

Dienstverlening

De dienstverlening van MvR & Partners bestaat in het kader van regelbeheer en gemeentebrede dienstverlening uit vier verschillende diensten:

- **Workshops:** Met behulp van workshops creëert MvR & Partners awareness bij bevoegde gezagen. Hierbij wordt aandacht besteedt aan juridische vereisten met betrekking tot toepasbare regels, de bruidsschat en het nut en de noodzaak van toepasbare regels in het kader van de dienstverlening van het bevoegde gezag. Deze workshop is hoofdzakelijk relevant voorafgaand aan de pilotfase, om bevoegde gezagen te helpen oriënteren en handvaten te geven voor het formuleren van een eigen implementatie strategie.
- **Trainingen:** MvR & Partners biedt ook trainingen aan. Hierbij wordt aandacht gegeven aan het vertalen van juridische regels naar begrijpelijke en beantwoorbare vragen en het inrichten van doelgericht regelbeheer binnen de organisatie. Op verzoek kunnen trainingen uitgebreid worden met maatwerk. Trainingen zijn tijdens elke fase van de implementatie van toepasbare regels belangrijk. Bijvoorbeeld om kennis te maken met de toepasbare regels of de doelgerichte werkmethode tijdens de pilotfase of strategiebepaling, of om de reeds opgedane kennis en ervaring verder aan te scherpen tijdens de operationele of beheerfase.
- **Advies op maat:** MvR & Partners biedt advies op maat. We analyseren hierbij de juridische regels en de visie op dienstverlening van het bevoegde gezag. We adviseren over de strategische overwegingen bij de implementatie van toepasbare regels en het inrichten van doelgericht regelbeheer. Advies op maat is voornamelijk interessant tijdens de strategiebepaling, maar kan ook tijdens de operationele en beheerfase nuttig zijn.
- **Implementatiebegeleiding:** MvR & Partners begeleidt projecten in het kader van toepasbare regels. Het project helpt een bevoegd gezag bij het opstellen van toepasbare regels en het inrichten van doelgericht regelbeheer. We begeleiden de inkoop van een passende oplossing voor regelbeheer en verzorgen de projectleiding voor de implementatie. Implementatiebegeleiding is overwegend relevant tijdens de operationele en beheerfase van toepasbare regels, maar is ook nuttig tijdens het uitvoeren van een pilot.

Visie

Onze visie op toepasbare regels is tweeledig:

1. Ze dragen bij aan een betere dienstverlening aan burgers en bedrijven;
2. Ze zorgen voor kwaliteitsverbetering van de regelgeving en de interne processen van de organisatie.

Dienstverlening

Toepasbare regels spelen een cruciale rol in de informatievoorziening van een gemeente aan burgers en bedrijven. Ze dragen bij aan het gemak bij het indienen van meldingen of aanvragen van vergunningen. Om dit te bereiken moeten juridische regels omgezet worden in toepasbare regels. Toepasbare regels zijn alleen succesvol als ze begrijpelijk geformuleerd worden. Dit zorgt ervoor er alleen vragen aan burgers en bedrijven gesteld worden die zij kunnen beantwoorden.

Kwaliteitsverbetering

Regelverbetering is niet het hoofddoel van toepasbare regels, maar MvR & Partners ervaart wel in de praktijk dat toepasbare regels hier veel aan bijdragen. Om te komen tot toepasbare regels moet je juridische teksten vertalen naar begrijpelijke en beantwoorbare vragen. Regels worden hierbij gevisualiseerd als bedrijfslogica in tabellen of beslisbomen. Bij deze vertaling en visualisatie kunnen inconsistenties, incompleetheiden en andere onjuistheden worden ontdekt. Wij adviseren over een doelgerichte werkwijze waarmee we de regelgeving beter laten aansluiten bij de doelen en ambities van het bevoegde gezag. De regelgeving wordt hierbij meestal ook nog beknopter beschreven.

Eén van de verbeterdoelen van de Omgevingswet is de uitlegbaarheid van de regelgeving. Door doelgericht regels op te stellen waarborg je dat de regels daadwerkelijk aansluiten bij datgene wat je als organisatie beoogt. Daarnaast is het ook mogelijk om expliciet vast te leggen met welke reden bepaalde regels gelden. Deze vastlegging is cruciaal voor de interne kennis van de organisatie bij bijvoorbeeld:

- het beoordelen van vergunningen,
- het wijzigen van de regelgeving,
- en het afstemmen met toezicht en handhaving.

Deze vastlegging is relevant als onderbouwing in de communicatie over regelgeving met burgers en bedrijven. Daarnaast helpt het bij de communicatie richting andere bevoegde gezagen in het kader van interbestuurlijke afstemming.

Casus Gemeente Leidschendam-Voorburg

Bij gemeente Leidschendam-Voorburg was de ambitie duidelijk. Zij willen de meest dienstverlenende gemeente binnen Nederland zijn. Hierbij spelen toepasbare regels een cruciale rol. We zijn gestart met het analyseren van gegevens uit het zaakstelsel en het klantcontactcentrum. Hiermee hebben we de activiteiten geïdentificeerd die het meest aangevraagd of gemeld zijn bij de gemeente. Samen met de gemeente hebben we een team samengesteld. Dit team bestond uit: inhoudelijke experts, vergunningverleners, juridische (beleids)medewerkers en personen die de rol van regelanalist gingen vervullen.

Om draagvlak en enthousiasme te creëren, begon het project met een aantal kick-offs, in groot en klein comité. Deze kick-offs gingen in op het praktische doel van het project, maar ook op de nieuwe doelgerichte werkwijze die hierbij gehanteerd zou worden. Hierbij werd aandacht geschonken aan de voordelen die toepasbare regels met zich meebrengen voor de gemeente en haar inwoners.

In wekelijkse 'kennissessies' met het team werden de doelen geïdentificeerd en uitgewerkt in subdoelen. Vervolgens zijn de lokale topactiviteiten één voor één op basis van de doelen uitgewerkt tot consistente, complete én compactere regels. Regels zijn versoepeld indien dit mogelijk was zonder af te wijken van de doelen van de organisatie. Tijdens de kennissessies werden alle aanwezige teamleden ook direct on-the-job getraind in het doelgericht denken en werken.

Daarna is de keten van toepasbare regels in een praktijkproef getest. Hierbij werd aandacht besteed aan het indienen van meldingen en vergunningaanvragen en het ontvangen hiervan in het zaakstelsel. Er zijn verschillende kennismakings- en afstemmingssessies georganiseerd om heldere afspraken te maken over taken, deadlines en samenwerking. Na de succesvolle afronding van de praktijkproef is gezamenlijk een presentatie voor de kwartaaldemonstratie in juni 2019 gegeven.

Resultaten:

- De hoofddoelen en subdoelen van de organisatie zijn in kaart gebracht.
- De top 15 lokaal meest voorkomende activiteiten zijn uitgewerkt tot consistente en complete regels.
- Medewerkers van de organisatie zijn on-the-job getraind in de doelgerichte werkwijze. De gemeente is hierdoor in staat om zelf toepasbare regels op te stellen.
- De praktijkproef heeft aangetoond dat toepasbare regels aangeleverd kunnen worden aan het DSO en vergunningaanvragen aankomen in het zaaksysteem. Hierbij waren partijen zoals Roxit, Knowledge Values, Centric en Enable-U betrokken.
- Deze casus is tijdens de kwartaaldemonstratie van juni 2019 gepresenteerd in Amersfoort.

Minimale acties:

Tijdens het project stonden de volgende acties uit de lijst van minimale acties centraal:

1. *Het kunnen aanleveren van indieningsvereisten*
2. *Het kunnen opstellen en aanleveren van vragenbommen voor de vergunningcheck*
3. *Een snelle dienstverlening voor topactiviteiten ingericht*

Daarnaast was ook aandacht voor actie 1. Met name het vaststellen van de ambities van de organisatie met betrekking tot de leefomgeving en de dienstverlening aan burgers en bedrijven. We hebben samen met de gemeente ook de strategie en aanpak met betrekking tot toepasbare regels bepaald.

Referentie: Leana Vlok, informatiemanager Gemeente Leidschendam Voorburg

Betrokken medewerkers van MvR & Partners: Joey Kortram in de rol van regelanalist, projectmanager, adviseur en trainer.

Periode: februari 2019 t/m augustus 2019

Aantal dagen inzet MvR medewerker: 25

Samenwerking met: Roxit, Knowledge Values, Enable-U en Centric.

Medewerkers van MvR & Partners zijn in het kader van toepasbare regels ook betrokken geweest bij: Waterschap Hoogheemraadschap de Stichtse Rijnlanden, Waterschap Hollandse Delta, Waterschap Drents Overijsselse Delta, Waterschap Vechtstromen,

Gemeente Heerlen, Gemeente Midden-Groningen en Servicecentrum MER. Zij hebben hierbij onder andere de volgende rollen vervuld: regelmanalist, projectmanager, adviseur en trainer. Daarnaast heeft Joey Kortram bij het Ministerie van BZK de rol van DSO-expert Toepasbare Regels.