

OVER DE CHECKLIST	
Publicatiedatum	16-02-2018
Doelgroep:	Gemeenten en specifiek projectleider Dienstverlening en programmamanager Omgevingswet
Doel	Deze checklist biedt gemeenten handvatten voor het opstellen van een plan van aanpak Dienstverlening (een roadmap op maat) voor de invoering van de omgevingswet. Het geeft inzicht in wat een gemeente minimaal dient te doen wil ze straks klaar zijn voor de omgevingswet.
Status checklist	Deze versie geeft inzicht in de to do's vanaf 2017. Aangezien de invoering van de omgevingswet een dynamisch proces is, is de checklist ook een dynamisch product. Waarbij voortschrijdend inzicht leidt tot aanpassingen in de checklist. Dit betekent dat sommige to do's wel al op de lijst staan, maar dat de exacte invulling hiervan nog verder wordt onderzocht. Dit zal dan ook in de toelichting van de to do worden weergegeven.
Beheer	Deze checklist wordt beheerd door VNG Realisatie team Dienstverlening
Contactpersoon VNG Realisatie	Hanneke Kunst, senior consultant Dienstverlening VNG Realisatie; Hanneke.Kunst@vng.nl
Relatie met handreikingen	VNG Realisatie zal in 2018 ter aanvulling op de Checklist een handreiking ontwikkelen voor het doen van een impactanalyse
Digitale versie	Aandeslagmetdeomgevingswet.nl
UITLEG CHECKLIST	
Jaar	De checklist geeft activiteiten weer per jaar en per kwartaal.
Hoofdonderwerp	<p>Hoofdonderwerp kent 2 delen: 1) Algemeen 2) Omgevingswet</p> <p>1. Algemeen beschrijft zaken die een gemeente organisatorisch dient te regelen. Denk hierbij aan het vormen van een team of het maken van een plan van aanpak.</p> <p>2. De Omgevingswet gaat over de inhoud. Dit onderdeel bevat de to do's voor Dienstverlening Omgevingswet.</p> <p>De Dienstverlening gaan veranderen om straks klaar te zijn voor de Omgevingswet. VNG Realisatie heeft deze Dienstverlening middels de Serviceformules in beeld gebracht. Voor de belangrijkste processen is er een serviceformule: Snelserviceformule voor vergunningvrij, meldingsplichtig of een eenvoudige vergunning; Ontwerpformule voor complexe vergunningen; Ontwikkelformule voor participatie over omgevingsvisie, omgevingsplan en voor uitnodigingsplanologie en Toezichtformule voor belanghebbenden. De Serviceformules zijn beschikbaar op aandeslagmetdeomgevingswet.nl. De Serviceformules vormen samen het nieuwe dienstverleningsconcept voor het Ruimtelijk domein onder de Omgevingswet.</p> <p>Dienstverlening heeft een nauwe relatie met processen en systemen. Denk hierbij aan zaakgericht werken, gegevensmanagement en archiveren. We verwijzen hiervoor naar de Checklist Informatisering.</p>
To do	Concreet af te vinken actie voor gemeente
Op te leveren document	Als een to do leidt tot een document (deliverable) wordt dat hier weergegeven. VNG Realisatie gaat enkele templates bieden voor deze deliverables
Moeten / Kunnen	Moeten/kunnen geeft inzicht in de zaken die een gemeente zeker moet doen wil ze klaar zijn voor de Omgevingswet. En zaken die een gemeente eventueel kan doen als deze haar meerwaarde opleveren. Hierdoor wordt duidelijk wat een gemeente minimaal moet doen en welke stappen ze kan zetten als ze net iets meer wil.
Starten in kwartaal	De checklist is geen planning. Deze kolom geeft aan dat een activiteit dient te worden gestart in dit kwartaal. Omdat op dat moment de benodigde input van uit DSO of VNG Realisatie beschikbaar is of omdat VNG Realisatie verwacht dat er een bepaalde doorlooptijd is en starten dan al noodzakelijk is. Weergeven van deze doorlooptijd in een volgende versie van de checklist wordt nog overwogen. Geeft de checklist een kwartaal aan dat al voorbij is, dan wil dit zeggen dat al had moeten worden gestart met de activiteit.
Link / meer info	Extra informatie over de to do wordt hier weergegeven eventueel met een link naar nog meer informatie benodigd om de actie uit te voeren.
Status	In te vullen door de gemeente. Beschrijft de status van desbetreffende to do. Deze kan variëren van 1) afgerond, 2) loopt, 3) nog te doen en 4) issue.

## 2017: VOORBEREIDING &amp; VERANDERING

## A: algemeen - plan van aanpak, financiering

Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Aanstellen gemeentelijke trekker (verantwoordelijke) voor Dienstverlening Omgevingswet. De trekker is lid van Stuurgroep / Programmteam Invoering Omgevingswet	Opdrachtdocument	M	Q3			
Kennis verzamelen. Breng uzelf op de hoogte van de impact van Omgevingswet op de dienstverlening. En van alles wat er in dit kader al ontwikkeld is door VNG en in het land.  Breng de interne organisatie op de hoogte van de impact van de Omgevingswet op de dienstverlening.		M	Q3	Maak hiervoor gebruik van de bouwstenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factsheet Dienstverlening en de Omgevingswet (in ontwikkeling: gereed Q2 2018)</li> <li>• Visiedocument is beschikbaar: <a href="#">Visie op dienstverlening</a></li> <li>• Informatie over klantreizen: <a href="#">onderzoek klantreizen</a></li> <li>• Informatie over Serviceformules: <a href="#">Serviceformules leidraad voor dienstverlening omgevingswet</a></li> </ul>		
Organiseren van interne afstemming trekker Dienstverlening Omgevingswet met gemeentelijk programmamanager Omgevingswet		M	Q3	Tip: werk je in een gemeentelijke samenwerking? Dat vraagt om meer afstemming.		
Aanmelden op ROMnetwerk. Site met updates rond Omgevingswet /ruimte voor discussie		K	Q3	<a href="#">ROMnetwerk</a>		
Organiseren van inhoudelijke ondersteuning voor plan van aanpak Dienstverlening Omgevingswet.		M	Q3	Denk hierbij aan de volgende rollen: inhoudelijk specialisten ruimtelijke ordening, vergunningen, toezicht en handhaving; procesverbetering; informatiespecialisten, KCC, casemanagers, juristen, webredactie, communicatie.		
Samenwerken binnen je gemeenten aan een integrale aanpak van dienstverlening, processen en systemen. Bijvoorbeeld door middel van een projectteam.		M	Q2	Op basis van visie en roadmap met een multidisciplinair team (dienstverleningsspecialisten & ICT-medewerkers) aan de slag met dienstverlening en informatievoorziening.		
Aansluiten op de begrotingscyclus. Begroten van Dienstverlening 2018. O.a. kosten trekker dienstverlening omgevingswet en kosten pilots, opleiding, aanschaf nieuwe applicaties.		M	Q4	Als mogelijke input voor programmabegroting/begrotingswijziging november. Zie ook: <a href="#">‘De omgevingswet wat kost dat eigenlijk?’</a> .		
Deelnemen aan: Aan de slag met de omgevingswet ateliersessie		K	Q3	<a href="#">Agenda VNG Realisatie</a>		
Aansluiten bij platform zoals VDP, werkgroep Omgevingswet of Formule-expertgroep.		K	Q3	<a href="#">VDP</a>		
Opstellen Plan van Aanpak Dienstverlening Omgevingswet	Plan van aanpak Dienstverlening	M	Q4	Op basis van deze checklist kan een plan van aanpak worden gemaakt specifiek voor de gemeente. Algemene info: <a href="https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl">https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl</a> Specifieke informatie: het Kompas		

**2018: START IMPLEMENTATIE**

Bij de to do's voor 2018 gaan we er van uit dat de acties voor 2017 in werking zijn gezet of reeds zijn afgerond.

**A: ALGEMEEN - PLAN VAN AANPAK, FINANCIERING**

Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Updaten plan van aanpak op basis van to do's 2018	Update Plan van aanpak	M	Q1	Sluit aan op de begrotingscyclus van 2019		
Afstemmen Plan van Aanpak met collega's processen en informatisering	Update Plan van aanpak	M	Q1	Er liggen relaties op de onderdelen zaakgericht werken, regelbeheer, processen, informatiearchitectuur.		
Volgen van Masterclass Serviceformules Omgevingswet		K	Q2	Deze opleiding loopt van april-juni 2018. Meld je aan voor de <a href="#">Masterclass Serviceformules</a>		
Deelnemen aan regionale pilots		K	Q2	Aanmelden pilot kan via <a href="mailto:Hanneke.kunst@vng.nl">Hanneke.kunst@vng.nl</a>		
Cultuurverandering. De klant staat centraal		M	Q2	De gehele organisatie bewust maken dat de Omgevingswet vraagt om een andere manier van werken. Hiervoor aansluiting zoeken met de andere ontwikkelingen in de organisatie gericht op de Omgevingswet of op het verbeteren van de dienstverlening.		

B1: OMGEVINGSWET – VISIE DIENSTVERLENING OMGEVINGSWET						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Bepaal de ambitie van uw organisatie ten aanzien van de Omgevingswet. Bepaal de ambitie van uw organisatie op het terrein van de dienstverlening				Verzamel bestaande ambitie- en visiedocumenten gericht op de Omgevingswet en gericht op Dienstverlening Bepaal met de afdeling Dienstverlening de ambities op dienstverlening		
Leg de visie vast op Dienstverlening en de Omgevingswet.	Visie op dienstverlening & Omgevingswet	M	Q1	Maak hiervoor gebruik van de bouwstenen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visie op Dienstverlening. Visiedocument is beschikbaar:</li> <li>• <a href="#">Visie op dienstverlening</a></li> <li>• Extra informatie over Serviceformules:</li> <li>• <a href="#">Serviceformules leidraad voor dienstverlening omgevingswet</a></li> </ul>		
B2: DIENSTVERLENING: QUICKSCAN USABILITY						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Doen van quick scan op de impact van de omgevingswet op de Dienstverlening, Processen en Informatisering: wat is de impact voor jouw gemeente? Waar moet jouw gemeente mee aan de slag? De Quickscan Usability Omgevingswet geeft een beeld van de positieve en negatieve punten in de dienstverlening, processen en systemen (de gehele serviceblueprint).	Impactanalyse (input voor PvA)	M	Q2	VNG Realisatie ontwikkelt in Q2 een Quickscan Usability Omgevingswet. Op basis hiervan kan een gemeente een gapanalyse doen gericht op de nieuwe van de eisen Omgevingswet. Met de resultaten kan uw organisatie aan de slag met het gericht verbeteren van dienstverlening, werkprocessen en informatisering vanuit het perspectief van de gebruiker. En met hulp van de Serviceformules.		
B3: DIENSTVERLENING: CONTINUE KLANTMETINGEN USABILITY						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Opstellen van een aanpak om continu het effect kunnen meten van de verbeteringen in de dienstverlening.	Impactanalyse (input voor PvA)	M	Q3	VNG Realisatie biedt ter ondersteuning de Handreiking Continue Klantmetingen Usability. Op basis hiervan kan een gemeente diverse vormen van klantonderzoek toepassen. De handreiking is waarschijnlijk in Q4 gereed.		
Kennisnemen in uw organisatie van de uitkomsten van het onderzoek naar Klantreizen		M	Q2	In 2016 is er een uitgebreid landelijk onderzoek geweest naar klantreizen in het kader van de Omgevingswet. Neem met de belangrijkste betrokkenen kennis van de uitkomsten. Die vindt u hier: <a href="#">onderzoek klantreizen</a> .		

B4: SNELSERVICEFORMULE: DE WEGWIJZER						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Keuze maken met welke verbeteringen u start die passen bij de Wegwijzer. Aansluiten op uitkomsten Quick Scan en passend bij de visie op Dienstverlening en het ambitieniveau van uw organisatie	Plan van aanpak Wegwijzer	M	Q3	De Wegwijzer heeft als doel alle initiatiefnemers te helpen aan het begin van de dienstverlening: in de oriëntatiefase. De wegwijzer geeft inzicht in de juiste route afhankelijk van het initiatief. De diverse routes zijn: vergunningvrij, meldingsplichtig, eenvoudige vergunning, complexe vergunning, een initiatief dat buiten het Omgevingsplan valt  Vanuit VNG Realisatie wordt een Handreiking ontwikkeld voor de Wegwijzer in Q2		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Vaststellen klantvragen en bepalen bijbehorende routes	Metrokaart	M	Q2	Informatie over Metrokaart (routes passend bij klantvragen) is onderdeel van de Handreiking Wegwijzer van VNG Realisatie.		
Aanpassen website van uw organisatie met de Wegwijzer.		M	Q3	Het tonen van een metrokaart en de hoofdstappen in het proces passend bij het gewenste initiatief van de klant.		
Inrichten Wegwijzer: afstemmen via KCC, Whatsapp, e-mail of via fysiek loket		M	Q3	De initiatiefnemer kan via diverse kanalen snel en kort afstemmen met het bevoegd gezag.		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Opleiden medewerkers om Host te zijn en de weg te kunnen wijzen via diverse kanalen		M	Q2	Informatie hierover treft u in de op te leveren Handreiking Wegwijzer		
B5: SNELSERVICEFORMULE: SNEL EN SIMPEL						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Wat zijn de toptaken? Welk type initiatieven komt het meeste voor in uw organisatie? Analyse bulkproducten; een beeld van de mogelijkheden om deze stap voor stap onder Snelserviceformule onder te brengen.	Scan bulkproducten	K	Q2	In deze analyse wordt bepaald welke eenvoudige aanvragen in grote aantallen voorkomen in uw organisatie, wat de aantallen aanvragen op jaarbasis zijn. Vanuit VNG Realisatie is de scan Bulkproducten in ontwikkeling en wordt verwacht in Q2.		

Ontwikkelen businesscase bulkproducten om te achterhalen wat de kosten en baten zijn	Businesscase Bulkproducten			In de Business case wordt duidelijk wat de mogelijke verschuivingen zijn in de inzet naar meer complexe aanvragen. Vanuit VNG Realisatie komt een voorbeeld Business case beschikbaar.		
Keuze maken met de betrokken medewerkers welke verbeteringen te starten om het proces voor Top 3 eenvoudige toptaken te versnellen. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse en passend bij de visie op Dienstverlening en het ambitieniveau.	Plan van aanpak	K	Q2	Het versnellen heeft als doel de initiatiefnemer een korte route te laten lopen afhankelijk omdat diens wens eenvoudig is. De diverse routes zijn: vergunningvrij, meldingsplichtig, eenvoudige vergunning. Er kan bijvoorbeeld gekozen worden om de top 3 bulkproducten in één week te gaan afhandelen. Of de mogelijkheid geven aan de initiatiefnemer om de vergunning kant-en-klaar aan de balie af te handelen. Of bijvoorbeeld door het verstrekken van een herhaalrecept. Vanuit VNG Realisatie wordt een factsheet Versnellen opgeleverd in Q2		
Opstellen serviceblueprint met huidige en gewenste situatie	Serviceblueprint Snelserviceformule	K	Q3	Met de serviceblueprint analyse wordt in kaart gebracht hoe de dienstverlening, de processen en de informatisering in samenhang is georganiseerd in uw organisatie.  Bij VNG Realisatie is de Serviceblueprint Snelserviceformule gereed		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren van plan aanpak gericht op de contactpunten		M	Q3	Aanpassen van de website van uw organisatie		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren plan van aanpak in de processen en systemen		M	Q3	Bijvoorbeeld: Inrichten proces van afhandeling binnen één week, opleiden van medewerkers		
Versimpeling regelgeving voor bulkproducten		M	Q3	Bij VNG Realisatie loopt een project Toepasbare regels gericht op de bulkproducten		
<b>B6: ONTWERPFORMULE: HET VOORTRAJECT</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Samen een keuze maken en een plan opstellen hoe Intaketeam gaat werken. De initiatiefnemer krijgt snel inzicht in de haalbaarheid van het initiatief, ontvangt suggesties voor verbeteringen en inzicht in regels	Plan van aanpak Intaketeam	M	Q2	De termijn voor afhandeling van de vergunningaanvraag gaan van 26 werken naar 8 weken. Om deze verandering goed te kunnen realiseren is het nodig om het voortraject anders in te richten. Er is een belangrijke rol weggelegd voor het Intaketeam dat aan het begin van het proces voor de initiatiefnemer een		



<p>en procedure. Hulpmiddelen om participatie met belanghebbenden worden aangereikt aan de initiatiefnemer. Bij een haalbaar initiatief krijgt de initiatiefnemer intern een Initiatiefmanager aangewezen als contactpersoon gedurende het gehele proces.</p> <p>Gelijkwaardig contact, bezoek op locatie en in cocreatie wordt naar het initiatief gekeken. Persoonlijk maatwerk. Indien nodig bestuurlijke raadpleging in twee weken.</p>				<p>integrale intake verzorgd en een goed advies geeft over de haalbaarheid en de te volgen route.</p> <p>Een Factsheet voor het inrichten van een Intaketeam voor de Ontwerpformule komt mogelijk via VNG beschikbaar. Daarin staat over het Intaketeam: de samenstelling, werkwijze, integraal afwegingskader, communicatie met initiatiefnemer en interne organisatie.</p> <p>Starten met eenvoudige initiatieven (later volgen de interbestuurlijke complexe aanvragen)</p>		
Opstellen serviceblueprint met huidige en gewenste situatie	Serviceblueprint Voortraject	K	Q3	<p>Met de serviceblueprint analyse wordt in kaart gebracht hoe de dienstverlening, de processen en de informatisering in samenhang is georganiseerd in uw organisatie.</p> <p>Bij VNG Realisatie wordt mogelijk de Serviceblueprint Intaketeam ontwikkeld.</p>		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op het contact met de initiatiefnemer en mogelijk met belanghebbenden. Met behulp van pilots of via Agile werken in kleine stappen onderdelen in de praktijk gaan uitproberen.		M	Q2	Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Ambtenaar 3.0		M	Q3	Organisatie ontwikkeling naar een andere wijze van klantinteractie.		
<b>B7: ALLE SERVICEFORMULES: HELDERE COMMUNICATIE</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Maak een plan van aanpak om brieven duidelijker te maken: toevoegen van een eenvoudige brief aan de vergunning. En de actuele voortgang te melden aan de initiatiefnemer.		M	Q1	De brieven en vergunningen blijken niet helder en leiden tot vragen bij de initiatiefnemer. Door een eenvoudige oplegger toe te voegen aan de bestaande brieven en vergunningen, wordt de communicatie naar de inwoner en ondernemer duidelijker en eenvoudiger.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
De initiatiefnemer ontvangt een duidelijk besluit en een persoonlijk bericht om succes te wensen		M	Q2	Plan van aanpak Duidelijk Besluit komt mogelijk beschikbaar bij VNG Realisatie		
De mogelijkheid geven een verklaring te ontvangen als er geen vergunning nodig is		M	Q2	De initiatiefnemer ontvangt graag een schriftelijke verklaring als er gebouwd mag worden zonder vergunning.		

Kunnen inzien hoe ver de procedure is: track & trace		M	Q4	De initiatiefnemer is graag op de hoogte van de voortgang in het proces.		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Nieuwe brieven opnemen in VTH-systeem		M	Q2	Het toevoegen van de brieven in het systeem.		
Aanpassingen om actuele voortgangsinformatie uit het VTH of het zaakstelsel te tonen		M	Q4	Aanpassen van het VTH-systeem indien deze functie niet al ingesteld is.		
<b>B8: ALLE SERVICEFORMULES: HERONTWERP TOUCHPOINTS</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Bepalen welke touchpoints opnieuw ontwikkeld worden. Bijvoorbeeld een nieuwe fysieke ontvangst in het gemeentehuis en aanpassingen op de website	Plan van aanpak	M	Q2	Handreiking touchpoints Dienstverlening Omgevingswet. Deze Handreiking is gereed en komt online beschikbaar.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op nieuwe touchpoints.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Inrichten nieuwe werkprocessen achter online en fysiek loket		M	Q2	Organisatie ontwikkeling naar een andere wijze van klantinteractie.		
<b>B9: ONTWIKKELFORMULE</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Keuze maken met welke verbeteringen wordt gestart die passen bij de Ontwikkelformule. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse	Plan van aanpak	M	Q1	De inhoud van de verbeteringen voor de Ontwikkelformule zijn gericht op het experimenteren met dienstverlening, interactie, participatie en cocreatie, bij de totstandkoming van de Omgevingsvisie, Omgevingsplan en het uitproberen van uitnodigingsplanologie. Starten kan met een kleine pilot op een enkel		



				<p>initiatief.</p> <p>Mogelijk komt VNG met een Handreiking Starten met de Ontwikkelformule.</p>		
Opstellen serviceblueprint met huidige en gewenste situatie	Serviceblueprint Ontwikkelformule	K	Q3	<p>Met de serviceblueprint analyse wordt in kaart gebracht hoe de dienstverlening, de processen en de informatisering in samenhang is georganiseerd in uw organisatie.</p> <p>Bij VNG Realisatie wordt mogelijk de Serviceblueprint Ontwikkelformule ontwikkeld.</p>		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Ontwikkelformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Ontwikkelformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
<b>B10: TOEZICHTFORMULE</b>						
Keuze maken met welke verbeteringen wordt gestart die passen bij de Toezichtformule. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse	Plan van aanpak	M	Q1	<p>De inhoud van de verbeteringen voor de Toezichtformule zijn gericht op het vergemakkelijken van het doen van een melding door belanghebbenden. Of het eerder op de hoogte stellen van belanghebbenden van een te verwachten initiatief.</p> <p>Mogelijk komt VNG met een Handreiking Toezichtformule.</p>		
Opstellen serviceblueprint met huidige en gewenste situatie	Serviceblueprint Toezichtformule	K	Q3	<p>Met de serviceblueprint analyse wordt in kaart gebracht hoe de dienstverlening, de processen en de informatisering in samenhang is georganiseerd in uw organisatie.</p> <p>Bij VNG Realisatie wordt mogelijk de Serviceblueprint Toezichtformule ontwikkeld.</p>		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen

Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Toezichtformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Toezichtformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		

(\*) Status: 1=afgerond, 2=loopt, 3=nog te doen, 4=issue

**2019: VERVOLG IMPLEMENTATIE**

Bij de to do's voor 2019 gaan we er van uit dat de acties voor 2018 in werking zijn gezet of reeds zijn afgerond.

**A: ALGEMEEN - PLAN VAN AANPAK, FINANCIERING**

Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (* )	Opmerkingen
Updaten plan van aanpak op basis van to do's 2019		M	Q1			
Aansluiten op de begrotingscyclus. Begroten van Dienstverlening 2020. O.a. kosten trekker dienstverlening omgevingswet en kosten pilots, opleiding, aanschaf nieuwe applicaties.		M	Q2	Zie ook: <a href="#">De omgevingswet, wat kost dat eigenlijk?</a>		

B4: SNELSERVICEFORMULE; DE WEGWIJZER						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Keuze maken met welke verbeteringen vervolgen bij de Wegwijzer. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse en passend bij de visie op Dienstverlening en het ambitieniveau	Plan van aanpak	M	Q1	De Wegwijzer heeft als doel de initiatiefnemer naar de juiste route te laten lopen afhankelijk van de wens om iets te wijzigen in de leefomgeving. De diverse routes zijn: vergunningvrij, meldingsplichtig, eenvoudige vergunning, complexe vergunning, Intaketeam.  In een digitale versie van de wegwijzer geeft de initiatiefnemer het adres en de wens tot aanpassing aan. Daarop volgt informatie over de mogelijkheden op het adres en de te volgen route en de geldende regels en de bedoeling achter de regels: wat mag onder welke voorwaarde.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Aanpassen website met Stip-op-de-kaart, Leg de regels en de bedoeling uit.		M	Q4	Meedoen aan landelijke of regionale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Inrichten wegwijzer op de website		M	Q2	Meedoen aan landelijke of regionale pilot		
B5: SNELSERVICEFORMULE: SNEL EN SIMPEL						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Keuze maken met de betrokken medewerkers welke verbeteringen te vervolgen om het proces voor eenvoudige bulkproducten te versnellen. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse en passend bij de visie op Dienstverlening en het ambitieniveau. Dit is een vervolg op het plan van aanpak uit 2018.	Plan van aanpak	M	Q1	Het versnellen heeft als doel de initiatiefnemer als deze een eenvoudig bulkproduct aanvraagt, alleen het hoogstnoodzakelijke te laten invullen en indienen, passend bij de vraag van de klant. De gegevens die al bekend zijn bij de initiatiefnemer, worden niet opnieuw gevraagd. De aanvraag is simpel en snel. Er hoeven geen tekeningen of onderzoeken ingediend te worden. De aanvrager kan alleen iets indienen wat meteen gecheckt wordt. De vergunning wordt als dat kan, inmiddels en automatisch verleend. En er kan met ideal betaald worden.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen

Realiseren plan van aanpak gericht op de contactpunten met de klant		M	Q1	Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Realiseren van plan aanpak gericht op de processen en systemen. Opleidingen.				Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
Versimpeling regelgeving voor bulkproducten		M	Q2	Bij VNG Realisatie loopt een project Toepasbare regels gericht op de bulkproducten		
<b>B6: ONTWERPFORMULE: HET VOORTRAJECT</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Samen een keuze maken en een plan opstellen hoe Intaketeam gaat werken. Meenemen wat in 2018 nog niet is gerealiseerd. Doorwerken aan complexere initiatieven.		M	Q1	De Handreiking Intaketeam voor de Ontwerpformule komt mogelijk beschikbaar.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Realiseren plan van aanpak		K	Q2	Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Realiseren van plan aanpak gericht op de processen en systemen. Opleidingen.		M	Q2	Volgen van landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
<b>B7: ALLE SERVICEFORMULES: HELDERE COMMUNICATIE</b>						
Aan de slag met... (to do)	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Maak een plan van aanpak om alle brieven duidelijker te maken. Doorgaan met actuele voortgangsinformatie te tonen via diverse kanalen die de initiatiefnemer zelf kan kiezen	Plan van aanpak	M	Q1	Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen

De initiatiefnemer ontvangt via alle brieven duidelijkere informatie		M	Q2	Doorwerken aan opleggers om brieven en vergunningen helder te maken.		
Kunnen inzien hoe ver de procedure is: track & trace		M	Q4	Doorwerken aan het tonen van voortgangsinformatie aan de initiatiefnemer gedurende het proces		
<b>Aanpassingen in de Bedrijfsvoering</b>	<b>Op te leveren document</b>	<b>Moeten / Kunnen</b>	<b>Starten in kwartaal</b>	<b>Link / Meer informatie</b>	<b>Status (*)</b>	<b>Opmerkingen</b>
Nieuwe communicatie opnemen in VTH-systeem		M	Q2	Aanpassen VTH systeem indien mogelijk		
Aanpassingen om actuele voortgangsinformatie uit het VTH of het zaakstelsel te tonen		M	Q4	Aanpassen VTH-systeem		
<b>B8: ALLE SERVICEFORMULES: HERONTWERP TOUCHPOINTS</b>						
<b>Aan de slag met... (to do)</b>	<b>Op te leveren document</b>	<b>Moeten / Kunnen</b>	<b>Starten in kwartaal</b>	<b>Link / Meer informatie</b>	<b>Status (*)</b>	<b>Opmerkingen</b>
Bepalen welke touchpoints opnieuw ontwikkeld worden. Bijvoorbeeld een nieuwe fysieke ontvangst in het gemeentehuis en aanpassingen op de website	Plan van aanpak	M	Q2	Handreiking touchpoints Dienstverlening Omgevingswet is gereed en komt online beschikbaar.		
<b>Aanpassingen in de Klantinterface</b>	<b>Op te leveren document</b>	<b>Moeten / Kunnen</b>	<b>Starten in kwartaal</b>	<b>Link / Meer informatie</b>	<b>Status (*)</b>	<b>Opmerkingen</b>
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op nieuwe touchpoints.		M	Q2	Meedoen aan landelijke of regionale opleidingen en/of pilots		
<b>Aanpassingen in de Bedrijfsvoering</b>	<b>Op te leveren document</b>	<b>Moeten / Kunnen</b>	<b>Starten in kwartaal</b>	<b>Link / Meer informatie</b>	<b>Status (*)</b>	<b>Opmerkingen</b>
Inrichten nieuwe werkprocessen achter online en fysiek loket		M	Q2	Organisatie ontwikkeling naar een andere wijze van klantinteractie.		
<b>B9: ONTWIKKELFORMULE</b>						
<b>Aan de slag met... (to do)</b>	<b>Op te leveren document</b>	<b>Moeten / Kunnen</b>	<b>Starten in kwartaal</b>	<b>Link / Meer informatie</b>	<b>Status (*)</b>	<b>Opmerkingen</b>



Keuze maken met welke verbeteringen wordt gestart die passen bij de Ontwikkelformule. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse		M	Q1	De inhoud van de verbeteringen voor de Ontwikkelformule zijn gericht op bij alle initiatieven werken met dienstverlening, interactie, participatie en cocreatie, bij de totstandkoming van de Omgevingsvisie en het uitproberen van uitnodigingsplanologie.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Ontwikkelformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Ontwikkelformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
<b>B10: TOEZICHTFORMULE</b>						
Keuze maken met welke verbeteringen wordt gestart die passen bij de Toezichtformule. Aansluiten op uitkomsten Impactanalyse		M	Q1	De inhoud van de verbeteringen voor de Toezichtformule zijn gericht op het inrichten van een soepel proces van melding tot afhandelen door belanghebbenden.		
Aanpassingen in de Klantinterface	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Toezichtformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		
Aanpassingen in de Bedrijfsvoering	Op te leveren document	Moeten / Kunnen	Starten in kwartaal	Link / Meer informatie	Status (*)	Opmerkingen
Uitvoeren Plan van aanpak gericht op de Toezichtformule.		M	Q2	Meedoen aan een landelijke pilot of oppakken als lokale pilot		

**2020: VERVOLG IMPLEMENTATIE**

De to do's voor 2020 volgen op een later moment.

**2021: OMGEVINGSWET IN WERKING**