

Jaarrapport visitaties 2010- 2011

Vierde jaar in kader Kwaliteitsimpuls
met als thema: Prestatie-indicatoren

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Frank Hopstaken, Thom Maas, Bas van Oosten, Walter de Koning

Onderwerpen jaarbijeenkomst

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



1. Beoordeling kwaliteitssysteem –algemeen beeld
2. Terugblik teamleiderschap
3. Ervaring met thema prestatie-indicatoren en afronding
4. Praktijkvoorbeelden
5. Planning 2011-2012
6. Thema Bodeminformatiebeheer (BIB)
7. Afspraken uitvoeringszaken, opzet, dagindeling, TL's

1. Deelnemers naar 40 (38)

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010-2011 |
|---------------------------|------|------|------|-----------|
| Provincie | 9 | 12 | 12 | 12 |
| Gemeente/ Milieudienst | 19 | 25 | 27 | 28 |
| Totaal | 28 | 37 | 39 | 40 |

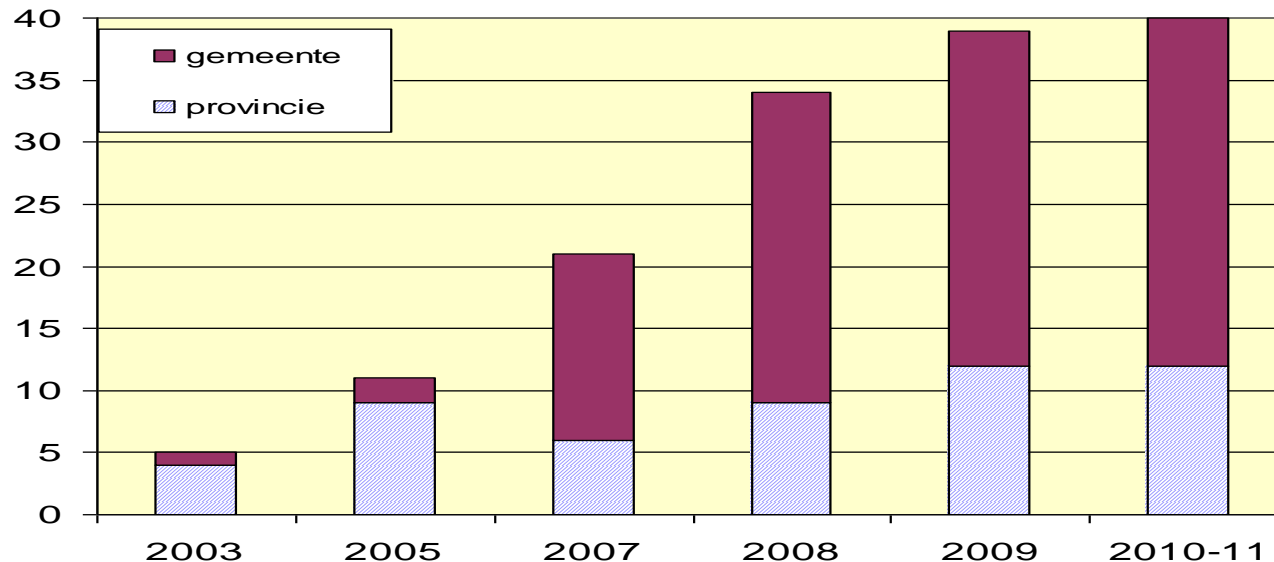
INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



2 organisatie teruggetrokken (1x gemeente, 1x provincie)
3 visitaties zijn niet uitgevoerd (2x provincie, 1x gemeente) in 2010-2011
1 visitatie zonder beoordeling

2



Overige activiteiten in 2010-11

- training nieuwe deelnemers (september 2010)
- POKB: 3 bijeenkomsten
 - 2 gemeentegroepen, 1 provincie
 - Terugkoppeling visitaties
 - Discussie over actuele onderwerpen
 - RUD's, BIB, digitaal normaal, integraal werken
- Werkgroep BIB, visiteren 2.0

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



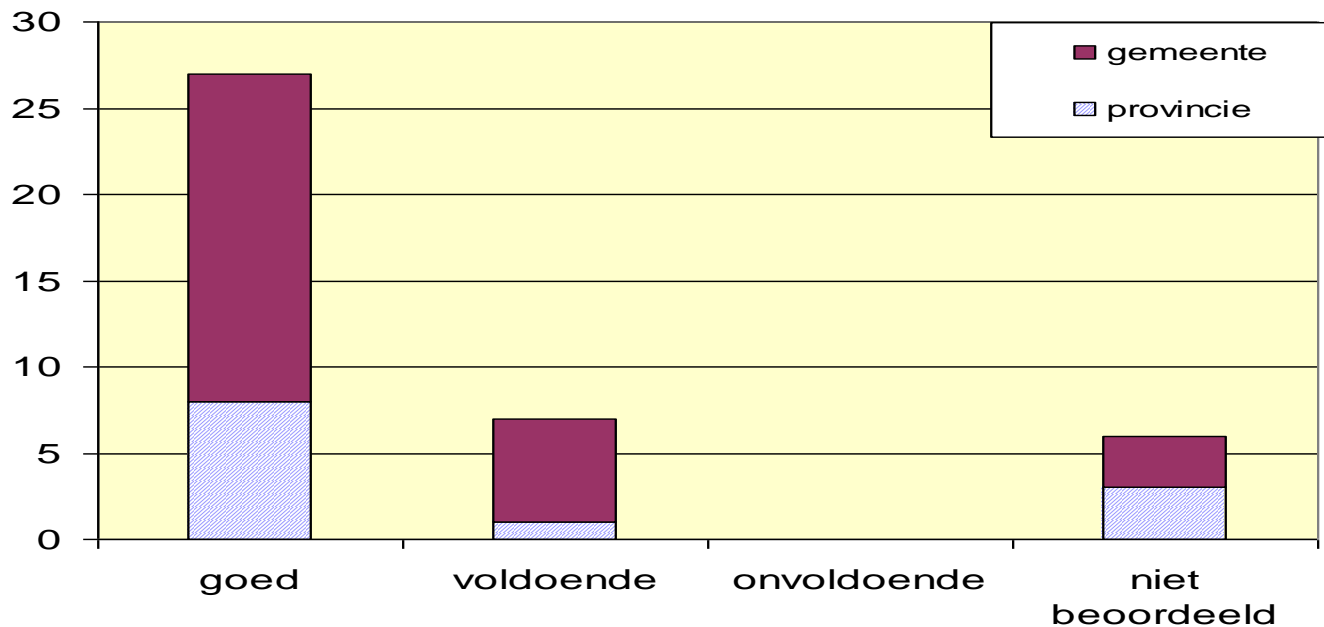
Beoordeling 2010/11 - systeem

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB

| Oordeel | Toelichting |
|-----------------|--|
| Goed | Documentatie en implementatie volledig, systeem in beheer |
| Voldoende | Documentatie volledig, implementatie in ontwikkeling, systeem in beheer |
| Onvoldoende | Documentatie en / of implementatie onvoldoende gevorderd; systeem niet in beheer |
| Niet beoordeeld | Niet opgenomen in visitatieronde 2010-2011 |

Bij 2^e/3^e visitatie is oordeel op implementatie gericht (audits, verbetercyclus, man.beoord.)



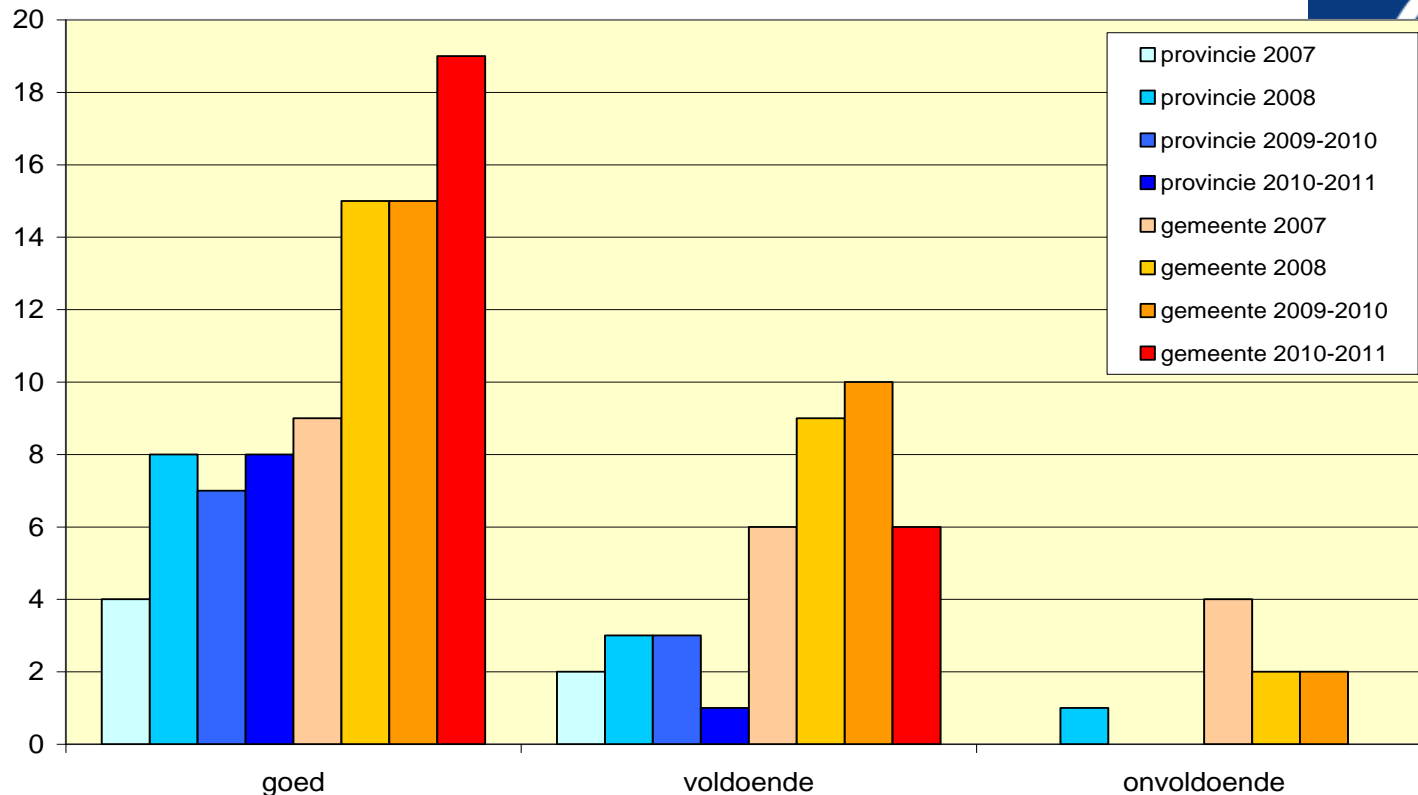
Ontwikkeling in 2010-2011

34 organisaties met geïmplementeerd systeem

- 9 wijzigingen in score (7x pos, 2x neg, +5), 1x nieuw (vold.)
- weinig verschil meer tussen provincie en gemeente
- géén onvoldoende; afzegging 2010-2011 aandachtspunt
- 12 deelnemers behalen ten minste 3x achtereen goed

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Zorg voor continuïteit

4 afzeggingen hangen samen met RUD's

Voorkom terugval of opnieuw beginnen:

- draagvlak, structuur aanbrengen (flexibel)
- systematisch, niet afhankelijk één persoon



Voorbeeld handshakes
Gelderland

- bodemtaken over meerdere afdelingen
- geen probleem
- afspraken vastleggen

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB





2. Terugblik teamleiderschap

7

17 teamleiders

3 begeleiders/teamleiders

Groei teamleiders

17 teamleiders POKB voor 30 van 34 visitaties

12 in 2008, 14 in 2009/10

Draagvlak en samenwerking goed

- alle beoordelingen visitaties afgerond
- toch nog 11 visitatie na oorspronkelijke planperiode
- doel duidelijker gemaakt vooraf
- formats veelal gelijk
- beoordeling en brief in veel gevallen door TL

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



8



Voor en nadelen in 2010 besproken

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB

'als planning loopt dan..... valt het mee,
verstoringen zijn lastig, kosten tijd
en niet altijd te voorzien en voorkomen'

9



Ervaringen van twee teamleiders

Eva Diedereren – Provincie Limburg

Annemiek Wiegman – Gemeente Zwolle

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



10

Op locatie in Zwolle, 8 december 2010



3. Thema: prestatie-indicatoren

- PI's maken kwaliteit dienstverlening zichtbaar
- Normblad 3.1a en 3.5.1: systematisch
- Visitaties 2009-2010 geven eerste beeld:
 - duidelijk verschillen tussen deelnemers
 - focus op blijvend verbeteren
- Standaard aanpak gebruikt en indicatieve beoordeling
 - SMART – doelen gesteld en gespecificeerd
 - Initiatieven genomen door deelnemer (visie op PI's)
 - PI's gebruikt voor structureren metingen
 - Resultaten metingen inzichtelijk
 - Analyses om prestaties te verbeteren
 - Is sprake van een systematische aanpak(resultaten opgenomen in rapport 2009-2010)

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



2010-2011: stap verder met PI's

Het gaat om 'blijvend verbeteren en leren'

Uitwerking: notitie thema 2010-2011

- maat organisatie bepaalt instrument
- meer focus 'hoe' de organisatie borgt en leert (minder op PI)
 1. Hoe doen ze het
 2. Wat doen ze
 3. Is dat doelmatig

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



12



Kwalitatief beeld (verbetergericht)

| | 2010 | 2011 |
|--------------------|------|------|
| Goed, systematisch | 30% | 40% |
| Voldoende | 30% | 45% |
| Twijfelend | 40% | 15% |

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



13

-> meeste organisaties aan de slag gegaan of
aangehaakt bij ontwikkelingen die liepen

rapportage voor 32 visitaties

Hoe is het geregeld

PDCA –cyclus

- door 75% deelnemers gebruikt (=2010)
- met 60% SMART doelen

Initiatief genomen tot systematische opzet

- door 93% deelnemers
- waarbij 80% met PI's, metingen en analyse werkt en met een procedurebeschrijving (50% in 2010)

-> professionele aanpak neemt toe

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Klantgericht onderzoek

KTO uitgevoerd

- door 50%
- soms minder bodemgericht
- soms wel gepland voor de toekomst

-> in 2009 aandacht aan besteed, zie website
wordt gezien als relevant hulpmiddel

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Wat meten de deelnemers

| PI | #-wel | #-niet |
|------------------|--------------|---------------|
| Volledigheid | 13 | 2 |
| Tijdigheid | 17 | 0 |
| Effect acties | 10 | 4 |
| Doelmatigheid | 5 | 1 |
| Klantgerichtheid | 4 | 2 |
| Competenties | 7 | 1 |

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



16

-> deelnemers denken na over zin van PI's (21 vullen in)
en meet bijna altijd de tijdigheid van prestaties,
en daarnaast andere PI's

Is het doelmatig

| Aanpak | #-wel | #-niet |
|---------------|--------------|---------------|
| Systematisch | 17 | 2 |
| Met resultaat | 9 | 0 |
| Efficiënt | 3 | 1 |
| Leeft het | 10 | 3 |

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



17

-> deelnemers beoordelen aanpak (19 vullen in)
en in het algemeen is die volgens systeem
of het efficiënt is, is lastiger te bepalen

Conclusie

- Systemen op verbetergerichtheid bekeken
- Aandacht voor 'wat levert het op'
- Aansluiting bij koplopers gevonden
- Weinig achterblijvers
- Oppassen voor meten om het meten

Voorstel:

-> verder uitwerken voor rapport
hoofdpunten opnemen in toelichting
op het Normblad (bij art. 3.1 en 3.5.1)

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



18



4. Praktijkvoorbeelden 2011

Enkele van de nieuwe praktijkvoorbeelden visitatieronde:

- Projectthermometer (N-Holland)
- BRL's verplicht in Besluiten (Prov. Utrecht)
- A3 methodiek, PDCA en INK in programma (idem)
- Risico- en verbeterplan (Haarlem)
- Beoordelen melding 10m3 regeling (Amsterdam)
- Procesbewakingsformulier (Schiedam)
- WABO-procedure + systeem (Enschede)
- Omgevingsloket online (Maastricht)
- BPMOne (Arnhem)
- Raamcontract onderzoek en sanering (Nijmegen)

Maar ook discussie over toekomst kwaliteitszorg,
en goed hergebruik van praktijkvoorbeelden.

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Uitwerking inventarisatie 2010

Aangeleverd en deze maand op website

Almelo - handhaving (plan, procedure)

- managementbeoordeling

Gelderland - klantenpanel

Fryslân - rapportageplicht en directiebeoordeling

Limburg - projectmatig werken

Zwolle - WKO en aanpak grondwater

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



5. Planning visitaties 2011-2012

- werkgroep levert standaardaanpak 1.09.2011
- uitvoering in periode oktober 2011 – mei 2012
- afronding september 2012
- POKB gezamenlijk 15.11.2012
- teamleider staat centraal in draaiboek
 - follow up 2011-2012 + thema (+ keuze)
 - datum, agenda, voorbereiding, beoordeling
- voorkeuren aan **pokb@sikb.nl**



21



6. Thema BIB

zie notitie voor de inleiding

Bespreek- en besluitpunten:

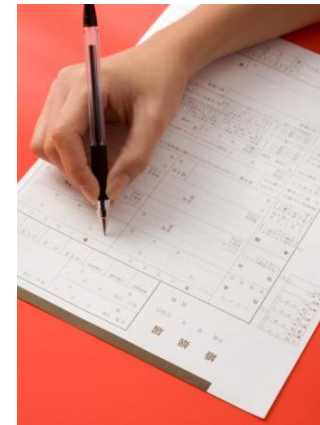
- wat kan Normblad betekenen
- afbakening vraagstelling (wat wel/niet)
- enquête (voorbeeld bijgevoegd)
 - zo in te vullen?
 - responstermijn van 1 juli 2011 haalbaar
- verdere voorbereiding (5 punten)

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



22



7. Afspraken uitvoeringszaken

INSTRUMENTEN
VOOR EENVOUDIGER
EN BETER
BODEMBEHEER

SIKB



Opzet: 3 voorstellen vanuit deelnemers

- verdieping (3 deelnemers, korte follow up)
- accent op follow up (samen) en thema (op locatie)
- buddy systeem (2x bij zelfde organisatie)

23

