

# Handboek visitatie

Versie 3.1



# Inhoud

Inleiding	x
<b>1 Vragenlijst zelfevaluatie</b>	<b>x</b>
<b>2 Procesbeschrijving visitatie</b>	<b>x</b>
2.1. Fase 0 – Voorbereiding en zelfevaluatie	x
2.2. Fase 1 – Visitatie	x
2.3. Fase 2 – Opvolging en evaluatie	x
<b>3 Wijzigingenbeheer</b>	<b>x</b>



## Inleiding

**Dit Handboek visitatie is bedoeld voor het visitatieproject van Omgevingsdienst NL. Dit project wordt uitgevoerd in het kader van het Interbestuurlijk Programma (IBP) . Bij de uitvoering wordt de visitatiemethodiek gevolgd zoals voorgesteld in de rapportage van TwynstraGudde/SPPS . Voor de achtergrond en het kader van dit Handboek wordt verwezen naar deze rapportage.**

Eigenaar van dit handboek is Omgevingsdienst NL. Naar verwachting publiceert Omgevingsdienst NL na uitvoering van de pilot visitaties op basis van de opgedane ervaringen en afstemming met betrokkenen een nader uitgewerkte versie van dit handboek. Tijdens de mini-conferentie van 23 september 2022 is afgesproken dat hierbij als uitgangspunt geldt dat in de kickstartfase en reguliere visitatiecyclus op dezelfde thema's (parameters) gemonitord blijft worden, zodat:

- 1 De betreffende omgevingsdienst in de volgende visitatie kan worden gevraagd te laten zien hoe verbeterkansen zijn opgepakt;
- 2 Inzicht kan worden verkregen in trends.

Dit handboek omvat de vragenlijst (hoofdstuk 1) aan de hand waarvan de te visiteren omgevingsdienst een zelfevaluatie uitvoert voorafgaand aan het visitatiebezoek (zie verder par. 2.1), en een beschrijving van het visitatieproces (hoofdstuk 2).





# 1 Vragenlijst zelfevaluatie

## A Kwaliteitsankers wet- en regelgeving

### 1 Kwaliteitscriteria 2.2 of opvolgers (IPO/VNG, versie 1 juli 2019)

- a Geef een overzicht van de taken die uw omgevingsdienst uitvoert met de daarbij behorende kwaliteitscriteria.
- b Beschrijf en onderbouw op welke manier uw omgevingsdienst ervoor zorgt dat er voldoende medewerkers (fte) met de juiste competenties in dienst zijn om te voldoen aan de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Hoe is inzichtelijk welke functies welke competenties hebben?
  - Hoe is inzichtelijk hoeveel fte per functie in dienst is?
- c Voldoet uw omgevingsdienst aan de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn?  
Onderbouw dit.
  - Zo nee, beschrijf welke maatregelen uw omgevingsdienst neemt om in de toekomst wel te voldoen aan de kwaliteitscriteria.
- d Rekent uw omgevingsdienst ingehuurd personeel mee voor het voldoen aan de kwaliteitscriteria?
- e Beschrijf en onderbouw in welke mate uw omgevingsdienst afhankelijk is van ingehuurd personeel om te voldoen aan de kwaliteitscriteria.

### 2 Regionale risicoanalyse

- a Beschrijf en onderbouw op welke manier uw omgevingsdienst de regionale risicoanalyse uitvoert.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Totstandkoming risicoanalyse,
  - Rol deelnemers in risicoanalyse.
- b Beschrijf en onderbouw hoe uw omgevingsdienst de risico's uit de analyse vertaalt in het (meerjaren) programma.
- c Beschrijf hoe uw omgevingsdienst omgaat met monitoring van en rapportage over risico's.



### **3 Uniform Regionaal VTH-Beleidskader (artikel 7.2 Bor)**

- a Heeft uw omgevingsdienst een regionaal VTH beleidskader?
  - Zo ja, beschrijf hoe dit tot stand is gekomen,
  - Zo nee, leg uit waarom niet.
- b Is het regionale VTH beleidskader van uw omgevingsdienst eenduidig (uniform) voor de gehele regio?
  - Zo ja, beschrijf uw ervaringen met het regionale kader (ten opzichte van een lokaal kader). Denk aan positieve ervaringen maar ook aan eventuele knelpunten. Wat werkt goed en wat niet?
  - Zo nee: Beschrijf de belangrijkste afwijkingen en geef aan welk effect het ontbreken van uniformiteit in het VTH beleidskader volgens u heeft op de kwaliteit van de uitvoering van uw taken.
- c Beschrijf en onderbouw hoe uw omgevingsdienst het regionale VTH beleidskader vertaalt in het (meerjaren) programma.
- d Beschrijf op welke manier uw omgevingsdienst de uitvoering monitort en rapporteert over de resultaten van het regionale VTH beleidskader.

### **4 LHS**

- a Beschrijf en onderbouw in welke mate de landelijke handhavingsstrategie (LHS) is geïmplementeerd in de dagelijkse werkprocessen van uw omgevingsdienst.
- b Beschrijf hoe uw omgevingsdienst gebruik maakt van de interventiematrix voor bedrijven.
- c Beschrijf hoe uw omgevingsdienst opgelegde sancties inzichtelijk heeft.
- d Beschrijf enkele situaties waarin is afgeweken van de LHS (indien van toepassing) en wat daarbij de belangrijkste overwegingen waren.
- e Beschrijf in hoeverre uw omgevingsdienst inzicht heeft in aard van afwijkingen en de bijbehorende motivatie.

### **5 BBT en LRSO**

- a Beschrijf en onderbouw in hoeverre uw omgevingsdienst werkt met Best Beschikbare Technieken (BBT), en in welke situaties u daarvan afwijkt.
- b Beschrijf enkele situaties waarin is afgeweken van BBT (indien van toepassing) en wat daarbij de belangrijkste overwegingen waren.
- c Beschrijf en onderbouw in hoeverre uw omgevingsdienst werkt met Landelijke Redactie Standaardteksten Omgevingsvergunningen (LRSO).
- d Beschrijf enkele situaties waarin is afgeweken van LRSO (indien van toepassing) en wat daarbij de belangrijkste overwegingen waren.



## **6 Actualisatieprogramma vergunningen bedrijven**

- a Beschrijf de manier waarop uw omgevingsdienst overzicht houdt van de verleende vergunningen en de datum daarvan.
- b Hoe gaat het actualiseren van verleende vergunningen bij uw omgevingsdienst in zijn werk?  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Methodiek,
  - Criteria,
  - Prioritering.
- c Beschrijf in welke mate uw omgevingsdienst voldoende capaciteit beschikbaar heeft om de gewenste actualisaties uit te voeren.
  - Indien de capaciteit niet voldoende is: Welke maatregelen neemt uw omgevingsdienst om de capaciteit op het gewenste niveau te krijgen?
- d Beschrijf en onderbouw in hoeverre uw omgevingsdienst inzicht heeft in de mate waarin huidige vergunningen voldoen aan best beschikbare technieken (BBT)?
- e Is er sprake van regionale of regio-overstijgende samenwerking voor de aanpak van de actualisatie?
  - Zo ja, hoe is dit vormgegeven?

## **7 BTP**

- a Hebben alle deelnemers het volledige basistakenpakket (BTP) ingebracht?  
Zo nee:
  - Geef aan of uw omgevingsdienst actie neemt om wel het volledige BTP te krijgen, en zo ja welke,
  - Beschrijf eventuele knelpunten in de overdracht,
- b Beschrijf op welke manier de uitvoering van taken op het vlak van Indirecte lozingen georganiseerd en geborgd is.



## B Ontwikkelkracht en innovatieruimte

### 1 Ontwikkelkracht en innovatieruimte

- a Beschrijf de inhoudelijke uitdagingen die u voor uw omgevingsdienst ziet op het vlak van ontwikkeling en innovatie.
- b Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij naast de beheerfunctie, beschikt over ontwikkelkracht en innovatieruimte op bedrijfsfuncties (bijv. ICT/IM, Business Control, communicatie, juridisch) en op de inhoud (bijv. via projectleiders, programmamanagers en juristen).

Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:

- De wijze waarop ondersteunende en coördinerende werkzaamheden zijn verwerkt in de Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en Producten en diensten catalogus (PDC).
  - Wat wordt er met de budgetten gedaan en waarom hebben juist die activiteiten prioriteit
  - Beschikbaar aantal FTE per hoofd-onderdeel.
- c Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u uw ontwikkelkracht en innovatieruimte voldoende acht om adequaat in te kunnen spelen op de inhoudelijke uitdagingen waar u als omgevingsdienst mee te maken heeft. Bespreek in dit kader ook op welke manier hierover met het bestuur wordt gesproken.

### 2 Financiële middelen voor ontwikkeling en innovatie

- a Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij beschikt over financiële middelen voor ontwikkeling en innovatie, en welke activiteiten hieruit worden gefinancierd.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Beschikbare financiële middelen voor ontwikkeling en innovatie
  - Wat wordt er met de budgetten gedaan en waarom hebben juist die activiteiten prioriteit
  - Reflectie op de gegevens over financiële middelen voor ontwikkeling en innovatie in de rapportage 'Omgevingsdiensten in Beeld',
  - Besteding voor implementatie Omgevingswet.
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u de voor u beschikbare middelen voor ontwikkeling en innovatie voldoende acht om adequaat in te kunnen spelen op de inhoudelijke uitdagingen waar u als omgevingsdienst mee te maken heeft (zoals genoemd bij de beantwoording van vraag B1.A).



### **3 Investeren in informatiemanagement en digitalisering**

- a Beschrijf de uitdagingen die u voor uw omgevingsdienst ziet op het vlak van informatiemanagement en digitalisering in brede zin, en datakwaliteit in specifieke zin.
- b Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij beschikt over tijd en middelen om te investeren in informatiemanagement en digitalisering in brede zin en datakwaliteit in specifieke zin.

Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:

- Inzicht in huidige stand van informatiemanagement (aansluiten Inspectieview Milieu, zaaksystemen, Digitale vergunning, aansluiting DSO, Bodem informatiesysteem, GIR (indien van toepassing), REV, Signaleringskaart, etc).
  - Overzicht van geplande investeringen in ICT, en waarom juist die activiteiten prioriteit hebben gekregen,
  - Zijn deze voldoende om gestelde doelen te bereiken?
  - Samenwerking op investeringen in informatiesystemen binnen en/of buiten de regio (bijvoorbeeld gezamenlijke aanbestedingen).
- c Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u de voor u beschikbare middelen om te investeren in informatiemanagement en digitalisering voldoende acht om adequaat in te kunnen spelen op de uitdagingen waar u als omgevingsdienst mee te maken heeft.

### **4 Ruimte voor landelijke inhoudelijke afstemming**

- a Beschrijf welke behoefte uw omgevingsdienst heeft aan ruimte voor landelijke inhoudelijke afstemming.
- b Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij beschikt over ruimte voor landelijke inhoudelijke afstemming.

Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:

- Landelijke inhoudelijke afstemming over nieuwe ontwikkelingen (ZZS, CE, E-transitie, Ow, KRW) en/of klassieke milieutaken (zoals afstemming over normstelling, BBT, etc.).
  - Landelijke afstemming over de plustaken (bouw, groentaken, RO, EV, water).
- c Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u de voor u beschikbare ruimte voor landelijke inhoudelijke afstemming voldoende acht om adequaat in te kunnen spelen op de uitdagingen waar u als omgevingsdienst mee te maken heeft. Bespreek in dit kader ook op welke manier hierover met het bestuur wordt gesproken.





## 5 Ruimte voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering van het personeel

- a Beschrijf welke behoefte uw omgevingsdienst heeft aan (budgettaire) ruimte voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering van het personeel.
- b Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij beschikt over (budgettaire) ruimte voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering van het personeel.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Beschikbare (budgettaire) ruimte
  - Reflectie op de gegevens over financiële middelen voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering in de rapportage 'Omgevingsdiensten in Beeld',
  - Vrij te besteden budget per medewerker of overall programma voor de dienst?
  - Voorbereiding inwerkingtreding van de Ow.
- c Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u de voor u beschikbare ruimte voor kennisontwikkeling en deskundigheidsbevordering van het personeel voldoende acht om adequaat in te kunnen spelen op de uitdagingen waar u als omgevingsdienst mee te maken heeft.

## 6 Betrokkenheid bij- en voorbereid zijn op wijzigingen in wet- en regelgeving

- a Beschrijf hoe uw omgevingsdienst borgt dat zij betrokken is bij- en voorbereid op wijzigingen in wet- en regelgeving.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Decentralisatie van de bodemtaken: is er helderheid over de wijze waarop deelnemers hiermee omgaan? Zijn deze belegd bij de omgevingsdienst of juist niet? Of zijn er nog andere samenwerkingsvormen in de regio?
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u uw betrokkenheid bij- en voorbereiding op wijzigingen in wet- en regelgeving voldoende acht om adequaat hierop in te kunnen spelen.

## 7 Outcome-gerichte sturing

- a Beschrijf hoe uw omgevingsdienst invulling geeft aan een ontwikkeling richting outcome-gericht sturen en rapporteren.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
  - Op welke thema's/onderwerpen/projecten? En hoe is dit vormgegeven?
  - Is in het jaarverslag aandacht voor outcome (beoogde maatschappelijke effecten)?
  - Vervolgstappen
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u uw activiteiten om invulling te geven aan een ontwikkeling richting outcome-gericht sturen en rapporteren voldoende acht om te kunnen beantwoorden aan de verwachtingen van uw stakeholders.

## 8 Aanbevelingen Adviescommissie VTH

Beschrijf hoe uw omgevingsdienst invulling geeft aan de opvolging van elk van de aanbevelingen uit het rapport van de Adviescommissie VTH. Beschrijf dit per pijler (de 10 aanbevelingen zijn in het Interbestuurlijk Programma vertaald naar zes pijlers) voor zover van toepassing op uw omgevingsdienst:

- 1 Robuuste omgevingsdiensten en financiering;
- 2 Bestuursrechtelijke en strafrechtelijke handhaving en vervolging;
- 3 Informatie-uitwisseling en datakwaliteit;
- 4 Kennisinstructuur;
- 5 Onafhankelijke uitvoering van toezicht en handhaving;
- 6 Monitoring kwaliteit milieutoezicht.

## C Ketensamenwerking en Strafrecht

### 1 Strafrechtelijke handhaving

- a Beschrijf de beschikbare capaciteit en kwaliteit van de strafrechtelijke handhaving van uw omgevingsdienst.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen (voor zover van toepassing):
- Actueel aantal Boa's
  - Reflectie op de gegevens over strafrechtelijke handhaving in de rapportage 'Omgevingsdiensten in Beeld',
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre u de beschikbare capaciteit en kwaliteit van de strafrechtelijke handhaving van uw omgevingsdienst voldoende acht. Bespreek in dit kader hoe u uw afwegingen maakt en bepaalt hoe u met de beschikbare middelen omgaat.

### 2 Samenspel strafrecht omgevingsdienst/OM/Politie/RIEC

- a Beschrijf de kwaliteit van het samenspel tussen uw omgevingsdienst, het OM, de Politie en het RIEC in het domein van strafrecht.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
- Wijze van samenwerking met strafrechtelijke partijen, waaronder samenwerking op het vlak van Bibob
  - Delen van informatie.
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre het samenspel tussen uw omgevingsdienst, het OM, de Politie en het RIEC in het domein van strafrecht naar uw mening optimaal verloopt.

### 3 Samenwerking met veiligheidsregio, waterschap en overige (Rijks)handhavingspartners

- a Beschrijf de kwaliteit van uw samenwerking met de veiligheidsregio(s), waterschap(pen) en overige (Rijks)handhavingspartners.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
- Indien van toepassing: BRZO
  - Indirecte lozingen
  - Transportbewegingen
- b Evalueer op onderbouwde wijze in hoeverre uw samenwerking met de veiligheidsregio(s), waterschap(pen) en overige (Rijks)handhavingspartners naar uw mening optimaal verloopt.

### 4 Ketentoezicht

- Beschrijf hoe en in hoeverre uw omgevingsdienst gebruik maakt van ketenanalyses.  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
- Samenwerking landelijk
  - Is er sprake van een programmatische aanpak van ketens, conform wettelijke eisen?
  - Wordt de programmering vooraf afgestemd met handhavingspartners?

### 5 Informatie-uitwisseling en kennisontwikkeling tussen ketenpartners

- Beschrijf de kwaliteit van de informatie-uitwisseling en kennisontwikkeling tussen uw omgevingsdienst en haar ketenpartners:  
Elementen die in ieder geval terug dienen te komen:
- Gebruik en kwaliteit inspectieview
  - Landelijk Asbest Volgsysteem (LAVS)
  - Boa Registratie Systeem (BRS)
  - Overige databases.

## D Onafhankelijkheid

### 1 Mandatering

- a Beschrijf de huidige mandaatregeling van uw omgevingsdienst.
- b Zijn alle taken volledig en uniform gemandateerd?
- c Zo niet:
  - Wat zijn de knelpunten voor het verkrijgen van een volledig en uniform mandaat?
  - Welk effect heeft het ontbreken van een volledig en uniform mandaat volgens u op de kwaliteit van de uitvoering van taken door uw omgevingsdienst?
- d Beschrijf enkele typische situaties waarin is afgeweken van de geldende mandatering en wat daarbij de belangrijkste overwegingen zijn geweest.

### 2 Afwijking van advies omgevingsdienst

Beschrijf enkele situaties waarin door het bevoegd gezag is afgeweken van het advies van de omgevingsdienst en wat daarbij de belangrijkste overwegingen waren.

### 3 Aandachtsbedrijvenlijst

- a Gebruikt uw omgevingsdienst een aandachtsbedrijvenlijst?
- b Zo ja: beschrijf hoe de aandachtsbedrijvenlijst tot stand komt en hoe uw omgevingsdienst met de lijst werkt.
- c Elementen die in ieder geval terug moeten komen:
  - In hoeverre in de praktijk sprake is van (bestuurlijke) beïnvloeding op de lijst,
  - Input burgers en andere belanghebbenden.
- d In hoeverre gebruikt uw omgevingsdienst een meldingensysteem voor burgers en andere belanghebbenden? In hoeverre deelt uw omgevingsdienst deze informatie met andere partijen?

### 4 Balans tussen onafhankelijkheid en nabijheid

- a Hoe is de afstemming tussen deelnemers en omgevingsdienst georganiseerd?  
Elementen die in ieder geval terug moeten komen:
  - Uitvoeringsprogramma,
  - Dagelijkse operatie,
  - Tevredenheid over uitgevoerde taken
- b Hoe ervaart uw omgevingsdienst de balans tussen onafhankelijkheid en nabijheid ten opzichte van de deelnemers?
- c Met oog op de Omgevingswet: beschrijf in welke mate uw omgevingsdienst betrokken is bij de voorbereidingen. Denk aan ruimtelijke en andere ontwikkelingen, deelname aan omgevingstafels etc.

## E Prioritering en Uitvoeringsprogramma's

### 1 Plaats van regionale milieurisico's, niet-inrichtingsgebonden risico's en trends in uitvoeringsprogramma's

- a Beschrijf en onderbouw in hoeverre er (in de beleving) sprake is van regionale milieurisico's en derhalve één regionaal uitvoeringsprogramma.
- b Beschrijf en onderbouw in hoeverre er in het uitvoeringsprogramma ruimte is om in te spelen op niet-inrichtingsgebonden milieurisico's (bijv. ZZS) en trends (bijv. energiebesparing, circulaire economie).

### 2 Kwaliteit van analyse en prioritering

Evalueer op onderbouwde wijze de kwaliteit van de risico- en probleemanalyse en prioritering die ten grondslag ligt aan de totstandkoming van de uitvoeringsprogramma's.





## 2 Procesbeschrijving visitatie

Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen het proces dat wordt doorlopen bij de uitvoering van een visitatie bij een Omgevingsdienst. Deze procesbeschrijving is gebaseerd op de beschrijving van het conceptprogramma visitatie (Bijlage II uit de rapportage van TG/SPPS), waarin gebruik is gemaakt van de geleerde lessen uit de visitatiemethodiek bij de veiligheidsregio's. Deze procesbeschrijving is verder uitgewerkt op basis van nadere afstemming en de afspraken zoals gemaakt tijdens de mini-conferentie van 23 september 2022.

Voor de visitaties wordt de geldende versie (zie hoofdstuk 3: Wijzigingenbeheer) gevolgd. Het handboek zal op basis van evaluatie van de pilotfase worden herzien, waarna een nader uitgewerkte versie zal worden vastgesteld en gepubliceerd.

### 2.1. Fase 0 – Voorbereiding en zelfevaluatie

#### Startoverleg

Het visitatieproces start met een startoverleg tussen een vertegenwoordiger van de directie van de omgevingsdienst en een vertegenwoordiger van het visitatiebureau van Omgevingsdienst NL. Hierin worden de scope, inhoud en proces van de visitatie besproken en wordt de gevraagde voorbereiding (in de vorm van een zelfevaluatie) toegelicht. Dit betekent dus onder andere dat de inhoudelijke thema's van de visitatie (zie hoofdstuk 1: Vragenlijst zelfevaluatie) worden toegelicht en verkend. Afsproken wordt, wie voor de visitatie bij de betreffende omgevingsdienst als secretaris van de visitatiecommissie van Omgevingsdienst NL optreedt. Tot slot worden gezamenlijke basisafspraken gemaakt over de randvoorwaarden.

#### Zelfevaluatie

Aan de hand van het geldende handboek visitatie (zie hoofdstuk 3: Wijzigingenbeheer) voert de te visiteren omgevingsdienst een zelfevaluatie uit. Deze zelfevaluatie is een zelfreflectie aan de hand van de vragenlijst zelfevaluatie (zie hoofdstuk 1) en wordt ondersteund door documentatie en waar mogelijk dossiers/voorbeelden uit individuele zaken.

Het doel van de uit te voeren zelfevaluatie is dat de organisatie zelf een globaal en veelal gedeeld beeld construeert over het functioneren van de organisatie en de resultaten op gebied van de genoemde visitatiethema's en op basis hiervan sterke punten, ontwikkelpunten en verbeterkansen benoemt.

De zelfevaluatie wordt vijf weken (dan wel een in goed overleg met de voorzitter van de visitatiecommissie afgesproken aantal weken) voor het visitatiebezoek opgeleverd aan de secretaris van de visitatiecommissie.



### **Go/No-Go**

De voorzitter en secretaris van de visitatiecommissie beoordelen in afstemming met de visitatiecommissie of de ontvangen zelfevaluatie voldoende inzicht geeft in het functioneren van de omgevingsdienst om als visitatiecommissie de visitatie voldoende te kunnen voorbereiden en behouden het recht voor om vóór of uiterlijk tijdens het intakegesprek mee te delen dat een verbeterde versie van de zelfevaluatie dient te worden aangeleverd (No-Go), waarna de volgende stappen (intakegesprek, visitatiebezoek) opnieuw dienen te worden gepland. Blijft deze mededeling achterwege dan betekent dit impliciet een Go voor de volgende processtappen.

Uitgangspunt hierbij is dat de omgevingsdienst en de visitatiecommissie streven naar een gedegen zelfevaluatie respectievelijk beoordeling, in het belang van de goede voortgang van het visitatieproces.

### **Intakegesprek**

Het intakegesprek vindt vier weken (dan wel een in goed overleg met de voorzitter van de visitatiecommissie afgesproken aantal weken) voor het visitatiebezoek plaats en wordt gevoerd door de onafhankelijke externe voorzitter van de visitatiecommissie en de secretaris samen met een vertegenwoordiging van de directie van de omgevingsdienst. Op basis van de ontvangen zelfevaluatie wordt in samenspraak gezien welke onderdelen van de VTH-taakuitvoering eventueel extra aandacht behoeven tijdens de interviews, en waar de inhoudelijke focus/verdieping komt te liggen. Daarnaast worden de visitatie agenda doorgenomen, waarbij zoveel mogelijk per interview het thema/onderwerp en de te interviewen personen/rollen door de secretaris worden ingevuld in het interviewschema van de concept agenda. In dit kader wordt specifiek aandacht besteed aan de deelname van bestuurders. De visitatiecommissie behoudt zich het recht voor hier tijdens de visitatie van af te wijken en functionarissen toe te voegen.

### **Vorbereiding visitatiecommissie**

De leden van de visitatiecommissie ontvangen van de secretaris vier weken (dan wel een in goed overleg met de voorzitter van de visitatiecommissie afgesproken aantal weken) voor het visitatiebezoek de visitatiemethodiek, de zelfevaluatie en het visitatieplan incl. concept agenda (incl. interviewschema). Na het intakegesprek vindt de inhoudelijke voorbereiding door de commissieleden plaats. Hierbij worden de visitatieleden door de secretaris van de commissie gevraagd de punten die hen opvallen en/of de zaken die zij bij de visitatie aan de orde willen stellen te noteren. In aanloop naar de visitatie zijn de commissieleden geïnformeerd over de visitatiemethodiek en hebben zij een training gehad om de rol als commissielid te kunnen vervullen.



## 2.2. Fase 1 – Visitatie

### Visitatiebezoek

Het visitatiebezoek bestaat uit een voorbereidingsdag en een visitatiedag (ook wel aangeduid als 'visitatiedag 1' en 'visitatiedag 2'). Op beide dagen is de visitatiecommissie te gast bij de omgevingsdienst en worden de nodige ruimten ter beschikking gesteld. Tijdens de voorbereidingsdag bereidt de visitatiecommissie tijdens de ochtend en het eerste deel van de middag het visitatiebezoek voor; hierbij wordt geen deelname vanuit de omgevingsdienst verwacht. Aan de hand van de thema's en de zelfevaluatie van de omgevingsdienst wordt besproken welke zaken aan bod komen, waar de focus wordt gelegd en hoe de interview gesprekken worden gevoerd. Aan het eind van de voorbereidingsdag zijn er een kennismakingsgesprek en interview(s) tussen de visitatiecommissie, de directie en een vertegenwoordiging van het bestuur van de omgevingsdienst. Gedurende de tweede dag van de visitatie vinden interviews plaats. De tweede dag wordt afgesloten in een korte bijeenkomst met in elk geval de directie. Ook is er de mogelijkheid om geïnterviewde personen en verdere betrokkenen hierbij aanwezig te laten zijn.

### Kenmerken

In aansluiting op de kenmerken van de visitatie zoals verwoord in de visitatiemethodiek, zijn tijdens de mini-conferentie van 23 september 2022 de volgende kenmerken van het visitatiebezoek onderstreept:

- Leren, ook leren van elkaar;
- Stimuleren, niet naming & shaming;
- Interviews op diverse organisatieniveau's t.b.v. meervoudig perspectief op het functioneren van de organisatie;
- In elke visitatie van het visitatieprogramma monitoren/bevragen op dezelfde parameters/thema's;
- Doorvragen, gericht op onderbouwing;
- Aandacht voor het bestuurlijk samenspel;
- Transparantie.

De voorzitter van de visitatiecommissie stuurt erop om in gezamenlijkheid hieraan invulling te geven, in het belang van een gedegen visitatieproces en -rapportage.



## Visitatie-agenda

In onderstaande afbeelding vindt u het format voor de agenda van het visitatiebezoek:

Agenda visitatiebezoek				
<b>Dag 1 - Locatie:</b>	[naam en adres van hotel in nabijheid van te visiteren OD]			
Tijd	Activiteit	Ruimte	Opmerking	
09:00 - 12:00	Bespreking zelfevaluatie			
12:00 - 13:00	Lunch			
13:00 - 15:00	Vorbereiding interviews directie en bestuur			
15:00 - 17:00	Kennismaking en interviews directie en bestuur		Exact tijdstip ntb	
17:00 - 20:30	Vorbereiding visitatiedag 2 en diner		Tijdstip diner ntb	
<b>Dag 2 - Locatie:</b>	[naam en adres van te visiteren OD]			
Tijd	Activiteit	Ruimte	Thema/onderwerp	Wie: Visitatiecommissie / OD
09:00 - 10:00	1e ronde, interview A			
09:00 - 10:00	1e ronde, interview B			
10:00 - 10:30	Afstemmingsoverleg visitatiecommissie			Voltallige visitatiecommissie
10:30 - 11:30	2e ronde, interview A			
10:30 - 11:30	2e ronde, interview B			
11:30 - 12:00	Afstemmingsoverleg visitatiecommissie			Voltallige visitatiecommissie
12:00 - 12:45	3e ronde, interview A			
12:00 - 12:45	3e ronde, interview B			
12:45 - 13:30	Lunch			
13:30 - 14:00	Afstemmingsoverleg visitatiecommissie			Voltallige visitatiecommissie
14:00 - 15:00	4e ronde, interview A			
14:00 - 15:00	4e ronde, interview B			
15:00 - 15:30	Afstemmingsoverleg visitatiecommissie			Voltallige visitatiecommissie
15:30 - 16:30	5e ronde, interview A			
15:30 - 16:30	5e ronde, interview B			
16:30 - 17:00	Vorbereiding afsluiting visitatiecommissie			Voltallige visitatiecommissie
17:00 - 17:30	Terugkoppeling en afsluiting visitatiebezoek			Voltallige visitatiecommissie / directie

## Rapportage

De visitatiecommissie stelt een rapportage op, daarbij geassisteerd door de secretaris van Omgevingsdienst NL. Dit wordt gedaan op basis van de zelfevaluatie van de omgevingsdienst, aanvullende documenten, de gevoerde gesprekken gedurende de visitatie én het beeld van de visitatiecommissie. De rapportage bevat een representatieve weerslag van de observaties, zowel 'wat gaat goed' als 'wat kan beter'. De zelfevaluatie maakt geen integraal deel uit van het visitatierapport. Het conceptrapport wordt ter beoordeling op feitelijke onjuistheden voorgelegd aan de directie. Op basis hiervan wordt door de visitatiecommissie een definitieve rapportage opgesteld. Deze rapportage wordt gedeeld met de directie van de omgevingsdienst. De directie presenteert de rapportage aan het bestuur en draagt zorg voor actieve openbaarmaking en communicatie met haar partners.



## 2.3. Fase 2 – Opvolging en evaluatie

### **Opvolging Visitatie**

Met het opleveren van het visitatierapport komen voor de omgevingsdienst een aantal ontwikkelthema's beschikbaar die een vorm van opvolging nodig hebben en vervolgens geborgd moeten worden. In zijn algemeenheid worden na het visitatieproces:

- verbeter- of ontwikkeldoelen geformuleerd;
- verbeter- of ontwikkelprojecten opgestart;
- verbeteringen doorgevoerd;
- verbeteringen geborgd (in processen, programma's, P&C-cyclus etc.).

De wijze waarop de omgevingsdienst dit verbeter- of ontwikkelproces inricht is aan de organisatie zelf.

Uitgangspunt van de visitatiemethodiek is dat elke omgevingsdienst via de x-jarige reguliere cyclus periodiek opnieuw wordt gevisiteerd, zodat in de volgende visitatie kan worden beoordeeld hoe invulling is gegeven aan de verbeterpunten.

### **Evaluatie**

Om de kwaliteit van het visitatieproces te verbeteren evalueert de visitatiecommissie na iedere visitatie haar werkzaamheden. Het visitatiebureau van Omgevingsdienst NL faciliteert dit. Hiervoor wordt ook input gevraagd vanuit de omgevingsdienst waar de commissie op bezoek is geweest. De uitkomsten worden [als leer- en verbeterpunten gebruikt om het proces en de inhoud van visitaties te professionaliseren.





## 3 Wijzigingenbeheer

Versie	Omschrijving wijziging	Door	Versiedatum	Status
1.0	(Initiële versie)	Gertjan Guis	16/09/2022	Vervallen
2.0	Hoofdstuk 1: - Nummering gecorrigeerd: A3 t/m A6 en D1. - Vraag E1 en E2 toegevoegd.	Gertjan Guis	26/09/2022	Vervallen
2.1	Hoofdstuk 2: - Hoofdstuktitel hernoemd: Conceptprogramma visitatie wordt Procesbeschrijving visitatie - Integraal nader uitgewerkt: diverse wijzigingen ter verwerking van ontvangen opmerkingen en nadere afspraken mini-conferentie.	Gertjan Guis	5/10/2022	In review
2.2	Opmerkingen i.k.v. review	Ruud Stassen	5/10/2022	Reviewed
2.3	Opmerkingen review verwerkt tot de versie die aan stuurgroep visitatie is aangeboden ter vaststelling. De aanpassingen hebben geen betrekking op hoofdstuk 1, met uitzondering van vraag D4: vraagtitel gecorrigeerd.	Gertjan Guis	6/10/2022	Aangeboden ter vaststelling
3.0	Versie die is vastgesteld door de stuurgroep Visitatie	Gertjan Guis	10/10/2022	Vastgesteld
3.1	N.a.v. bijeenkomst stuurgroep visitatie dd. 2 maart 2023 de begrippen 'pilot' en 'pilotfase' voor zover niet meer van toepassing uit het handboek verwijderd; verder identiek aan versie 3.0	Gertjan Guis	2/3/2023	Vastgesteld





Omgevingsdienst NL

