



## Totstandkoming KPI-set 2020

*Algemeen Bestuur – 10 februari 2020*





# Inhoud

- I. Waar staan we nu?
- II. Waarom hebben we een KPI-set
- III. Concept KPI-set 2020

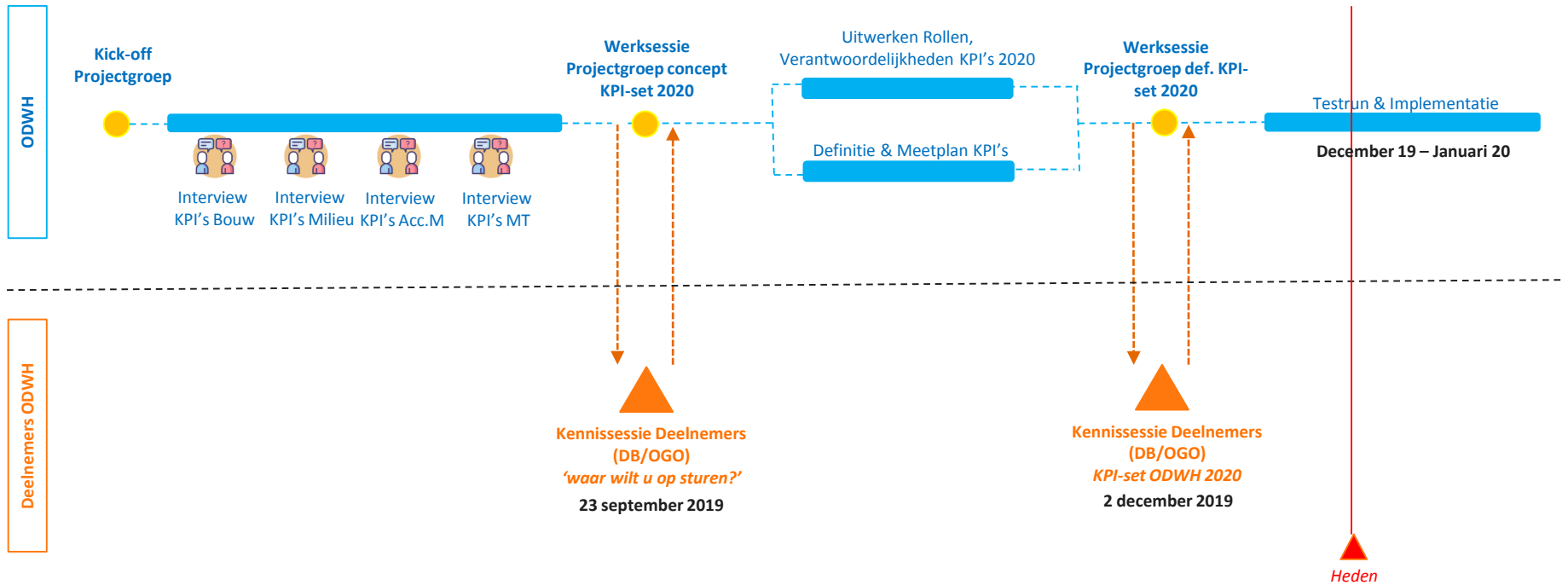


# Waar staan we nu?

Ontwerpfase

Inrichtingsfase

Implementatiefase



## II. Waarom hebben we een KPI-set

Zoals iedere Omgevingsdienst in Nederland werkt ook de ODWH al geruime tijd met een KPI-set waarmee haar deelnemers periodiek worden geïnformeerd over het functioneren van de dienst. Hierbij dient opgemerkt te worden dat een KPI-set dus geen doel op zich is, maar een middel om aan deelnemers van de GR inzicht te verschaffen in de kwaliteit van de dienstverlening. Een middel, naast allerlei andere middelen gericht op kwaliteitsmanagement, omdat een KPI-set niet allesomvattend is en ook beperkingen kent. Immers zit de werkelijke waarde vooral in het verhaal *achter* de scores op de KPI's.

De KPI-set 2020 ODWH is dus bovenal een instrument dat belangrijke indicaties geeft over het presteren van de ODWH en de kwaliteit van de geleverde dienstverlening. Zo zult u in het vervolg zien dat er KPI's zijn opgenomen die zich richten op de *tijdigheid* van de dienstverlening, denk bijvoorbeeld aan de vraag of de ODWH in staat is om vergunningen/meldingen binnen de wettelijk geldende termijnen op te leveren. Andere KPI's richten zich meer op een bepaald *kwaliteitsniveau cq beleidsafspraken*, denk hierbij aan een KPI op het gebied van de actualiteit van het vergunningenbestand of aan de uitvoer van een collegiale toets bij complexe casuïstiek om op die manier uniformiteit, en uiteindelijk een *level playing field* (resp. Cie. Mans), te kunnen garanderen. Weer andere KPI's focussen zich bijvoorbeeld op (*bestuurlijk*) *actuele beleidsthema's* zoals energiebesparing. Hiermee wordt getracht om het begrip *kwaliteit van dienstverlening* op een zo breed mogelijke manier te vertegenwoordigen in de KPI's.

Uit bovenstaande blijkt ook dat de KPI-set zich voornamelijk richt op het primair proces en de dienstverlening. Dit neemt niet weg dat er, vanuit de rol van eigenaar, bij deelnemers ook interesse bestaat in financiële indicatoren / indicatoren op het vlak van de bedrijfsvoering. Deze maken echter bewust geen onderdeel uit van deze KPI-set omdat er in de P&C-cyclus ook meerdere financieel getinte rapportages (*bijv. jaarrekening*) zitten waar reeds gerapporteerd wordt op allerlei financiële en aanverwante ratio's.

# Concept KPI-set 2020



## KPI-set 2020 ODWH Extern



### Programma Milieu

1. Vergunningen worden binnen wettelijke termijn geleverd (95%)
2. Met melders van klachten en incidenten wordt binnen drie dagen contact opgenomen (90%)
3. Controles op inrichtingen met een overtreding worden collegiaal getoetst (90%)
4. Controlebrieven worden binnen elf werkdagen na de controle verstuurd (80%)
5. Het Vergunningenbestand is actueel (95%)



### Programma RO

1. Aantal dagen tussen het aanvragen en het verzenden van het RO-advies
2. Ingediende aanvragen worden binnen 2 weken beantwoord met een gemotiveerde ontvangsbevestiging (o.a. mbt de te verwachten doorlooptijd en deeladviezen) (90%)

**Onder voorbehoud ; implementatie in PowerBrowser loopt...**



### Programma Duurz.

1. Voortgang realisatie Meldingsplicht Energiebesparing (0-100%)
2. Bij integrale controles wordt het aspect energiebesparing meegenomen (95%)



### Programma Bouwen

1. Vergunningen en Meldingen worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld (95%)
2. Met melders van klachten en incidenten wordt binnen drie dagen contact opgenomen (90%)
3. Het Bouwloket realiseert de afspraken omtrent fysieke en telefonische bereikbaarheid (95%)



### Programma Bodem

1. Bodemsaneringen die in uitvoering gaan worden gecontroleerd (70%)
2. Evaluatieverslagen bodem worden beoordeeld (95%)