

# Dienstverlening en de Omgevingswet.

*Je gaat het pas zien als je het door hebt*

## **Dienstverlening succesfactor voor ambities Omgevingswet**

Dit visiedocument beschrijft de consequenties van de Omgevingswet voor de dienstverlening van onze gemeente. De Omgevingswet stelt de initiatiefnemer centraal en legt de lat voor de dienstverlening hoog. Werken vanuit de leefwereld van mensen; de overheid in de rol van partner en adviseur; inspelen op nieuwe technologie en trends. Dat zijn de fundamenten van de stevige verandering die vraagt om een transformatie in de dienstverlening.

In dit document beschrijven we wat de Omgevingswet vraagt van de dienstverlening (1.1), wat de drivers zijn voor verandering (1.2) en welke ontwerpprincipes van de nieuwe dienstverlening we onderscheiden (1.3). De komst van de Omgevingswet vraagt om een radicaal andere aanpak, namelijk vanuit het perspectief van de initiatiefnemer. Daarom zijn klantreizen gekozen als instrument voor analyse, cocreatie en het verkrijgen van draagvlak voor de vernieuwing (1.4). Voorafgaand aan de invoering in 2021 gaan we aan de slag met serviceformules. We beschouwen dienstverlening als integrale oplossing en implementeren volgens logische ontwikkelfasen (1.5).

### **1.1 De relatie tussen Omgevingswet en Dienstverlening**

De bedoeling van de wet biedt uitdagingen en veel kansen op het vlak van gemeentelijke dienstverlening. We beschrijven hier de belangrijkste doelen. Deze doelen sluiten nauw aan op de ambities in onze gemeentelijke visie op dienstverlening en de merkwwaarden van onze gemeente. De Omgevingswet maakt het mogelijk om de dienstverlening in het fysieke domein door te ontwikkelen.

#### **Hoger niveau dienstverlening**

Inwoners en ondernemers worstelen nu met dienstverlening in het fysieke domein. Er zijn thans veel verschillende wetten met elk hun eigen procedure, planning en regels. De uitvoering is versnipperd. De nieuwe wet stelt de initiatiefnemer<sup>1</sup> centraal en legt daarmee de lat voor dienstverlening hoog. Het op een hoger niveau krijgen van de dienstverlening in het fysieke domein, bepaalt daarmee in belangrijke mate het succes van de Omgevingswet. Daarbij worden de doelstellingen van de Omgevingswet nadrukkelijk betrokken; het omgevingsrecht wordt inzichtelijk, voorspelbaar en gemakkelijk; er komt meer samenhang in beleid, besluitvorming en regelgeving; het wordt gemakkelijk om doelen te bereiken en de besluitvorming wordt sneller en beter.

#### **Andere rol overheid**

De Omgevingswet heeft een maatschappelijke doelstelling, namelijk samenwerken aan een betere leefomgeving. De rol van de gemeente verschuift daarbij: de overheid trek zicht terug en faciliteert, de verantwoordelijkheid en de zeggenschap wordt teruggegeven aan de gemeenschap. Dit biedt kansen om de creativiteit van bewoners en ondernemers in te zetten voor het ontwikkelen van een prettige, veilige leefomgeving. De energie die nu vooral gericht

---

<sup>1</sup> In dit document gebruiken we steeds de term initiatiefnemer. Daarmee bedoelen we inwoner, ondernemer of organisatie die een initiatief neemt of die als belanghebbende wordt geconfronteerd met een initiatief. In een enkel geval noemen we de initiatiefnemer ook wel de klant.

is op reguleren en toetsen, kan ingezet worden voor creatie. De gemeente kan zich als partner, meedenker en adviseur gaan opstellen. Ook dit betekent een belangrijke wijziging in de dienstverlening. De rol van de overheid verschuift ook op een andere wijze: het rijk trekt zich meer terug en laat meer over aan lokale overheden.

### **Transformatie naar leefwereld**

Gemeenten zijn op dit moment sterk georganiseerd vanuit wetten, systemen en processen, de systeemwereld. De aansluiting met de leefwereld van de inwoners en ondernemers wordt wel steeds meer gezocht, maar de systeemwereld is nog erg dominant. De Omgevingswet biedt de mogelijkheid om deze obstakels te slechten. Deze transformatie betekent grote veranderingen in processen, systemen, in houding en gedrag van de medewerkers en de communicatie met de inwoners en ondernemers. Kortom, de dienstverlening verandert ingrijpend.

### **Dienstverlening is meer dan digitaal tenzij**

Dienstverlening rondom de Omgevingswet richt zich op natuurlijk op digitale dienstverlening, via de website, sociale media, het Omgevingsloket Online en het digitale stelsel Omgevingswet (DSO). Het gaat ook om persoonlijke contacten met casemanagers, om eerstelijnscontacten met het KCC, telefonische, online of schriftelijke contacten met ambtenaren in het fysieke domein, om handhaving in de openbare ruimte, informatieavonden en overleg met het gemeentebestuur. Het gaat tevens over snelheid, servicenormen en de manier van bejegenen. Van groot belang is ook de rol die inwoners en ondernemers steeds nadrukkelijker vragen en nemen. Ze willen bij planvorming betrokken worden via cocreatie en participatie of hierbij zelf regie voeren. Ze verrichten zelf metingen naar geluidsniveaus of luchtkwaliteit en of ontwikkelen technologie (open data, 3D etc). De scope van dienstverlening rond de Omgevingswet is dus heel breed.

## **1.2 De drivers van de verandering in de dienstverlening**

De dienstverlening zal door de Omgevingswet van begin tot eind veranderen. Wat zijn de belangrijkste drivers van die verandering?

### **Minder vergunningen vraagt om stevige dienstverlening**

Als de Omgevingswet in werking treedt in 2021 zal er meer vergunningvrij gebouwd kunnen worden. Inwoners en ondernemers kunnen meer zaken zelf regelen en afhandelen. Minder vergunningen vraagt om sterke dienstverlening; voor elke initiatiefnemer moet glashelder zijn wat wel en niet mag. Ook worden toezicht & handhaving en monitoring steeds belangrijker; er zijn ruimtelijke initiatieven met minder vergunningen.

### **Integratie van wetten en regels geeft meer inzicht en meer vragen**

De Omgevingswet zorgt voor een integratie van wetten en regels en deze worden inzichtelijker voor inwoners en ondernemers. Het aantal wetten, AMvB's en ministeriële regelingen wordt drastisch teruggebracht. Ook bij gemeenten zal het aantal bestemmingsplannen en verordeningen verminderen doordat deze allen geïntegreerd worden in het omgevingsplan. Hierdoor komt meer samenhangende (en begrijpelijke) informatie voor inwoners en ondernemers beschikbaar. Meer inzicht van de initiatiefnemers betekent mogelijk ook meer vragen aan gemeenten.

### **Transparante (geografische) informatie**

De Omgevingswet beoogt dat initiatiefnemers en belanghebbenden sneller en toegankelijker inzicht hebben in wat er op een bepaalde plek wel of niet kan, welke regels er gelden en welke onderzoeken er nodig zijn. Daartoe moeten informatie, gegevens, regels en besluiten

goed (digitaal) worden ontsloten en gemakkelijker getoond kunnen worden (zoals via 3D). De kwaliteit, betrouwbaarheid en vindbaarheid dient te worden geborgd, en regels en onderzoeksdata moeten voor eenieder te begrijpen zijn. Die openheid en transparantie zorgt er onder meer voor dat initiatiefnemers en belanghebbenden en de gemeente beschikken over dezelfde informatie. Die transparantie in informatie en gegevens zal ook leiden tot meer en ook tot complexere vragen.

### Van toetsen naar adviseren

Gemeenten gaan inwoners en ondernemers veel beter uitleggen wat de gemeentelijke strategie is waar nieuwe ontwikkelingen aan moeten bijdragen. Nu worden ruimtelijke initiatieven beperkt door regels, straks wordt meer ruimte geboden aan initiatieven. Dit meedenken en samen werken aan een prettige, veilige leefomgeving die gelijkwaardig recht doet aan verschillende belangen, vergt meer van de dienstverlenende medewerkers. Het vraagt creatief denken in mogelijkheden, met minder houvast aan vaste regels. En het vraagt empathisch vermogen om zich in te leven in verschillende belangen, om te werken vanuit de bestuurlijke strategie én nog steeds vanuit onpartijdigheid.

### Integrale behandeling

De inwoner of ondernemer ontvangt bij een complexe aanvraag een integrale intake en afhandeling van diens vraag. Dit gebeurt in de huidige praktijk al, maar zal door de Omgevingswet verder uitbreiden, omdat er samenwerking nodig is over de grenzen heen van gemeenten, provincie, waterschap en Rijk. Om dit te bewerkstelligen zal het initiatief in een oriënterend vooroverleg of planatelier besproken worden en een aanvalsplan of behandelplan opgesteld met daarin een integrale planning, communicatie en afhandeling van alle noodzakelijke vergunningen. Ook kan in dit stadium al sneller duidelijk worden of iets niet kan. Er is sprake van een uniforme kwaliteit in het gehele proces ook al werken er verschillende afdelingen en organisaties samen.

### Meer lokale afwegingsruimte betekent diversiteit in dienstverlening

Gemeenten krijgen met de Omgevingswet meer eigen verantwoordelijkheid om te kiezen wat voor een gemeente ze willen zijn en hoe ze met inwoners en ondernemers willen omgaan. Ze kiezen voor een meer regulerende rol, een participerende rol of juist het initiatief meer bij de inwoner en ondernemer laten. Het doel van de Omgevingswet is dat de overheid zich terugtrekt en faciliteert. Voor de dienstverlening betekent dit verschillen in dienstverlening: controleren betekent immers een geheel ander klantproces dan faciliteren.



### Snelle en duidelijke procedure

De Omgevingswet biedt de mogelijkheid om procedures inzichtelijker te maken en de doorlooptijd te verkorten. De eenvoudigere initiatieven worden voornamelijk vergunningvrij. Voor de meeste complexere vergunningen gaat de doorlooptijd van 26 naar 8 weken.

### 1.3 Ontwerpprincipes dienstverlening

Onder invloed van bovengenoemde drivers, zal de dienstverlening sterk moeten veranderen om de bedoeling van de Omgevingswet te realiseren. Bij deze veranderingen hanteren we de onderstaande ontwerpprincipes.

#### 1. 'Keep it simple' als leidend principe

De Omgevingswet heeft als doel inwoners en ondernemers te helpen om gemakkelijker hun wensen in de fysieke omgeving in te brengen. Als leidend principe in de dienstverlening kiezen we voor de intentie van de Omgevingswet: keep it simple. Overal zetten we het principe van eenvoud en gemak steeds voorop en toetsen we of inwoners en ondernemers de dienstverlening ervaren als gemakkelijk en eenvoudig. Er zijn diverse bronnen van nieuwe complexiteit waar we rekening mee moeten houden:

- Digitaliseren betekent niet automatisch dat het voor een gebruiker eenvoudiger wordt. Digitalisering slaagt alleen als de vaardigheden en verwachtingen van de inwoner en ondernemer uitdrukkelijk en continu worden meegenomen.
- Gelijkaardige én eenvoudige informatie. Inwoners en ondernemers beschikken over dezelfde informatie als het bevoegd gezag (voor zover privacy dat toelaat). Natuurlijk is het dan de taak van de overheid deze informatie niet zonder meer aan te bieden, maar deze vraaggericht te ontsluiten zodat de informatie eenvoudig en zo begrijpelijk mogelijk is. Vooral waar het gaat om juridische en technische informatie of om besluiten/adviezen die 'geautomatiseerd' worden gemaakt. De overvloed aan bronnen in een digitale omgeving mag de klant niet verwarren, maar moet juist helpen. Maximale eenvoud en transparantie is een belangrijke voorwaarde.
- Snelle én eenvoudige procedure. Kortere procedures kan in de praktijk betekenen dat er zwaardere eisen worden gesteld aan de ontvankelijkheid van de aanvraag. Daarmee wordt het mogelijk minder eenvoudig voor de indiener. Extra aandacht voor eenvoudig indienen is dus wenselijk. Door gegevensbronnen zoveel mogelijk te koppelen met als doel vooringevulde formulieren en toetsing van gegevens door bijvoorbeeld certificering overbodig te maken. Inwoners en ondernemers komen gemakkelijk te weten komen hoe de procedures werken.
- Oog voor juridisering. De Omgevingswet voegt wetten samen en daardoor neemt het aantal wetten sterk af. Toch is het samenvoegen van wetten niet per definitie een garantie op afname aan complexiteit. Bovendien zal, als meer vergunningvrij wordt, helder moeten worden afgebakend onder welke condities iets dan vergunningvrij is – dat kan weer complex zijn.
- Oog voor toename lokale verschillen. Gemeenten krijgen met de Omgevingswet meer eigen verantwoordelijkheid van gemeenten om te kiezen. Deze lokale afwegingsruimte geeft elke gemeente de vrijheid om te kiezen wat voor een gemeente je wil zijn en hoe met inwoners en ondernemers om te gaan. Mogelijk ontstaat hierdoor een grote diversiteit tussen gemeenten en wordt de regelgeving hierdoor voor de initiatiefnemer juist complexer.
- Goede communicatie over de wetswijziging. Voor inwoner en ondernemer moet goed op de hoogte worden gebracht van alle wijzigingen door de omgevingswet. Een Kafkaknop op de website of persoonlijke Kafka-hulp helpt, zodra iemand verdwaalt in een procedure of de regelgeving.

#### 2. Inwoners en ondernemers ervaren één toegankelijk en vindbaar loket

- Gemeenten zijn hét aanspreekpunt voor de inwoners en ondernemers. Uit de statistieken van het Omgevingsloket Online (OLO) blijkt dat gemeenten de meeste vergunningaanvragen krijgen (91%). Van deze aanvragen is 82% enkelvoudig en is 27% van de aanvragers inwoner en 71% ondernemer. De gemeente staat het dichtst bij inwoners en ondernemers en is dus meestal het logische aanspreekpunt, aan de start, tijdens het proces en bij afsluiting. De gemeente is als bevoegd gezag ook de uitvoerder van de Omgevingswet. We versterken transparantie en eenduidigheid door zowel digitale als de persoonlijke dienstverlening vanuit de lokale situatie te organiseren.
- De gemeentelijke website is het digitale loket en logische startpunt waar achterliggende landelijke voorzieningen worden ontsloten. De interface van DSO en de informatiehuizen sluit naadloos aan op de website van de gemeente of is daarin geïntegreerd. Dit vergt mogelijk aanpassingen aan de gemeentelijke websites (Via API binnenhalen en publiceren van DSO (onderdelen)). De informatie vanuit de informatiehuizen wordt via de gemeentelijke website ontsloten. Dit is de logische vindplaats voor inwoner en ondernemer.
- De overheid wordt ervaren als één instantie. Inwoners en ondernemers zien de overheid als één instantie en zij mogen geen hinder ondervinden en niets merken van de complexiteit van de noodzakelijke samenwerking tussen verschillende overheidsinstanties die achter de schermen in de keten met elkaar samenwerken, zoals de waterschappen, provincies en omgevingsdiensten.
- Uniforme afhandeling en kwaliteit. In het kader van uniformiteit en integraliteit van dienstverlening willen we dat een initiatiefnemer op een zo eenduidig mogelijke manier geholpen wordt. Doordat er gewerkt wordt volgens landelijke gestandaardiseerde serviceformules en diensten (wat we leveren), kunnen we processen (hoe we leveren) en systemen (waarmee we leveren) op hoofdlijnen standaardiseren. Gemeenten kunnen daarbinnen zelf hun 'couleur locale' bepalen.
- Standaardisatie onder de motorkap. Achter de schermen is de plek waar we als één overheid samenwerken aan standaardisatie en collectivisatie. Onder de motorkap wordt er gebruik gemaakt van landelijke gestandaardiseerde toepassingen, het DSO, het Omgevingsloket Online, Mijn overheid voor burgers, Mijn overheid voor bedrijven en andere onderdelen van de GDI. Dit gebeurt dit vanuit de gemeentelijke online omgeving.

### **3. De initiatiefnemer centraal. Misschien wel het belangrijkste uitgangspunt in de Omgevingswet.**

- Er is een grote diversiteit aan klantvragen (complex en eenvoudig) en in soorten initiatiefnemers (inwoners, ondernemers, groeperingen, organisaties, professionals). Om recht te doen aan deze diversiteit én om de initiatiefnemer centraal te stellen, is het nodig te differentiëren in dienstverlening. Een inwoner heeft andere vragen en behoeften dan een ondernemer. Dienstverlening wordt effectiever als zij is toegesneden op het type initiatiefnemers en het type klantvraag. Ook de lokale vrijheid van gemeenten om te kiezen voor een regulerende of meer participerende rol vraagt om differentiëren in type klantcontact en dienstverlening.
- Keuzevrijheid contactkanaal. Inwoners en ondernemers kunnen zelf kiezen op welke manier zij met de gemeenten zakendoen. De gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (online, balie, brief, telefoon, whatsapp, e-mail, sociale media). Natuurlijk kan gestreefd worden naar kanaalsturing om zaken zoveel mogelijk digitaal af te handelen, maar de klant houdt altijd keuzevrijheid voor het kanaal dat hij/zij gebruikt om te communiceren met de gemeente. Daarom zal bij de inrichting van de dienstverlening uitgegaan worden van omnichannel toepassingen.

- In het contact met inwoner en ondernemer zal meer overleg plaatsvinden. De casemanager zal vaker naast en met de initiatiefnemer samen zoeken naar oplossingen. Het contact tussen gemeente en initiatiefnemer zal van karakter en toon veranderen. De overheid maakt de beweging naar de leefwereld van de initiatiefnemer. Dit is noodzakelijk om meer in samenwerking te komen. Voor de dienstverlening betekent dit een andere beleving en een andere tone-of-voice. Dit zal leiden tot nieuwe drivers in de dienstverlening: het gaat niet alleen meer om betrouwbaarheid en gemak, maar ook om gelijkwaardigheid en maatschappelijke drivers als duurzaamheid. Ook het huidige legesmodel is onderwerp van onderzoek. Prijsdifferentiatie is mogelijk een handig sturingsprincipe op beleving en klantgedrag.
- Gemeenten gaan meer dan voorheen gebruik maken van de kennis en informatie van inwoners en ondernemers. Dit vraagt ook van de informatiesystemen dat ze informatie van inwoners en ondernemers kan verwerken.
- De initiatiefnemer centraal betekent niet dat alles altijd mogelijk is. De rol van de overheid is toetsen of een initiatief in het algemeen belang is. Toetsen op rechtmatigheid blijft uiteraard van groot belang.

#### **4. Maximale digitale excellentie**

De huidige dienstverlening is diepgeworteld in de analoge wereld en tegelijkertijd bevinden we ons in de digitale transformatie. We communiceren steeds meer via online-kanalen en innovaties staan klaar als the-internet-of-things, big data, open data, beacons, 3D visualisatie, robotisering, etc. Er zijn de landelijke digitale bouwstenen en ambities zoals Mijnoverheid, Digitaal Ondernemersplein, elektronische authenticatie, mobiel betalen, de BIM-standaard, etc. We groeien naar maximale excellente digitale dienstverlening. Daarbij staan de wensen van inwoners en ondernemers centraal; gebruikerswensen zijn belangrijker dan technologische mogelijkheden. Extra aandacht voor het Omgevingsloket Online is zeer wenselijk: het huidige gebruik is erg lastig. Verder dient ook de niet-digitale dienstverlening maximaal excellent te zijn. Zowel inwoner, ondernemer als gemeente kunnen redenen hebben om geen gebruik te maken van digitale middelen en fysieke interactie te prefereren.

#### **5. Persoonlijke dienstverlening**

We streven naar gelijkwaardige en persoonlijke dienstverlening gebaseerd op samenwerking en partnerschap. Inwoners en ondernemers krijgen het gevoel dat zij persoonlijk worden geholpen, gastvrij, vriendelijk en toegesneden op hun persoonlijke situatie. Met klantprofielen voorspellen we gedrag, interesse en behoeften. We ontwikkelen een 360 graden beeld van klantgedrag en klantdata. Deze stap is niet ver weg: via Digid en MijnOverheid laten we immers aan inwoners al zien welke gegevens bij ons bekend zijn. Met persoonlijke informatie afgestemd op de situatie, het live event en de persoonlijke behoefte, realiseren we de intentie van de Omgevingswet.

### **1.4 De veranderaanpak: organisatieprincipes voor ontwikkeling en realisatie**

#### **1.4.1 Het analyse-instrument: de klantreis**

##### **De klant centraal betekent de klantreis in kaart**

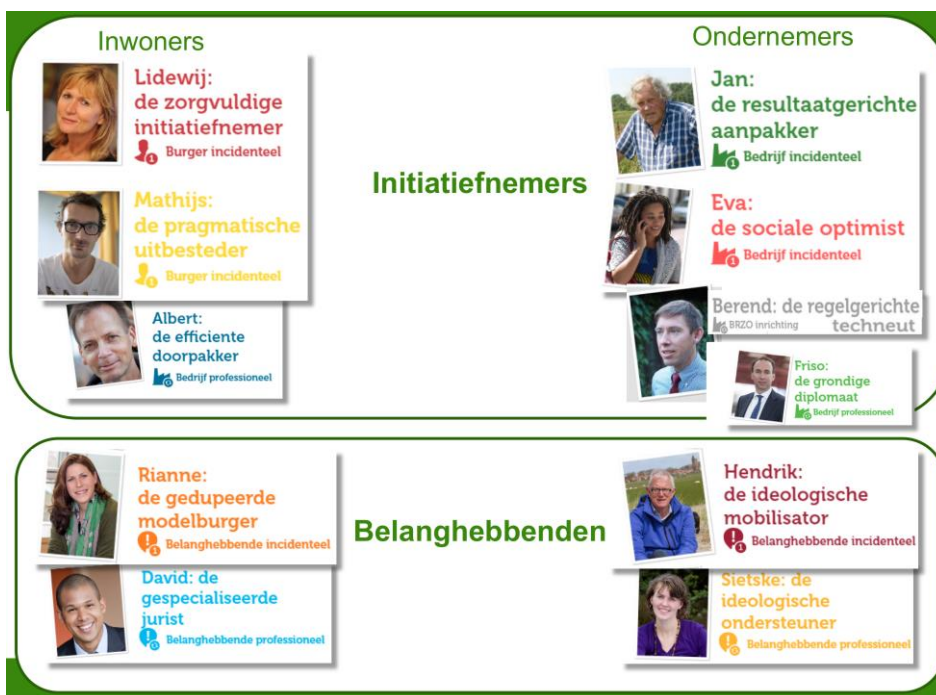
We beschouwen dienstverlening als een reis van een inwoner of ondernemer. Zij dromen van een plan, oriënteren zich bij vrienden, relaties, leveranciers en websites, vragen informatie op via call center of e-mail, maken gebruik van een online dienst of app, bezoeken

of krijgen een vergunning per post thuis gestuurd. Iedere individuele medewerker realiseert een deel van de keten. De reis van de klant overstijgt het belang van de individuele sectoren, domeinen, organisaties en kanalen.

Landelijk is er een uitgebreid onderzoek gedaan naar klantreizen; onderzocht zijn wie de initiatiefnemers en belanghebbenden zijn (persona's) en wat hun de drijfveren, belangen, routines en wensen zijn gedurende het dienstverleningsproces (klantreis). Deze uitkomsten vormen de basis voor het ontwikkelen van de nieuwe dienstverlening onder de Omgevingswet.

Hun belangrijkste pijnpunten zijn:

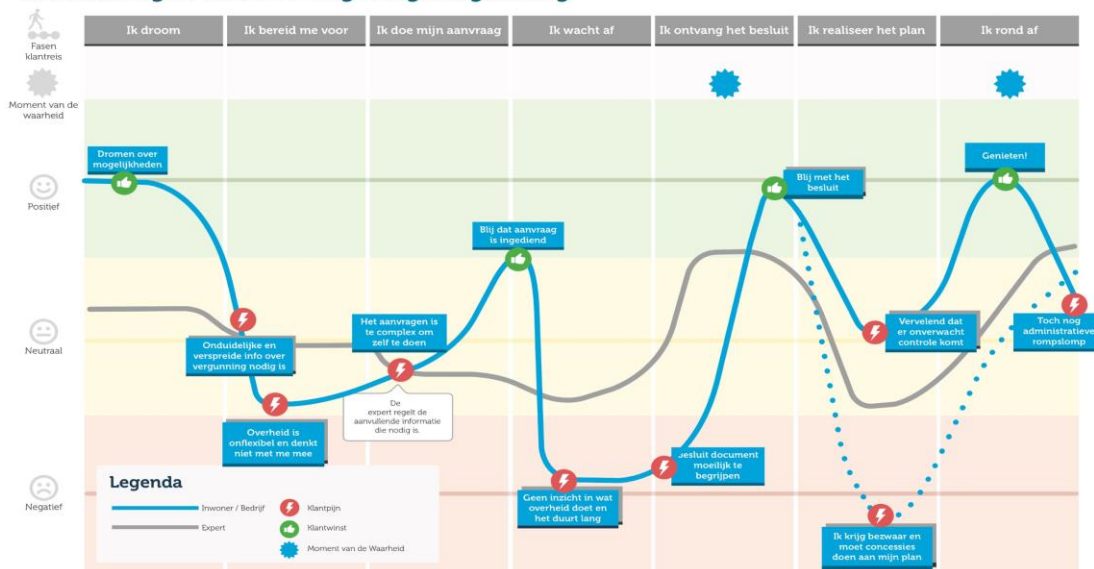
- *Ik vind het onduidelijk hoe de procedure in elkaar zit en wanneer er wat gebeurt: de overheid is voor mij een black box.*
- *Ik vind dat het proces te lang duurt.*
- *Ik moet mij baseren op versnipperde, ongestructureerde en tegenstrijdige informatie van veel verschillende bronnen.*
- *Er wordt niks gedaan met mijn input.*
- *Ik heb geen duidelijk contactpersoon, iemand die mij helpt en mijn dossier goed kent.*
- *Tijdens het proces moet ik van alles en nog wat onverwacht veranderen.*
- *Ik kom er veel te laat achter dat er iets gebeurt in mijn omgeving.*



Afbeelding De persona's

# Klantreis: huidige beleving

## Het aanvragen van een omgevingsvergunning



Afbeelding Samenvatting van de huidige klantreizen

## 1.4.2 Nieuwe Dienstverlening Omgevingswet vanuit gemeenschappelijke Serviceformules

### 1. Dienstverleningsconcept als gemeenschappelijk kader

Landelijk wordt door KING/VNG samen met gemeenten, provincies, waterschappen, Omgevingsdiensten en het Rijk een dienstverleningsconcept ontwikkeld waarmee gemeenten op voorhand een beeld hebben van de gewenste dienstverlening rond de Omgevingswet. Het doel hiervan is te voorkomen dat iedere gemeente zelf het wiel moet uitvinden. Dit heeft een groot positief effect voor gemeenten op de ontwikkelsnelheid en de kwaliteit.

### 2. Ontwikkeling van serviceformules

Het dienstverleningsconcept Omgevingswet bestaat uit vier serviceformules die wij als gemeente zelf passend kunnen inzetten bij de diverse klantvragen en klanttypen. Een serviceformule beschrijft op inzichtelijke manier hoe de dienstverlening eruit komt te zien, wat de klant ervaart conform de eerdergenoemde ontwerpprincipes.

De Serviceformules zijn ontwikkeld vanuit de klantreizen en worden momenteel in de gemeentelijke praktijk uitgewerkt en uitgetoetst. We kunnen dus als gemeente beschikken over de serviceformules die we kunnen invoeren passend bij onze lokale ambitie en schaalgrootte als een compleet, werkend en bewezen succesvol dienstverleningsconcept Omgevingswet. De serviceformules geven onze gemeente dus houvast en ook versnelling bij de veranderopgave.

Het gaat om de snelserviceformule, de Ontwerpformule, de Ontwikkelformule en de Toezichtformule<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Meer details over persona's, klantreizen en serviceformules zijn te vinden via: <https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/aandeslag/thema/dienstverlening/serviceformules/>



### 1.4.3 Dienstverlening ontwikkelen als integrale serviceformule

#### 1. Dienstverlening werkt als een integrale serviceformule

Om dienstverlening te ontwikkelen is een integrale aanpak noodzakelijk met aandacht voor de gehele dienstverlening, de gehele keten, de complete bedrijfsvoering en het hele fysieke domein. Vanuit alle diverse perspectieven samen krijgen we deze transformatie voor elkaar; vanuit dienstverlening, vanuit informatisering, vanuit bedrijfsvoering, vanuit HR, vanuit wetgeving en vanuit organisatieverandering. In een integrale aanpak zowel lokaal als landelijk. Alles in verbinding met elkaar ontwikkeld. Dienstverlening is geen machine, maar komt tot stand door samenwerking tussen mensen.

#### 2. Serviceformules zijn verbindend element tussen dienstverlening en bedrijfsvoering

De serviceformules maken inzichtelijk wat de nieuwe dienstverlening vraagt van de klant, de klantprocessen, de kanalen, de werkprocessen, informatievoorziening, HR, de financiering en de medewerkers. De samenhang wordt geschetst met behulp van een serviceblueprint en de formuleplaat.



Afbeelding Formuleplaat Snel serviceformule

#### 3. Onderdeel van de serviceformule zijn alle partners van gemeenten

De Omgevingswet verlangt dat er meer in de keten gewerkt gaat worden met o.a. provincies, waterschappen en omgevingsdiensten. Er doen zich ook situaties voor waarbij het klantcontact en/of de afhandeling van aanvragen via andere (overheids)instanties verloopt. De inwoner of ondernemer ervaart geen verschil in de dienstverlening of de afhandeling van een aanvraag.

## Gewenste beleving Snel-service formule

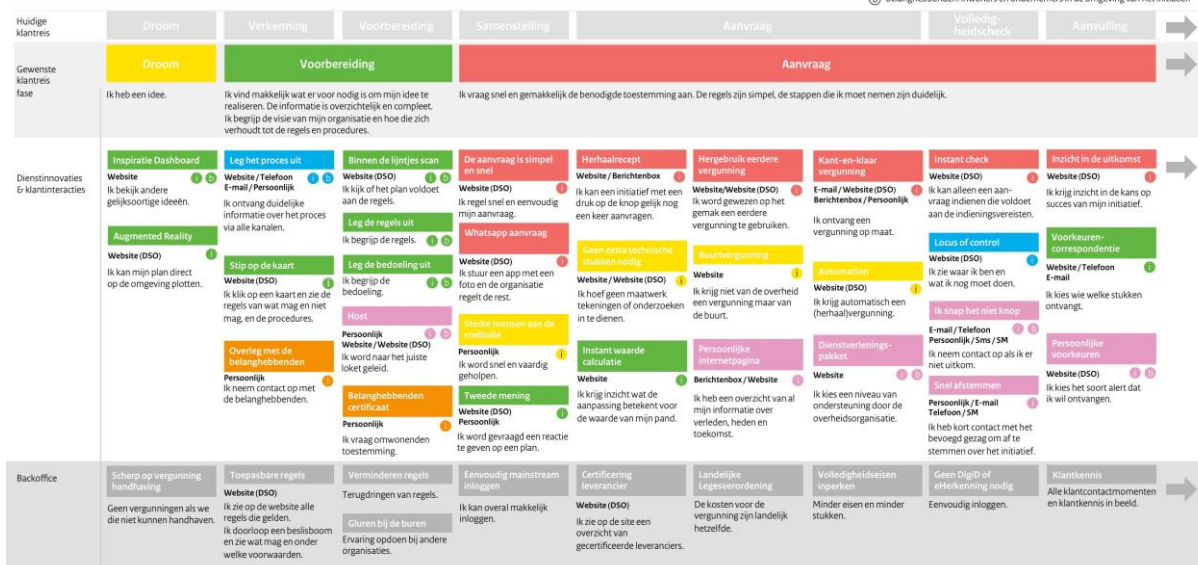
Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



08-05-2017

Pagina 1 / 2

- Snel
  - Betrokken
  - Relevant
  - Persoonlijk
  - Eenvoudig
  - Transparant
- ① Initiatiefnemers: inwoners(s) of ondernemers(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.  
② belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.



### Afbeelding Gewenste beleving snel-service formule

## 1.4.4 Dienstverlening ontwikkelt continu, bottom-up en in fasen

### 1. Ontwikkelen van dienstverlening is een continu proces

De Omgevingswet gaat in op 1 januari 2021. De wereld om ons heen zal in de komende jaren evolueren en de dienstverlening zal daarop moeten aansluiten. Voor onze gemeente is daarom een continu veranderproces gewenst. Het toetsten, bijschaven, nieuw ontwikkelen en doorlopende implementatie is een continu proces.

### 2. Serviceformules bottom-up bedacht en met inwoners en ondernemers ontwikkeld

In samenspraak met inwoners en ondernemers en met medewerkers zal elk onderdeel van de serviceformule stap voor stap worden ingevoerd in onze gemeente. We werken samen met inwoners en ondernemers en hebben constant zicht op hun wensen. Onze dienstverleners worden betrokken die in hun dagelijks werk met klantcontacten bezig zijn. Hun perspectief, kennis en ervaring is onmisbaar.

### 3. Veel aandacht voor ontwikkeling van medewerkers

De vernieuwing van de dienstverlening vraagt een belangrijke verandering in de processen en de contacten met initiatiefnemers. De Serviceformules brengen de wijzigingen in kaart gebracht. We werken met een veranderplan om de medewerkers goed te ondersteunen bij deze transformatie.

### 4. Financiële consequenties in beeld

Voor onze gemeente zijn er uiteraard kosten verbonden het wijzigen van de dienstverlening. Deze kosten worden beperkt door met het landelijke ontwikkelde dienstverleningsconcept met werkende formules te gaan werken. Bovendien worden we ook ondersteund bij de implementatie van de serviceformules. We zullen we met behulp van een business case in kaart brengen wat de financiële consequenties zijn van de vernieuwing van de dienstverlening als gevolg van de Omgevingswet.