

# Visitaties bij de omgevingsdiensten

*'De kracht van binnenste buiten'*

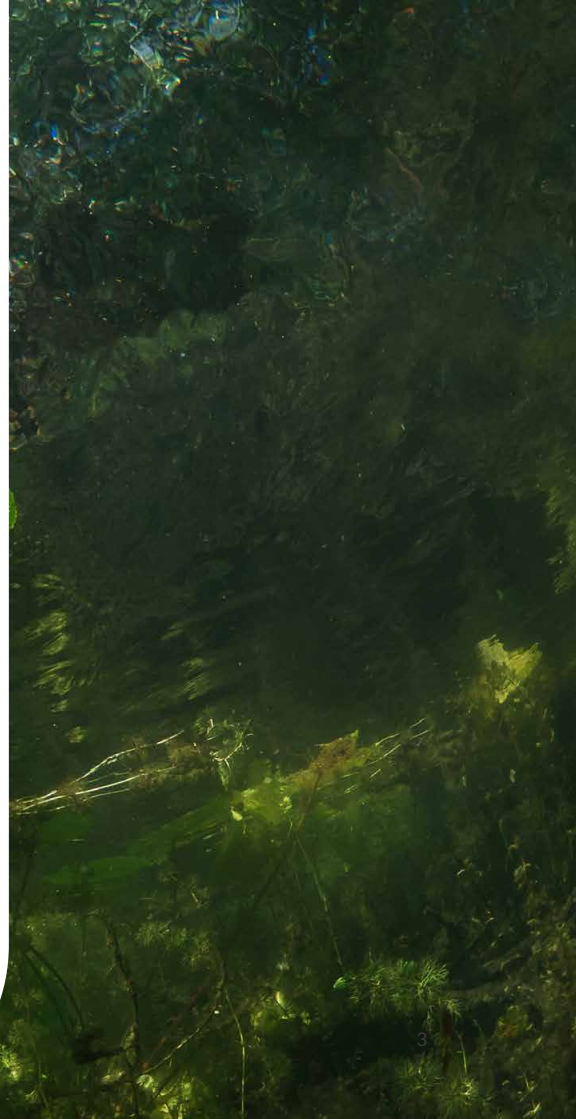


Omgevingsdienst NL



# Inhoud

Voorwoord	4
Wat is visitatie	5
Proces visitatie	6
Fase 0 - Voorbereiding en zelfevaluatie	7
Fase 1 - Visitatie en rapportage	10
Fase 2 - Opvolging en evaluatie	12
Colofon	15





# Voorwoord

Het doel van uitvoeren van visitaties is het stimuleren van omgevingsdiensten tot continu leren en verbeteren van de VTH-processen en het monitoren van verbeteringen. Zowel voor de individuele omgevingsdienst als het collectief van omgevingsdiensten. Alle 29 omgevingsdiensten worden in 2023 en 2024 gevisiteerd.

Binnen het Interbestuurlijk Programma Versterking VTH (Pijler 6 Monitoring kwaliteit milieutoezicht) vindt het project 'Visitatie' plaats. Het projectleiderschap is belegd bij Omgevingsdienst NL (ODNL). Uitgangspunt is dat na afloop van het IBP de visitaties worden voortgezet in een reguliere visitatiecyclus onder beheer van ODNL.

Bij de uitvoering wordt de visitatiemethodiek gevolgd zoals tot stand gekomen in overleg met het ministerie van IenW, IPO, VNG en andere partijen. In de methodiek zijn de geleerde lessen van uit de visitatiemethodiek van de veiligheidsregio's meegenomen.

Deze brochure is primair bedoeld voor bestuurders en andere belanghebbenden die vanuit gemeenten, provincies en rijksdiensten bij omgevingsdiensten betrokken zijn. We nemen u in deze brochure graag mee in wat visitatie is, het visitatieproces bij de omgevingsdiensten en de Rode Draden rapportage met aandachtspunten en best practices, die voor het collectief van omgevingsdiensten wordt opgesteld.

# Wat is visitatie?

Visitatie in het algemeen is het onderzoek doen binnen een organisatie. Het is hierbij gebruikelijk dat interviews worden afgenomen om daarmee een beeld te krijgen over het functioneren van de organisatie. Het doel van visiteren is om de kwaliteit te verbeteren.

Bij de visitatie van omgevingsdiensten worden de omgevingsdiensten vooraf op bepaalde thema's bevroegd. Niet verantwoord, maar leren van en met elkaar én ontwikkelen staan centraal. Wat gaat goed, wat kan beter en van daar uit verder gaan.

Een visitatie bij een omgevingsdienst bestaat doorgaans uit 12 tot 14 diepgaande interviews waarin prestaties, processen en verbeterkansen onderwerp van gesprek zijn. De interviews worden afgenomen door een visitatiecommissie met een onafhankelijke externe voorzitter en een vertegenwoordiging van collega omgevingsdienst directeuren. De visitatiecommissie toetst de organisatie op thema's die alle omgevingsdiensten raken.

*Een visitatie is een moment van reflectie waarbij prestaties, processen en verbeterkansen onderwerp van gesprek zijn.*

# Proces visitatie

Het visitatieproces bij een omgevingsdienst kent drie fases:



Iedere fase kent een aantal stappen.



## FASE 0 - Voorbereiding en zelfevaluatie

Het visitatieproces begint met een startoverleg tussen een vertegenwoordiger van de directie van de omgevingsdienst en een vertegenwoordiger van het visitatiebureau van ODNL.

In dit gesprek worden de scope, inhoud en het proces van de visitatie doorgenomen. Daarnaast is er een toelichting op de voorbereiding die door de omgevingsdienst plaatsvindt. In de voorbereiding staat de zelfevaluatie centraal. Tijdens het startoverleg worden ook praktische afspraken gemaakt.

De zelfevaluatie wordt door de omgevingsdienst uitgevoerd aan de hand van het geldende visitatiehandboek. De zelfevaluatie omvat een vragenlijst die ingaat op de nevenstaande thema's:

### *Thema's zelfevaluatie*

- ✓ *Kwaliteitsankers  
wet- en regelgeving*
- ✓ *Ontwikkelkracht en  
innovatieruimte*
- ✓ *Ketensamenwerking en  
Strafrecht*
- ✓ *Onafhankelijkheid*
- ✓ *Prioritering en  
Uitvoeringsprogramma's*



Ieder thema omvat een aantal deelthema's waarop de omgevingsdienst wordt bevraagd. De beantwoording van de vragen wordt ondersteund door documentatie en dossiers/voorbeelden. In het startoverleg wordt aangegeven welke documenten de visitatiecommissie in elk geval bij de zelfevaluatie wenst te ontvangen.

Het doel van zelfevaluatie is dat de omgevingsdienst zelf, via een proces van zelfreflectie, een realistisch en veelal gedeeld beeld over het functioneren van de organisatie weergeeft. Ook benoemt de omgevingsdienst, op basis van de resultaten van de zelfevaluatie, sterke punten, ontwikkelpunten en verbeterkansen.

### ***Intakegesprek***

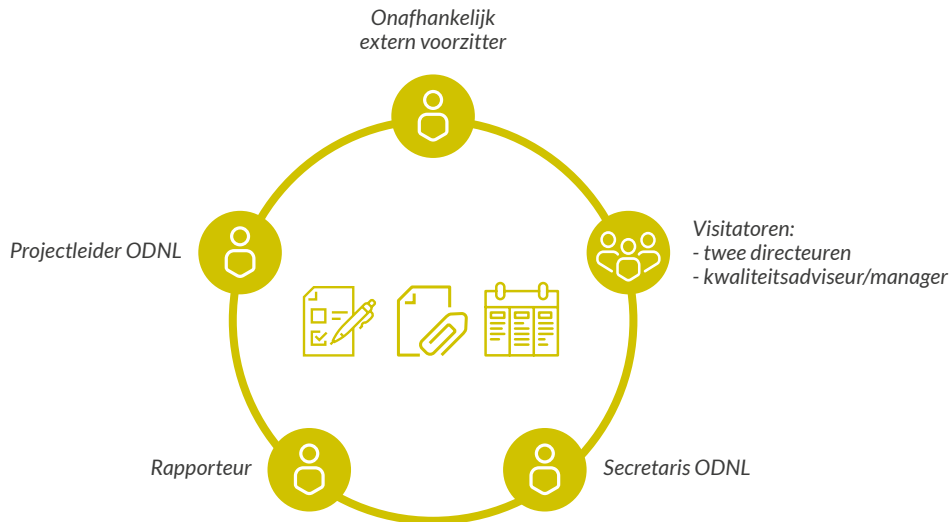
Na de beoordeling van de zelfevaluatie door de visitatiecommissie en een 'go' vindt er 4 weken voor het visitatiebezoek een intakegesprek plaats. Wanneer de zelfevaluatie te mager is om de visitatie goed te kunnen voorbereiden wordt een 'no go' afgegeven. Dan kan de visitatie niet op het geplande moment doorgaan. De deelnemers aan dit gesprek zijn een vertegenwoordiging van de directie van de omgevingsdienst, de onafhankelijke externe voorzitter en de secretaris van de visitatiecommissie. Op basis van de zelfevaluatie wordt besproken welke onderdelen tijdens het visitatiebezoek eventueel extra aandacht vragen en op welke onderdelen inhoudelijk verdiepende vragen worden gesteld.

*Het doel van zelfevaluatie is dat de omgevingsdienst zelf, via een proces van zelfreflectie, een realistisch en veelal gedeeld beeld over het functioneren van de organisatie weergeeft.*



## Vorbereiding visitatiecommissie

De leden van de visitatiecommissie ontvangen ruimschoots voor het geplande visitatiebezoek de stukken: de uitkomsten van de zelfevaluatie met de gevraagde bijlagen en het visitatieplan (agenda, interviewschema). De leden van de commissie hebben een training gehad om de rol als commissielid te kunnen vervullen.





## FASE 1 - *Visitatie en rapportage*

Het visitatiebezoek bestaat uit twee dagen. Op beide dagen is de visitatiecommissie te gast bij de omgevingsdienst.

Op de eerste dag bereidt de visitatiecommissie gezamenlijk, aan de hand van de thema's en de individuele beoordeling van de zelfevaluatie, de interviews voor. In de loop van de dag vindt er een kennismakingsgesprek plaats tussen een vertegenwoordiging van het bestuur van de omgevingsdienst, de directie en de visitatiecommissie, waarna het bestuur en de directie afzonderlijk worden geïnterviewd.

Op de tweede dag staat het afnemen van interviews centraal. Aan de interviews wordt deelgenomen door bestuurders, ambtelijk opdrachtgevers, ketenpartners en een doorsnede van de organisatie. Hierbij wordt opgemerkt dat de partners van de dienst (zoals het bestuur) géén onderwerp vormen van de visitatie. Ze worden wel geïnterviewd om een beeld te kunnen vormen van het effect van de omgeving op het functioneren van de dienst en het realiseren van (toekomstig) opgaven.

De dag wordt afgesloten met een korte bijeenkomst waarbij de directie van de omgevingsdienst aanwezig is. Ook de geïnterviewden en andere betrokkenen mogen hierbij aanwezig zijn.

### Visitatiebezoek

- ✓ *Leren, ook van elkaar*
- ✓ *Stimuleren en ontwikkelen, geen naming & shaming*
- ✓ *Doorvragen, gericht op onderbouwing*
- ✓ *Een breed beeld schetsen op verschillende niveaus binnen de organisatie*
- ✓ *Bevragen op dezelfde thema's/parameters*
- ✓ *Aandacht voor bestuurlijk-ambtelijk samenspel*
- ✓ *Transparantie*

## ***Rapportage***

De visitatiecommissie stelt een visitatierapport op. De basis voor het rapport omvat de zelfevaluatie, aanvullende documenten, de gevoerde gesprekken en het beeld van de visitatiecommissie. Het rapport beschrijft enerzijds wat goed gaat en anderzijds de aanbevelingen van de commissie ten behoeve van (noodzakelijke) verbeteringen. Het conceptrapport wordt voorgelegd aan de directie om te controleren op feitelijke onjuistheden. Daarna wordt het definitieve visitatierapport opgesteld en gedeeld met de directie van de omgevingsdienst. Hierbij wordt aangegeven welke vervolgstappen ODNL van de dienst verwacht.





## FASE 2 - Opvolging en evaluatie

De directie draagt zorg voor de presentatie van het visitatierapport aan het bestuur van de omgevingsdienst, actieve openbaarmaking en de communicatie met de partners. Ook stelt de directie aan de hand van de aanbevelingen van het visitatierapport een verbeterplan op, laat dit vaststellen door het bestuur en stuurt het toe aan ODNL. Het doorvoeren van verbeteringen is de verantwoordelijkheid van de dienst zelf.

Het uitgangspunt bij de visitatiemethodiek is dat elke omgevingsdienst via een visitatiecyclus opnieuw wordt bezocht. In de opvolgende visitatie kan worden beoordeeld wat de effecten van het doorvoeren van verbeteringen en ontwikkelingen zijn geweest. Daarnaast kan er inzicht worden verkregen in trends.

Ieder visitatiebezoek wordt afgesloten met een evaluatie van de werkzaamheden van de visitatiecommissie. Ook de omgevingsdienst wordt om inbreng gevraagd. Met de uitkomsten van deze evaluatie kan ook de kwaliteit van het visitatieproces verder verbeterd en geprofessionaliseerd worden.

*Visitatie is bedoeld om van elkaar te leren, niet om elkaar te controleren.*

## Leren van en met elkaar

Voor het collectief van omgevingsdiensten wordt een Rode Draden rapportage met aandachtspunten en best practices opgesteld. De rapportage bevat de hoofdlijnen van de bevindingen van de uitgevoerde visitaties, met daarbij een duiding van de ontvangen signalen met betrekking tot knelpunten en lacunes in het stelsel van omgevingsdiensten als geheel.

De Rode Draden rapportage wordt opgesteld door de projectleider visitatie, in opdracht van het bestuur van ODNL. Daarbij worden de voorzitter(s) van de visitatiecommissies, de directeuren en de leden van de visitatiecommissies betrokken. Ook wordt afstemming gezocht met de opstellers van de periodieke Staat van de VTH. Daarna wordt de rapportage aangeboden aan de ALV van ODNL, de staatssecretaris (ministerie IenW), IPO en VNG.

**De gevisitieerde  
Omgevingsdienst**  
Rapportage van sterke punten  
en kansen voor de toekomst

**De visitatoren**  
Deelname aan een  
visitatie is investeren  
in professionalisering



**Het collectief van  
omgevingsdiensten**  
Rode draden rapportage  
met aandachtspunten en  
best practices (ODNL)

## Colofon

Uitgegeven door Omgevingsdienst NL  
Juni 2023

### Informatie

[visitatie@omgevingsdienst.nl](mailto:visitatie@omgevingsdienst.nl)  
[www.omgevingsdienst.nl](http://www.omgevingsdienst.nl)

