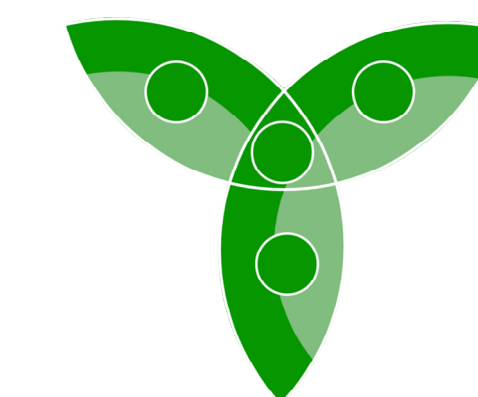




Aan de slag met de
Omgevingswet



Van Serviceketen naar serviceorganisatie in de gemeentelijke context

07-03-2022

Versie 0.1



Doel van dit agendapunt

- Bespreking verwachtingen van "Service" en "Support" naar IWT toe
- Bewustwording rondom het maken van afspraken hierover
- Ideeën genereren over de manier waarop dit vorm gegeven kan of moet worden

Welke vragen verwachten jullie?

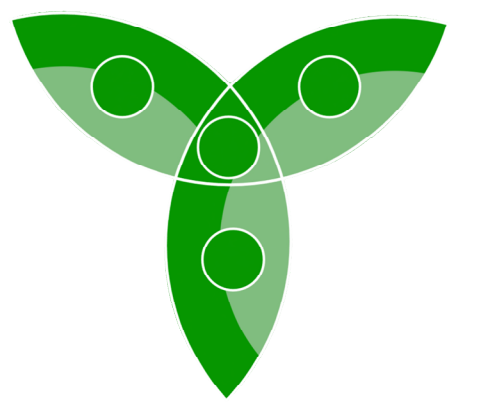
- Technische vragen op het gebied van DSO?
- Toepasingsvragen vanuit de wet?
- Wetsvragen met een praktische (praktijk) inslag. Hoe vertaald dit zich naar mijn praktijk?
- Voor IWT gericht op “er klaar voor zijn”?
- Na IWT gericht op “hoe ga ik hiermee om”?

Zouden dit de soort vragen zijn?

- Alle leveranciers én de landelijke voorziening op groen, tóch werkt het niet. Wat doen we dan?
- Functionaliteit past niet bij de praktijk (zoals bijv viewer). Hoe lossen we dat op?
- Hoe zijn de behandeldiensten ingesteld, ik ontvang mijn aanvragen niet? Waar ligt dit aan?
- Meervoudige aanvragen, zijn er meer aanvragen bij mijn ketenpartners binnen gekomen?
- Onder OW (BAL) vallen aantal bedrijven niet meer onder provincie maar onder gemeente. Waarom, wat is de grondslag en hoe ga ik hiermee om?
- Ik heb een voorbereidingsbesluit genomen maar nog niet geoefend met wijzigingen maar toch moet ik nu een mutatie doorvoeren, hoe doe ik dat?
- Wat zijn de afspraken (ook weer) rondom individuele behandeltermijnen?
- Wie moet ik hebben voor het aanpassen van de vragenbomen in het loket? Wie is aanspreekpunt bij de waterschappen of provincie hioervoor?
- Deze vragenboom komt niet uit bij de gemeente terwijl gemeente wel bevoegd gezag is.
- Complexiteit rondom WKB.
- Wat is qua participatie en communicatie nu vereist?
- Hoe ga ik om met verschillende belangen binnen het participatietraject?
- Het lukt mij niet om een bruidschat activiteit aan te passen in het loket, waarom is dat? Mijn leverancier komt er ook niet uit.

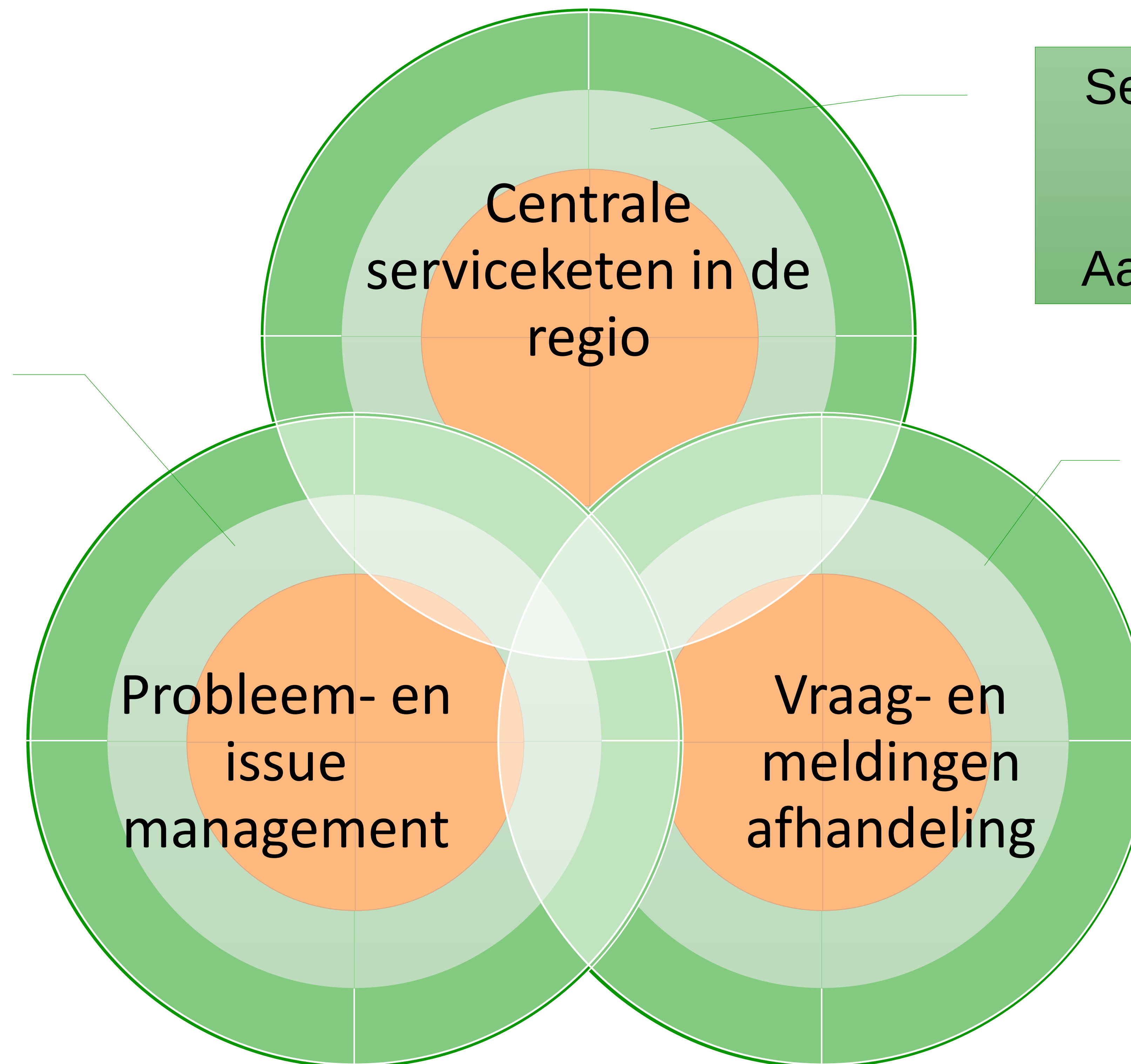
Hoe zouden we hiermee om kunnen gaan?

- Je wil niet met z'n allen lopen op die vraag
- Of juist dat niemand 'm oppakt
- Ook niet dat 10 man dezelfde vragen stellen
- Je wil graag weten voor jezelf waar je tegenaan bent gelopen. (overzicht)
- Je wil dat je vragen opgevolgd worden en dat er echt een antwoord komt
- Je wil procesinformatie over je vraag (Waar ligt 'ie? Wanneer komt het antwoord?)
- Je wil niet teveel afhankelijk zijn van een centraal programma, dus hoe organiseer je je eigen oplossingsvermogen?



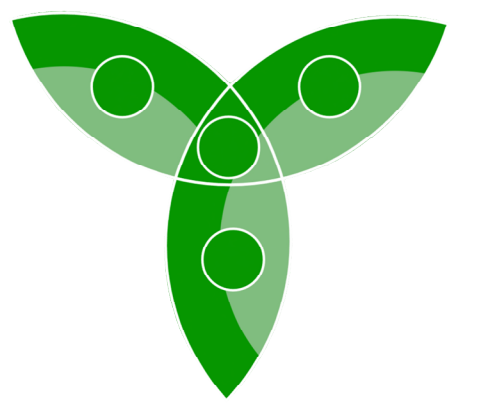
Welke elementen zouden samen kunnen komen?

Interbestuurlijk proces van
issue- en probleem
management

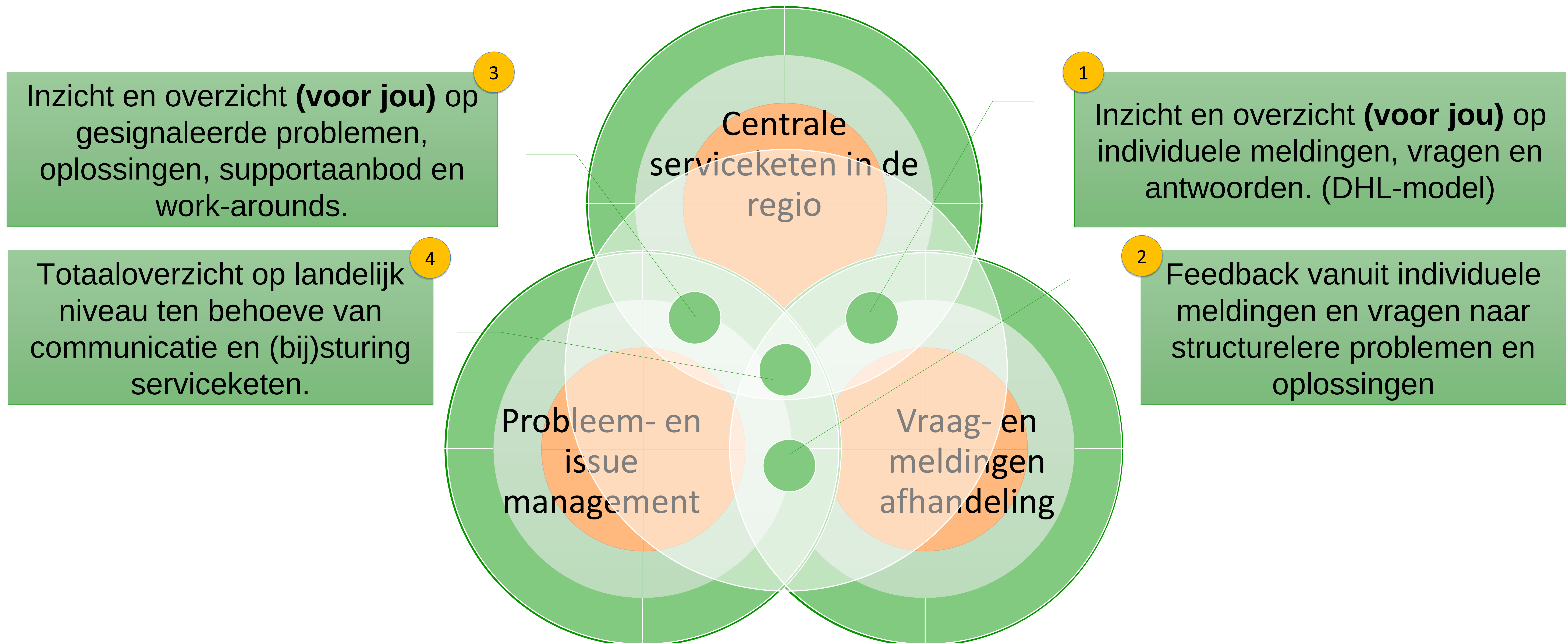


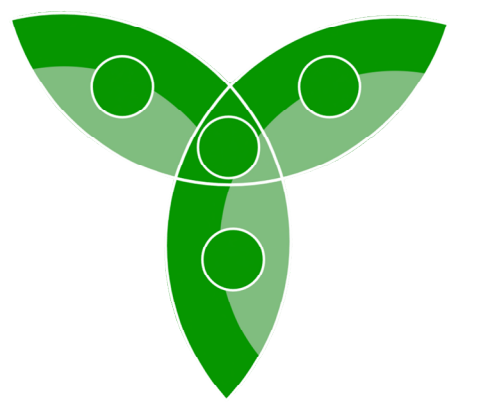
Serviceketen opgebouwd vanuit
lokale situatie. Dicht bij de
werkvloer, eigen support.
Aansluiting bij RIO's en experts.

Centraal proces van vraag en
meldingen afhandeling

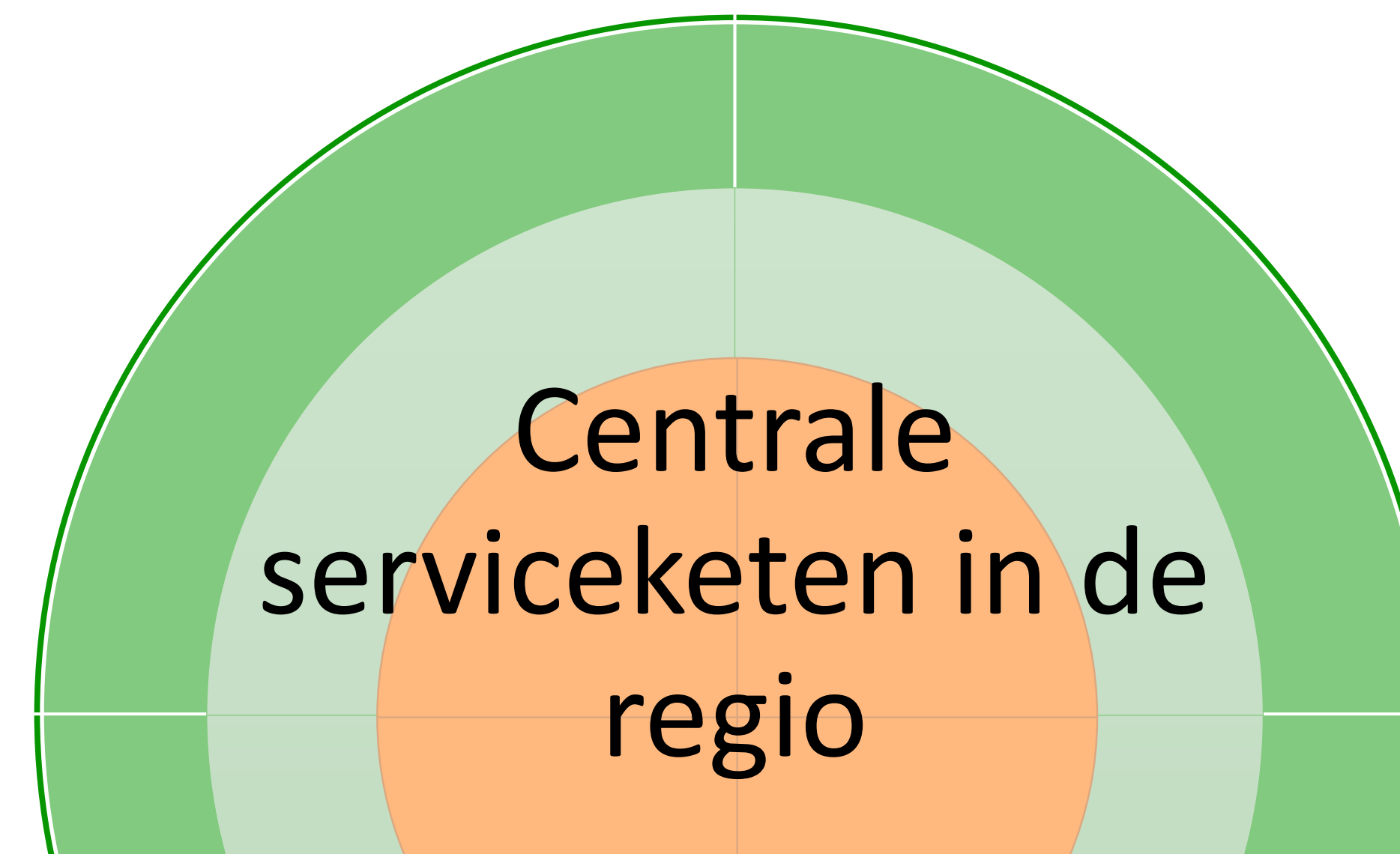


Welke elementen zouden samen kunnen komen?





Opgebouwd vanaf de werkvloer?



Idee over in te richten structuur (ter bespreking en ideevorming)

- Opgebouwd vanaf de werkvloer
- Floorwalkers (super user) beantwoorden direct gebruikersvragen
 - Floorwalker komt uit de organisatie zelf
 - Floorwalker is een loketje met meerdere collega's
 - Floorwalker is geïnformeerd en heeft toegang tot informatie
 - Floorwalker kent de regio en lokale oplossingen
 - Beantwoording vragen Floorwalker is gericht op wet, proces en ICT
 - Floorwalker is
- Floorwalkers vinden elkaar in de regio in een expertisecentrum
- Het regionale expertisecentrum word opgebouwd aan de hand van de regionale vraag.

Wat zijn nog meer opties of scenario's?

