

Bewijs van Goede Dienst Waterschap Vallei en Veluwe 2013

Norm 1. Kennis van elkaars procedures

Kennis van elkaars procedures is beoordeeld met gemiddeld een 6,5.

Minimumnorm 7 mbt de bekendheid van medeoverheden met de Keur procedures van Waterschap Vallei en Veluwe is niet gehaald.

Verbetering is mogelijk door het ontwikkelen en verzorgen van een cursus WABO/ Waterwet om kennis van procedures van het waterschap te verbeteren. Tevens wordt een matrix ontwikkeld waarin inzichtelijk wordt bij welke activiteiten een procedure van het waterschap doorlopen moet worden.

Norm 2. Beleving van toezicht

De beleving van toezicht van het waterschap is beoordeeld met gemiddeld een 8,3.

Waterschap Vallei en Veluwe voldoet aan de plusnorm van een 8 als beoordelingscijfer.

Aangezien Waterschap Vallei en Veluwe goed scoort ten aanzien van beleving van toezicht worden geen concrete maatregelen genomen om de beleving van toezicht te verbeteren. De focus zal liggen op consolideren van de huidige score.

Norm 3. Duidelijk sanctiebeleid

Handhavings- en sanctiebeleid is onvoldoende transparant.

De minimumnorm van 100% is niet gehaald. Verplichte informatie mbt handhavings- en sanctiebeleid is op de website onvoldoende beschikbaar.

Verbetering is mogelijk door inventarisatie en harmonisatie van protocollen en publicatie op de website. Dit als onderdeel van het project Optimalisatie informatievoorziening Vergunningen en Handhaving dat start in 2013.

Norm 4. Correctheid en volledigheid van informatie

96 % van de kernvoorschriften uit de WABO-adviezen wordt overgenomen.

De minimumnorm van 80% is ruim gehaald. Van de 26 volledige adviezen zijn in 25 gevallen de kernvoorschriften overgenomen.

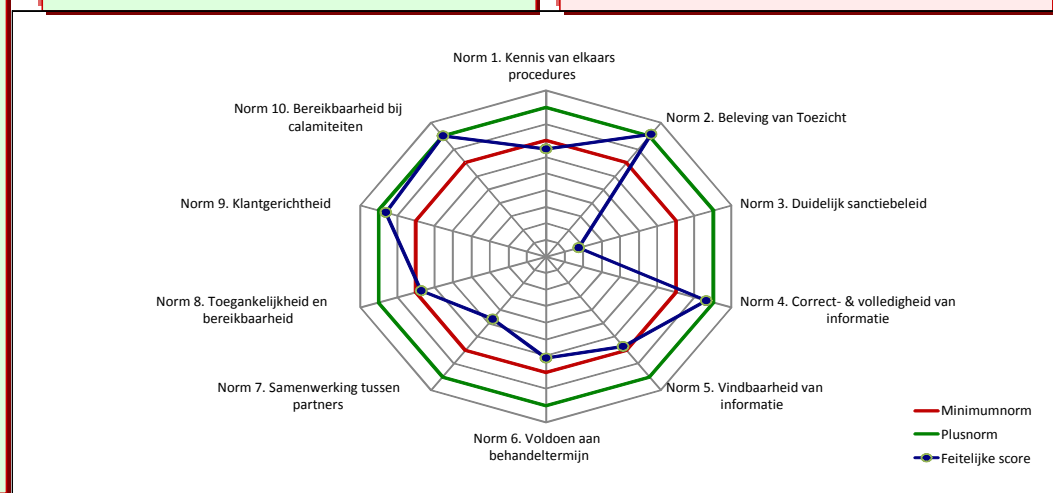
Vanwege de goede score worden geen concrete verbetermaatregelen genomen. Overname van de kernvoorschriften in de WABO-vergunningen zal verbeteren na opname adviesrecht met instemming waterschappen in de Omgevingswet.

Norm 10. Bereikbaarheid bij calamiteiten

Er wordt aan de minimumnorm actie binnen 1 uur bij calamiteiten voldaan.

Aspecten die bekeken zijn: communicatie van de calamiteitenummers, doorschakeling van de calamiteitenummers binnen en buiten kantoor tijden, organisatie van de wachtdienst, bereikbaarheid van de calamiteitenorganisatie.

De bereikbaarheid van de calamiteitenorganisatie wordt nog verder verbeterd door de implementatie van een nieuw calamiteitenummer en herziening van werkafspraken binnen de calamiteitenorganisatie.



Norm 5. Vindbaarheid van informatie

Vindbaarheid van informatie is beoordeeld met gemiddeld een 6,7.

De minimumnorm van minimaal een 7 met betrekking tot het vinden van informatie is niet gehaald. De norm is gemeten middels een cliëntaudit.

Verbetering is mogelijk door betere ontsluiting van informatie op de website (lay-out en zoekfunctie), communicatie in begrijpelijke teksten en het uitbreiden van voorlichting aan klanten over veranderingen die voor hen van belang zijn.

Norm 9. Klantgerichtheid

Klantgerichtheid van de waterschap wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,8.

Er is ruimschoots voldaan aan de norm van een 7. Ondernemers vinden het prettig zaken doen met het Waterschap.

Er worden geen concrete maatregelen genomen om de klantgerichtheid te verbeteren. Het waterschap is trots op deze score en de inspanningen in de toekomst zullen er op gericht zijn deze score te consolideren.

Norm 8. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Er wordt net niet aan de minimumnorm binnen 5 werkdagen reageren voldaan.

Op 96% van de vragen van ondernemers wordt binnen 5 werkdagen inhoudelijk gereageerd. Daar staat tegenover dat op ruim de helft van de vragen binnen 3 werkdagen inhoudelijk wordt gereageerd.

Om de toegankelijkheid en bereikbaarheid het waterschap te verbeteren wordt het registratiesysteem voor vragen, meldingen en klachten (Planon) opnieuw ingericht.

Norm 7. Samenwerking tussen partners

Er kan niet met zekerheid vastgesteld worden of het Waterschap aan de minimumnorm van 90% voldoet.

Waterschap Vallei en Veluwe communiceert 60% van de uitgevoerde indirecte lozings controles aan gemeente of provincie. Bij de overige 40% van de controles is dat niet aantoonbaar.

Verbetering is mogelijk door aanpassing van het registratiesysteem, zodat geregistreerd kan worden of informatie mbt tot uitgevoerde controles is verzonden aan gemeente of provincie.

Norm 6. Voldoen aan behandeltermijnen

Het waterschap behandelt 83% van de aanvragen en meldingen binnen de gestelde termijnen.

Hiermee wordt niet voldaan aan de minimumnorm van 90%.

Om de behandeltermijn van vergunningen en meldingen te verkorten worden de werkprocessen geoptimaliseerd met behulp van de LEAN-methodiek. Te beginnen bij het keurvergunningenproces en het grondwatermeldingenproces.

Actielijst: Hiermee gaat Waterschap Vallei en Veluwe aan de slag in 2013

1. Ontwikkelen en verzorgen van een cursus WABO/Waterwet voor gemeenten om de kennis van de procedures van het waterschap bij medeoverheden te verbeteren en daarmee de dienstverlening aan de burger.
2. Informatievoorziening aan gemeenten, bedrijven en burgers met betrekking tot vergunningen en handhaving verbeteren. Met name de vindbaarheid en duidelijkheid van deze informatie op www.vallei-veluwe.nl.
3. Waterschap Vallei en Veluwe wil kwaliteitscriteria 'uitvoering van vergunningverlening, toezicht en handhaving' implementeren.
4. Optimaliseren van de werkprocessen om de termijn van aanvraag tot verlenen van vergunningen te verkorten.
5. Opnieuw inrichten van registratie- en rapportagesystemen om meer inzicht te krijgen in de voortgang en afhandeling van aanvragen en meldingen en tijdig bij te kunnen sturen.
6. Implementatie van een nieuwe calamiteitennummer in combinatie met verdere optimalisatie van de bereikbaarheid van het calamiteitennummer en de calamiteitenorganisatie.

Dit Bewijs van Goede Dienst is afgegeven aan Waterschap Vallei en Veluwe op <datum> en is geldig tot <datum>. Waterschap Vallei en Veluwe heeft aangetoond dat een meting is uitgevoerd aan de hand van het Normenkader voor Bedrijven en heeft op basis hiervan een verbeterplan opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven om de dienstverlening aan bedrijven zichtbaar te verbeteren.

Het Normenkader voor Bedrijven is een gezamenlijke productie van gemeenten, MKB Nederland, VNO-NCW, KvK, VNG, de ministeries van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

Heeft u vragen over het Normenkader voor Bedrijven, dan kunt u contact opnemen met de Regiegroep Regedruk via (070-3796182), of kijken op de website www.bewijsvangoededienst.nl



Inleiding

Door Waterschap Vallei en Veluwe is het Normenkader voor Bedrijven toegepast om de dienstverlening op het gebied van vergunningverlening en handhaving aan ondernemers en maatschappelijke instellingen transparant en inzichtelijk te maken. Hiermee weten deze klanten wat zij concreet van Waterschap Vallei en Veluwe kunnen verwachten. Waterschap Vallei en Veluwe heeft getoetst of de verwachtingen in de praktijk ook waar worden gemaakt. Daar waar dat nog niet is gelukt, zijn voorstellen ontwikkeld om het minimumniveau van dienstverlening in de toekomst wel te bereiken.

De Randvoorwaarden

Voor het werken met het Normenkader voor Bedrijven zijn een aantal randvoorwaarden opgesteld. Hieronder staat aan welke voorwaarden wordt voldaan. Het waterschap en bedrijven zetten zich in om tijdens en na de meting te voldoen aan de noodzakelijke randvoorwaarden.

Het waterschap voldoet aan de volgende randvoorwaarden:

- ✓ Overzicht Dienstverlening
- ✓ Centrale registratie en monitoring
- ✓ Open interne cultuur
- ✓ Een aanspreekpunt voor bedrijven
- ✓ Overzicht afspraken over integrale afstemming
- ✓ Systeem voor documentenbeheer

De bedrijven en maatschappelijke instellingen voldoen aan de volgende randvoorwaarden:

- ✓ Tijdig inleveren van aanvragen
- ✓ Inleveren complete aanvragen
- ✓ Tijdig reageren op inhoudelijke vragen van het waterschap
- ✓ Signaleren en kenbaar maken onduidelijke indieningsvereisten
- ✓ Signaleren en kenbaar maken knelpunten toegankelijkheid waterschap
- ✓ Gebruik van digitale communicatiekanalen

Verantwoording

Er zijn met behulp van bedrijfsbijeenkomsten 10 normen voor Waterschap Vallei en Veluwe opgesteld. Aan de hand van deze normen is de dienstverlening van Waterschap Vallei en Veluwe doorgelicht.

Hierbij is, waar mogelijk, aangesloten op bestaande metingen en onderzoeken van Waterschap Vallei en Veluwe. De beoordelingen zijn gebaseerd op concrete ervaringen.

Het verbeterplan van het project Bewijs van Goede Dienst is beschikbaar bij Waterschap Vallei en Veluwe.