



Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Holmes – het inspectie ondersteunende systeem van de VROM-Inspectie

Versie 1.0

Datum 13 oktober 2011
Status Concept



Colofon

Versie 1.0
Contactpersoon J.J.H. Ploeg

M +31 (0)6 14150080
jan.ploeg@minvrom.nl
VROM-Inspectie
Directie Bedrijfsvoering
Informatie- en Facilitair Management
Nieuwe Uitleg 1
Postbus 16191
2500 BD Den Haag
Interne postcode 530

Inhoud

1	Holmes – het inspectie ondersteunend systeem van de VROM-Inspectie	4
1.1	Achtergrond, waarom is Holmes gebouwd?.....	4
2	Welk proces kan Holmes ondersteunen?	5
3	Functionaliteit	6
3.1	Voor inspecteurs.....	6
3.1.1	Vorbereiding	6
3.1.2	Feiten verzamelen.....	7
3.1.3	Oordelen.....	7
3.1.4	Rapporteren	8
3.1.5	Interveniëren	8
3.1.6	Nazorg	8
3.1.7	Elektronisch dossier	8
3.1.8	Termijnbewaking	8
3.1.9	Accountmodule.....	9
3.1.10	Zoekfuncties.....	9
3.2	Functionaliteit voor projectleiders/managers.....	9
3.3	Functionaliteit voor beheerders.....	9
3.4	Elektronisch melden	9
3.5	Koppelingen.....	10
	Kamer van Koophandel.....	10
	Inspectieview-bedrijven	10
	Verwacht: koppeling naar basis-registraties.....	10
4	Wat kan Holmes niet c.q. wat is Holmes niet	11
4.1	Analyse en rapportages	11
4.2	Totstandkoming checklists/vragenlijsten/modeldocumenten	11
4.3	De inspecteur is de vakman	11

1 Holmes – het inspectie ondersteunend systeem van de VROM-Inspectie

De VROM-Inspectie, die vanaf 1 januari 2012 opgaat in de Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILT), gebruikt sinds 2008 een inspectie ondersteunend systeem, genaamd Holmes.

Holmes zal vanaf januari 2012 ook gebruikt worden door het Staatstoezicht op de Mijnen. Daarnaast zal het gebruik van Holmes binnen de ILT verbreed worden naar de vmIVW-onderdelen.

De Inspectieraad heeft in 2011 de ambitie uitgesproken om te komen tot één ICT-omgeving voor Rijksinspecties. Eén van de doelen die hierbij worden nagestreefd is de bevordering van hergebruik van ICT-systemen bij de Rijksinspecties.

In deze notitie wordt Holmes omschreven. Vooral functioneel. Wat kan Holmes, op welke wijze kan Holmes het werk van de inspecteur ondersteunen?

1.1 **Achtergrond, waarom is Holmes gebouwd?**

De VROM-Inspectie is verantwoordelijk voor de handhaving en toezicht op een breed scala van wetgeving. Voorbeelden:

- De VI houdt toezicht op de ex- en import van afval (EVOA) en voert daartoe o.a. transportcontroles uit.
- De VI houdt toezicht op organisaties die met Genetisch Gemodificeerde Organismen werken (GGO);
- De VI geeft advies aan het Ministerie van ELenI bij de afgifte van vergunningen in het kader van de Kernenergiewet;
- De VI heeft een adviesrol bij de aanvraag van milieu-vergunningen door bedrijven met grote externe risico's ;
- De VI houdt toezicht de inzet van Biociden, die bijvoorbeeld gebruikt worden in plastics en deodorant;
- De VI houdt toezicht op de drinkwatervoorziening in ons land;

Bovenstaande voorbeelden vormen slechts een klein deel van de toezichtactiviteiten van de VI.

In 2006 heeft de VI besloten een nieuw ICT-systeem te ontwikkelen dat in staat moest zijn om, ondanks de grote verscheidenheid van toezichtprocessen, het werk van de VI-inspecteur te ondersteunen.

In 2008 is het systeem geïmplementeerd en inmiddels zijn er ca. 50.000 "zaken" in Holmes geregistreerd.

2 Welk proces kan Holmes ondersteunen?

Om de grote verscheidenheid aan toezichtsprocessen te kunnen ondersteunen met één systeem is ervoor gekozen om Holmes te ontwikkelen rondom het onderstaande (generieke) proces.

1. Voorbereiden
2. Feiten verzamelen
3. Oordelen
4. Rapporteren
5. Intervenieren
6. Nazorg



Op basis van deze 6 inspectiefasen is al het inspectiewerk van de VI te beschrijven.

Voorwaarde om het systeem het inspectiewerk van zoveel verschillend inspectiewerk te laten ondersteunen is dan wel dat generieke proces niet rigide (bijv. als workflow) wordt ingericht in het systeem.

Inmiddels heeft ons het werken met Holmes in de afgelopen jaren geleerd dat inderdaad al het inspectiewerk van de VI op basis van dit generieke proces is in te delen. En dat geldt zowel voor eerste lijns inspectiewerk, tweede lijns toezichtstaken en advisering.

Voor SodM en het IVW-deel van de toekomstige ILT is vastgesteld dat ook vergunning- en certificaatverlening kan worden afgewikkeld met het generieke proces. Bijvoorbeeld:

1. Voorbereiden (aanlevering vergunningaanvraag, evt. vooraf betaling)
2. Feiten verzamelen (vaststellen of de aanvraag voldoet aan de vastgestelde eisen)
3. Oordelen (vergunning verlenen, vergunning afwijzen)
4. Rapporteren (document met vergunning verstrekken)
5. Intervenieren is niet van toepassing
6. Nazorg (bijv. vaststellen of wordt voldaan aan nadere voorwaarden die bij vergunningverstrekking zijn gesteld)

Holmes is daarom dan ook eigenlijk een "zaak-ondersteunend systeem", waarbij een zaak kan zijn:

- een inspectie;
- een vergunningaanvraag;
- een adviesaanvraag.

3 Functionaliteit

3.1 Voor inspecteurs

De Inspecteur kan in de startpagina van Holmes zijn "werkvoorraad" zien:

- bij welke lopende zaken ben ik betrokken?
- bij welke afgesloten zaken met nazorg ben ik betrokken?
- welke inspecties zijn voor me ingepland?
- binnen welke projecten verricht ik mijn zaken?
- welke notificaties (bijv. meldingen dat er nieuwe stukken zijn toegevoegd aan een zaak) staan er open?

The screenshot shows the Holmes web application interface. The browser title is 'VROM Inspectie - Holmes (Versie: Holmes 8.3.385.0)'. The URL is 'https://holmesinstructie.infosupport.net/holmes/startpagina/startpagina.jsf'. The page has a navigation menu on the left with 'Algemeen' and 'Uitloggen'. The main content area is titled 'Startpagina' and includes a filter for 'Toon dossiers met mij als' with 'Hoofdbehandelaar' and 'Medebehandelaar' options. The main content is organized into several sections:

- + Notificatie (Persoonlijk) (0)**
- + Signalen (1)**
- + Geplande controles (0)**
- Lopende Controles (2)**

Nr.	Geinspecteerde	Omschrijving	Startdatum	Aanleidingen
590			15-02-2011	9900002500
283	"Demet Deutsche Edelmetall Recycling Ag & Co. Kg -Zweigniederlassung Alzenau-, Siemensstr. 20, 63755, Alzenau	EVOA	14-09-2007	3234567800
- + Afgesloten controles met nazorg (1)**
- (Nazorg)acties (3)**

Nr.	Type	Omschrijving	Deadline
16	Aanbeveling	controle	02-03-2007!!!
16	Aanbeveling	controle	02-03-2007!!!
456	Controle	Second opinion	23-01-2008!!!
- + Aanbevelingen (1)**
- + Lopende Projecten (2)**
- + Lopende Reguliere Activiteiten (1)**
- + Accounts (0)**

3.1.1 Voorbereiding

In het scherm "voorbereiding" kan de inspecteur de basisgegevens van de zaak vastleggen:

- Wie is de onder toezicht staande (of vergunningaanvrager dan wel op welke organisatie heeft het advies betrekking?
- Welke andere organisaties zijn betrokken bij de zaak?
- Adresgegevens organisatie maar ook locatiegegevens (op welke locatie heeft de zaak betrekking, incl. geo-coördinaten)
- Onder welke "activiteit" valt deze zaak?
- etc.

Voor het opvoeren van nieuwe ondertoezichtstaanden heeft een Holmes een koppeling met de database van de Kamer van Koophandel. In de loop van 2012 zal deze koppeling worden vervangen door een koppeling met het Nieuwe Handelsregister (NHR).

Doordat de inspecteur aangeeft onder welke "activiteit" de zaak valt, weet Holmes onder welke wet of regelgeving de zaak valt. Holmes presenteert dan de bij die wet/regelgeving hordende checklists en modeldocumenten.

De vragenlijsten/checklists in Holmes kennen twee niveaus:

- aspecten
- vragen

Een vragenlijst kan bestaan uit meerdere aspecten en ieder aspect kan bestaan uit meerdere vragen.

3.1.2 *Feiten verzamelen*

In het scherm "feiten verzamelen" wordt de vragenlijst/checklist gepresenteerd en kan de inspecteur de antwoorden invullen.

3.1.3 *Oordelen*

In het scherm oordelen kan de inspecteur op "aspect-niveau" een oordeel vellen. Ook dient er een eind-oordeel te worden ingevuld.

De soorten "oordelen" kunnen per proces verschillen en in de beheermodule van Holmes kunnen de voor het proces specifieke oordelen worden aangemaakt.

3.1.4 *Rapporteren*

In het scherm rapporteren worden de model-documenten gepresenteerd. Afhankelijk van de activiteit waarop de zaak betrekking heeft, kiest Holmes de geschikte modeldocumenten.

De modeldocumenten worden centraal gemaakt en in de beheer-module van Holmes worden de modeldocumenten gekoppeld aan de activiteiten.

Alle gegevens die in Holmes ingevuld kunnen worden, zijn beschikbaar in de modeldocumenten. Inclusief alle antwoorden op de vragenlijst/ checklist. Per activiteit kan op deze wijze een set met modeldocumenten worden gemaakt.

Als de inspecteur een modeldocument kiest, opent de standaard tekstverwerker met het eerste conceptdocument waarin Holmes alle reeds ingevulde velden heeft gevuld. De inspecteur kan op basis van dit eerste concept een definitief concept maken.

3.1.5 *Interveniëren*

In het scherm Intervenieren worden de bestuursrechtelijke en strafrechtelijke interventies geadmistreerd. Er kunnen per zaak meerdere bestuurs- of strafrechtelijke interventies afgewikkeld worden.

Per interventie presenteert Holmes de bijbehorende stappen en modeldocumenten.

3.1.6 *Nazorg*

In het scherm nazorg kan de inspecteur aangeven of er nog acties open staan. Dit kunnen zowel acties zijn die door de ondertoezichtstaanden moeten worden opgepakt, danwel acties aan de inspectie-kant.

Tevens kan in dit scherm een soort "logboek" van de zaak worden bijgehouden door de inspecteur.

Ook is de inspecteur in staat om vanuit het nazorg-schermb een vervolg-zaak (bijv. vervolg-inspectie) aan te maken. De vervolg-inspectie wordt dan automatisch door Holmes aangemaakt, waarbij een aantal gegevens reeds automatisch wordt ingevuld (organisatie/adres-gegevens, wet-en regelgeving).

3.1.7 *Elektronisch dossier*

Voor iedere zaak wordt in Holmes een elektronisch dossier aangemaakt de inspecteur kan in dit dossier de documenten die betrekking hebben op deze zaak vastleggen. Dat kunnen bijv. documenten zijn die bij de voorbereiding van de zaak verzameld zijn of documenten, foto's, video's die zijn verkregen bij het verzamelen van feiten.

3.1.8 *Termijnbewaking*

Holmes biedt de mogelijkheid om aan activiteiten uit het scherm "nazorg" een deadline te koppelen. Wordt de deadline overschreden, dan wordt in het startscherm van de behandelaars van de zaak een notificatie zichtbaar.

Vanaf januari 2012 wordt er extra functionaliteit aan Holmes toegevoegd om termijnbewaking op bijv. vergunningaanvragen beter te kunnen ondersteunen.

3.1.9 *Accountmodule*

Holmes bezit een zgn. accountmodule. Met deze accountmodule kunnen gebruikers alle informatie zien uit Holmes die betrekking hebben op het bepaald bedrijf. Voor het gekozen bedrijf toont Holmes alle zaken, inclusief hun status.

3.1.10 *Zoekfuncties*

Holmes kent een uitgebreide zoekfunctionaliteit. Er kan gezocht worden op o.a.:

- zaaknummer;
- onder toezicht staande;
- wet/regelgeving;
- locatie;
- behandelaar/inspecteur.

3.2 **Functionaliteit voor projectleiders/managers**

Voor projectleiders of managers van "activiteiten" biedt Holmes een scherm waarin alle zaken worden getoond die zijn/worden uitgevoerd onder de vlag van die activiteit. De projectleider kan zo in een oogopslag zien hoeveel zaken nog open staan dan wel reeds gesloten zijn.

3.3 **Functionaliteit voor beheerders**

Holmes kent een beheermodule. De beheerders van Holmes kunnen in die module o.a. de volgende handelingen verrichten:

- het legitimeren/controleren van nieuwe organisaties in Holmes;
- het legitimeren/controleren van nieuwe adresgegevens in Holmes;
- het maken van vragenlijsten/checklists
- het koppelen van model-documenten aan activiteiten aan Holmes.

3.4 **Elektronisch melden**

Holmes is in staat om zaken aan te maken op basis van xml-bestanden die worden geïmporteerd.

Op die wijze kunnen zaken (bijvoorbeeld meldingen of vergunningaanvragen) elektronisch (via een webpagina) worden gemeld en maakt Holmes op basis van de melding een zaak aan. Die zaak kan vervolgens door een inspecteur worden afgehandeld.

Legionella-meldingen.

Bij de VROM-inspectie komen per jaar ca. 6.000 meldingen rondom legionella binnen. Bedrijven/instellingen die een waterinstallatie van een bepaalde omvang gebruiken, zijn verplicht om periodiek hun installatie te laten doormeten op legionella-besmetting. Indien de besmetting met legionella boven bepaalde waardes komt, is de organisatie/instelling verplicht hiervan melding te doen bij de VROM-Inspectie. In Holmes is hiervoor de volgende functionaliteit beschikbaar.

De melder gaat naar de webpagina van de VROM-Inspectie en vindt daar een link/knop naar het legionella-meld-formulier. De melder kan het formulier invullen. Naast het invullen van het formulier kunnen ook digitale bijlages worden toegevoegd aan de melding. Op het moment dat de melder de melder verstuurd, wordt de melding naar Holmes gezonden. Holmes doet dan het volgende:

- een zaak aanmaken in Holmes;*
- de door de melder ingevulde gegevens in de daarvoor bestemde velden in Holmes invullen;*
- een bevestiging naar de melder sturen (incl. de ingevulde melding in pdf-formaat);*
- een kopie van de melding naar de betrokken GGD-regio sturen.*

De Legionella-inspecteurs kunnen via een rapportage-tool besluiten bij welke organisaties/locaties daadwerkelijk inspecties plaatsvinden.

Naast een verbetering van de gebruikersvriendelijkheid voor zowel de melder als de inspecteur, heeft deze manier van werken 2 fte menskracht bespaard.

3.5 Koppelingen

Kamer van Koophandel

Holmes kent op dit moment een koppeling met de database van de Kamer van Koophandel. Deze wordt periodiek ververst.

Inspectieview-bedrijven

Vanuit Holmes bestaat een koppeling naar Inspectieview Bedrijven. In Holmes kan per proces/activiteit aangegeven worden of de gegevens moeten worden doorgegeven aan Inspectieview Bedrijven. Als voor een activiteit/proces is aangegeven dat de gegevens naar Inspectieview Bedrijven moeten worden doorgegeven, worden alle "zaken" die horen bij die activiteit beschikbaar gesteld aan Inspectieview Bedrijven.

Verwacht: koppeling naar basis-registraties

Het is de bedoeling dat in 2012 koppelingen worden gemaakt van Holmes naar in ieder geval het Nationaal Handelsregister (NHR) en de Basis-registratie Adressen en Gebouwen (BAG). De uitbreiding met koppelingen naar andere basisregistraties is mogelijk.

4 Wat kan Holmes niet c.q. wat is Holmes niet

4.1 **Analyse en rapportages**

Holmes is een administratie-systeem voor zaken: inspecties, controles, adviezen, vergunningen. Holmes is zelf geen systeem waarmee op tactisch niveau analyses en rapportages gemaakt worden. Ook is Holmes geen tool voor informatie-gestuurd toezicht.

Wel is de database die door het gebruik van Holmes ontstaat een bron voor andere tools of systemen.

De VROM-Inspectie gebruikt de Holmes-database om:

- managementinformatie te genereren (prestaties, hoeveel controles etc.);
- analyses en rapportages te maken.

Als analyse en rapportage-tool is SAS in gebruik bij de VROM-Inspectie.

4.2 **Totstandkoming checklists/vragenlijsten/modeldocumenten**

Holmes ondersteunt niet het proces van de totstandkoming van checklist/vragenlijsten en modeldocumenten.

Binnen de processen/projecten van de VROM-Inspectie komen vragenlijsten tot stand. Projectleiders/Managers zijn verantwoordelijk voor de totstandkoming van de vragenlijsten en modeldocumenten. Pas als de vragenlijsten en modeldocumenten definitief zijn vastgesteld, zorgen de beheerders van Holmes voor het beschikbaar komen van de vragenlijsten en modeldocumenten in Holmes.

Bij de VROM-Inspectie worden de vragenlijsten pas vastgesteld als de centrale analisten akkoord zijn met de vragenlijst. De ervaring leert dat de analisten vrijwel altijd verbeteringen kunnen aanbrengen in de vragenlijsten. De analisten kunnen nl. het beste inschatten hoe de vragenlijst eruit moet zien, wil je aan het eind van de rit degelijke analyses en rapportages kunnen maken.

4.3 **De inspecteur is de vakman**

Holmes ondersteunt de inspecteur niet bij beslissingen over geconstateerde gebreken. De inspecteur is de vakman en die zal zowel zijn vakmanschap als de afgesproken werkafspraken binnen zijn project/proces moeten gebruiken om bijvoorbeeld te bepalen of gegeven de geconstateerde feiten het eindoordeel positief of negatief is.