

ODRN

Bestuursrapportage
per 1 augustus 2020

Inhoudsopgave

0. Bestuurssamenvatting	3
1. Voorwoord	4
2. Bedrijfsvoering	5
3. Werkzaamheden ODRN in de eerste 7 maanden van 2020	8
4. Financiën	12
5. Personeel	15
6. Klanttevredenheid	17
7. Doorontwikkelagenda	19



Bestuursrapportage 1 augustus 2020 ODRN

0 Samenvatting

Voor u ligt de Bestuursrapportage 1 augustus 2020 van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN). Deze rapportage is onderdeel van de P&C-cyclus. Hierin verantwoorden we de geleverde prestaties over de eerste zeven maanden van 2020 en geven we een prognose voor heel 2020.

Goed nieuws is dat we 2020 nagenoeg budgettair neutraal verwachten af te sluiten. We prognosticeren een overschot van € 130.000 (0,6% van de verwachte baten).

Op het niveau van baten en lasten zijn er grotere afwijkingen en lopen we achter op de werkplannen. Belangrijkste oorzaak is dat we € 800.000 van het budget voor het ontwikkelprogramma dit jaar niet inzetten en door willen schuiven naar 2021. Verder hebben ook de COVID-19 pandemie en de PFAS/Stikstof problematiek invloed gehad op de prestaties tot nu toe.

We gaan waar mogelijk achterstanden proberen in te halen maar we moeten ons ook realiseren dat we niet alles in eigen hand hebben. In overleg met onze opdrachtgevers zullen we bekijken of een achterstand doorgeschoven kan worden naar 2021.

Het ziekteverzuim van onze medewerkers ligt onder de norm. Zagen we dat aan het begin van de pandemie de cijfers echt lager lagen nu ligt dat wat hoger maar nog steeds onder de norm. Dat is een goede ontwikkeling. Gelet op het percentage van onze medewerkers van 50 jaar en ouder zullen we ons met ons P&O beleid moeten focussen hoe ODRN ook in de toekomst gelet op de ontwikkelingen goed zal blijven kunnen functioneren.

Wij monitoren de klanttevredenheid om daaruit lering te trekken. Het beeld dat uit de reacties naar voren komt geeft aan dat we de in het Gelders stelsel gehanteerde normen halen zij het dat het onderdeel vooroverleg slechter scoort.

De Doorontwikkelagenda is nu over de hele linie van start gegaan. Wel is het duidelijk dat door het verschuiven van de invoeringsdatum van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen het zwaartepunt van deze agenda in 2021 zal komen te liggen. Elke vergadering koppelen wij de voortgang terug in het bestuur.

1 Voorwoord

Met een voorzichtig positief gevoel presenteren wij deze eerste bestuursrapportage van 2020. Positief, want op basis van de huidige informatie ziet het ernaar uit dat we in 2020 binnen de kaders van de goedgekeurde begroting blijven. We blijven wel voorzichtig omdat we nog aan het begin staan van een langer ontwikkeltraject.

Wij hebben in de eerste drie maanden van ons directeurschap alles op alles gezet om ons zo snel mogelijk te verbinden aan de doelen, opgaven, medewerkers, partners en opdrachtgevers van de ODRN. Dat heeft mooie kennismakingen opgeleverd, leerzame ervaringen en de behoefte gevoed om voor de korte termijn de onderste steen boven te krijgen over de bedrijfsvoering. Ondanks alle analyses en verbeterplannen, troffen wij een situatie aan die kritisch was in de zin van: niet in control. Dat maande tot dieper inzicht, betere compliance, grotere transparantie, navolgbare comptabiliteit. Deze inzichten zetten we nu in voor effectieve sturing, verantwoording en ontwikkelperspectief. We zijn hier de afgelopen maanden ver in gevorderd en hebben de eerste stappen gezet op het pad van twee jaar.

Deze bestuursrapportage richt zich tot u als collectief van eigenaren. Dat is de reden dat u informatie aantreft op hoofdlijnen en het accent sterk op bedrijfsvoering, doorontwikkeling en continuïteit ligt. We hebben dit jaar grote voortgang geboekt in het voeren van het goede gesprek met opdrachtgevers. Onderwerp van het gesprek was vooral de uitvoering van werkplannen en bijsturing op grond van financiële kaders en specifieke leefbaarheids- en veiligheidsproblematiek bij opdrachtgevers.

COVID-19 baart ons allen zorgen. Voor zover wij weten heeft nog niemand van onze organisatie het virus onder de leden gehad, en hopelijk blijft dat zo. Thuiswerken levert nieuwe perspectieven op maar het is ook belangrijk om elkaar echt in de ogen te kunnen kijken. Als nieuwe directie hebben wij in deze tijd helaas veel medewerkers nog niet 'live' kunnen ontmoeten. Er zijn veiligheidszorgen. Want heeft onze bijgestelde wijze van toezicht effect op naleefgedrag? Er zijn ook economische zorgen. De ontwikkeling van het virus levert uiteenlopende scenario's op voor het lange termijnperspectief van bouwen, ondernemen en daarmee ook van de behoefte aan onze inzet.

Deze onzekerheden, tezamen met alles wat er op ons af komt vanuit wetgeving en landelijke commissies, vragen van ons dat wij onze wendbaarheid leren vergroten.

Onze eerste 100 dagen zitten erop. De reflectie daarop geeft ons een positief beeld van de ODRN. We zijn ons ervan bewust dat de beeldvorming buiten soms anders is. Wij zijn een zeer kennisintensieve organisatie met een sterke maatschappelijke betrokkenheid en een dienstverlenende houding. Ons werk levert een onmisbare bijdrage aan een veilige en leefbare omgeving. We zien ook de opgave om met veel, soms tegengestelde, belangen er toch uit zien te komen. Die complexiteit is in de organisatie, en in de interactie tussen organisatie en betrokkenen in de omgeving voelbaar. Wij zetten ons ervoor in om die complexiteit hanteerbaar te maken met elkaar.

Robert Kraan, adjunct-directeur

Marieke Prins, directeur

2 Bedrijfsvoering

COVID-19

Door de uitbraak van het COVID-19-virus en de daarop door de Rijksoverheid opgelegde maatregelen zijn de omstandigheden waar ODRN is komen te verkeren aanzienlijk gewijzigd. We nemen de maatregelen van de overheid serieus en volgen die ook. Dat heeft ertoe geleid dat een aantal maanden het kantoor gesloten was voor de medewerkers. Inmiddels is het op beperkte schaal weer mogelijk op kantoor te werken. De gehele kantoorruimte is “COVID-19 proof” gemaakt: een deel van de bureaus is buiten gebruik gesteld, verplichte looproutes zijn ingesteld zodat men elkaar zo min mogelijk kruist en de vergaderzalen zijn tevens aangepast met als gevolg een kleiner aantal mensen per ruimte. Ook heeft het tot gevolg gehad dat wij een tweetal keren met het Algemeen Bestuur hebben vergaderd in de Raadzaal van de gemeente Nijmegen. Dit heeft een onvermoede meerwaarde gehad omdat de live-streaming het mogelijk maakte dat overige geïnteresseerden “COVID-19 proof” de vergadering konden bijwonen. Voor de realisatie van de werkplannen heeft het virus ook gevolgen gehad; we zagen meer kleinere bouwplannen en minder grote bouwplannen (met gevolgen voor legesdekking en efficiency), inspecties ter plaatse zijn omgezet in administratief toezicht en de combinatie-inspecties met andere toezichthouders in het BRZO-domein zijn deels uitgesteld tot het najaar.

Wisseling directie

In februari heeft Gérard Bouman aangekondigd voor een nieuwe uitdaging elders zijn carrière verder voort te willen zetten. Na zijn vertrek heeft Wiljan Looijen tijdelijk het directeurschap waargenomen totdat in de directievacature was voorzien. Vanaf 4 mei heeft Marieke Prins het stokje overgenomen; zij is door het Dagelijks Bestuur voor 2 jaren als directeur aangesteld.

Bedrijfsvoering

Eén van de conclusies uit de door Seinstra & Van de Laar uitgevoerde analyse was dat ODRN moet investeren in het op orde brengen van de interne bedrijfsvoering om alles weer goed op de rails te krijgen. Met de instelling van de afdeling Interne Dienstverlening, waar we de diverse disciplines onderbrengen die te maken hebben met de bedrijfsvoering, en het aantrekken van een afdelingshoofd zijn de eerste stappen gezet. Dat is echter niet het enige. De afgelopen maanden hebben we ook andere stappen gezet om op inhoud meer grip te krijgen op de bedrijfsvoering.

Hoofdstructuur

De nieuwe hoofdstructuur voor ODRN is bestuurlijk vastgelegd. Deze gaat uit van de bestaande structuur op hoofdlijnen maar met een duidelijke aanvulling: het directiemodel bestaande uit een tweehoofdige directie. De directie bestaat, naast Marieke Prins als directeur, tevens uit Robert Kraan, afdelingshoofd Interne Dienstverlening, als adjunct-directeur. We zullen de komende tijd nog diverse onderdelen (operationalisatie van maximale span of attention, coördinatorschap en formalisering afdeling procesmanagement) nader uitwerken en aan het bestuur voorleggen.

Kwaliteitscriteria

Begin 2020 heeft er een verkorte audit plaatsgevonden op de Kwaliteitscriteria 2.1. over boekjaar 2019. Dit betekent dat er alleen gekeken is naar de criteria waaraan we in 2018 nog niet voldeden. Voor de kwaliteitscriteria kritieke massa is er nog steeds gekeken naar versie 2.1 ook al is er sinds juli 2019 een 2.2

versie. Op dit moment zijn we bezig met het implementeren van een nieuw monitoringssysteem waardoor we in beeld hebben in hoeverre we voldoen aan de Kwaliteitscriteria 2.2.

Kritieke massa

Over 2018 bleken we op 6 deskundigheidsgebieden van de 26 niet robuust. In 2019 zijn hierop verbeteracties uitgevoerd (denk hierbij aan het volgen van opleidingen door de medewerkers of het aangaan van een samenwerkingsovereenkomst met collega OD's), waardoor we op 4 deskundigheidsgebieden robuust zijn geworden. Voor 2 deskundigheidsgebieden (5. Toezicht en handhaven Milieu en 6. Toezicht en handhaven bodem) zijn verbeteracties geformuleerd die we nu in 2020 oppakken. De criteria voor de kritieke massa zijn wettelijk vastgelegd. Wanneer het nieuwe monitoringssysteem is ingevoerd (oktober 2020) hebben we in beeld in hoeverre we voldoen aan de KC 2.2.. Aan de hand daarvan kunnen we dan een actieplan opstellen zodat we z.s.m. voldoen aan alle eisen. Het implementeren van dit systeem heeft nu prioriteit. Mocht er een milieu-incident plaatshebben dan moeten wij kunnen aantonen dat de medewerkers betrokken bij vergunningverlening en toezicht voldoen aan de gestelde eisen.

Van de 26 deskundigheidsgebieden zijn er 5 die wij niet uitvoeren, waardoor we niet aan deze eisen hoeven te voldoen. We voldoen aan 19 van de 21 bij ons belegde deskundigheidsgebieden. Het gaat hierbij nog om de KC 2.1. Zoals al vermeld staat; dit najaar hebben we in beeld in hoeverre we voldoen aan de eisen van de KC 2.2.

Procescriteria

Over 2018 voldeden we niet aan 7 van de 39 criteria. In 2019 zijn hierop verbeteracties uitgevoerd waardoor we aan 5 criteria extra zijn gaan voldoen. Voor 2020 zijn er verbeteracties geformuleerd voor KC 14 Kwaliteitsmanagement en KC 19 Vergunningverlening Monitoren. Door het nog niet voldoen aan deze twee criteria lopen we geen risico's. Om te voldoen aan KC 14 is er een jaarplan Kwaliteit nodig. Kwaliteitsbeleid en -management wordt meegenomen in de bedrijfsvoering projecten binnen de Doorontwikkelagenda. We voldoen nog niet aan KC 19 Vergunningverlening omdat we op dit moment KPI 1a en 1b uit de kernset KPI's alleen voor de provinciale bedrijven kunnen meten. Voor de gemeentelijke bedrijven staat de actualiteit van de vergunningen niet in WRS, waardoor het meten van deze KPI niet mogelijk is. Alle andere KPI's uit de kernset kunnen we wel meten.

Er zijn 39 procescriteria. Van één criterium hebben wij aangegeven niet te willen voldoen, het gaat hier om KC 13 Scheiding vergunningverlening en toezicht & handhaving. Op basis hiervan voldoen wij aan 36 van de 38 criteria.

Doorontwikkelagenda

Begin dit jaar zijn we gestart met de Doorontwikkelagenda. Binnen deze agenda focussen we op drie thema's: Gezamenlijkheid, Zakelijkheid en Nieuwe ontwikkelingen. De directe link met bestuur is gelegd met drie bestuurlijke trekkers: René Waas en Geert Gerrits (Gezamenlijkheid en Zakelijkheid) en Nelson Verheul (Nieuwe ontwikkelingen). Het bestuur heeft ingestemd met het Plan van Aanpak voor deze agenda en het daarbij behorende budget hebben we van de deelnemers gekregen. Dit Plan van Aanpak is de basis voor de verdere invulling van de structuur van deze agenda. Vanwege de latere invoering van de Omgevingswet en de Wet kwaliteitsborging Bouwen zal een deel van deze agenda later uitgevoerd worden. Onder hoofdstuk 7 gaan we hier verder op in.

Gastheerovereenkomst

Vanaf de start van de ODRN, op 1 april 2013, hebben wij voor een aantal PIOFAH-taken, facilitaire zaken en huisvesting met de gemeente Nijmegen een overeenkomst gesloten. Op dit moment zijn wij met de gemeente Nijmegen in overleg voor een nieuwe vastlegging van de afspraken en de kosten, terwijl wij tevens zoeken naar bezuinigingsmogelijkheden.

Uniformering dienstverleningsovereenkomsten

Om efficiënter te kunnen werken zijn wij momenteel met de opdrachtgevers in overleg om te komen tot nieuwe uniforme dienstverleningsovereenkomsten (DVO's). Sommige van deze DVO's dateren nog van de begintijd en voldoen niet meer. In gezamenlijk overleg komen we tot een uniform deel. In de bij de overeenkomst horende specificaties trachten we zoveel mogelijk uniformiteit te creëren maar dat is sterk afhankelijk van de taken die wij van een opdrachtgever krijgen. Waar mogelijk willen we die graag stroomlijnen, zodat we efficiënter en daarmee goedkoper kunnen werken.

Samen Sterk

Samen met ODRA en de provincie Gelderland – in zijn rol als opdrachtgever en tevens uitvoerder van VTH-taken op het gebied van Natuur – zijn we een traject gestart om wendbaarder samen te werken. Het beoogde effect is kortere doorlooptijden, betere real-time informatie, adequater gezamenlijk kunnen managen van crises. Daarvoor gaan we programmasturing optimaliseren en investeren in de onderlinge betrekkingen.

Landelijke ontwikkelingen

De wet- en regelgeving en het sturen op de effectiviteit daarvan is landelijk continu in beweging. Zo is er veel aandacht voor de uitvoering van de landelijke VTH-agenda en het tegengaan van milieucriminaliteit. Specifieke aandacht besteden we hier aan de instelling van de commissie van Aartsen

Commissie van Aartsen

Het Rijk heeft kortgeleden de commissie Aartsen ingesteld voor onderzoek naar een beter milieutoezicht en milieuhandhaving. De omgevingsdiensten worden hier bij betrokken. Behalve een advies over een systeem van toezicht zal de commissie zich ook buigen hoe de onafhankelijkheid en deskundigheid van toezichthouders kan worden versterkt. Het advies wordt begin 2021 verwacht en kan gevolgen hebben voor de wijze waarop de omgevingsdiensten momenteel zijn ingericht.

KPI's Gelders Stelsel

Binnen het Gelders Stelsel is een set KPI's afgesproken. In deze bestuursrapportage rapporteren we niet over deze KPI's. We doen eerst een verkenning naar de relevantie en betrouwbaarheid en komen hier in de volgende bestuursrapportage op terug.

3 Werkzaamheden ODRN in de eerste zeven maanden van 2020

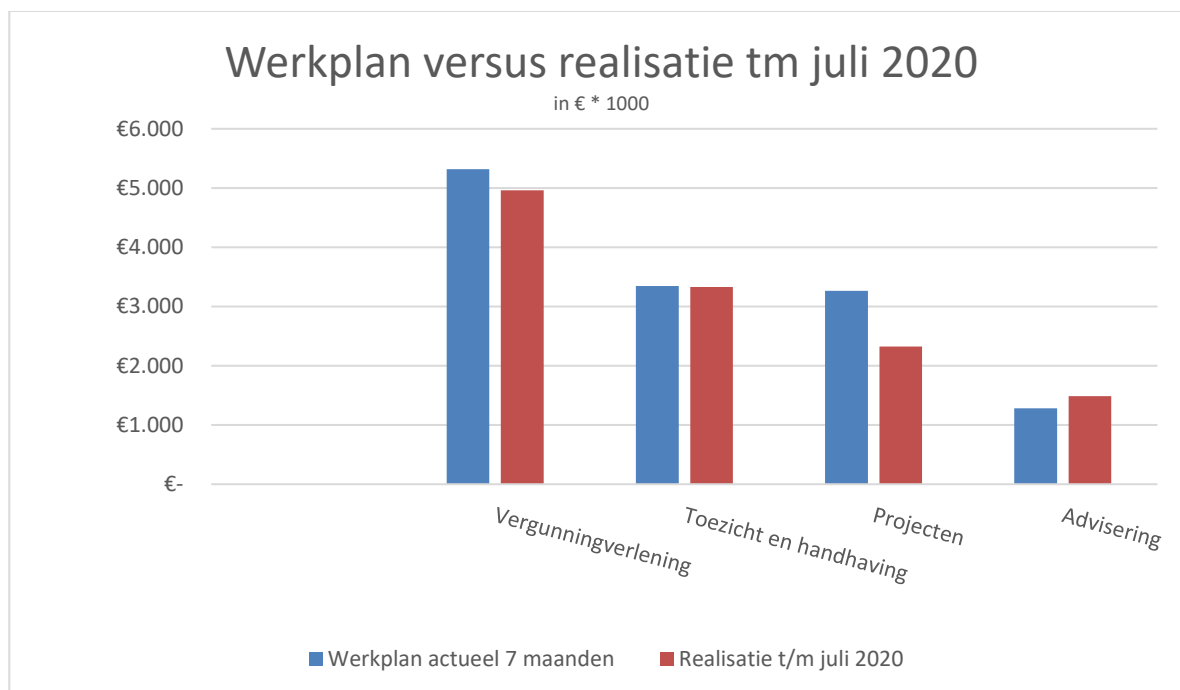
De totale productie van de ODRN tot en met juli 2020 is € 12.100.000 (53%) en blijft achter op de planning van € 22.600.000. Bij een evenredige productie over de maanden, zouden we op een productie van € 13.200.000 (58%) moeten uitkomen. Deze achterstand komt vooral doordat we € 800.000 van het budget Doorontwikkelagenda doorschuiven naar 2021. Verder heeft mede door de COVID-19 pandemie een aantal projecten geen doorgang kunnen vinden. En tenslotte heeft de Stikstof en PFAS problematiek nog steeds doorwerking op grotere dossiers van milieu en BRIKS.

We beperken ons bij deze analyse tot de hoofdlijnen. Voor details en resultaten per opdrachtgever verwijzen we naar onze klantrapportages.

Tabel 1 Werkplan en realisatie tot en met juli 2020

In € * 1.000	Initieel begroot	Aanvullend	Werkplan actueel 12 mnd	Realisatie t/m juli	in %
Vergunningverlening	€ 9.169	€ -51	€ 9.119	€ 4.960	54%
Toezicht en handhaving	€ 5.858	€ -119	€ 5.738	€ 3.328	58%
Projecten	€ 4.574	€ 1.023	€ 5.597	€ 2.323	42%
Advisering	€ 2.180	€ 12	€ 2.192	€ 1.485	68%
Totaal	€ 21.781	€ 865	€ 22.646	€ 12.097	53%

Uit onderstaande grafiek blijken de afwijkingen tussen werkplan (7 maanden) en realisatie tot en met juli 2020:



Vergunningverlening

Vergunningverlening blijft met een realisatie van 53% achter op de planning. Er zijn achterstanden bij verlening van milieuvergunningen. Door COVID-19 wachten sommige bedrijven met het doen van een aanvraag totdat er meer duidelijk komt over de ontwikkelingen. We verwachten de achterstanden bij gemeenten uiteindelijk alsnog in te lopen. Bij de provinciale inrichtingen zullen we de achterstanden dit jaar niet inhalen. We zijn in gesprek met de provincie Gelderland om een deel van deze productie naar 2021 door te schuiven.

Bij BRIKS-vergunningaanvragen zagen we een stagnatie vanwege COVID-19. Maar deze is in juli grotendeels ingelopen. Grotere bouwplannen van gemeenten en bouwdoossiers voor provinciale bedrijven lopen iets achter op de planning. Grote ontwikkelingen zijn, waarschijnlijk als gevolg van Stikstof en PFAS problemen, tijdelijk gestagneerd.

Toezicht en handhaving

Uitvoeren toezicht en handhaving zit op een realisatie van 58%. Het planmatig uitvoeren van controles is bijna conform programma. Bij BRIKS komen we wat boven de begroting uit. Dat komt door de toenemende behandeling van handhavingsverzoeken, het nemen van handhavingsbesluiten en het optreden tegen illegaliteit. Verwacht wordt dat deze ontwikkeling zich de rest van het jaar blijft voordoen. Bij milieuzaken lopen we iets achter op de planning. Door COVID-19 zijn we overgegaan op meer inspecties op locatie zonder persoonlijk contact (bijv. onbemande tankstations, propaantanks e.d.), die op afstand konden worden uitgevoerd (controle administratieve verplichtingen) of die waren gericht op het voorbereiden en klaarzetten van nog uit te voeren controles. Uiteindelijk verwachten we dat we, BRIKS en Milieu gecombineerd, het werkprogramma vol te maken.

In 2020 hebben we ons inrichtingenbestand geactualiseerd. Het betreft name op locatie verrichte activiteiten. Deze informatie komt van pas bij de verdere invulling van de gemeentelijke omgevingsplannen in het kader van de Omgevingswet.

Projecten

Bij projecten zitten we op een realisatie van maar 41%. Daarvoor zijn er de volgende redenen:

- De inzet op het ontwikkelprogramma blijft € 800.000 achter op de begroting. Dit heeft te maken met uitstel van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen en met wat vertraging op het programma door personele wisselingen van directeur, hoofd afdeling ID en controller.
- Een aantal projecten die verband houden met grote evenementen (bijvoorbeeld de Nijmeegse Vierdaagse, het IGP-programma en het Horeca Actie Team (HAT) zijn niet uitgevoerd. Deze projecten zijn door COVID-19 geannuleerd.
- Inzet op projecten gericht op het tegengaan van ondermijning is door COVID-19 noodgedwongen op een lager pitje gezet. Dit in verband met de noodzakelijke samenwerking met andere partijen, die bij de uitvoering van hun werkzaamheden eveneens aan restricties waren onderworpen.
- Projecten van vergunningverlening milieu blijven achter. Er is 32% van de projectbudgetten van de aandachtbedrijven besteed. Dit komt doordat het vraag gestuurde projecten zijn en er op dit moment weinig vragen en klachten worden ingediend.
- We lopen achter met de actualisatie van de energievoorschriften, maar hier wordt een inhaalslag gemaakt dit jaar. Alles wat aan het eind van 2020 niet op deze en andere projecten, zoals Eerbeek-Loenen en ZZS, is geboekt wordt voor de werkplannen van 2021 beschikbaar gesteld.

- Het project aanpak illegaal kamerverhuur in Nijmegen is als gevolg van een rechterlijke uitspraak niet helemaal uitgevoerd. Er wordt met de opdrachtgever gekeken hoe dit project volgend jaar verder opgepakt zal worden. Het restbedrag van dit jaar kan dan ook eventueel naar volgend jaar worden overgeheveld.

Andere projecten lopen wel op schema of lopen zelf iets voor op de planning:

- De uitvoering van het project EML (Energiemaatregelenlijst; cofinanciering door gemeenten en provincie) loopt redelijk op schema. Er is sprake van een lichte achterstand, maar de verwachting is we dit in 2020 gaan inlopen.
- Projecten als Down the Rabbit hole en het dijkverzwaringsproject 'Wolveren Sprok' liggen op schema en zijn bijna afgerond.
- De uitvoering van de ketentoezichtprojecten loopt iets voor op de planning. Hierbij wordt nauw samengewerkt met het Programmateam Ketentoezicht van de Omgevingsdienst Rivierenland. De aandacht is in 2020 gericht op de volgende ketens: asbest, verontreinigde grond, e-waste, dierlijke bijproducten en synthetische drugs.

De toezichttaken voor complexe Gelderse provinciale inrichtingen zijn in 2020 provincie breed gebundeld in een programma dat onder verantwoordelijkheid van de Omgevingsdienst Regio Arnhem wordt uitgevoerd. De ODRN levert hiervoor nog wel enige personele inzet in het kader van afronding van het project Bouwen en Ruimtelijke ordening en het project Complexe handhaving provinciale bedrijven. Het budget dat is opgenomen in de werkplannen zal om die reden dit jaar niet besteed gaan worden.

Advisering

Tot en met juli is er een realisatie bereikt die hoger ligt dan mag worden verwacht (68%).

Op advisering BRIKS zit de ODRN algeheel na 7 maanden op 86% van het budget. Dit komt door een hogere afname van juridisch advisering door een toename aan bezwaren en beroepen bij een aantal opdrachtgevers. Dit als gevolg van veranderend beleid en de toename van afgegeven handhavingsbesluiten. We zien deze ontwikkeling overigens niet bij alle opdrachtgevers terug.

Bij advisering Milieu staat het percentage echter op 56%. We hebben minder adviesverzoeken gehad en ook zijn er minder vragen geweest vanuit de opdrachtgevers. Aan de andere kant hebben we twee zeer complexe beroepschriften behandeld op verzoek van een andere omgevingsdienst.

We zijn in overleg met opdrachtgevers om waar mogelijk de overschrijding terug te brengen zodat we de begroting niet overschrijden.

BRZO

De BRZO inspecties worden uitgevoerd met onze samenwerkingspartners en hebben vanwege COVID-19 in het tweede kwartaal vertraging opgelopen. De inspecties zijn anders ingericht en verplaatst waardoor de verwachting is dat de doelstelling aan het eind van het jaar wordt gehaald. Onze inzet op landelijke projecten ter bevordering van de kwaliteit en eenduidige uitvoering van VTH bij BRZO-bedrijven, verloopt goed.

In het project Leren van incidenten is een tool ontwikkeld waarmee we de leerpunten uit incidenten voor toezicht en vergunningverlening kunnen analyseren en delen.

Binnen het project Melden en analyse van ongewone voorvallen hebben we de (landelijk) binnengekomen meldingen van bedrijven geanalyseerd. Ter verbetering van het meldgedrag hebben we voor de bedrijven een voorlichtingsbrochure (z-card) gemaakt over hoe en wanneer te melden. Voor de overheden maken we een voorbeeldenatlas waarin is aangegeven welke voorvallen als ongewoon gedefinieerd moeten worden en welke als melding.

In het kader van het landelijke project ZZS zijn factsheets voor de BRZO-vergunningverleners opgeleverd, waarmee een level-playing field wordt gecreëerd.

Ook is er een branchedocument Vloeibare Bulk gemaakt waarmee ook de landelijke standaardteksten voor vergunningen zijn geactualiseerd.

4 Financiën

In 2019 heeft ODRN van de deelnemers een extra bijdrage ontvangen om het tekort op te kunnen vangen en te kunnen investeren in de Doorontwikkelagenda. Begin dit jaar hebben wij aan de deelnemers het verzoek gedaan om het uurtarief voor 2020 met 6 euro te verhogen en tevens voor extra opdrachten een toeslag van 15 euro te berekenen. Dit is in diverse vergaderingen van het Algemeen Bestuur van meerdere kanten belicht en onze deelnemers hebben ook in hun achterban zienswijzen hierover opgehaald. Met ons voorstel hebben de deelnemers ingestemd zodat wij tijdelijk werken met een verhoging van het tarief in 2020. Ook voor 2021 is het tarief in vergelijking met het tarief 2019 met de 6 euro verhoogd en vastgelegd in de begroting 2021.

We zetten alles op alles om de begroting te realiseren en berichten in elke vergadering van het bestuur over de actuele stand van zaken. Onderstaand financieel overzicht tot 1 augustus laat zien dat we achterlopen op de begrote baten en lasten door het niet inzetten van een deel van de Doorontwikkelagenda vooral waar het de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen betreft. Op basis van de actuele prognose zouden we het jaar sluitend kunnen afronden.

Begroting en prognose 2020

Onderstaand is een overzicht opgenomen met de verwachte realisatie 2020 vergeleken met de begroting 2020 en de realisatie 2019

Omschrijving	werkelijk 2019	begroting 2020	prognose 2020	Verschil prognose begroting
in € * 1.000		I	II	II - I
Baten				
<i>Gemeente Berg en Dal</i>	2.007	1.882	2.056	174
<i>Gemeente Beuningen</i>	1.392	1.169	1.342	173
<i>Gemeente Druten</i>	468	457	398	-59
<i>Gemeente Heumen</i>	914	815	851	36
<i>Gemeente Nijmegen</i>	6.701	6.970	6.981	11
<i>Gemeente Wijchen</i>	871	702	779	77
<i>Provincie Gelderland</i>	5.627	6.407	6.115	-292
Deelnemersbijdragen	17.980	18.403	18.522	119
Baten bovenregionale taken	922	923	882	-41
Subsidies	269	155	238	83
Provincie Overijssel	714	900	761	-139
Subtotaal	19.885	20.381	20.403	22
Vrijval voorziening harmonisatietoelage	30	0	102	102
Bijdrage ontwikkelprogramma	0	1.400	600	-800
Totaal baten	19.915	21.781	21.105	-676
Lasten				
Salarissen en sociale lasten	10.998	12.303	12.179	-124
Opleidingskosten	219	225	226	1
Inhuur	4.794	3.790	3.679	-111
Piofah gastheer	2.374	2.725	2.725	0
Kapitaallasten	342	336	408	72
Overige materiele kosten	897	750	732	-18

Omschrijving	werkelijk 2019	begroting 2020	prognose 2020	Vershil prognose begroting
in € * 1.000		I	II	II - I
Bijdrage regionaal stelsel	269	252	423	171
Bijdrage ontwikkelprogramma	0	1.400	600	-800
Totaal lasten	19.894	21.781	20.972	-809

Resultaat	21	0	133	133
------------------	-----------	----------	------------	------------

Relatie tussen begroting, prognose en werkplannen

Er zijn in de werkplannen 2020 voor bijna € 900.000 aanvullende projecten met opdrachtgevers overeengekomen. We hebben onze begroting hier niet op aangepast waardoor de begrote omzet van € 21.800.000 achterloopt op de werkplannen van € 22.600.000. Aanpassing van de begroting op de werkplannen is niet wenselijk omdat bovenstaande prognose laat zien dat we werkplannen niet gaan realiseren en dat de prognose en begroting weinig verschillen laten zien. Bij de prognose hebben we de omzet tot en met juli 2020 geëxtrapoleerd en hebben we ook de mutatie onderhanden werk meegenomen. De inzet voor het Doorontwikkelprogramma van € 600.000 is conform opgaaf van de projectleiders.

Er zijn plannen om de omzetachterstand in de tweede helft van 2020 in te lopen. Dat zal maar deels lukken. Op het achterblijven van met name projecten hebben we geen of beperkte invloed.

Extrapolatie van de reguliere omzet vinden we de beste basis voor de prognose.

Verklaring van belangrijkste afwijkingen tussen begroting en prognose

We verwachten 2020 af te sluiten met een overschot van € 133.000.

De belangrijkste afwijkingen lichten we hieronder toe:

- Het totaal aan baten en lasten blijft achter op de begroting. Dit komt doordat we € 800.000 van de geraamde ontwikkelbijdrage 2020 naar 2021 doorschuiven. Dit heeft te maken met uitstel van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen en met wat vertraging op het programma door personele wisselingen van directeur, hoofd afdeling ID en controller;
- De reguliere omzet afnemers (excl. ontwikkelprogramma) is € 22.000 boven begroting.
 - De subsidiebijdragen MJA en IOV zijn in lijn met 2019 en geven een voordeel op onze begroting van € 83.000
 - We zien wat achterstand bij de provincie Gelderland en Overijssel. Deze proberen we dit jaar en volgend jaar in te lopen
 - Bij met name Beuningen en Berg en Dal verwachten we de begroting te overschrijden
- De vrijval Voorziening harmonisatietoelage van € 100.000 is niet begroot;
- Salarissen en inhuur blijven door de achterblijvende omzet wat achter op de begroting. We hebben om de omzetachterstand in te lopen in de tweede helft van 2020 nieuwe medewerkers aangesteld;
- Over de Plofah overeenkomst met Nijmegen zijn we in gesprek. Nijmegen vraagt een hogere bijdrage van € 100.000. We zijn hiermee dit voorjaar geconfronteerd en hebben dit bedrag niet in onze begroting 2020 mee kunnen nemen. We gaan hierover met Nijmegen in gesprek en hebben deze overschrijding vooralsnog niet in onze prognose meegenomen Als de uitkomst van het

overleg met Nijmegen ertoe leidt dat we de bijdrage toch gaan betalen, dan verslechtert de prognose met € 100.000;

- Kapitaallasten zijn € 72.000 hoger dan de begroting. Dat komt door afschrijvingskosten over in 2019 geactiveerde verhuiskosten;
- Overige materiële kosten blijven € 18.000 achter vooral door lagere reiskosten als gevolg van het thuiswerken door COVID-19;
- De bijdrage regionaal stelsel overschrijdt de begroting met € 171.000. Deze is in 2020 inclusief het werkprogramma ODRA van € 120.000 en inclusief een bijdrage aan het IGO-project van € 50.000.

Onderhanden werk

Ten opzichte van de balans van de jaarrekening 2019 is het onderhanden werk met afgerond € 500.000 (van 2.600.000 begin 2020 naar € 3.100.000 eind juli 2020) toegenomen. We zijn met een opschoonactie bezig en verwachten de stand eind 2020 te kunnen verlagen naar het niveau van begin dit jaar. We werken een voorstel uit en zullen het Dagelijks Bestuur in de vergadering van 4 november hierover laten besluiten.

Bijstellen begroting

We willen onze begroting actualiseren. Daarbij willen we de meerjarenbegroting vanaf 2020 actualiseren voor de volgende effecten:

- Doorschuiven € 800.000 ontwikkelbudget naar 2021;
- Vrijval voorziening harmonisatietoelage;
- Hoger bijdrage regionaal stelsel;
- Hogere kapitaallasten.

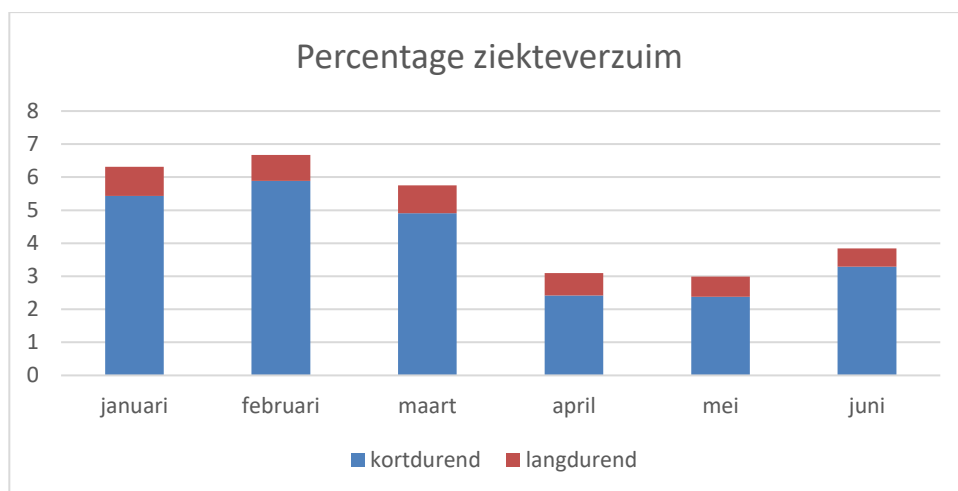
Deze begrotingswijziging leggen we najaar 2020 voor.

5 Personeel

Ziekteverzuim

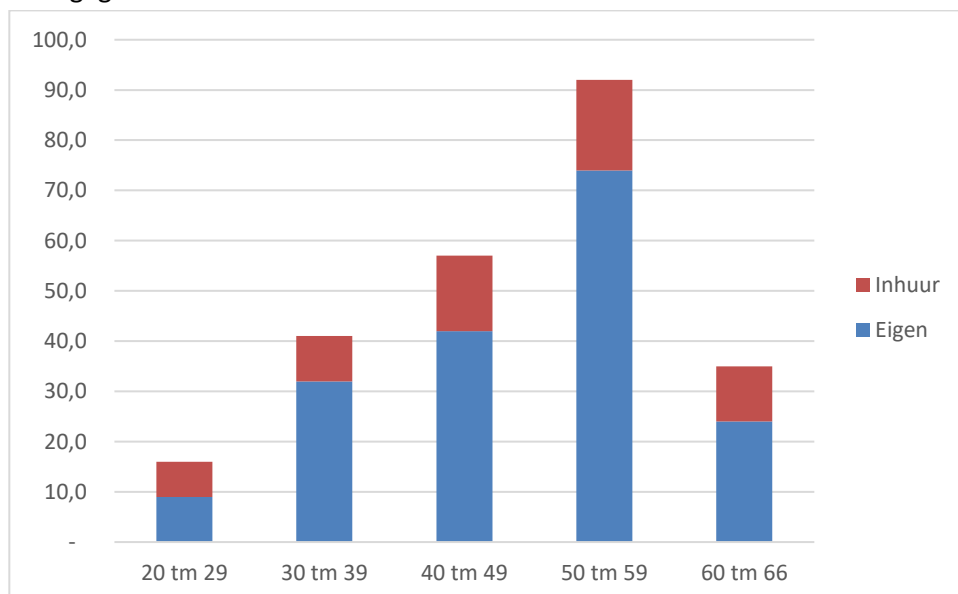
Het ziekteverzuim bedraagt per 1 juli 4,36 % (eerste halfjaar). Tegenover de norm van 5% lijkt dat mee te vallen. De verzuimfrequentie (totaal aantal ziekmeldingen in één kalenderjaar gedeeld door het gemiddeld aantal personeelsleden in één kalenderjaar) is laag. Deze is 1,1 waarbij de landelijke norm 1,5 is.

Waarschijnlijk is hier ook een laag verzuim zichtbaar als gevolg van de COVID-19: medewerkers hebben veelal thuis gewerkt en kunnen bij milde klachten het werk wel uitvoeren. De ontwikkeling van het ziekteverzuim in onderstaande tabel laat zien dat het verzuim vanaf COVID-19 laag is:



Leeftijdsopbouw

De leeftijdsopbouw van ons personeelsbestand per 1 augustus 2020 wordt in onderstaande tabel weergegeven:



De gemiddelde leeftijd is voor de vaste medewerkers 49 jaar, voor inhuur 46 jaar. Opvallend is het aantal medewerkers ouder dan 50 jaar (74) en het aantal medewerkers ouder van 60 (24).

De invoering van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen noodzaakt tot een oriëntatie op de toekomstige personele bezetting. De effecten van vrijstellingen van vergunning kan gevolgen hebben op

verschillende afdelingen. De wens om inhuur te beperken en het aantal vaste medewerkers te vergroten kan hierdoor belemmerd worden. De komende maanden wordt getracht een inschatting te maken de personele behoefte, zodat we tijdig in kunnen spelen op de veranderende vraag.

De ontwikkeling van de personele bezetting

De ontwikkeling van de personele bezetting is als volgt:

Ontwikkeling bezetting in fte	eigen	inhuur	Totaal
Gemiddeld 2019	144	48	192
Augustus 2020	159	43	202

Ons personeelsbestand incl. inhuur is gegroeid van gemiddeld 192 fte in 2019 naar 202 fte in augustus 2020. Dit is noodzakelijk om de groei van onze omzet van € 19.900.000 in 2019 naar naar verwachting € 21.000.000 in 2020. (incl. ambities in het ontwikkelplan te kunnen realiseren). We zetten in op afbouw van ons inhuurbestand. Dat is zichtbaar in bovenstaande tabel. Onze inhuur in fte krimpt en ons bestand eigen personeel laat een toename zien.

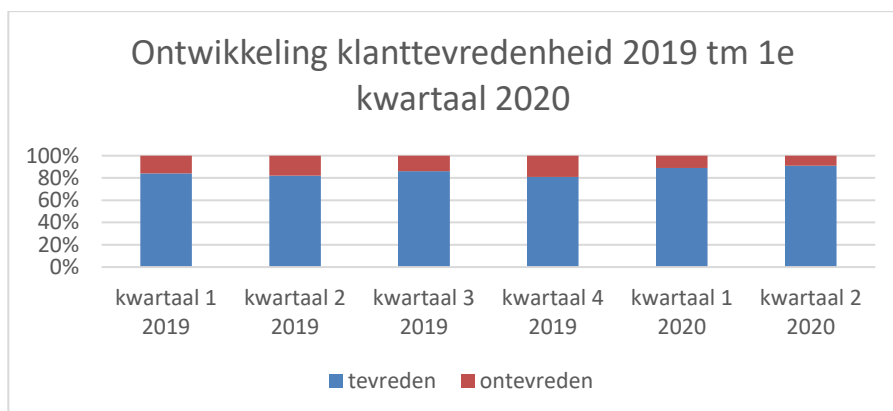
In euro's zien we dezelfde ontwikkeling:

Omschrijving	werkelijk 2019		prognose 2020	
in € * 1.000				
Salarissen en sociale lasten	10.998	70%	12.179	77%
Inhuur (excl. inzet ontwikkelprogramma)	4.794	30%	3.679	23%
Totaal inhuur en salarissen en sociale lasten	15.792	100%	15.858	100%

Het aandeel inhuur als percentage van het totaalbedrag aan salarissen en sociale lasten en inhuur daalt van 30% in 2019 van naar verwachting 23% in 2020. Ons aantal medewerkers per 1 augustus was 239 (eigen 179 en inhuur 60) en het gemiddelde dienstverband was 30,4 uur.

6 Klanttevredenheid

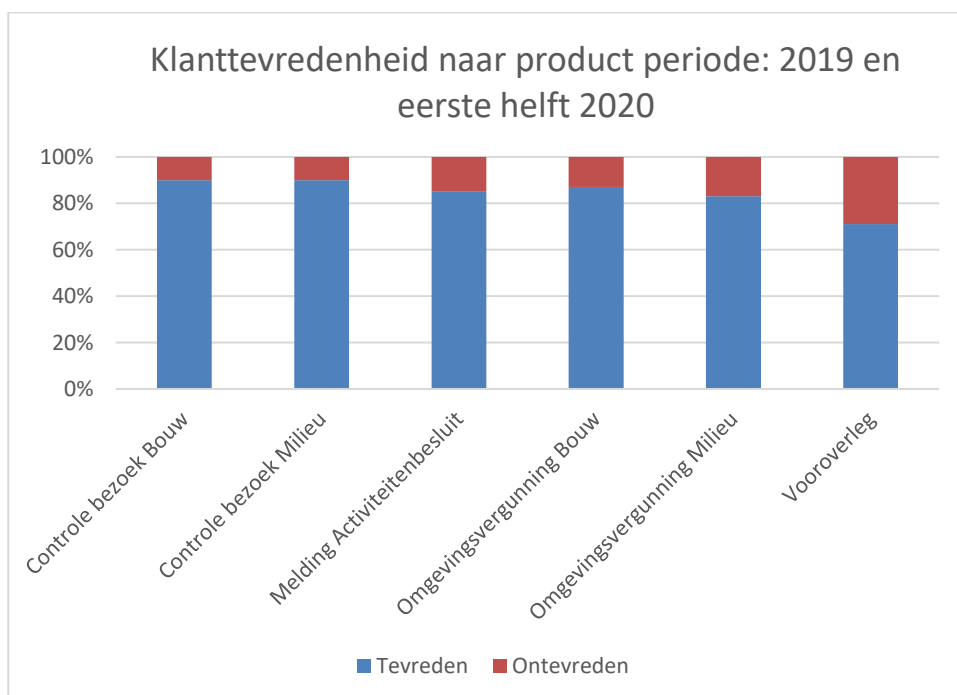
De scores van onze klanttevredenheidsonderzoeken zijn hoog. De afgesproken norm binnen het Gelder stelsel is 80%. Deze norm hebben we in 2019 en in de eerste helft van 2020 gehaald:



Bij deze uitkomst zijn een aantal belangrijke kanttekeningen te plaatsen:

- De uitvraag betreft alleen klanten van verleende vergunningen. We doen geen uitvraag bij klanten van geweigerde, ingetrokken of buiten behandeling gelaten aanvragen;¹
- De respons is gemiddeld zo'n 30%-35%. Dit is vergelijkbaar met de respons van andere omgevingsdiensten;
- We vragen uit voor onze gemeentelijke partners en provincie Gelderland. BRZO en taken die we uitvoeren voor de andere omgevingsdiensten in het stelsel worden niet meegenomen.

De klanttevredenheid naar product geeft de volgende uitkomst:



Alle producten behalve vooroverleg scoren boven de norm van 80%.

¹ De andere omgevingsdiensten vragen wel uit op 100% van de binnengekomen vergunningaanvragen.

Klanten hebben ook de ruimte om feedback te geven. De feedback is 5 thema's gecategoriseerd: communicatie, klantgerichtheid medewerker, kwaliteit van het product, doorlooptijd en informatievoorziening. Dit zijn thema's waar we verbeteringen op doorvoeren. Acties die we de afgelopen jaren hebben uitgevoerd zijn bijvoorbeeld:

- Feedback van klanten bespreken tijdens de afdelingsoverleggen om bewustzijn te creëren bij de medewerkers;
- Opmerkingen over brieven zijn meegenomen in het brievenproject;
- Feedback over vindbaarheid van informatie op onze site (of die van onze opdrachtgevers) is opgepakt door communicatie;
- Er is een niet-thuis-kaartje ontwikkeld voor toezichthouders. Deze kunnen zij bij de klant achterlaten wanneer deze niet thuis was of wanneer het niet nodig was de klant te spreken. Zo is de klant er toch van op de hoogte dat er een (zicht)controle heeft plaatsgevonden;
- De opmerkingen over het vooroverleg zijn samengevat in een verbetervoorstel en worden samen met de backoffice voorbereid om in uitvoering te nemen.

Wanneer klanten wel ontevreden zijn, dan is dit de meest voorkomende feedback:

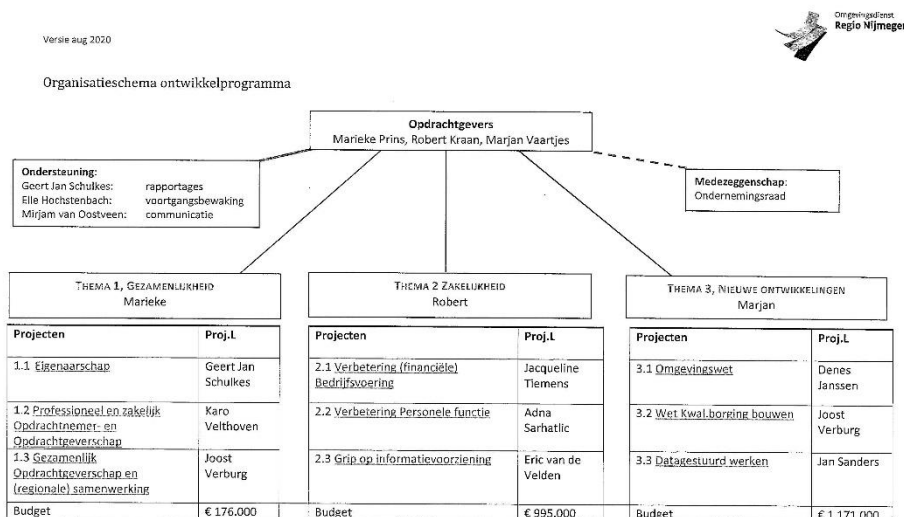
- Vergunningaanvraag duurde lang;
- Verzoek om meer informatie kwam laat waardoor verlenging nodig was;
- Duurt lang voordat mijn vooroverleg plaatsvond;
- Bij vooroverleg verwacht de klant een fysiek in plaats van telefonisch overleg;
- Invullen van de vergunningaanvraag (via OLO) is moeilijk.

Deze feedback geeft ons aanknopingspunten tot verdere verbeteracties.

7 Doorontwikkelagenda ODRN

Algemeen

De organisatiestructuur is enigszins aangepast door het vertrek van Wiljan Looijen. In onderstaand schema is de structuur weergegeven.



Door alle personele wisselingen en door uitstel van invoering van de Omgevingswet en de Wet Kwaliteitsborging Bouwen, verschuift het zwaartepunt van het programma naar 2021. We stellen voor € 800.000 van het ontwikkelbudget door te schuiven naar 2021. Vertraging betekent geen afstel. We zijn ambitieus en zetten er alles op in om de doelstellingen binnen de termijn te realiseren.

Gezamenlijkheid

Voor het onderdeel gezamenlijkheid zijn alle drie de projectplannen gereed en zijn we begonnen met de verdere uitwerking er van. Voor deze thema's, eigenaarschap, opdrachtgever-opdrachtnemerschap en gezamenlijkheid, hebben we met alle bestuurders interviews gehouden. De gegevens zijn verwerkt en vormen de basis voor de verdere stappen op deze thema's. Onder meer is een werkgroep geformeerd voor het opstellen van een gezamenlijke dienstverleningsovereenkomst, DVO-hoofdtekst. Op basis van de bevindingen uit de interviews is een eerste voorzet voor een uitgangspuntennotitie Gezamenlijkheid opgesteld en is een aanvang gemaakt voor gezamenlijk beleid door een eerste bespreking in het ambtelijke TACO overleg.

Zakelijkheid

In het project Verbetering bedrijfsvoering zijn verschillende stappen gezet. Het inkoopproces is aangescherpt en deze aanscherping is schriftelijk vastgelegd, het proces budgetbeheer loon en inhuur is verduidelijkt en eveneens schriftelijk vastgelegd. We hebben een budgethoudersregeling uitgewerkt en bestuurlijk laten vaststellen. Tenslotte hebben we de begroting aangesloten op de werkplannen. Deze wijziging van de begroting is in het Algemeen Bestuur aan de orde geweest en we hebben intern afspraken gemaakt om deze aansluiting steeds te actualiseren. De begroting hebben we opgenomen in ons financieel systeem zodat makkelijker data kunnen worden gegenereerd. Tevens hebben we een opdracht uitgezet

voor het schrijven van een projectplan over een nieuwe, vereenvoudigde Producten- en Dienstencatalogus, een eenvoudiger tijdschrijfsysteem en eventueel een ander bekostigingssysteem. Voor de uitvoering van dit plan in 2021 willen we een deel van het beschikbare budget 2020 naar volgend jaar overhevelen.

Voor wat de verbetering van de personeelsfunctie betreft zijn stappen gezet om het inhuurproces te verbeteren, is een eerste notitie P&O-Visie en Positionering en een eerste concept notitie Strategisch Personeelsbeleid opgesteld

Het project Grip op informatievoorziening is onderverdeeld in drie delen: datakwaliteit, informatievoorziening en onderzoek naar de houdbaarheid van ons zaakstelsel (WRS). Op alle onderdelen zijn acties uitgezet onder meer zijn de kwaliteitsrapportages WRS gereed en opgeleverd, wordt benodigde data voor het ODRN-brede dashboard ontsloten vanuit de bronsystemen, is het applicatielandschap in beeld gebracht en is het onderzoek naar de houdbaarheid van ons zaakstelsel WRS in volle gang en loopt volgens planning. Oplevering wordt in de derde week van september verwacht.

Omgevingswet

De Omgevingswet treedt door het uitstel op 1-1-2022 in werking. Om er voor te zorgen dat wij klaar zijn voor de invoering van de Omgevingswet is een Plan van aanpak opgesteld waarin een aantal onderdelen zijn opgenomen. Daaronder vallen werkprocessen, digitaal stelsel omgevingswet, opleidingen, samenwerking met gemeenten en provincie en simulatie.

Voor een aantal van deze onderdelen zijn al stappen gezet. Dit betreft met name de werkprocessen, de DSO (digitaal stelsel omgevingswet) en de samenwerking met de gemeenten. Het opleidingsplan is al wel in afwachting van de besluitvorming over de invoering opgepakt maar zal volgend jaar nu de datum van invoering bekend is geworden uitgevoerd gaan worden.

Voor de digitale omgeving moeten wij zorgen voor de technische aansluiting van ODRN op het systeem, de koppelingen inrichten voor het zaakstelsel waarna dit zal worden getest.

In nauw overleg met de regio-gemeenten worden een aantal thema's voorbereid.

Wet Kwaliteitsborging Bouwen

Met de gemeenten hebben we afgesproken dat zij op basis van de methodiek van Berenschot een doorrekening maken voor hun eigen situatie. Er wordt op basis van de verleende vergunningen in 2019 gekeken wat de financiële effecten zijn van de Wet Kwaliteitsborging Bouwen. Een deel van de vergunningen wordt vergunningvrij en een deel wordt meldingsplichtig (en gaat naar de markt, of te wel de kwaliteitsborger). Voor die situaties kan geen leges meer worden geheven. De impact daarvan wordt in kaart gebracht.