



DE OMGEVINGSDIENST VOOR EEN SCHOON EN VEILIG ZEELAND

Nieuwsbrief RUD Zeeland | september 2021

In dit nummer:

- ▶ Stakeholders onderzoek 2020
- ▶ Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2021
- ▶ Omgevingswet - een goede start en een succesvolle samenwerking is het halve werk
- ▶ ZLTO - Innovatie aanpak controles
- ▶ Onderzoek verbetering omgevingskwaliteit Kanaalzone Sluiskil - Terneuzen
- ▶ Maak kennis met ... Ina Groen

Meer aanpassingsvermogen

In de vorige nieuwsbrief blikten we terug op een roerig jaar. Nu, september 2021, kijken we vooruit en maken we plannen voor de komende jaren. De coronacrisis, maar ook de invoering van de omgevingswet, de veranderende maatschappij en de kritische blik van de burger brengt veel verandering. Dit vraagt om meer aanpassingsvermogen. Er is steeds meer belangstelling voor de activiteiten en werkzaamheden van een omgevingsdienst. Voor RUD Zeeland staat 2021 daarom vooral in het teken van onderzoeken, implementeren van nieuwe plannen en het voorbereiden op en implementeren van de omgevingswet.

Onderzoeken

De afgelopen periode was er één van vele onderzoeken. Op basis van de onderzoeksresultaten gaan we stapsgewijs processen veranderen. Na de zomer hebben we onder andere een extra vergadering met het algemeen bestuur om de toekomst van RUD Zeeland te bespreken. In deze vergadering worden de resultaten van het onderzoek door Commissie van Aartsen besproken; moge-



Anton van Leeuwen
directeur RUD

lijkheden om milieuhandhaving, -toezicht en vergunningverlening in Nederland te versterken en het stelsel effectiever en slagvaardiger te maken. Ook bespreken we dan het onderzoek in opdracht van provincie Zeeland naar de toekomstverkenning van de samenwerking op het gebied van milieutaken. Ook dit jaar is er reeds een interne audit uitgevoerd en staat er nog een externe audit op de planning. Dit alles om onze ISO-certificering te behouden. Tot slot is er

onderzoek gedaan naar kwaliteitscriteria, capaciteit in handhaving, risicobeheersing, tevredenheid onder medewerkers (MTO) en tevredenheid onder stakeholders. Verderop in de nieuwsbrief delen we de resultaten van zowel het onderzoek naar de tevredenheid onder de medewerkers als het stakeholdersonderzoek.

Er staan ons veel nieuwe ontwikkelingen te wachten.



Stakeholdersonderzoek 2020

Eind 2020 startte RUD Zeeland met een stakeholdersonderzoek. Dit onderzoek bekeek hoe de verschillende stakeholders het functioneren van RUD Zeeland ervaren. Het geeft daarmee inzicht in de tevredenheid over de dienstverlening van RUD Zeeland. Ook hoe RUD Zeeland de dienstverlening naar en samenwerking met de deelnemers kan verbeteren. Daarnaast is de stakeholdersanalyse een verplichting in het kader van de ISO-certificering.

Tijdens het onderzoek zijn 47 bestuurders, ambtenaren en partners in persoonlijke interviews bevraagd naar de samenwerking met en de tevredenheid over het functioneren van RUD Zeeland. Daarnaast zijn online vragenlijsten verspreid onder meer dan 600 bedrijven en 300 melders. In deze online

vragenlijst kregen bedrijven de mogelijkheid om de dienstverlening door RUD Zeeland te beoordelen. Melders, de personen die contact opnamen met het milieumeldpunt, zijn in de online vragenlijst bevraagd naar de verwerking van de melding door RUD Zeeland.

Onderzoek 2017 vs. 2020

Al eerder onderzocht RUD Zeeland haar functioneren en de tevredenheid van de stakeholders in 2017. Sindsdien zijn veel taken van RUD Zeeland veranderd. Een directe vergelijking kan daarom niet gemaakt worden. Wel zien we verschillende aspecten terug in de resultaten van beide onderzoeken.

Zowel uit het onderzoek van 2017 als 2020 blijkt dat deelnemers meer klantgerichtheid en flexibiliteit verwachten. RUD Zeeland kan de flexibiliteit niet zomaar aanpassen. Omgevingsdiensten zijn opgericht om op basis van wetgeving te adviseren. Ze kunnen zich niet laten leiden door andere factoren. Wel kan RUD Zeeland klantgerichtheid verbeteren en waarde toevoegen, door vaker kennis te delen en mee te denken met klanten.

Uit het onderzoek van 2017 bleek ook dat RUD Zeeland de bereikbaarheid en het nakomen van afspraken kon verbeteren. Uit de huidige resultaten is op te maken dat er de afgelopen jaren gewerkt is aan het verbeteren van deze punten. “RUD Zeeland zorgt dat afspraken worden nagekomen. Ik zie hierin sinds anderhalf jaar verbetering. We kunnen nu werken vanuit een samenwerking met concrete afspraken die worden nagekomen”, zegt één van de partners.

Verbeterpunten

Andere verbeterpunten die uit de resultaten van het onderzoek van 2020 naar voren zijn gekomen zijn globaal in te delen in 3 thema's.

- **Communicatie:** als rode draad komt het thema communicatie bij alle stakeholders in het gehele onderzoek terug. Door betere informatievoorziening kan RUD Zeeland de zichtbaarheid naar partners en bedrijven vergroten. Daarnaast zorgt snelle en adequate communicatie voor meer duidelijkheid tussen RUD Zeeland en de stakeholders.
- **Proactief handelen:** door meer kennisdeling kan RUD Zeeland de betrokkenheid met de stakeholders verbeteren. De dienstverlening van RUD Zeeland wordt van toegevoegde waarde als er overkoepelende oplossingen en inzichten gedeeld worden met stakeholders.
- **Capaciteit:** de medewerkers van RUD Zeeland worden beschouwd als zeer deskundig, maar door een tekort aan medewerkers voldoet RUD Zeeland niet altijd aan bepaalde afspraken. Zo worden vergunningen soms later uitgegeven of geplande bezoeken uitgesteld door incidenten die zich tussendoor voordoen.

Hoe gaan we dit aanpakken?

Als eerste zijn door middel van workshops de belangrijkste thema's vastgesteld door de zogenaamde 'ambassadeurs'. Dit zijn 10 medewerkers van RUD Zeeland uit alle lagen van de organisatie. Zij stellen een verbeterplan op. Momenteel leggen zij de laatste hand aan dit plan. Vervolgens zal het MT een beslissing nemen over het plan van aanpak. Dit leggen zij aansluitend via een memo voor aan het Dagelijks Bestuur.

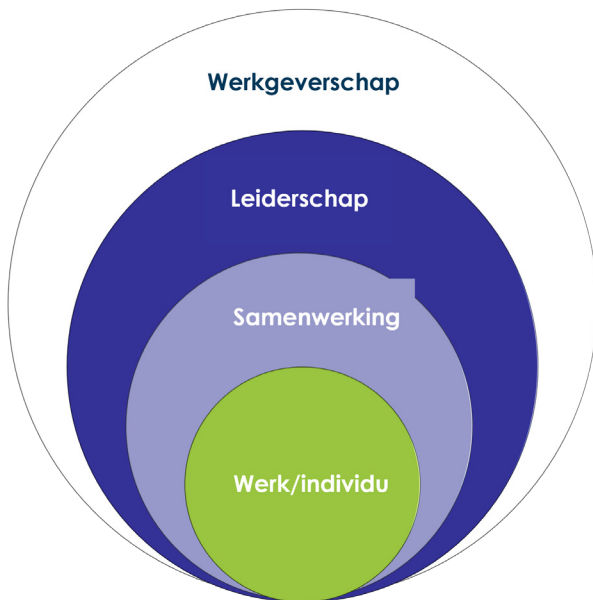


Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2021

Naast een blik naar buiten via het stakeholdersonderzoek, heeft RUD Zeeland ook graag inzicht in hoe alle medewerkers denken over het werken bij de regionale omgevingsdienst. Als toezichthoudende organisatie werkt RUD Zeeland aan een Schoon en Veilig Zeeland op een klantvriendelijke en professionele manier. Daarbij is het handhaven van kwaliteitseisen en dienstverleningsnormen belangrijk. Dat begint binnen in de organisatie. Vandaar dat ze begin dit jaar een medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) liet uitvoeren. Het laatste MTO vond in februari 2019 plaats. Tijd dus om te bekijken waar RUD Zeeland staat na twee jaar.

Grote belangstelling

Voor dit onderzoek nodigde RUD Zeeland alle medewerkers uit hun mening te geven over aspecten zoals bevlogenheid, werkdruk en zelfstandigheid in hun werk. Heel veel medewerkers droegen graag hun steentje bij aan dit onderzoek. Dit bleek uit een respons van maar liefst 95%. Bij de benchmark ligt dit normaal gezien rond 60%.



Tevredenheid t.o.v. 2019

Een aantal aspecten vormt de stabiele basis in de medewerkerstevredenheid.

- Flexibel werken: het tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken wordt als een groot pluspunt ervaren. Werk en privé kunnen beter op elkaar afgestemd worden. Dat geeft een gevoel van vrijheid.
- Collegialiteit: er is een goede samenwerking tussen collega's. Medewerkers staan voor elkaar klaar.
- Inhoud van het werk: medewerkers staan achter de doelstelling 'een schoon en veilig Zeeland'. De rol die zij hierin hebben vinden ze prima.

Verbeterpunten

In de zaken waar de medewerkers minder tevreden over zijn, is een kleine verschuiving waar te nemen. Op basis van het onderzoek van 2019 is er intern extra aandacht gegeven aan communicatie. Ondanks deze inzet blijft communicatie ook in 2021 weer een verbeterpunt.

Twee zaken die nog niet eerder naar voren kwamen zijn de samenwerking en omgang met de deelnemers en de ervaren regeldruk. Medewerkers zien mogelijkheden tot verbetering in contacten met de deelnemers. De oorzaak van de 'regeldruk' ligt mogelijk in de noodzaak tot het secuur moeten invoeren van de systemen zoals TimeTell en Squit. Dit is echter inherent aan de gekozen afrekensystematiek.

Samengevat kan worden gesteld dat de sfeer en cultuur binnen RUD Zeeland goed is, maar dat er nog ruimte is om te verbeteren.

Aanpak

De verbeterpunten worden, net zoals in 2019, verder uitgewerkt en per team besproken. Op deze wijze krijgt iedereen de kans om mee te denken en ontstaat er een groot draagvlak voor de verbeterpunten. De voortgang wordt periodiek teruggekoppeld aan alle medewerkers.

Omgevingswet - een goede start en een succesvolle samenwerking is het halve werk

Inmiddels is het voor iedereen duidelijk dat ook RUD Zeeland zich voorbereidt op de komst van de Omgevingswet. De interne projectgroep heeft de acties die dit jaar moeten worden uitgevoerd volledig in beeld gebracht. Voor sommigen zal het echter nieuw zijn dat veel collega's van RUD Zeeland ook samenwerken met de deelnemers. Samen bereiden we ons voor op de nieuwe Omgevingswet. Daarbij ligt het voorzitterschap van de Zeeuwse werkgroep Vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) in handen van Ineke Jansen.

Om de Omgevingswet goed te kunnen uitvoeren, werkt de werkgroep VTH en Samenwerkingsplatform Omgevingswet Zeeland (SPOZ) de minimale eisen uit. De werkgroep doet dit samen met een groot deel van de Zeeuwse gemeenten, Provincie Zeeland, Rijkswaterstaat, GGD en VRZ. De resultaten worden gedeeld met alle relevante Zeeuwse partijen.

Pilots

Vooraf door samen te oefenen in pilots via webinars ervaren we wat nodig is om de Omgevingswet goed toe te passen. Eén van de doelen van deze werkgroep is het samenwerken met de deelnemers, GGD en VRZ bij nieuwe initiatieven. Zoals bij de bouw van een zorgcomplex of het helpen opzetten van een voorbeeld legesverordening.

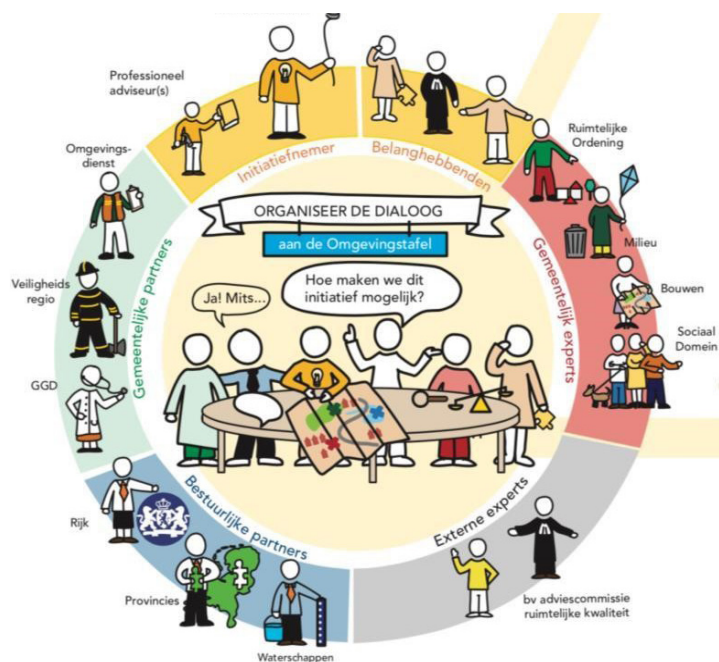
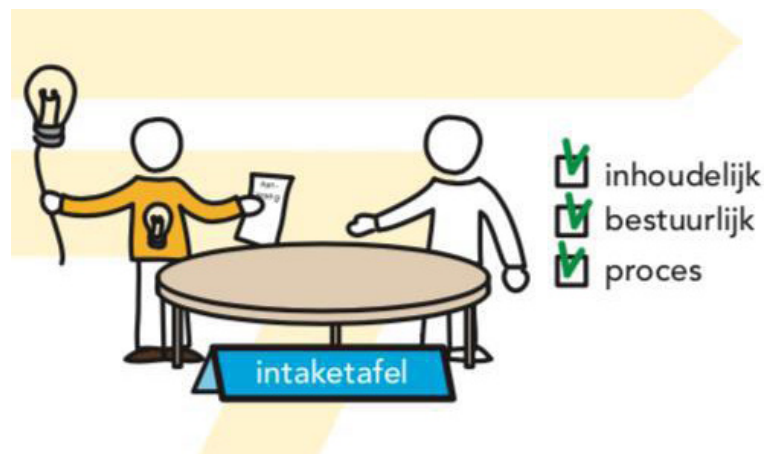
Tijdens de pilots staan de zogenoemde intaketafels en omgevingstafels, nieuwe instrumenten van de Omgevingswet, centraal. Aan deze tafels komen de initiatiefnemer en betrokkenen samen om afspraken te maken. Dit is de volgende stap in deze oefenfase. Inmiddels is de werking van het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) aan bod gekomen. Net als het maken van een (deel)omgevingsplan.

Uit de oefensessies blijkt dat de specialisten 'externe veiligheid' en 'geluid' van RUD Zeeland steeds vaker worden gevraagd aan te schuiven. We leveren een belangrijke bijdrage binnen deze specialismen vanwege deskundige professionals. Ook onze kennis van de 'bruidsschat' wordt naar verwachting meer en meer ingezet.

Volgende stap

Een volgende belangrijke stap is het inzichtelijk maken van de gevolgen van de omgevingswet voor onze toezichthouders en hun werk. Hiervoor startte recent een werkgroep. Het doel van deze groep is om ook hier met de andere partners onze

gezamenlijke weg te vinden en het nieuwe proces te oefenen. Zo zorgen we samen dat we in Zeeland tijdig met de Omgevingswet kunnen werken!



Innovatieve aanpak controles

Eens per jaar is er bestuurlijk overleg tussen de Zuidelijke Land- en Tuinbouworganisatie (ZLTO) en RUD Zeeland. Hierin bespreken de wederzijdse besturen en directies een diversiteit aan onderwerpen en zaken die actueel zijn of aandacht verdienen. Verder kijken zij naar hoe alles loopt in het veld. Provinciaal secretaris Ko de Regt van ZLTO inventariseert vooraf aan zo'n overleg bij alle 10 ZLTO afdelingen wat zij willen bespreken. Hij geeft aan: "We weten elkaar te vinden als er iets speelt in het veld. Toch is het goed om één keer per jaar stil te staan bij beleidszaken en dieper in de materie te duiken."



Ko de Regt

Provinciaal secretaris van ZLTO

Dit keer was er de duidelijke invloed van corona. Er moest een creatieve manier gevonden worden voor inspecties. Een bezoek door de inspecteurs van RUD Zeeland aan de bedrijven was geen optie. Op basis van eerdere ervaringen stelde RUD Zeeland een checklist op die bedrijven kunnen gebruiken voor een zelfcontrole. Deze methode was eerder al eens succesvol toegepast.

Zelfcontrole

De checklist omvat deels gesloten en deels open vragen. Na ontvangst hebben bedrijven twee tot drie weken om de lijst in te vullen en te retourneren naar RUD Zeeland.

Aan de hand van de ingevulde lijsten beslissen de inspecteurs of bedrijven voldoen of niet. Als dit niet het geval is, volgt er een telefonisch gesprek, waarbij eventueel extra foto's worden opgevraagd. In enkele gevallen is het toch nodig om de situatie ter plaatse te bekijken. Dan kan er een gecontroleerd bezoek plaatsvinden, met inachtneming van alle coronamaatregelen.

Deze aanpak is goed ontvangen en loopt naar wens. Ko de Regt: "Ik krijg weinig reacties uit het veld en dat is in dit geval een goed teken."

Vervolg

De controle van de ongeveer 400 akkerbouwbedrijven loopt nog. Voor meer dan de helft is de inspectie afgerond. Ondanks dat er meer ruimte is gekomen in de coronamaatregelen is de aanpak behouden. Ook met het oog op meer risico gestuurd werken is dit een goede oefening.

De Regt voegt toe: "De ervaringen die RUD Zeeland hiermee op doet zijn wellicht nuttig en implementeerbaar. Als het voor ondernemers nog eenvoudiger kan dan is dat mooi meegenomen."

Onderzoek verbetering omgevingskwaliteit

Kanaalzone Sluiskil - Terneuzen

In de vorige nieuwsbrief kondigden we het onderzoek naar de beleving van de omgevingskwaliteit in de Kanaalzone Sluiskil – Terneuzen aan. De Kanaalzone heeft een drukbevaren kanaal en veel industriële activiteit. Deze activiteiten hebben invloed op de woonomgeving en zorgen soms voor hinder bij omwonenden. In 2019 zagen we een stijging in het aantal klachten, daarom doet RUD Zeeland onderzoek naar de beleving van de omgevingskwaliteit. In samenwerking met DCMR Milieudienst Rijnmond, GGD Zeeland, Rijkswaterstaat, North Sea Port, Provincie Zeeland en gemeente Terneuzen onderzoeken we hoe inwoners de omgevingskwaliteit beleven op gebied van lucht, geur, geluid, stof, veiligheid en gezondheid. Ook inventariseren we welke knelpunten een rol spelen en wat de mogelijke oplossingen zijn.

De eerste tussenresultaten van het onderzoek zijn bekend. Het eerste zichtbare projectresultaat is de plaatsing van het luchtmeetpunt in Sluiskil. Verder is bekendgemaakt dat de aanleg van walstroom in de buurt van Sluiskil wordt gerealiseerd. In de tweede helft van 2021 voeren we de vervolgacties uit, zoals het organiseren van een informatiebijeenkomst voor inwoners van Sluiskil en wijk De Oude Vaart in Terneuzen. GGD Zeeland

brengt daarnaast de beleving van de inwoners in kaart aan de hand van de vierjaarlijkse Gezondheidsmonitor en de Leefplek-meter. Ook betrekken we de bedrijven en inwoners van Sluiskil en van de wijk Oude Vaart in Terneuzen bij het onderzoeken van mogelijke oplossingen om de hinder waar nodig en mogelijk te beperken.



Maak kennis met Ina Groen

Bij onze organisatie werken ongeveer 90 medewerkers. Dit keer maken we kennis met Ina Groen, afdelingshoofd Staf.

- **Wie ben je?**

Mijn naam is Ina Groen, 57 jaar en vanaf juni in dienst bij de Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland.

Op dit moment wonen wij, mijn man en ik, nog in Leiderdorp. Acht jaar geleden hebben we Zeeland verruild voor de Randstad, maar we komen terug. We hebben al een fijn stekje op het oog in het schone Zeeland, waar we nog jaren kunnen blijven wonen.

- **Geef een korte omschrijving van jezelf**

Stilzitten is niet mijn ding, ik houd van aanpakken en ben nooit te beroerd om de handen uit de mouwen te steken. Een goede samenwerking is belangrijk voor mij en ik zoek verbinding in alles wat ik doe. Mijn ontspanning vind ik onder andere door in de tuin te werken.

- **Wat was je vorige functie?**

Het publieke domein is mijn achtergrond. Eerst op fiscaal/financieel vlak en later heb ik als manager ruim 25 jaar bij de Belastingdienst en de Douane gewerkt. Na een uitstap naar gemeente Katwijk en daarna het Rijksvastgoedbedrijf heb ik, voordat ik bij de RUD Zeeland begon, gewerkt bij de Uitvoeringsdienst Herstel Toeslagen van de Belastingdienst. Daar kon ik bijdrage leveren aan de enorme uitdaging om alle dossiers van gedupeerde ouders in het kader van de 30.000-regeling van het Catshuis tijdig te beoordelen. Een echte crisisorganisatie, waarbij hard werken de norm was. Gelukkig samen met enthousiaste collega's. De betrokkenheid om samen de doelstellingen te halen was groot. Dit is overigens bij de RUD niet anders.

- **Wat is je nieuwe functie binnen RUD Zeeland?**

Ik ben aan de slag gegaan als hoofd van de Staf. Als spin in het web mag ik de vele zaken rondom de bedrijfsvoering managen. Dit past goed bij mijn voorkeur om faciliterend aan het werk te zijn. Zorgen dat de uitvoering zo goed mogelijk ondersteund is en tegelijkertijd zo transparant mogelijk de deelnemers en het bestuur informeren.

- **Wat is je visie voor deze nieuwe rol?**

Volgens mij is in mijn werk een goede communicatie cruciaal. Daarmee verbinding maken en op basis van vertrou-



wen een sterke samenwerking neerzetten, zodat we efficiënt en effectief ons werk kunnen doen.

- **Waar denk je gelijk mee aan de slag te kunnen/gaan?**

De meeste bedrijfsvoeringstaken worden afgenomen van gemeente Terneuzen. Het contract daarvoor loopt over enkele jaren af. De beoordeling van het huidige contract en het onderzoek naar een vervolg staat bovenaan mijn agenda. Daarbij komt de mogelijke samenwerking met de Veiligheidsregio Zeeland en de GGD. Het één moet, het ander mag. Deze combinatie maakt een mooie puzzel.

- **Waarom ben je voor een baan bij de RUD gegaan?**

In willekeurige volgorde: het is een functie die helemaal in mijn straatje past; het is een organisatie die staat voor zaken in de samenleving waar ik aan wil bijdragen en dat allemaal in Zeeland. Daar kom ik mijn bed voor uit!

- **Andere dingen die je graag met je nieuwe collega's wilt delen?**

Een goede samenwerking intern en extern, vooral middels een open en respectvolle communicatie, is waar ik voor ga. Als we het dan op de inhoud een keer niet eens kunnen worden, blijft in ieder geval de relatie in tact. Van daaruit verder bouwen aan een schoon en veilig Zeeland.