

Bundel - Algemeen Bestuur van 27 februari 2023

- 0 Thema: Oost West Asbest, toelichting op de asbestwerkzaamheden in de praktijk
- 1 Opening
[Agenda Algemeen Bestuur 27 februari 2023.docx](#)
- 2 Ingekomen stukken en mededelingen
- 2.a Jaarverslag 2022 Zeeuwse Ombudsman
[Jaarverslag 2022 Zeeuwse Ombudsman.pdf](#)
- 2.b Memo aan DB en brief aan Nationale Ombudsman / Zeeuwse Ombudsman
[Dossier 195 voorblad](#)
[Memo MT DB Ombudsman.docx](#)
[Brf ter kennismaking aan Nationale Ombudsman.docx](#)
- 2.c ter kennisname mail toezicht begroting 2023
[Dossier 194 voorblad](#)
[DB voorstel toezicht BZK.docx](#)
[toezichtmail ministerie BZK op begroting 2023.pdf](#)
- 2.d Rapportage nulmeting KC2.2 sep 2022
[Dossier 200 voorblad](#)
[DB voorstel voortgang Libereaux 6 februari 2023.docx](#)
[Rapportage nulmeting KC2.2 RUD Zeeland sep 2022.pdf](#)
- 3 Vaststelling agenda
- 4 Verslag incl. actielijst en besluitenlijst van het algemeen bestuur van 5 december 2022
[Notulen Algemeen Bestuur 5 december 2022.docx](#)
[Besluitenlijst Algemeen Bestuur 5 december 2022 \(1\).docx](#)
[Actiepuntenlijst Algemeen Bestuur 5 december 2022 \(1\).docx](#)
- 5 Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek
*In het laatste bestuurlijk overleg met de provincie is gevraagd naar de samenvatting MTO.
In voorgestelde memo staat een samenvatting voor het DB en AB over wat we reeds gedaan hebben nav het MTO.*
[Dossier 197 voorblad](#)
[DB AB voorstel voortgang MTO 6 feb 2023.docx](#)
[Memo DB AB voortgang MTO 6 feb 2023.docx](#)
- 6 Onderzoek cyberveiligheid bij RUD Zeeland in opdracht van rekenkamer Zeeland
In opdracht van de rekenkamer gaat een ethical hacker in februari 2023 proberen in te breken bij RUD Zeeland.
[Dossier 198 voorblad](#)
[Voorstel 23 feb 2023 onderzoek naar cyberveiligheid door rekenkamer.docx](#)
[Brief AB RUD Zeeland start onderzoek cyberveiligheid.pdf](#)
[Startnotitie cyberveiligheid 3.pdf](#)
- 7 Plan generieke taken 2023
[Dossier 186 voorblad](#)
[voorstel AB Generieke taken 2023 def.pdf](#)
- 8 Rondvraag
- 9 Sluiting



Agenda Algemeen Bestuur

Datum 27-02-2023
Tijd 9:00 - 11:00
Locatie Abdij Middelburg, [REDACTED]
Voorzitter de heer A.G. van der Maas

0 Thema: Oost West Asbest, toelichting op de asbestwerkzaamheden in de praktijk

1 Opening

2 Ingekomen stukken en mededelingen

2.a Jaarverslag 2022 Zeeuwse Ombudsman

Bijlagen:

Jaarverslag 2022 Zeeuwse Ombudsman.pdf

2.b Memo aan DB en brief aan Nationale Ombudsman / Zeeuwse Ombudsman

Bijlagen:

Memo MT DB Ombudsman.docx

Brf ter kennismaking aan Nationale Ombudsman.docx

2.c ter kennisname mail toezicht begroting 2023

Bijlagen:

DB voorstel toezicht BZK.docx

toezichtmail ministerie BZK op begroting 2023.pdf

3 Vaststelling agenda

4 Verslag incl. actielijst en besluitenlijst van het algemeen bestuur van 5 december 2022

Bijlagen:

Notulen_Algemeen_Bestuur_5_december_2022.docx

Besluitenlijst_Algemeen_Bestuur_5_december_2022 (1).docx

Actiepuntenlijst_Algemeen_Bestuur_5_december_2022 (1).docx

5 Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek



Bijlagen:

DB AB voorstel voortgang MTO 6 feb 2023.docx

Memo DB AB voortgang MTO 6 feb 2023.docx

6 Onderzoek cyberveiligheid bij RUD Zeeland in opdracht van rekenkamer Zeeland

Bijlagen:

Voorstel 23 feb 2023 onderzoek naar cyberveiligheid door rekenkamer.docx

Brief AB RUD Zeeland start onderzoek cyberveiligheid.pdf

Startnotitie cyberveiligheid 3.pdf

7 Plan generieke taken 2023

Bijlagen:

voorstel AB Generieke taken 2023 def.pdf

8 Rondvraag

9 Sluiting

OPEN EN DUIDELIJK
RESPECTVOL
BETROKKEN EN OPLOSSINGSGERICHT
EERLIJK EN BETROUWBAAR

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Inhoud

Inhoudsopgave	pagina:	2
Voorwoord		3
Cijfers		4
Overgang Nationale ombudsman		6
Externe contacten		7
Slotwoord		8
Bijlage: Behoorlijkheidsnormen		9

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Voorwoord

Laatste jaarverslag

Voor u ligt het laatste jaarverslag van de Zeeuwse Ombudsman. Op voorstel van het bestuur van Stichting De Zeeuwse Ombudsman hebben alle 13 Zeeuwse gemeenten besloten om zich per 1 januari 2023 aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman. In ons jaarverslag over 2021 kondigden wij deze transitie reeds aan.

Cijfers zeggen niet alles

Een gemeente met maar één klacht, maar dan wel een zeer ernstige, mag niet vergeleken worden met een andere gemeente met tien klachten over veel minder ernstige zaken. De Ombudsman waarschuwt ook nu tegen het al te snel trekken van conclusies op basis van de getallen in het cijfermatig overzicht in het volgende hoofdstuk. Een enkele veelklager, grote aantallen toeristen, bevolkingsamenstelling naar leeftijd, opleidingsniveau en inkomen zijn factoren die het aantal klachten sterk kunnen beïnvloeden. Dat neemt niet weg dat sommige gemeenten en organisaties er goed aan zouden doen de cijfers toch eens wat nader te analyseren. En zich af te vragen wat er de oorzaken van zouden kunnen zijn dat in de ene gemeente de verhouding klachten/inwoners in 2022 - overigens net als in 2021 - neerkomt op circa 1/2000 en in andere op circa 1/7000.

Sabewa

Het aantal klachten van Zeeuwse burgers over Sabewa is dit jaar verder gedaald. De door Sabewa ingezette verbetermaatregelen lijken een duurzaam effect te hebben. Kwijtschelding blijft evenwel nog steeds een *hot issue*. In 2021 en 2022 ontving ik meerdere klachten over de zogenaamde toetsing vooraf bij kwijtschelding. Dit jaar sloot ik mijn onderzoek naar deze procedure af. Elders in dit jaarverslag wordt daar aandacht aan besteed.

Overgang Nationale ombudsman

Dit verslagjaar stond in het teken van de overgang van de Zeeuwse gemeenten van de Zeeuwse Ombudsman naar de Nationale ombudsman. Waar het in het eerste half jaar vooral ging over de besluitvorming bij de gemeenteraden, lag in de tweede helft van dit jaar de nadruk op de invulling van nabijheid door de Nationale ombudsman in Zeeland en het regelen van de praktische zaken om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen. Continuïteit in de dienstverlening aan de burgers in Zeeland stond daarbij centraal. Lopende en nieuwe onderzoekszaken zijn in verband met de afronding van onze werkzaamheden vanaf het laatste kwartaal in toenemende mate overgedragen aan de Nationale ombudsman. Hiermee werd ook de voortgang in deze onderzoeken geborgd.

Tot slot

Ook in 2022 hebben veel Zeeuwen hun vertrouwen gesteld in de Zeeuwse Ombudsman en de substituut Zeeuwse Ombudsman. Dat voelt als een zware verantwoordelijkheid. En tegelijkertijd als een blijk van vertrouwen. Vertrouwen dat van jaar op jaar opnieuw moet worden waargemaakt in het belang van goede, menselijke en rechtstatelijk zuivere verhoudingen tussen burger en overheid.

mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge, Zeeuwse Ombudsman

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Cijfers

Hieronder vindt u de cijfermatige overzichten van de verzoeken die de Zeeuwse Ombudsman in 2022 ontving. Klachten die de ombudsman ontvangt heten op grond van de Algemene wet bestuursrecht, verzoeken.

De Ombudsman ontving in totaal 159 klachten in 2022. Dit is beduidend minder dan in 2021 (208 klachten). Hieronder ziet u hoe deze klachten verdeeld zijn over de aangesloten organisaties voor 2022 en ter vergelijking ook voor 2021.

Organisatie (gemeenten)	2022	2021
Borsele	6	5
Goes	12	11
Hulst	8	11
Kapelle	2	3
Middelburg	15	24
Noord-Beveland	2	3
Reimerswaal	0	5
Schouwen-Duiveland	12	18
Sluis	9	8
Terneuzen	15	8
Tholen	3	9
Veere	9	12
Vlissingen	15	14

Organisatie (overig)	2022	2021
Aan-Z	4	2
Dethon	0	1
GGD Zeeland	2	6
GR de Bevelanden	4	7
Leerplicht RMC Oosterschelderegio	0	0
Orionis Walcheren	5	5
RUD-Zeeland	2	0
Sabewa Zeeland	18	28
SWVO	0	0
Veiligheidsregio Zeeland	0	0
Zeeuwse Muziekschool	0	0
Niet-aangesloten organisaties	16	29

Kenbaarheidsvereiste

Klachten die de Ombudsman ontving maar die nog niet zijn behandeld door de organisatie waarover wordt geklaagd, voldoen niet aan het zogenaamde kenbaarheidsvereiste. Deze klachten mogen in de regel (nog) niet door de Ombudsman worden behandeld. Indien de klager daar toestemming voor geeft, worden deze klachten door de Ombudsman doorgestuurd naar de betreffende organisatie. Deze klachten worden door de Ombudsman wel meegenomen in het totaal ontvangen klachten. Dit omdat het zogenaamde “warm doorverwijzen” een belangrijk en tijdsintensief onderdeel uitmaakt van zijn werkzaamheden.

Daling van het totaal aantal klachten

Een afname van ongeveer 25% van het aantal klachten is behoorlijk. Gaat het dan zoveel beter met de overheid? Deze conclusie zou men kunnen trekken. Een andere oorzaak lijkt echter aan de daling ten grondslag te liggen. In het laatste kwartaal van dit jaar kwamen vergeleken bij vorig jaar minder klachten binnen. Vorig jaar ontving de Ombudsman in de eerste drie kwartalen het aantal klachten dat nu in totaal over dit jaar is ontvangen. De publiciteit over het naderende einde van de Zeeuwse Ombudsman is ongetwijfeld een belangrijke oorzaak geweest voor de daling van het aantal klachten in 2022.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Meeste klachten

Sabewa Zeeland

De meeste klachten ontving de Ombudsman ook dit verslagjaar over Sabewa Zeeland. Gelukkig zet de daling van het aantal klachten over deze organisatie door. De Ombudsman is hier uiteraard tevreden over. Dat het aantal klachten over Sabewa Zeeland vergeleken met de andere organisaties hoger ligt, is tot op zekere hoogte verklaarbaar. Sabewa Zeeland heeft in verband met de aard van haar werkzaamheden veel contacten met burgers en de besluiten die Sabewa neemt hebben directe financiële consequenties voor de burger, zodat men over het algemeen sneller geneigd is een klacht in te dienen.

Dit jaar bracht de Ombudsman vier eindrapporten uit over procedure toetsing vooraf (automatische kwijtschelding). Sabewa Zeeland is aanbevolen een tussenstap in te voeren in deze procedure. Dit om de burger procedureel niet onnodig te belasten. Sabewa Zeeland heeft deze aanbeveling van de Zeeuwse Ombudsman overgenomen.

Overige organisaties

Dat de gemeenten Middelburg, Terneuzen en Vlissingen vergeleken met de andere gemeenten meer klachten ontvangen valt onder andere te verklaren op basis van hun inwoneraantallen.

De Ombudsman ontving dit jaar minder klachten over de Toegang in Middelburg (TIM). De daling van het aantal klachten in die gemeente dit jaar is daar gedeeltelijk door te verklaren.

De gemeente Schouwen-Duiveland scoort, alhoewel het er iets minder zijn dan in 2021, net als vorig jaar naar verhouding hoog met 15 klachten. De aard van de klachten is divers.

De Ombudsman ontving dit jaar geen klachten verband houdend met maatregelen rondom Covid-19. Dit is terug te zien in de daling van het aantal klachten over de GGD Zeeland.

Wat opviel is dat zich in 2022 minder burgers bij de Ombudsman meldden met klachten over organisaties die niet bij hem zijn aangesloten. Burgers weten mogelijk beter bij welke organisatie zij moeten aankloppen in geval zij een klacht hebben of zijn beter op de hoogte van de grenzen van de bevoegdheden van een gemeentelijke ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Overgang Nationale ombudsman

Het jaar 2022 stond voor de Zeeuwse Ombudsman in het teken van het voorstel aan de Zeeuwse gemeenteraden om zich aan te sluiten bij de Nationale ombudsman met ingang van 1 januari 2023.

Alle gemeenteraden hebben inmiddels op voorstel van hun College dit besluit genomen op voorwaarde dat ook de Nationale Ombudsman regionale kennis en regionale bereikbaarheid in stand blijft houden.

Op 16 november 2022 hebben Zeeuwse bestuurders en klachtencoördinatoren met de Zeeuwse Ombudsman en de Nationale ombudsman gesproken over wat voor hen nabijheid van de overheid in het algemeen en van de Nationale ombudsman in Zeeland in het bijzonder betekent.

Als resultaat van deze geslaagde bijeenkomst zijn alle bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten organisaties geïnformeerd over de invulling van de voorwaarden door de Nationale ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Externe contacten

Colom (Collegiaal overleg ombudsmannen)

De Ombudsman neemt deel aan het COLOM-overleg. Dit is een coördinerend en collegiaal overleg van de Nationale ombudsman en een aantal regionale ombudsvoorzieningen; naast de Zeeuwse Ombudsman zijn dat de gemeentelijke Ombudsmannen Den Haag, Rotterdam en Amsterdam, de Overijsselse ombudsman, de Ombudsman Groningen en de ombudscommissie 's-Hertogenbosch. In dit overleg vindt afstemming en kennisdeling plaats over onderwerpen die alle ombudsvoorzieningen raken.

Vereniging voor Klachtrecht

De Stichting de Zeeuwse Ombudsman is lid van de Vereniging voor Klachtrecht. Deze vereniging zet zich in voor het verder professionaliseren en verbeteren van de interne en externe klachtenbehandeling in de publieke sector. Zij hoopt daarmee bij te dragen aan de (rechts)bescherming van de burger en aan een goed functionerende overheid. Regelmatig worden er studiebijeenkomsten georganiseerd. Dit jaar op 19 mei (in aansluiting op een Algemene Ledenvergadering) en op 22 november. 'Een ander perspectief op lastig klaaggedrag' was het onderwerp op 19 mei. 'De BIFF-methode communicatie met hoog-scalerende mensen' stond op 22 november op de agenda.

Samen Recht Vinden (SRV)

Dit jaar kwamen de Stichting Samen Recht Vinden (SRV) en de Zeeuwse Ombudsman elkaar in diverse dossiers tegen. Om te bezien hoe de burger het beste kan worden geholpen en door wie, is een werkafpraak gemaakt. Afsproken is dat tot en met 31 december 2022 SRV contact opneemt met de Zeeuwse Ombudsman wanneer SRV een klacht ontvangt over de bij de Zeeuwse Ombudsman aangesloten instellingen. Vanaf 1 januari 2023 is de afspraak dat de Nationale ombudsman wordt geïnformeerd door SRV in geval zij een klacht ontvangen over een overheidsinstantie in Zeeland.

Indien de ombudsman een klacht ontvangt en hij is niet bevoegd om deze in behandeling te nemen of hij besluit geen onderzoek in te stellen of voort te zetten, wordt in overleg met de burger contact gezocht met SRV.

Behoorlijkheidsnormen

In een bijlage bij dit jaarverslag zijn de Behoorlijkheidsnormen opgenomen die de Zeeuwse Ombudsman als toetsingskader hanteert bij het beoordelen van overheidshandelen. Deze zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Tot slot

De Zeeuwse Ombudsman dankt de Zeeuwse burgers en de Zeeuwse overheden voor de in het instituut De Zeeuwse Ombudsman gestelde vertrouwen. Als de Zeeuwse Ombudsman in de ruim 20 jaar van zijn bestaan heeft kunnen bijdragen aan de Zeeuwse samenleving, dan is dat aan velen te danken: de instandhoudende overheden en de door hen benoemde bestuursleden, de secretarissen en de plaatsvervangend secretaris van de Ombudsman, de leden van de Ombudscommissie die tot 2017 functioneerde, maar toch vooral aan de duizenden Zeeuwen die hun vertrouwen in het instituut hebben gesteld. Dank daarvoor.

De Zeeuwse Ombudsman draagt zijn verantwoordelijkheid met een gerust gevoel over aan de Nationale Ombudsman, wetende dat die verantwoordelijkheid daar in goede handen is.



mr. drs. G.W. (Gertjan) van der Brugge MA
Zeeuwse Ombudsman



mr. C. (Carla) Hoogerland-Veerman
secretaris en substituut Zeeuwse Ombudsman

De contactgegevens van de Nationale ombudsman.

Telefoon: elke werkdag van 9.00-17.00 gratis via: 0800 - 33 55 555.

Postadres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag of Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag.

Online via het contactformulier, Whatsapp, Facebook of Twitter; voor meer info zie:

<https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres>

Bezoekadres: Bezuidenhoutseweg 151, 2594 AG Den Haag

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Bijlage: Behoorlijkheidsnormen

Inleiding

Bij de beoordeling van overheidshandelen maakt de Ombudsman gebruik van de 22 verschillende behoorlijkheidsnormen die zijn opgesteld door de Nationale Ombudsman. Aan de behoorlijkheidsvereisten kan worden afgelezen met welke normatieve blik de Ombudsman naar de relatie tussen burger en overheid kijkt. Het helpt overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Algemeen

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De behoorlijkheidsnormen helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen.

Kernwaarden en behoorlijkheidsnormen

De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- open en duidelijk
- respectvol
- betrokken en oplossingsgericht
- eerlijk en betrouwbaar

Bij iedere kernwaarde past een aantal behoorlijkheidsnormen, zie hieronder.

Open en duidelijk

TRANSPARANT

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

GOEDE INFORMATIEVERSTREKKING

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

vraagt, maar ook uit zichzelf.

De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

LUISTEREN NAAR DE BURGER

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.

GOEDE MOTIVERING

De overheid legt haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uit. Daarbij geeft zij aan op welke wettelijke bepalingen de handeling of het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet voor de burger begrijpelijk zijn.

De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Zij handelt niet alleen naar wat haar goed uitkomt of op basis van willekeur. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger.

Respectvol

RESPECTEREN VAN GRONDRECHTEN

De overheid respecteert de grondrechten van haar burgers.

Sommige grondrechten bieden waarborgen tegen het optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onaantastbaarheid van het lichaam
- het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
- het huisrecht
- het recht op persoonlijke vrijheid
- het discriminatieverbod.

Andere grondrechten waarborgen juist het actief optreden van de overheid, zoals:

- het recht op onderwijs
- het recht op gezondheid.

Grondrechten zijn neergelegd in de Grondwet en in verdragen zoals het EVRM. Van de overheid mag worden verwacht dat zij deze grondrechten respecteert. Als in de Grondwet of het verdrag is bepaald dat bij wet uitzonderingen op een grondrecht mogelijk zijn, moet de overheid zich zorgvuldig aan daarvoor geldende criteria en voorschriften houden. Te denken valt aan bepalingen in de Politiewet, het Wetboek van Strafvordering, de Wet bescherming persoonsgegevens en de Algemene wet op het binnentreden.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

BEVORDEREN VAN ACTIEVE DEELNAME DOOR DE BURGER

De overheid betreft de burger zoveel mogelijk actief bij haar handelen.

De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming en de uitvoering van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger.

FATSOENLIJKE BEJEGENING

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

FAIR PLAY

De overheid geeft de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken.

De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor en wederhoor). De overheidsinstantie speelt daarbij open kaart en geeft actief informatie over de procedurele mogelijkheden die de burger kan benutten.

EVENREDIGHEID

De overheid kiest om haar doel te bereiken een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger en dat in evenredige verhouding staat tot dat doel.

De overheid maakt steeds een afweging of een minder zwaar middel kan worden ingezet voor het doel dat zij wil bereiken. De overheid moet voorkomen dat bepaalde burgers onevenredig nadeel hebben van de maatregelen die de overheid neemt.

BIJZONDERE ZORG

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

De overheid heeft de plicht om goed te zorgen voor personen aan wie zij de fysieke vrijheid of zelfstandigheid heeft ontnomen. Zij is verantwoordelijk voor een goede medische en andere zorgverlening aan deze personen. Het gaat bijvoorbeeld om gedetineerden en jongeren die in gesloten jeugdzorg zijn geplaatst.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

Betrokken en oplossingsgericht

MAATWERK

De overheid is bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenste consequenties te voorkomen. *De overheid neemt wet- en regelgeving als uitgangspunt, maar houdt steeds oog voor de specifieke omstandigheden, waar de burger in terecht kan komen. Ook in haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger.*

SAMENWERKING

De overheid werkt op eigen initiatief in het belang van de burger met andere (overheids)instanties samen en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur.

Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt steeds zelf het initiatief om samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

COULANTE OPSTELLING

De overheid stelt zich coulant op als zij fouten heeft gemaakt. Zij heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

De overheid is bereid om fouten toe te geven en zo nodig excuses aan te bieden. De overheid benadert schadeclaims van burgers vanuit een coulante opstelling, waarbij wordt gezocht naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen. Dit geldt ook in gevallen waarin een burger onevenredig is benadeeld door een maatregel die in het algemeen belang is genomen.

VOORTVARENDHEID

De overheid handelt zo snel en slagvaardig mogelijk.

De wettelijke termijnen zijn uiterste termijnen. De overheid streeft waar mogelijk kortere termijnen na. Als besluitvorming langer duurt, dan informeert de overheid de burger daarover tijdig. Als er geen termijn genoemd is, handelt de overheid binnen een redelijke -korte- termijn.

DE-ESCALATIE

De overheid probeert in haar contacten met de burger escalatie te voorkomen of te beperken. Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Burgers zijn mensen en vertonen menselijk gedrag. De reactie van de overheid op het gedrag van de burger kan een belangrijke rol spelen bij het al dan niet escaleren van een situatie. Van de overheid mag een professionele opstelling worden verwacht, waarbij alles

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

in het werk wordt gesteld om escalatie te voorkomen en te de-escaleren als het toch tot een escalatie komt. Als de burger onredelijk of onwillig is, dan volstaat de overheid met een gepaste escalatie.

Eerlijk en betrouwbaar

INTEGRITEIT

De overheid handelt integer en gebruikt een bevoegdheid alleen voor het doel waarvoor deze is gegeven.

Burgers mogen verwachten dat de overheid haar taken op een gewetensvolle wijze uitvoert. Van de overheid en haar medewerkers mag verwacht worden dat zij hun positie, hun bevoegdheden, hun tijd en middelen niet misbruiken.

BETROUWBAARHEID

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

ONPARTIJDIGHEID

De overheid stelt zich onpartijdig op en handelt zonder vooroordelen.

De overheid wekt bij de burger het vertrouwen dat zij onpartijdig te werk gaat. Dit betekent dat de overheid ook alle schijn van partijdigheid vermijdt.

REDELIJKHEID

De overheid weegt de verschillende belangen tegen elkaar af voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn.

De overheid verzamelt bij haar handelen de relevante feiten en kijkt naar alle omstandigheden. De verzamelde gegevens worden betrokken bij de belangen die op een zorgvuldige wijze tegen elkaar worden afgewogen.

GOEDE VOORBEREIDING

De overheid verzamelt alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen.

Dit betekent dat de overheid actief informatie verwerft en deze informatie toetst door middel van wederhoor bij de burger.

JAARVERSLAG 2022 ZEEUWSE OMBUDSMAN

GOEDE ORGANISATIE

De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

De overheid richt haar (digitale) administratieve organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd. Dit geldt ook voor de systemen onderling. Zo bewaart de overheid aangeleverde documenten zorgvuldig en verwerkt geleverde informatie doelgericht. Door de overheid verstrekte informatie is waarheidsgetrouw en duidelijk. Dat impliceert ook goede dossiervorming en het soms actief verwerven van informatie. De overheid corrigeert onjuiste informatie en verwijdert overbodige informatie uit al haar systemen.

PROFESSIONALITEIT

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten.

Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	195
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	2.b
Titel	Memo aan DB en brief aan Nationale Ombudsman / Zeeuwse Ombudsman
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	██████████

Bijlagen
Memo MT DB Ombudsman.docx
Brf ter kennismaking aan Nationale Ombudsman.docx

Geagendeerd	Vergaderdatum
MT	11 januari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Voorgesteld besluit

Besluit

Voor kennisgeving aangenomen.



MEMO

Zeeuwse Ombudsman

Van : ██████████ t
Aan : MT / DB RUD Zeeland
Datum : 4 januari 2023

Onderwerp : Zeeuwse en Nationale Ombudsman

Reeds sinds de oprichting in 2014 is RUD Zeeland aangesloten bij de Zeeuwse Ombudsman. De Zeeuwse Ombudsman is onafhankelijk en helpt de burger als er problemen zijn met een overheidsinstelling. Het aansluiten bij een ombudsman is een wettelijke verplichting.

Het aantal klachten wat over RUD Zeeland bij de Zeeuwse Ombudsman binnenkomt is slechts een à twee per jaar.

Van de 29 Omgevingsdiensten in Nederland zijn er 22 aangesloten bij de Nationale Ombudsman.

Alle Zeeuwse gemeenten hebben recent besloten de instelling 'de Zeeuwse Ombudsman' op te heffen vanwege de pensionering van de Zeeuwse Ombudsman, de heer G. Van der Brugge. De gestelde voorwaarde daarbij is wel dat de Nationale ombudsman ook invulling geeft aan de goede nabijheid en toegankelijkheid voor de Zeeuwse burgers.

Met het opheffen van de instelling de Zeeuwse ombudsman geldt van rechtswege de algemene, wettelijke bevoegdheid van de Nationale Ombudsman. Een apart besluit van ons Algemeen Bestuur om aan te sluiten bij de Nationale Ombudsman is daarmee niet nodig. De Gemeenschappelijke Regeling moet wel worden aangepast. Dit wordt reeds opgepakt.

Mede op advies van de Zeeuwse Ombudsman zullen we ons per brief officieel aanmelden bij de Nationale Ombudsman. Enerzijds om gegevens te wisselen en anderzijds ter kennismaking. Deze brief wordt door Anton van Leeuwen ondertekend.

Nationale Ombudsman
Postbus 93122
2509 WB DEN HAAG

ons kenmerk : 00304094
document nr. : 18393
contactpersoon :
tel. :
e-mail : rud-zeeland.nl
verzonden :

Terneuzen, 4 januari 2023

Betreft: Aansluiten RUD Zeeland bij Nationale Ombudsman

Geachte [REDACTED],

Per 1 januari 2023 zal de instelling de Zeeuwse Ombudsman worden opgeheven. Als RUD Zeeland zijn we hier ruim 8 jaar bij aangesloten geweest. Bij uw bezoek aan Zeeland in november 2022 heeft u reeds kennisgemaakt met [REDACTED], kwaliteitsmedewerker van RUD Zeeland. Middels deze brief willen wij ons kort presenteren en tevens onze contactgegevens doorgeven.

Wie zijn wij?

De Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Zeeland is een van de 29 omgevingsdiensten in Nederland. Wij zijn het centrale milieuloket van Zeeland en staan voor 'Een Schoon en Veilig Zeeland'. Dit doen wij in opdracht van alle dertien Zeeuwse gemeenten, het waterschap Scheldestromen en de provincie Zeeland. Bij onze organisatie werken ongeveer 100 medewerkers. Samen verzorgen we de vergunningverlening en toezicht & handhaving op het gebied van milieu. Daarnaast voeren we extra taken uit voor onze opdrachtgevers, zoals bijvoorbeeld het toezicht op groene wetten en advisering op externe veiligheid, bodem, geluid, water, enz. Dit allemaal doen we klantvriendelijk, professioneel, doelmatig en conform vastgelegde kwaliteitseisen en dienstverleningsnormen. Ons kantoor is gevestigd in het stadskantoor van gemeente Terneuzen.

Aantal klachten

Ter indicatie, sinds onze oprichting in 2014 ontvangen wij zelf gemiddeld ongeveer twee klachten per jaar over onze medewerkers of onze organisatie. Het aantal klachten dat bij de Zeeuwse Ombudsman over ons werd ontvangen, bedroeg jaarlijks ongeveer 1 a 2. Desondanks streven wij uiteraard altijd naar nul klachten.

Contactgegevens

Indien u contact wenst met onze organisatie, kunt u zich wenden tot ons ons algemene e-mailadres info@rud-zeeland.nl of via telefoonnummer 0115 – 745 100.

Volgens ons klachtenprotocol is afdelingshoofd Staf de klachtencoördinator. Dit is [REDACTED], zij is te bereiken via het e-mailadres [\[REDACTED\]@rud-zeeland.nl](mailto:[REDACTED]@rud-zeeland.nl).

Wanneer u nader kennis met onze organisatie wilt maken, bent u vanzelfsprekend ten alle tijde welkom op ons kantoor in Terneuzen.

Voor meer informatie willen wij u verwijzen naar onze website www.rud-zeeland.nl.

Tot slot willen ook wij onderstrepen dat de nabijheid en goede toegankelijkheid van de Nationale ombudsman essentieel is voor de Zeeuwse burgers. Gezien de reeds gemaakte stappen zien wij met vertrouwen tegemoet dat dit als vanouds blijft.

Nadere informatie

Voor vragen naar aanleiding van deze brief kunt u contact opnemen met onze kwaliteitsmedewerker, [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]. Zijn contactgegevens zijn genoemd in het briefhoofd.

Hoogachtend,

<[handtekening]>

Anton van Leeuwen
Directeur RUD Zeeland



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	194
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	2.c
Titel	ter kennisname mail toezicht begroting 2023
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	██████████

Bijlagen
DB voorstel toezicht BZK.docx
toezichtmail ministerie BZK op begroting 2023.pdf

Geagendeerd	Vergaderdatum
MT	4 januari 2023
Dagelijks Bestuur	6 februari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Toelichting

opgeslagen onder izisnummer 00292403 begroting 2023

Voorgesteld besluit



MT/DB/AB voorstel: Bericht toezicht BZK

Agendapunt:
IZISnummer:
Portefeuillehouder MT: Hoofd Staf

Terneuzen,
Opsteller: [REDACTED]

Aan het dagelijks bestuur van RUD Zeeland,

1. **Gevraagde beslissing / besluit**

- Kennis te nemen van bijgevoegde informatie van ministerie BZK

2. **Effect van het besluit**

Het dagelijks bestuur is geïnformeerd over de waardering voor de jaarstukken 2021 en begroting 2023. Waardoor het ministerie repressief toezicht voldoende acht.

3. **Argumenten of Overwegingen**

De jaarstukken en begroting wordt aangeleverd aan het ministerie van BZK. Zij hebben hun bevindingen daarop teruggekoppeld aan de RUD.

4. **Uitvoering en communicatie**

- Aanpak
n.v.t.
- Planning
n.v.t.
- Communicatie
N,v,t,
- Interne communicatie (**deze tekst wordt opgenomen in de terugkoppeling naar de collega's**).
Het DB is geïnformeerd dat het ministerie van BZK alleen repressief toezicht nodig acht voor de RUD.
- Route en planning verdere besluitvorming

5. **Risico's, kosten, baten en dekking (restant budget)**

- Risico's: (kosten-baten), niet gehonoreerd wat dan + risico's besluit
geen
- Organisatorisch (wat betekent dit voor de organisatie)
geen
- Juridisch
geen
- Financiën
geen

- e. Indicatie urenbesteding
geen
- f. Overige consequenties
geen

[REDACTED]

Van: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>
Verzonden: vrijdag 16 december 2022 16:19
Aan: [REDACTED]
Onderwerp: RE: Begroting 2023

Geachte [REDACTED],

U zond mij eerder de jaarstukken 2021 en begroting 2023 toe van de RUD Zeeland.

Ik heb geconstateerd dat uw begroting 2023 structureel evenwicht is, daarom kan voor 2023 worden volstaan met de repressieve toezichtvorm. Ik waardeer uw transparantie binnen paragraaf weerstandsvermogen en risicobeheersing en uw doelstelling om de 'drie donkerrode risico's' af te zwakken. Ik ga ervanuit dat u, in samenspraak met u deelnemers, hierin slaagt.

Wanneer u het niet eens bent met deze conclusie wilt u dan contact met me opnemen?

Eind juli 2021 is uw Algemeen Bestuur en Dagelijks Bestuur geïnformeerd over een wijziging in het communicatieproces van de toezichtvorm. De jaarlijkse brief naar aanleiding van de beoordeling van de begroting en jaarrekening is vervallen, tenzij er sprake is van zwaarwegende bevindingen en/of een preventieve toezichtvorm. Als er geen zwaarwegende bevindingen zijn en er sprake is van repressief toezicht wordt het toezichtregime ambtelijk (per mail) gecommuniceerd.

Met deze mail informeer ik je dat het laatste voor van toepassing is.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]

Van: [REDACTED]@rud-zeeland.nl>
Verzonden: maandag 8 augustus 2022 17:30
Aan: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>
Onderwerp: RE: Begroting 2023

Goede Middag,

Hierbij de getekende besluiten jaarrekening 2021 en begroting 2023.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Controller



DE OMGEVINGSDIENST VOOR EEN SCHOON EN VEILIG ZEELAND

► Postbus 35
► 4530 AA Terneuzen
► Tel. [REDACTED]
► www.rud-zeeland.nl

Denk aan het milieu als u deze mail print

Van: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>

Verzonden: maandag 25 juli 2022 13:44

Aan: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@rud-zeeland.nl](mailto:[REDACTED]@rud-zeeland.nl)>

Onderwerp: RE: Begroting 2023

Beste [REDACTED],

Dank je wel!

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Van: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@rud-zeeland.nl](mailto:[REDACTED]@rud-zeeland.nl)>

Verzonden: maandag 25 juli 2022 13:40

Aan: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>

Onderwerp: RE: Begroting 2023

Beste [REDACTED],

IK heb het besluit bijgesloten dat was niet ondertekend maar is wel als zodanig besloten.

Ik zal er voor zorgen dat jullie dit besluit alsnog getekend besluit ontvangen van zowel de begroting 2023 als we jaarrekening 2021.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Controller



DE OMGEVINGSDIENST VOOR EEN SCHOON EN VEILIG ZEELAND

► Postbus 35
► 4530 AA Terneuzen
► Tel. [REDACTED]
► www.rud-zeeland.nl

Van: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>

Verzonden: maandag 25 juli 2022 13:35

Aan: [REDACTED] <[\[REDACTED\]@rud-zeeland.nl](mailto:[REDACTED]@rud-zeeland.nl)>

Onderwerp: RE: Begroting 2023

Goedemorgen [REDACTED] [REDACTED],

Dank u voor de stukken. Ze zijn in goede orde ontvangen. Alleen kan het kloppen dat ik het getekend bestuursbesluit mis? Of heb ik het over het hoofd gezien?

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

Afdeling Regelgeving, Toezicht en Monitoring
Directie Bestuur & Financiën
DG Bestuur en Wonen
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

M [REDACTED]
E-mail [REDACTED]@minbzk.nl

Van: [REDACTED]@rud-zeeland.nl>
Verzonden: vrijdag 22 juli 2022 14:32
Aan: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>
Onderwerp: [WARNING : MESSAGE ENCRYPTED]RE: Begroting 2023

Beste [REDACTED],

Hierbij de stukken van de jaarrekening 2021 van RUD Zeeland. Deze zijn ook op 18 juli 2022 in het AB vastgesteld. Ik heb eerst de begrotingsstukken gemaïld en nu de jaarrekeningstukken.

Als er nog vragen zijn dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Controller



DE OMGEVINGSDIENST VOOR EEN SCHOON EN VEILIG ZEELAND

▶ Postbus 35
▶ 4530 AA Terneuzen
▶ Tel. [REDACTED]
▶ www.rud-zeeland.nl

Van: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>

Verzonden: vrijdag 22 juli 2022 12:00

Aan: [REDACTED]@rud-zeeland.nl>

Onderwerp: RE: Begroting 2023

Beste [REDACTED],
Kan het zijn dat ik de jaarstukken niet heb ontvangen?
Het gaat om het jaarrekening, het accountantsverslag, de controle verklaring, en het getekend bestuursbesluit (van de vaststelling van de jaarrekening).
Alvast bedankt,
[REDACTED]

Van: [REDACTED]@rud-zeeland.nl>

Verzonden: donderdag 21 juli 2022 13:43

Aan: Postbusfinancieeltoezicht <Postbusfinancieeltoezicht@minbzk.nl>

Onderwerp: Begroting 2023

Geachte heer, mevrouw

Maandag 18 juli 2022 heeft het algemeen bestuur van de RUD Zeeland de begroting 2023 vastgesteld.

De begroting 2023 en het bijbehorende AB besluit zijn als bijlage opgenomen.

Als er nog vragen zijn dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Controller



DE OMGEVINGSDIENST VOOR EEN SCHOON EN VEILIG ZEELAND

- ▶ Postbus 35
- ▶ 4530 AA Terneuzen
- ▶ Tel. [REDACTED]
- ▶ www.rud-zeeland.nl

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	200
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	2.d
Titel	Rapportage nulmeting KC2.2 sep 2022
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	[REDACTED]

Bijlagen
DB voorstel voortgang Libereaux 6 februari 2023.docx
Rapportage nulmeting KC2.2 RUD Zeeland sep 2022.pdf

Geagendeerd	Vergaderdatum
Dagelijks Bestuur	6 februari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Voorgesteld besluit



Voorstel DB : Definitieve rapportage nulmeting KC2.2 en voortgang acties

Agendapunt:

Terneuzen, 6 februari 2023

IZISnummer:

Opsteller : ██████████

Portefeuillehouder: MT RUD

Aan het DB van RUD Zeeland,

1. Gevraagde beslissing / besluit

- Kennis nemen van de *Rapportage nulmeting KC2.2* (sept 2022) en meer specifiek de daarin genoemde vier verbeteracties
- Ter kennisname aan het algemeen bestuur aanbieden

Bijlagen:

- *Rapportage nulmeting KC 2.2 Libereaux (september 2022)*

2. Effect van het besluit

Met de *rapportage* toont de RUD haar opdrachtgevers dat zij voor de uitvoering van de VTH taken als 'robuust' is aan te merken. De rapportage maakt tevens duidelijk op welke (vier) onderdelen nog verbeteracties uitgevoerd moeten worden.

3. Argumenten of Overwegingen

De kwaliteit van de uitvoering van de Vergunningverlening en Toezicht- & Handhavingstaken (VTH) is sinds 2016 wettelijk verankerd in de Wet VTH. Bij het opstellen van de rapportage is uitgegaan van de destijds geldende (toets)criteria. Mogelijk dat in de toekomst andere criteria gaan gelden.

De belangrijkste resultaten op basis van de rapportage nulmeting Kwaliteitscriteria 2.2 (KC 2.2) zijn:

1. RUD Zeeland laat zien robuust te zijn als het gaat om expertise binnen de kwaliteitscriteria. Binnen een groot aantal deskundigheidsgebieden heeft de organisatie zelf voldoende kennis en kunde in huis (12 van de 27 intern belegde deskundigheidsgebieden);
2. Een deel van de deskundigheidsgebieden wordt belegd bij gemeenten, Veiligheidsregio, andere omgevingsdiensten of marktpartijen (11 van de 27 deskundigheidsgebieden)

3. Op 4 van de 27 deskundigheidsgebieden wordt nog niet 100% voldaan aan de KC 2.2 . Deze deskundigheidsgebieden waarop de RUD nog geen Explain* heeft gegeven, maar verbeteracties in het rapport heeft aangekondigd, zijn:

- Vergunningverlening milieu – Afval (deskundigheidsgebied 3)
- Toezicht & handhaving milieu – Procesindustrie & afval (deskundigheidsgebied 5)
- Juridische aspecten afwijkingsbesluiten (deskundigheidsgebied 10)
- Energie & duurzaamheid (deskundigheidsgebied 27)

**explain : het uitleggen waarom en hoe afgeweken wordt*

organisatie versus medewerkers

De rapportage zoomt in op de robuustheid van de RUD Zeeland als organisatie en die van de individuele medewerkers. Bij de medewerkers gaat het om de capaciteit, kennis en ervaring die nodig is om de taken op een ‘voldoende’ niveau uit te kunnen voeren. Voor beide onderdelen worden conclusies getrokken en worden vervolgacties voorgesteld. Daarbij wordt een link gelegd met de procescriteria en de doorontwikkeling op het gebied van vaardigheden in relatie tot onder meer de Omgevingswet. Hiermee is deze rapportage niet alleen een verantwoordingsdocument, maar spreekt het ook de ambitie uit om blijvend te werken aan de professionaliteit van medewerkers en daarmee RUD Zeeland als organisatie.

4. Vervolgtraject

- De resultaten van de KC 2.2 tot aan september 2022 zijn op 18 januari 2023 aan alle collega's en de OR gepresenteerd
- Jaarlijks worden op twee momenten nieuwe collega's getoetst aan de KC 2.2
- De door medewerkers te volgen bijscholing om te voldoen aan de KC 2.2 wordt vastgelegd in een opleidingsplan.

5. Risico's, kosten, baten en dekking

a. Risico's: (kosten-baten)

Het voldoen aan de Kwaliteitscriteria 2.2 draagt bij aan het imago en de professionaliteit van de RUD. Het niet voldoen aan de KC 2.2 doet daaraan afbreuk.

b. Organisatorisch

Het is noodzakelijk voldoende capaciteit te reserveren om het proces rondom de KC 2.2 te borgen. De interne RUD werkgroep KC 2.2 begeleidt het proces en koppelt daarover, twee maal per jaar terug aan het MT.

c. Juridisch

Het voldoen aan de kwaliteitscriteria is sinds 2016 wettelijk verankerd in de Wet VTH en derhalve verplicht.

d. Financiën

De te toetsen collega's worden betaald uit het opleidingsbudget. De uitvoering van het beheerplan wordt gefinancierd vanuit de SPUK Inter Bestuurlijk Programma (IBP).

e. Indicatie urenbesteding

NVT

f. Overige consequenties

NVT

RAPPORTAGE NULMETING KC2.2



Projectleider: ██████████

Uitgevoerd door: Libereaux B.V.

Opgesteld door: ██████████/Libereaux

Versie: Definitief

Plaats, datum: Borne, september 2022

Inhoud

1.	Inleiding	2
2.	Uitkomsten van de nulmeting	4
2.1	Onderzoeksmethode	4
2.2	Conclusies m.b.t. deskundigheidsgebieden	5
2.3	Toelichting conclusies.....	8
2.5	Stand van zaken – aantal medewerkers in de 0-meting KC 2.2	9
2.6	Opleidingsbehoeften	10
2.7	Slotconclusie resultaten 0-meting en voortgang	11
3.	Ambitie en aanbevelingen.....	11

1. Inleiding

Een professionele kwaliteit van de uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH). Dat is wat de samenleving van de overheid verwacht. Voor een goede uitvoering van deze VTH-taken zijn landelijke kwaliteitseisen ontwikkeld. Met de vastgestelde VTH kwaliteitscriteria zijn er afspraken gemaakt over de minimale kwaliteit van de uitvoering. De kritieke massa criteria geven aan welke capaciteit, kennis en ervaring tenminste in een organisatie aanwezig moet zijn om de VTH-taken goed uit te kunnen voeren, de zogenaamde 'robustheid' van de organisatie.

Middels deze rapportage laat RUD Zeeland aan haar opdrachtgevers zien dat (blijvend) aan de kwaliteitseisen wordt voldaan. Kwaliteit is wettelijk verankerd in de op 14 april 2016 in werking getreden Wet Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH). Uit de wet vloeit voort dat elke gemeente en provincie in Nederland ook een zogenaamde kwaliteitsverordening vaststelt. Ook alle opdrachtgevers van RUD Zeeland hebben een dergelijke verordening vastgesteld. Hierbij is het uitgangspunt dat de organisatie moet voldoen aan de deskundigheidsgebieden die bij de organisatie belegd zijn en voor andere deskundigheidsgebieden eventueel gemotiveerd kan worden afgeweken (comply or explain).

Momenteel wordt uitgegaan van de set Kwaliteitscriteria 2.2 zoals per 1 juli 2019 vastgesteld. Deze set geeft aan wat de minimale meetlat van kwaliteit (proces én deskundigheid) is waaraan een organisatie moet voldoen. De Kwaliteitscriteria maken onderdeel uit van een palet van meerdere ontwikkelingen binnen en buiten RUD Zeeland zoals de komende Omgevingswet en diverse wijzigingen in wet- en regelgeving (WKB).

In een eerder stadium is de eerste nulmeting bij de organisatie gedaan gericht op de Kwaliteitscriteria 2.1 (KC 2.1). Per 1 juli 2019 zijn de KC 2.1 landelijk geüpdatet naar een KC 2.2 versie. Deze vormen hiermee de nieuwe basis van de VTH-verordening en het wettelijk kader. Hierin zijn onder meer naar aanleiding van een (informele) consultatieronde verbeteringsuggesties doorgevoerd voor de betreffende deskundigheidsgebieden en verschillende opleidingen en kenniseisen geactualiseerd. Tevens is er als 27^e deskundigheidsgebied "Energiebesparing en Duurzaamheid" toegevoegd.

RUD Zeeland heeft bureau Libereaux in de arm genomen om een enerzijds een geactualiseerd beeld te krijgen van de mate van robustheid op deze KC 2.2 en anderzijds een goed monitoringsysteem in te richten om de expertise structureel te borgen en monitoren. Libereaux is landelijk erkend om deze nulmetingen uit te voeren. Er zijn verificatietrajecten en nieuwe nulmetingen uitgevoerd, waardoor inzicht is verkregen in aanwezige deskundigheid en ontwikkelbehoeften ten opzichte van de KC 2.2.

Voorliggende rapportage zoomt in op de robustheid van de RUD-medewerkers op het onderdeel 'deskundigheid', met daarin de belangrijkste conclusies, werkwijze en vervolgacties. Daarbij wordt er een link gelegd met de procescriteria en de doorontwikkeling op het gebied van vaardigheden in relatie tot onder meer de Omgevingswet. Hiermee is deze rapportage niet alleen een verantwoordingsdocument, maar spreekt het ook een ambitie uit om blijvend te werken aan de professionaliteit van medewerkers en daarmee RUD Zeeland als organisatie.

Conclusie nulmeting deskundigheid Kwaliteitscriteria 2.2

Uit de nulmeting blijkt het volgende:

- RUD Zeeland laat zien robuust te zijn als het gaat om expertise binnen de kwaliteitscriteria. Binnen een groot aantal deskundigheidsgebieden heeft de organisatie zelf voldoende kennis en kunde in huis (12 van de 27 intern belegde deskundigheidsgebieden);
- Een aantal deskundigheidsgebieden worden belegd bij gemeenten, Veiligheidsregio, andere omgevingsdiensten of marktpartijen (11 van de 27 deskundigheidsgebieden).
- De deskundigheidsgebieden die wél binnen de organisatie belegd zijn, of waarop de organisatie nog geen Explain heeft gegeven, maar door de organisatie nog niet zijn aangetoond zijn (4 van de 27 deskundigheidsgebieden):
 - Vergunningverlening milieu – Afval (deskundigheidsgebied 3)
 - Toezicht & handhaving milieu – Procesindustrie & afval (deskundigheidsgebied 5)
 - Juridische aspecten afwijkingsbesluiten (deskundigheidsgebied 10)
 - Energie & duurzaamheid (deskundigheidsgebied 27)
- In totaal zijn 60 medewerkers volledig getoetst aan de Kwaliteitscriteria.
- De basiscursussen Wro, Bouwbesluit, Wet Natuurbescherming, Erfgoedwet en Woningwet komen naar voren als cursussen die relatief weinig gevolgd zijn.

2. Uitkomsten van de nulmeting

2.1 Onderzoeksmethode

De nulmeting is gedaan onder begeleiding van Libereaux, waarvan de werkwijze reeds is toegepast bij meerdere OD's en RUD's. Medewerkers van RUD Zeeland werken onder andere met digitale e-portfolio's. Daarin hebben zij hun relevante activiteiten, werkervaring, opleiding en aanvullende kennis op één of meerdere deskundigheidsgebieden in kaart hebben gebracht en onderbouwd met 'bewijsstukken', zoals diploma's en voorbeelden van producten die zij leveren. Deze bewijsstukken zijn door Libereaux getoetst, aan de hand van (VRAAK)-criteria, om een zo valide mogelijk beeld te schetsen van de expertise binnen de RUD.

Nadat per individu expertise ten opzichte van een deskundigheidsgebied in beeld is gebracht, zijn analyses gemaakt van de robuustheid in expertise van de organisatie. Analyses zijn mogelijk middels het VTH-dashboard, waarin de gegevens op het gebied van deskundigheid en VTH-taken van alle medewerkers bijeen zijn gebracht en geborgd worden. De conclusies in deze rapportage zijn gebaseerd op dit dashboard. Op basis daarvan worden afspraken gemaakt omtrent ontwikkeling en opleidingen in onder meer het Goede Gesprek tussen medewerkers en leidinggevenden.

Van elke medewerker kan de score voor een deskundigheidsgebied worden uitgedrukt in een percentage. Er worden vijf variabelen gemeten met elk een verschillend 'gewicht':

1. Activiteiten tellen voor 40% mee,
2. Werkervaring voor 15%,
3. Opleiding voor 30%,
4. Kennis voor 15%
5. Frequentie (weegt niet mee in deskundigheid)

De gedachte achter deze percentageverdeling, die landelijk wordt gehanteerd, is dat praktijkervaring (bestaande uit de elementen 'Activiteiten' en 'Werkervaring') met 55% net iets zwaarder weegt dan kennis en opleiding (bestaande uit de elementen 'Basisopleiding', 'Aanvullende opleidingen', 'Basiskennis' en 'Diepgaande kennis') met 45%. Deze wegingsfactoren vormen ook het uitgangspunt voor Vakbekwaamheid: het gaat immers niet over alleen het hebben van de juiste papieren, maar zeker ook over ervaring en kunde. Een medewerker is 'deskundig' conform de VTH-kwaliteitscriteria als hij of zij voor **75%** of meer aan de criteria voldoet. Een deskundigheidsgebied staat op 'groen' als er twee of meer medewerkers binnen de RUD voor minimaal 75% aan de vereisten in het betreffende deskundigheidsgebied voldoen. Ondanks dat de frequentie niet meetelt in het percentage, wordt er aan ieder deskundigheidsgebied wel een uren-eis gesteld. De uren worden in kaart gebracht aan de hand van het 'tijdschrijven' van medewerkers van RUD Zeeland binnen het personeelssysteem.

De gegevens zijn in beeld gebracht in onderstaande tabel. Hierin worden de conclusies getrokken binnen de vereiste criteria van de KC 2.2.

2.2 Conclusies m.b.t. deskundigheidsgebieden

In de tabel op de volgende pagina wordt per deskundigheidsgebied een conclusie gegeven.

Onderscheid wordt gemaakt tussen drie conclusies:

- Voldoende; de organisatie heeft twee of meer medewerkers in dienst die aan dit deskundigheidsgebied voldoen.
- Explain; de organisatie kan niet voldoen aan dit deskundigheidsgebied, maar voldoet op basis van toelichting
- Verbeteractie; het deskundigheidsgebied is wél binnen de organisatie belegd, maar de organisatie kan hier niet aan voldoen. Er dienen verbeteracties opgesteld te worden.

Deskundigheidsgebied	Conclusie	Aantal mw'ers	Kennis en ervaring			Frequentie (aantal mw)
			>75%	50-74%	<50%	
1. Casemanagen						
1a. Gericht op eenvoudige situaties	Voldoende	<i>Voldoet o.b.v. desk.gebied 1b</i>				
1b. Gericht op complexe situaties	Voldoende	4	4			
2. Vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening						
2a. Gericht op eenvoudige situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
2b. Gericht op complexe situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
3. Vergunningverlening milieu						
3a. Gericht op klasse I en II	Voldoende	<i>Voldoet o.b.v. desk.gebied 3b</i>				
3b. Gericht op klasse I, II en III algemeen	Voldoende	7	6	1		
3c. Gericht op klasse I, II en III procesindustrie	Voldoende	2	2			
3d. Gericht op klasse I, II en III agrarisch	Voldoende	2	2			
3e. Gericht op klasse I, II en III afval	Verbeteractie	1	1			
3f. Activiteiten 5-6	Voldoende	4	3	1		
4. Toezicht en handhaving bouwen en RO						
4a. Gericht op eenvoudige situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
4b. Gericht op complexe situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				

5. Toezicht en handhaving milieu						
5a. Gericht op klasse I en II	Voldoende	<i>Voldoet o.b.v. desk.gebied 3b</i>				
5b. Gericht op klasse I, II en III algemeen	Voldoende	12	10		2	
5c. Gericht op klasse I, II en III procesindustrie	Verbeteractie	1	1			
5d. Gericht op klasse I, II en III agrarisch	Voldoende	2	2			
5e. Gericht op klasse I, II en III afval	Verbeteractie	1	1			
5f. Gericht op klasse I, II en III brzo	Explain	<i>Taken zjn niet binnen RUD belegd</i>				
6. Toezicht en handhaving bodem						
6a. Activiteiten 1-6	Voldoende	4	3		1	
6b. Activiteit 7 (complex)	Voldoende	4	2		2	
7. Toezicht en handhaving groene wetgeving	Voldoende	4	3		1	
8. Behandelen juridische aspecten vergunningverlening	Voldoende	4	2		2	
9. Behandelen juridische aspecten handhaving	Voldoende	6	4		2	
10. Behandelen juridische aspecten afwijkingsbesluiten	Verbeteractie	2		1	1	
11. Ketentoezicht						
11a. Activiteiten 1-5	Explain	<i>Taken vallen (nog) niet onder RUD</i>				
11b. Activiteiten 6-10	Explain	<i>Taken vallen (nog) niet onder RUD</i>				
11c. Activiteiten 11-12	Explain	<i>Taken vallen (nog) niet onder RUD</i>				
12. BOA	Voldoende	11	8	1	2	
13. Bouwfysica						
13a. Activiteiten 1-5 – eenvoudige situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
13b. Activiteiten 1-5 complexe situaties	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
13c. Activiteiten 6-10	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
14. Brandveiligheid						
14a. Activiteiten 1-7	Explain	<i>Belegd bij Veiligheidsregio</i>				
14b. Activiteiten 8-11	Explain	<i>Belegd bij Veiligheidsregio</i>				

15. Constructieve veiligheid	Explain	<i>Belegd bij gemeenten</i>				
16. Sloop en asbest	Voldoende	5	3		2	
17. Afvalwater (indirecte lozingen)	Explain	<i>Een medewerker voldoet, wordt dit ondergebracht bij meerdere medewerkers</i>				
18. Bodem, bouwstoffen, water						
18a. Activiteit 1	Voldoende	2	2			
18b. Activiteiten 2-3	Explain	<i>Wordt gebruik gemaakt van externe inhuur</i>				
18c. Activiteit 4	Explain	<i>Wordt gebruik gemaakt van externe inhuur</i>				
19. Externe veiligheid						
19a. Activiteiten 1	Voldoende	2	2			
19b. Activiteit 2-3	Voldoende	2	2			
19c. Activiteit 4	Explain	<i>Een medewerker voldoet, back-up van extern bureau</i>				
19d. Activiteit 5	Explain	<i>Een medewerker voldoet, back-up van extern bureau</i>				
19e. Activiteit 6	Voldoende	2	2			
20. Geluid (milieu en bouw)	Voldoende	5	4	1		
21. Groen en ecologie (Wabo)						
21a. Activiteit 1	Voldoende	3	2		1	
21b. Activiteiten 2-4	Voldoende	3	2		1	
22. Groen en ecologie (Nb-wet)						
22a. Activiteit 1	Explain	<i>Provinciale taak</i>				
22b. Activiteiten 2-3	Explain	<i>Provinciale taak</i>				
23. Luchtkwaliteit						
23a. Activiteiten 1-2	Explain	<i>Wordt uitbesteed aan DCMR</i>				
23b. Activiteiten 3-5	Explain	<i>Wordt uitbesteed aan DCMR</i>				
23c. Activiteit 6	Explain	<i>Wordt uitbesteed aan DCMR</i>				
24. Stedenbouw en inrichting openbare ruimte						
24b. Activiteit 1 – complexe situaties	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
24c. Activiteit 2	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
24e. Activiteiten 3-4 – complexe situaties	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				

25. Exploitatie en planeconomie	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
26. Cultuurhistorie						
26a. Activiteiten 1-5	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
26b. Activiteiten 6-10	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
26c. Activiteiten 11-15	Explain	<i>Gemeentelijke taak</i>				
27. Energie en duurzaamheid						
27a. Activiteit 1	Verbeteractie	1	1			
27b. Activiteiten 2-3	Verbeteractie	1		1		
27c. Activiteit 4	Verbeteractie	-				

2.3 Toelichting conclusies

Binnen de bovenstaande 27 deskundigheidsgebieden zullen niet alle taken ingebracht zijn bij de RUD, maar worden deze ook deels uitgevoerd door gemeenten, de Veiligheidsregio of andere omgevingsdiensten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een stedenbouwkundige afweging bij een omgevingsvergunning bij het afwijken van het bestemmingsplan. De deskundigheidsgebieden Bouwfysica, Stedenbouw en inrichting openbare ruimte, Exploitatie en planeconomie en Cultuurhistorie worden vaak binnen gemeenten ingebracht. In dit dynamische document kan de RUD gericht op deze deskundigheidsgebieden een Explain toepassen.

Uit de nulmeting blijkt het volgende:

- RUD Zeeland laat zien robuust te zijn als het gaat om expertise binnen de kwaliteitscriteria. Binnen een groot aantal deskundigheidsgebieden heeft de organisatie zelf voldoende kennis en kunde in huis (12 van de 27 intern belegde deskundigheidsgebieden);
- Een aantal deskundigheidsgebieden worden belegd bij gemeenten, Veiligheidsregio, andere omgevingsdiensten of marktpartijen (11 van de 27 deskundigheidsgebieden).
- De deskundigheidsgebieden die wél binnen de organisatie belegd zijn, of waarop de organisatie nog geen Explain heeft gegeven, maar door de organisatie nog niet zijn aangetoond zijn (4 van de 27 deskundigheidsgebieden):
 - Vergunningverlening milieu – Afval (deskundigheidsgebied 3)
 - Toezicht & handhaving milieu – Procesindustrie & afval (deskundigheidsgebied 5)
 - Juridische aspecten afwijkingsbesluiten (deskundigheidsgebied 10)
 - Energie & duurzaamheid (deskundigheidsgebied 27)

Een groot aantal medewerkers is op meerdere deskundigheidsgebieden getoetst. Het is mogelijk dat zij op hun eerste deskundigheidsgebied groen scoren, terwijl zij oranje scoren op hun tweede deskundigheidsgebied. Het aantal getoetste deskundigheidsgebieden hierboven hoeft dus niet overeen te komen met het aantal medewerkers.

De frequentie-eis is voor de medewerkers nog niet getoetst. Dit betreft namelijk een oordeel over continuïteit, in plaats van deskundigheid. Het is aan de organisatie zelf om de frequentie in beeld te brengen.

Tot slot wordt opgemerkt dat de uren van extern ingehuurde medewerkers buiten beschouwing gelaten zijn. RUD Zeeland kiest ervoor om deze verantwoordelijkheid bij de inhuur partij neer te leggen als vereiste bij de inkoop.

2.4 Verbeteracties

Voor de deskundigheidsgebieden waaraan RUD Zeeland nog niet voldoet, kan de organisatie verbeteracties opstellen. Onderstaande input is vanuit de organisatie aan Libereaux geleverd:

3E Vergunningverlening milieu - Afval

Hier is één persoon op werkzaam. De organisatie is voornemens om hier een extra persoon voor op te leiden.

5C + 5E Toezicht & Handhaving milieu - Procesindustrie + Afval

Hier is één persoon op werkzaam. De organisatie is voornemens om hier een extra persoon voor op te leiden.

10 Behandelen juridische aspecten afwijkingsbesluiten

Er voldoet nog geen medewerker aan dit deskundigheidsgebied. Er zijn nog geen verbeteracties opgesteld.

27 Energie en duurzaamheid

Eén persoon voldoet aan een gedeelte van de activiteiten binnen dit deskundigheidsgebied. Momenteel worden activiteiten uitbesteed aan een extern bureau. De tweede helft van 2022 wordt een projectplan gepresenteerd om FTE aan te trekken gericht op dit deskundigheidsgebied.

2.5 Stand van zaken – aantal medewerkers in de 0-meting KC 2.2

Tot dusverre zijn 60 medewerkers volledig getoetst aan de Kwaliteitscriteria. Het VTH-dashboard blijft dynamisch, hierin worden personeelsmutaties continu bijgehouden.

Medewerkers die zich binnen het primaire proces bezighouden met zogeheten ‘plustaken’, zoals, vuurwerk, Ontgrondingenwet en APV, vallen niet onder één of meerdere deskundigheidsgebieden uit de KC 2.2. Om die reden maken deze medewerkers geen onderdeel uit van de huidige nulmeting (2021). Dit geldt ook voor medewerkers die buiten het primaire proces vallen. Het gaat hier

bijvoorbeeld om coördinerende, beleidsmatige, administratieve en ondersteunende functies. Hoewel deze medewerkers niet onder de KC 2.2 vallen, krijgen zij wel de beschikking over een e-portfolio.

2.6 Opleidingsbehoeften

Op basis van de nulmeting is hieronder in een tabel weergegeven welke opleidingen zouden helpen om medewerkers nog steviger 'in het groen' te tillen. Dit is geen voorwaarde, maar een advies. In het onderstaande overzicht zijn opleidingen weergegeven die tijdens de nulmeting bij medewerkers getoetst zijn, daarbij aangegeven hoe vaak de opleiding al dan niet is gevolgd.

Binnen de Kwaliteitscriteria wordt onderscheid gemaakt tussen basis- en verdiepingscursussen en specialistische opleidingen. Bij de basiscursussen gaat het vaak om één- of tweedaagse cursussen die worden aangeboden door verschillende aanbieders. Voor deze basiscursussen kan een schatting aangehouden van €800,00 aan kosten voor de opleiding en 12 uur aan tijdsinvestering. Voor de genoemde verdiepingscursussen en specialistische opleidingen varieert dit.

Zie het opleidingsoverzicht op de volgende pagina.

Aanvullende opleiding	Getoetst	Aangetoond	Niet aangetoond	Bijbehorende deskundigheidsgebieden
Basiscursus Awb	34	31	3	Casemanagen, Vergunningverlening / T&H milieu, Juridisch, E&D
Basiscursus Omgevingsrecht	34	32	2	Casemanagen, Vergunningverlening / T&H milieu, Juridisch, E&D
Basiscursus Wet Natuurbescherming	32	18	14	Vergunningverlening / T&H Bouwen en RO, Juridische aspecten, Groen & ecologie (Wabo)
Basiscursus Wet milieubeheer	52	46	6	Vergunningverlening / T&H Bouwen en RO, Vergunningverlening / T&H milieu, Juridische aspecten, Groen & ecologie (Wabo), E&D
Basiscursus Activiteitenbesluit	23	22	1	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus (Afval)water	23	18	5	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus Wro	30	21	9	Vergunningverlening milieu, T&H milieu, Juridisch, E&D, Geluid
Basiscursus Bodem / NRB	23	19	4	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus Energie	23	18	5	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus Afval	23	19	4	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus EV / Bevi / Revi	23	16	7	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus Geluid	23	19	4	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus PGS richtlijnen	23	21	2	Vergunningverlening milieu, T&H milieu
Basiscursus Administratief toezicht	11	10	1	T&H milieu
Basiscursus Bouwbesluit	14	6	8	Vergunningverlening milieu, Juridische aspecten, Brandveiligheid
Basiscursus Erfgoedwet	10	2	8	Juridische aspecten
Basiscursus Woningwet	10	3	7	Juridische aspecten
Basiscursus Straf(proces)recht	6	4	2	Juridische aspecten Handhaving
Basisopleiding voor BOA's	10	10	0	BOA
Permanente her- en bijscholing voor BOA's	10	10	0	BOA
Specialistische opleiding Bodem	4	4	0	Bodem, bouwstoffen, water, T&H Bodem
Specialistische opleiding Energieconsulent	1	0	1	Energie & Duurzaamheid

2.7 Slotconclusie resultaten 0-meting en voortgang

Aan de hand van Comply or Explain, laat RUD Zeeland zien te voldoen aan 23 van de 27 deskundigheidsgebieden.

Op basis van de analyse op de opleidingselementen kan samen met de afdeling HRM een uitvraag gedaan worden naar de opleidingsmarkt. Omdat er nauwkeurig in beeld is gebracht wie wat nog moet doen, wordt hierop een efficiëncyslag verwacht. Ook wordt er gekeken naar een mogelijke samenwerking met de partners.

Het e-portfolio Ditkanik.nu wordt door de medewerkers bijgehouden; (nieuwe) bewijsstukken en certificaten worden geüpload en gedeeld met de teammanager. Het vormt de basis voor ontwikkeling. Ook de medewerkers die niet onder een deskundigheidsgebied van de Kwaliteitscriteria vallen kunnen hun e-portfolio bijhouden en aanvullen. Verder zal de VTH-monitor onderhouden worden en mutaties doorgevoerd, zodat RUD Zeeland blijvend kan aantonen te voldoen aan de Kwaliteitscriteria.

3. Ambitie en aanbevelingen

De uitkomsten van deze nulmeting geven een positief beeld over de aanwezige deskundigheid binnen RUD Zeeland, afgezet tegen de vigerende VTH-Kwaliteitscriteria. Deze criteria vormen een integraal onderdeel van de komende Omgevingswet. De rapportage kan RUD Zeeland gebruiken als verantwoording richting het bevoegd gezag en opdrachtgevers.

De organisatie heeft een beheerplan opgesteld om de gegevens ten opzichte van de Kwaliteitscriteria te kunnen blijven borgen. Hiervoor werkt het nog aan organisatorische randvoorwaarden om de individuele ontwikkelmatrixen onder de aandacht te blijven houden.

RUD Zeeland, september 2022



Notulen Algemeen Bestuur

Datum	05-12-2022
Tijd	9:00 - 11:00
Locatie	Abdij Middelburg
Voorzitter	de heer A.G. van der Maas
Aanwezigen	C Bertijn, G.F.A. Depauw, N. van der Hoest, [REDACTED], A. van Leeuwen, C. Liefding, J. Louws, A. van der Maas, S. Mackintosh, M.L.P. Sijbers, A. Smit, B.L.L. van der Velde, A Witkam en [REDACTED]

1 **Opening**

De heer Van der Maas opent de vergadering en heet een ieder welkom. Mevrouw Veldhuizen en de heren Steketee en Van der Voorde zijn met kennisgeving afwezig. Een speciaal welkom voor mevrouw Michielsen. Zij volgt de heer Keller als lid van het dagelijks en algemeen bestuur namens waterschap Scheldestromen. Zij stelt zich kort voor.

2 **Ingekomen stukken en mededelingen**

2.a **Vertegenwoordiging vanuit AB in financiële commissie RUD Zeeland**

De heer Van der Maas deelt mee dat het DB de heer Mackintosh heeft gevraagd zitting te nemen in de financiële commissie RUD Zeeland. Het AB stemt hiermee in.

2.c **Brief waterschap inzake deelname RUD Zeeland**

Mevrouw Michielsen geeft een korte toelichting op het verzoek van het waterschap tot uittreding uit de GR RUD Zeeland. De heer Van der Maas spreekt de verwachting uit dat de prettige samenwerking in stand blijft. Mevrouw Sijbers vraagt of door de uittreding ook de stemverhouding wijzigt. De heer Van Leeuwen antwoordt dat GR RUD Zeeland daarop inderdaad aangepast moet worden. Tot eind 2023 blijft het waterschap lid van de GR RUD Zeeland. In die tussenliggende tijd wordt de GR RUD Zeeland aangepast en daarbij ook de wijzigingen vanuit de wet op de Gemeenschappelijke Regelingen meegenomen.

3 **Vaststelling agenda**

Het AB stelt de agenda ongewijzigd vast.

4 **Verslag incl. actielijst en besluitenlijst van het algemeen bestuur van 3 oktober 2022**

Het AB stelt het verslag en de besluitenlijst ongewijzigd vast. De actie is besproken en wordt aangepast. De heer Van der Velde deelt mee dat de gemeenteraden geïnformeerd zijn over het onderzoek van TwijnstraGudde naar de robuustheid van de milieutaken. Voor de gemeenteraden worden



informatiebijeenkomsten georganiseerd.

De heer Liefding informeert naar de stand van zaken van het plan van aanpak asbestcalamiteiten. ██████████ antwoordt dat het advies van de ondernemingsraad wordt afgewacht. Daarna wordt het plan van aanpak doorgeleid naar het bestuur.

5 Normenkader 2022 t.b.v. controle accountant jaarrekening 2022 RUD

Het AB stelt het Normenkader 2022 conform voorstel vast.

6 Voortgangsrapportage

██████████ geeft op verzoek van de heer Van der Maas een korte toelichting op de voortgangsrapportage op het gebied van Toezicht en Handhaving. In 2022 is het aantal prioritaire dossiers opnieuw toegenomen. Tijdens inspecties worden meer overtredingen geconstateerd die leiden tot bestuursrechtelijke en strafrechtelijke aanpak en bezwaar en beroepsprocedures. Gemiddeld gezien neemt het aantal prioritaire dossiers jaarlijks met 20% toe. Dit is een zorgelijke ontwikkeling, want de capaciteit van Toezicht en Handhaving is daar niet op ingericht.

De heer Liefding is benieuwd of de toename toe te rekenen is aan een bepaalde categorie bedrijven. Hij wil graag weten of hij als wethouder daarin iets kan betekenen om te voorkomen dat een dossier prioritair wordt. ██████████ antwoordt dat het verschillende categorieën betreft, er kunnen geen specifieke sectoren of branches worden benoemd. Zodra geconstateerd wordt dat een dossier prioritair wordt, wordt ook het bevoegd gezag daarvan op de hoogte gesteld. ██████████ voegt hieraan toe dat een bestuurlijk gesprek met de directie van het bedrijf van toegevoegde waarde kan zijn. De RUD kan daarbij ondersteuning bieden.

De heer Mackintosh vindt een jaarlijkse stijging van 20% iets structureel. Dat vraagt om het anders te organiseren. ██████████ beaamt dit. In de DVO jaargesprekken zijn de deelnemers gevraagd tijd hiervoor te reserveren. Het is echter nog niet structureel opgenomen in de DVO's. De heer Van Leeuwen voegt hieraan toe dat elke Omgevingsdienst hier mee te maken heeft. In het rapport van commissie Van Aartsen wordt o.a. om deze reden aandacht gevraagd voor een robuuste Omgevingsdienst die in staat is om dit soort dossiers op te pakken. RUD Zeeland wil dit bij voorkeur borgen in de begroting. De heer Van der Maas stelt voor dit verder te bespreken bij de behandeling van de toekomstvisie begin volgend jaar. Mevrouw Sijbers merkt op dat het aantal prioritaire dossiers is toegenomen, maar dat er een achterstand is in het aantal periodieke controles. Hoe verhoudt zich de 7^e begrotingswijziging daarmee en hoe kan zij dit verklaren aan de raad? Substantieel minder controles betekent uiteindelijk budgetverhoging en daarover wil zij haar raad tijdig informeren. De heer Van der Maas antwoordt dat voor nieuwe plannen de raden geconsulteerd worden. De RUD heeft echter meer nodig dan de deelnemers nu beschikbaar hebben voor de RUD. ██████████ voegt hieraan toe dat de deelnemers maandelijks een rapportage ontvangen. Deze kan gebruikt worden om de raad te informeren. Mevrouw Sijbers vindt dat niet



gewenst, want dan ontbreekt de bestuurlijke visie. De heer Van der Maas zegt dat het niet mogelijk is maandelijks met het AB de rapportages te bespreken en daaruit een visie te verwoorden. Wat hem betreft kunnen de maandelijkse rapportages daarvoor dienen.

De heer Louws vraagt waarom aan de begrotingswijziging geen dekkingsvoorstel is toegevoegd. De heer Van Leeuwen antwoordt dat dit een voortgangsrapportage is. In de jaarrapportage wordt een voorstel gedaan hoe de RUD met tekorten dan wel overschotten wil omgaan. [REDACTED] [REDACTED] voegt hieraan toe dat de RUD stuurt op de uitgaven. Als dit niet leidt tot een overschrijding bij gemeenten, dan is het niet nodig de begrotingswijziging voor zienswijze aan te bieden aan de raden (het AB besloot hier eerder toe). Bijvoorbeeld van de € 10 miljoen kan € 9 miljoen gefactureerd worden. Het verschil is verdisconteerd in de begroting van de gemeenten en komt er niet extra bovenop. De heer Liefding wil dit graag bespreken, want als deelnemer krijg je minder dan wat gevraagd is. De heer Van der Maas stelt voor deze inhoudelijke discussie uit te stellen tot de behandeling van de jaarrekening en de nieuwe voorstellen van de RUD af te wachten.

Het tekort is door een aantal zaken veroorzaakt (zie ook pagina 10 van de rapportage). Een aantal nieuwe medewerkers is gestart, deze worden intensief begeleid door medewerkers (ca € 600.000). Nieuwe medewerkers zijn dus niet direct productief en zittende medewerkers zijn niet volledig productief omdat ze hun nieuwe collega's begeleiden. Daarnaast heeft de afdeling TH een hoog ziekteverzuim (ca € 100.000). In de COVID-19 periode is relatief weinig verlof opgenomen. In 2022 lijkt dit te zijn gecompenseerd.

[REDACTED] [REDACTED] geeft een korte toelichting op de prestaties van de afdeling Vergunningverlening. Deze afdeling werkt vraaggestuurd en is daarmee niet vergelijkbaar met de afdeling TH. Ook zij heeft een aantal nieuwe medewerkers aangenomen die opgeleid moeten worden. Er is hard gewerkt aan het actualisatie van vergunningen.

De heer Van der Hoest vraagt of er mogelijkheden zijn om de structurele toename van de prioritaire dossiers te beperken aan de voorkant. [REDACTED] [REDACTED] antwoordt dat een groot deel veroorzaakt wordt door overtredingen die niet op tijd ongedaan gemaakt zijn of dat er sprake is van nalatigheid dan wel opzet. Dit leidt in de meeste gevallen tot een strafrecht- of bestuursrecht dossier en dat kost veel tijd. In de toekomst wil de RUD preventief de bedrijven aanschrijven, maar daar heeft de organisatie nu geen capaciteit voor. De heer Van der Maas merkt op dat dit onderdeel betrokken kan worden in de bespreking van de toekomstvisie. In zijn algemeenheid is opzet moeilijk te voorkomen. De heer Van der Velde voegt hieraan toe dat hij als bestuurder regelmatig in gesprek gaat met zo'n bedrijf. Dergelijke gesprekken hebben echt resultaat.

Mevrouw Sijbers wil graag weten of inzichtelijk is in hoeveel gevallen sprake is van opzet of vermoedens. Als het gaat om opzet dan is communicatie niet voldoende, maar dan is het stellen van een voorbeeld wellicht een goed alternatief. Zij verwijst naar de mestfraude in Noord-Brabant. Door hierin een voorbeeld te stellen, heeft het effect gehad op het naleefgedrag van andere bedrijven in die branche. Toegezegd wordt dat in de volgende AB vergadering



een presentatie hierover wordt gegeven.

De heer Depauw vraagt of risicogericht toezicht kan leiden tot verschuiving in taken waardoor er meer productie geleverd kan worden. Hij merkt op dat de bedrijvenlijst van Hulst niet actueel is. ██████████ antwoordt dat zij met actualisatie van vergunningen niet de bedrijvenlijst bedoelde, maar het aantal bedrijven waarvan de vergunning op actualiteit is beoordeeld.

De heer Van Leeuwen merkt op dat het de wens van de RUD is om de data beter te kunnen analyseren en deze data effectief te gebruiken. Risicogestuurd handhaven is ook een van de aanbevelingen uit het rapport van Van Aartsen. Hij vraagt de heer Depauw wijzigingen in het bedrijvenbestand actief te laten communiceren met de medewerkers van de RUD.

De heer Van der Velde is benieuwd wanneer het rapport van de Kwaliteitscriteria 2.2. beschikbaar wordt gesteld. De heer Van Leeuwen antwoordt dat deze rapportage geagendeerd wordt voor het DB van februari 2023.

De heer Van der Velde is benieuwd of de RUD een beeld heeft van de risico's op gebied van milieu, juridisch en financieel die de deelnemers lopen. De heer Van Leeuwen antwoordt dat dit wordt verantwoord in de jaarrekening 2022. Het AB neemt de voortgangsrapportage voor kennisgeving aan.

7 PDC 2022 en Omgevingswet

Het AB besluit de vastgestelde PDC 2022 te gaan gebruiken vanaf het moment dat de Omgevingswet van kracht wordt.

8 DVO processchema 2024

Het AB heeft het processchema DVO / Jaarplan 2024 ter kennisname aangenomen.

9 Rondvraag

De heer Van der Velde deelt mee dat het BOOR op 17 november een positief besluit heeft genomen over de verdere uitwerking van het onderzoek van TwijnstraGudde naar de robuustheid van de uitvoering van de milieutaken. Onder andere is gesproken over de financiering van de RUD en de plustaken i.r.t. de wettelijke taken. De vervolgstap is een voorstel aan het AB van RUD Zeeland. Uiteraard heeft dit gevolgen voor de financiering van de RUD. Hij heeft de staatssecretaris dringend gevraagd eerste duidelijkheid te geven over de financiering van de Omgevingdiensten. Pas als die duidelijkheid er is, kunnen we mogelijk meer ontspannen besluiten nemen over het milieu.

De heer Van der Maas merkt op dat als het rijk niet mee wil financieren, de deelnemers van RUD Zeeland een gezamenlijk probleem hebben en dat we gezamenlijk de verantwoordelijkheid moeten nemen.

Mevrouw Sijbers zegt dat als het rijk meer taken neerlegt bij gemeenten, dit vergezeld moet worden met de benodigde financiën. Het zou jammer zijn als keuzes alleen vanuit financieel oogpunt genomen worden. Zij verwijst ook naar de nieuwe wet op de Gemeenschappelijke Regelingen en het rapport van de VZG over de vernieuwde werkwijze met GR-en. Daarin zijn duidelijke kaders



aangegeven dat de bestuurlijke drukte beperkt moet worden en dat de raadpleging van de volksvertegenwoordiging ingesteld kan worden. De heer Van der Maas deelt mee dat gesprekken over de vorming van een raadscommissie gaande zijn. Hij heeft er goede hoop op dat daar een goede invulling aan gegeven kan worden en dat dit het draagvlak bij de raden ten aanzien van de RUD zeker kan vergroten.

De heer Van der Velde deelt mee dat de financiering belangrijk is, maar hoopt dat de aandacht gevestigd blijft op het milieu. Voorkomen moet worden dat de financiën leidend worden. Hij vraagt de RUD de zaken in de begrotingswijziging meerjarig in beeld te brengen. Hij is verder benieuwd naar het voorstel generieke kosten. De heer Van Leeuwen antwoordt dat dit voorstel begin volgend jaar geagendeerd wordt.

De heer Liefing wil het verschil kunnen uitleggen dat enerzijds meer uren zijn besteed aan prioritaire dossiers en anderzijds de reguliere controles niet behaald zijn. Deze onderbouwing heeft hij nodig om het uit te kunnen leggen aan de raad.

10 Sluiting

De heer Van der Maas geeft een korte terugblik op het afgelopen jaar. Hij hoop de komende tijd samen te blijven werken om de RUD robuust en gezond te houden. Dat heeft gevolgen voor de financiën. Die discussie wil hij volgend jaar graag voeren in het DB. Hij wenst de AB leden en aanwezigen fijne dagen toe en sluit de vergadering.



Besluitenlijst Algemeen Bestuur

Datum	05-12-2022
Tijd	9:00 - 11:00
Locatie	Abdij Middelburg
Voorzitter	de heer A.G. van der Maas
Aanwezigen	C. Bertijn, G.F.A. Depauw, N. van der Hoest, ██████████, A. van Leeuwen, C. Liefding, J. Louws, A. van der Maas, S. Mackintosh, M.L.P. Sijbers, A. Smit, B.L.L. van der Velde, A Witkam en ██████████

- 1** **Opening**

- 2** **Ingekomen stukken en mededelingen**

- 2.a** **Vertegenwoordiging vanuit AB in financiële commissie RUD Zeeland**
De heer Van der Maas deelt mee dat het DB de heer Mackintosh heeft gevraagd zitting te nemen in de financiële commissie RUD Zeeland. Het AB stemt hier mee in.

- 2.c** **Brief waterschap inzake deelname RUD Zeeland**
De brief van het waterschap neemt het AB voor kennisgeving aan.

- 3** **Vaststelling agenda**
Het AB stelt de agenda ongewijzigd vast.

- 4** **Verslag incl. actielijst en besluitenlijst van het algemeen bestuur van 3 oktober 2022**
Het AB stelt het verslag en de besluitenlijst ongewijzigd vast.
De actielijst is besproken en wordt aangepast.

- 5** **Normenkader 2022 t.b.v. controle accountant jaarrekening 2022 RUD**
Het AB stelt het Normenkader 2022 conform voorstel vast.

- 6** **Voortgangsrapportage**
Het AB neemt de voortgangsrapportage voor kennisgeving aan.

- 7** **PDC 2022 en Omgevingswet**
Het AB besluit de vastgestelde PDC 2022 te gaan gebruiken vanaf het moment dat de Omgevingswet van kracht wordt.

- 8** **DVO processchema 2024**
Het AB heeft het processchema DVO / Jaarplan 2024 ter kennisname aangenomen.



9 **Rondvraag**

10 **Sluiting**



9 februari 2023 11:35

Actiepuntenlijst Algemeen Bestuur 5 december 2022

Agendapunt	Verantwoordelijken	Deadline	Status	
2.a Vertegenwoordiging vanuit AB in financiële commissie RUD Zeeland				
272.	Vertegenwoordiging AB in financiële commissie	● Leeuwen, Anton van ● Maas, A. van der	01-12-2022	■ Afgehandeld
<i>Toelichting actiepunt</i> De vacature voor zitting in de financiële commissie wordt door de voorzitter besproken met de directie.				
2.c Brief waterschap inzake deelname RUD Zeeland				
273.	wijziging GR RUD Zeeland	● [REDACTED]	23-05-2023	■ Openstaand
<i>Toelichting actiepunt</i> De uittreding van het waterschap betekent dat de samenstelling van het DB wijzigt. De Gemeenschappelijke Regeling en het reglement moeten hierop aangepast worden. De uittreding heeft ook gevolgen voor de stemverhouding. In goed overleg tussen waterschap en RUD Zeeland wordt een liquidatieplan voorbereid. Dit plan wordt ter besluitvorming aan het AB bestuur voorgelegd en formeel voor zienswijze aangeboden aan de raden en Provinciale Staten.				
274.	vertegenwoordiging waterschap in GR RUD Zeeland	● Maas, A. van der	28-11-2022	■ Afgehandeld
<i>Toelichting actiepunt</i> Het DB-lid namens het waterschap heeft onlangs zijn functie bij het waterschap neergelegd. Het DB hecht er waarde aan dat het waterschap een vervanger aanwijst. Besluiten die het komende jaar genomen worden, gaan alle deelnemers aan, dus ook het waterschap. De heer Van der Maas bespreekt dit met de dijkgraaf van het waterschap.				



9 februari 2023 11:35

9 Rondvraag				
307.	Inzichtelijk maken generieke kosten	●	23-12-2022	■ Afgehandeld
	<i>Toelichting actiepunt</i> Voorstel generieke kosten 2023 graag z.s.m. agenderen.			



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	197
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	5
Titel	Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	[REDACTED]

Bijlagen
DB AB voorstel voortgang MTO 6 feb 2023.docx
Memo DB AB voortgang MTO 6 feb 2023.docx

Geagendeerd	Vergaderdatum
MT	18 januari 2023
Dagelijks Bestuur	6 februari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Toelichting

In het laatste bestuurlijk overleg met de provincie is gevraagd naar de samenvatting MTO.

In voorgestelde memo staat een samenvatting voor het DB en AB over wat we reeds gedaan hebben nav het MTO.

Voorgesteld besluit



DB / AB voorstel : Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek

Agendapunt:

Terneuzen, 6 februari 2023

IZISnummer:

Opsteller : ██████████

Portefeuillehouder MT: Staf

Aan het DB van RUD Zeeland,

1. Gevraagde beslissing / besluit

- Kennis te nemen van de *Memo MT DB AB voortgang MTO 6 februari 2023*
- Deze memo na het kennismaken aan het algemeen bestuur aan te bieden.

Bijlage:

- *Memo MT DB AB voortgang MTO 6 februari 2023*

2. Effect van het besluit

Middels bijgevoegde memo wordt het bestuur op de hoogte gebracht van de voortgang van de acties welke lopen naar aanleiding van het medewerkertevredenheidsonderzoek. Omwille van de afspraken met de medewerkers en de gedetailleerdheid wordt de samenvatting niet verder verspreid.

3. Samenvatting

In het laatste bestuurlijk overleg met de provincie is gevraagd naar de samenvatting MTO.

Door het uitvoeren van het MTO is inzicht gekregen in de tevredenheid van de medewerkers over het werken bij RUD Zeeland. Om een nog hogere tevredenheid te bereiken zijn n.a.v. de geconstateerde verbeterpunten diverse acties opgepakt.

De memo geeft een samenvatting van het tijdsplan en de actuele stand van zaken.

4. Uitvoering en communicatie

a. Aanpak

In de memo wordt een samenvatting gegeven van de voortgang van de acties welke naar aanleiding van het onderzoek zijn opgestart.

b. Planning

De memo kan na kennisneming geagendeerd worden voor het AB van 27 februari 2023.

c. Communicatie

Het betreft een memo gericht aan het DB en AB. De OR is eveneens op de hoogte gebracht van deze memo.

5. Risico's, kosten, baten en dekking (restant budget)

a. Risico's

Wanneer het bestuur niet op de hoogte wordt gebracht, zijn zij niet op de hoogte van wat er wordt ondernomen n.a.v. het MTO.

b. Organisatorisch (wat betekent dit voor de organisatie)

-

c. Juridisch

-

d. Financiën

-

e. Indicatie urenbesteding

-

f. Overige consequenties

-



MEMO

Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek

Van : ██████████
Aan : Dagelijks bestuur RUD Zeeland
Datum : 6 februari 2023

Onderwerp : Voortgang medewerkertevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het medewerkertevredenheidsonderzoek heeft het MT een plan van aanpak vastgesteld met daarin oplosrichtingen. Hieronder volgt een opsomming van welke zaken sindsdien opgestart zijn en wat er nog op de planning staat.

Even ter herinnering. Wat was ook weer de uitkomst, oftewel wat vond 96% ook weer?

De verbeterpunten waren:

- + Samenwerking en omgang met de deelnemers
- + Communicatie
- + Visie en doelen
- + Werkdruk

In september 2021 heeft het dagelijks bestuur een presentatie gehad over de uitkomsten van het onderzoek. Daarna is in februari 2022 een memo besproken in het dagelijks bestuur die deze memo in maart aan het algemeen bestuur heeft aangeboden. Het algemeen bestuur heeft kennis genomen van de memo. In november 2022 is door het MT een vervolg plan van aanpak vastgesteld met daarin de verdere concretisering van de oplosrichtingen.

Wat is er reeds concreet gebeurd?

Op basis van de uitkomsten en speerpunten van het MTO zijn er gerichte acties ondernomen.

Inmiddels is er een relatiebeheerder werkzaam welke zich bezighoudt met sec de contacten met de provincie. De ervaringen welke hiermee worden opgedaan kunnen ook gebruikt worden voor verdere intensivering van de samenwerking met de gemeenten. Het MT gaat periodiek langs bij de deelnemers om daar fysiek overleg te houden. Tevens wordt dan ruimte ingepland om zonder agenda in gesprek te gaan met de betreffende deelnemer. De eerste ervaringen hiermee zijn positief. Het bestuur scoorde matig ten aanzien van sturing van de organisatie. Dit behoeft nog nadere uitwerking.

In januari 2022 zijn we gestart met een maandelijks verzenden van een interne nieuwsbrief. Hierin worden zowel interessante werk gerelateerde onderwerpen opgenomen als ook wat luchtigere zaken zoals hobby's van collega's. De toekomstvisie is in november 2022 intern uitgebreid besproken met daarbij de mogelijkheid voor de medewerkers tot inspraak. We hopen hier mee te bereiken dat men daadwerkelijk ook het gevoel heeft dat men concreet mee kan denken over onze toekomst. Ook wordt wekelijks per e-mail teruggekoppeld wat er besloten en besproken is in het MT. Daarnaast zijn en worden de vastgestelde doelstellingen per team gepresenteerd door de kwaliteitsmedewerker. Met deze acties worden de visie en doelen meer duidelijk dan voorheen.

De ervaren werkdruk gaat specifiek verder in kaart worden gebracht. Er wordt gekeken of er meer ruimte kan worden gevonden in de huidige plannings. Dit in samenhang met de Risico Inventarisatie &

Evaluatie (RI&E). Bijvoorbeeld meer tijd reserveren voor ad hoc zaken of processen slimmer inrichten. Door Berenschot is een onderzoek uitgevoerd naar inrichting van de organisatie.

De aanbevelingen hieruit hebben ook raakvlakken met de ervaren werkdruk en bieden een aantal oplossingen. De taakverdeling tussen de afdelingshoofden en teamaccounthouders wordt bijvoorbeeld opnieuw bekeken.

Tot slot is communicatie een veel voorkomend onderwerp in medewerkertevredenheidsonderzoeken, zo ook bij ons. In een interne nieuwsbrief zijn de afspraken over agendabeheer, terugbellen, cc-adresseren, enzovoorts nogmaals onder de aandacht gebracht. Hiermee zijn de afspraken weer opgefrist en wordt zowel de interne als de externe communicatie verbeterd.

Met het uitvoeren van bovenstaande acties wordt hard gewerkt aan het verhogen van de tevredenheid van de medewerkers.

Ondernemingsraad

Naast bovenstaande acties is de OR ook bezig met de uitkomsten van het MTO. Zij hebben bij elke team informatie opgehaald en zijn daarmee aan de slag gegaan. Dit volgt uiteraard een separaat en onafhankelijk spoor.



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	198
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	6
Titel	Onderzoek cyberveiligheid bij RUD Zeeland in opdracht van rekenkamer Zeeland
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	[REDACTED]

Bijlagen
Voorstel 23 feb 2023 onderzoek naar cyberveiligheid door rekenkamer.docx
Brief AB RUD Zeeland start onderzoek cyberveiligheid.pdf
Startnotitie cyberveiligheid 3.pdf

Geagendeerd	Vergaderdatum
MT	18 januari 2023
Dagelijks Bestuur	6 februari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Toelichting

In opdracht van de rekenkamer gaat een ethical hacker in februari 2023 proberen in te breken bij RUD Zeeland.

Voorgesteld besluit

Kennis te nemen van het onderzoek cyberveiligheid door de rekenkamer Zeeland



Voorstel AB : Onderzoek cyberveiligheid bij RUD Zeeland in opdracht rekenkamer Zeeland

Agendapunt:

Terneuzen, 27 februari 2023

IZISnummer:

Opsteller ██████████

Portefeuillehouder MT: Afd. hfd. Staf

OR kwestie: -

DB / AB voorstel: AB

Aan het AB van RUD Zeeland,

1. **Gevraagde beslissing / besluit**

- Kennis te nemen van het onderzoek cyberveiligheid door de rekenkamer Zeeland

Bijlagen:

- *Brief aan algemeen bestuur RUD Zeeland, start onderzoek cyberveiligheid*
- *Startnotitie cyberveiligheid 3*

2. **Effect van het besluit**

Het bestuur wordt op de hoogte gebracht van het onderzoek.

Het onderzoek van de rekenkamer brengt onder andere verkennend in beeld in welke mate de RUD Zeeland werkt conform de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid)

3. **Argumenten of Overwegingen**

De rekenkamer Zeeland is gestart met een onderzoek naar cyberveiligheid van het door de provincie Zeeland gevoerde bestuur. Cyberveiligheid is het streven naar het voorkomen van schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT en, indien er toch schade is ontstaan, het herstellen hiervan.

Een onderdeel van dit onderzoek gaat over de veiligheid van provinciale informatie die door de RUD Zeeland in beheer is.

4. **Uitvoering en communicatie a. Aanpak**

Zie bijlagen.

Pentest is een afkorting van 'penetration testing'. Bij een pentest kruipen onderzoekers in de huid van een hacker. Ze proberen op allerlei manieren en met alle mogelijke middelen toegang te krijgen tot de geteste IT-omgeving. Op die manier leggen ze zwakke plekken bloot van een website, applicatie of de gehele IT-infrastructuur. De test wordt uitgevoerd onder toezicht van gemeente Terneuzen en kwaliteitsmedewerker van RUD Zeeland.

Een geheimhoudingsovereenkomst en een vrijwaringsovereenkomst zijn door de betrokken partijen ondertekend.

b. Planning

De pentest vindt medio februari 2023 op kantoor in Terneuzen plaats. De CISO van Gemeente Terneuzen is deze dag ook aanwezig.

c. Communicatie

In de bijgevoegde startnotitie staat in hoofdstuk 10 beschreven hoe en wanneer er wordt gecommuniceerd. Het bestuur van de rekenkamer stelt uiteindelijk een persbericht vast wat verstuurd wordt aan de reguliere perscontacten. De woordvoering over het onderzoek wordt uitgevoerd door de voorzitter van de Rekenkamer.

d. Interne communicatie (deze tekst wordt opgenomen in de terugkoppeling naar de collega's).

De rekenkamer Zeeland is gestart met een onderzoek naar cyberveiligheid van het door de Provincie Zeeland gevoerde bestuur. Een onderdeel van dit onderzoek gaat over de veiligheid van provinciale informatie die door de RUD Zeeland in beheer is. In februari 2023 zal een zogenaamde pentest worden uitgevoerd door een 'ethical hacker'. De medewerkers zullen daar vrijwel niets van merken.

e. Route en planning verdere besluitvorming: OR, Deelnemersoverleg, begeleidingscommissie, DB, AB

De stukken worden aangeboden aan het DB en AB.

5. Risico's, kosten, baten en dekking (restant budget)

a. Risico's: (kosten-baten)

Er zijn geen risico's te verwachten.

b. Organisatorisch (wat betekent dit voor de organisatie)

-

c. Juridisch

-

d. Financiën

Er zijn geen directe financiële gevolgen. Mogelijk zijn er naar aanleiding van de uitkomst van het onderzoek wel financiële gevolgen.

e. Indicatie urenbesteding

De pentest wordt in 1 dag uitgevoerd door een ethical hacker. Hij wordt deze dag begeleid door de kwaliteitsmedewerker en CISO van gemeente Terneuzen.

f. Overige consequenties

-

Startnotitie Onderzoek

Better safe than sorry!

Onderzoek naar de cyberveiligheid van provinciale diensten
en gegevensopslag

Versie	status	t.b.v.	Datum
0.1	concept	Bespreken rekenkamerbestuur	15/07/2022
0.8	concept	Afstemmen portefeuillehouder	7/09/2022
0.9	concept	Afstemmen rekenkamerbestuur	8/09/2022
1	concept	Afstemmen GS-organisatie	15/09/2022
2	concept	Klankborden met Programmaraad	4/11/2022
3	definitief	Definitieve versie vaststellen door bestuur Rekenkamer Toesturen Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten	25/11/2022

Versie 3 – definitief
29 november 2022

Colofon

De rekenkamer Zeeland voert onafhankelijk onderzoek uit naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van het door de Provincie Zeeland gevoerde beleid. Daarmee versterkt de rekenkamer de kaderstellende en controlerende rol van Provinciale Staten. Het vergt voor Provinciale Staten veel tijd en deskundigheid om (beleids)onderzoek uit te voeren. Daarom ondersteunt de rekenkamer hierbij met als doel om de rol van Provinciale Staten binnen het dualisme op Provinciaal niveau te versterken. De rekenkamer Zeeland is een onafhankelijk instituut en bestaat uit een bestuur, een ambtelijk secretaris en medewerkers.

De bestuursleden van de rekenkamer Zeeland zijn: mevrouw mr. G.A.A. van Rijswijk - van Mook, de heer drs. H.J.W. Verdellen en mevrouw T. Groenendijk-de Vos MA. Portefeuillehouder van het onderzoek naar cyberveiligheid is de heer drs. H.J.W. Verdellen.

Deze startnotitie is geschreven door een onderzoeksteam bestaande uit: de heer ing. M.L.M. Dobbe-laer MSc (projectleider) en de heer drs. A. Maas (secretaris rekenkamer Zeeland).

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	4
2. Waarom dit onderzoek?	4
3. Doelstelling	4
4. Focus en reikwijdte	4
5. Vraagstelling	6
5. Onderzoeksmethode	8
6. Normenkader	8
7. Opzet eindrapportage	11
8. Organisatie	11
9. Planning	12
10. Communicatie	12
11. Slotopmerking	13

1. INLEIDING

In het onderzoeksprogramma 2022 van de rekenkamer Zeeland is het voornemen opgenomen om een onderzoek te doen naar cyberveiligheid. In deze startnotitie is dit voornemen uitgewerkt tot een plan van aanpak. We bedoelen met cyberveiligheid het volgende.

Definitie cyberveiligheid

Cyberveiligheid is het streven naar het voorkomen van schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT en, indien er toch schade is ontstaan, het herstellen hiervan.¹

2. WAAROM DIT ONDERZOEK?

Provinciale Staten zijn als kadersteller en controleur van het dagelijks bestuur medeverantwoordelijk voor een goede en stabiele dienstverlening en gegevensbescherming. Een cyberaanval brengt de continuïteit van de werkzaamheden van de Provincie Zeeland en het geheim houden van gegevens in gevaar. Goed cyberveiligheidsbeleid is daarom cruciaal in deze tijd waarin cyberaanvallen helaas veel voorkomen en dat blijft actueel. Digitale processen vormen het zenuwstelsel van het Provinciaal bestuur, haar dienstverlening en opslag van gegevens in het kader daarvan. In de corona pandemie nam het digitaal werken sterk toe en dat effect is deels blijvend, ook nu de pandemie wat minder op de voorgrond staat. Bovendien is de cyberdreiging vanwege geopolitieke spanningen opgelopen. Recent werd bijvoorbeeld nog de Vlissingse woningcorporatie L'Escaut gehackt door een criminele organisatie met Russische banden.²

In het cyberveiligheidswerkveld is het over het algemeen niet de vraag óf je kwetsbaar bent, maar wanneer je geraakt wordt door een aanval. Adequaat cyberveiligheidsbeleid richt zich zowel op crisismanagement als er een aanval is geweest (warme kant) als weerbaarheidsmaatregelen om voldoende weerbaar te zijn tegen een aanval (koude kant).

3. DOELSTELLING

Met dit onderzoek wil de rekenkamer het volgende bereiken.

Doelstelling onderzoek

Bijdragen aan de kaderstellende en controlerende rol van Provinciale Staten waar het gaat om de cyberveiligheid van Provinciale diensten en gegevensbeheer, door inzicht te geven in welke mate Gedeputeerde Staten, provinciale organisatie en een aantal verbonden partijen adequaat uitvoering geven aan cyberveiligheidsbeleid en verantwoording daarover.

4. FOCUS EN REIKWIJDTE

Baseline informatie overheid

De focus in het onderzoek ligt op de implementatie van de Baseline Informatie Overheid. De Baseline Informatie Overheid (BIO) is een gemeenschappelijk normenkader dat gebaseerd is op de ISO 27001/2 als internationale actuele standaard op het gebied van informatieveiligheid.³ In het Interprovinciaal Overleg is besloten dat alle Provincies voldoen aan het BIO per 1 januari 2023.

De BIO concretiseert een aantal normen naar concrete maatregelen die verplicht door alle bestuurslagen moeten worden nageleefd. In de BIO zijn basisveiligheidsniveaus opgenomen gebaseerd op generieke schades en dreigingen voor de overheid. Per veiligheidsniveau zijn in de BIO opgenomen welke

¹ Deze definitie is ontleend aan het Nationaal Cyber Security Centrum: www.ncsc.nl

² [L'Escaut en andere woningcorporaties gehackt door criminele groepering met Russische banden | Walcheren | pzc.nl](#)

³ [Staatscourant 2020, 7857 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

beheersmaatregelen uit de ISO 27001/2 van toepassing zijn. Bij alle beheersmaatregelen dient op basis van individuele risicoafweging bepaald te worden hoe er aan de beveiligingsdoelstelling kan worden voldaan.

De BIO beoogt zo de beveiliging van informatie(systemen) bij alle bestuurslagen en bestuursorganen van de overheid te bevorderen, zodat alle onderdelen erop kunnen vertrouwen dat onderling uitgewisselde gegevens, in lijn met wet- en regelgeving, passend beveiligd zijn. Het doel is continuïteit in de bedrijfsprocessen door waarborgen van juiste en tijdige informatie. Daarmee is de BIO ook van toepassing op besturings- en meetprocessen voor zover deze binnen een bestuursorgaan gebruikt worden.⁴

Provinciale organisatie

Het onderzoek beschrijft hoe het met de implementatie van het BIO gesteld is binnen de provinciale organisatie. Het onderzoek is op dit terrein algemeen verkennend van aard en beschrijft aan de hand van reeds beschikbare monitoring en evaluatie informatie de stand van zaken. Daarnaast worden de resultaten van zogeheten pentesten die in opdracht van Gedeputeerde Staten in het najaar van 2022 worden uitgevoerd betrokken bij het rekenkameronderzoek (zie kader).

PENTEST

Pentest is een afkorting van 'penetration testing'. Bij een pentest kruipen onderzoekers in de huid van een hacker. Ze proberen op allerlei manieren en met alle mogelijke middelen toegang te krijgen tot de geteste IT-omgeving. Op die manier leggen ze zwakke plekken bloot van een website, applicatie of de gehele IT-infrastructuur. Na afloop van de pentest kunnen met gerichte maatregelen kwetsbaarheden zo goed mogelijk verholpen worden.

De provinciale organisatie bevindt zich momenteel in een extern certificeringstraject voor ISO 27001/2. Daarin wordt voor de complete organisatie al door een derde partij geanalyseerd op beheersmaatregelniveau of de informatiebeveiliging voldoet aan de standaard die daarvoor geldt. Ook betreft de rekenkamer de resultaten van interne audits die periodiek uitgevoerd worden bij haar onderzoek.

Het rekenkameronderzoek gaat niet per beheersmaatregel uit de BIO opnieuw controleren of er al dan niet wordt voldaan aan de gestelde eisen als dat al onderzocht is in het kader van een recent ander traject.

Leveranciersmanagement

Voor een burger maakt het niet uit vanaf welke ICT-systemen provinciale informatie wordt gebruikt en/of is opgeslagen. Als die systemen buiten de provinciale organisatie zijn gelegen, dan is het een kwestie van leveranciersmanagement om als Provincie ook binnen de mogelijkheden die er zijn - te sturen op een goed cyberveiligheidsniveau. Dit leveranciersmanagement valt binnen de scope van het onderzoek en is onderdeel van de BIO. Het kan bij leveranciersmanagement gaan om het outsourcen van ICT. Ook het beheer op het uitvoeren van provinciale taken door derde organisaties, waarbij er informatie uitwisseling van provinciale gegevens is of gegevensopslag door derde organisaties plaatsvindt, is een vorm van leveranciersmanagement.

Het onderzoek brengt in beeld wat het beleid van de Provincie is op het gebied van leveranciersmanagement, of er in de praktijk conform dat beleid wordt gewerkt en of het toezicht op de uitvoering intern bij de provincie adequaat is.

Verbonden partijen

Verbonden partijen vormen een speciale categorie organisaties voor de Provincie. Verbonden partijen zijn publiekrechtelijke (gemeenschappelijke regelingen) of privaatrechtelijke rechtspersonen (verenigingen, stichtingen, BV's en NV's), waarin de Provincie Zeeland én een bestuurlijk én een financieel

⁴ [bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#)

belang heeft. Verbonden partijen is een speciale categorie. Gedeputeerde Staten kunnen naast afspraken in overeenkomsten, ook invloed uitoefenen op risico's in relatie tot veiligheidsaspecten via de aandeelhoudersrol (bij privaatrechtelijke verbonden partijen) of de rol die er is in het dagelijks en/of het algemeen bestuur van een gemeenschappelijke regeling (bij publiekrechtelijke verbonden partijen).⁵ Verbonden partijen kunnen leverancier zijn in het kader van de BIO. Dat is afhankelijk van het feit of zij provinciale gegevens gebruiken of beheren.

Privaatrechtelijke verbonden partijen

Ter illustratie kiezen we ervoor om een tweetal privaatrechtelijke verbonden partijen onderdeel te laten uitmaken van het onderzoek.

De privaatrechtelijke verbonden partijen waar de rekenkamer onderzoek naar doet zijn de Westerscheldeferry BV en de NV. Westerscheldetunnel. Bij deze organisaties is de Provincie 100% aandeelhouder.

Publiekrechtelijke verbonden partijen

Het onderzoek richt zich op de RUD Zeeland. Er wordt in beeld gebracht hoe cyberveiligheid van provinciale informatie is geborgd in het kader van verlengd lokaal bestuur in deze gemeenschappelijke regeling. Het onderzoek brengt verkennend in beeld wat in de praktijk de stand van zaken is bij de RUD Zeeland op het gebied van Cyberveiligheid. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van reeds beschikbare onderzoeksinformatie, zoals interne en externe audits, alsmede pentesten. We zullen zelf ook ter indicatie een pentest uitvoeren ter controle.

Provinciale Staten

De focus van het onderzoek ligt tot slot ook op de cyberveiligheid van specifiek aan Provinciale Staten gekoppelde activiteiten. De cyberveiligheid wordt gezien door een mystery guest die fysiek onderzoek heeft gedaan op een Statendag (zie kader). Ook beschouwt het onderzoek de rol die Provinciale Staten hebben tot het onderwerp en hoe deze wordt ingevuld.

Mystery guest

Een mystery guest probeert fysiek binnen te komen en kan bijvoorbeeld achter een computer te gaan zitten zonder dat iemand dit opmerkt. Een mystery guest is vrijgesteld om alle mogelijkheden van onderzoeken om zich toegang te verschaffen op fysiek en technisch vlak.

5. VRAAGSTELLING

Centrale vraag:

Streeft de Provincie Zeeland er voldoende naar dat ICT gebruikt voor provinciale dienstverlening en/of gegevensgebruik en opslag beveiligd is tegen schade door verstoring, uitval of misbruik en deze te kunnen herstellen als dat toch gebeurt en zijn Provinciale Staten daarbij voldoende in positie gebracht?

Deelvragen:

De centrale vraag valt uiteen in de volgende deelvragen gezien de focus die is aangebracht in het vorige hoofdstuk.

Thema provinciale organisatie

⁵ Voor een meer uitvoerige beschrijving van de rol van Gedeputeerde en Provinciale Staten wordt verwezen naar het hoofdstuk over verbonden partijen in de rapportage van het onderzoek naar externe inhuur en uitbesteding. [Link](#)

REKENKAMER ZEELAND

De onderstaande onderzoeksvragen worden kwalitatief beantwoord door zoveel mogelijk gebruik te maken van reeds beschikbare resultaten uit onderzoeken die recent zijn of worden uitgevoerd in opdracht van de Provincie, zoals interne audits, het ISO 270001/2 certificeringstraject, pentesten, phishingonderzoek en inzet van mystery guests in het recente verleden (2 jaar). Deze informatie wordt aangevuld met informatie uit interviews mocht informatie op onderdelen ontbreken in de reeds beschikbare documentatie.

1. Wat is de stand van zaken met betrekking tot de opzet en uitvoering van het beleidskader op het gebied van cyberveiligheid binnen de provinciale organisatie en hoe verhoudt zich dat tot de Baseline Informatie Overheid?

Thema leveranciersmanagement

De onderstaande onderzoeksvragen worden kwalitatief beantwoord. Om vraag 2c te beantwoorden worden een aantal cases onderzocht op basis van een selecte steekproef uit het totaaloverzicht aan leveranciers die diensten uitvoeren en/of gegevens opslaan voor de Provincie. De aard en totale omvang van de selecte steekproef is nog nader te bepalen.

2. Wat is de stand van zaken met betrekking tot cyberveiligheid in leverancierrelaties (inkoop en niet-inkoop gerelateerd), het beheer daarvan en hoe verhoudt zich dat tot de BIO?
 - a. Waar dienen leveranciers die diensten voor de Provincie uitvoeren en/of gegevens opslaan aan te voldoen conform het provinciale beleid op het gebied van Cyberveiligheid en wat is daarbij het beheerskader? (BIO Hoofdstuk 15.2)
 - b. Hoe houdt de provinciale organisatie intern toezicht op de monitoring en beoordeling in het kader van cyberveiligheid bij leveranciers?
 - c. Wat blijkt specifiek uit een selecte steekproef (deelwaarneming) in een aantal casussen over monitoring, beoordeling en het auditen van dienstverlening van leveranciers om het overeengekomen niveau van informatiebeveiliging en dienstverlening in leveranciersovereenkomsten te handhaven?

Thema Verbonden partijen

De onderstaande onderzoeksvraag wordt kwalitatief beantwoord door zoveel mogelijk gebruik te maken van reeds beschikbare resultaten uit onderzoeken die recent zijn of worden uitgevoerd in opdracht van de Provincie, zoals interne audits, het ISO 270001/2 certificeringstraject, pentesten, phishingonderzoek en inzet van mystery guests in het recente verleden (2 jaar). Deze informatie wordt aangevuld met informatie uit interviews mocht informatie op onderdelen ontbreken in de reeds beschikbare documentatie. Met inzet van een pentest beoogt de rekenkamer het inzicht te vergroten.

3. Wat is de stand van zaken met betrekking tot cyberveiligheid bij de verbonden partijen RUD Zeeland, NV, Westerscheldetunnel en Westerscheldeferry BV in relatie tot het provinciale beleid en hoe verhoudt zich dat tot door de Provincie Zeeland gestelde kaders?

Thema provinciale Staten

4. Hoe zijn Provinciale Staten in positie gebracht met betrekking tot kaderstelling en controle op het gebied van cyberveiligheid van dienstverlening en gegevensbeheer en hoe cyberveilig is de provinciale organisatie specifiek op een Statendag?
 - a. Wat is er in de begroting en jaarstukken opgenomen over cyberveiligheid?
 - b. Hoe worden Provinciale Staten anderszins geïnformeerd?
 - c. Wat blijkt specifiek over de cyberveiligheid van de Provincie op een Statendag uit onderzoek door een mystery guest?

5. ONDERZOEKSMETHODE

Om de vraagstelling te beantwoorden, wordt gekozen voor een combinatie van documentenanalyse, interviews en het uitvoeren van pentest(en) en onderzoek met inzet van een mystery guest. De pentest en mystery guest worden uitgevoerd door een externe partij, het overige deel van het onderzoek voert de rekenkamer uit in eigen beheer, met ondersteuning van een externe partij op inhoud.

Bij het onderzoek maakt de rekenkamer nadrukkelijk gebruik van gegevens die al aanwezig zijn bij de organisaties die worden onderzocht, zoals audits, pentesten en overige evaluaties en onderzoek.

Het onderzoek is opgedeeld in 3 fasen.

Fase 1. Verkrijgen van overzicht

Het onderzoek begint met verkennende gesprekken. Daarmee wordt geïnventariseerd welke beleids- en werkdocumenten (bijvoorbeeld afwegingskaders en protocollen) er van toepassing zijn op het onderwerp en welke mensen/actoren er betrokken zijn bij het onderwerp.

Fase 2. Verkrijgen van inzicht

In deze fase wordt er verdieping aangebracht in het onderzoek. De beleids- en werkdocumenten die in fase 1 in beeld zijn gebracht worden geanalyseerd. Ook worden interviews gehouden met relevante betrokken personen en wordt de pentest uitgevoerd. De pentesten worden uitgevoerd.

Fase 3. Oordeelsvorming en sturing

In deze fase worden de bevindingen langs de meetlat van een normenkader gelegd. Dit normenkader is gebaseerd op wetgeving, beleid van de Provincie Zeeland en algemene beginselen van behoorlijk bestuur. De toets aan het normenkader geeft input voor sturingsaspecten die er mogelijk zijn om het beleid van de Provincie en de uitvoering daarvan verder te verbeteren.

6. NORMENKADER

De Baseline Informatie Overheid vormt het normenkader voor dit onderzoek. Zie [bio-versie-104zv_def.pdf \(bio-overheid.nl\)](#). De normen zijn als volgt:

Deelvraag 1. ICT Provinciale organisatie

<u>Deelonderwerpen</u>	<u>Normen</u>
1a. Informatieveiligheidsbeleid	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn beleidsregels vastgesteld door de directie die ten minste voldoen aan de in de BIO genoemde punten. (BIO 5.1.1)• Het beleid is gepubliceerd en gecommuniceerd aan medewerkers en relevante externe partijen. (BIO 5.1.1)
1b. Doelen en Budget	<ul style="list-style-type: none">• De Provincie heeft doelen gesteld om cyberveiligheid te borgen• Er is beredeneerd vanuit de doelstelling onderbouwd een apart budget beschikbaar gesteld voor cyberveiligheid.

1c. Interne organisatie	<ul style="list-style-type: none">• Alle rollen en verantwoordelijkheden bij informatiebeveiliging zijn gedefinieerd en toegewezen. (BIO 6.1.1)• Er worden passende contacten met relevante overheidsinstanties onderhouden. (BIO 6.1.3)
1d. Mobiele apparatuur en telewerken	<ul style="list-style-type: none">• Er zijn beleid en ondersteunende beveiligingsmaatregelen vastgesteld om de risico's die het gebruik van mobiele apparatuur met zich meebrengen te beheersen. (BIO 6.2.1)• Beleid en ondersteunende beveiligingsmaatregelen zijn geïmplementeerd ter beveiliging van informatie die vanaf telewerklocaties wordt benaderd, verwerkt of opgeslagen. (BIO 6.2.2)
1e. Veilig personeel	<ul style="list-style-type: none">• Er wordt gewaarborgd dat medewerkers en contractanten hun verantwoordelijkheden begrijpen en geschikt zijn voor de rollen waarvoor zij in aanmerking komen (screening en tijdens dienstverband) (BIO-hoofdstuk 7)
1f. Beheer van bedrijfsmiddelen	<ul style="list-style-type: none">• De bedrijfsmiddelen van de organisatie zijn geïdentificeerd en er zijn passende verantwoordelijkheden ter bescherming gedefinieerd. (BIO-hoofdstuk 8)
1g. Informatieclassificatie	<ul style="list-style-type: none">• Er is bewerkstelligd dat informatie een passend beschermingsniveau krijgt dat in overeenstemming is met het belang ervan voor de organisatie.
1h. Toegangsbeveiliging	<ul style="list-style-type: none">• Er is beleid voor toegangsbeveiliging vastgesteld, gedocumenteerd en beoordeeld. (BIO 9.1.1)• Toegang voor bevoegde gebruikers wordt bewerkstelligd, onbevoegde toegang tot systemen en diensten wordt voorkomen. (BIO-hoofdstuk 9.2 t/m 9.4)
1i. Cryptografie	<ul style="list-style-type: none">• Ter bescherming van informatie is er beleid voor het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen ontwikkeld en geïmplementeerd conform het BIO. (BIO-hoofdstuk 10)
1j. Bescherming tegen malware	<ul style="list-style-type: none">• Beheersmaatregelen ter bescherming van malware zijn geïmplementeerd en gebruikers zijn daarover voorgelicht. (BIO-hoofdstuk 12.2)
1k. Informatiebeveiligingsgebeurtenissen en - incidenten	<ul style="list-style-type: none">• Gebeurtenissen worden vastgelegd en bewijs wordt verzameld. (BIO Hoofdstuk 12.4)• De aanpak is bewerkstelligd voor het beheer van informatiebeveiligingsincidenten, met inbegrip van communicatie over beveiligingsgebeurtenissen en

	zwakke plekken in de beveiliging. (BIO-hoofdstuk 16.1)
1l. Beheer van technische kwetsbaarheden	<ul style="list-style-type: none">• Informatie over technische kwetsbaarheden van gebruikte informatiesystemen worden tijdig verkregen, geëvalueerd en passende maatregelen genomen om het risico dat ermee samenhangt aan te pakken. (BIO 12.6)• Er zijn regels vastgesteld en geïmplementeerd voor het door gebruikers installeren van software. (BIO 12.6)
1m. Beheer van netwerkbeveiliging	<ul style="list-style-type: none">• De bescherming van informatie in netwerken en de ondersteunende informatie verwerkende faciliteiten zijn gewaarborgd. (BIO Hoofdstuk 13.1)
1n. Beveiliging informatietransport	<ul style="list-style-type: none">• Ter bescherming van informatietransport zijn formele beleidsregels, procedures en beheersmaatregelen voor transport van kracht. (BIO-hoofdstuk 13.2)
1o. Continuïteitsbeheer	<ul style="list-style-type: none">• De continuïteit van informatieveiligheid bij ongunstige situaties zoals bijvoorbeeld een crisis of een ramp is ingebed in de organisatie (BIO-hoofdstuk 17.1)
1p. Informatiebeveiligingsbeoordelingen	<ul style="list-style-type: none">• Er is een information security management system (ISMS) waarmee aantoonbaar de gehele Plan-Do-Check act-cyclus op gestructureerde wijze wordt afgedekt.• Er een vastgesteld auditplan waarin jaarlijks keuzes worden gemaakt voor welke systemen welke soort beveiligingsaudits worden uitgevoerd.• Er wordt in de P&C gerapporteerd over informatiebeveiliging, resulterend in een jaarlijks af te geven In Control Verklaring over de informatiebeveiliging• Informatiesystemen worden jaarlijks gecontroleerd op technische naleving van beveiligingsnormen en risico's ten aanzien van de feitelijke veiligheid, bijvoorbeeld door (geautomatiseerde) kwetsbaarheidsanalyses of penetratietesten?

Deelvraag 2. Leveranciersmanagement

<u>Deelonderwerpen</u>	<u>Normen</u>
2a. Beleidskader	<ul style="list-style-type: none"> • Het beleidskader van de Provincie streeft naar het waarborgen van bedrijfsmiddelen van de organisatie in leveranciersrelaties conform de BIO <ul style="list-style-type: none"> a. Eisen bij offerteaanvragen stellen b. Beheersmaatregelen op basis van risicoafweging c. Afsluiten van verwerkersovereenkomsten persoonsgegevens
2b. intern toezicht	<ul style="list-style-type: none"> • De provinciale organisatie houdt intern toezicht op de monitoring, beoordeling en het beheer van leveranciersovereenkomsten
2c. Implementatie BIO	<ul style="list-style-type: none"> • Beveiligingsaspecten bij leveranciers worden in de praktijk gesteld, gemonitord, beoordeeld en waar nodig geaudit om het overeengekomen niveau van cyberveiligheid te handhaven.

Deelvraag 3. Verbonden partijen

<u>Deelonderwerpen</u>	<u>Normen</u>
3. Stand van zaken	De verbonden partijen voldoen aan de door de Provincie Zeeland gestelde kaders op het terrein van cyberveiligheid.

Deelvraag 4. Positie Provinciale Staten

<u>Deelonderwerpen</u>	<u>Normen</u>
5a. Sturing PS	<ul style="list-style-type: none"> • Provinciale Staten sturen op cyberveiligheid in de P&C cyclus.
5b. Verantwoording	<ul style="list-style-type: none"> • Provinciale Staten ontvangen tijdig en voldoende informatie
5c. Praktijk	<ul style="list-style-type: none"> • De beveiliging op Statendagen is adequaat blijkt uit onderzoek van een mystery guest.

7. OPZET EINDRAPPORTAGE

De rekenkamer staat een beknopte bestuurlijke nota voor ogen met de kern van de analyse (beantwoorden centrale vraag en toets aan het normenkader), inclusief de conclusies en aanbevelingen. Een uitgebreider rapport (nota van bevindingen) wordt opgesteld als technisch achtergronddocument. In de nota van bevindingen worden de deelvragen beantwoord. Dit document maakt geen onderdeel uit van de publicatie, maar is wel opvraagbaar.

8. ORGANISATIE

REKENKAMER ZEELAND

Portefeuillehouder: drs. H.J.W. Verdellen

Projectteam: [REDACTED] (Projectleider-onderzoeker), [REDACTED]
(secretaris-onderzoeker)

De rekenkamer voert het onderzoek in eigen beheer uit. Voor de uit te voeren pentest(en) wordt externe expertise ingehuurd. Het bedrijf dat deze opdracht zal uitvoeren is DONGIT uit Leiden. Tevens wordt een externe partij gevraagd om een review te geven op de onderzoeksaanpak, nota van bevindingen en bestuurlijke nota. Deze partij is 2-Control uit Breda.

9. PLANNING

Wanneer	Wat	Wie
11-2022	<ul style="list-style-type: none">• vaststellen definitieve startnotitie• besluit tot toesturen definitieve startnotitie GS en PS.	bestuur rekenkamer
Nov 22-feb 23	<ul style="list-style-type: none">• interviews/documentenanalyse/pentest/mystery guest• Opstellen nota van bevindingen	onderzoeksteam
Maart 2023	<ul style="list-style-type: none">• afronden nota van bevindingen• verzoek tot ambtelijk wederhoor• Afstemmen bevindingen met programmaraad	bestuur rekenkamer
April 2023	<ul style="list-style-type: none">• vaststellen Bestuurlijke nota• besluit tot toesturen bestuurlijke nota aan GS en DB RUD Zeeland voor bestuurlijk commentaar	bestuur rekenkamer en Programmaraad bestuur rekenkamer
Mei 2023	<ul style="list-style-type: none">• publicatie en externe communicatie	Bestuur rekenkamer
Juni 2023	<ul style="list-style-type: none">• beantwoorden vragen in Commissie Bestuur	portefeuillehouder rekenkamer

10. COMMUNICATIE

Op een aantal momenten communiceren wij over het onderzoek. Deze paragraaf geeft hiervan een overzicht.

Startnotitie

- Ter afstemming ontvangt de Programmaraad een conceptversie van de Startnotitie.
- De portefeuillehouder van het onderzoek namens de rekenkamer heeft een startgesprek met de verantwoordelijke gedeputeerde(n) namens Gedeputeerde Staten.

REKENKAMER ZEELAND

- De rekenkamer stuurt de definitieve startnotitie ter kennisname aan Gedeputeerde en Provinciale Staten

Nota van bevindingen

- De ambtelijke organisatie van de Provincie Zeeland en RUD Zeeland ontvangen de concept nota van bevindingen voor ambtelijk wederhoor en worden geïnformeerd over wijzigingen als gevolg daarvan.

Eindrapport (bestuurlijke nota)

- De rekenkamer betreft de programmaraad bij de analyse van de bevindingen.
- Het Dagelijks Bestuur van de RUD Zeeland en Gedeputeerde Staten worden in de gelegenheid gesteld om bestuurlijk commentaar te geven op de bestuurlijke nota.

Publicatie

- Gedeputeerde Staten en Provinciale Staten ontvangen de definitieve bestuurlijke nota.
- De definitieve bestuurlijke nota wordt tevens toegestuurd aan de betrokken verbonden partijen: NV Westerscheldetunnel, Westerscheldeferry BV en RUD Zeeland
- De bestuurlijke nota wordt verstuurd aan alle geïnterviewde personen.

Persbericht en woordvoering

Het bestuur van de rekenkamer Zeeland stelt een persbericht vast. Het persbericht wordt verstuurd aan de reguliere perscontacten. De woordvoering over het onderzoek naar de pers geschiedt door de voorzitter van de rekenkamer Zeeland, mevrouw mr. G.A.A. van Rijswijk - van Mook.

11. SLOTOPMERKING

Deze startnotitie is opgesteld op basis van een globale verkenning van het onderwerp. Op basis van het verzamelde onderzoeksmateriaal kan de aanpak gedurende het onderzoek worden bijgesteld. Als deze bijstelling naar ons oordeel tot majeure aanpassingen van de opzet leidt, zal dit door ons worden gecommuniceerd.



Algemeen Bestuur

Dossiernummer	186
Vertrouwelijk	Nee
Vergaderdatum	27 februari 2023
Agendapunt	7
Titel	Plan generieke taken 2023
Organisatieonderdeel	Staf
Eigenaar	██████████

Bijlagen
voorstel AB Generieke taken 2023 def.pdf

Geagendeerd	Vergaderdatum
MT	7 december 2022
Dagelijks Bestuur	6 februari 2023
Algemeen Bestuur	27 februari 2023

Voorgesteld besluit



AB voorstel: Inzet Generieke taken 2023

Agendapunt:
IZISnummer:
Portefeuillehouder MT: Directeur

Terneuzen,
Opsteller: ██████████

Aan het algemeen bestuur van RUD Zeeland,

1. **Gevraagde beslissing / besluit**

- Kennis te nemen van de verdeling van de voorgestelde inzet op generieke taken voor 2023.

2. **Effect van het besluit**

Bij aanvang van het jaar is de planning bekend van de generieke uren, welke via de afgesproken verdeling als voorschot in rekening gebracht zullen worden.

3. **Argumenten of Overwegingen**

Generieke taken zijn taken die we uitvoeren ten behoeve van alle deelnemers ter ondersteuning van de basis- en plustaken. Hierbij kan gedacht worden aan inzet van de beleidsmedewerkers toezicht en handhaving, deelname aan werkgroepen, piketcoördinatie, relatiebeheer, het volgen van landelijke ontwikkelingen en de milieuklachtenlijn. Op 6 december 2021 heeft het algemeen bestuur om ten aanzien van de generieke taken besloten om:

1. Jaarlijks, vanaf begrotingsjaar 2023, vooraf een plan inzet generieke taken ter vaststelling voorleggen aan het algemeen bestuur. En in de bestuursrapportage en jaarrekening over de realisatie van het plan rapporteren;
2. De begrote generieke kosten, vanaf begrotingsjaar 2023, te verdelen onder de deelnemers op basis van de onderlinge verhouding directe uren zoals opgenomen in de vastgestelde begroting 2022 en deze kosten vervolgens maandelijks via voorschot in rekening brengen.
3. De werkelijk gemaakte generieke kosten, vanaf begrotingsjaar 2023, vast te stellen op basis van de onderlinge verhouding directe uren zoals opgenomen in de vastgestelde begroting 2022 en de werkelijke kosten na afloop van het jaar te verrekenen met het onder punt b betaalde voorschot;

Plan 2023 inzet generieke taken

Het plan 2023 bestaat uit een drietal onderdelen t.w.:

1. Jaarlijkse terugkerende (structurele) activiteiten (geraamde inzet 6,9 fte);
2. Bestuurlijke projecten (2,4 fte);
3. Materiële uitgaven (€ 190.100).

In de begroting 2023 is er in totaal 12.100 (9,3 fte) opgenomen voor generieke taken. Dit is een beperkt aantal ten opzichte van de geïnventariseerde behoefte, waardoor het een krap bemeten capaciteit is. De verdeling van de schaarste is als volgt: eerst de structurele taken (9.000) en het resterende aantal over de bestuurlijke en beleidsmatige projecten (3.100).

Ad 1. Jaarlijks terugkerende (structurele) activiteiten 9.000 uur (circa 6,9 fte)

Totaal structureel	9000
Beleidsuitwerking	3200
Deelname aan (landelijke) overleggen	2225
Actualiseren van DVO's, PDC en inrichtingenbestand	800
Coördineren van piket / ondermijning / BOA's etc	700
Relatiebeheer, actuele website,	430
Bijhouden externe ontwikkelingen	900
Beantwoorden vragen van onder andere bedrijven en burgers/ info verstrekking	745

Voor deze structurele activiteiten is capaciteit ingepland bij de vaste medewerkers. Het is onderdeel van hun takenpakket.

Ad 2. Bestuurlijke en beleidsmatige projecten resteert: 3.100 (2,4 fte).

Totaal projectmatig	3100
Invoering en implementatie Omgevingswet	1100
Implementatie VTH	1600
Invoering nieuw zaakstelsel	100
Opzetten milieu informatiesysteem	50
Vorbereiden nieuwe taken	100
Uitwerking IPB en rapport van Aartsen	100
Samenwerking GGD-VRZ-RUD	50

Toelichting op voorziene projecten:

Invoering en implementatie Omgevingswet: er is nog geen concreet werkplan 2023. Het aantal uren betreft een afgeschaalde raming op basis op de werkelijke uren van de afgelopen jaren.

Implementatie VTH: voor de implementatie VTH is een gedetailleerd plan opgesteld. Dit als bijlage bijgevoegd.

Invoering nieuw zaakstelsel: voor de invoering van nieuw zaakstelsel zijn in 2022 al uren besteed aan opleiding en training. Bij de daadwerkelijke invoering is ook nog tijd nodig.

Opzetten milieu informatiesysteem: er is nog geen concreet werkplan 2023.

Vorbereiden nieuwe taken: voor het voorbereiden van nieuwe taken ontbreekt het aan formatie. Het gaat hier met name om inzet in de prefase. Zodra er besloten is tot nieuwe taak horen uren bij het project implementatie van de nieuwe taak waarvoor uren beschikbaar worden gesteld

Uitwerking IPB en rapport van Aartsen: bovenop de formatie van strategisch adviseur(s) zullen ook medewerkers ingezet worden voor de uitwerking IPB en het rapport van Aartsen.

Samenwerking GGD-VRZ-RUD: in 2021 zijn diverse projectgroepen samengesteld om verdere invulling te geven aan de samenwerking GGD-VRZ-RUD.

■ 3.

De materiële uitgaven bedragen € 190.600 en zijn o.a. bestemd voor de milieuklachtenlijn en piketvergoedingen. Het budget is voldoende. In de loop van 2023 zal de milieuklachtenlijn opnieuw worden aanbesteed.

Voorstel : -Instemmen met het plan 2023 en toedeling uren.

Over de inzet van uren op generieke taken wordt in de voortgangsrapportages toegelicht.

Financieel zal dit verder geen gevolgen hebben immers vanaf 2023 worden generieke ook verrekend op basis van werkelijke inzet

4. Uitvoering en communicatie

- a. Aanpak
- b. Planning
- c. Communicatie
- d. Interne communicatie (deze tekst wordt opgenomen in de terugkoppeling naar de collega's).
- e. Route en planning verdere besluitvorming
DB 6 februari en AB van 27 februari

5. Risico's, kosten, baten en dekking (restant budget)

- a. Risico's:
Geen
- b. Organisatorisch
Door het niet ten volle kunnen werken aan de genoemde projecten komt de organisatie op achterstand.
- c. Juridisch
nvt
- d. Financiën
Geen, generieke uren worden ook verrekend op basis van werkelijke inzet
- e. Indicatie urenbesteding
12.100 generieke uren
- f. Overige consequenties
Geen

Noot

**In dit document zijn gedeeltes onleesbaar gemaakt
op grond van artikel 5 van de Wet open overheid:**

Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (naam)
(ink)

Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (telefoonnummer)

Art. 5.1 lid 2 onderdeel e Woo (e-mail)