

An aerial photograph of a Dutch landscape. In the foreground, there are dark blue water bodies, likely a canal or river, with green grassy banks. The middle ground shows a dense residential area with many houses and trees. Beyond the village, there are vast green agricultural fields, some with distinct patterns. In the background, a long, straight canal or river stretches across the horizon under a clear sky.

Checklist VDP Dienstverlening op peil houden onder de Omgevingswet

VDP werkgroep Omgevingswet

21 januari 2022

De inhoud: de dienstverlening op peil houden

Direct na de invoering van de Omgevingswet verwacht de VDP dat de dienstverlening aan inwoners en ondernemers mogelijk niet op het huidige peil blijft. Dit kan zorgen voor toename van telefoontjes bij het KCC of negatieve reacties via sociale media. Maar ook de afhandeltijd voor vergunningaanvragen kan te lang worden en het aantal geweigerde vergunningen stijgen.

In deze presentatie staat een checklist waarmee iedere gemeente kan controleren of zij alle acties heeft ondernomen om te verwachten pijnpunten op te lossen voor de Omgevingswet in werking treedt. Ook zijn er aandachtspunten beschreven voor de eerste maanden na de inwerkingtreding. De checklist bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Het **gebruik van het DSO** voor initiatiefnemers en belanghebbenden
2. De **participatie voor initiatiefnemers** en voor **belanghebbenden**
3. Het **Anders Werken** door medewerkers met klantgerichte vaardigheden
4. De **afhandeling van complexe initiatieven**
5. Zorgen voor **tevreden medewerkers** als basis voor klantgerichte dienstverlening
6. De **aandachtspunten** tijdens de eerste maanden na inwerkingtreding

Definitie: Dienstverlening van A tot Z

- Doelgroepen:
 - Initiatiefnemers zoals inwoners, ondernemers en hun adviseurs
 - Belanghebbenden zoals inwoners, bedrijven, belangengroepen en adviseurs
- Gehele dienstverleningsproces van start tot eind:
 - transparante, consistente en toepasbare regelgeving en beleid
 - de voorkant: KCC, website, telefoon, vergunning checken en aanvragen via het DSO middels de formulieren en vragenbomen
 - het participatieproces
 - de afhandeling van de vergunningsaanvraag
 - toezicht en handhaving

1. Checklist voor tevreden gebruikers van het DSO

Zijn de volgende acties voor 1 juli uitgevoerd? De gebruikers van het DSO-loket:

1. zijn geïnformeerd over de veranderingen in regelgeving
2. zien de juiste informatie en de actuele beleidsregels in het DSO
3. kunnen regels checken in het DSO net zoals ze dat in het OLO kunnen
4. krijgen nooit dezelfde vragen twee keer of net anders omdat de toepasbare regels en indieningsvereisten niet interbestuurlijk zijn afgestemd
5. krijgen in het DSO zo min mogelijk vragen, formulering in B1 en dus geen jargon
6. zien dat de knop 'Aanvragen Omgevingsoverleg' aan staat voor complexe activiteiten; ontvangen vroeg een alert in het DSO dat de knop heel laat komt
7. zien dat behandeldienst juist is ingesteld en de aanvragen goed worden bezorgd
8. missen geen activiteiten en/of aanvragen omdat de gemeente de coördinatie-regeling niet goed uitvoert
9. krijgt geen tegenstrijdige antwoorden van verschillende bestuurslagen
10. kunnen de inhoud van gepubliceerde omgevingsvergunningen zien

2. Checklist voor tevreden initiatiefnemers en belanghebbenden bij participatie

Zijn de volgende acties voor 1 juli uitgevoerd?

- **Voor de initiatiefnemers:**

- Is duidelijk wat van hen verwacht wordt, bv door een handreiking of loket participatie. Zodat ze de participatie organiseren conform het beleid van de gemeente
- Is duidelijk dat als ze onvoldoende hebben voldaan aan (verplichte) participatie wat de consequenties zijn die de gemeente daaraan verbindt in doorlooptijden en kosten

- **Voor de belanghebbenden:**

- Is duidelijk wat van hen verwacht wordt, bv door een handreiking of loket participatie.
- Weten wat het gewenste tijdstip is waarop ze worden betrokken
- Weten hoe ze hun stem en belang op positieve en tijdige manier kunnen inbrengen
- Voelen zich eerder betrokken en hun belangen serieuzer meegenomen in het ontwerp

3. Checklist voor tevreden initiatiefnemers en belanghebbende door Anders Werken

Zijn de medewerkers voor 1 juli voldoende getraind:

1. Ervaren initiatiefnemers en belanghebbenden dat medewerkers klantgericht en empathisch werken met meer oog en oor voor hen?
2. Ervaren initiatiefnemers en belanghebbenden dat medewerkers niet alleen toetsen maar ook adviseren, van “Nee, tenzij” naar “Ja, mits”?
3. Ervaren initiatiefnemers en belanghebbenden dat de overheid integraal adviseert?
4. Ontvangen initiatiefnemers en belanghebbenden in één keer een compleet overzicht krijgen van alle voorwaarden waaraan een initiatief moet voldoen?
5. Hebben initiatiefnemers en belanghebbenden steeds maar één contactpersoon?
6. Begrijpen initiatiefnemers en belanghebbenden het nieuwe proces en ervaren ze in elke fase overzicht en controle?
7. Ervaren initiatiefnemers dat complexe en eenvoudige aanvragen sneller worden afgehandeld?

4. Checklist afhandeling complexe initiatieven

Is de afhandeling van de complexe initiatieven voor 1 juli goed ingericht in het voortraject en samen met de ketenpartners?

1. Is er 1 werkend loket ingericht bij elke gemeente over de samenwerkende organisaties in de regio heen?
2. Is er een aantrekkelijk en snel initiatievenproces voorafgaand aan de aanvraag ingericht?
3. Werkt de regio met één organiseermodel voor complexe initiatieven, dezelfde principes en werkwijze, en met heldere afspraken over samenwerking?
4. Is er betrouwbare, goed werkende generieke digitale infrastructuur ingericht waar alle partijen gebruik van maken?
5. Is de samenwerking in de regio met de ketenpartners ingericht, met ketenregie en met een ketenregisseur die als proceseigenaar verantwoordelijk is voor de keten?

5. Checklist tevreden medewerkers

Zijn de medewerkers goed voorbereid, geïnformeerd en meegenomen:

1. Begrijpen en accepteren ze de nieuwe processen, wijzigingen in de dienstverlening en de juridische aanpassingen?
2. Zijn de nieuwe processen helder en actueel beschreven en makkelijk beschikbaar?
3. Is er een vraagbaak voor alle mogelijke vragen en pijnpunten?
4. Hebben medewerkers voldoende tijd voor het zich eigen maken van de veranderingen en om te schakelen en de nieuwe werkwijze te borgen?
5. Ondersteunt, stimuleert en stuurt het management de nieuwe werkwijze voldoende? Is er ruimte om te experimenteren en fouten te maken?
6. Is er een goede samenwerking en verstandhouding tussen de afdelingen in de keten?
7. Is er een soepele overgang van projectorganisatie naar de implementatie in de lijn?
8. Kunnen medewerkers rustig en overzichtelijk werken met het (nieuwe) zaakstelsel?

6. Aandachtspunten eerste maanden inwerkingtreding

Zijn de medewerkers goed voorbereid op extra vragen en problemen:

1. Is er extra capaciteit beschikbaar bij het KCC voor vragen over juridische wijzigingen of voor vragen bij het gebruik van het DSO?
2. Is er een interne vraagbaak en een meldpunt voor problemen beschikbaar?

Wordt er gemonitord:

1. Verloopt het werk soepel en worden knelpunten tijdig gesignaleerd en snel opgelost?
2. Hoe initiatiefnemers en belanghebbenden reageren op de wijzigingen en op de kwaliteit van de dienstverlening?
3. Hoe gaat het met de tevredenheid van de medewerkers?
4. Hoe verloopt de samenwerking in de keten zowel intern als met de ketenpartners?
5. Hoe verloopt het werken met het zaakstelsel en is de content up-to-date?
6. Komen aanpassingen in het Omgevingsplan snel als toepasbare regels in het DSO?