



Integraal samenwerken aan de Omgevingstafel

Regiobijeenkomst

Het programma

- Vergunningverlening onder de Omgevingswet
- De Serviceformules Omgevingswet
- Aanpak gemeente Zaanstad
- Integraal samenwerken aan de Omgevingstafel
- Simulatie
- Aan de slag met de implementatie: het actieplan

Omgevingsweteisen

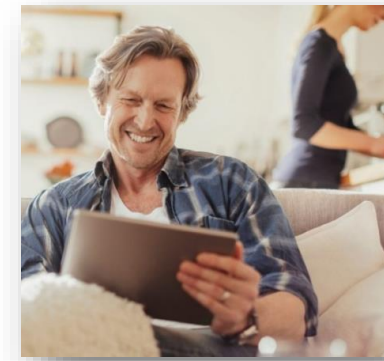
Verduidelijking

**Van 26 weken
naar 8 weken**

- Onder de Omgevingswet wordt de reguliere procedure van 8 weken in veel gevallen de standaard

**1 loket, 1
voorkant**

- Bij een aanvraag voor meerdere overheden wordt de gemeente aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de afhandeling in de keten



Integraliteit

- Bij de beoordeling van een vergunningaanvraag wordt integraal naar alle aspecten van de fysieke leefomgeving gekeken

Participatie

- Bij het aanvragen van een vergunning moet de initiatiefnemer aangeven of en hoe er is geparticipeerd



**Gelijke informatie
positie**

- Overheden, burgers en initiatiefnemers hebben dezelfde informatiepositie; dat stelt eisen aan de ontsluiting van informatie

**Zaakgericht
werken**

- Zaakgericht werken is nodig om de verbeterdoelen van de Omgevingswet te kunnen realiseren





Anders werken onder de Omgevingswet

“De praktijk van de fysieke leefomgeving”	“De geest van de Omgevingswet”
Doen wat is afgesproken en geregeld	Doen wat wordt gevraagd
Voorschrijven, uitrollen, in orde maken	Openstaan, uitnodigen, faciliteren
Aanbodsturing, beleid als uitvoering	Vraagsturing, beleid als issuemanagement
Beleidsafstemming en coördinatie	Integraal denken en werken
Toetsen op alle criteria	Wegen op meerwaarde
Gelijkheid, zekerheid	Maatwerk, flexibiliteit

Bron: Van der Steen en Van Buuren (2017)



1. Ik vind het onduidelijk hoe procedures in elkaar zitten en wanneer er wat gebeurt: het is voor mij een black box.
2. Ik vind dat processen te lang duren.
3. Ik moet mij baseren op versnipperde, ongestructureerde en tegenstrijdige informatie van veel verschillende bronnen.
4. Er wordt niets gedaan met mijn input.
5. Ik heb geen duidelijk contactpersoon, iemand die mij helpt en mijn dossier goed kent.
6. Tijdens het proces moet ik van alles en nog wat onverwacht veranderen.
7. Ik begrijp de informatie niet en vind het taalgebruik te ingewikkeld.
8. Ik kom er veel te laat achter dat er iets gebeurt in mijn omgeving.
9. Er is geen echte aandacht voor mijn verhaal.

Onze servicebeloften



1. Ik begrijp hoe procedures in elkaar zitten en wanneer er wat gebeurt: het is voor mij een transparant proces.
2. Ik vind dat processen niet te lang duren.
3. Ik ontvang heldere, gestructureerde en eenduidige informatie.
4. Er wordt altijd iets gedaan met mijn input.
5. Ik heb een duidelijk contactpersoon, iemand die mij helpt en mijn dossier goed kent.
6. Tijdens het proces zijn er geen onverwachte wijzigingen.
7. Ik begrijp de informatie en vind de taal niet ingewikkeld.
8. Ik kom er vroeg achter dat er iets gebeurt in mijn omgeving.
9. Er is echt aandacht voor mijn verhaal.

Omgevingswet : vier serviceformules



snelserviceformule



ontwerpformule



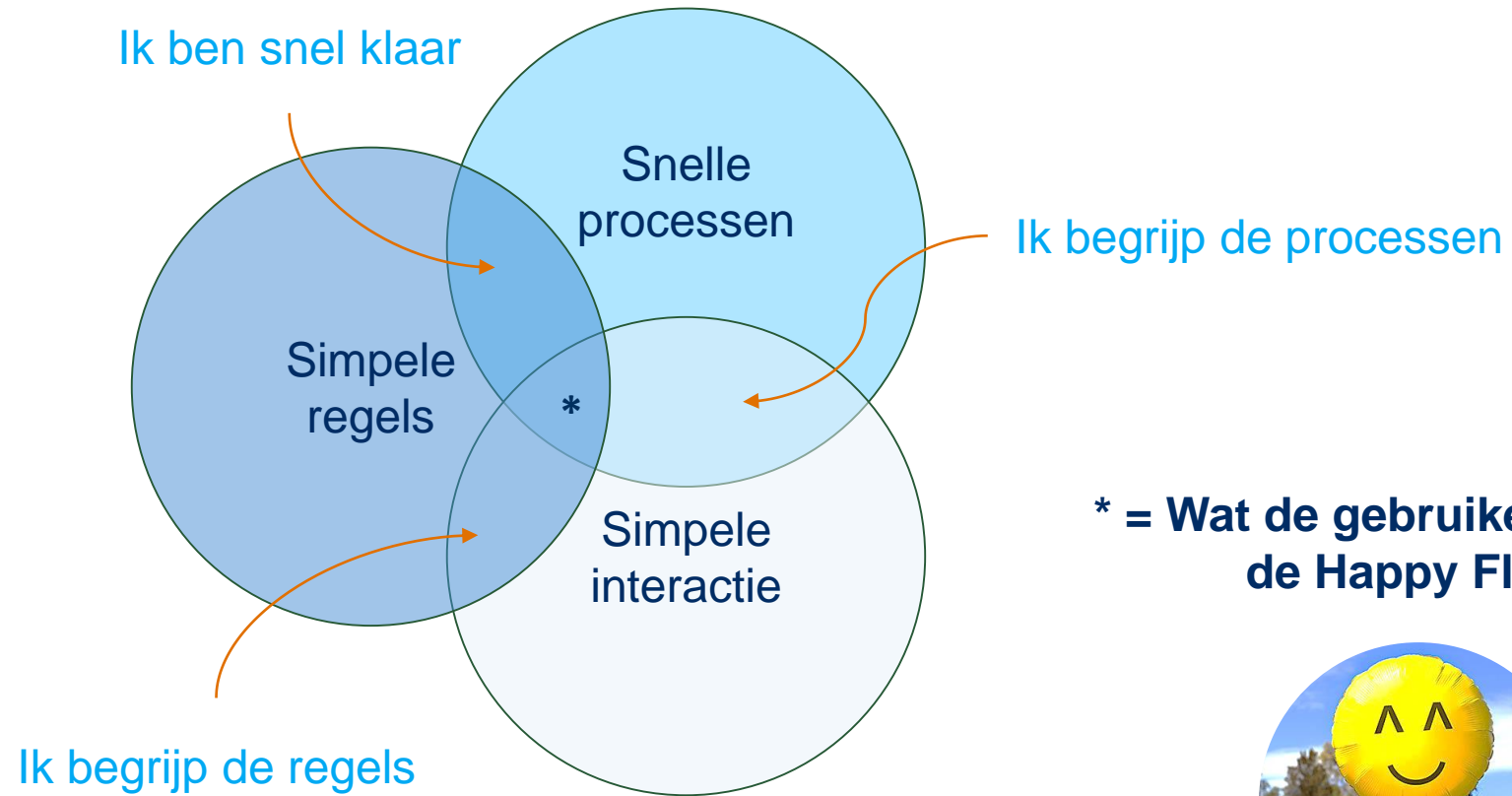
ontwikkelformule



toezichtformule



Werken aan de Snelserviceformule



*** = Wat de gebruiker ervaart:
de Happy Flow**





Het probleem

- 30% van de initiatieven is **complex**. Het gaat om vestigen of uitbreiden van bedrijven en woningen, met complexe regelgeving
- De initiatiefnemers zijn vaak **bedrijven**, samen met hun adviseurs
- Voor deze complexe aanvragen **ontbreekt een integrale en interbestuurlijke route en één loket**
- Initiatiefnemers ervaren deze dienstverlening als **versnipperd, niet transparant en te langdurig**



De oplossing: relevant & compleet

- Het doel van de Omgevingswet is de dienstverlening **transparanter, eenvoudiger en sneller** te maken
- Het betreft aanvragen, waaraan vaak meerdere professionals en expertises, veelal ook van andere organisaties, te pas moeten komen



Wat verandert?

De initiatiefnemer:

- ✓ treft een overheid die eerst **meedenkt** en dan toetst
- ✓ kan terecht bij de gemeente als **één loket voor alle service**, ook die van provincie, Waterschap en Rijk
- ✓ ontvangt **binnen acht weken** een Omgevingsvergunning of Ontheffing
- ✓ Wordt gestimuleerd om te **participeren** met belanghebbenden en stakeholders

ZNSTD



Aanpak in Zaandstad

XYTO

Instrumenten Omgevingswet



omgevingsvergunning

omgevingsplan en
omgevingsverordening

regels

Omgevingsprogramma

Beleid

Omgevingsvisie – lange termijn

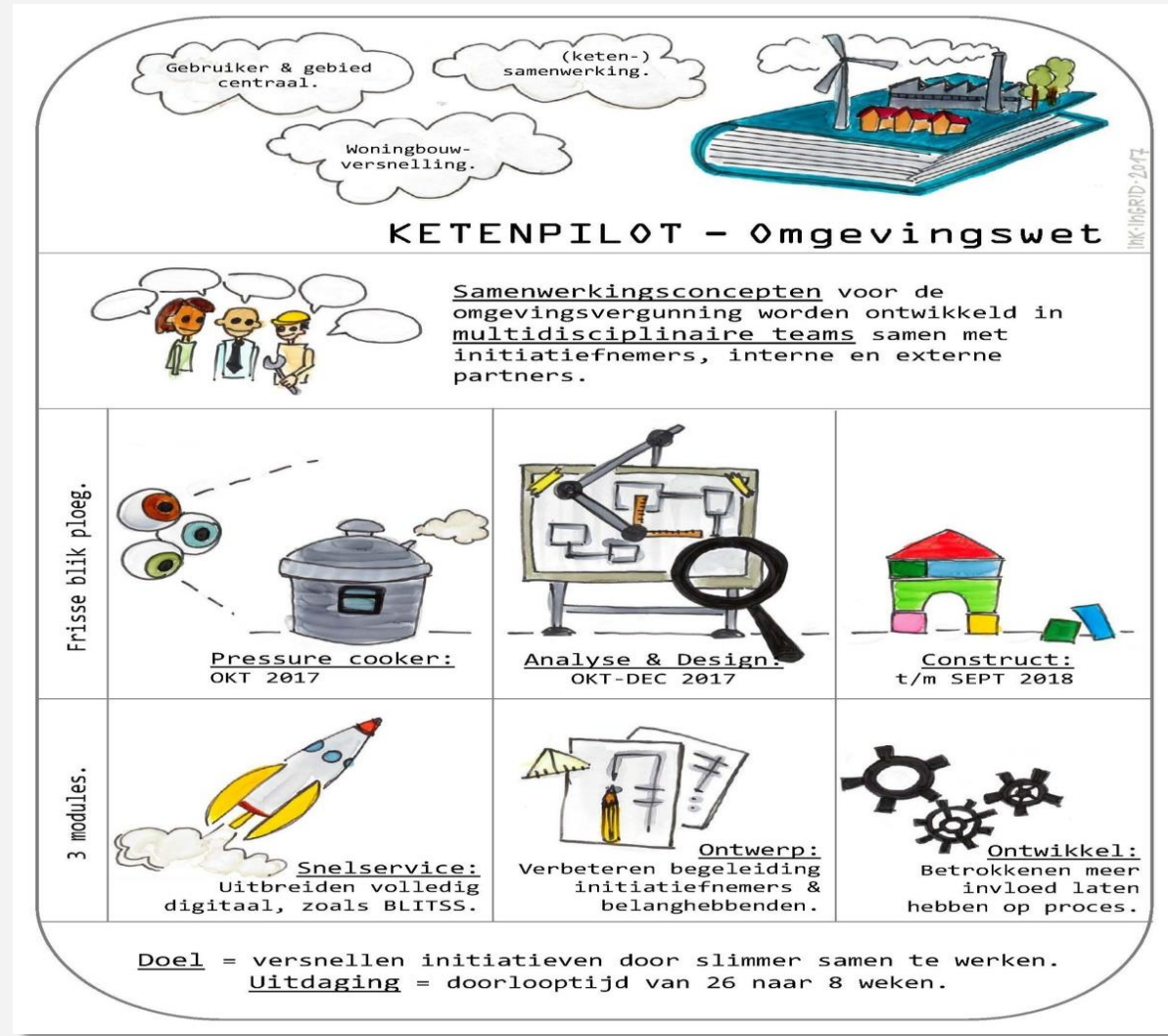


Wabo en de Omgevingswet



Extra:

- Beslissen binnen 8 weken in plaats van 26 weken
- Minder vergunningen door algemene regels
- Meer meldingen
- Afhandelen topactiviteiten versnellen
- Meer nadruk op voortraject en meer van intern naar extern



Deelnemers Pressure Cooker oktober 2017

Vergunningencentrum

Havens en Vaarwegen

Handhaving

GGD

Vakspecialisten

Rijkswaterstaat

Omgevingsplannen

Omgevingsdienst

Veiligheidsregio

Grondzaken

Perspectieven

'Maatschappelijke' initiatiefnemers

Adviseurs

Vergunningverleners

Projectontwikkelaars

snelserviceformule



Snel &
Simpel

ontwerpformule



Relevant &
Compleet

ontwikkelformule

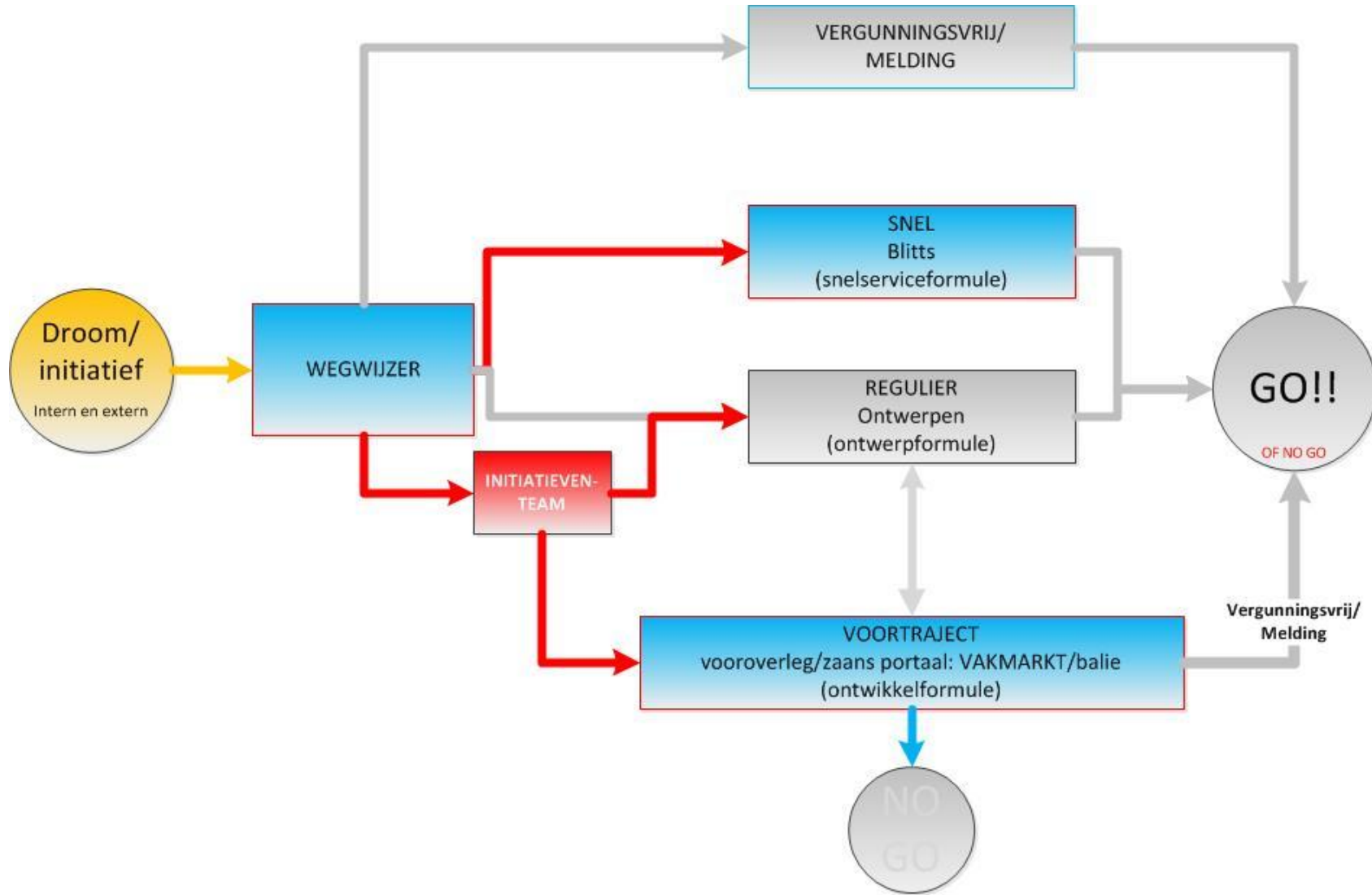


Inspirerend &
Betrokken

toezichtformule

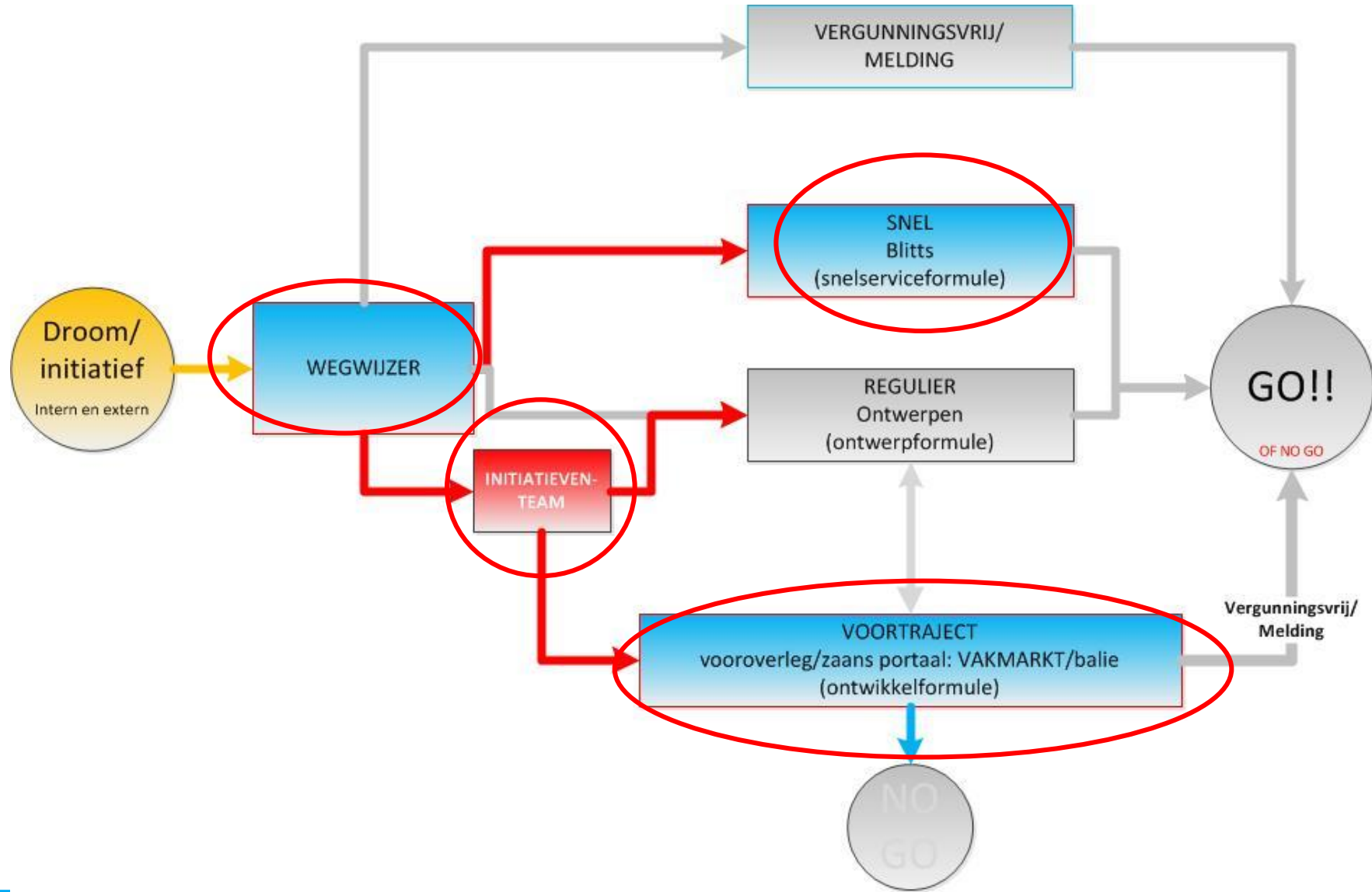


Samen &
Zichtbaar



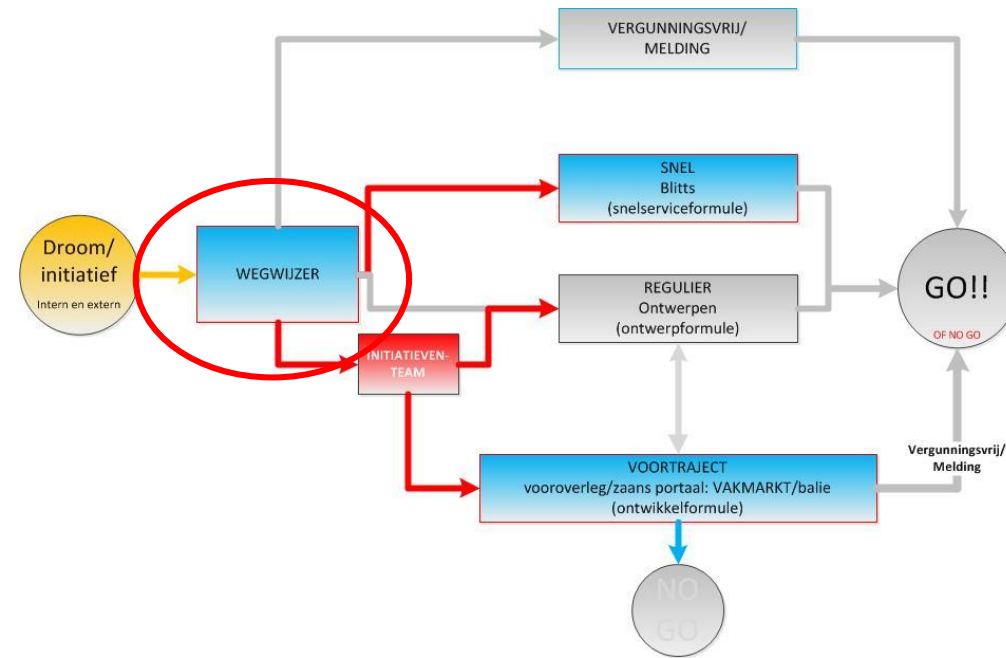


Waar zijn we mee bezig?



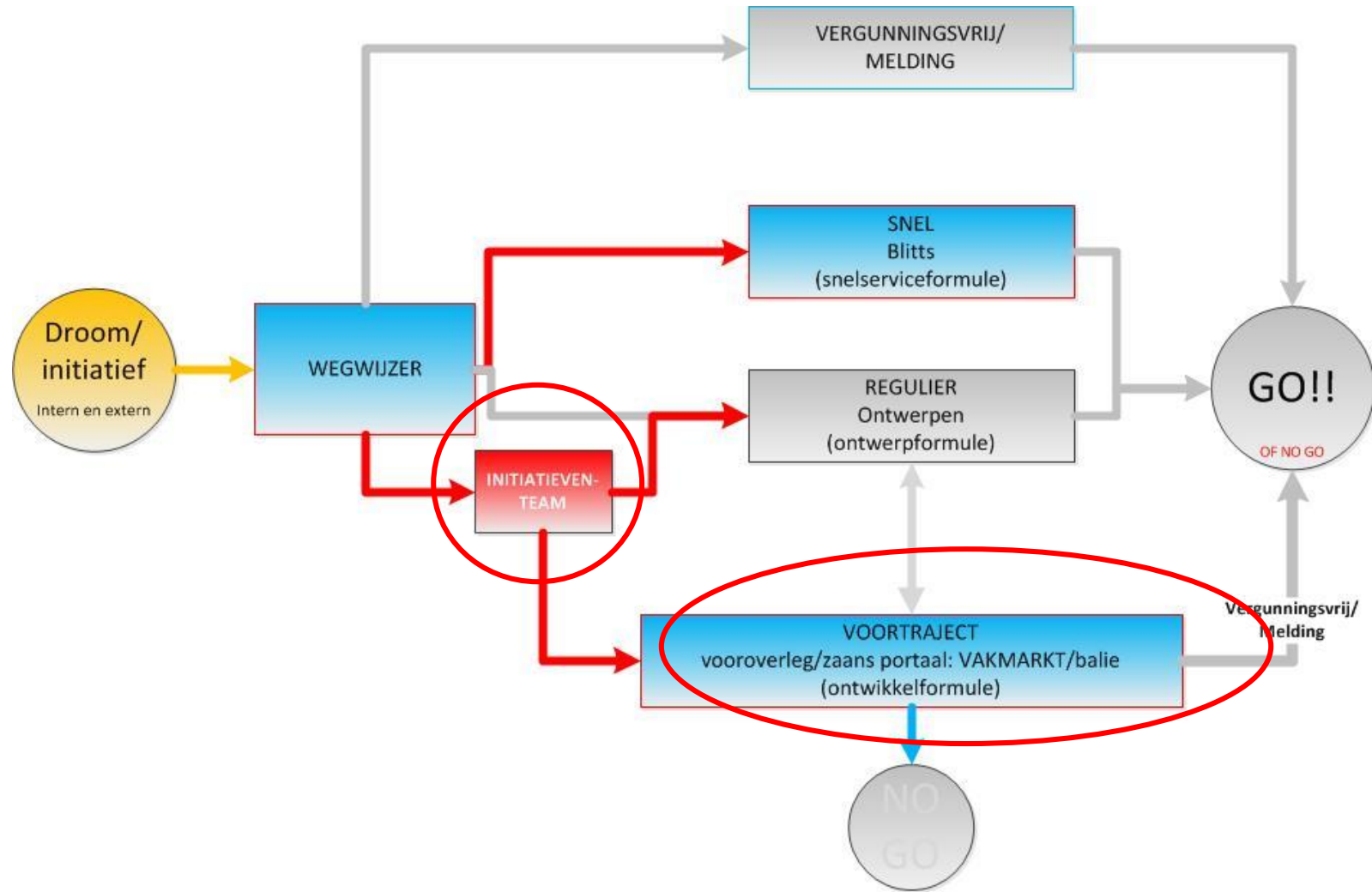
VNG De Wegwijzer

- Uitbreiden van de informatie op de website:
 - Meer informatie over welke stappen doorlopen worden voor/tijdens/na een vergunningaanvraag
 - Meer inhoudelijke informatie; veelal bestaande informatie gebruiken en samenbrengen
 - Klanten stimuleren zelf vooronderzoek te doen
- Een beslisboom die mensen naar de juiste ingang leidt:
 - Vragen: naar pagina's waar die informatie te vinden is of contact
 - Initiatieven/plannen: naar afhandeling topactiviteit of naar het intakeformulier
- Een intakeformulier omgevingsvergunning:
 - Informatie over het initiatief
 - Welke antwoorden wil de klant van de gemeente krijgen?





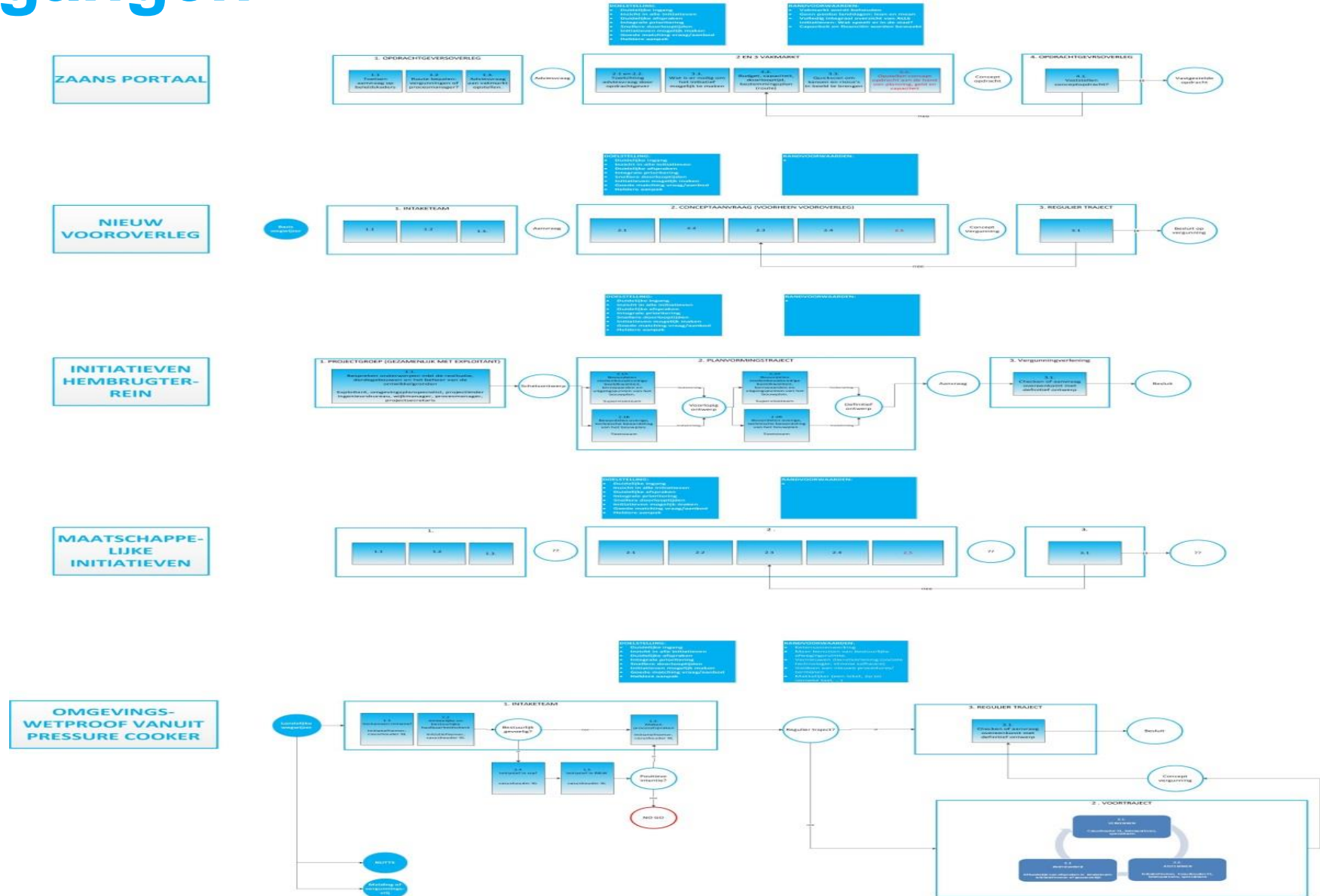
Initiatieventeam en voortraject





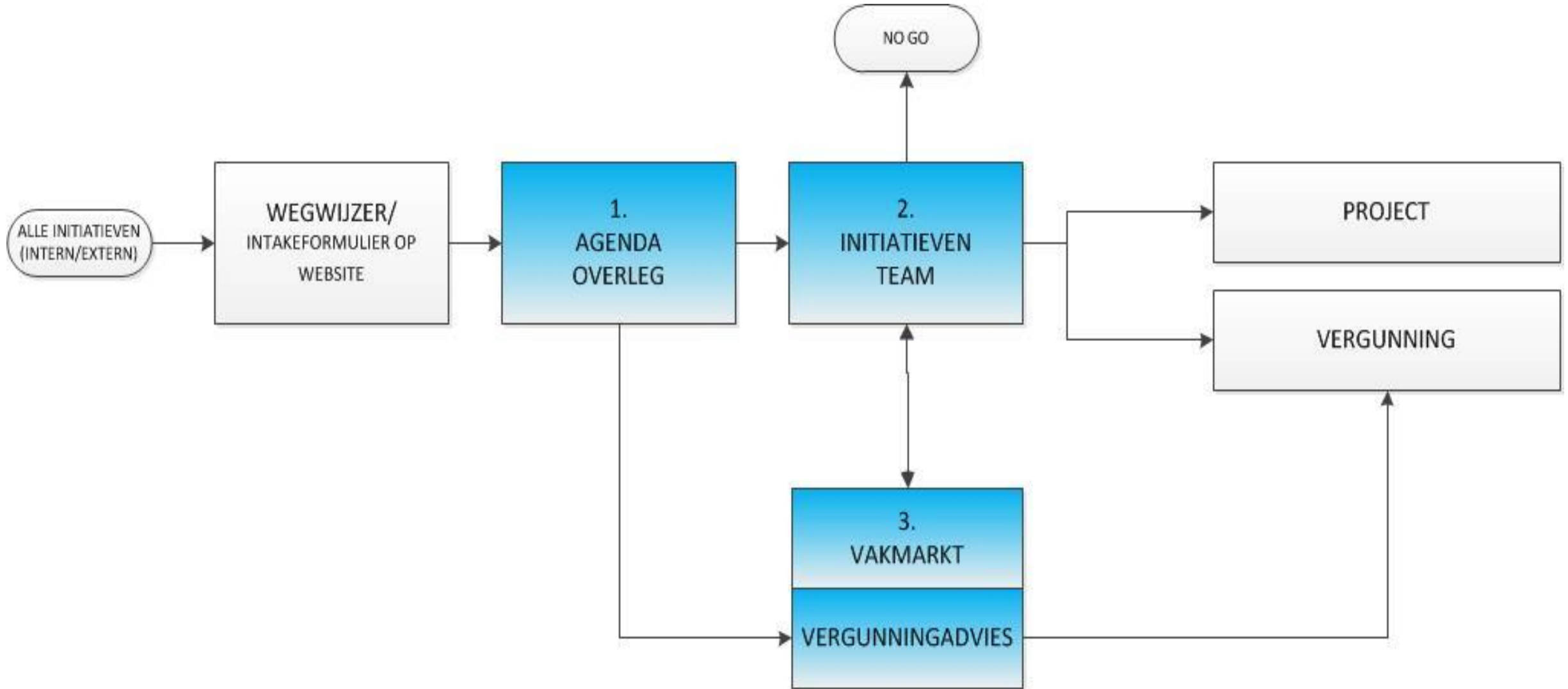
Ingangen

INITIATIEVEN-INGANGEN

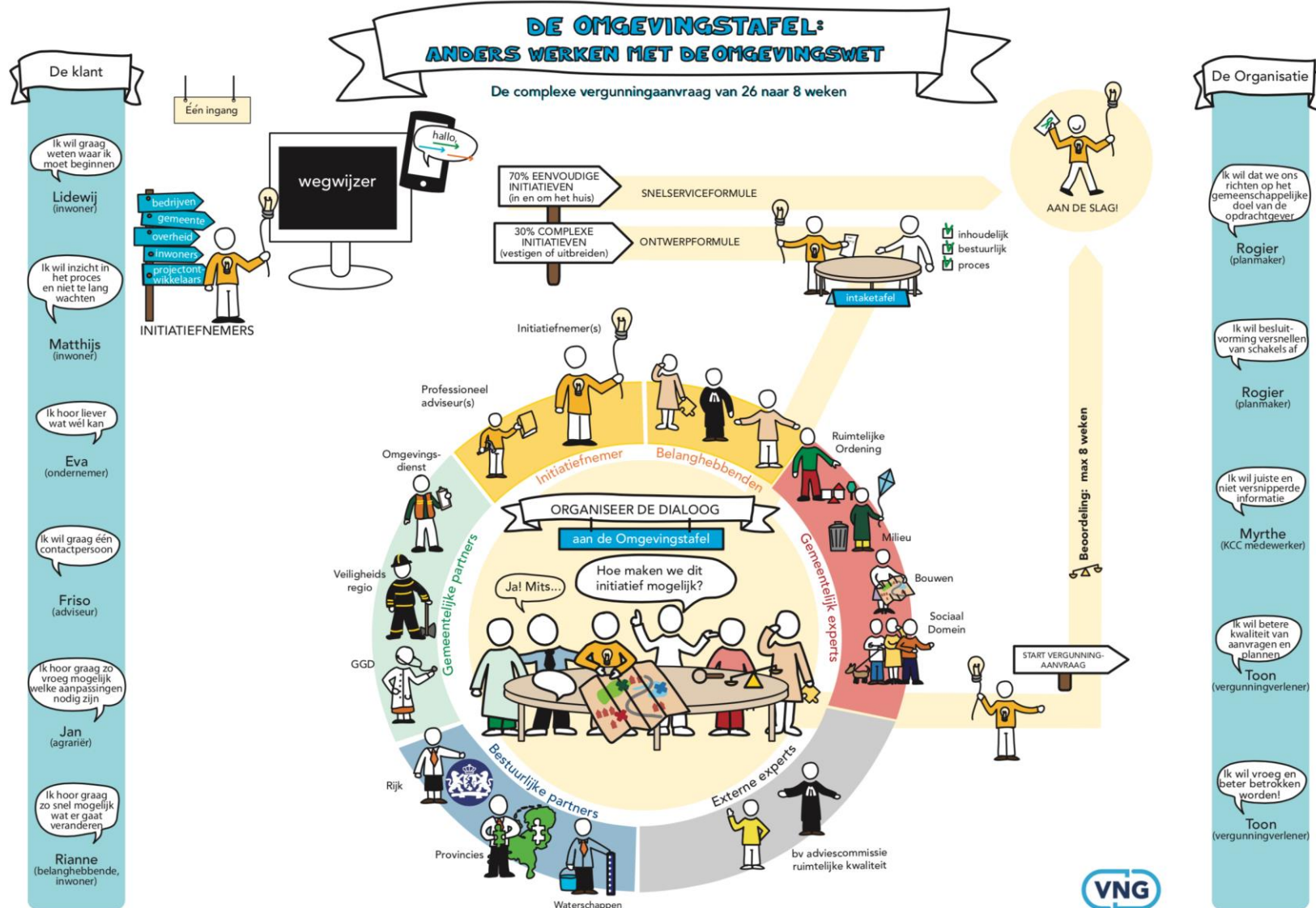




Eén ingang



De oplossing: de Omgevingstafel



De stappen in het Omgevingstafel proces



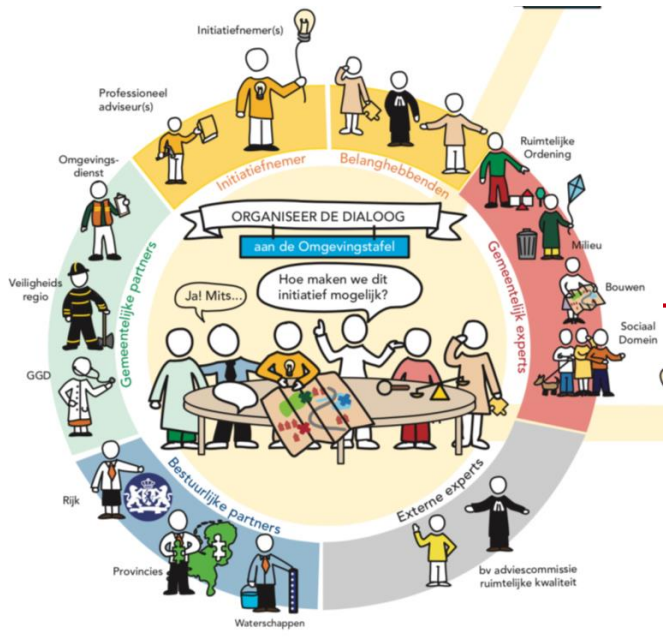
Eén ingang



Intaketafel



Gesprek Initiatiefnemer



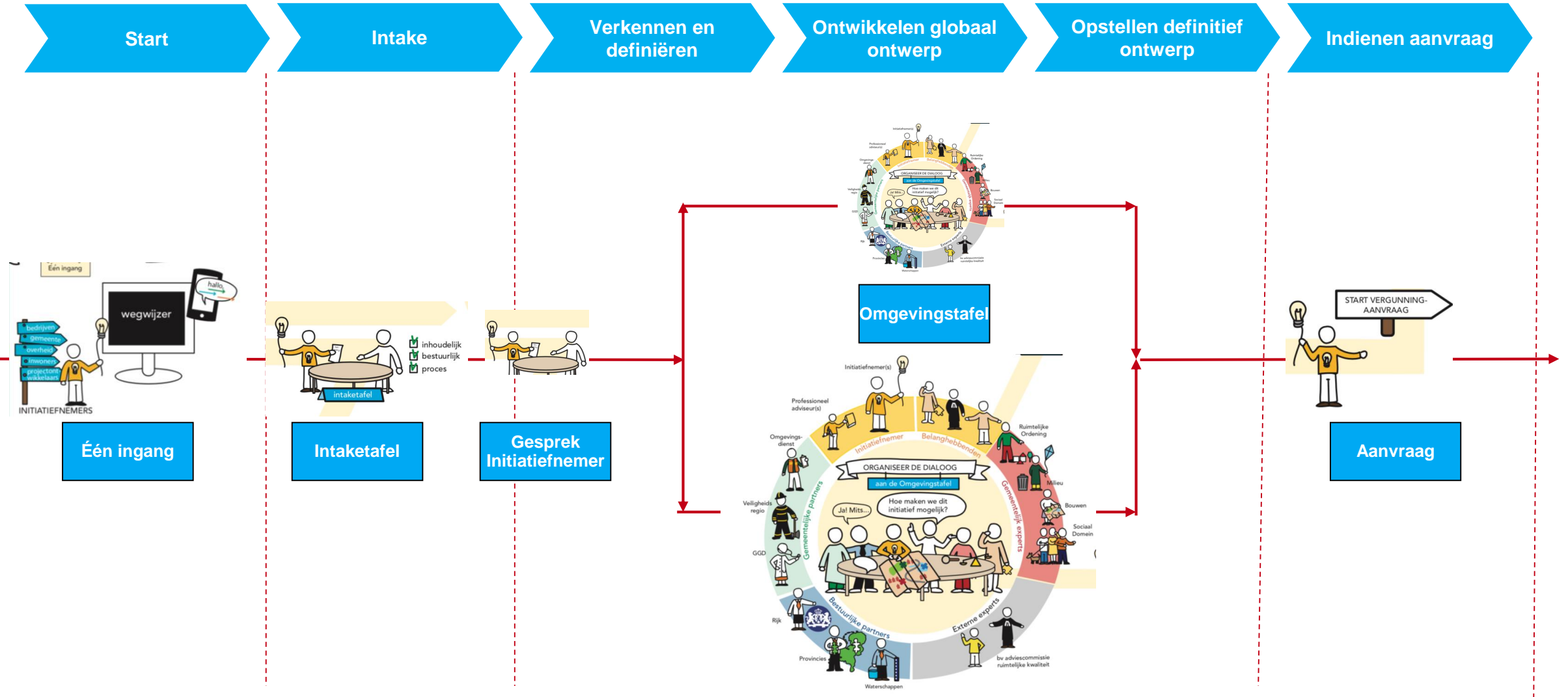
Omgevingstafel



Aanvraag



Omvang Omgevingstafel is afhankelijk van het initiatief





Een gemeente heeft diverse ingangen:

Vergunningen

Handhaving

KCC

Planjurist

Afdeling Ruimte

Accountmanager EZ

Ondernemersloket

Adviseur Bedrijventerreinen

Gebiedsadviseur

Wijkmanager

Afdelingshoofd

Wethouder

Ontwerper Openbare Ruimte

Sociaal domein

Beleidsmedewerker

Diverse mailboxen

Eén ingang



Waarom?

- Voorkomen dat aanvragers zonder contact een vergunning indienen
- Voorkomen dat we 8 weken hebben voor de afhandeling

Wat wordt anders?

- Totaal overzicht van alle plannen en ideeën
- Stroomlijnen van de afhandeling
- Kunnen sturen op de afhandeling

Wegwijzer



Waarom?

- Zorgen dat eenvoudige initiatieven de snelle route in gaan
- Zorgen dat de complexe initiatieven signaleren en op de intaketafel komen

Wat wordt anders?

- Eenvoudige initiatieven worden anders afgehandeld dan complexe
- We krijgen meer inzicht in de initiatieven

Intaketafel



Waarom?

- Zorgt dat de initiatiefnemer vroeg weet of een plan wenselijk is
- Alleen een plan in behandeling nemen als het zinvol is

Wat wordt anders?

- Nieuw intake team
- Alles komt op de intake tafel
- Mandaat bij intake team
- Initiatief kan stranden
- Vooraf proces helder met initiatiefnemer

Onderscheiden van type complexe initiatieven



Fase van de klant: ik ontvang informatie over regels en procedure

Gesprek initiatiefnemer



Waarom?

- De initiatiefnemer krijgt alle informatie
- Het gesprek aan de Omgevingstafel gaat niet over de procedure
- Gelijke informatie bij alle deelnemers

Wat wordt anders?

- Bezoek op locatie
- Alle informatie helder voor de initiatiefnemer (en diens adviseur)
- Vooraf proces helder voor initiatiefnemer
- Route & timing is vooraf helder



Inhoud gesprek Initiatiefnemer

De relatie

- Kennismaken
- Vragen naar het plan van de initiatiefnemer
- Vragen naar de planning van de initiatiefnemer
- Informeren over de aanwezigheid aan de Omgevingstafel
- ...

Resultaat: warm contact

Het proces

- Wegwijs maken: omgevingsvisie, omgevingsplan, omgevingsvergunning en de procedures (status, doel, e.d.)
- Wegwijs maken in de werkwijze aan de Omgevingstafel
- Wegwijs maken in de besluitvorming en de juridische aspecten
- Samen opstellen planning
- ...

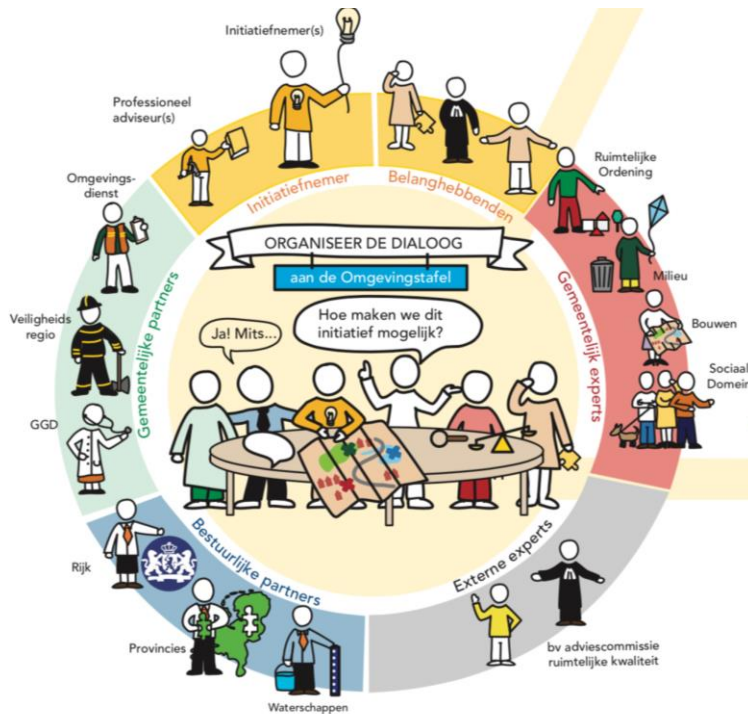
Resultaat: inzicht in proces

De inhoud

- Informeren over intakeadvies
- Informeren over benodigde vergunning(en)
- Informeren over relevante regelgeving op de locatie
- Afspraken maken over de invulling van de participatie
- ...

Resultaat: gelijke informatie

Omgevingstafel

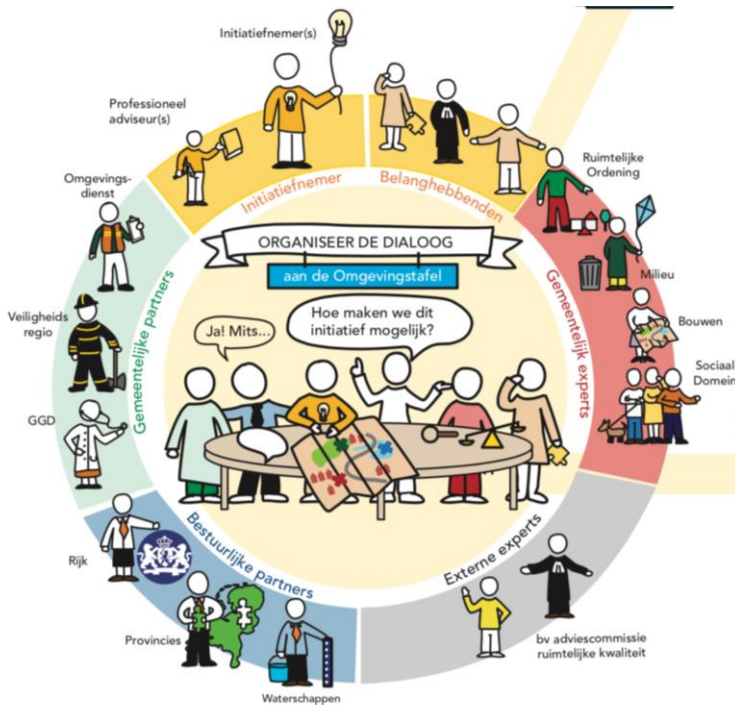


Waarom?

- Integraal
- Interbestuurlijk
- Gelijktijdig advies
- Ja, mits
- Participatie
- Dialoog
- Tijd

Wat wordt anders?

- Vaste momenten
- Omgevingsteam
- Mondeling reageren i.p.v. schriftelijk
- Besliser
- Interactie met initiatiefnemer
- Goede aanvraag



Externe partijen

- ❑ Initiatiefnemer
- ❑ Adviseur(s) initiatiefnemer
- ❑ Belanghebbende of vertegenwoordiger daarvan
- ❑ Stakeholders
- ❑ Belangenmanager
- ❑ ...

Procesbegeleiding

- ❑ Gespreksleider
- ❑ Beslisser
- ❑ Casemanager/initiatiefmanager
- ❑ Observator
- ❑ Coach
- ❑ Secretaris
- ❑ ...

Experts

- ❑ Stedenbouw
- ❑ Wonen, recreatie, landschap, economische zaken, vastgoed, ...
- ❑ APV: horeca, evenement, reclame, standplaats, brandveilig gebruik, ...
- ❑ Sociaal domein: onderwijs, cultuur, sport, gezondheid, ...
- ❑ Parkeren, BAG, GEO, uitrit, bomen, beheer....
- ❑ Welstand: welstandscommissie
- ❑ Monument/archeologie: monumentencommissie
- ❑ Milieu, omgevingsaspecten: Omgevingsdienst
- ❑ Veiligheid: Veiligheidsregio
- ❑ Water: waterschap
- ❑ Provincie: natuur en andere provinciale aspecten
- ❑ Adviseurs kabels, leidingen, molens, agrarisch
- ❑

Aanvraag

Waarom?

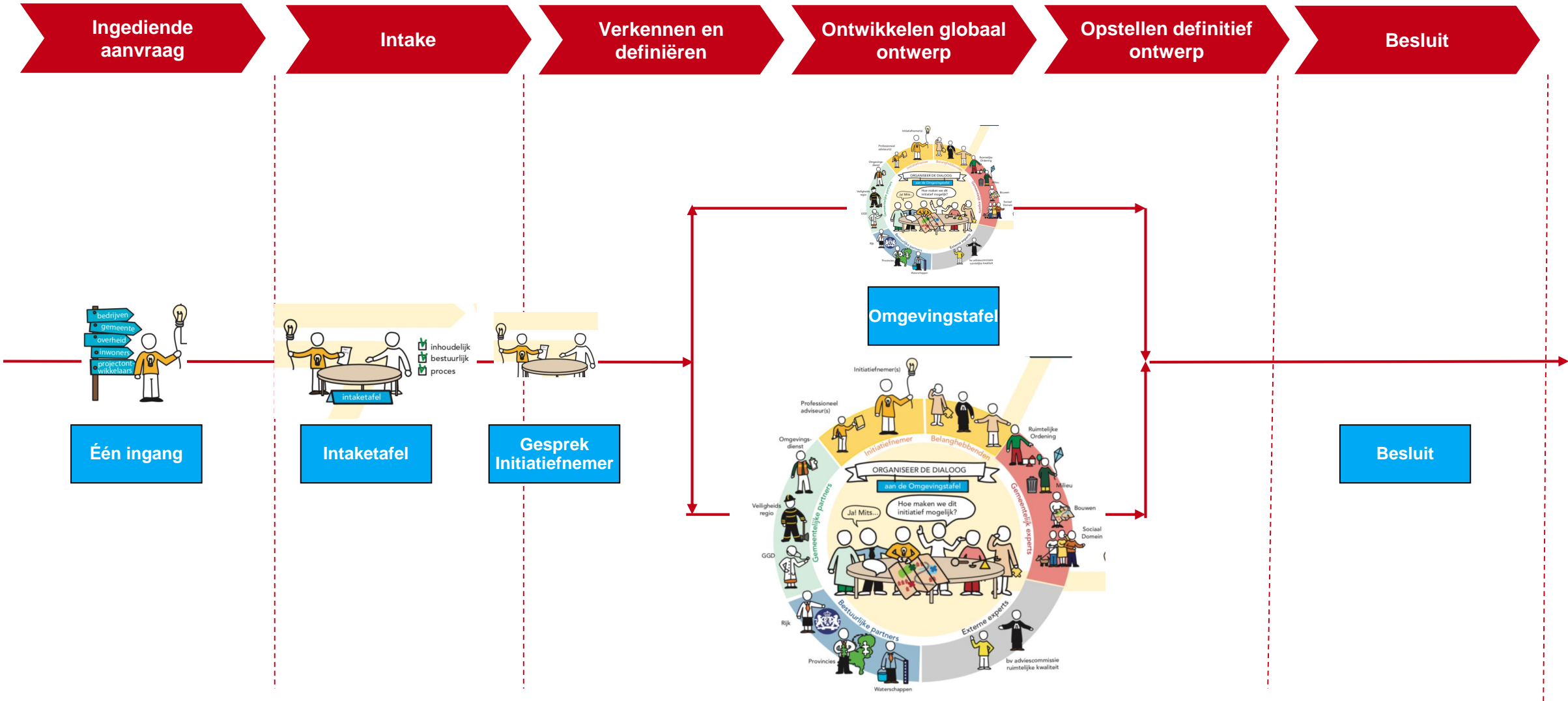
- In 8 weken beslissen is te snel
- Voor de aanvraag zoveel mogelijk gedaan hebben
- Indienen 'voorgebakken broodje'

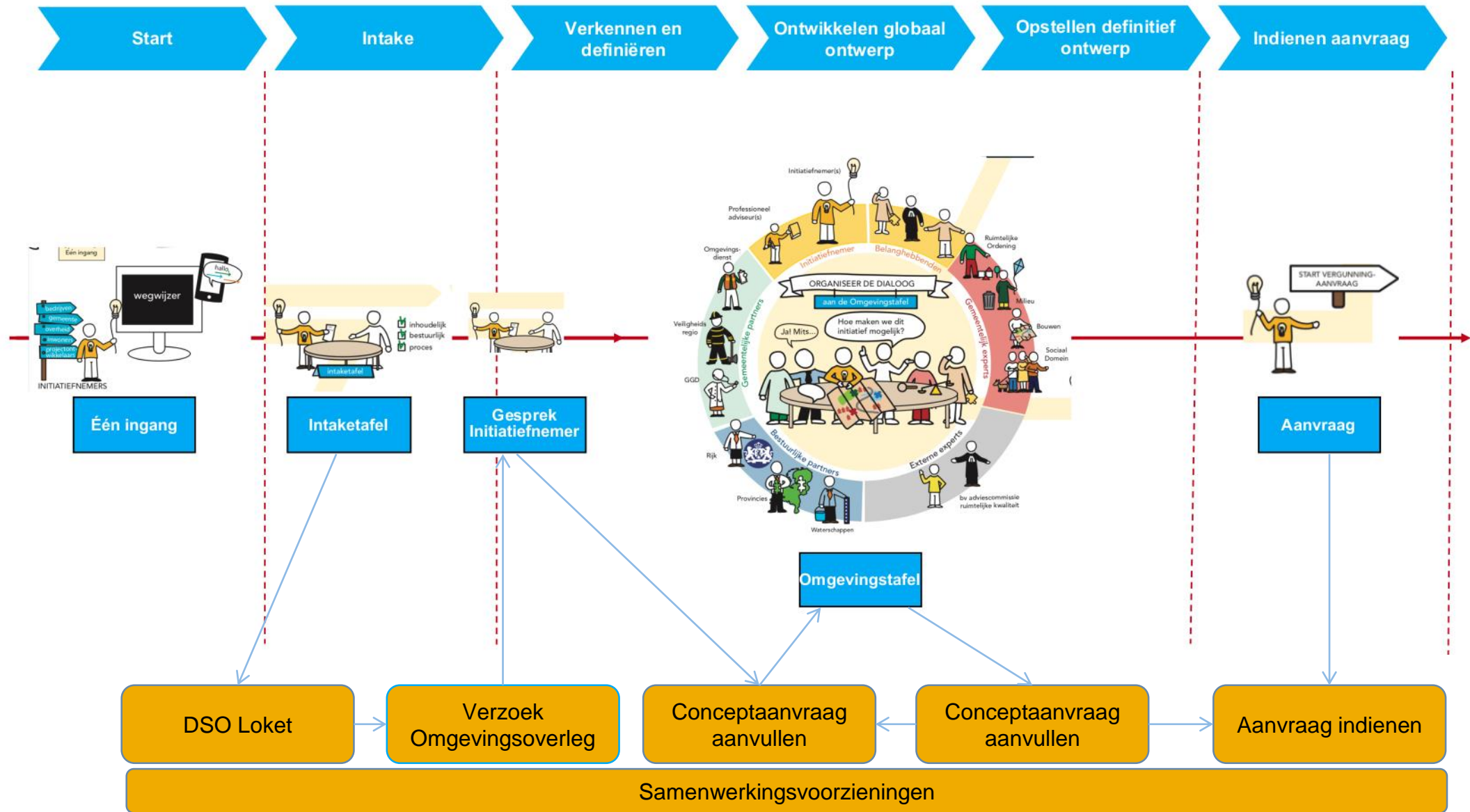
Wat wordt anders?

- Afhandelen wordt stempelen in plaats van toetsen
- De aanvraag is niet meer het startsignaal om aan de slag te gaan
- Goede aanvraag
- Heel snel klaar



Een vergelijkbaar proces als een aanvraag direct wordt ingediend zonder contact met gemeente





The background of the slide is a photograph of a white wind turbine standing on a green grassy hill under a blue sky with light clouds. The turbine is positioned on the right side of the frame. The text 'Heeft u vragen over de Omgevingstafel?' is overlaid in the center in a large, white, bold, sans-serif font with a subtle drop shadow.

**Heeft u vragen over
de Omgevingstafel?**



Omgevingstafel film



<https://youtu.be/DKSIH0YsK80>



Aan de slag met implementatie van de Omgevingstafel

Belevingsprincipes

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



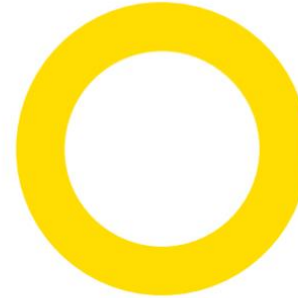
Ik verlang een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. De dienst is tailor-made op mij en gebruikt alles wat ze over mij weten om daarop de dienstverlening aan te passen. Persoonlijke empathie en toewijding zorgt ervoor dat ik een écht goede en persoonlijke klantbeleving heb.

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



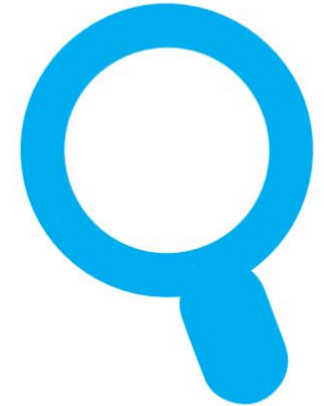
Zowel het proces als de inhoud van een vergunningsaanvraag moet eenvoudig zijn. Aangeleverde informatie moet voor mij begrijpelijk zijn en het proces moet niet onnodig moeilijk zijn. Dit geeft mij het gevoel van controle en gemak.

Relevant

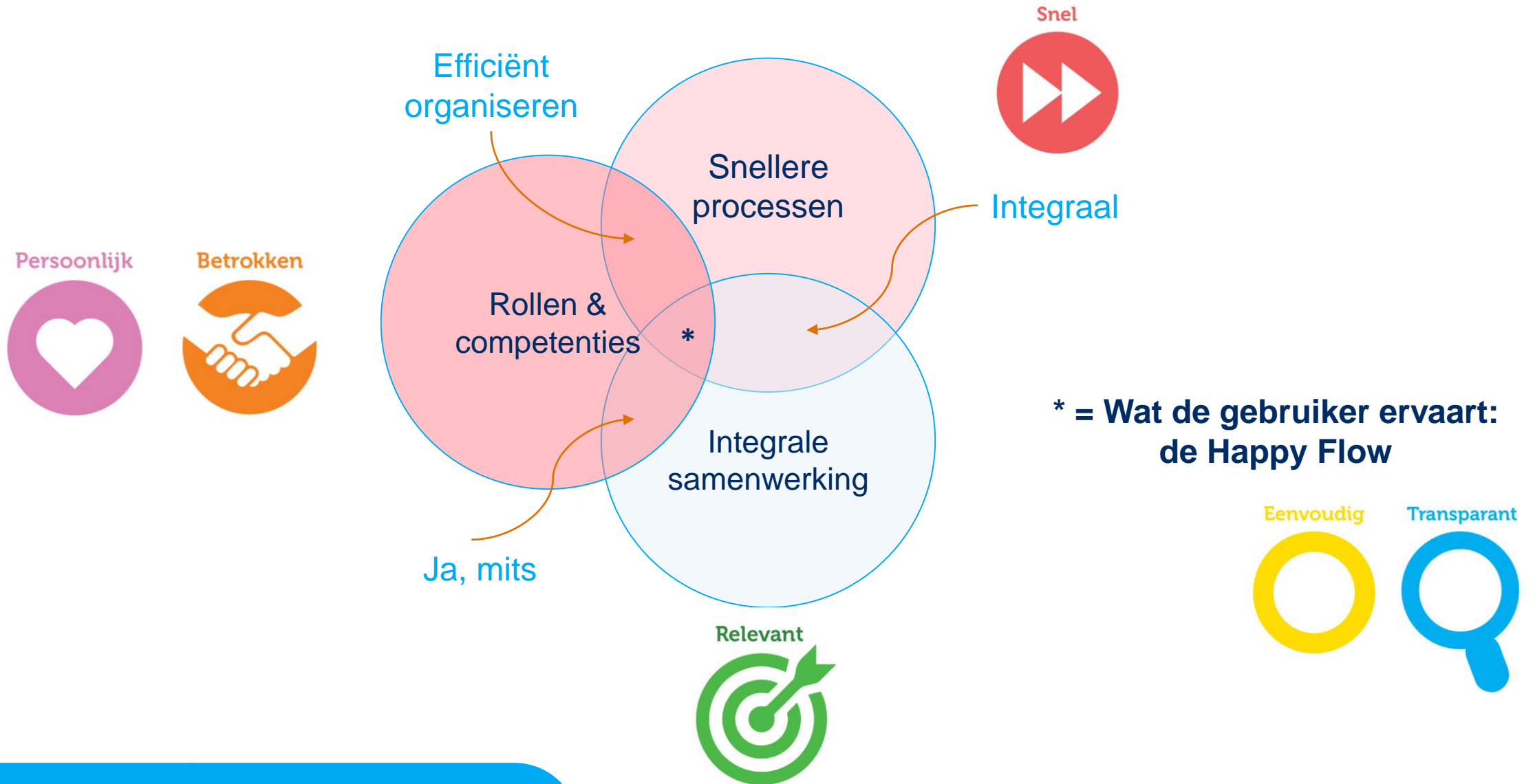


Ik wil dat de informatie en communicatie die wordt geleverd relevant is voor mij qua situatie, inhoud, timing en locatie. Ik heb het gevoel dat de dienstverlening nauw aansluit bij mijn wensen en dat iedereen begrijpt waar ik behoefte aan heb. De dienstverlening moet voelen als een maatpak.

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.



Welk type gemeente ben je?

1. Met alleen een Intaketafel
2. Met alleen een Omgevingstafel
3. Met een Omgevingstafel en een Intaketafel
4. Zonder een Omgevingstafel en zonder een Intaketafel



Actielijst



Samen

Hoe integraal werk je samen?

1. Rondom het bouwteam of RO
2. Met alle interne disciplines samen
3. Met de initiatiefnemer en belanghebbende samen
4. Met alle interbestuurlijke partners samen is de ketensamenwerking ingericht



Actielijst



Snellere processen



Het nieuwe proces

1. Is het werkproces ingericht?
2. Is de beschikbaarheid geregeld?
3. Gebruik je de concept vergunning?
4. Zijn de leges aangepast?
5. Hoe richt je de participatie in?
6. ...



Actielijst



Voor de
aanvraag

Informatisering

1. Is er een intakeformulier?
2. Is er een wegwijzer?
3. Welke systemen ga je inzetten?
4. Hoe gebruik je het DSO?
5. ...



Actielijst

Nieuwe rollen

1. Is er een gespreksleider
2. Is er een beslisser?
3. Is er een werkwijze voor de nieuwe rollen?
4. Zijn de rol van de raad en het bestuur helder?
5. ...


Actielijst



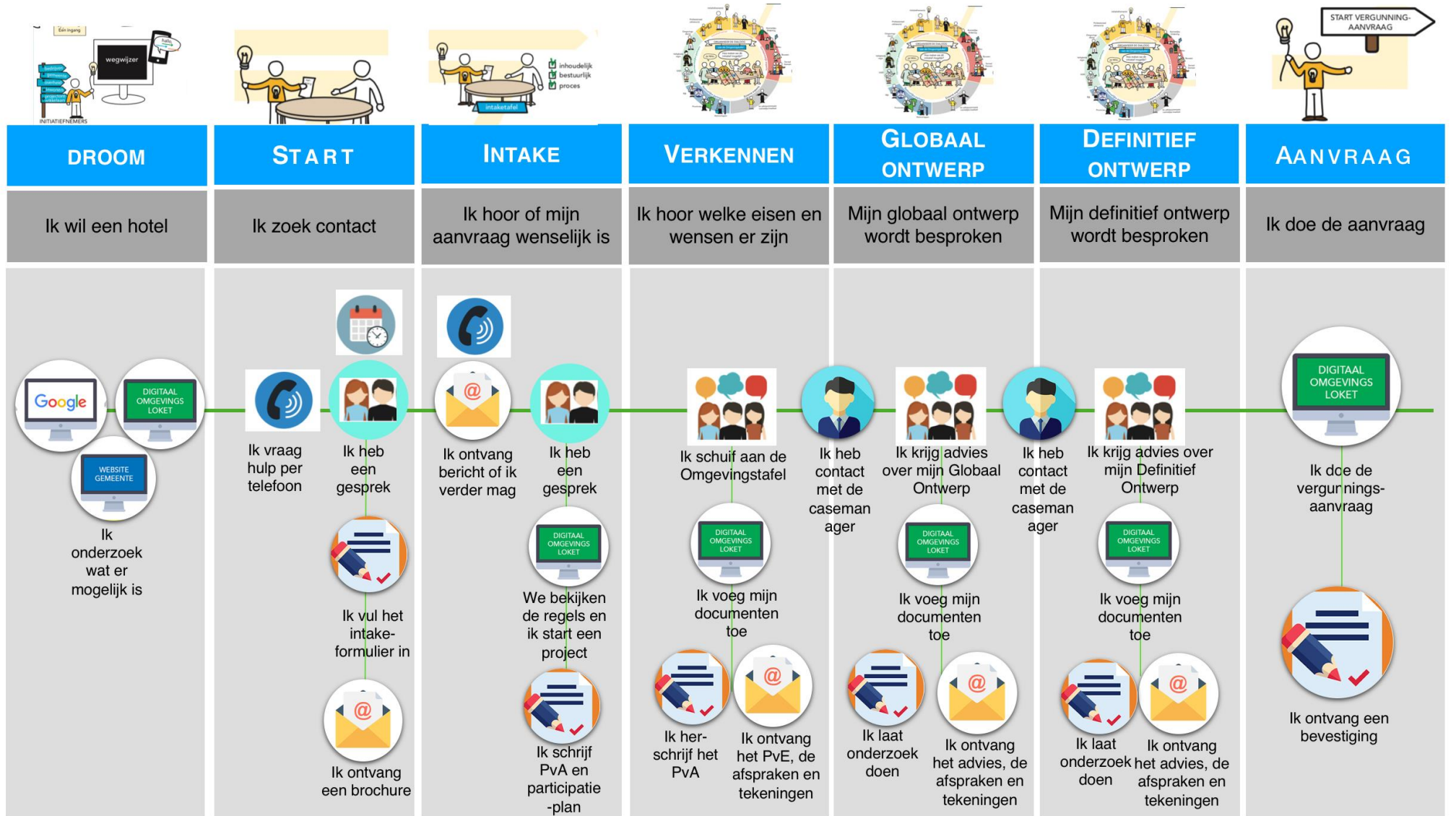
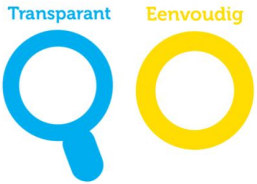
Competenties

1. Welke nieuwe competenties zijn nodig?
2. Welke opleidingen ga je inzetten?
3. Zijn er nieuwe profielen nodig
4. Hoe ga je de aansturing inrichten?
5. ...

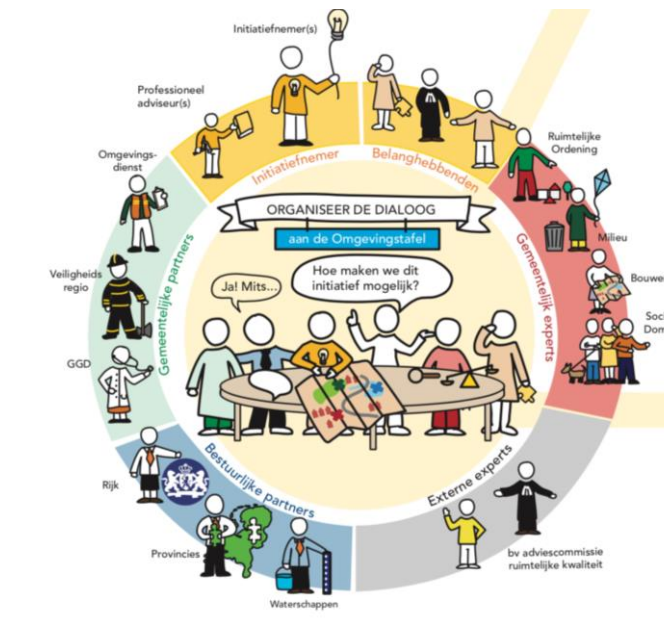

Actielijst



Happy Flow: richt de contactmomenten in

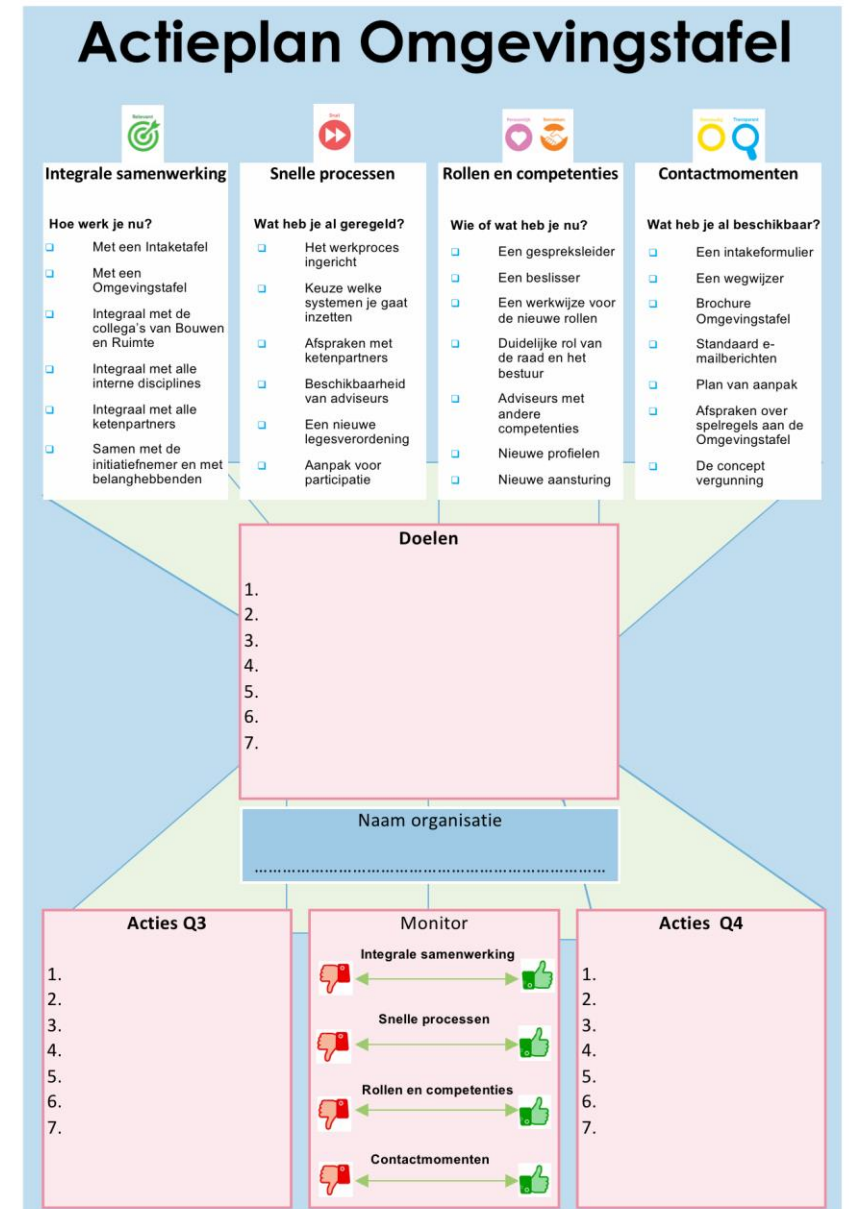


Gaat u de komende maanden aan de slag met de Omgevingstafel?



Opdracht: het actieplan

1. Ga met de mensen van jouw gemeente samen zitten; de ketenpartners verdelen zich over de groep
2. Beantwoord de vragen en maak daarmee een eerste aanzet tot een actieplan
3. Bedenk hoe je het proces gaat inrichten in je gemeente en hoe je snel in actie komt. Vul de acties in voor het derde en vierde kwartaal.



Werken aan een pilot



**Urgente
verhuizing van
een school**



**Appartementen
in het centrum**



**Nieuwe
zonneweide**

De Terugkomdag

1. Op 8 oktober
2. We delen de actieplannen
3. We delen ervaringen
4. We wisselen do's and don'ts uit
5. We lossen vraagstukken op
6. ...
7. ...



Bijlage



Informatie & Ingang



Wat gebeurt hier?

- Informatie geven over wat mag en kan rond initiatief en over aanpak.
- Alle contactmomenten tussen initiatiefnemer en gemeente (online of offline) leiden naar centrale registratie: initiatief of aanvraag ontvangen

Wie zijn er betrokken?

- Frontoffice/Eerste lijn vergunningen
- Contactpersonen voor initiatiefnemers

Welke hulpmiddelen?

- Gemeentelijke website.nl
- DSO
- Intakeformulier
- Zaaksysteem
- VTH-systeem

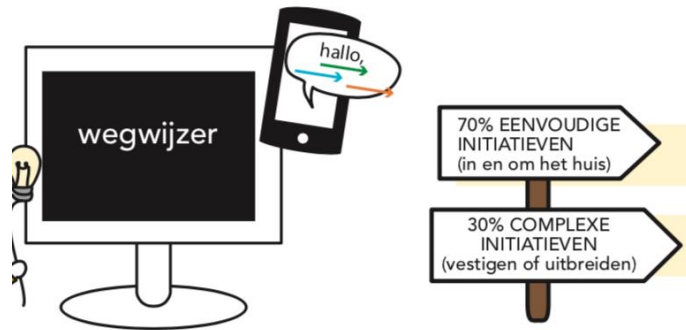
Waarom?

- Voorkomen dat aanvragers zonder contact een vergunning indienen
- Voorkomen dat we 8 weken hebben voor de afhandeling

Wat wordt anders?

- Totaal overzicht van alle plannen en ideeën
- Stroomlijnen van de afhandeling
- Kunnen sturen op de afhandeling

De wegwijzer



Wat gebeurt hier?

- De initiatiefnemer vermeldt het initiatief
- Initiatieven/aanvragen worden verdeeld in eenvoudig en complex
- Bij complexe initiatieven vult initiatiefnemer een intake- of initiatievenformulier in

Wie zijn er betrokken?

- Dit gebeurt op verschillende kanalen, via website, telefoon, email.

Welke hulpmiddelen?

- Vragen via website
- Kniplijst eenvoudig / complex
- Intake- of initiatievenformulier

Waarom?

- Zorgen dat eenvoudige initiatieven de snelle route volgen en complexe naar de intake tafel gaan.

Wat wordt anders?

- Eenvoudige initiatieven worden anders afgehandeld dan complexe
- We krijgen meer inzicht in alle initiatieven die binnenkomen, type en aantallen



Wat is de Wegwijzer?

Het probleem

1. Initiatiefnemers kloppen met diverse initiatieven aan bij een gemeente of ander bevoegd gezag
2. Initiatiefnemers zijn niet-ervaren inwoners en ondernemers
3. Voor deze initiatieven **is niet duidelijk welke ingang ze moeten hebben en welke route daarna volgt**
4. Initiatiefnemers ervaren de dienstverlening als **versnipperd, niet-transparant en als een black-box**
5. Initiatieven zwerven vaak te lang rond in een organisatie bij gebrek aan een centrale entree.

De oplossing

- Het doel van de Omgevingswet is de dienstverlening **beter en eenvoudiger** te maken
- De Wegwijzer vormt de **schakel** tussen de leefwereld van de initiatiefnemer en de systeemwereld van de organisatie
- In de Wegwijzer kiest de initiatiefnemer welke type verbouwing hij/zij wil gaan doen op welk adres. Daarna volgt direct de route die past bij de bouwactiviteit en het adres.

Wat verandert?

Binnen **een minuut**:

- ✓ heeft de initiatiefnemer inzicht in de route
- ✓ weet hij/zij welke stappen gaan volgen
- ✓ kan hij/zij meteen aan de slag met zijn aanvraag.

Intaketafel



Wat gebeurt hier?

- Initiatieven/aanvragen toetsen via checklist beoordeling
- Advies intake opstellen
- Behandelaar toewijzen

Wie zijn er betrokken?

- Intaketeam

Welke hulpmiddelen?

- Checklist intake en intakeadvies (wenselijkheid, bestuurlijke gevoeligheid, relevante regels, route, rollen)
- Betrokken regels zichtbaar in DSO
- Overzicht rollen en bemensing
- Zaaksysteem, VTH-systeem
- samenwerkingsomgeving

Waarom?

- Zorgen dat de initiatiefnemer vroeg weet of een plan wenselijk is.
- Alleen een plan in behandeling nemen als het zinvol is.

Wat wordt anders?

- Nieuw intake team
- Alle complexe aanvragen op intake tafel
- Integrale beoordeling bij intake team
- Initiatief kan stranden
- Vooraf proces helder voor initiatiefnemer
- Route & werkverdeling

Contact Initiatiefnemer



Gesprek
Initiatiefnemer

Wat gebeurt hier?

- De Initiatiefmanager neemt persoonlijk contact op met de initiatiefnemer
- Alle informatie wordt verstrekt: over regels en kaders; over de procedure (status, doel), de Omgevingstafel en behandeling
- Afspraken over timing, rollen en de wijze van participatie

Wie zijn er betrokken?

- Initiatiefmanager
- Initiatiefnemer

Welke hulpmiddelen?

- Het intakeadvies
- Betrokken regels DSO
- Informatie over procedure

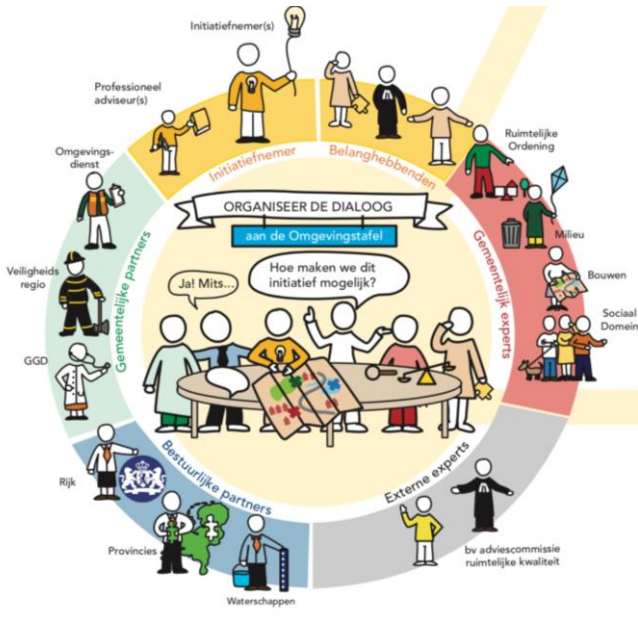
Waarom?

- Zorgen dat de initiatiefnemer alle informatie heeft en begrijpt voor deze aan de Omgevingstafel gaat
- Zorgen dat het gesprek aan de Omgevingstafel niet hoeft te gaan over de procedure en standaarden
- Zorgen dat er sprake is van een gelijke informatie bij alle deelnemers

Wat wordt anders?

- Bezoek op locatie
- Alle informatie helder voor de initiatiefnemer (en diens adviseur)
- Vooraf proces helder voor initiatiefnemer
- Route & timing is vooraf helder

Omgevingstafel



Wat gebeurt hier?

- Integraal bespreken van initiatief/aanvraag met alle partijen
- Integraal initiatiefadvies geven voor goede afhandeling aanvraag
- Allen benodigd onderzoek uitvoeren
- Integraal advies opstellen in max 3 rondes

Wie zijn er betrokken?

- Voorzitter, secretaris, beslisser
- Initiatiefmanager/behandelaar
- Initiatiefnemer/gemachtigde
- Experts (gemeente/partners/extern)
- Belanghebbenden

Welke hulpmiddelen?

- Betrokken regels (op kaart): omgevingsplan & -visie
- Format adviezen aan initiatiefnemer
- Legesfactuur initiatief

Waarom?

- Gelijktijdig advies
- Dialoog
- Integraal
- Interbestuurlijk
- Ja, mits
- Participatie direct
- Tijd

Wat wordt anders?

- Vaste momenten Omgevingstafel
- Mondeling reageren i.p.v. schriftelijk
- Interactie met initiatiefnemer
- Rol van beslisser
- Voorbereiden goede aanvraag
- Voorbereiden vergunning en voorschriften

Aanvraag



Wat gebeurt hier?

- Toetsen van aanvraag, aan integraal initiatiefadvies
- Besluiten op aanvraag (verlenen of weigeren vergunning)

Wie zijn er betrokken?

- Initiatiefnemer/gemachtigde
- Behandelaar
- Besliser

Welke hulpmiddelen?

- Betrokken regels (op kaart): omgevingsplan & -visie
- Advies aan initiatiefnemer
- DSO
- VTH-systeem, zaaksysteem

Waarom?

- Voor de aanvraag zoveel mogelijk gedaan hebben, In 8 weken beslissen is te snel
- Indienen integraal voorbereide aanvraag
- Wettelijke vergunningprocedures moet doorlopen worden

Wat wordt anders?

- Goede en complete aanvraag
- Afhandelen via snelle check
- Heel snel klaar
- De aanvraag is niet meer het startsignaal voor de gemeente om aan de slag te gaan, maar de eerdere positieve intake.
- Concept vergunning en concept voorschriften liggen al klaar