

VERBETER PLAN

VISITATIE
OMGEVINGSDIENSTEN

Omgevingsdienst
Regio Arnhem

Verbeterplan Omgevingsdienst Regio Arnhem

1 Inleiding

Omgevingsdienst NL voert visitaties uit om de kwaliteit van de omgevingsdiensten te waarborgen en te verbeteren. Deze visitaties waren onderdeel van het Interbestuurlijk Programma Versterking VTH.

Het doel van visitaties is om inzicht te krijgen in de prestaties van omgevingsdiensten, te leren van best practices en verbeterpunten te identificeren. Het proces bestaat uit drie fases:

1. **Voorbereiding en Zelfevaluatie**: Omgevingsdiensten voeren een zelfevaluatie uit en bereiden documentatie voor.
2. **Visitatie en Rapportage**: Een visitatiecommissie, bestaande uit onafhankelijke experts en collega-directeuren, voert diepgaande interviews en beoordeelt de organisatie.
3. **Opvolging en Evaluatie**: Op basis van de bevindingen wordt een verbeterplan opgesteld en geïmplementeerd.

1.1 Visitatie en Rapportage

Op 14 en 15 mei jl. heeft de visitatie plaatsgevonden bij de ODRA. Een 2-daagse met een bewonderenswaardige 12 afgenomen interviews. Aan het woord kwam een doorsnede van onze organisatie: onze toezichthouders, vergunningverleners, adviseurs, teamleiders/accounthouders, het managementteam en de directie. Daarnaast deelden onze ketenpartners, onze opdrachtgevers en onze bestuursleden hun ervaring over ODRA als samenwerkingspartner. De rapportage onderschrijft dat onze inzet zichtbaar is in een aantal sterke punten. Daar zijn we trots op.

Na het ontvangen van de conceptrapportage is er een feedbackronde geweest. Daarbij zijn de personen die een bijdrage hebben geleverd in de vorm van een interview bevraagd of zij feedback hadden op (on)waarheden en feitelijkheden. De feedback die hieruit ontvangen is, is verwerkt in een reactie naar de visitatiecommissie. Zij hebben deze feedback gedeeltelijk overgenomen en een definitieve versie vastgesteld. Op basis van deze definitieve versie is dit verbeterplan uitgewerkt.

1.2 Opvolging

Voor u ligt de praktische uitwerking van de opgedane kennis uit de visitatierapportage. We gaan verder op de weg die we ingeslagen zijn met het Meerjarenprogramma 2025-2028, het projectplan Dienstverlening en het Plan van Aanpak Robuustheid.

1.3 Evaluatie

In q3-2025 wordt de eerste evaluatie uitgevoerd met betrekking tot dit verbeterplan. De praktische invulling daarvan is een samenvoeging van de evaluaties van onder andere het Meerjarenprogramma, het programma Dienstverlening en het Plan van Aanpak Robuustheid.

2 Sterke punten

De visitatiecommissie onderschrijft de volgende sterke punten:

2.1 Enthousiaste medewerkers in een zelfbewuste, ambitieuze organisatie

Medewerkers, directie en bestuur zijn trots op de organisatie. Zij werken met enthousiasme aan de ambities van de organisatie. De organisatie straalt zelfbewustzijn uit. ODRA staat open voor het leren van anderen.

2.2 Goede relatie met deelnemers, bestuur en partners

ODRA onderhoudt goede relaties met zijn deelnemers, zijn bestuur en zijn partners. Het feit dat men dankzij gezamenlijke inspanning is gekomen tot een meerjarenprogramma is daar een voorbeeld van.

2.3 Een aantal kernprocessen zijn goed gestructureerd vormgegeven

Extern gerichte processen zoals de accountbenadering door ODRA, het frequente overleg met partners en de aanpak van aandachtbedrijven zijn goed gestructureerd en vormgegeven. Intern zijn HR, de toepassing LHSO en de escalatieladder stevig ingebed.

2.4 Vertrouwen in de dienst

De toenemende vraag naar advisering geeft vertrouwen weer in ODRA vanuit deelnemers en partners. ODRA is op weg naar een zwaardere positie als adviseur en sparring partner en deelnemers en partners hebben er vertrouwen in dat ODRA die rol verder kan invullen.

2.5 Ambitie in lijn

De ambities van het bestuur en ambities van de directie ODRA liggen op een lijn.

2.6 Uitwerking - Blijvend investeren

De sterke punten van ODRA en haar medewerkers werken versterkend op elkaar. Om deze sterke punten verder te kunnen benutten is het van belang om blijvend te investeren in onze medewerkers en relatie met onze partners, bestuur, deelnemers en burgers en bedrijven. Door het meerjarenprogramma handen en voeten te geven middels kwaliteitsindicatoren en eenduidig beleid bekrachtigen we deze goede relatie. Daarnaast investeren we in de relatie met onze burgers en bedrijven middels het programma Dienstverlening.

3 Aanbevelingen

De visitatiecommissie doet de volgende aanbevelingen:

3.1 Blijf werken aan het verstevigen van de robuustheid

Aanbeveling:
ODRA is maar net robuust en dus nog kwetsbaar op een aantal milieutaken. De gefragmenteerde bevoegdheidsverdeling in het Gelders stelsel lijkt niet langer efficiënt. In het belang van alle betrokkenen is er een doorbraak nodig in de discussie over de toekomst van het Gelders stelsel. Tijdens eerdere visitaties bij Gelderse Omgevingsdiensten is het Gelders Stelsel in de gesprekken aan de orde gekomen, maar sindsdien is het onderwerp manifester geworden. Het duurt te lang voordat er knopen worden doorgehakt. De provincie wordt een cruciale rol toegedicht, maar die werkt ten tijde van deze visitatie nog aan een standpuntbepaling. De deelnemers in het Gelders stelsel -waaronder ODRA- zullen hier een standpunt moeten innemen. ODRA voelt zich medeverantwoordelijk voor een robuust Gelderland met kwalitatieve uitvoeringsdiensten voor iedereen. Het is daarom goed om oog te houden voor deze samenwerking.

Aanpak:
Als enige robuuste omgevingsdienst van Gelderland streeft ODRA ernaar om een omgevingsdienst te blijven voor alle burgers en bedrijven voor het optimaal beschermen en benutten van de leefomgeving. We vragen onze gemeenten en provincie om mee te blijven denken een de invulling die wij geven aan de grote maatschappelijke opgaven zoals de energietransitie, klimaatadaptatie en het behoud van schoon drinkwater. We onderschrijven het belang van een professionele en robuuste omgevingsdienst in deze samenwerking en blijven graag in gesprek over hoe we dit vorm gaan geven.

3.2 Stuur echt op datagestuurd werken

Aanbeveling:
Datagestuurd werken is door een aantal medewerkers met veel energie opgepakt maar bevindt zich nog in de pioniersfase. De commissie heeft de indruk dat, zo er al een visie is, deze in de praktijk weinig sturing geeft. Dit leidt tot een pragmatische aanpak, gericht op het primair proces. Een meer planmatige aanpak is nodig om de beste (integrale) resultaten te bereiken. ODRA past op dit punt wat meer bescheidenheid dan uit de zelfevaluatie blijkt.

Aanpak:
Om op strategisch, tactisch en operationeel niveau te kunnen sturen op datagedreven werken [1] is een duidelijke lijn nodig. Na een inventarisatie van de formele en informele projecten doet de adviseur kwaliteit, in samenwerking met de informatiemanager, projectleider datakwaliteit en programmamanager Projecten, Programma's en Innovatie, een inschatting van de huidige staat van datagedreven werken.

ODRA heeft een visie op datagedreven werken. De implementatie daarvan is gaande, onder meer door het project datagedreven werken dat afgelopen jaar is uitgevoerd. Belangrijkste resultaten van dit project zijn: Werkinstructies per werkproces waar de dataverantwoordelijkheid en wijze van invoering deel van uitmaken. Dit loopt door in 2025. Investeren in houding en gedrag bij medewerkers. Ook dit loopt door in 2025. Ook kent ODRA een organisatievisie op datagedreven werken: "Gegevenshuis ODRA". Dit document is in uitvoering en zal in 2025 worden geactualiseerd. Tenslotte stelt ODRA in 2025 een kwartiermaker AI aan die tot doel heeft ODRA hier stappen in te laten maken.

3.3 Sluit de beleidscyclus

Aanbeveling:

[1] Ik kies voor de term datagedreven werken, deze sluit aan bij onze andere (beleid)stukken.

De Big-8 is ‘under construction’. Naar het oordeel van de commissie is er nog geen verbinding tussen de beleidscyclus van de Big-8 en de uitvoeringscyclus. Beleid zou vertaald moeten worden in uitvoeringsprogramma’s, zodat dit beleid geen dode letter blijft. Op dit punt geeft de zelfevaluatie naar het oordeel van de commissie een te rooskleurig beeld.

Aanpak:
ODRA is verantwoordelijk voor het operationele deel van de Big-8. Dat gaat van start met het meerjarenprogramma (MJP), dat dit jaar(2024) voor 4 jaar is vastgesteld en voortkomt uit de strategische opgaven van onze eigenaren. Daaruit komen de werkprogramma’s voort, met daarin de kwantitatieve vertaling en kwaliteit prestatie indicatoren (KPI). De strategieën die in de uitvoering worden gehanteerd zijn:

1. de milieutoezichtstrategie, inclusief data gestuurde risicoanalyse – met ingang van 1-1-2026;
2. de bouwtoezichtstrategie, wordt in 2025 opgesteld, inclusief risicoanalyse;
3. de sanctiestrategie (LHSO);
4. de gedoogstrategie (landelijk beleidskader gedogen);
5. de vergunningenstrategie voor milieu, wordt in 2025 opgesteld.

Gelieerd daaraan monitoren we de uitvoering van de werkprogramma’s aan de hand van een set output-indicatoren en het MJP (eveneens aan de hand van een set indicatoren). De monitoringresultaten leiden tot bijstelling van het MJP en de werkprogramma’s waar nodig. Een goed meetmoment voor ook de vraag in hoeverre de beleidscyclus werkt zal het jaarverslag van 2026 zijn.

3.4 Ambitie heeft altijd haast, kies haalbare doelen

Aanbeveling:
De commissie erkent dat als je ambitieus bent, je altijd een zekere druk op de organisatie legt en haast hebt om grenzen te verleggen. Dat is prima. Let wel op dat verwachtingen die gewekt worden ook kunnen worden waargemaakt. Het actualiseren van vergunningen is een voorbeeld waarbij de geformuleerde ambitie niet haalbaar lijkt. De commissie beveelt aan om ook bij de ontwikkeling naar de adviesrol een goede balans tussen ambitie en haalbaarheid te zoeken. Die ontwikkeling wordt ODRA door de deelnemers en partners gegund, hetgeen een enorme pré is, maar dit moet dan ook wel goed vormgegeven worden.

Aanpak:
We herkennen ons in het beeld van een ambitieuze organisatie en zijn daar trots op, deel van onze verdienste is de scherpe beoordeling van kans en risico bij het aangaan en zien van verantwoordelijkheden. Het meerjarenprogramma beschrijft een duidelijke ambitie en breed gedragen richting. Op deze manier houden we, een meetbare, koers. Door blijvend de verbinding op te zoeken, en te benutten, bevragen we onze rol en de invulling daarvan aan het beeld en de ambitie van ons bestuur, onze deelnemers en partners. De verdere praktische vormgeving hiervan zal onder andere volgen uit de eerste meetmomenten.

Totstandkoming en dankwoord

Wij willen de visitatiecommissie, ons bestuur, onze (keten)partners, deelnemers en alle medewerkers van ODRA hartelijk bedanken voor hun inzet. Door deze inzet hebben we onze inzichten kunnen verdiepen en onze plannen kunnen aanscherpen om zo tot een beter resultaat te komen.

Contact:

Omgevingsdienst
Regio Arnhem

Eusebiusbuitensingel 75
Postbus 3066
6828 HZ Arnhem

Filomeen Pfeiffer

Adviseur Kwaliteit, Processen & Organisatie

telefoon 06 27436118
e-mail filomeen.pfeiffer@odra.nl
website www.odregioarnhem.nl