



**Omgevingsdienst
West-Holland**



Voortgangsrapportage Strategienota 2018 – 2021





**Omgevingsdienst
West-Holland**

Voortgangsrapportage Strategienota 2018 – 2021

Versie: 1.4
Datum: 7 april 2020
In opdracht van: algemeen bestuur Omgevingsdienst West-Holland
Opgesteld door: Omgevingsdienst West-Holland

Inhoudsopgave

Inleiding en samenvatting	4
1. Speerpunt Duurzaamheid en Energie	5
1a Regionaal Energieakkoord toekomstige RES	5
1b Wettelijke taken uit Wet Milieubeheer/activiteitenbesluit	5
1c Duurzaamheidsadvisering	7
1d Innovatieve bedrijfsbenadering	7
1e Faciliteren Duurzaamheidsfondsen	7
1f Biodiversiteit & Klimaatadaptatie	7
1g Communicatie en kennisdeling	8
2. Speerpunt Omgevingswet	9
2a Versterken samenwerking in de keten	9
2b Bijdragen aan kerninstrumenten	10
2c Verankeren van werkwijze in organisatie en processen	10
2d Aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)	10
2e Aanpassen van cultuur, gedrag en competenties	11
3. Speerpunt Kwaliteit van de dienst	12
3a Kwaliteit van uitvoering van de Wet VTH borgen	12
3b Continue optimaliseren kwaliteit producten en processen (PDC/ZTC)	12
3c Samenwerken in de BIG-8 met de deelnemers	12
3d KPI's meten en verbeteren (nieuw ICT-systeem)	12
4. Speerpunt Kennisinstituut	13
4a Opstellen strategisch personeelsplan	13
4b Verbeteren ICT-infrastructuur en anticiperen op DSO	13
4c Implementeren/borgen nieuwe digitale (archief)systemen/werkwijze	14
4d Intern en extern kennismanagement	14
5. Speerpunt Optimale samenwerking in de regio	16
5a Actief volgen van en inspelen op strategische externe ontwikkelingen	16
5b Samenwerkings-allianties op grote thema's	16
5c Informatie delen met partners en klanten	16
6. Speerpunt Eigenaarschap en relatie opdrachtgever-opdrachtnemer	17
6a Verder verbeteren relatie met de eigenaren	17
6b Verder verbeteren relatie opdrachtgever-opdrachtnemer	17
6c Stimuleren van harmonisatie naast maatwerk	17
6d Klanttevredenheid opdrachtgevers meten, bespreken, rapporteren	17
7. Speerpunt Stabiele en (financieel) gezonde dienst	19
7a Uitvoeren 'Programma P1720'	19
7b Opstellen en uitvoeren nieuwe nota Planning en Control	19
7c Optimaliseren interne beheersing	20
8. Overzicht 10-puntenplan	22
9. Midterm-actiepunten	24

Inleiding en samenvatting

Achtergrond

Op 29 januari 2018 heeft het algemeen bestuur de strategienota 2018 – 2021 vastgesteld. De speerpunten voor de komende vier jaar voor de Omgevingsdienst richten zich op actuele thema's en de borging van de kwaliteit en robuustheid van de dienst. De zeven speerpunten zijn verdeeld in drie pijlers:

Pijler	Speerpunt
Duurzaamheid en energie	1. Duurzaamheid en energie
Omgevingswet	2. Omgevingswet
Ontwikkeling van de dienst	3. Kwaliteit
	4. Kennisinstituut
	5. Optimale samenwerking in de regio
	6. Eigenaarschap en relatie opdrachtgever-opdrachtnemer
	7. Stabiele en (financieel) gezonde dienst

Werkwijze en planning

De uitvoering van de Strategienota gebeurt onder verantwoordelijkheid van het management van de dienst. De zeven speerpunten hebben 30 actiepunten (zie inhoudsopgave) die vooral gericht zijn op het verbeteren van kwaliteit, samenwerking, efficiency en financiële resultaten van de dienst. Sommige van deze acties maken onderdeel uit van de reguliere bedrijfsvoering, andere acties worden projectmatig opgepakt. Voor alle actiepunten zijn trekkers benoemd.

Voortgang op hoofdlijnen

De speerpunten zijn zeer verschillend van karakter en aard, waardoor een algehele conclusie op de voortgang lastig is te geven. Voor wat betreft de Omgevingswet komt de daadwerkelijke inwerkingtreding steeds dichterbij. De voorbereidingen verlopen volgens schema. Het speerpunt Duurzaamheid kent een andere dynamiek. Naast de inzet in het kader van het regionale Energie-akkoord werkt de dienst hard om de gemeenten te ondersteunen en te bedienen in de duurzaamheidsdoelen die door de gemeenten zijn gesteld. Ook is de dienst bezig de veranderende eisen in de wetgeving ten aanzien van bedrijven te implementeren en uit te voeren. Tot slot werkt de dienst aan de overige speerpunten onder de pijler Ontwikkeling van de dienst. Veel actiepunten zijn inmiddels ingebed in onze reguliere werkwijze of zijn al afgerond. De overige actiepunten lopen conform planning.

Midterm-actiepunten

De in 2018 opgestelde 10 punten-notitie is gelinkt met de voortgang van de strategienota. In hoofdstuk 8 is de voortgang gegeven op de 10 punten; zeven van de tien punten zijn inmiddels afgerond. In hoofdstuk 9 zijn -midterm- nieuwe actiepunten benoemd, waarmee de dienst in 2020 en 2021 volop aan de slag gaat. De midterm-actiepunten zijn:

1. (Nieuwe) Huisvesting goed regelen
2. Opstellen Strategisch personeelsplan
3. Actualisatie van de producten-diensten-catalogus (PDC)
4. Actievere deelname aan ODNL
5. Effectiever organiseren voorbereiding bestuursvergaderingen
6. Aansluiten bij Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)
7. Ontwikkelen GEO/GIS-applicatie.

1. Speerpunt Duurzaamheid en Energie

Focuspunten bij dit speerpunt zijn:

- a. Regionaal Energieakkoord toekomstige RES (regionale energie strategie)
- b. Wettelijke taken uit Wet Milieubeheer / activiteitenbesluit
- c. Duurzaamheidsadvisering
- d. Innovatie bedrijfsbenadering
- e. Faciliteren Duurzaamheidsfondsen
- f. Biodiversiteit & Klimaatadaptatie
- g. Communicatie & kennisdeling

1a Regionaal Energieakkoord toekomstige RES

Momenteel wordt er hard gewerkt aan de omzetting van het Energieakkoord Holland Rijnland naar de RES (regionale energie strategie). De nadruk bij de RES zal liggen op warmte en Ruimte, conform de nationale handleiding. Energiebesparing wordt daarbij als randvoorwaarde opgenomen.

'Het Energieakkoord Holland-Rijnland heeft wel doelstellingen geformuleerd voor het realiseren van energiebesparing: ten opzichte van 2014 moet het energiegebruik in totaal worden teruggebracht met 9,8 PJ (2,72 TWh), waarvan in 2025 2,5 PJ (0,69 TWh) gerealiseerd moet zijn. Dit doortrekkend leidt dat voor 2030 tot een besparingsdoel van 4 PJ (1,11 TWh). Dat betekent dat in 2030 het energiegebruik met 11% moet zijn teruggebracht t.o.v. 2014.'

De focus voor de gemeenten en de regio ligt bij de energiebesparing in de gebouwde omgeving. Samen met de gemeenten dragen wij bij aan het bevorderen van de energiebesparingsdoelstellingen uit het Energieakkoord Holland Rijnland. Dit akkoord dient als onderlegger voor de concept RES. Gemeenten zullen in hun duurzaamheidsplannen aangeven op welke wijze ze energiegebruikers zullen stimuleren om de energiebesparing te realiseren en wat het verwachte effect daarvan is.

De Omgevingsdienst is trekker van de uitvoeringslijn Energiebesparing. Ook is de dienst deelnemer in de uitvoeringslijnen Ruimte, Warmte en Mobiliteit. Vanuit de lijn Energiebesparing is een aantal werkzaamheden opgepakt:

- Het project Schooldakrevolutie, waarin onderwijsinstellingen een breed aanbod gedaan is om te verduurzamen. Vervolgstappen van dit project kunnen worden gezet door middel van een energie coördinator schoolgebouwen.
- Er zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd: over gemeentelijke vastgoed, energie en wijkambassadeurs in relatie tot de wijkaanpakken en een informatiebijeenkomst over de RRE-subsidie (Regeling reductie Energieverbruik bij Koopwoningen)
- Aanvraag RRE-subsidie voor zeven deelnemende gemeenten, waarin ook het regionaal energieloket (Duurzaam Bouwloket), de energieambassadeurs, wijkinitiatieven en externe deskundigen participeren. Met behulp van deze (subsidie-) regeling kunnen gemeenten projecten opzetten om huiseigenaren te stimuleren tot het treffen van kleine energiebesparende maatregelen in huis. De Omgevingsdienst heeft al zijn deelnemers over deze regeling geïnformeerd en de coördinatie op zich genomen.

1b Wettelijke taken uit Wet Milieubeheer/activiteitenbesluit

De Omgevingsdienst heeft bedrijven en gemeenten in zijn werkgebied in het voorjaar van 2019 geïnformeerd over de *informatieplicht en energiebesparingsplicht*. Er is op verzoek een presentatie gehouden bij twee bijeenkomsten voor ondernemers. Verder is vanaf 1 juli 2019 gewerkt aan het inzichtelijk maken van de data afkomstige van de informatieplichtmeldingen en aan een werkwijze voor het toetsen van de meldingen.

Vanuit de Wet milieubeheer worden de volgende taken uitgevoerd:

- De bij ons bekende grote energiegebruikers die nog niet hebben voldaan aan de informatieplicht energiebesparing ontvangen een tweede aanschrijving
- De binnengekomen meldingen informatieplicht beoordelen
- Versterkte uitvoering toezicht energiebesparingsplicht: ook wordt er gebruik gemaakt van de “versterkte uitvoering toezicht energiebesparingsplicht” van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Gemeenten worden via een nieuwsbrief hierover geïnformeerd. Met de middelen wordt een deel van de binnengekomen meldingen beoordeeld en zal een analyse gemaakt worden van het besparingspotentieel van de nog niet uitgevoerde erkende energiemaatregelen.

Voor 2020 – 2023 zien wij in hoofdlijnen de volgende kansen (tekstueel in de Begroting 2021 opgenomen, verdere middelen nader te bepalen):

- De bij ons niet bekende bedrijven zo veel als mogelijk traceren met behulp van instrumenten die het Rijk ter beschikking stelt, zoals de bedrijvenvinder.
- Hercontroles uitvoeren en eventueel handhaven bij bedrijven die nog maatregelen moeten toepassen.
- Monitoring en databeheer: door de Provincie Zuid-Holland zal voor een periode van 3 jaar een softwaretool worden aangeboden waarmee de data van de informatieplicht energiebesparing voor bedrijven geanalyseerd kan worden. Met dit hulpmiddel kan informatiegericht toezicht plaatsvinden.
- Meerjarenafspraak energie efficiency (MJA) na 2020: op landelijk niveau zijn er met diverse bedrijfsgroepen afspraken gemaakt over het verbeteren van de energie-efficiency¹. De overheid is voornemens om na het einde van de huidige MJA-cyclus (2017-2020) geen nieuwe MJA meer te starten. Na 1 januari 2021 zullen deze bedrijven dus weer volledig via het wettelijk spoor moeten worden opgepakt. In ons werkgebied gaat het om ongeveer 100 bedrijven.

Daarnaast zien wij voor de komende jaren aantal belangrijke wettelijke wijzigingen en uitvoerende kansen die energiebesparing een grotere impuls geven:

- Implementatie van de Europese richtlijn betreffende energieprestatie gebouwen (EPBD III) in het Bouwbesluit (verwacht eerste halfjaar 2020)²
- Label C verplichting voor kantoren in 2023. Ook deze verplichting is vastgelegd in het Bouwbesluit 2012. Gemeenten krijgen van ons apart bericht betreffende het geld dat via de meicirculaire is verkregen en welke taken daarvoor uitgevoerd moeten worden.
- Omgevingswet en bruidsschat 2021: de energiebesparingseisen uit de Wet Milieubeheer zullen worden verdeeld over het Besluit Activiteiten Leefomgeving (Bal) en het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (Bbl). De dienst zal namens de gemeenten toezien op naleving van het Bal. De gemeente zelf moet toezien op naleving van de regels uit het Bbl. Vanuit de te bezoeken bedrijven is het efficiënter om het deel energiebesparing vanuit het Bbl bij één partij neer te leggen en dubbel werk te voorkomen.

¹ Organisaties die zijn toegetreden dienen 4-jaarlijks een energie-efficiëntieplan (EEP) op te stellen. Deelname aan de MJA betekende in ieder geval ook invulling aan de wettelijke verplichting op het gebied van energie (informatieplicht, energiebesparingsplicht en/of EED-audit).

² Dit betekent onder andere een keuringsplicht voor verwarmings- en airconditioningssystemen op energiezuinigheid, aanwezigheid van gebouwautomatisering- en controlesystemen en aanwezigheid van laadinfrastructuur voor elektrisch vervoer.

- Verder mogelijkheden zien wij in: Branche gerichte aanpak, Gebiedsgerichte aanpak, Greendeals die aansluiten bij landelijke routekaarten, Uitbreiding toezichttaak met duurzame advisering, Voorlichting en verdere uitbreiding duurzaamheidsfondsen voor MKB waaronder Subsidierегeling opzetten voor de gemeente, Ondersteunen in aanvragen van belastingvoordelen en/of subsidies en Organiseren van voorlichting.

1c Duurzaamheidsadviesing

Een aantal gemeenten zijn in het kader van de omgevingswetpilots aan het voeren met betrekking tot energie en de omgevingsvisies en -plannen. Wij hebben daarbij geadviseerd en een bijdrage geleverd aan projecten van het speerpunt Omgevingswet, te weten: pilot aan de slag met de Omgevingswet en de energietransitie, leerkring omgevingsplan en de energietransitie en een aantal duurzaamheidskaders. Ter voorbereiding op de RES en verdere besluitvorming en vergunningsaanvragen voor duurzame energieopwekking is een start gemaakt met het handboek windenergie voor grootschalige opwekking met windturbines.

1d Innovatieve bedrijfsbenadering

CIRCO Tracks Natuurvezels: de Omgevingsdienst heeft in opdracht van de provincie een 3-daagse workshop georganiseerd voor bedrijven in de regio. Doel van de CIRCO Track is dat bedrijven hun circulaire kansen in beeld krijgen en met een roadmap naar huis gaan om direct aan de slag te gaan met deze kansen.

Vervoermanagement-activiteitenbesluit: bedrijven met een groot aantal werknemers, een groot wagenpark of eigen - of uitbestede goederenvervoer kunnen worden aangesproken op de zorgplicht vervoer. Dit is een samenwerkingsproject tussen de omgevingsdiensten en de PZH. Er zijn een aantal grote transportbedrijven en PZH-afvalbedrijven bezocht.

1e Faciliteren Duurzaamheidsfondsen

Subsidies en leningen particulieren: de dienst verzorgt voor een aantal gemeente stimuleringsregelingen om duurzame maatregelen te treffen aan woningen.

Stimuleringsregeling voor bedrijven en maatschappelijke organisaties: de Omgevingsdienst verzorgt voor een aantal gemeente de stimuleringsregeling voor maatschappelijke organisaties.

Duurzaam Bouwloket: de regio beschikt over een gezamenlijk onafhankelijk regionaal energieloket (Duurzaam Bouwloket) waarvan de Omgevingsdienst contracthouder is. Alle inwoners van de regio kunnen hier terecht voor offertes voor het treffen van duurzame maatregelen, gericht energieadvies en alle lening en subsidieregelingen. Ook verzorgen zij zogenoemde wijkaanpakken waarin per wijk met voorbeeldwoningen advies wordt gegeven aan grote groepen inwoners.

Energiescans: nadat in 2016 is gestart met een project om energiebesparingstrajecten op te zetten voor maatschappelijke organisaties en bedrijven, heeft dit in 2019 een vervolg gekregen waarin namens de regio en via (Europese) aanbestedingen contracten zijn aangegaan voor de uitvoering van deze energiebesparingstrajecten. Gemeenten kunnen deze energiebesparingstrajecten naar eigen inzicht afnemen en inzetten. Zo kunnen deze trajecten worden ingezet in een project waarin wettelijke verplichtingen, zoals C-label voor kantoren of de informatieplicht worden gebundeld.

1f Biodiversiteit & Klimaatadaptatie

Groene Cirkels Bijenlandschap: de dienst heeft een trekkende rol in Zuid-Holland in de uitvoeringstaken bij het project Groene Cirkels Bijenlandschap van de provincie. Er zijn educatieprojecten uitgevoerd, bijenhotels geplaatst en een project gestart om van rietmaaisel een grondstof te maken, zoals bio-composiet voor beschoeiingspalen.

Bodemdaling: de dienst heeft een eerste onderzoek uitgevoerd in onze regio om te inventariseren wat de gevolgen van het dalend grondwaterpeil voor de bodem zijn.

1g Communicatie en kennisdeling

Meerjarenprogramma Milieucommunicatie: Vanuit het meerjarenprogramma Milieucommunicatie voert de dienst verschillende projecten uit met als doel de kwaliteit van onze leefomgeving te verbeteren door bewustwording en kennisuitwisseling. Samen met de jeugdbegeleidingsorganisatie Technolab zijn workshops gegeven over milieurisico's voor leerlingen van de groepen 7 en 8 van het basisonderwijs. Tijdens de workshops ontdekken leerlingen hoe ze keuzes zij moeten maken als ze met risico's te maken krijgen.

Samen Duurzaam Holland Rijnland: de dienst verzorgde driemaal de nieuwsbrief Samen Duurzaam Holland Rijnland voor basisscholen, buitenschoolse opvang, inwoners en bedrijven in Holland Rijnland.

2. Speerpunt Omgevingswet

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?

- a. Versterken samenwerking in de keten
- b. Bijdragen aan kerninstrumenten
- c. Verankeren van werkwijze in organisatie en processen
- d. Aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)
- e. Aanpassen van cultuur, gedrag en competenties

Naar verwachting treedt op 1 januari 2021 de Omgevingswet in werking³. De inwerkingtredingsdatum wordt vastgelegd in een Koninklijk Besluit (KB). Het streven is om dit KB uiterlijk 1 juli 2020 in de Tweede Kamer te bespreken. Daarna wordt definitief bepaald of de Omgevingswet daadwerkelijk per 1 januari 2021 in werking treedt.

De Omgevingswet heeft zowel inhoudelijk als op het gebied van cultuur, gedrag en competenties impact op de werkzaamheden van de Omgevingsdienst. Het doel van de Omgevingsdienst is om voor de inwerkingtreding van de wet gereed te zijn om de diensten zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren conform visie en beleid van de opdrachtgever(s). Hierbij gaan we uit van de richtlijn van de VNG en de ODNL zoals beschreven in de 'Minimale acties Omgevingswet'. Dit overzicht wordt gebruikt als leidraad om de Omgevingswet te verankeren in de organisatie. Waar het mogelijk is om meer te doen, zullen wij dit als dienst zeker niet nalaten.

2a Versterken samenwerking in de keten

Samenwerking tussen bevoegd gezag, initiatiefnemers en belanghebbenden bij de ontwikkeling en bescherming van de fysieke leefomgeving is een belangrijk onderdeel van de Omgevingswet. Intensivering van de samenwerking tussen overheden in diverse processen is daarom belangrijk. Denk aan intensivering op gebied van vergunningverlening, toezicht- en handhaving, maar ook bij de beleids- en planningsprocessen.

In samenwerking met de Omgevingsdienst Zuid-Holland-Zuid en Midden-Holland zijn wij een leerkring Bouwen gestart. In navolging van de andere drie Leerkringen waar wij een trekkende of anderszins een actieve rol in hebben. De Leerkring Bouwen is gericht op de VTH-medewerkers Bouwen. In 2019 stond het onderwerp vergunningverlening en vergunningenvrij bouwen onder de Omgevingswet centraal. In 2020 staan nog vijf bijeenkomsten gepland, waaronder een sessie over de wet Kwaliteitsborging.

In 2018 ontwikkelde de Omgevingsdienst West-Holland samen met de gemeente Leiden, HLT Samen, de (Regionale Dienst Openbare Gezondheidszorg) RDOG en de VRHM de serious game Omgevingsspel West-Holland. Op een laagdrempelige manier hebben zowel intern als extern deelnemers ervaren hoe het is om te werken in de geest van de Omgevingswet. In 2019 hebben wij dit spel gespeeld met diverse doelgroepen, waaronder ook studenten Bestuurskunde van de Leidse hogeschool. Potentiele werknemers bij de overheid. In 2020 blijven we deze serious game inzetten voor bewustwording van de houding en gedrag onder de Omgevingswet.

³ Na afronding van deze rapportage is bekend geworden dat uitstel van de datum van in werking treden van de Omgevingswet waarschijnlijk is; een nieuwe datum na 1 januari 2021 is nog niet bekend gemaakt.

2b Bijdragen aan kerninstrumenten

De nieuwe Omgevingswet introduceert zes nieuwe kerninstrumenten. De Omgevingsdienst krijgt voornamelijk te maken met de volgende vier instrumenten: de Omgevingsvisie, het Omgevingsplan, het Programma en de Omgevingsvergunning.

In 2019 leverde de dienst een actieve bijdrage aan het omgevingsplan buitengebied Hillegom, leverde de dienst haar kennis en kunde voor de omgevingsvisies van Lisse en Leiden. De dienst stelde een omgevingsanalyse op voor de visies van Kaag & Braassem en Nieuwkoop. En collega's van zowel Bouwen als ROM namen deel aan de adviestafel (voorlopen van de Omgevingstafel) in Noordwijk. In 2020 krijgen de visies en plannen een vervolg. Hoe wij als dienst bij omgevingsvisies en -plannen te werk gaan hebben we beschreven in de 'handreiking Advisering Omgevingsvisie en Omgevingsplan'. Een nieuwe werkwijze voor advisering bij twee van de vier kerninstrumenten (Omgevingsvisies, -plannen, Programma en Omgevingsvergunning).

Via de leerkring Omgevingsplan, waar de dienst trekker van is, en verschillende bijeenkomsten delen wij onze inzichten met opdrachtgevers. Ook nemen wij deel aan de provincie brede leerkring Omgevingsvergunning nieuwe stijl. Op deze manier kunnen wij ons gezamenlijk voorbereiden op de veranderingen van de vergunningverlening.

2c Verankeren van werkwijze in organisatie en processen

Bij de invoering van de Omgevingswet ontstaat een beleidscyclus die richting geeft aan de werkprocessen van alle overheden die betrokken zijn bij de bescherming en ontwikkeling van de fysieke leefomgeving. Dit heeft dus ook invloed op ons werk, zowel inhoudelijk als procesmatig. Sinds 2017 werken wij samen met alle Omgevingsdiensten in Zuid-Holland in de leerkring Toezicht en Handhaving wat gericht is op de milieu-aspecten. In 2019 zijn door alle Omgevingsdiensten verschillende branches (onder andere glastuinbouw, garagebedrijven, horeca) bezocht om in de geest van de Omgevingswet controles uit te voeren. De dienst voerde deze controles uit bij tankstations. De bevindingen zijn met elkaar gedeeld. In 2020 worden er kennisteams opgestart waar collega's van de vijf Omgevingsdiensten gezamenlijk kennis en ervaringen gaan opdoen en delen bij het uitvoeren van toezicht bij de diverse branches.

In 2017 maakte de dienst in samenwerking met diverse gemeenten en ketenpartners binnen onze regio de impactanalyse. Hierin werden de aard, omvang en mogelijke gevolgen van de nieuwe bestuurlijke afwegingsruimte op gebied van milieu in beeld gebracht. In 2019 is deze impactanalyse geactualiseerd. Hiermee bieden wij onze opdrachtgevers inzicht om op efficiënte wijze invulling te kunnen geven aan lokale afwegingsruimte en om ons met elkaar optimaal voor te bereiden op de inwerkingtreding van de Omgevingswet. We zullen de impactanalyse nogmaals analyseren als alle wet- en regelgeving definitief is, naar verwachting eind 2020.

De afgelopen maanden werkten de vijf omgevingsdiensten in Zuid-Holland hard aan de 'handreiking Bruidsschat Omgevingswet'. De bruidsschat vormt een groot deel van het overgangsrecht richting de inwerkingtreding van de Omgevingswet per 1 januari 2021. De handreiking beschrijft hoe gemeenten kunnen omgaan met de Bruidsschat en wat de impact is van het wél of niet overnemen van de bruidsschatregels in het nieuwe deel van het omgevingsplan. Deze handreiking beslaat tot nu toe vijf thema's uit de bruidsschat: bouwen, geluid, geur, monumenten en windturbines.

2d Aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)

Het Digitaal Stelsel voor de Omgevingswet (DSO) wordt stapsgewijs ontwikkeld en moet straks één digitaal loket vormen: het nieuwe Omgevingsloket. Via dit loket moeten initiatiefnemers, overheden en belanghebbenden snel kunnen inzien wat kan en mag in de fysieke leefomgeving.

De ontwikkelingen van het DSO zijn in 2018 meegenomen in de aanbesteding van het nieuwe zaakstelsel van de Omgevingsdienst. Dit zaakstelsel is in 2019 geïmplementeerd, wat de weg vrijmaakt voor aansluiting op het DSO voor de zomer van 2020. Dit houdt in dat we in samenwerking met onze opdrachtgevers en ketenpartners dit jaar testen of de aansluitingen werken zoals

voorgeschreven. Zodat we in ieder geval de aanvragen voor de omgevingsvergunningen gezamenlijk kunnen beoordelen en afgeven. Ook in 2020 krijgt de datakwaliteit weer de nodige aandacht. Ook continueren alle Zuid-Hollandse Omgevingsdiensten en provincie de afstemming over de informatiebehoefte en uitwisseling van gegevens.

2e Aanpassen van cultuur, gedrag en competenties

Werken volgens de Omgevingswet betekent meer integraal en minder sectorgericht werken in een andere interactie tussen overheden, burgers, bedrijven en andere partijen. Van overheden wordt een coöperatieve en oplossingsgerichte grondhouding verwacht. Overheden werken met elkaar samen om initiatiefnemers en belanghebbenden van dienst te zijn. De cultuurwaarden van de Omgevingsdienst - professionaliteit, transparant en verbinden - sluiten nauw aan bij de omslag die de Omgevingswet beoogt.

De Omgevingsdienst West-Holland heeft zich in 2019 hard gemaakt voor de kennisontwikkeling. Samen met opdrachtgevers en andere diensten is geïnvesteerd in een interbestuurlijke basis opleiding *De Omgevingswet in anderhalve dag*. Daarnaast wordt, zoveel mogelijk met alle Omgevingsdiensten binnen de provincie, verdiepende opleidingen gerealiseerd. Deze gezamenlijke opleidingen vinden plaats in 2020.

Op initiatief van de Werkorganisatie Duivenvoorde en de Omgevingsdienst West-Holland is in 2018 de Omgevingsacademie West-Holland gestart. In 2019 zijn er negen bijeenkomsten geweest met als onderwerpen: omgevingsveiligheid, energietransitie, water en klimaat, gezondheid, participatie, luchtkwaliteit, van visie naar plan, beperkingengebieden, vervolg energietransitie. Diverse organisaties hebben een bijdrage geleverd aan de Academie.

Eind 2019 is een enquête uitgezet onder alle geïnteresseerden in de Omgevingsacademie. Zij waardeerden dit initiatief met bijna vier sterren (op max. vijf sterren). Reacties waren: mooi initiatief, goede, interessante en enthousiaste sprekers, divers publiek en goede bijeenkomsten. Ook in 2020 zal de Omgevingsdienst samen met de werkorganisatie Duivenvoorde weer aan de lat staan van diverse bijeenkomsten van de Omgevingsacademie West-Holland.

3. Speerpunt Kwaliteit van de dienst

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?

- a. Kwaliteit van uitvoering van de Wet VTH borgen (o.a. door te voldoen aan Kwaliteitscriteria VTH 2.1)
- b. Continu optimaliseren kwaliteit producten en processen
- c. Samenwerken in de BIG-8 met de deelnemers
- d. Klanttevredenheid en KPI's meten en verbeteren

3a Kwaliteit van uitvoering van de Wet VTH borgen

Sinds 2016 rapporteert de dienst in het jaarverslag over de zogenoemde Kwaliteitscriteria. Uit deze rapportages blijkt dat de Omgevingsdienst de kwaliteit van de uitvoering borgt zoals beschreven in de Wet VTH. In 2019 is er een oriëntatie gedaan op systemen om het voldoen aan de criteria te borgen, in 2020 zal dit systeem worden ingevoerd binnen de dienst, waarna in 2021 in het opleidingsplan extra aandacht zal zijn voor opleidingen in het kader van de Kwaliteitscriteria.

3b Continu optimaliseren kwaliteit producten en processen (PDC/ZTC)

De dienst heeft een proces opgestart om de PDC te actualiseren voor de Omgevingswet. Hierbij werkt de dienst nauw samen met de Provincie Zuid-Holland en de andere omgevingsdiensten in Zuid-Holland. Het voornemen bestaat om eind 2020 een geactualiseerde PDC (PDC 2020) voor te leggen aan het bestuur van de dienst. Op 1 januari 2019 is een aangepaste PDC in gebruik genomen om de pragmatische redenen dat dit nodig was voor de aanbesteding van het zaakstelsel. In deze PDC is het onderdeel Bouw toegevoegd en zijn bestaande producten beoordeeld op gebruik. Het is tevens een voorbereiding om op termijn meer met kentallen te kunnen werken.

De Zaaktypecatalogus (ZTC) is geïntegreerd/gedigitaliseerd in de 360 wiki tool. Deze zal vooralsnog alleen gewijzigd worden (1 zaaktype) ten tijde van de live gang van de Omgevingswet.

[Link met 10-puntenplan – punt 1: Actualisatie van de PDC (producten-diensten-catalogus)]

3c Samenwerken in de BIG-8 met de deelnemers

Het Big 8 model voorziet in een structurele voortdurende terugkoppeling van informatie tussen het beleid van de opdrachtgever en de uitvoering door de opdrachtnemer. De dienst is continue met haar deelnemers in gesprek om dit proces te verbeteren. De Omgevingswet volgt de beleidscyclus; beleidsontwikkeling, beleidsdoorwerking, uitvoering, terugkoppeling. De Omgevingswet dwingt alle betrokkenen integraal te kijken naar de fysieke leefomgeving. Dit vraagt betrokkenheid van alle partijen bij het opstellen van de beleidsontwikkeling, namelijk van opdrachtgevers en ketenpartners. Dit levert forse voordelen op in de rest van de beleidscyclus. Immers, door kennis en ervaring tijdig met elkaar te delen is in de uitvoering minder toezicht en handhaving nodig. Maar ook nieuwe opgave en thema's, denk aan duurzaamheid en klimaatadaptatie, kunnen opgenomen worden in een omgevingsvisie en/of plan. Het gezamenlijk ontwikkelen van de monitoring is belangrijk om bij te kunnen sturen in de verdere beleidsontwikkeling.

3d KPI's meten en verbeteren (nieuw ICT-systeem)

De KPI's zijn een belangrijk onderdeel van onze periodieke rapportages (burap en perrap). Samen met de deelnemers heeft de dienst een nieuwe KPI-set ontwikkeld welke door het algemeen bestuur op 10 februari 2020 is goedgekeurd. Op KPI-set wordt periodiek gerapporteerd. In combinatie met het nieuwe zaakstelsel, Powerbrowser, is het eenvoudiger gemaakt om managementinformatie te ontsluiten.

4. Speerpunt Kennisinstituut

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?

- a. Opstellen strategisch personeelsplan (Bevorderen opleiding, competenties en vaardigheden medewerkers)
- b. Verbeteren ICT-infrastructuur en anticiperen op DSO
- c. Implementeren en borgen nieuwe digitale (archief)systemen en werkwijze
- d. Intern en extern kennismanagement

4a Opstellen strategisch personeelsplan

Om ook in de toekomst onze organisatiedoelstellingen te halen, is het van belang dat het kennis- en competentieniveau van onze medewerkers meegroeit met de ontwikkelingen die spelen. In 2019 hebben we het toekomstbeeld van ons werk geschetst en een schouw van het huidige medewerkersbestand uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn de basis voor het strategisch personeelsplan, waarin we aandacht hebben voor de vergrijzing van de dienst en allereerst wijzigingen in onze omgeving, zoals de komst van de Omgevingswet. In 2020 sluit de dienst naar verwachting aan bij een regionale vacaturewebsite, waarna een impuls zal worden gegeven aan de arbeidsmarktcommunicatie van de dienst, wat bijdraagt aan verjonging van het personeelsbestand. [Link met 10-puntenplan – punt 8 Personeelsplanning en –ontwikkeling]

4b Verbeteren ICT-infrastructuur en anticiperen op DSO

1. Aansluiten op en gebruik maken van de mogelijkheden van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO).

De dienst volgt de ontwikkelingen van het DSO nauwgezet via regionale en landelijke trajecten.

De dienst heeft een tijdslot bij Aan de Slag met de Omgevingswet gereserveerd voor week 27 (29 juni tot en met 5 juli) 2020 om aan te sluiten op het DSO. Hiertoe zijn afspraken gemaakt met Genetics, de leverancier van PowerBrowser en het Centraal Aansluitpunt. Het Centraal Aansluitpunt heeft aangegeven dat ze de DSO-koppeling prioriteit geven om voor de april release gereed te zijn om te kunnen testen. Tot aan de live gang participeert de dienst in verschillende overleggen, projecten en pilots.

2. Systemen geschikt maken voor het delen van informatie met burgers en bedrijven, deelnemers, (keten)partners en landelijke systemen.

Tijdens het aanbestedingstraject naar een zaakstelsel (2018) is in de uitvraag als onderdeel van het programma van eisen meegenomen dat de dienst op zoek is naar een oplossing waarbij de functionaliteiten voor advies, vergunning, toezicht en handhaving (VTH-A bouwen en milieu) alsmede de documenten, informatie en statussen in het kader van zaakgericht werken overal en altijd beschikbaar zijn. Uit de aanbesteding is Genetics op basis van de oplossing PowerBrowser geselecteerd en het jaar 2019 is besteed aan het implementatie- en conversietraject. Uitgangspunt voor de implementatie was de PDC en ZTC van de dienst en uitgangspunten voor de conversies waren de data en documenten zoals opgenomen in de voormalige applicaties SquitXO en Verseon. Op 1 januari 2020 is de dienst live gegaan. Voor het jaar 2020 tot en met 2021 staat de doorontwikkeling van PowerBrowser op de projectkalender. Daarbij zijn onder andere de volgende speerpunten van belang:

- geografisch georiënteerd werken in plaats van adres-georiënteerd werken
- de locatie als centraal punt van aandacht, kennis en informatie
- digitale ontsluiting van gegevens in de keten
- het leggen van verbindingen met en het gebruiken van andere kennisbronnen

- koppelen van informatie aan geografische coördinaten, zodat deze zichtbaar kan worden gemaakt op een kaart
- bieden van informatie op maat aan gebruikers, zodat zij niet hoeven te zoeken naar de relevante regels en omgevingswaarden. Zij moeten eenvoudig kunnen weten waar zij aan toe zijn en wat de mogelijkheden zijn
- standaardiseren van informatie in de hele beleidscyclus, zodat uitwisseling van informatie tussen bestuursorganen en andere partijen eenvoudiger wordt
- verbeteren van de beschikbaarheid, bruikbaarheid en juridische houdbaarheid van informatie over de fysieke leefomgeving.

3. *Plaats-onafhankelijk werken door de medewerkers.*

De dienst heeft de systemen zo ingericht dat de medewerkers volledig digitaal kunnen werken en daardoor wordt steeds meer gebruik gemaakt van informatie (data) voor de uitvoering van taken. Dat is zowel binnen als buiten kantoor en 'in het veld' mogelijk waarbij informatie van de locatie, het object en de inrichting zijn in te zien. Vanaf 2020 wordt gebruik gemaakt van het direct in het VTH(A) zaakstelsel digitaal vastleggen van bevindingen bij controles door middel van de Power Mobiel app.

4. *Implementatie van een nieuw zaakstelsel, waarbij in de aanbesteding rekening wordt gehouden met het DSO/ Per 1 januari 2020 start met het werken in het nieuwe zaakstelsel en doorontwikkeling richting DSO.*

De ontwikkelingen die de komende jaren zijn te verwachten, hebben impact op de taakstelling en informatievoorziening van de dienst zoals de invoering van de Omgevingswet per 2021. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor het bestaande takenpakket en voor de toekomstige informatievoorziening (zoals digitaal uitwisselen en samenwerken). Genetics met PowerBrowser biedt een zaakstelsel dat voldoet aan deze eisen, per juni 2020 wordt aangesloten op de DSO-proefomgeving en wordt vanaf dat moment getest hoe en op welke manier data en documenten via het DSO uitgewisseld worden. Ter voorbereiding worden de benodigde koppelingen tussen DSO en PowerBrowser via het Centraal Aansluitpunt gelegd en getest en zijn er gesprekken met opdrachtgevers om met elkaar pilots te organiseren.

[Link met 10-puntenplan – punt 9 Aanbesteden nieuw zaakstelsel]

4c Implementeren/borgen nieuwe digitale (archieff)systemen/werkwijze

De dienst is verdergegaan met het, via standaarden, borgen van processen en diensten. Deze standaarden zijn vastgelegd in een kwaliteitstool, de 360 graden wiki. Tevens wordt per thema de informatiehuishouding gemonitord, daarbij wordt projectmatig vanuit de inhoud, als ook vanuit de systemen en koppelingen gewerkt aan datakwaliteit en het snel beschikbaar hebben van de juiste informatie en documenten. Er wordt volledig digitaal gewerkt, het vervangingsbesluit en het handboek vervanging zijn zowel bestuurlijk als ook per opdrachtgever vastgesteld. Uit de KPI van de archiefinspectie kwam dat er voldoende aandacht is voor de kwaliteitsborging. Vervolgstappen zijn het uitbreiden van digitaal tekenen van documenten en het vanuit het zaakstelsel digitaal publiceren. Dit staat genoteerd op de projectkalender 2020 van Informatiemanagement.

4d Intern en extern kennismanagement

De dienst streeft ernaar een aantrekkelijke speler te zijn inzake kennismanagement, met adequaat opgeleide medewerkers en goede ICT-voorzieningen. De dienst wil deze kennis en voorzieningen optimaal benutten en zorgen voor borging van kwaliteit en continuïteit daarvan, onder andere door goede digitale archivering van informatie. Dankzij de organisatieontwikkeling sluiten de processen nu beter op elkaar aan. De dienst wil zich verder ontwikkelen als natuurlijke vraagbaak voor deelnemers en externen (burgers, samenwerkingspartners, collega diensten) op het gebied van de fysieke leefomgeving. Hiervoor zal informatie moeten worden verzameld, worden veredeld en worden gedeeld:

Verzamelen door:	<ul style="list-style-type: none"> - Opleiding, P&O beleid - Netwerken, kennisteams - Externe Data, Gis-kaarten ophalen en beheren
Veredelen door:	<ul style="list-style-type: none"> - Combineren van gegevens en interpreteren
Delen met:	<ul style="list-style-type: none"> - Collega's intern - Deelnemers (adviezen, website) - Andere diensten en samenwerkingspartners

Om het doel te realiseren zijn er vijf projecten gestart:

1. *Evaluatie en verbeteren bestaande interne Kennisteams*

De dienst kent een structuur van Kennisteams. Een Kennisteam bestaat uit medewerkers met expertise op een specifiek vakgebied (bv agrarisch, bodem, veiligheid). Doel hiervan is dat de dienst beschikt over actuele kennis op het gebied van nieuwe en veranderende wetgeving. Verschillende kennisteams bestaan al enkele jaren. In 2019 zijn verbetervoorstellen geïmplementeerd, zoals het meer gestructureerd maken van de kennisteams en enkele kennisteams op te heffen omdat deze anders worden georganiseerd (bijvoorbeeld door breed/afdelingsoverstijgend overleg).

2. *Inzet provinciale netwerken 2.0*

Ten tijde van het toetreden van de provincie tot de verschillende omgevingsdiensten heeft de provincie een structuur en geld beschikbaar gesteld om op verschillende thema's de kennis binnen de provincie verder te ontwikkelen en te delen, zoals bodem, geluid en luchtthema's.

3. *Inzet landelijke kennisbank*

Vragen over veranderende wetgeving kunnen gesteld worden bij het landelijke kennisnet dat onderdeel is van Omgevingsdiensten.nl. Het kennisnet is beschikbaar sinds eind 2017 en wordt verder doorontwikkeld. Zo moeten alle omgevingsdiensten het kennisnet vullen met gegevens en contactpersonen per onderwerp. In 2018 en 2019 heeft de dienst onze gegevens over Externe Veiligheid en zeer zorgwekkende stoffen (ZZS) toegevoegd. In 2020 worden andere thema's gevuld.

4. *Aanschaf Gis-viewer in combinatie met het VTH(A) zaaksysteem PowerBrowser*

Ten behoeve van het veredelen van informatie is geo/gis-informatica essentieel. Veel kennis wordt via kaarten beschikbaar gesteld (bv. Hittestress, overstromingsrisicogebieden, mogelijke archeologische vondsten of explosieven). Deze informatie wordt aangevuld met "ODWH-eigen"-data zoals verleende vergunningen en uitkomsten van toezichtcontroles. Dit maakt integrale advisering voor onze opdrachtgevers mogelijk. De mogelijkheden voor een adequate geo/gis-viewer applicatie zijn onderzocht in 2018 en met behulp van een geo/gis-adviseur zijn in 2019 een aantal stappen gezet om geo/gis-informatie beter te gebruiken en om breed in de organisatie te verankeren. Vanaf 2020 wordt verder gewerkt aan het integreren van de opgebouwde geo/gis-informatie uit QGIS met het nieuwe zaaksysteem. Het bodeminformatiesysteem IBIS wordt gebruikt om informatie op de kaart te tonen van bodemlocaties en bodemonderzoeken.

5. *Aanpassen Website*

Onze huidige website werkt op basis van een doelgroepenbenadering ('ik ben bedrijf en als ik op de button bedrijf druk krijg ik de voor bedrijven relevante informatie'). Deze benadering is in de basis goed, namelijk niet 'zenden', maar aanbieden waar behoefte aan is. Echter, sommige thema's zijn breder dan een doelgroep, zoals duurzaamheid en de Omgevingswet. Op dit moment zijn erg veel ontwikkelingen bij de dienst waardoor de aanpassing nog niet heeft plaatsgevonden, zoals de komst van de Omgevingswet, de interne reorganisatie en de geplande verhuizing. De aanpassingen als gevolg hiervan kunnen nu in een keer worden doorgevoerd.

5. Speerpunt Optimale samenwerking in de regio

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?

- a. Actief volgen van en inspelen op strategische externe ontwikkelingen
- b. Vergroten van het wederzijds vertrouwen door het uitbouwen en borgen van samenwerkingsallianties op grote thema's (o.a. bodem en ondergrond)
- c. Informatie delen met partners en klanten

5a Actief volgen van en inspelen op strategische externe ontwikkelingen

Structureel worden de plaatselijke en regionale media, vergaderingen van colleges, gemeenteraden en Provinciale Staten gevolgd. Daarnaast is het werken op locatie door onze adviseurs belangrijk voor het 'feeling' houden met lokale en regionale bestuurlijke ontwikkelingen.

5b Samenwerkings-allianties op grote thema's

De dienst neemt deel aan een aantal acties om de samenwerking te bevorderen.

Allereerst werkt de dienst nauw samen met de gemeente Noordwijk om de werkzaamheden op het gebied van Bouwen te verbeteren. De samenwerking gaat steeds beter en de eerste resultaten zijn erg positief. Daarnaast organiseert de dienst periodiek bestuurlijke conferenties en samenwerkingsprojecten voor een versterking van de regionale samenwerking. Op 11 februari 2019 heeft de dienst een bestuurlijke conferentie georganiseerd over Bodem en Ondergrond. De volgende conferentie staat gepland op 13 juli 2020 en heeft het thema Toezicht & Handhaving onder de Omgevingswet. Ook heeft de dienst onlangs deelgenomen aan een Raadsbijeenkomst voor verbonden partijen in de Leidse Regio. Bij deze bijeenkomst zijn de ontwikkelingen van de Wet Gemeenschappelijke Regelingen besproken. Onder de bezielende begeleiding van de Provincie Zuid-Holland wordt er samengewerkt met de diverse directeuren en omgevingsdiensten in Zuid-Holland, bijvoorbeeld voor het actualiseren van een gezamenlijke product-dienstencatalogus. Op landelijk gebied neemt de dienst actief deel aan ODNL, de landelijke samenwerking van omgevingsdiensten. Bij ODNL wordt veel informatie gebracht en gehaald, zo wordt er op dit moment gewerkt aan gezamenlijke sjablonen, maar worden er ook ingewikkeldere thema's behandeld.

5c Informatie delen met partners en klanten

De mogelijkheid om informatie te delen met burgers, bedrijven, deelnemers en onze (keten)partners maakt onderdeel uit van de doorontwikkeling van het nieuwe zaakstelsel PowerBrowser. Met PowerBrowser wordt gebruik gemaakt van standaard koppelingen met landelijke voorzieningen (zoals OLO, GBA, LM, LAVS). Daarnaast zijn er mogelijkheden om informatie via een geo/gis-viewer zichtbaar te maken (bijvoorbeeld op onze website te publiceren) en kan via een koppelveld informatie uitgewisseld worden met externe partners waaronder deelnemers en ook in het kader van integraal samenwerken met andere samenwerkingspartners.

6. Speerpunt Eigenaarschap en relatie opdrachtgever-opdrachtnemer

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?

- a. Verder verbeteren relatie met de eigenaren
- b. Verder verbeteren relatie opdrachtgever-opdrachtnemer
- c. Stimuleren van harmonisatie in plaats van maatwerk
- d. Klanttevredenheid van opdrachtgevers meten, bespreken en rapporteren

6a Verder verbeteren relatie met de eigenaren

In het kader van de verkiezingen hebben we een opzet gemaakt om de nieuwe bestuurders in te werken. Deze opzet is uitgewerkt als een vierjarencyclus voor de gemeenteraadverkiezingen, uiteraard rekening houdend met afwijkingen zoals de provinciale statenverkiezingen en tussentijdse verkiezingen. Na de verkiezingen hebben de nieuwe leden van het (algemeen) bestuur kennis gemaakt met de dienst door een introductiegesprek met de directeur. Daarnaast heeft zij bij diverse raadscommissies toelichting gegeven op onder anderen de kadernota, de opgaven en werkzaamheden van de dienst en concrete vraag- en aandachtspunten die in de raadscommissies spelen. Ook zijn inmiddels al veel bestuurder 'op stap geweest' met een toezichthouder van de dienst, zodat ze meer bekend raken met het dagelijks werk van de dienst. Bestuurders die nog niet op stap zijn geweest of nieuwe bestuurders zullen hier nog voor worden uitgenodigd. Daarnaast is in het dagelijks bestuur van 14 oktober 2019 aangegeven een voorstel te maken om de cyclus van voorbereiding van de vergaderingen van het dagelijks en algemeen bestuur met de ambtelijk adviesgroepen effectiever te organiseren. Dit voorstel zal in 2020 worden uitgewerkt.

6b Verder verbeteren relatie opdrachtgever-opdrachtnemer

De dienst wil meer vanuit het perspectief van de opdrachtgever naar de dienst kijken en daar waar mogelijk de werkwijze aanpassen. Vorig jaar is het werken op locatie verder uitgebreid, om de samenwerking met de collega's bij de deelnemers te intensiveren. Daarnaast is de programmastructuur in de werkplannen voor 2019 aangepast, zodat deze beter aansluit bij de structuur van de deelnemers. Op deze manier proberen we nauwer samen te werken met de opdrachtgever, om als een verlengstuk van de deelnemers ervaren te worden.

6c Stimuleren van harmonisatie naast maatwerk

De Omgevingsdienst kent relatief veel maatwerkafspraken. Daar is veel waardering voor bij de deelnemers. Er worden ook regelmatig nieuwe afspraken toegevoegd. Vanuit de optimalisatie van de bedrijfsvoering is er aan de andere kant ook aanleiding om standaardisatie na te streven. De uitdaging is om efficiencyverbetering mogelijk te maken, zonder dat de deelnemers kwaliteitsverlies ervaren. Dat vereist vereenvoudiging en standaardisatie van werkprocessen, zodat meer met kentallen gewerkt kan worden. Inmiddels is de nieuwe programmastructuur ingebed in de organisatie. Per programma zullen we bezien of harmonisatie mogelijk is. Te beginnen met de wettelijke taken. Dit ontwikkelingsproces zal een aantal jaren nodig hebben.

6d Klanttevredenheid opdrachtgevers meten, bespreken, rapporteren

De dienst meet al een aantal jaren de klanttevredenheid van de betrokkenen bij onze werkprocessen. Dat zijn naast onze opdrachtgevers ook bedrijven en particulieren. Er is voor gekozen om de klanttevredenheid continu te meten met behulp van een korte vragenlijst. Over de klanttevredenheid wordt tweemaal per jaar gerapporteerd in de bestuurlijke rapportages. Doel van het klanttevredenheidsonderzoek is erachter te komen hoe de klanten over de dienstverlening denken

en om op deze wijze vroegtijdig signalen te kunnen krijgen om de dienstverlening te verbeteren. We zijn bezig met een evaluatie met de Provincie Zuid-Holland, waarbij wordt bekeken hoe het meer waarde kan toevoegen voor de klanten en de rapportage doelgerichter kan worden gemaakt.

7. Speerpunt Stabiele en (financieel) gezonde dienst

Actiepunten uit de strategienota 2018 – 2021 bij dit speerpunt:

- Hoe wil de Omgevingsdienst haar doelen bereiken?
- Uitvoeren 'Programma ODWH 2017-2020' (P1720)
 - Opstellen en uitvoeren nieuwe nota Planning en Control
 - Optimaliseren interne beheersing

7a Uitvoeren 'Programma P1720'

In de vergadering van het algemeen bestuur van 4 juli 2016 is een meerjarige aanpak vastgesteld om de Omgevingsdienst weer financieel robuust te maken: 'Programma Omgevingsdienst West-Holland 2017-2020' (P1720). Deze meerjarige aanpak omvatte de realisatie van een sluitende begroting voor de volgende jaren door middel van een set van bezuinigingen.

Zowel voor 2020 als voor de meerjarenraming 2021-2024 is sprake van een sluitende begroting. De gedefinieerde risico's zijn in een risicoanalyse opgenomen en gekwantificeerd.

In P1720 zijn maatregelen ingezet op vier clusters: Personeel⁴, ICT, Huisvesting en Overige materiële kosten. De maatregelen lopen op tot een structurele besparing van € 1.000.000 per jaar vanaf 2020. In 2019 is de voorgestelde toevoeging aan de algemene reserve gerealiseerd. Tevens is er een extra dotatie gedaan aan de algemene reserve van ca. € 50.000.

Op Personeel, ICT en Overige materiële kosten zijn de afgesproken bezuinigingen conform P1720 nagenoeg gerealiseerd. De besparing op het cluster Huisvesting is niet nog niet geheel gerealiseerd. Echter, er zijn wel belangrijke stappen gezet in 2020. Huisvesting is een van onze grotere kostenposten. De situatie van gedane investeringen, de leegstand van de vierde verdieping en een huurcontract dat eind 2021 afloopt maken dat het nuttig was om al na te denken over de situatie na 2021. Dit zou betekenen dat de besparing pas in 2022 gerealiseerd zou zijn. In 2019 deed zich echter de kans voor om een nieuw pand te huren, waardoor er structureel voldaan zou worden aan de besparing genoemd in P1720. Medio 2020 gaat de Omgevingsdienst verhuizen naar dit nieuwe pand. Voor 2020 betekent dit vervroegde investeringen en eenmalige kosten. Maar voor 2021 zal dit leiden tot een structurele besparing zoals genoemd in P1720.

[Link met 10-puntenplan - punt 10: Huisvesting]

7b Opstellen en uitvoeren nieuwe nota Planning en Control

Een Nota Planning & Control 2020-2023 is in de vergadering van het algemeen bestuur van 5 november 2018 goedgekeurd. Deze treedt in werking op 1 januari 2020 en geldt tot en met 31 december 2023 (4 jaar). Anders dan de vorige Nota P&C is dit een ontwikkelingsnota. De Omgevingsdienst is nog volop in ontwikkeling en ook de wetgeving zal naar verwachting de komende jaren ingrijpend veranderen. In de komende jaren zullen onder andere de volgende onderwerpen worden uitgewerkt: plafond voor de risicoreserve, de indexeringswijze en tariefdifferentiatie.

Inmiddels zijn de volgende ontwikkelingen verwerkt in de Nota P&C van 10 februari 2020:

- De werkplannen worden jaarlijks samengevoegd tot een Dienstplan, dat als bijlage wordt toegevoegd in de Kadernota. De periode tussen de vergadering van het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur is verlengd naar twee maanden. Hierdoor kunnen de deelnemers ervoor

⁴ De aanpak in cluster Personeel is gericht op het laten dalen van de overhead en het bevorderen van vrijwillige externe mobiliteit. De realisatie van deze aanpak vraagt van het bestuur een noodzakelijk budget voor flankerend beleid ad € 1.700.000.

kiezen de Kadernota voor te leggen aan hun raden, voordat deze wordt vastgesteld in het algemeen bestuur.

[Link met 10-puntenplan – punt 4: Dienstplan opstellen]

- De begroting is qua omvang gebaseerd op de werkplannen en is transparanter gemaakt door de indeling in taakvelden conform het BBV beter te laten aansluiten op de systematiek van de deelnemers.

[Link met 10-puntenplan – punt 1: Begroting]

- De formatie jaarlijks vast te stellen op basis van de begroting van het betreffende jaar en een productiviteitsnorm van 1.420 uur.

[Link met 10-puntenplan – punt 2: Formatie en productiviteit]

- De bestuurlijke rapportages zijn verlaagd naar eenmaal per jaar. De rapportage heeft betrekking op de eerste zes maanden. Door het opstellen van een bestuurlijke rapportage over zes maanden worden deelnemers beter in de gelegenheid gesteld om tussentijds bij te sturen.
- De opslag op het uurtarief van de Provincie Zuid-Holland komt per 1 januari 2021 te vervallen. De extra kosten die het gevolg zijn van afwijkende arbeidsvoorwaarden van ex-provinciemedewerkers worden met de provincie apart verrekend door een toeslag op het standaard uurtarief aan de provincie door te berekenen. Deze toeslag komt te vervallen per 1 januari 2021, aangezien de provincie de extra kosten eenmalig afkoopt conform het besluit van het algemeen bestuur van 4 november 2019. De Provincie Zuid-Holland heeft dan hetzelfde tarief als de deelnemende gemeenten.

7c Optimaliseren interne beheersing

In 2020 en de jaren hierna blijft het noodzakelijk om de administratieve organisatie verder te optimaliseren. Dit moet de basis vormen voor het in stand houden en optimaliseren van de interne beheersing. Het moet bijdragen aan de volgende administratieve basisprincipes: tijdigheid, juistheid en volledigheid.

Het in 2017 geïmplementeerde systeem AFAS zal verder worden geoptimaliseerd. Door het continu zoeken naar efficiënte werkwijzen verkleint de Omgevingsdienst het aantal handmatige handelingen. PowerBrowser, het nieuwe zaaksysteem, is per 1 januari 2020 live gegaan. De ontwikkelingen die de komende jaren zijn te verwachten, hebben impact op de taakstelling en informatievoorziening van de dienst zoals de invoering van de Omgevingswet per 2021. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor het bestaande takenpakket en voor de toekomstige informatievoorziening (zoals digitaal uitwisselen en samenwerken). Genetics met PowerBrowser biedt een zaaksysteem dat voldoet aan deze eisen, per juni 2020 wordt aangesloten op de DSO-proefomgeving en wordt vanaf dat moment getest hoe en op welke manier data en documenten via het DSO uitgewisseld worden.

In november 2018 heeft een medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Enkele uitkomsten daarvan waren dat de samenwerking binnen de dienst en de resultaatgerichtheid beter kunnen. Op 1 januari 2020 is de matrixorganisatie doorgevoerd. Door het invoeren van de nieuwe organisatiestructuur is er sprake van een scheiding van de middelen en de vraag. Dit leidt tot een extra controlemoment binnen de organisatie. De vraag van de deelnemers en de inzet van medewerkers kunnen beter met elkaar gecombineerd worden. Voor de medewerkers zal vooral merkbaar zijn dat sturing op resultaat plaatsvindt, en niet meer voornamelijk door controle.

[Link met 10-puntenplan – punt 3: Organisatieontwikkeling]

In 2019 is de wijze van tijdschrijven aangepakt, met betere uitleg van nut en noodzaak, een betere structuur en vereenvoudiging. Door de scheiding tussen vraag en inzet per 1 januari 2020 zal de controle op het tijdschrijven nog verder verscherpt worden.

[Link met 10-puntenplan – punt 7: Tijdschrijven aanscherpen]

De verkiezingen voor de ondernemingsraad (OR) hebben plaatsgevonden en de OR is weer op sterkte. De OR-leden volgen een opleidingstraject, als team en zo nodig individueel. De stem van de medewerkers wordt weer beter georganiseerd, opdat we met elkaar de goede discussie kunnen voeren over de onderwerpen die dat nodig hebben.

[Link met 10-puntenplan – punt 5: OR op sterkte brengen]

8. Overzicht 10-puntenplan

Hieronder staan de ontwikkelingen van het 10-puntenplan op een rij. Dit plan is gebaseerd op de '100-dagen notitie' die de directeur heeft gemaakt, 100 dagen na haar in diensttreding.

1. Begroting (zie ook actiepoint 7b) (afgerond)

De eerste stap in de ontwikkeling is gezet door de begroting qua omvang op de werkplannen te baseren en transparanter te maken door de indeling in programma's beter te laten aansluiten op de systematiek van de deelnemers. De basis hiervoor is de vereisten van het BBV.

2. Formatie en productiviteit (zie ook actiepoint 7b) (afgerond)

Op 10 februari 2010 heeft het algemeen bestuur bij de geactualiseerde Nota Planning & Control ingestemd om de formatie jaarlijks vast te stellen op basis van de begroting van het betreffende jaar en met een productiviteitsnorm van 1.420 uur.

3. Organisatieontwikkeling (zie ook actiepoint 7c) (afgerond)

In november 2018 heeft een medewerkersonderzoek plaatsgevonden. Enkele uitkomsten daarvan waren dat de samenwerking binnen de dienst en de resultaatgerichtheid beter kunnen. Op 1 januari 2020 is de matrixorganisatie doorgevoerd. Door het invoeren van de nieuwe organisatiestructuur is er sprake van een scheiding van de middelen en de vraag. Dit leidt tot een extra controlemoment binnen de organisatie. De vraag van de deelnemers en de inzet van medewerkers kunnen beter met elkaar gecombineerd worden. Voor de medewerkers zal vooral merkbaar zijn dat sturing op resultaat plaatsvindt, en niet meer voornamelijk door controle.

4. Dienstplan opstellen (zie ook actiepoint 7b) (afgerond)

De werkplannen worden samengevoegd tot een Dienstplan, welk als bijlage wordt toegevoegd in de Kadernota. De periode tussen de vergadering van het dagelijks bestuur en het algemeen bestuur is verlengd naar twee maanden. Hierdoor kunnen de deelnemers ervoor kiezen de Kadernota voor te leggen aan hun raden, voordat deze wordt vastgesteld in het algemeen bestuur.

5. OR op sterkte brengen (zie ook actiepoint 7c) (afgerond)

De verkiezingen voor de ondernemingsraad (OR) hebben plaatsgevonden en de OR is weer op sterkte. De OR-leden volgen een opleidingstraject, als team en zo nodig individueel. De stem van de medewerkers wordt weer beter georganiseerd, opdat we met elkaar de goede discussie kunnen voeren over de onderwerpen die dat nodig hebben.

6. Actualisatie van de PDC (producten-diensten-catalogus) (zie ook actiepoint 3b)

De dienst heeft een proces opgestart om de PDC te actualiseren voor de Omgevingswet. Hierbij werkt de dienst nauw samen met de Provincie Zuid-Holland en de andere omgevingsdiensten in Zuid-Holland. Het voornemen bestaat om eind 2020 een geactualiseerde PDC (PDC 2020) voor te leggen aan het bestuur van de dienst. Op 1 januari 2019 is een aangepaste PDC in gebruik genomen om de pragmatische redenen dat dit nodig was voor de aanbesteding van het zaakstelsel. In deze PDC is het onderdeel Bouw toegevoegd en zijn bestaande producten beoordeeld op gebruik. Het is tevens een voorbereiding om op termijn meer met kentallen te kunnen werken.

7. Tijdschrijven aanscherpen (zie ook actiepoint 7c) (afgerond)

In 2019 is de wijze van tijdschrijven aangepakt, met betere uitleg van nut en noodzaak, een betere structuur en vereenvoudiging.

8. Personeelsplanning en –ontwikkeling (zie ook actiepunten 4a)

Om ook in de toekomst onze organisatiedoelstellingen te halen, is het van belang dat het kennis- en competentieniveau van onze medewerkers meegroeit met de ontwikkelingen die spelen. In 2019 hebben we het toekomstbeeld van ons werk geschetst en een schouw van het huidige medewerkersbestand uitgevoerd. De uitkomsten hiervan zijn de basis voor het strategisch personeelsplan, waarin we aandacht hebben voor de vergrijzing van de dienst en allerlei wijzigingen in onze omgeving, zoals de komst van de Omgevingswet. In 2020 sluit de dienst naar verwachting aan bij een regionale vacaturewebsite, waarna een impuls aan de arbeidsmarktcommunicatie van de dienst zal worden gegeven, wat bijdraagt aan verjonging van het personeelsbestand.

9. Aanbesteden nieuw zaakstelsel (zie ook actiepunten 4b) (afgerond)

PowerBrowser, het nieuwe zaakstelsel, is per 1 januari 2020 live gegaan. De ontwikkelingen die de komende jaren zijn te verwachten, hebben impact op de taakstelling en informatievoorziening van de dienst zoals de invoering van de Omgevingswet per 2021. Deze ontwikkeling heeft gevolgen voor het bestaande takenpakket en voor de toekomstige informatievoorziening (zoals digitaal uitwisselen en samenwerken). Genetics met PowerBrowser biedt een zaakstelsel dat voldoet aan deze eisen, per juni 2020 wordt aangesloten op de DSO-proefomgeving en wordt vanaf dat moment getest hoe en op welke manier data en documenten via het DSO uitgewisseld worden.

10. Huisvesting (zie ook actiepunten 7a)

De besparing op het cluster Huisvesting is niet nog niet geheel gerealiseerd, zoals reeds eerder aangegeven. Echter, er zijn wel belangrijke stappen gezet in 2020. Huisvesting is een van onze grotere kostenposten. De situatie van gedane investeringen, de leegstand van de vierde verdieping en een huurcontract dat eind 2021 afloopt maken dat het nuttig was om al na te denken over de situatie na 2021. Dit zou betekenen dat de besparing pas in 2022 gerealiseerd zou zijn. In 2019 deed zich echter de kans voor om een nieuw pand te huren, waardoor er structureel voldaan zou worden aan de besparing genoemd in P1720. Medio 2020 gaat de Omgevingsdienst verhuizen naar dit nieuwe pand. Voor 2020 betekent dit vervroegde investeringen en eenmalige kosten. Maar voor 2021 zal dit leiden tot een structurele besparing zoals genoemd in P1720.

9. Midterm-actiepunten

In dit hoofdstuk zijn de midterm-actiepunten benoemd. Deze actiepunten hebben in 2020 en 2021 volop de aandacht. De actiepunten zijn gebaseerd op de nog openstaande actiepunten uit het 10-puntenplan en belangrijke actiepunten uit de pijler ontwikkeling van de dienst (speerpunten 4 t/m 7).

1. (Nieuwe) Huisvesting goed regelen (zie ook actiepoint 7a)
Met het nieuwe huurcontract voor de Vondellaan 55 zijn goede stappen gezet in het terugbrengen van de huurkosten van de dienst op de lange termijn. Echter, het huidige huurcontract loopt nog tot en met 31 december 2021. Het onderverhuren van de Schipholweg zou een grote tijdelijk opbrengst opleveren, waarmee de algemene reserve op pijl kan worden gebracht. Stappen hiertoe worden genomen, maar de verhuurder van de Schipholweg is erg weinig bereid tot medewerking.
2. Opstellen Strategisch personeelsplan (zie ook actiepoint 4a)
Het is van belang dat het medewerkersbestand passend is voor de uitvoering van de taken van de dienst. Via het opleidingsplan en strategisch personeelsbeleid ontwikkelt ze de gewenste medewerkerskwaliteit. In 2019 hebben we het toekomstbeeld van ons werk geschetst en een schouw van het huidige medewerkersbestand uitgevoerd. De komende periode besteden we aandacht aan de vergrijzing van de dienst en allerhande wijzigingen in onze omgeving, zoals de komst van de Omgevingswet.
3. Actualisatie van de PDC (producten-diensten-catalogus) (zie ook actiepoint 3b)
De dienst heeft een proces opgestart om de PDC te actualiseren voor de Omgevingswet. Hierbij werkt de dienst nauw samen met de Provincie Zuid-Holland en de andere omgevingsdiensten in Zuid-Holland. Het voornemen bestaat om eind 2020 een geactualiseerde PDC (PDC 2020) voor te leggen aan het bestuur van de dienst.
4. Actievere deelname aan ODNL (zie ook actiepoint 5b)
De dienst neemt deel aan een aantal acties om de samenwerking te bevorderen. Op landelijk gebied neemt de dienst deel aan ODNL, de landelijke samenwerking van omgevingsdiensten. Bij ODNL wordt veel informatie gebracht en gehaald, zo wordt er op dit moment gewerkt aan gezamenlijke sjablonen, maar worden er ook ingewikkeldere thema's behandeld. De dienst wil de komende tijd een actievere rol gaan spelen bij ODNL.
5. Effectiever organiseren voorbereiding bestuursvergaderingen (zie ook actiepoint 6a)
In het dagelijks bestuur van 14 oktober 2019 is aangegeven dat de dienst een voorstel zal maken om de cyclus van voorbereiding van de vergaderingen van het dagelijks en algemeen bestuur met de ambtelijk adviesgroepen effectiever te organiseren. Dit voorstel zal in 2020 worden uitgewerkt.
6. Aansluiten op het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) (zie ook actiepoint 4b)
Met het nieuwe zaakstelsel dat op 1 januari 2020 in gebruik is genomen is de dienst gereed om aan te sluiten op en gebruik te maken van de mogelijkheden van het DSO. De dienst heeft een tijdslot gereserveerd bij Aan de Slag met de Omgevingswet voor week 27 (29 juni tot en met 5 juli) 2020 om aan te sluiten op het DSO. Tot aan de live gang participeert de dienst in verschillende overleggen, projecten en pilots.

7. Ontwikkeling GEO/GIS-applicatie (zie ook actiepunten 4d)

Voor integrale advisering van onze opdrachtgevers is geo/gis-informatica essentieel. De mogelijkheden voor een adequate geo/gis-viewer applicatie worden onderzocht en met behulp van een geo/gis-adviseur is in 2019 een aantal stappen gezet om geo/gis-informatie beter te gebruiken en om breed in de organisatie te verankeren. Vanaf 2020 wordt verder gewerkt aan het integreren van de opgebouwde geo/gis-informatie uit QGIS met het nieuwe zaaksysteem. Hierbij wordt de kennis die via kaarten beschikbaar is gesteld (bv. Hittestress, overstromingsrisicogebieden, mogelijke archeologische vondsten of explosieven), aangevuld met “ODWH-eigen”-data zoals verleende vergunningen en uitkomsten van toezichtcontroles.