

An aerial photograph of a Dutch landscape. A winding river flows through the center, surrounded by lush green fields and a small village with red-roofed houses. The foreground shows a large, dark, irregularly shaped area, possibly a wetland or a large pond, with some trees and buildings nearby. The sky is clear and blue.

# Handreiking Snel-serviceformule Omgevingswet voor gemeenten

## Snel-service in drie stappen

**Succesvol dienstverleners met Serviceformules**

Juli 2019



## De inhoud

### Deze handreiking bestaat uit de volgende onderdelen:

- Wat is de Snelserviceformule Omgevingswet?
- Het Actieplan Snelserviceformule in drie onderdelen
  - ✓ Simpele regels
  - ✓ Snelle processen
  - ✓ Simpele interactie
- Snelservice onder het huidige en nieuwe stelsel Omgevingsrecht

## Wat is de Snelserviceformule Omgevingswet?

De Snelserviceformule zorgt ervoor dat initiatiefnemers bij eenvoudige verbouwingen in en om het huis binnen een kwartier weten of er gebouwd mag worden met of zonder vergunning. Als er een vergunning nodig is, gaat de aanvraag simpel en snel, en wordt de vergunning maximaal binnen vijf werkdagen afgehandeld.

# Wat is de Snelserviceformule Omgevingswet?



## Het probleem

- 70% van de initiatieven bij gemeenten is een eenvoudige verbouwing: dakkapel, de uitbouw, de schuur, kappen, etc.
- Onervaren inwoners en ondernemers
- Voor deze initiatieven ontbreekt een simpele en snelle route.
- Initiatiefnemers ervaren deze dienstverlening als complex, niet-transparant en te langdurig.



## De oplossing: snel & simpel

- Het doel van de Omgevingswet is de dienstverlening sneller en eenvoudiger te maken
- Eenvoudige verbouwing, die afgehandeld kan worden:
  - Zonder vergunning: initiatiefnemer toetst zelf de algemene regels
  - Via een melding
  - Met vergunning met een toetsing in max. 5 werkdagen



## Wat verandert?

Binnen een kwartier heeft inwoner of ondernemer:

- ✓ Antwoord op de vraag of het initiatief mag
- ✓ Antwoord of een vergunning nodig is
- ✓ Zo nee, de verklaring vergunningvrij ontvangen
- ✓ Zo ja, de aanvraag gedaan en de vergunning ontvangen binnen maximaal vijf werkdagen

# Voordelen van de Snelserviceformule

## Voordelen voor de inwoner

- Meer vergunningvrij
- Minder of geen leges
- Simpeler regels
- Kortere doorlooptijd
- Zien wat wél kan
- Makkelijker digitaal zaken zelf regelen
- Sneller, eenvoudiger en goedkoper vergunning krijgen

## Voordelen voor de gemeente

- Minder toetsing van eenvoudige producten
- Capaciteit vrijspelen voor ingewikkelde initiatieven en vooroverleg
- Kostendekkend werken: de topactiviteiten kosten veel tijd, maar de leges zijn laag
- Er komen geen niet-ontvankelijke aanvragen meer binnen

# Huidige problemen die inwoners ervaren

- Ik kom er helaas achter dat ik een vergunning nodig heb.
- Ik begrijp niet waarom ik een vergunning moet aanvragen: de noodzaak is niet duidelijk.
- Ik krijg te veel en ongestructureerde informatie.
- Veel opties zijn niet relevant voor mijn situatie.
- Een persoonlijke bevestiging geeft me vertrouwen, maar de gemeente mag mij blijkbaar niet adviseren.
- Ik kan nergens vinden hoe lang het hele aanvraagproces duurt; wanneer kan ik starten met bouwen?
- Ik begrijp de voorwaarden in de lijst met welstandseisen niet
- Ik kom veel lastig taalgebruik tegen
- Ik weet niet welke vergunning er bij mijn vraag hoort
- Het aanvraagproces is moeilijk om te doen
- Het hele aanvraagproces is niet transparant. Ik begrijp niet hoe het in elkaar zit. Ik krijg gebrekkige informatie over het aanvraagproces.
- Het aanvragen is te moeilijk voor mij om zelf te doen
- Ik moet veel verschillende documenten aanleveren. Ik weet niet waarom, waar ik ze kan vinden en waaraan ze moeten voldoen. Ik wil graag overzicht van documenten die ik moet indienen.
- Ik kan zelf niet de benodigde informatie aanleveren
- Het is onduidelijk welke informatie allemaal bij de aanvraag hoort
- Het aanvraagformulier is erg uitgebreid en niet alles is op mij van toepassing
- Ik moet gegevens aanleveren die de gemeente zelf al heeft
- Ik krijg bij het indienen van mijn aanvraag geen bevestiging dat alles compleet is
- Ik heb de aanvraag en bijlagen ingediend, maar ik ben er niet zeker van of alles is ontvangen
- Ik vind het indieningsformat te limiterend
- Ik raak de weg kwijt in het OLO
- De afhandeling van de aanvraag duurt erg lang.

# De oplossing: snel, simpel en transparant

## Snel



De vergunningsaanvraag wordt snel behandeld en is daardoor geen vertragende factor meer. Hoe sneller en efficiënter de aanvraag verloopt, hoe minder last ik heb van dit proces. Op die manier kan het initiatief zo snel mogelijk gerealiseerd worden.

## Persoonlijk



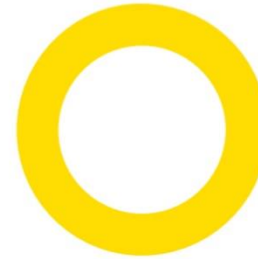
Ik verlang een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. De dienst is tailor-made op mij en gebruikt alles wat ze over mij weten om daarop de dienstverlening aan te passen. Persoonlijke empathie en toewijding zorgt ervoor dat ik een écht goede en persoonlijke klantbeleving heb.

## Betrokken



De gemeente toont zich betrokken bij mijn aanvraag, waarbij ze begrip hebben voor mijn situatie, meedenken in oplossingen en empathie en toewijding laten zien. Ook word ik betrokken bij initiatieven die impact hebben op voor mij belangrijke momenten. Hierdoor voel ik me betrokken en geholpen.

## Eenvoudig



Zowel het proces als de inhoud van een vergunningsaanvraag moet eenvoudig zijn. Aangeleverde informatie moet voor mij begrijpelijk zijn en het proces moet niet onnodig moeilijk zijn. Dit geeft mij het gevoel van controle en gemak.

## Relevant



Ik wil dat de informatie en communicatie die wordt geleverd relevant is voor mijn situatie, inhoud, timing en locatie. Ik heb het gevoel dat de dienstverlening nauw aansluit bij mijn wensen en dat iedereen begrijpt waar ik behoefte aan heb. De dienstverlening moet voelen als een maatpak.

## Transparant



Ik verwacht dat de dienstverlening transparant is over wat er van mij verwacht wordt en waarom het van mij verwacht wordt. Daarnaast wil ik weten waar in het proces ik mij bevind, wat de gemeente doet, waarom de gemeente dit doet, hoe lang het gaat duren en wat de volgende stappen zijn. De transparantie geeft mij een gevoel van controle en inzicht.

# Het actieplan Snelserviceformule

## Het actieplan

Om tot een snelle en eenvoudige dienstverlening onder de Omgevingswet te komen, is het van belang om tussen nu en 1 januari 2021 te focussen op:

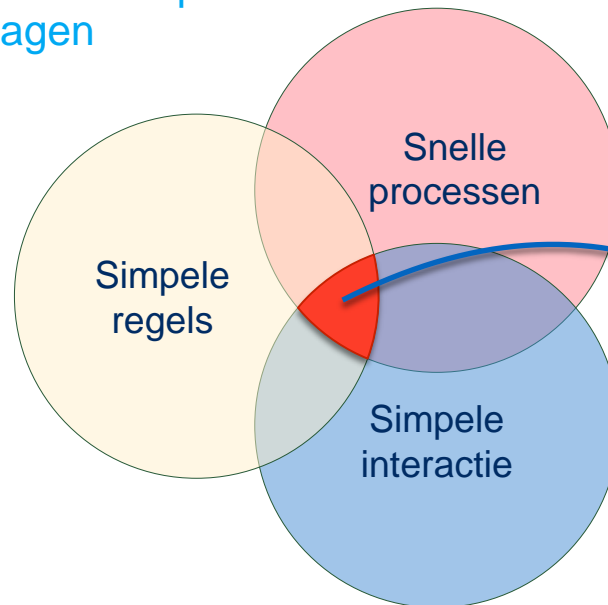
- ✓ **Simpele regels:** het opstellen van een beperkte en begrijpelijke set algemene regels, en een beperkte en begrijpelijke set beoordelingsregels (en dus vergunningplicht) als er een menselijke beoordeling en afweging nodig is
- ✓ **Snelle processen:** het inrichten van een snelle aanvraag en de afhandeling van vergunningsaanvragen binnen vijf werkdagen
- ✓ **Simpele interactie:** het inrichten van begrijpelijke en toegankelijke contactmomenten zoals een goed vindbare en leesbare website, en eenvoudig geformuleerde documenten.



# Actieplan Snelserviceformule in drie onderdelen

## 1. Simpele regels

Zorg voor eenvoudige juridische en toepasbare regels voor checken en aanvragen



## 2. Snelle processen

Zorg voor afhandeling van de vergunning binnen maximaal vijf werkdagen



**Wat de inwoner ervaart: de happy flow**

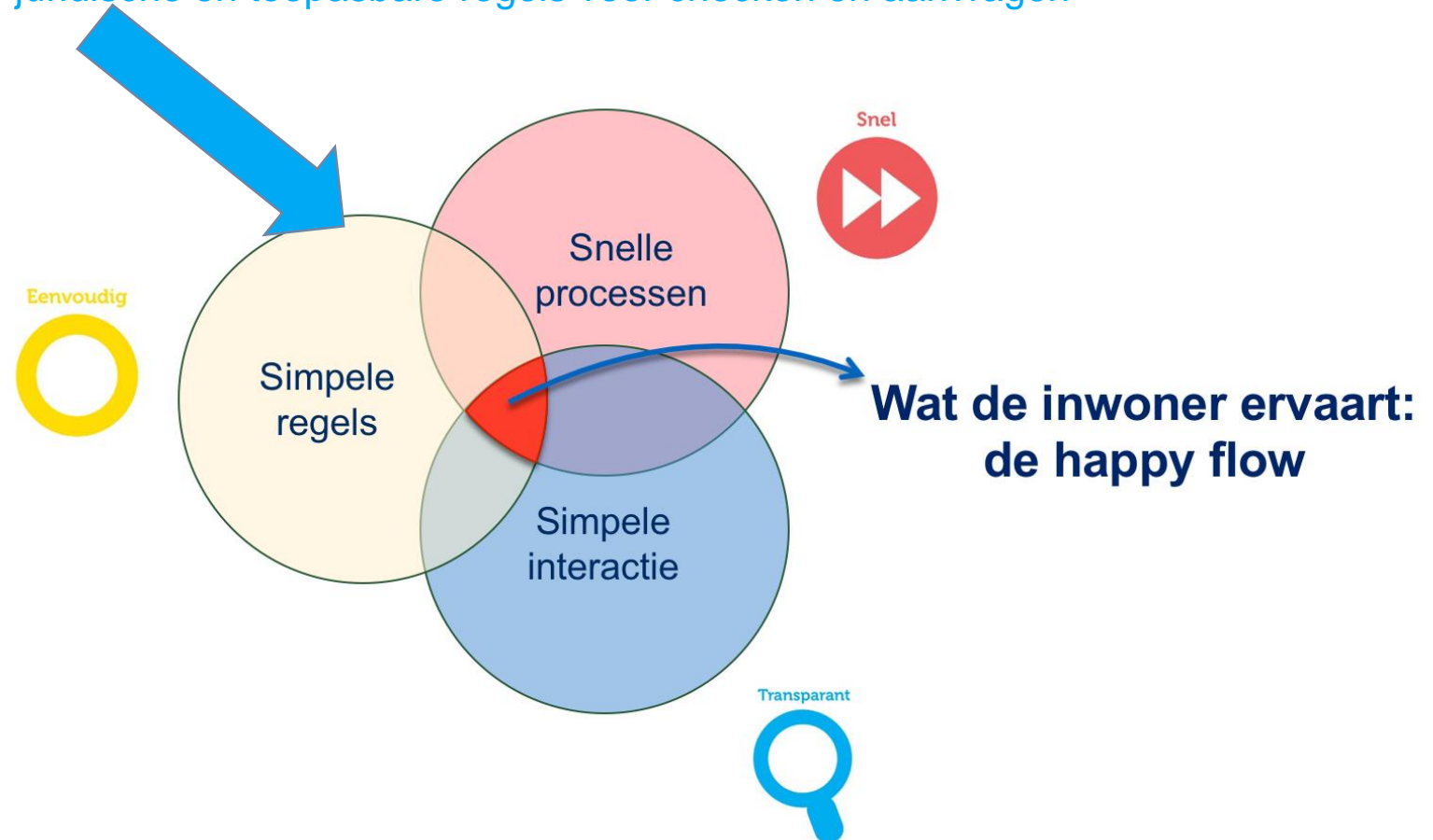
## 3. Simpele interactie

Zorg voor vindbare, transparante en begrijpelijke contactmomenten



# Deel 1 Actieplan Snelserviceformule: Simpele regels

Zorg voor eenvoudige juridische en toepasbare regels voor checken en aanvragen



# Zorg voor eenvoudige juridische en toepasbare regels



## De uitdaging

Inwoners checken graag snel of hun plan is toegestaan, en willen makkelijk een vergunning aanvragen. Ze hebben geen ervaring met verbouwen en vergunningen

## De opdracht

Formuleer heldere en begrijpelijke regels, zodat de initiatiefnemer eenvoudig begrijpt wat wel en niet mag. Maak vergunningvrij als dat mogelijk is.

## Acties

- Bepaal de omgevingsdoelen
- Verzamel de huidige regels (Wabo, Bouwbesluit, welstand, bestemmingsplan, verordening)
- Vereenvoudig de huidige regels: minder regels en algemene regels
- Schrap regels over uitzonderingen,
- Vervang het jargon en gebruik B1 taalniveau
- Beperk indieningsvereisten en vraag geen of simpele documenten
- Maak een vraagboom in een logische volgorde voor de gebruiker
- Zorg voor goede uitleg van de vragen en gebruik daar visuals bij
- Test de vraagboom met inwoners
- Stel de nieuwe regels vast

## Team

- Werk in een multidisciplinair team:
- Dienstverlener voor simpele regels
  - Copywriter voor leesbare teksten
  - Webdesigner, UX designer voor eenvoudige vraagboom en visualisaties
  - Juristen voor eenvoudige juridische regels
  - Regelbeheerder voor toepasbare regels
  - Contentbeheerder voor actuele data



# Wat de gebruiker merkt na realisatie van simpele regels

## Simpel

- De gebruiker begrijpt snel en eenvoudig of diens verzoek vergunningvrij is
- De gebruiker begrijpt of en waarom hij/zij een vergunning moet aanvragen
- De gebruiker ervaart bij het checken of aanvragen dat de vragen in een logische volgorde staan
- De vragen bij het checken en aanvragen zijn simpel te beantwoorden
- De gebruiker begrijpt de regels en welstandseisen
- De gebruiker begrijpt het taalgebruik. Het taalniveau is B1 en jargon en juridische begrippen worden niet toegepast
- Het is voor de gebruiker duidelijk welke indieningsvereisten gesteld worden en de vereisten zijn zo simpel mogelijk
- De gebruiker is zelf in staat de benodigde informatie aan te leveren
- Er wordt zo min mogelijk informatie en documenten gevraagd aan de gebruiker

Eenvoudig



## Adviezen over simpele regels



### Hou het simpel

Hoe minder regels, hoe makkelijker het is voor de inwoner. Hoe meer vergunningvrij, hoe eenvoudiger het is een inwoner. Ook is relevant dat een inwoner de bedoeling achter de vragen kan begrijpen.



### Simpel formuleren

Kort en bondig, eenvoudig en begrijpelijk formulieren van vragen is een vak apart. Schakel goede tekstschrijvers in. Formuleer altijd in het u-perspectief en in een actieve vorm. Vermijd jargon. Zorg dat de taal licht en positief van toon is.

# Adviezen over eenvoudige uitleg van de regels



## Geef uitleg bij de vraagboom in het DSO

In principe zijn de vragen in een vraagboom eenvoudig geformuleerd en geheel zelfstandig te begrijpen. Als een inwoner voor het begrip gedwongen is om de toelichting te lezen, dan is de vraag niet eenvoudig genoeg geformuleerd. Gebruik toelichtingen dus alleen om inwoners op weg te helpen om sneller en makkelijker het antwoord te kunnen geven



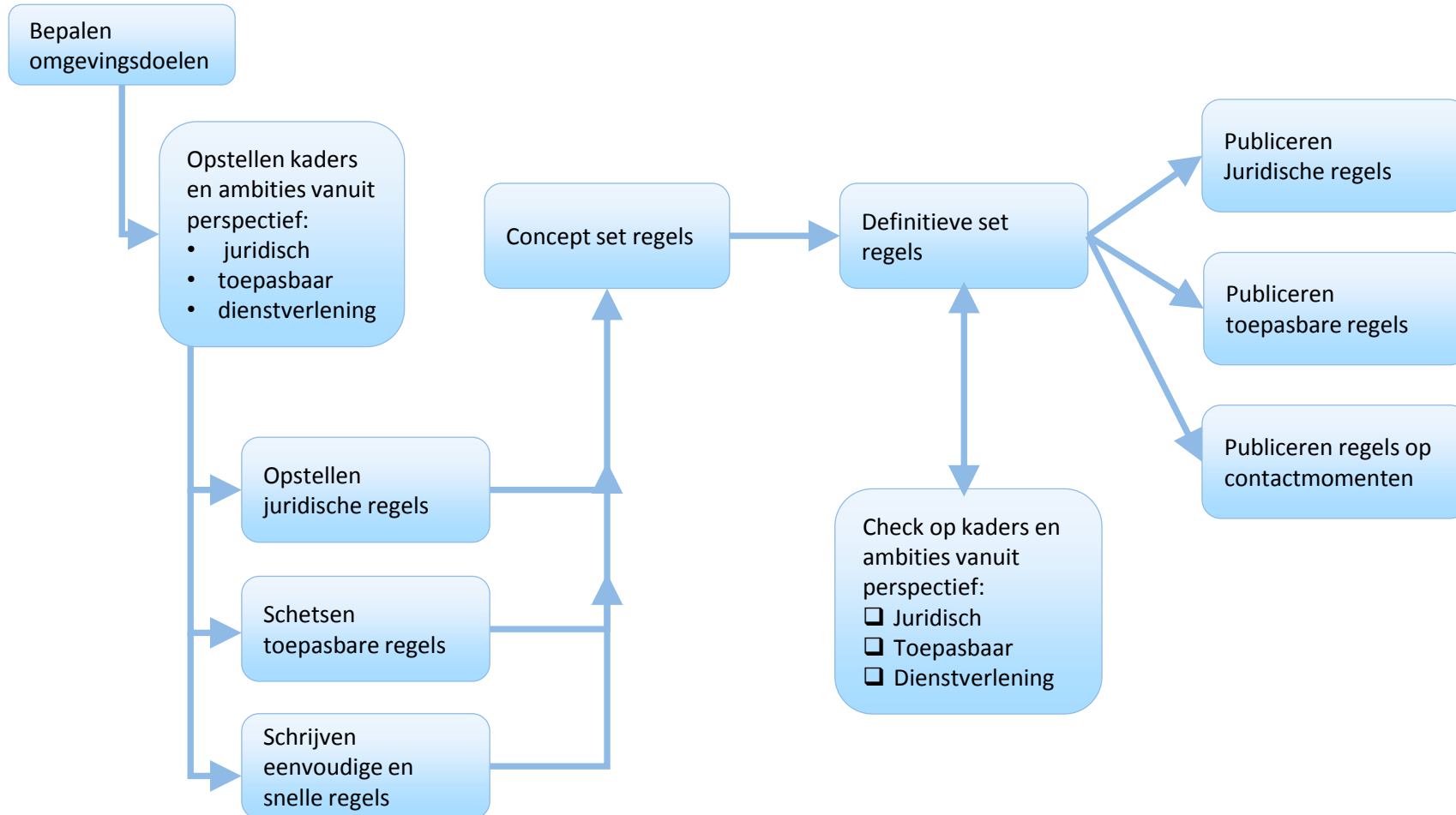
Kies voor uw dakkapel hetzelfde uiterlijk als uw huis

## Toon voorbeelden

Voor een inwoner helpen duidelijke beelden of infographics. Daarmee maakt een gemeente visueel helder wat precies bedoeld wordt met de regels. Gebruik foto's van goede en foute voorbeelden.



# Hoe ontwikkel je samen simpele regels?



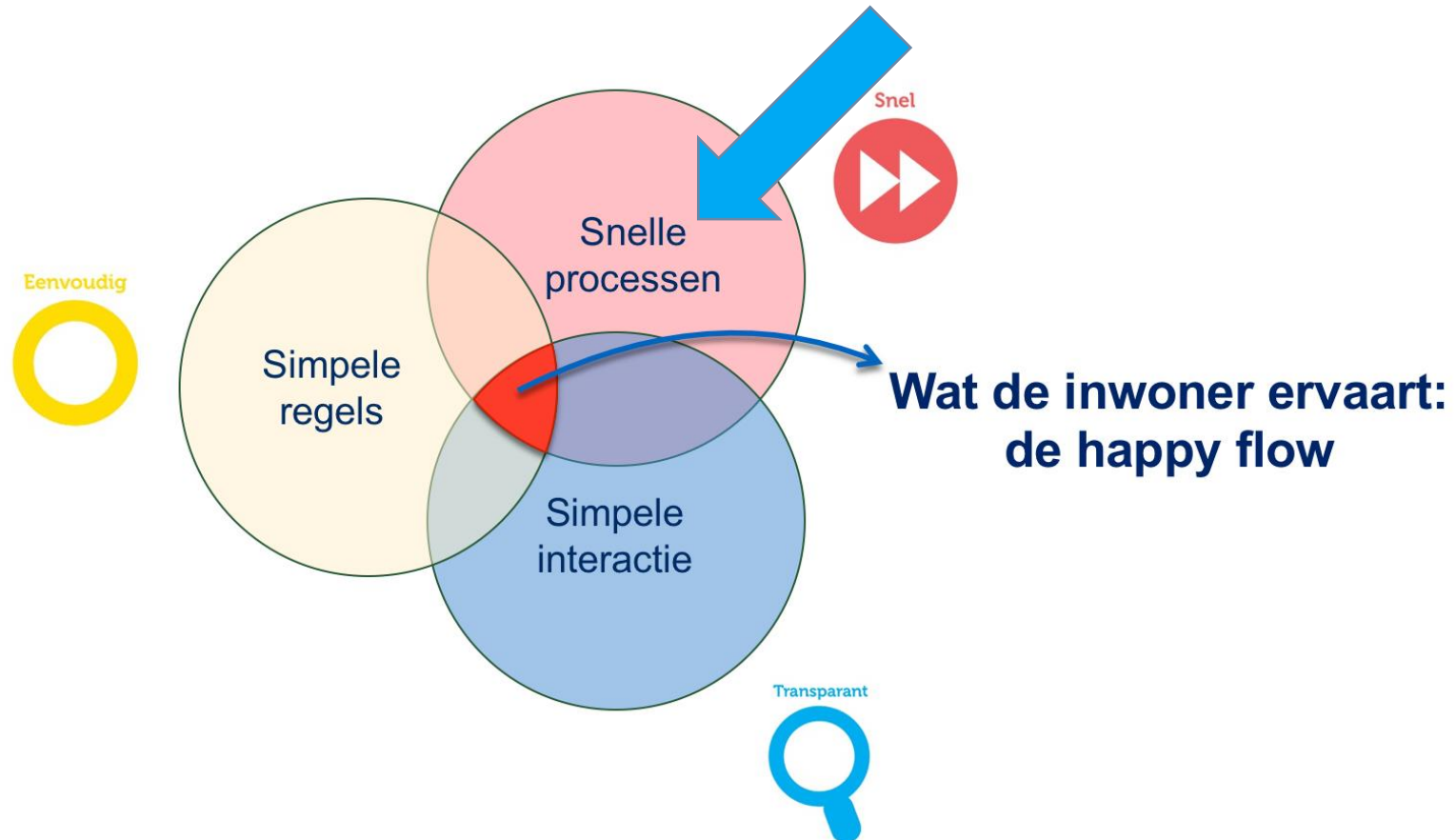
## Vaststellen nieuwe regels onder de Omgevingswet

Het is van belang om nu al aan de slag te gaan met het vereenvoudigen van de regels, het versnellen van de processen en het inrichten van de simpele interactie.

- Er volgt vanuit de VNG nog een beschrijving van wat gemeenten kunnen doen om de periode te overbruggen tussen het moment waarop de Omgevingswet in werking is getreden en het moment waarop (een deel van) het definitieve omgevingsplan is vastgesteld.
- In die periode werken gemeenten met het omgevingsplan van rechtswege waarin de huidige bestemmingsplannen en de bruidsschat zijn opgenomen. Ook de regels in de lokale verordeningen en welstandsbeleid zijn dan nog van kracht.
- We geven een beschrijving van de verschillende mogelijkheden die gemeenten kunnen kiezen om hun regels via vragenbomen in het DSO te ontsluiten en toe te passen. En zodoende hun huidige – of gewenste - niveau van dienstverlening te continueren of realiseren.
- Een van de mogelijkheden is het opstellen en vaststellen van een deel van het omgevingsplan; dat kan zowel thematisch als gebiedsgericht.

# Deel 2 Actieplan Snelserviceformule: Snelle processen

Zorg voor afhandeling van de vergunning binnen maximaal vijf werkdagen





# Zorg voor een aanvraag in 15 minuten

### De uitdaging

Inwoners checken graag snel of hun plan is toegestaan, en willen makkelijk een vergunning aanvragen. Ze hebben geen ervaring met verbouwen en vergunningen.



### De opdracht

Zorg dat de inwoner binnen een kwartier de aanvraag kan doen. Geef extra uitleg over de regels en eisen. Gebruik visualisatie en toelichtingen. Leg het waarom achter de regels uit.

### Acties voor aanvraag in 15 minuten

- Geef bij de start aan wat de inwoner nodig heeft voor de aanvraag
- Ontwikkel voor het DSO toelichtingen en visualisaties om de inwoner te helpen simpel antwoord te kunnen geven op de gestelde vragen
- Leg het waarom achter van de vragen eenvoudig uit
- Leg uit welke documenten moeten worden aangeleverd en waarom.
- Zorg voor actuele bestanden (bomenlijst, etc). Dit versnelt de aanvraag
- Geef bij elk antwoord de kans aan op het krijgen van de vergunning
- Er zijn webapplicaties op de markt die een vergunning automatisch toetsen en verstrekken. Tot 1 januari 2021 versnelt u hiermee de dienstverlening. Maak daarna activiteiten die automatisch getoetst worden, vergunningvrij.

### Team:

- Dienstverlener
- Vergunningverlener
- Copywriter voor begrijpelijke teksten
- Webdesigner, UX designer voor visualisaties
- Proceseigenaar
- Data-analist voor actuele bestanden

# Zorg voor afhandeling in 5 werkdagen

### De uitdaging

Inwoners willen snel een aanvraag kunnen doen. Inwoners begrijpen niet waarom een gemeente acht weken nodig heeft om een eenvoudige vergunning te verstrekken.



### De opdracht

Zorg dat de behandeling van een vergunningaanvraag snel gaat: binnen vijf werkdagen is de vergunning afgehandeld\*

### Acties voor afhandeling in vijf werkdagen

- Start met de activiteiten die de langste doorlooptijd hebben; zo los je de grootste frustratie op binnen de organisatie en bij de inwoners
- Breng het huidige proces in kaart
- Ontwikkel een nieuw proces voor de afhandeling. Brainstorm over de verbeteringen:
  - ✓ het werk anders verdelen, bv over minder schijven
  - ✓ vergunningen eerder afhandelen (First in First out)
  - ✓ aanvragen tegelijkertijd in een integraal team wekelijks beoordelen

### Team

- Dienstverlener
- Vergunningverlener
- Lean specialist
- Proceseigenaar
- Data-analysist voor actuele bestanden

\*Afhandeling binnen vijf werkdagen is niet verplicht onder de Omgevingswet. De limiet van vijf werkdagen is een advies vanuit gemeenten en de VNG om frustraties bij inwoners en bij medewerkers op te lossen



# Adviezen over snelle processen



## Samen verantwoordelijk

Maak het team gezamenlijk verantwoordelijk voor de afhandeling. Orden de aanvragen per fase. Medewerkers kiezen elke dag aan welke dossiers in welke fase ze werken



## Voldoende capaciteit

Stem de capaciteit van de medewerkers af op het aanbod aan aanvragen. Digitaliseer het administratieve proces en de handtekening: dit vermindert de workload



## Integraal beoordelen

Als er meerdere disciplines een advies geven over de aanvraag, laat ze wekelijks in een integraal team de beoordeling samen doen.



## Toetsing verschuiven

Breng de toetsing onder bij de casemanager, dus niet bij een ander team of de welstandscommissie. Gebruik een eenvoudiger toetsingskader.



## Wat de gebruiker merkt na versnellen aanvraag en afhandeling

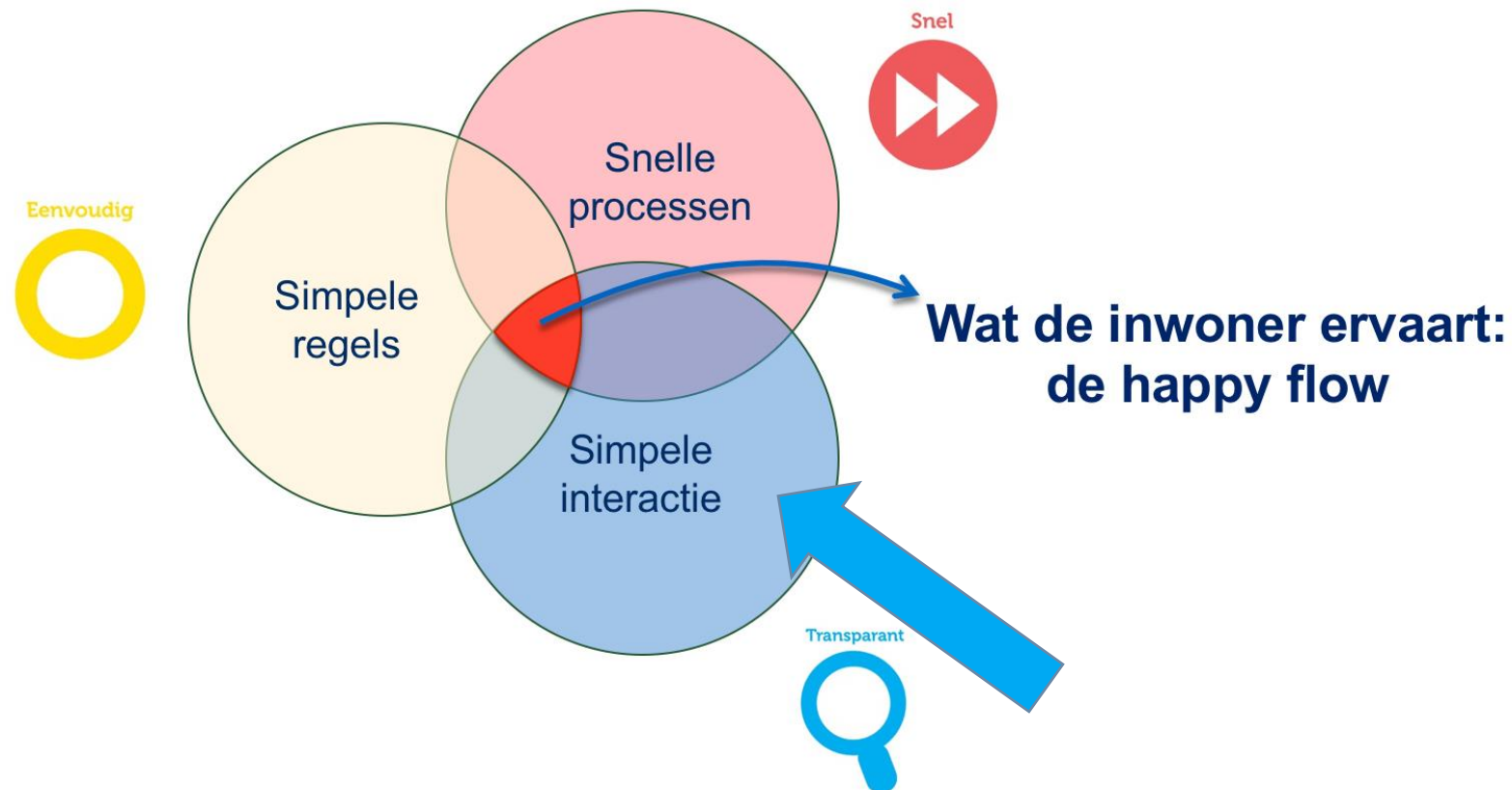
### Snel

- De gebruiker doet snel en eenvoudig de aanvraag. Het is duidelijk welke informatie allemaal bij de aanvraag hoort
- Het aanvragen duurt maximaal 15 minuten
- Het aanvraagformulier is kort en bondig
- De gebruiker hoeft niet meer gegevens in te vullen dan nodig. Dus geen gegevens die de overheid zelf al heeft en geen gegevens die al eerder zijn ingevuld
- De afhandeling van de aanvraag duurt maximaal vijf werkdagen



# Actieplan Snelserviceformule: 3. Simpele interactie

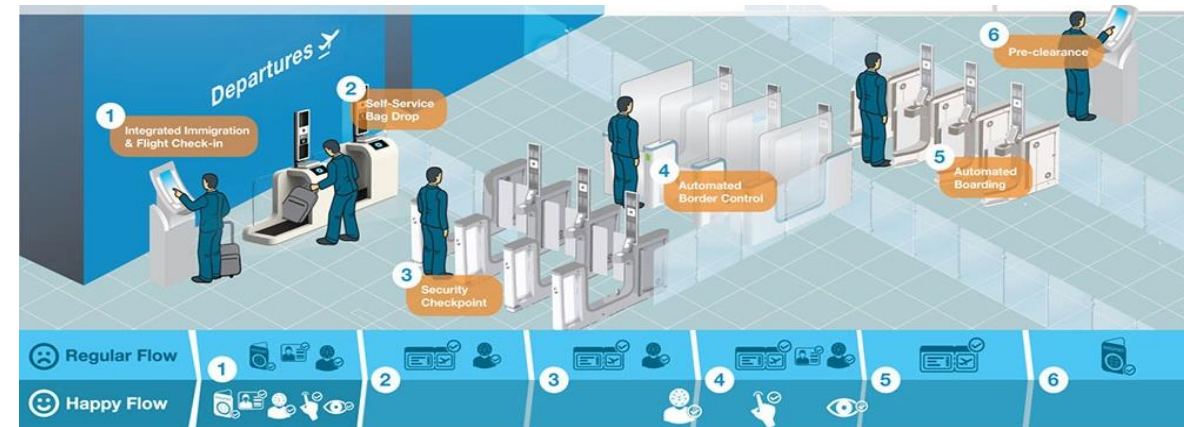
Zorg voor vindbare, transparante en begrijpelijke contactmomenten



# Happy Flow Snelserviceformule Omgevingswet

## Happy flow

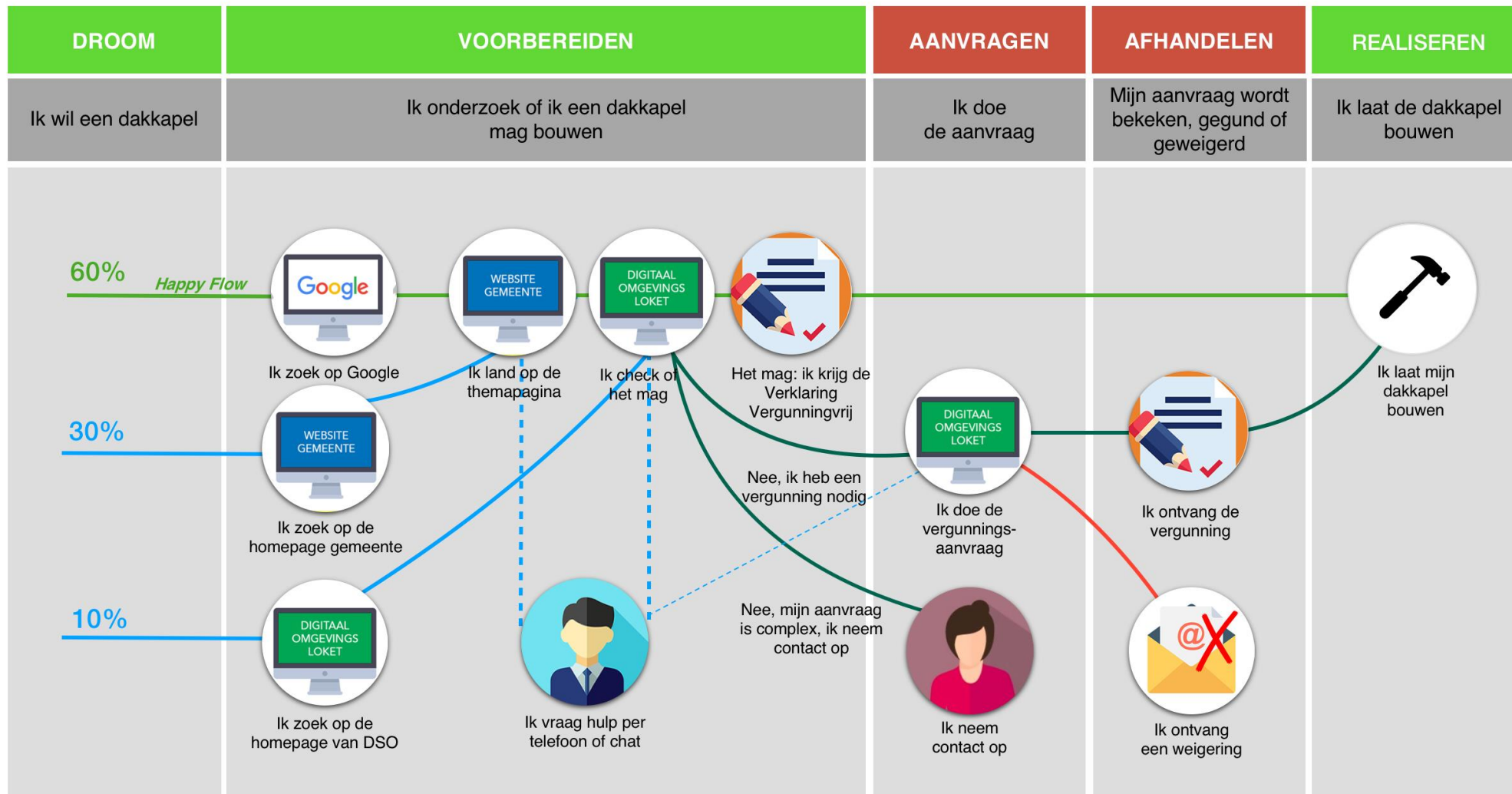
Een efficiënte en gemakkelijke route om een product of dienst te krijgen. Dus zonder omwegen en onnodige stappen snel het gewenste resultaat bereiken. Stappen worden overbodig gemaakt of geautomatiseerd. En dat leidt tot een ‘happy’ klantbeleving. In tegenstelling tot de ‘unhappy’ Flow, waarin het tegenzit.



Happy Flow en Regular Flow Inchecken op het vliegveld



# De happy flow snelserviceformule met alle contactmomenten



# Overzicht contactmomenten Snelserviceformule

## Contactmomenten Happy Flow

1. Starten met zoeken via Google
2. Checken of het plan binnen de regels past op de website gemeente en in DSO
3. Ontvangen Verklaring Vergunningvrij
4. Aanvragen vergunning via DSO
5. Vergunning ontvangen



**Gemeente**



**Gemeente**



**DSO**



**DSO**



**DSO**



**Gemeente**

## Contactmomenten buiten Happy Flow

1. Starten met zoeken via gemeentelijke website
2. Starten met zoeken via Homepage DSO
3. Hulp vragen
4. Contact opnemen
5. Weigering ontvangen



**Gemeente**



**DSO**



**Gemeente**



**Gemeente**



**Gemeente**





## Actiepunten Simpele interactie

1. Maak gemeentelijke website heel goed vindbaar
2. Leg op de gemeentelijke website eenvoudig uit of iets mag zonder vergunning
3. Verzorg een eenvoudig geformuleerde Verklaring Vergunningvrij
4. Formuleer een begrijpelijke Vergunning of Weigering
5. Zorg voor telefonische of chat ondersteuning
6. Zorg voor een snelle link naar de gemeentelijke themapagina

Transparant





## Wat de gebruiker merkt na vereenvoudigen interactie

### Transparant

- De gebruiker ontvangt heldere informatie over het hele aanvraagproces en de doorlooptijd, zodat duidelijk is wanneer het bouwen kan beginnen
- De gebruiker ervaart het aanvraagproces als transparant
- De gebruiker ontvangt informatie over de leges en overige kosten
- De gebruiker doorloopt de kortste flow vanaf de start via google tot de afronding
- De gebruiker weet steeds snel of hij/zij op de juiste plek in de flow zit
- De gebruiker heeft continu het vertrouwen dat de informatie van een betrouwbare bron afkomstig is, namelijk van de eigen gemeente
- De gebruiker krijgt bij het indienen van de aanvraag een bevestiging dat alles compleet is ingediend en ontvangen
- De gebruiker raakt nergens de weg kwijt
- De gebruiker ervaart controle over het aanvraagproces.

Transparant



# 1. Maak gemeentelijke website heel goed vindbaar

## Vorbereiding

### De uitdaging

Goede vindbaarheid van gemeentelijke informatie is essentieel als basis voor de happy Flow.

Google blijkt voor veel inwoners het startpunt van vrijwel iedere klantreis.



### De opdracht

Zorg dat de gemeentelijke website prominent aanwezig is via eerste hits in zoekmachines zoals

Google. Stuur ook via andere kanalen (KCC, sociale media, VTH) de inwoner naar de website.

### Actie:

- Zorg dat bij zoekopdrachten over bouwen, verbouwen en kappen, dat de webpagina van de gemeente in de top 5 organische zoekresultaten staat
- Richt de website en landingspagina's in met de relevante zoekwoorden en volgens richtlijnen van SEO (search engine optimalisatie). Gebruik SEA (search engine advertising) om in de top betaalde zoekresultaten te komen. Zet eventueel ook Google Advertising in
- Zorg via interne communicatie dat inwoners via alle kanalen (KCC, receptie, sociale media, VTH, buitendienst, bestuur, management, etc) snel op de themapagina van de gemeentelijke website komen

### Team:

- Websitebeheerder voor implementatie
- Projectmanager omgevingswet

## 2. Leg eenvoudig uit wanneer iets mag zonder vergunning



### De uitdaging

Een inwoner wil zo snel mogelijk weten of diens verbouwing mag of niet. Meteen minimale inspanning wil een inwoner snel een eenvoudig antwoord op de vraag.

### De opdracht

Zorg dat de gemeentelijke themapagina eenvoudig beschrijft of een initiatief mag of niet.

Gebruik een eenvoudige tekstuele uitleg en verwijst door naar het checken via het DSO.

### Actie:

- Zorg dat de gebruiker landt op de themapagina van de gemeentelijke website en gebruik de zoektermen
- Ontwikkel een eenvoudige tekst op de gemeentelijke website met uitleg wanneer een plan vergunningvrij is
- Ontwikkel op de gemeentelijke website toelichtingen en visualisaties die simpel en begrijpelijk zijn, ook voor mensen met beperkt ruimtelijk inzicht, aangetoond met foto's van goede en slechte voorbeelden
- Adviseer de gebruiker die wil checken of bouwen of kappen mag, de checkfunctie van het DSO te gebruiken

### Team:

- Dienstverlener
- Copywriter voor aansprekende, begrijpelijk teksten
- Webdesigner, UX designer voor visualisaties

# Adviezen over de procedure



## Transparante procedure

De gebruiker ontvangt heldere informatie over het hele aanvraagproces en de doorlooptijd, zodat duidelijk is wanneer het bouwen kan beginnen. De gebruiker ontvangt informatie over de leges en overige kosten



## Suggesties

Soms heeft een gebruiker meerdere vergunningen nodig. Om te voorkomen dat een initiatiefnemer iets niet kan realiseren doordat een vergunning mist, krijgt gebruiker suggesties voor andere vergunningen.



## Next steps

Bij elke stap in het aanvraagproces is voor de aanvrager inzichtelijk wat de vervolgstappen zijn. Nadat de aanvraag is ingediend, verschijnt informatie over de stappen die het bevoegd gezag neemt tijdens toetsing, en wat er van de aanvrager zelf verwacht wordt



### 3. Verzorg een eenvoudige Verklaring Vergunningvrij

## Afhandeling

**De uitdaging**

Een inwoner heeft graag zwart op wit dat er iets wordt gebouwd of verbouwd dat is toegestaan. Zo staat er iets op papier, wat getoond kan worden aan de burens.

**De opdracht**

Zorg dat de inwoner een verklaring krijgt dat er vergunningvrij gebouwd mag worden – als dat de uitkomst van de check is.

**Actie:**

- Stel een eenvoudige verklaring Vergunningvrij op
- Zorg dat de ingevulde gegevens van de inwoner erin staan, het adres van de inwoner en het logo van de gemeente
- Zorg dat de gebruiker de verklaring ontvangt na het checken

**Team:**

- Dienstverlener
- De afdeling communicatie is verantwoordelijk voor het opstellen van een helder leesbare tekst
- De juristen zorgen dat de verklaring voldoet aan de juridische voorwaarden

## 4. Formuleer een eenvoudige vergunning of weigering

### Afhandeling



#### De uitdaging

Een inwoner wil graag in één keer begrijpen of het besluit positief of negatief is. De inwoner kan niet goed uit de voeten met de juridische formuleringen van de Omgevingsvergunning.

#### De opdracht

Een besluit maakt in één oogopslag duidelijk of de aanvraag goedgekeurd is of niet (ja/nee/mits). De gebruiker leest over de vervolgstappen of benodigde aanpassingen.

#### Actie:

- Stel een eenvoudige geformuleerde oplegger op het Besluit of Weigering op van maximaal 1 A4
- Zorg dat de inwoner in één oogopslag ziet of de vergunning verkregen is of niet en wanneer begonnen kan worden met realisatie.
- Geef bij een weigering aan wat de argumenten voor het besluit zijn.
- Beschrijf de vervolgstappen na het besluit, zowel bij een positief als negatief besluit

#### Team:

- De afdeling communicatie stelt een helder leesbare besluit op
- De juristen zorgen dat de tekst voldoet aan de juridische voorwaarden

# Adviezen voor een eenvoudige vergunning of weigering

Een besluit bestaat uit drie delen. Het eerste deel is een overzichtelijke pagina en maakt in één oogopslag duidelijk wat het besluit van het bevoegd gezag is (ja/nee/mits) en wat de vervolgstappen of benodigde aanpassingen zijn. Het tweede deel is de juridische Omgevingsvergunning of weigering. Het derde deel biedt indien gewenst gedetailleerde informatie over de besluitvorming, afwegingen, gedetailleerde voorwaarden en/of wet- & regelgeving die van toepassing zijn.



## Deel 1: duidelijk besluit

Het besluit is maximaal '1 A4'. In het besluit wordt direct duidelijk of de vergunning verleend is en wanneer gestart mag worden met realisatie van het initiatief.



## Deel 2: de Omgevingsvergunning

In de verschillende onderdelen van het besluit kan worden ingezien wat de reden van het besluit is, de vervolgstappen en eventuele benodigde aanpassingen.



## Deel 3: gedetailleerd inzicht

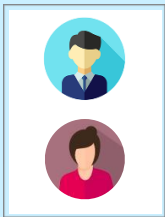
De gedetailleerde 'juridische' onderbouwing en voorwaarden van het besluit zijn terug te vinden als derde laag in het besluit. Hier kan een architect, aannemer, jurist of ontwikkelaar de specifieke kaders van de vergunning vinden die nodig zijn bij het realiseren van het initiatief.

## 5. Zorg voor telefonische of chat ondersteuning

### Afhandeling

#### De uitdaging

Bij twijfel of onduidelijkheid wil de inwoner direct bellen of chatten, zodat de vragen meteen zijn beantwoord



#### De opdracht

De medewerker geeft gericht advies. Obstakels en onduidelijkheden worden weggenomen.

Het is mogelijk om samen de check of de aanvraag te doorlopen

#### Actie:

- Zorg dat de inwoner binnen maximaal 1 minuut wachttijd iemand te spreken krijgt
- Zorg dat inwoner eenvoudige en gerichte beantwoording van de vragen krijgt
- Landelijke samenwerking of lokaal georganiseerd
- Q&A is beschikbaar

#### Team:

- HR, KCC en planning, zodat mensen beschikbaar zijn
- HR voor kennisontwikkeling

## 6. Zorg voor een snelle link naar een themapagina

### Afhandeling

#### De uitdaging

De gemeentelijke website is voor sommige inwoners het startpunt om te zoeken. Goede vindbaarheid informatie op gemeentelijke themapagina over bouwen is essentieel



#### De opdracht

Om inwoners snel van dienst te zijn, is goede vindbaarheid van het antwoord op hun specifieke vraag essentieel. Richt de website zo in dat de themapagina snel bereikt wordt

#### Actie:

- Zorg dat bij zoekopdrachten op de gemeentelijke website over bouwen, verbouwen en kappen, de homepage snel door verwijst naar de themapagina met informatie over de vergunning en eventuele -aanvraag.
- Gebruik heldere en eenduidige navigatie geeft de gebruiker het vertrouwen dat de volgende klik de juiste weg is.
- Richt de website zodanig in dat de gebruiker in een minimum aantal clicks bij de informatie en de vergunningscheck kan zijn

#### Team:

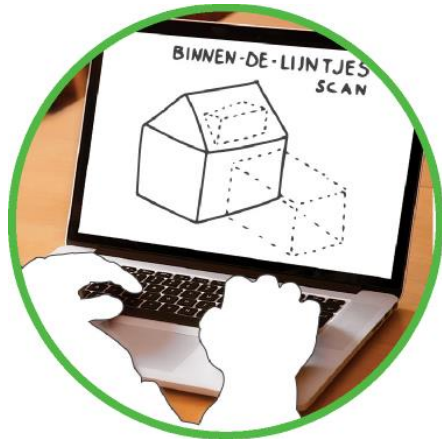
- Websitebeheerder voor implementatie
- Projectmanager omgevingswet



# Oplossingen voor de langere termijn

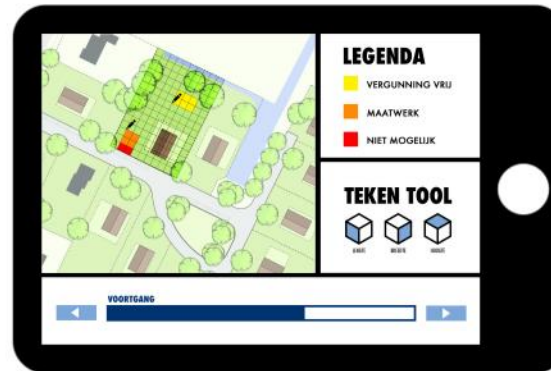
## Binnen-de-lijntjes-scan

Een eenvoudige manier om te zien of een initiatief vergunningvrij is of niet kan via een 3D-omgeving. De initiatiefnemer ziet simpel wat ‘binnen de lijntjes’ en ‘buiten de lijntjes’ te realiseren is d.m.v. ontwerp suggesties. Als de gebruiker binnen de lijntjes ontwerpt, hoeft hij voor dat ontwerp geen vergunningsaanvraag te doen, als hij ‘buiten de lijntjes’ komt wel. Er wordt dan duidelijk gemaakt welke vergunningen er nodig zijn voor de realisatie. Daarnaast ontvangt de gebruiker suggesties hoe deze best binnen de lijntjes kan ontwerpen. Deze toepassing is in het DSO nu niet mogelijk.



### Binnen en buiten de lijntjes

Tijdens het ontwerpen zijn de lijntjes zichtbaar tot hoever er gebouwd kan worden zonder aanvraag. Zodra de gebruiker buiten deze lijntjes komt verschijnt er informatie over welke vergunning daar specifiek voor nodig is. Vanuit hier kan de gebruiker door naar gedetailleerde vergunning info en naar de aanvraag.



### Suggesties

Door de zichtbare lijntjes krijgt de gebruiker al een duidelijk beeld, maar zodra de gebruiker buiten de lijntjes ontwerpt krijgt hij naast de vergunning informatie ook een suggestie hoe hij dit ontwerp kan realiseren zonder vergunningsaanvraag.



### Melding of aanvraag

Wanneer de gebruiker een suggestie vindt die binnen de lijntjes van het omgevingsplan valt en besluit deze uit te voeren kan hij direct een melding doen. Drie maanden later krijgt hij een verzoek de gewijzigde situatie door te geven. Wanneer een aanpassing wordt gekozen waarvoor een vergunning nodig is wordt direct doorgelinkt naar de vergunningsaanvraag.



# De snelserviceformule onder het oude en nieuwe stelsel Omgevingsrecht



# Overgang van oude naar nieuwe stelsel Omgevingsrecht

- Eenvoudige activiteiten zijn eenvoudige verbouwingen in en om het huis, zoals het plaatsen van een dakkapel, het plaatsen van een uitbouw, het bouwen van een schuur en het kappen van een boom. Dit zijn zogenoemde topactiviteiten; veel aangevraagde activiteiten bij gemeenten.
- In het huidige stelsel omgevingsrecht zijn deze activiteiten veelal vergunningplichtig op basis van rijksregels (Wabo, Bouwbesluit) of lokale bouw/gebruiksregels en/of welstandsregels in het bestemmingsplan.
- In het nieuwe stelsel omgevingsrecht met de Omgevingswet worden deze eenvoudige activiteiten geregeld met algemene ruimtelijk en technische rijksregels (o.a. in Omgevingswet, Invoeringswet, Bal, Bbl) of met decentrale regels in het omgevingsplan.
- Hierbij is relevant dat de activiteit bouwen in het nieuwe regime wordt gesplitst in de bouwactiviteit en de omgevingsplanactiviteit mbt het bouwen. De bouwactiviteit betreft het ruimtelijk vergunningsvrije bouwen en/of de technische vergunningplicht voor bouwen. De omgevingsplanactiviteit betreft het ruimtelijk vergunningplichtige bouwen. De bouwactiviteit wordt geregeld in de verschillende wetsonderdelen (zoals de Invoeringswet, Omgevingswet en AMvB's) en de decentrale regels. De omgevingsplanactiviteit wordt geregeld in het omgevingsplan. Bij inwerkingtreding van de Omgevingswet komt de omgevingsplanactiviteit mbt het bouwen ondermeer via de bruidsschat (zie art. 2.2.7.2 Invoeringsbesluit Ow) in het omgevingsplan terecht.
- Gelijktijdig met inwerkingtreding Omgevingswet wordt ook de nieuwe Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb) van kracht. In deze wet is geregeld dat de bouwtechnische toets op basis van het Bbl wordt uitgevoerd door een privaatrechtelijke kwaliteitsborger.



# Vergunningvrij onder nieuwe stelsel Omgevingsrecht

- Onder de Omgevingswet kunnen de ruimtelijke aspecten van eenvoudige activiteiten vergunningvrij worden gemaakt, eventueel in combinatie met algemene regels in het omgevingsplan. Als er beoordelingsregels voor deze activiteiten worden gesteld, blijven ze vergunningplichtig. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als er welstandregels (dat heet dan regels voor het uiterlijk van bouwwerken) gelden. Die regels zijn dan opgenomen als beoordelingsregels en soms aangevuld met een dynamische koppeling aan beleidsregels buiten het omgevingsplan. Het overgangsrecht bepaalt dat per 1 januari 2021 de huidige welstandsnota's als beoordelingsregels met beleidsregels gelden (art. 4.114 Invoeringswet Ow).
- Voor een aantal bouwactiviteiten bepaalt het Invoeringsbesluit (art. 2.2.7.2) dat ze per 2021 al vergunningvrij zijn. Dat zijn de activiteiten in art. 3 van bijlage II bij het Besluit omgevingsrecht (Bor) – dit is huidig recht – aangevuld met bijbehorende bouwwerken, bouwwerken ten behoeve van recreatief nachtverblijf, dakkapellen in het voordakvlak, sport- of speeltoestellen, zwembaden en silo's voor agrarische bedrijfsvoering.
- De bijbehorende bouwwerken en de dakkapellen zijn topactiviteiten. Voor deze activiteiten geldt – indien er nu welstandbeleid op van toepassing is – dat de gemeente bij strijdigheid met de regels repressief handhavend kan optreden. Er is geen vergunningplicht, dus geen toets aan de regels vooraf.
- Als activiteiten met algemene regels worden geregeld, dan kan aan die regels een informatie- of meldplicht worden gekoppeld. De melding biedt de mogelijkheid om vooraf te bepalen of er maatwerkvoorschriften moeten en kunnen worden gesteld.
- Voor de behandeling van alle vergunningaanvragen geldt in het nieuwe stelsel de reguliere procedure van 8 weken tenzij anders aangegeven.



## Toepassing Snelserviceformule in huidige en nieuwe stelsel Omgevingsrecht

In het huidige stelsel omgevingsrecht beoogt de snelservice de checken en het afhandelen van vergunningaanvragen voor eenvoudige activiteiten binnen 15 minuten tot maximaal 5 werkdagen te laten plaatsvinden. Dat kan door middel van een geautomatiseerd proces van beoordeling en verlening/weigering van vergunningaanvragen.

In het nieuwe stelsel omgevingsrecht ziet de snelserviceformule er anders uit:

- Voor het checken van activiteiten geldt dat de initiatiefnemer via het DSO kan checken of de betreffende activiteit vergunningplichtig of informatie- en/of meldingplichtig is of niet. Dat kan realtime, binnen 15 minuten.
- Voor niet-vergunningplichtige activiteiten geldt dat de initiatiefnemer die zonder toets vooraf ogenblikkelijk kan verrichten, eventueel na een melding (na 4 weken).
- Voor ruimtelijk vergunningplichtige activiteiten gelden beoordelingsregels. Deze staan in de Omgevingswet, de omgevingsverordening, de waterschapsverordening en/of het omgevingsplan. Die beoordeling met deze beoordelingsregels kan niet worden geautomatiseerd; dan zouden het immers algemene regels kunnen worden die tot vergunningvrije activiteiten leiden. De beoordeling is dus een menselijke handeling. Deze beoordeling mag onder de Omgevingswet maximaal 8 weken in beslag nemen. Er is een eenmalige verlenging mogelijk van 6 weken.
- Buitenplanse omgevingsplanactiviteiten zijn ruimtelijk vergunningplichtige activiteiten die niet passen binnen de beoordelingsregels van het omgevingsplan. Deze buitenplanse OPA's vragen ook om een menselijke beoordeling. Deze beoordeling mag onder het regime van de Omgevingswet maximaal 8 weken in beslag nemen. Er is wel een eenmalige verlenging mogelijk van 6 weken.

Er zijn manieren om de beoordeling en afhandeling van vergunningaanvragen te versnellen in het nieuwe stelsel omgevingsrecht:

- De beoordeling van vergunningaanvragen voor eenvoudige activiteiten die nog wel een ruimtelijke vergunningplicht kennen, kan binnen 5 werkdagen worden verricht, mits de gemeente hiervoor (lean) werkprocessen heeft ingeregeld.
- Voor eenvoudige activiteiten die vergunningplichtig zijn op basis van regels voor het uiterlijk van bouwwerken (nieuwe term), kan de gemeente ervoor kiezen om de beoordeling van deze regels te mandateren aan een ambtenaar. De eenvoudige welstandstoets zou binnen 5 werkdagen verricht moeten kunnen worden.
- Voor eenvoudige activiteiten waarbij de initiatiefnemer afwijkt van de algemene regels en daarvoor een buitenplanse ruimtelijke vergunning moet aanvragen, kan de gemeente in het omgevingsplan een binnenplanse afwijkmogelijkheid regelen. De beoordeling van een binnenplanse afwijkmogelijkheid zou binnen 5 werkdagen verricht moeten kunnen worden.





## **2019 – 1/1/2021: Snelservice =**

- a) Binnen 15 minuten checken via OLO/KCC/balie met conclusie obv huidige regels (Wabo, Bouwbesluit en bestemmingsplannen)
- b) Binnen vijf werkdagen vergunnen obv huidige algemene regels met vergunningplicht (Wabo en bestemmingsplannen)
- c) Automatisch vergunnen obv huidige algemene regels met vergunningplicht (Wabo en bestemmingsplannen)

## **1/1/2021 – uiterlijk 1/1/2029: Snelservice =**

- a) Checken via DSO (KCC/balie) met conclusie obv algemene regels in omgevingsplan (van rechtswege)
- b) Binnen vijf werkdagen vergunnen obv regels in omgevingsplan van rechtswege (bruidsschat + huidige bestemmingsplannen en verordeningen)

## **Vanaf 1/1/2029: Snelservice =**

- a) Checken via DSO (KCC/balie) met conclusie obv algemene regels in definitief omgevingsplan
- b) Binnen vijf werkdagen vergunnen obv regels in definitief omgevingsplan