U&HS uitwerking algemeen doel 1 UP 2025
Borging continu voldoen aan kwaliteitscriteria

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
1. We voldoen aan de Verordening uitvoering en handhaving Omgevingsrecht zoals is vastgesteld door de raad. Het gaat dan over de kwaliteit van de werkzaamheden ten aanzien van de uitvoering en handhaving van het omgevingsrecht.	*1. Borging van (financiële) middelen, voldoende capaciteit en inzet op behoud van kennis en kunde.* *Onderzoek naar huidige capaciteit, aanwezige kennis en kunde afgezet tegen de geldende kwaliteitscriteria.*	*1. 100 % van de organisatie Meierijstad die een bijdrage levert aan de U&H producten voldoet aan de geldende kwaliteitscriteria.*	**1. Met een deskundigheidsgebieden-overzicht van de geldende kwaliteitscriteria zorgen we voor een continu beeld van de aanwezige capaciteit, kennis en specialisme van medewerkers die een bijdrage leveren aan de U&H producten. Het inzetten van een flexibele schil gaan we onderzoeken.**

1. Voldoen aan kwaliteitscriteria: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q4 2024	Starten aanbesteding uitvoeren check voldoen aan kwaliteitscriteria	LG/ Regieteam	Gestart
Q1 2025	https://vng.nl/sites/default/files/2024-10/kwaliteitscriteria-3.0-voor-uitvoering-en-handhaving-krachtens-de-omgevingswet.pdf Inventariseren welke van de deskundigheidsgebieden (Kwaliteitscriteria 3.0) in Meierijstad van toepassing zijn en hoe deze zijn ingevuld.	LG/ Regieteam	
Q1 en Q2 2025	(eventueel onder begeleiding) EVC-traject (erkennen verworven competenties) uitvoeren (zie Bijlage D competentieprofielen van kwaliteitscriteria)	LG/ Regieteam/ extern bureau	
Q3 en Q4 2025	Op basis van uitkomst EVC-traject en inventarisatie deskundigheidsgebieden plan van aanpak opstellen hoe we kunnen gaan/ blijven voldoen aan de kwaliteitscriteria. Bijvoorbeeld onderzoeken mogelijkheden inzet flexibele schil. om te kunnen voldoen aan de kwaliteitscriteria/ c.q. gemotiveerd (tijdelijk) afwijken. Deze evaluatie en uitkomsten onderzoek delen met onze raad.	LG/ Regieteam Regieteam	

U&HS uitwerking algemeen doel 2 UP 2025
Borgen volledige beleidscyclus Big-8

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
2. We leggen geconstateerde ontwikkelingen vast en zorgen ervoor (afhankelijk van de impact op de fysieke leefomgeving) dat deze worden meegenomen bij het opstellen van nieuwe of te herziene (beleid)regels in het omgevingsplan en/ of de APV.	*2. Inzicht in de planning van de wijzigingsronden van het omgevingsplan of de APV en borging van een of meerdere vertegenwoordigers van VTH in deze wijzigings-cycli.*	*2. Minimaal 2 x per jaar vindt er een inhoudelijk overleg plaats met het regieteam wijzigen omgevingsplan en de aanjager(s) wijzigen APV om nieuwe ontwikkelingen te delen en eventueel bestaande regels te actualiseren.*	**2. Binnen VTH worden contactpersonen aangewezen die zorg gaan dragen voor het leveren van input in de wijzigingscyclus.**

2. Beleidscyclus: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 en Q2 2025	Binnen de teams gaan we borgen dat geconstateerde ontwikkelingen buiten mee naar binnen worden gehaald, relevante besluiten van de bezwaarschriften commissie, uitspraken van rechters en trends in nieuwe initiatieven worden verzameld. Minimaal 2 keer per jaar leggen we dit voor bij de beleidsmakers. We gaan hiervoor een werkproces/ werkinstructie opstellen.	Regieteam VTH ism seniors	
Q3 en Q4 2025	Het proces/ werkinstructie is gereed en wordt uitgerold waarbij gezorgd wordt voor heldere overzichten ten behoeve van de evaluatie.	Regieteam VTH	

U&HS uitwerking algemeen doel 3 UP 2025
Dienstverlening de klant staat centraal

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
3. We stellen de klant centraal in onze werkprocessen en zorgen voor een duidelijke, transparante en juridisch juiste communicatie gedurende het hele traject.	*3.1. Vastgestelde en actuele werkprocessen en daarop gebaseerde werk-instructies waar iedereen zich aan houdt.*	*3.1. We volgen de afgesproken werkprocessen zoals opgenomen in LEEF*	**3.1. We zorgen voor actuele werkprocessen en werkinstructies. Ontbrekende werkinstructies gaan we opstellen. In het kader van continu verbeteren blijven we ieder kwartaal bezien of procesoptimalisatie nodig is.**
		3.1.1. 100% van de aanvragen worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.	**3.1.1. We bouwen een dashboard om de tijdigheid te monitoren.**
	3.2. Vastgestelde en actuele sjablonen in 'klare taal', juridisch gecheckt en in LEEF beschikbaar.	*3.2. We maken 100% gebruik van de in LEEF beschikbare sjablonen.*	**3.2. Per kwartaal actualiteit en gebruik van de sjablonen bezien.**
	3.3. Vastgelegd mediation proces.	*3.3. 100% van de ingezette (pre-) mediation leidt tot een oplossing naar ieders tevredenheid.*	**3.3. (Pre-)mediation mogelijkheden zijn bij iedereen bekend en worden waar mogelijk ingezet.**
	3.4. Goede samenwerking met in- en externe adviseurs (ketenpartners).	*3.4. We maken 100% gebruik van de samenwerkingsfunctionaliteiten in het DSO/ LEEF.*	**3.4. Heldere werkafspraken met de in- en externe adviseurs (ketenpartners) vastleggen.**

3.1 Processen en werkinstructies: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 en Q2 2025	Inventariseren aanwezige en benodigde werkprocessen en werkinstructies. In een plan van aanpak brengen we in beeld: 1. wanneer optimalisatiecheck uitvoeren voor aanwezige processen;	Regieteam/ procesbeheerders/ proceseigenaren	

	2. prioritering voor opstarten procesbeschrijving ontbrekende werkprocessen; 3. wanneer optimalisatiecheck voor aanwezige werkinstructies; 4. prioritering voor opstarten maken ontbrekende werkinstructies.		
Q2 en Q3 2025	Campagne opzetten voor de noodzaak van het correct volgen van afgesproken werkprocessen van begin tot eind. Hiervoor gaan we regelmatig de teams bezoeken en maken dit een standaard agendapunt voor de teamoverleggen.	Procesbeheerders/ regieteam	
Q3 en Q4 2025	Starten obv prioritering met opstellen procesbeschrijving voor ontbrekende werkprocessen en voor ontbrekende werkinstructies, inclusief de uitvoering van de eventueel benodigde optimalisaties. inclusief de zorg voor het correct volgen van de werkprocessen.	Regieteam/ procescoach/ procesbeheerders	

3.1.1 Dashboard tijdigheid: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	Inventariseren voor welke besluiten wettelijk een behandeltermijn is vastgesteld en als deze nog niet in LEEF zitten dat alsnog regelen en opnemen in de bijbehorende werkinstructie(s).	Regieteam/ VTH jurist	
Q2 2025	Bouwen dashboard vanuit de info uit LEEF	Kwaliteitsmedewerker	
Q3 2025	Testen/ proefdraaien dashboard	Kwaliteitsmedewerker	
Q4 2025	Standaard op (bestuurlijke en teams)-agenda's plaatsen van de diverse overleggen om stand van zaken te behalen KPI te bespreken.	Regieteam	

3.2 Actualiteit sjablonen: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 en Q2 2025	Inventariseren alle sjablonen en actualiteit bezien, juridisch en op 'klare taal'. Plan opstellen wanneer welke sjablonen opstellen/ herschrijven en dit per kwartaal terugkerend inplannen.	Regieteam/ procesbeheerders/ sjablonen werkgroep/ key-users	
Q3 en Q4 2025	Uitvoering geven aan plan van aanpak	Sjablonen werkgroep	

3.3 (Pre-)Mediation: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q2 2025	Onderzoeken naar wanneer en hoe (pre-)mediation een geschikt hulpmiddel is om het doel te bereiken en waar in het betreffende proces dit het beste kan worden toegepast.	VTH-juristen/ regieteam	
Q3 en Q4 2025	Werkinstructie/ handreiking voor het toepassen van de (pre-)mediation tool opstellen en uitrollen binnen de teams	VTH-juristen/ regieteam	

3.4 Werkafspraken in- externe adviseurs: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 t/m Q4 2025	Voor zover de werkafspraken met de ketenpartners (externe adviseurs) nog niet in de bestaande DVO's/ werkafspraken zijn opgenomen dit alsnog doen en meenemen in de verschillende relatiebeheer overleggen om de actualiteit te waarborgen en de wijze van nakomen te bespreken. Met betrekking tot de interne adviseurs gaan we samen met de betreffende procesbeheerders bezien of de gemaakte afspraken helder zijn, of deze toereikend zijn en nog actueel zijn. Verder spreken we met de interne adviseurs af om halfjaarlijks hierover het gesprek aan te gaan.	Accountbeheerder ketenpartners Regieteam/ procesbeheerders	

U&HS uitwerking algemeen doel 4 UP 2025
Besluitvorming

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
4. We nemen zorgvuldig, gemotiveerd en op eenduidige wijze besluiten die juridisch verdedigbaar zijn.	*4. Volledige procesdossiers dmv goede digitale registratie vanaf start besluitvormingsproces tot eind juridisch proces.*	*4. Maximaal 1% van de besluiten leidt tgv een bezwaar of beroep tot een herroepen besluit met als reden: zorgvuldigheid (AWB) of motiveringsplicht (indicator).*	**4. We bouwen een dashboard om dit te monitoren.**

4. Besluitvorming: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	Bij het opstellen/ actualiseren van onze besluitvormingssjablonen checken we of deze voldoen aan de Algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Daarbij gaat het over het proces van de voorbereiding en besluitvorming, de motivering en inrichting van besluiten en de inhoud van de besluiten. Voor de gebruikers van deze sjablonen maken we een checklist met belangrijke aandachtspunten.	VTH-GOeP-juristen/ werkgroep sjablonen	
Q2 t/m Q4 2025	We gaan een checklist bouwen voor het in LEEF bijhouden van de uitkomsten van bezwaar- en beroepsprocedures en zorgen dat iedereen die bezwaar- en/ of beroepschriften behandeld deze stappen doorloopt. Hiervoor gaan we een dashboard bouwen om bij te houden hoeveel bezwaar- en/ of beroepsschriften er zijn ingediend, waar deze over gaan en wat de uiteindelijke beslissing is. Indien nodig wordt dit ingebracht in de beleidscyclus (zie ook uitwerking algemeen doel 2 borgen beleidscyclus Big-8).	VTH-GOeP-juristen Kwaliteitsmedewerker	

U&HS uitwerking vergunningen (VFL/ APV/ bijz. wetten) doel 1 UP 2025
Klant centraal

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
1. We stellen de in- en externe klant centraal en nemen deze van het begin af aan mee in het traject.	*1. Een klant die goed in staat is om in één keer goed en volledig een aanvraag in te dienen. Hiervoor is het nodig dat we:* *- aan de voorkant meedenken met de klant;* *- onze website zo inrichten dat onze klanten hierin worden begeleid;* *- klanten doorsturen naar het juiste (digitale) loket;* *- klanten, waar nodig, begeleiden naar het juiste voortraject (zoals de intake- en omgevingstafel of het eerst indienen van een conceptaanvraag)* *- een fysiek omgevingsloket hebben waar we klanten gericht kunnen informeren;* *- klanten snel doorgeleiden naar de juiste behandelaar;*	*1.1. 95 % van de via voortraject ingediende aanvragen zijn in één keer goed.* *1.2. 95 % van de (zonder voortraject) ingediende aanvragen zijn in één keer goed.*	**1. We gaan onze website inrichten voor de juiste kanaalsturing;** **2. We gaan met toepasbare regels zorgen dat voor de meest gebruikte producten een goede vragenboom is ingericht en de juiste indieningsvereisten aanwezig zijn in het (DSO) digitaal omgevingsloket;** **3. We stellen in het DSO de mogelijkheid open om op de juiste manier het voortraject te starten en/ of een conceptaanvraag in te dienen;** **4. We gaan de werking van het al aanwezige fysieke omgevingsloket evalueren en verbeteren waar nodig;**

1. Digitale en fysieke kanaalsturing: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1, Q2, Q3 en Q4 2025	1. Aanpassen website om juiste kanaalsturing te garanderen naar waar mogelijk het DSO en anders naar het juiste ‘webformulier’ en/ of naar de juiste persoon. We wijzen hiervoor een “web-verantwoordelijke” aan.	1. Web-verantwoordelijke VTH/ GOeP/ kwaliteitsmedewerker	

	2. We gaan met de werkgroep toepasbare regels deze check uitvoeren en waar nodig actualiseren/ aanpassen. We wijzen hiervoor een “DSO-verantwoordelijke aan. 3. Zo gauw het DSO de mogelijkheid bied om het voortraject te starten en/ of conceptaanvraag in te dienen stellen wij deze open voor de klant. We maken daarvoor indien nodig een toepasbare regel en zorgen voor helderheid over de indieningsvereisten. 4. We gaan de werking van het fysieke omgevingsloket Meierijstad evalueren. Deze evaluatie geeft inzicht in de verbeterpunten voor een (nog) betere werking van dit fysieke loket.	2. DSO-verantwoordelijke/ werkgroep toepasbare regels 3. DSO-verantwoordelijke/ Web-verantwoordelijke/ werkgroep toepasbare regels 4. LG/ regieteam/ medewerkers fysiek loket	

U&HS uitwerking vergunningen (VFL/ APV/ bijz. wetten) doel 2 UP 2025
Beoordelingskaders obv prioritering

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
2. We volgen de beoordelingskaders	*2. Beoordelingskaders/ checklisten gebaseerd op de risicoanalyse en daarop vastgestelde prioritering die waar nodig raadpleegbaar zijn in LEEF voor in ieder geval de volgende onderwerpen:* *- Duurzaamheid;* *- Stimuleren van natuur inclusief -klimaat adaptief bouwen / SLA (Schone lucht akkoord);* *- Wonen en woonvormen;* *- Cultureel erfgoed/ monumenten;* *- Wet kwaliteitsborging;* *- Kwaliteit van de leefomgeving (voorheen welstand);* *- Beoordeling van zorgplichten Ow* *- Regels (tijdelijk) Omgevingsplan* *- Bopa* *- Evenementen (tijdigheid indienen/ jaarplanning/ locatie gebonden voorschriften)*	*2. Alle gevalideerde en van toepassing zijnde beoordelingskaders/ checklisten worden gebruikt.*	**2. We gaan de huidige beschikbare beoordelingskaders/ checklisten inventariseren en beoordelen op actualiteit en volledigheid. Als er beoordelingskaders/ checklisten ontbreken worden deze ingepland om op te stellen.** **Dit zijn in ieder geval beoordelingskaders voor:** **- complexe/ niet complexe BOPA;** **- WKB** **- duurzaamheid/ gezondheid (ook voor evenementen);** **- cultureel erfgoed;**

2. Beoordelingskaders/ checklisten: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	1. We gaan inventariseren voor de activiteiten met de hoogste risicoklasse of er en welke beoordelingskaders/ checklisten aanwezig zijn. 2. Tegelijkertijd inventariseren we voor welke onderwerpen deze kaders/ checklisten voldoende dekkend zijn.	1. 2. + 3: Regieteam + senior vergunningen + eventueel specialisten ander(e) werkatelier(s) (duurzaamheid, erfgoed, monumenten, wonen etc.)/ casemanager GOeP	

	3. Op basis van die inventarisatie maken we een prioritering welke kaders/ checklisten we als eerste oppakken. 4. We maken hiervoor een (keuze welk) format (we gaan gebruiken).	4. Regieteam + communicatie	
Q2 2025	5. Opstellen planning wanneer welk beoordelingskader gereed. 6. conform planning starten met uitwerken beoordelingskaders o.b.v. prioritering	5. Regieteam 6. Regieteam + vergunningverlener(s)	
Q3 2025	7. Zorgdragen voor implementatie beoordelingskaders in systeem (LEEF) en bij collega's opnemen in het werkproces.	7. Senior vergunningen	
Q4 2025	8. Dashboards maken en inregelen.	8. Regieteam	

U&HS uitwerking vergunningen (VFL/ APV/ bijz. wetten) doel 3 UP 2025
Dashboard tijdigheid en werkvoorraad

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**U**itvoerings**P**rogramma 2025 **(Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
3. We behandelen aanvragen, verzoeken, bezwaarschriften etc. volgens het vastgestelde werkproces en we overschrijden de wettelijke termijnen (+ opschorten) niet.	*3. Continu inzicht in de actuele werkvoorraad*	*3. (zie ook 3.1.1. onder thema algemeen)* *95% van de aanvragen/ verzoeken/ bezwaarschiften wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.*	**3. We bouwen een dashboard om de tijdigheid te monitoren waarin we ook de actuele werkvoorraad op persoonsniveau kunnen bijhouden**

3. Dashboard tijdigheid & werkvoorraad: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1, Q2, Q3 en Q4 2025	**ZIE UITWERKING DOEL 3.1.1 THEMA ALGEMEEN**		

U&HS uitwerking toezicht & handhaving omgevingsrecht doel 1 UP 2025
Risicogericht toezicht

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
1. We treden risicogericht en effectief op tegen overtredingen en voorkomen verdere overtredingen en bereiken / behouden een goed naleefgedrag.	*1.1. Vastgestelde toezicht protocollen gebaseerd op de risicoanalyse raadpleegbaar in LEEF.* *In ieder geval voor de volgende thema's:* *a. bouwen (regulier)* *b. bouwen (WKB)* *c. cultureel erfgoed/ monumenten* *d. regels omgevingsplan* *e. evenementen* *f. alcoholwet* *g. exploitatievergunning voorschriften* *h. controle anterieure overeenkomsten* *1.2. Communicatie handvatten gericht op bemiddeling bij of stimulering van positief naleefgedrag (ook preventief).* *1.3. Integraal toepassen van de LHSO.* *1.3.1. Adviezen gebaseerd op het geconstateerde feitelijk handelen en concreet zicht op legaliseren.* *1.4. Jaarprogramma met prioritering van het risicogericht toezicht waarin we aangeven welke controles we in ieder geval uitvoeren. Aandachtspunten zijn in ieder geval de zorgplichten uit de Omgevingswet en de regelmatig terugkerende thema-controles.*	*1.1. Alle thema's waarvoor een toezicht protocol nodig is zijn geïnventariseerd, opgesteld, geactualiseerd, in LEEF beschikbaar en worden 100% toegepast.* *1.2. 75% van de geconstateerde overtredingen worden ongedaan gemaakt zonder inzet van handhavingsmiddelen.* *1.3. Alle uitgevoerde controles worden conform LHSO vastgelegd in LEEF.* *1.3.1. 95 % van de gevallen waarbij (nog) geen concreet zicht op legaliseren is wordt het gebruik gestaakt.* *1.4. 100% van de controles uit de zwaarste risicoklasse, waar de grootste kans op niet naleving is, zijn uitgevoerd.*	**1.1. De onder a t/m h genoemde toezicht protocollen gaan we opstellen/ actualiseren vastleggen in LEEF en toepassen.** **1.2. Communicatie stappenplan opstellen.** **1.3. We hanteren dezelfde werkwijze bij zelfde overtreding gebaseerd op de LHSO.** **1.3.1. We bouwen een dashboard hiervoor.** **1.4. We betrekken de zorgplichten uit de Omgevingswet bij de uitvoering van in ieder geval de volgende thema-controles:** **- arbeidsmigranten huisvesting;** **- cultureel erfgoed/ monumenten;** **- Resort Molenheide brandveiligheid/ Op**

1.1 Toezichtprotocollen: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	We inventariseren welke toezichtprotocollen er zijn. We stellen een pva op voor de ontbrekende protocollen en actualiseren de reeds bestaande protocollen.	Regieteam/ toezichthouders	
Q2 & Q3 2025	Uitvoeren pva	Regieteam/ toezichthouders	
Q4 2025	Vastellen en Implementatie van de protocollen in LEEF.	Regieteam/ toezichthouders/ functioneel beheerder	

1.2 Communicatie stappenplan opstellen: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q3 2025	Inventariseren behoeften communicatie handvatten	Regieteam/ toezichthouders	
Q4 2025	Opstellen stappenplan communicatie	Regieteam/ toezichthouders	

1.3 Zelfde werkwijze LHSO + dashboard: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q4 2024	*LHSO toelichten bij betrokken medewerkers, Opstellen controlelijst voor LEEF. Controlelijst inbouwen in LEEF. Registreren overtredingen conform LHSO per 1-1-2025*	*Regieteam / toezichthouders / functioneel beheer*	
Q1 2025	Maken dashboard	Kwaliteitsmedewerker / Datalab	
Q2 t/m Q4 2025	Periodiek terug laten komen in teamoverleg	Kwaliteitsmedewerker / toezichthouders	

1.4 Zorgplichten Ow bij themacontroles: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat en hoe**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	Opstellen planning met uitwerking zorgplichten tbv themacontroles 2025	VTH-juristen/ Toezichthouders/ Oov	
Q2, Q3 en Q4 2025	Uitvoering planning (conform aanwezige protocollen + LHSO)	Toezichthouders	

U&HS uitwerking toezicht & handhaving omgevingsrecht doel 2 UP 2025
WKB (wet kwaliteitsborging)

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
2.1. We verwerken alle start bouw en gereed meldingen bouwwerk (gevolgklasse 1).	*2.1. Een vastgesteld werkproces en werkinstructie.*	*2.1. Alle meldingen gevolgklasse 1 worden geautomatiseerd in LEEF geplaatst.*	**2.1. Opstellen werkinstructie en inventarisatie naar bijzondere lokale omstandigheden Wkb. (art. 2.19 lid 2 BBL)**
2.2. We zorgen dat we kennismaken met de kwaliteitsborger(s) in Meierijstad.	*2.2. Een online controle of kwaliteitsborger(s) in Meierijstad gecertificeerd zijn.*	*2.2. De Meierijstadse kwaliteitsborger(s) zijn bekend en gecertificeerd.*	**2.2. Lijst van bekende kwaliteitsborger(s) online bijhouden**

2.1 WKB uitvoeringsbeleid: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 en Q2 2025	Opstellen werkinstructie en plan van aanpak maken voor inventarisatie en uitwerking bijzonder lokale omstandigheden WKB	Procesbeheerder WKB/ regieteam	
Q3 en Q4 2025	Uitvoering plan van aanpak en indien nodig BLO laten vaststellen	idem	

2.2 Lijst kwaliteitsborgers: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1, Q2, Q3, Q4 2025	Lijst met gecertificeerde kwaliteitsborgers opstellen en bijhouden.	Procesbeheerder WKB	

U&HS uitwerking toezicht en handhaving doel 3 UP 2025
Verzoek om handhaving

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**U**itvoerings**P**rogramma 2025 **(Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
3. We behandelen aanvragen, verzoeken, bezwaarschriften etc. volgens het vastgestelde werkproces en we overschrijden de wettelijke termijnen (+ opschorten) niet.	*3. Continu inzicht in de actuele werkvoorraad*	*3. (zie ook 3.1.1. onder thema algemeen)* *95% van de aanvragen/ verzoeken/ bezwaarschiften wordt binnen de wettelijke termijn afgehandeld.*	**3. We bouwen een dashboard om de tijdigheid te monitoren waarin we ook de actuele werkvoorraad op persoonsniveau kunnen bijhouden**

3. Dashboard tijdigheid & werkvoorraad: Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1, Q2, Q3 en Q4 2025	**ZIE UITWERKING DOEL 3.1.1. THEMA ALGEMEEN**		

U&HS uitwerking toezicht & handhaving omgevingsrecht doel 4 UP 2025
Klachten/ melding

Doel (SMART)	*Wat hebben we nodig?*	*KPI (kritieke prestatie indicator)*	**UitvoeringsProgramma 2025 (Wat gaan we hiervoor doen in 2025?)**
4. We pakken klachten/ meldingen binnen 2 werkdagen op. We nemen dan in ieder geval contact op met de indiener. De klacht/ melding handelen we af binnen de wettelijke termijn, waarbij zowel indiener en beklaagde zich gehoord en gezien voelen.	*4.1. Een goed doorleeft werkproces voor de afhandeling van klachten/ meldingen (24/7) wat door elke behandelaar wordt gevolgd.* *4.2. Een instrument/ formulier waarin indiener en beklaagde hun beleving over de behandeling kunnen delen.*	*4.1.Elke behandelaar volgt het hiervoor afgesproken werkproces en registreert dat in LEEF.* *4. 2. Ongeacht de uitkomst van de klacht/ melding afhandeling voelen indiener en beklaagde zich 100 % gehoord.*	**4.1. Het proces voor het behandelen van klachten/ meldingen zo nodig actualiseren in het kader van continu verbeteren.** **4.2. We stellen een standaard formulier op met vragen om te peilen of indiener en beklaagde zich gehoord voelen en zetten deze standaard uit na afhandeling van de klacht(en)/ melding(en).**

4.1 Actualiseren werkproces klachten/ meldingen : Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 2025	We gaan evalueren hoe het proces nu verloopt. de minpunten gaan we verbeteren en stellen een werkinstructie op.	Regieteam / procesbeheerder	
Q2 2025	Voor de aspecten die niet goed gaan stellen we een verbeterplan op.		
Q3 2025	Opstellen werkinstructie en inregelen in LEEF.		
Q4 2025	Collega's de werkinstructie toelichten en zorgen dat ze er gebruik van maken.		

4.2 Opstellen formulier tbv beleving klachtbehandeling : Wat gaan we hiervoor doen in 2025?			
Planning	**Wat**	**Wie**	**Resultaat**
Q1 en Q2 2025	Format bedenken en beproeven bij testpanel	Regieteam ism communicatie (klant in focus)	
Q3 en Q 4 2025	Formulier uitwerken en zorgen dat dit onderdeel is bij laatste stap in het proces		