

# Omgevingswet

## Implementatie vanuit perspectief van gemeente als dienstverlener

Praktijkbijeenkomst Nu al Aan de slag met de Omgevingswet

24 januari 2017

# Dienstverlening Klantperspectief als basis

- We werken als gemeente voor onze 'klant': burgers, ondernemers, initiatiefnemers, etc.;
- Dienstverlening laten aansluiten op aard van klantperspectief / 'niveau' van de klantvraag:
  - Individuele klantvraag;
  - Wijkbewoner;
  - Inwoner van gemeente;
- Veranderingen in de samenleving vragen andere benadering;
- Realiseren van optimale maatschappelijke waarde door betrekken van de klant bij opgaven voor de toekomst.



# De Omgevingswet

## Wat willen we bereiken?

- Basis voor de Omgevingswet ligt in werken vanuit vertrouwen;
- Verantwoordelijkheid fysieke leefomgeving bij iedereen (zorgplicht);
- Stimuleren en faciliteren van initiatief van buiten;
- Het gaat over:
  - Verbeteren van transparantie;
  - Samenwerking;
  - Integrale afwegingen maken;
  - Flexibiliteit en ruimte voor maatwerk;
  - Snelheid.



# De Omgevingswet

## Aanpak vanuit klantperspectief

- Aanvliegroute vanuit dienstverlening:
  - Wie is de klant en wat wil hij/zij?
  - Wat kan hij/zij zelf?
  - Hoe willen we met elkaar omgaan en wie heeft welke verantwoordelijkheid?
  - Waar gaan we niet meer over als gemeente?
  - Welke type bestuurders en medewerkers vraagt dat?
  - Hoe organiseren we slim?
- Inzetten van het Gebiedsgericht Werken;
- Inbedding in brede organisatie ontwikkeling.



# Gebiedsgericht werken “Van buiten naar binnen”

- In gebied ophalen van maatschappelijke opgaven: gezamenlijke agenda bepalen;
- Netwerken centraal;
- Betrokkenheid bij en initiëren van initiatieven;
- Meebewegen met de samenleving;
- Kortom:
  - Medewerkers die het goede gesprek met de klant kunnen organiseren;
  - Met een manier van werken die de vraagstukken van buiten naar binnen brengt.



# Organisatie Ontwikkeling

## Gezocht: gemeente 3.0

- Een platte, muurloze organisatie;
- Met grote toegevoegde waarde en focus op waar het écht om gaat: maatschappelijke vraagstukken;
- Die zich snel kan aanpassen aan wisselende vragen vanuit politiek en samenleving;
- Met korte lijnen tussen beleidsmakers en uitvoerders;
- Met sterke zelfregelende teams;
- Die vraaggericht en multidisciplinair samenwerken IN het netwerk;
- Aan een breed palet van diensten, thema's en projecten.



# Vanuit klantperspectief veranderen



# De Omgevingswet

## Onze opgave voor 2017 en 2018

- Inzetten op verdere bewustwording en neerzetten randvoorwaarden;
- Inzetten op 'doen en ervaren':
  - Vanuit vernieuwde benadering dienstverlening;
  - Initiëren van pilots en experimenten;
  - Basis leggen voor Omgevingsvisie en Omgevingsplan;
- Brede betrokkenheid maatschappelijk netwerk:
  - Hoe betrekken?
  - Organiseren van de 'doe-stand';
  - Organiseren samenwerking.

**IK LEER ME  
BONT EN BLAUW**

**MET VALLEN  
EN OPSTAAN**

*Loesje*



# Contact

John Kragting

Programmamanager Omgevingswet

Gemeente De Bilt

[j.kragting@debilt.nl](mailto:j.kragting@debilt.nl)

030- 22 89 135



ALS JE <sup>LOS</sup> LAAT

HEB JE TWEE  
HANDEN VRIJ

*Loesje*

ANGST VOOR  
VERNIEUWING

IK BEN  
VOORAL BANG  
DAT ALLES  
HETZELFDE BLIJFT

*Loesje*

WAAROM  
MOEILIK DOEN  
ALS  
HET SAMEN KAN

*Loesje*

# Stellingen

- De implementatie van de Omgevingswet slaagt alleen als het klantperspectief centraal staat.
- Een gebied / de klant bepaalt zelf de urgentie van een vraagstuk. Pas dan heeft het zin om een gesprek aan te gaan.
- De kwaliteit van de fysieke leefomgeving wordt alleen geborgd met een gebiedsgericht opgestelde Omgevingsvisie, waarin in gezamenlijkheid de lokale afwegingsruimte wordt bepaald.