

Aanbiedingsbrief

aan: Algemeen Bestuur RUD Utrecht
van: Saskia Borgers
steller: Michiel Zwaan & Maarten Oderkerk
onderwerp: AP03.2a_PDC
t.b.v.: AB d.d. 12-05-2015
bijlage: b) PDC 100%

Status

- ter kennisneming
 - ter (oriëntatie) bespreking
 - ter besluitvorming
-

Samenvatting

In 2015 is een eerste opzet van een uniforme producten- en dienstencatalogus voorgelegd aan de regievoerders. De afgelopen maanden is er vanuit deze basis doorgewerkt. De uitgangspunten, gemaakte keuzes en productbeschrijvingen die nu voorliggen zijn het resultaat van een intensief proces waarin professionals vanuit alle stromingen, het management en regievoerders zijn betrokken. Op 26 april is de PDC en een aantal laatste discussiepunten behandeld in een extra regievoerdersoverleg.

In de bijlage is de concept PDC toegevoegd.

Voorstel

De leden van het Algemeen Bestuur worden gevraagd:

1. de gemaakte keuzes naar aanleiding van het RVO op 26 april te bespreken;
 2. de producten- en dienstencatalogus vast te stellen;
 3. het proces rond het bepalen van kentallen en uniformeren van kwaliteit te bespreken.
-

Toelichting

In onderstaande toelichting worden de gemaakte keuzes toegelicht, het proces rondom uniformering en het bepalen van de kentallen verder uitgewerkt.

Aanpassingen n.a.v. RVO op 26 april

De regievoerders hebben een belangrijke rol gespeeld bij de totstandkoming van de PDC. In de werkgroep uniformering hebben een aantal regievoerders de projectleider PDC ondersteund als klankbord voor de verschillende onderdelen van de PDC. Daarnaast hebben alle regievoerders kunnen reageren via een schriftelijke consultatieronde. Deze reacties hebben aanzienlijk geholpen in het verbeteren van de kwaliteit van de PDC. Er bleven uiteindelijk een aantal discussiepunten over die in het RVO van 26 april zijn besproken. De sfeer in het RVO was constructief en de meeste punten konden rekenen op unaniem draagvlak. Het onderstaande overzicht geeft een beeld van hoe deze punten zijn verwerkt in de PDC.

➤ *Beheer PDC*

De PDC is de basis voor de interne werkprocessen voor de RUD en daarom is het van belang dat de inhoud van de PDC niet continu verandert. In het RVO is afgesproken om de PDC 1x in de 4 jaar grondig te herijken. Jaarlijks kunnen kleine aanpassingen worden gedaan. Mochten er urgente of noodzakelijke wijzigingen nodig zijn dan kan dit uiteraard ook tussentijds.

Aangezien dit de eerste versie is van de PDC kan het nodig zijn om in de eerste periode af te wijken van bovenstaande afspraak. Zo wordt de PDC inclusief kentallen eind 2016/ begin 2017 aan het AB voorgelegd.

- *Administratieve en fysieke controle*
Eén van de producten die de RUD levert is een administratieve controle, bijvoorbeeld het beoordelen van een rapportage van een inrichting. In sommige gevallen kan het zijn dat het nodig is om ter plekke een aantal zaken te controleren. De vraag die aan het RVO is voorgelegd is of er dan nog steeds gesproken kan worden van een administratieve controle, of dan overgaat in een fysieke controle. Aangezien deze handeling niet vaak voorkomt en relatief weinig impact heeft op het kental is afgesproken dat dergelijke gevallen worden afgehandeld als administratieve controle, maar wel te registreren in hoeveel van de gevallen een fysiek bezoek aan het bedrijf nodig is geweest.
- *Opleveringscontrole*
Na het verlenen van een vergunning is soms sprake van een opleveringscontrole. Deze opleveringscontrole wordt door de professionals van de RUD gezien als het sluitstuk van het vergunningverleningsproces, maar kan ook worden gezien als de eerste vorm van toezicht. De beoordeling of een opleveringscontrole nodig is hangt af van de context en is altijd een beslissing die wordt gemaakt door de professional van de RUD. Vanuit kwaliteitsoogpunt kiest de RUD ervoor om de opleveringscontrole onderdeel te laten zijn van het vergunningverleningsproces. Onder regievoerders wordt hier verschillend over gedacht. Een deel van de regievoerders ondersteunt de keuze, maar een ander deel vindt het logischer om de opleveringscontrole als apart product op te nemen (scheiding VV-HH). Om transparantie te bieden in de frequentie van het uitvoeren van een opleveringscontrole zal de RUD registreren hoe vaak dit voorkomt.
- *Extra registraties*
Op dit moment registreert de RUD nog in verschillende systemen. Met de vaststelling van de PDC kan de concernbrede implementatie van het nieuwe ICT-systeem worden uitgevoerd. De RUD registreert straks altijd in haar eigen systemen, maar biedt daarnaast de dienst aan om ook te registreren in de systemen van de opdrachtgevers zelf. De kosten hiervoor zullen in rekening worden gebracht.
- *IGH en Ketentoezicht*
De RUD neemt op advies van de regievoerders IGH en Ketentoezicht op als apart product. IGH en Ketentoezicht zijn op dit moment al deels onderdeel van het reguliere werkproces, maar voor een ander deel ook nog in ontwikkeling. Vanwege deze ontwikkelfase wordt ervoor gekozen om deze producten voor nu op te nemen in de PDC. Het is het streven om de werkwijzen straks volledig te integreren in de over producten.
- *Omgevingsmanagement*
In het RVO van 26 april was een brede behoefte voor het aanbieden van Omgevingsmanagement van de RUD, zeker in het kader van de aankomende Omgevingswet. De RUD heeft daarbij aangegeven deze dienst wel te kunnen bieden, maar het tevens te zien als een onderdeel van de corebusiness van de RUD: het leveren van producten op het gebied van vergunningverlening, toezicht en handhaving.
- *Samenwerking*
Bij één opdrachtgever bestond de behoefte om de dienst Samenwerking apart in de PDC te benoemen. Dit is in het RVO besproken en hier is uitgekomen dat hier een zin in het product Handhavingsproject aan wordt gewijd. Net als bij Omgevingsmanagement ziet de RUD Utrecht dit als onderdeel van de core business en niet als een aparte dienst die wordt geleverd.

Lijst met aanpassingen

Naar aanleiding van de schriftelijke consultatie zijn er een aantal aanpassingen gedaan in de PDC. Onderstaande lijst geeft een beeld van de inhoudelijk relevante wijzigingen (kleine tekstuele wijzigingen zijn hier niet in opgenomen):

Aanpassing van de volgende producten en diensten:

- ✓ Aanpassing van het product Advisering Milieuaspecten Overig. Dit product is nu als *Advisering Milieuaspecten Ruimtelijke Ordening* benoemd. De deelproducten die onder Milieuaspecten overig stonden zijn weggehaald. (pag. 27)
- ✓ Toevoeging van het product *Bevel bodemonderzoek en sanering*. (pag. 57)
- ✓ Toevoeging van het product *Fysieke controle Wet Lokaalspoor*. (pag. 83)

- ✓ Toevoeging van dienst *Extra registratie in systeem opdrachtgever* (pag. 100)
- ✓ Toevoeging van het product *Informatie gestuurd handhaven (IGH) / Ketentoezicht*. (pag. 101)

Toevoeging van verduidelijkende teksten in de toelichting van de volgende producten en diensten:

- *Melding activiteitenbesluit en Omgevingsvergunning* (pag. 8)
 - ✓ "Of deze opleveringscontrole wel of niet wordt uitgevoerd is afhankelijk van de inschatting die de professional voor de specifieke situatie maakt."
- *Administratieve controle milieu-inrichting* (pag. 30)
 - ✓ "Het verschil met de fysieke controle is de initiatie van de controle. Bij een administratieve controle kan er wel een bezoek aan het bedrijf worden gedaan voor een check op bepaalde specifieke aspecten. Dit wordt echter niet als een fysieke controle beschouwd, maar als onderdeel van de administratieve controle."
- *Fysieke controle milieu-inrichting* (pag. 32)
 - ✓ "Het verschil met de administratieve controle is de initiatie van de controle. Bij een fysieke controle kan er wel een rapport op locatie worden bekeken. Dit wordt echter niet als een administratieve controle beschouwd, maar als onderdeel van de fysieke controle."
- *Gebiedscontroles* (pag. 37, 56, 63)
 - ✓ "als uit deze gebiedscontroles vergunning- en handhavingsacties nodig zijn wordt dit als apart product wordt beschouwd."
- *Handhavingsproject* (pag. 89)
 - ✓ "Een voorbeeld hiervan kunnen samenwerkingsprojecten zijn die voortvloeien uit verschillende gremia, zoals het PMO."
- *Crisisorganisatie* (pag. 95)
 - ✓ "Bij incidenten en rampen is het noodzakelijk dat de RUD Utrecht bereikbaar is voor de crisisdiensten. Wanneer er een crisis ontstaat dan wordt de RUD opgeroepen via de consignatiedienst. De vertegenwoordiger zal indien gewenst deelnemen aan de multidisciplinaire crisisorganisatie en zal daar vanuit zijn expertise een bijdrage leveren."

Procesvoorstel

Met de PDC is de eerste stap in het uniformeringsproces gezet, maar in de werkgroep uniformering is tevens geconstateerd dat dit het begin is van een langer proces waarin de RUD en haar opdrachtgevers gezamenlijk op zoek gaan om de meerwaarde van het samenwerkingsverband te realiseren. Uniformering kent daarbij verschillende lagen die hieronder verder zullen worden toegelicht. Daarbij wordt een procesvoorstel gedaan om ook op andere vlakken stappen te zetten. Ook voor het vaststellen van de PDC inclusief kentallen wordt een voorstel gedaan.

Procesvoorstel 1: Uniformering kwaliteitsniveau

De uniformering van het kwaliteitsniveau bestaat uit verschillende aspecten:

- Uniformering producten
- Uniformering werkprocessen
- Uniformering servicelevel/ werkwijze
- Uniformering strategie

Uniformering producten

De uniformeringsslag die met de PDC gemaakt wordt, is erop gericht dat opdrachtgevers dezelfde producten met dezelfde productbeschrijvingen en (nog te bepalen) kentallen krijgen aangeboden. Dit biedt de mogelijkheid om als organisatie op een uniforme manier te werken en er wordt duidelijk wat een standaardproduct en wat maatwerk is.

Uniformering werkprocessen

De uniformeringsslag die met de PDC gemaakt wordt is vooral gericht op de uniformering van werkprocessen. Voor elke integrale controle worden straks dezelfde stappen gezet en de resultaten worden op dezelfde manier geregistreerd in hetzelfde ICT-systeem. Dat is een flinke stap ten opzichte van de huidige situatie, maar tegelijkertijd nog maar het begin van de gewenste uniformeringsslag.

Uniformering servicelevel/ kwaliteitsniveau

De PDC bepaalt welke onderdelen er tot een product behoren. Zo wordt er voorgesteld om een vooroverleg als apart product op te nemen, maar is het maken van een geluidsrapport wel altijd onderdeel van het product. Daarmee is het servicelevel van de RUD nog niet bepaald. Dit servicelevel heeft uiteindelijk de meeste impact op de nog te bepalen kentallen in de PDC.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Er wordt veel tijd geïnvesteerd in vooroverleg versus een meer zakelijke insteek;
- De landelijke handhavingstrategie wordt strak gevolgd versus in de geest (effect op nalevingsgedrag en hercontroles);
- Er wordt een uitgebreide brief verstuurd versus een brief die automatisch uit het systeem rolt;
- Eventuele investeringen in innovatieve werkwijzen zoals mobiel handhaven.

In eerste instantie gaat het hier om een managementopgave en ligt het voortouw bij de RUD. Er ligt echter ook een gezamenlijke opgave om de afweging tussen geld en kwaliteit te maken op basis van de behoefte en wensen van de opdrachtgever. Om deze beter in beeld te krijgen vraagt de uniformering van het servicelevel om interactie tussen de professionals (expertise) en opdrachtgever (wens klant) over effectiviteit en efficiency van keuzes die in de uitvoering gemaakt worden.

Uniformering strategie

Ten slotte zijn er op dit moment nog fundamentele verschillen in de strategie van de opdrachtgevers die effect hebben op de wijze van uitvoering. Een voorbeeld hiervan is risicogestuurd handhaven:

- Een deel van de opdrachtgevers categoriseren bedrijven op basis van risicovolle activiteiten: bij deze bedrijven worden bij een integrale controle niet alle activiteiten gecontroleerd, maar wordt er intensiever gekeken naar de risicovolle activiteiten.
- Een ander deel van de opdrachtgevers categoriseren alleen risicovolle bedrijfstakken waar vaker wordt gecontroleerd.

Deze toezichtstrategie is onderdeel van het beleid van de opdrachtgever (bovenste deel Big 8). Een rigide uniformering van dit beleid zou geen recht doen aan de couleur locale binnen het gebied van uitvoering. Door het uitwisselen van best practices kan er echter wel op een positieve manier worden gewerkt aan een efficiëntere en effectievere uitvoering van taken, met uniformering als bijvangst. Ook dit proces vraagt om een interactie tussen professional en opdrachtgevers (onderling en met de RUD).

Procesvoorstel

Wanneer de producten en processen zijn geüniformeerd kan het gesprek over servicelevel en strategie worden opgestart. De RUD Utrecht neemt graag het initiatief op zich om de interactie tussen professionals en opdrachtgever te faciliteren. Aangezien het hier gaat om een gezamenlijke opgave, wil de RUD een procesvoorstel uitwerken samen met een aantal regiovoerders, als vervolg op de werkgroep uniformering. In het AB van juni zal een plan van aanpak worden gepresenteerd.

Procesvoorstel 2: herijken PDC incl. kentallen

Op basis van de huidige ervaringsgegevens, bestaande uit onvolledige en op de oude werkwijzen gebaseerde cijfers, is het nog niet mogelijk om kentallen te bepalen. Na vaststelling van de PDC kan de uniforme manier van werken worden geïmplementeerd. In de tussentijd bereid de RUD de volgende acties voor:

- Een 0-meting uit te voeren.
- Parallel aan dit proces een traject op te starten voor het bepalen van kentallen.
- Een overzicht te geven van de activiteiten die worden uitgevoerd om een meerwaarde te realiseren ten opzichte van de latende organisaties (efficiency & effectiviteit).

Daarbij wordt voorgesteld om:

- De PDC nu zonder kentallen vast te stellen – zodat het project rondom de inrichting van ICT-systemen kan worden uitgevoerd;
- Een plan van aanpak uit te werken voor het kentallen project;
- Voor eventuele aanvullende taken in 2017 aparte afspraken maken rondom financiering in de DVO gesprekken van voor de zomer;
- De PDC uiterlijk medio 2017, geldend voor 2018, met kentallen opnieuw te laten vaststellen;
- Daaropvolgend de DVO gesprekken voeren voor 2018 op basis van de PDC en de uitkomsten verwerken in een begrotingswijziging.