



Dienstverlening en Omgevingswet

Wat is de serviceketen

Wat zijn aandachtspunten?

Welke hulpmiddelen vanuit DH

Hoever zijn jullie met de implementatie?

Doel van de serviceketen

- De serviceketen betekent dat overheden bij de uitvoering van de Omgevingswet (incl Wkb) zorgen voor een goede vraagafhandeling van initiatiefnemers en belanghebbenden. Daarvoor is het nodig dat de keten goed werkt.
- Het eerste loket ligt daarbij bij het bevoegde gezag:
 - Voor de niet-wateractiviteiten vooral bij de gemeenten
 - Voor de wateractiviteiten vooral bij de waterschappen
- Voor een goede werking onderscheiden we:
 1. Versterking van de initiatiefnemer
 2. Versterking front-office
 3. Versterking back-office
 4. Boven lokaal tbv 2/3
 5. Inrichting Ondersteuning/ calamiteiten

Wat verandert er door de Omgevingswet (incl Wkb)?

Bouw:

- De knip tussen toestemming voor de locatie en het bouwtechnische gedeelte
- Gevolgklasse 1: geen vergunning meer via gemeente, maar kwaliteitsborging (wel met bijbehorende meldingen/informatieplichten)

Wetgevingssystematiek:

- Van initiatief (incl inrichting) naar activiteit. Dus meer een combinatie van activiteiten waar vergunning, meldingen en informatieplichten nodig zijn

Lokaal/ meer regels andere overheden:

- De Ow vraagt een integrale benadering. Dat blijkt al uit het omgevingsplan, maar ook uit het loket. De gemeente zal nog meer dan nu het aanspreekpunt én ook het bevoegd gezag zijn. Het loket is dus niet alleen iets van het rijk, maar ook van gemeente/waterschap en provincie. Wat betekent dat voor de beantwoording?
Hoe stemt ze af met de andere overheden en uitvoeringsorganisaties?
- De gemeente kan meer eigen regels stellen en verwerken in het plan en dus ook in het loket

Een nieuw anders werkend loket (Omgevingsloket): omgevingswet.overheid.nl

- Dit loket werkt anders dan het OLO, anders dan ruimtelijkeplannen.nl en anders dan de AIM
- De softwarepakketten zijn veranderd/ingericht naar de nieuwe wet. Doordacht moet zijn wat dit betekent voor de registratie
- Digitale vragen vooral via gemeentelijk loket (loket kan hulp IPLO inschakelen) / niet meer ambtshalve indienen

Proceduretijd: haast in alle gevallen 8 weken (reguliere procedure)

Leges: evt voor milieuvergunningen; maar niet meer voor bouwen (technisch) in geval van gevolgklasse 1

Wat verandert er níet door de Omgevingswet

- De gemeente/ waterschap blijft hét loket waar burgers en bedrijven hun vragen kunnen stellen over de fysieke leefomgeving
- Aanvragen digitaal indienen: het kan ook nog steeds op papier
- Overheden zijn zelf verantwoordelijk voor het inrichten van hun dienstverlening – de keuze voor een FO / BO of welke vorm dan ook wordt lokaal gemaakt

Veel gestelde vragen:

- Mag deze activiteit (dakkapel, tuinhuis,) op deze locatie?
- Ik begrijp de checker niet, wat moet ik doen?
- Hoe staat het met mijn aanvraag?
- Kunnen jullie mij helpen met het doen van mijn aanvraag?
- Mijn buurman is aan het verbouwen, mag dat?

Top aanvragen landelijk

Slopen en/of asbest verwijderen (31%/ 511632)

Bijbehorend bouwwerk (8%)

Kappen (7%)

Overige veranderingen bestaande bouwwerken (6%)

Dakkapel plaatsen (4%)

Woning bouwen (4%)

Bouwwerk brandveilig gebruik (3%)

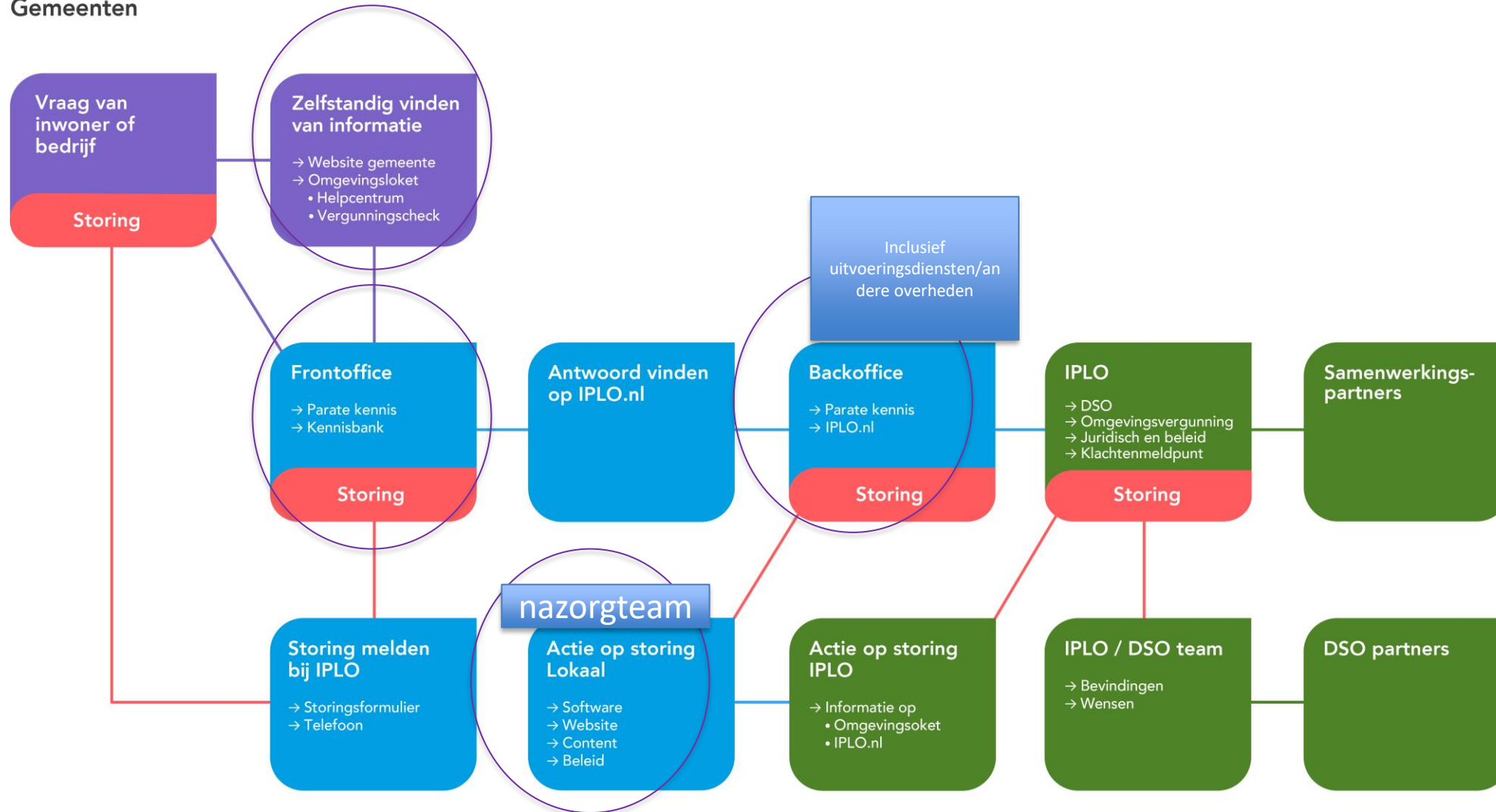
Handelen in strijd met regels ruimtelijke ordening (3%)

Nieuwkozijn plaatsen of bestaand kozijn of gevelpaneel veranderen (2%)

Hebben deze mensen de checker doorlopen? Of rechtstreeks?

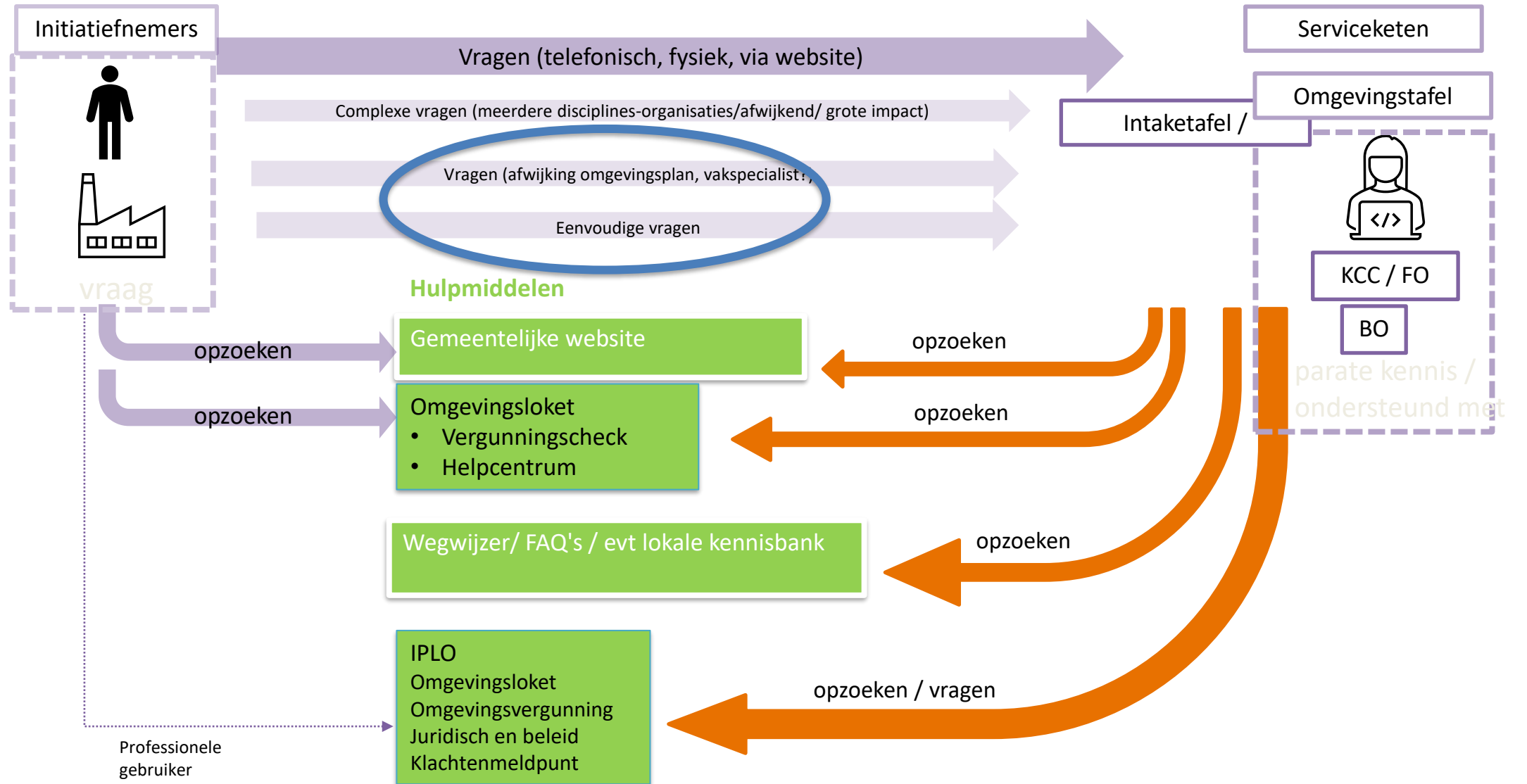
Informatieproces serviceketen

Gemeenten



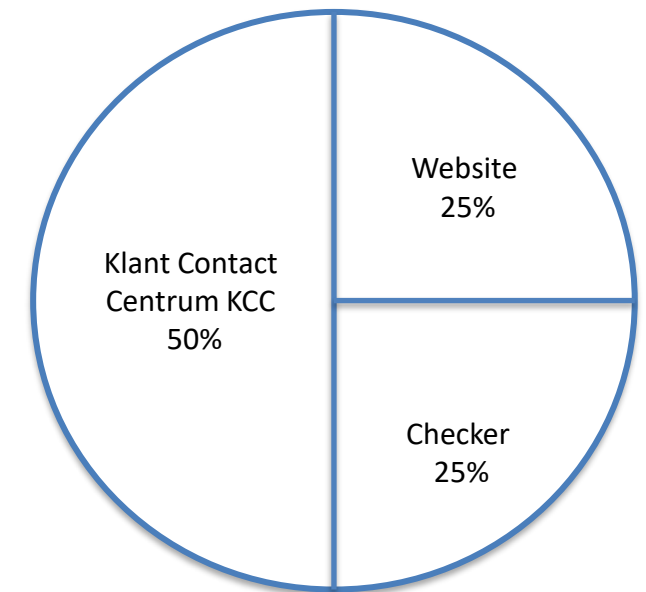
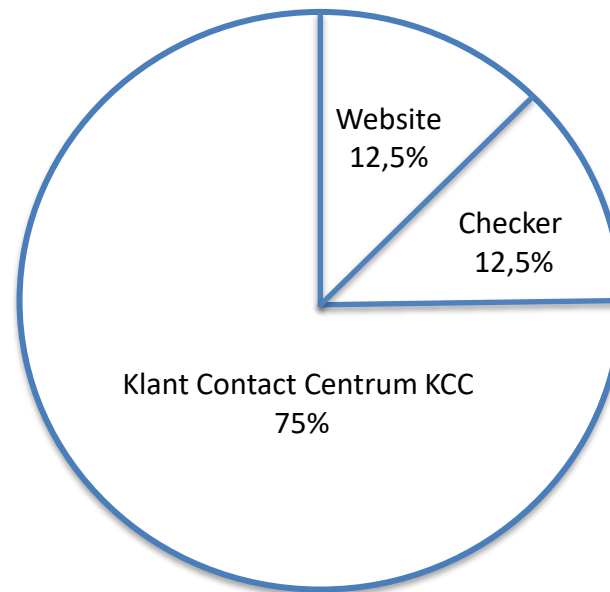
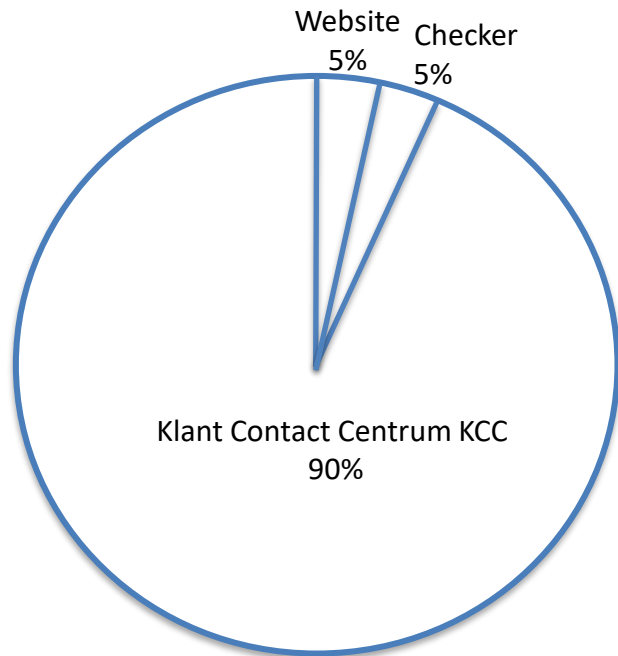
- Initiatiefnemer
- Gemeente
- Informatiepunt Leefomgeving (IPLO)

Verdieping dienstverlening: voortraject



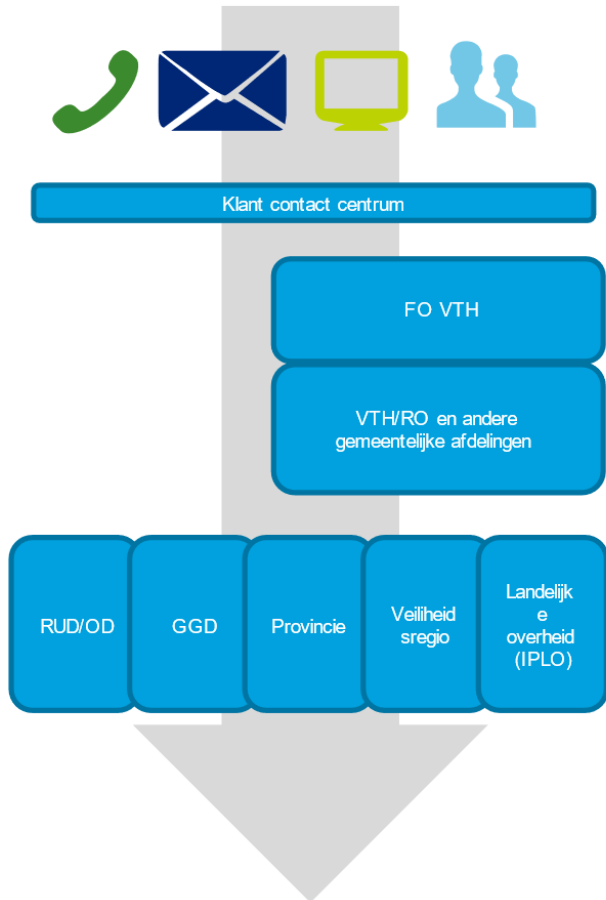
De relatie tussen website, checker en KCC, hoe gaan jullie daarmee om?

- Hoe ziet de verdeling bij jullie gemeente er uit voor 100% van de Omgevingswet en Wkb vragen op 1 januari?
- Zijn jullie hierop ingericht?

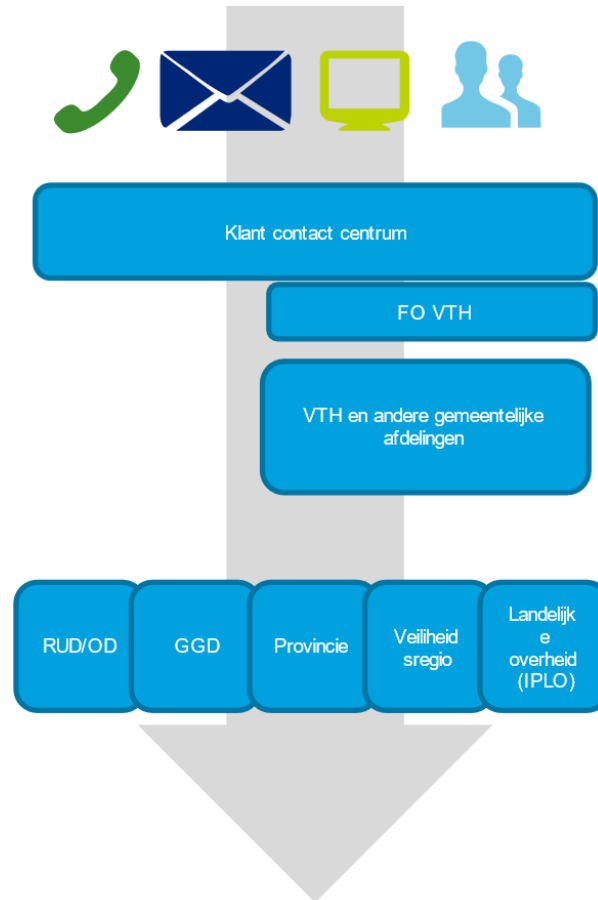


Welke type organisatie bent u? Gebruikt de OW als vehicle om het KCC/FO en Back office anders in te richten?

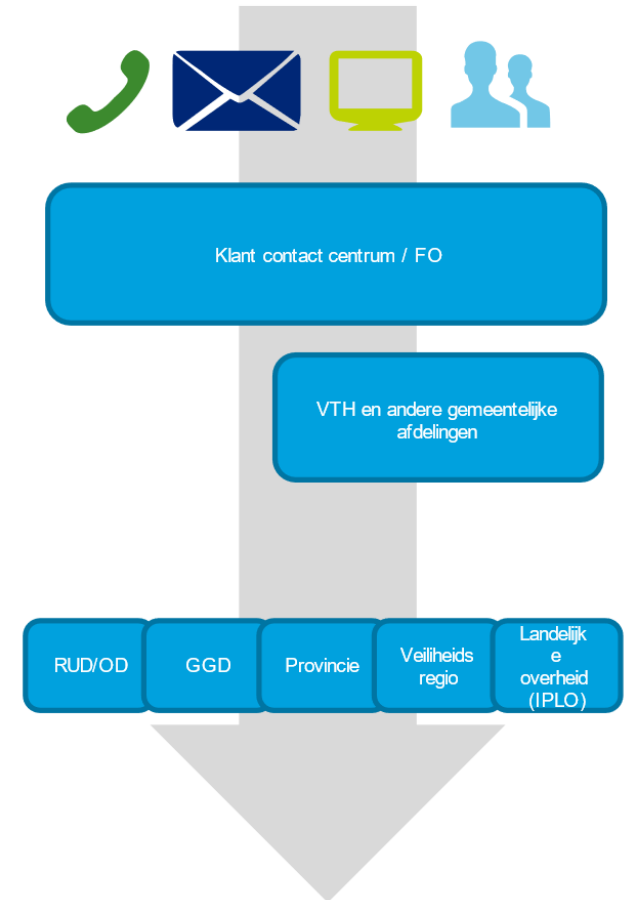
Doorverbind KCC



FAQ KCC



Kennisrijk FO/KCC



Lijstje afstemming interbestuurlijke vragenbomen (Gld)

1. Graven in bodem of waterbodem
2. Uitrit en dam met duiker
3. Kappen
4. Slopen
5. Loze van water
6. Het plaatsen van objecten (bij een weg)
7. Werkzaamheden aan en rondom monumenten

Nazorgteam instellen

Landelijk wordt inzicht geboden in een hoe om te gaan met 'issues' die niet 1,2, 3 te beantwoorden zijn.

Ingeval calamiteiten:

- Voor enkelvoudige lokale activiteiten zal landelijk een voorbeeld papieren formulier worden gegenereerd voor de top activiteiten

Daarnaast ook *lokaal* een nazorg team instellen!

- Keyplayers tbv aanpassen website, beleid, toepasbare regels, inhoud
- Ingespelen op mogelijke knelpunten (what if) en een aantal calamiteiten

Vragen over Nu

Welke service wil je bieden?

- Hoe benaderen initiatiefnemers je? Wat leren we van de vragen van vandaag?
- Hoe wil je vragen aan de voorkant doorgeleiden? Triage: complex/eenvoudig/ er tussen in? Welke soorten 'vooroverleg': Omgevingstafel / Klantcontact? Welke service bied je?

Wat heb je daarvoor nodig?

- Inzicht in wie beantwoordt welke vraag?
- Welke kennis/expertise waar? Basisvaardigheid en opzoekbaar
- Welke info op de website? Of anderszins
- Relatie BO—en bijvoorbeeld OD, provincie → wie doet dat?
- Communicatie
- Toepasbare regels

Transitiefase

- Vanaf oktober?
- Intern nazorgteam?
- De lijn op stoom brengen?

Producten

<https://vng.nl/artikelen/dienstverlening-de-start-van-de-serviceketen>

Voorbeeldwebsite teksten

Basispresentatie

Gespreksstarter

Kennismaking Omgevingsloket

Wegwijzer FO (FAQ's)

Regienetwerk uitvoeringsknelpunten

Klaar voor de start: Dienstverlening

1. De frontofficemedewerkers van de gemeente kunnen Omgevingswet/Wkb vragen beantwoorden of deze doorgeleiden naar de juiste behandelaar. Helder is welke vragen beantwoord worden door de frontoffice of doorgezet worden naar de backoffice.
2. De gemeente is ingericht om als eerste aanspreekpunt te dienen voor alle omgevingsactiviteitvragen. Als de gemeente geen bevoegd gezag is, herkent ze dat en helpt ze de initiatiefnemer naar het goede loket.
3. In de maanden voor en na inwerkingtreding van de Wabo naar de Omgevingswet (inclusief de Wkb) gaan er meer vragen worden gesteld vanuit bewoners, bedrijven en andere belanghebbenden. Daar is de capaciteit op ingericht en er is achtervang geregeld voor het beantwoorden van deze vragen. Dit geldt zowel voor de front- als backoffice.
4. De gemeentelijke website is ingericht op het bieden van informatie over de Omgevingswet en Wkb, procesinformatie rondom aanvragen, stringen, vragen rondom het Omgevingsloket, bijzondere lokale omstandigheden en participatie.
5. De lokale toepasbare regels in het online Omgevingsloket voor vergunningcheck zijn getoetst op begrijpelijkheid en waar nodig met ketenpartners afgestemd. Hiermee ontstaan logische beslisbomen. De toepasbare regels die gemeenten met de bruidsschat hebben ontvangen van het rijk zijn gecheckt en eventueel aangepast.
6. Er zijn heldere afspraken/processen hoe, of en in welke mate de verschillende doelgroepen (ondernemers, laaggeletterden, digibeten etcetera) worden geholpen als ze zich melden bij de gemeente. Bijvoorbeeld wanneer een omgevingstafel, wanneer hulp bij het indienen van een aanvraag, op welke manier ondersteuning bij checken toestemmingen.
7. De standaardbrieven, mails en automatische berichten (templates en sjablonen) zijn aangepast conform eisen wetgeving, begrijpelijkheid en op taalniveau (B1).
8. Er zijn heldere afspraken of en hoe initiatiefnemers geholpen worden bij het toepassen van participatie door de initiatiefnemers. Dit is per gemeente verschillend en afhankelijk hoe en wat er in het participatiebeleid is vastgesteld.
9. Er zijn duidelijke afspraken over via welke kanalen (van intern naar extern en van extern naar intern) gecommuniceerd wordt met bijvoorbeeld inwoners, initiatiefnemers en belanghebbenden. Zoals bijvoorbeeld e-mail, telefonisch, social media, berichtenbox etcetera). Hierbij zijn servicenormen vastgelegd.
10. Inwoners en bedrijven weten en kunnen zonder Digid en op papier hun aanvraag indienen. Deze aanvraag wordt vastgelegd, op een goede wijze afgehandeld en gearchiveerd.

Gezamenlijke agenda

- Wat doe je zelf?
- Wat moet je onderling afstemmen?
- Wat zou je graag samen willen oppakken en met wie?



Aan de slag met de
Omgevingswet

To Do

Samenvattend

- Inzichtelijk in hoe triage: Balans website, checker en FO (onderscheid omgevingstafel/'balie')
- Op welke manier ondersteunen adviseurs bg-en bij het beantwoorden van vragen wat is nodig?:
 - Bereikbaarheid: Helpdesk, snelheid in antwoorden?
 - Of doorsturen van vragensteller?
 - Kennisbank: lokaal/partners en landelijke wegwijzer
- FO-ers:
 - Checken eerder gedane aanvragen / gerelateerde verzoeken
 - Checken bg? Advies?
- Toepasbare regels: Lijst top-activiteiten interbestuurlijke vragen
- Individueel of gezamenlijk nazorgteam of gezamenlijke nazorgafstemming?
- Communicatie

| Zelf of in de regio op te pakken | Welke ondersteuning landelijk |
|--|--|
| Vorbereiding | |
| ontwerp maken toekomstige dienstverlening: relatie eenvoudige en minder eenvoudig; hoe gewenste routing (verhouding website, toepasbare regel, dienstverlening) voor oa tot activiteiten | <ul style="list-style-type: none"> - Ppt - Inzicht in beschikbare instrumenten |
| analyseren huidige vragen en hoe de antwoorden georganiseerd kunnen worden (inclusief welke bronnen je gebruikt) en proefdraaien met echte vragen (incl helpcentrum bij het doen van een aanvraag, dus niet alleen checker) | <p>-Checker Omgevingsloket en helpcentrum</p> <p>-Wegwijzer (FAQ worden nog scherper in wegwijzer verwerkt) ; Wegwijzer: https://iplo.nl/gemeente/wegwijzer/. Nog meer via verwijzing combineren met FAQ https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/zoeken/@275639/veelgestelde-vragen-omgevingswet-omgevingsloket/</p> <p>Leeswijzer: https://iplo.nl/gemeente/leeswijzer-iplo/ De leeswijzer is een handreiking om de IPLO website te lezen. Mis je inhoud op het curriculum? Of heb je op- aanmerkingen?</p> <p>-‘Glazen huissessie’ waarbij rijksexpertise mee kijkt en ook andere gemeenten mee kunnen kijken (proef met gemeente Den Haag) → zelf doen?</p> |
| Afspraken tussen partners in de regio’s over ‘vragen’ die door initiatiefnemers gesteld worden: <ul style="list-style-type: none"> - Welke doorvraagmogelijkheden moet een FO-er stellen in voortraject bij welk type initiatief (of zit dat in de checker?) - Weten gemeenten wat te doen als in de checker staat neem contact op met uw gemeente (als dit bijv een provincievraag is). - Welke informatie op website? - <i>Nazorgteam?</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Rijk als partner: zie link: https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/actueel/nieuws/2022/juli/handreiking-vergunningverlening-rijkspartijen/ |
| HRM | |
| Beslissen welke vaardigheden wie wat moet hebben | - curriculum |
| Opleiden medewerkers conform takenpakket en afspraak verdeling (wat moet wie weten) | <ul style="list-style-type: none"> - Curriculum (tbv commerciële opleiders?) - Diverse instructies over gebruik checker loket, over het invullen van een aanvraag, over gebruik wegwijzer, over regels op de kaart, over papierenformulier maken/demo’s - [organisaties zelf verantwoordelijk voor inhoudelijke expertise] |

| Zelf of in de regio op te pakken | Welke ondersteuning landelijk |
|---|---|
| Communicatie | |
| <p>Website teksten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatie veel voorkomende aanvragen met achtergrond info - Doorverwijzing naar juiste plek voor vragen (passend bij dienstverlening en organisatie daarvan) - Informatie over overgangperiode | <ul style="list-style-type: none"> - Teksten VNG voor gemeenten voor veelvuldige aanvragen - Daarbij dan nadrukkelijk instructie voor top 10 activiteiten welke werkzaamheden aan te klikken in formulier - Relatie met tegels in loket voor aanvraag? - Actie vanuit groep bedrijfsleven ADS voor top 10 milieuactiviteiten die eventueel OD's kunnen gebruiken? Incl welke werkzaamheden te gebruiken. Met name die doelgroep die eenmalig aanvraagt. - Sobere publiekscampagne (geen walhalla verhalen) |
| Toepasbare regels voor eigen activiteiten | <p><i>Checker /Interbestuurlijke afstemming ondersteuning; Relatie met werkzaamheden in aanvraagformulier.</i></p> |
| | |
| Oefenen en inregelen | |
| <p>Ingediende casussen oppakken en die doorakkeren naar het aanvraagformulier en behandelen</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Voor bodem en wkb komen gestandaardiseerde pakketten via inregeltesten - Glazen huis voor een aantal gemeenten die een casus hebben samengesteld en die open willen behandelen in welke zin deze iets betekenen in de nieuwe omgevingswet |
| <p>Nazorgteam instellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keyplayers tbv aanpassen website, beleid, toepasbare regels, inhoud - Ingespeeld op mogelijke knelpunten (what iff) en een aantal calamiteiten | <p>Inzicht bieden in hoe landelijk omgegaan met 'issues' die niet 1,2, 3 te beantwoorden zijn.</p> <p>Ingeval calamiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor enkelvoudige lokale activiteiten zal landelijk een voorbeeld papieren formulier worden gegenereerd voor de top activiteiten - Pm: rijk vragen dit ook te doen voor rijksactiviteiten |