



Pilots Serviceformules

Gemeente Sittard-Geleen



NCOD

- Roelf Brinkman
- Daniël Wilms van Kersbergen

Gemeente Sittard-Geleen

- Jean Sijmons

VNG

- Ewout Dam

NCOD Omgevingsmanagement

Advisering Omgevingswet

Onder andere:

- **Ontwerpen en implementeren VTH-processen**
- **Inrichten vooroverleg: Omgevingtafel**
- **Serviceformules Omgevingswet**
- **Structurele effectenmodel**

Roelf Brinkman – adviseur Omgevingswet - roelfbrinkman@ncod.nl

**Daniël Wilms van Kersbergen – adviseur -
danielwilmsvankersbergen@ncod.nl**

1. Introductie
2. Toelichting op serviceformules
3. Situatie gemeente Sittard-Geleen
4. Aanpak en resultaten pilots
5. Winstpunten en aandachtspunten
6. Vragen

- Gemeenten (en hun uitvoeringsorganisaties) zijn voorbereid op de gewijzigde vergunningprocedure (met 8 weken als standaard) en zorgen dat initiatiefnemers binnen de wettelijke termijnen een samenhangend besluit krijgen
- Gemeenten kunnen initiatiefnemers meervoudige vergunningen verlenen (verschillende activiteiten via één vergunning)
- Gemeenten hebben hun raadsleden, bestuurders, managers en medewerkers toegerust op het anders werken onder de Omgevingswet. Gemeenten hebben in dit kader hun werkprocessen aangepast naar de nieuwe wettelijke termijnen en geïncorporeerd, met o.a. aandacht voor interbestuurlijke en integrale afweging, voor participatie en voor goed vooroverleg met initiatiefnemers en belanghebbenden

- Toepassen van snelle en simpele dienstverlening voor de eenvoudige verbouwingen in en om het huis (dakkapel, uitbouw, kappen etc.)
- Complexere aanvragen waar meerdere disciplines bij betrokken zijn, afhandelen via goed vooroverleg aan de omgevingstafel

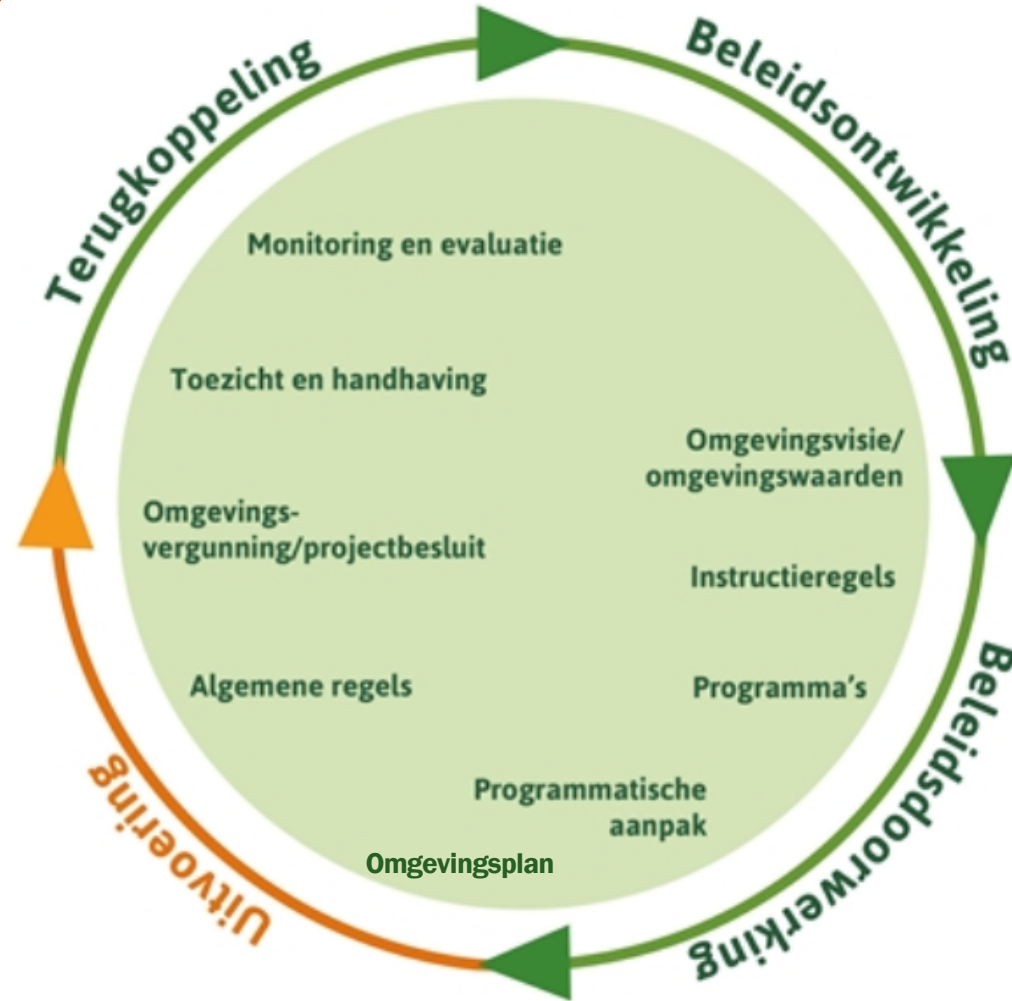
Beleidscyclus Omgevingswet

Serviceformules

- Snelserviceformule
- Ontwerpformule
- Ontwikkelformule
- Toezichtformule

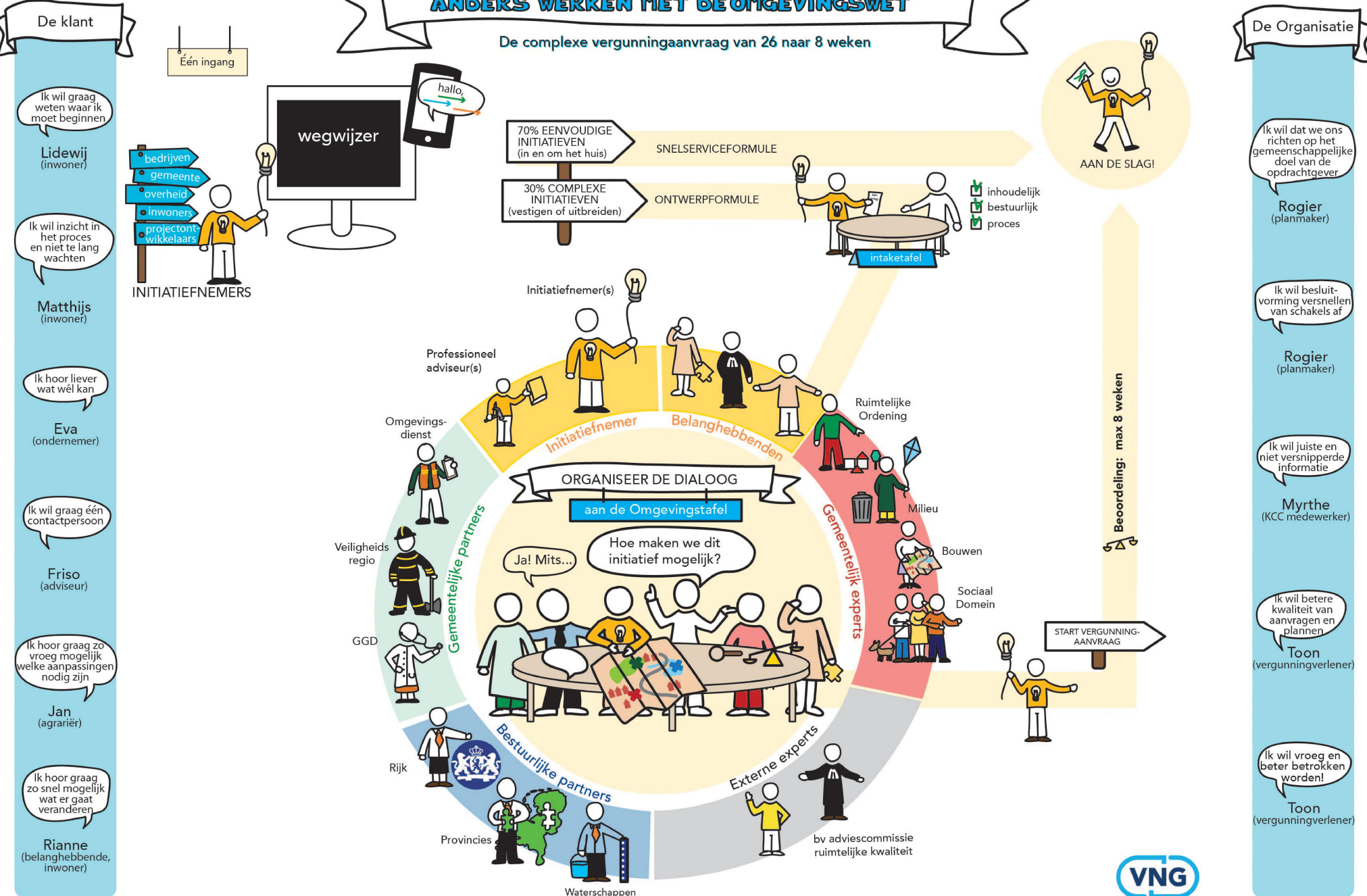


Omgevingsvergunning



DE OMGEVINGSTAFEL: ANDERS WERKEN MET DE OMGEVINGSWET

De complexe vergunningaanvraag van 26 naar 8 weken



De klant

Lidewij (inwoner)
Ik wil graag weten waar ik moet beginnen

Matthijs (inwoner)
Ik wil inzicht in het proces en niet te lang wachten

Eva (ondernemer)
Ik hoor liever wat wél kan

Friso (adviseur)
Ik wil graag één contactpersoon

Jan (agrariër)
Ik hoor graag zo vroeg mogelijk welke aanpassingen nodig zijn

Rianne (belanghebbende, inwoner)
Ik hoor graag zo snel mogelijk wat er gaat veranderen

De Organisatie

Rogier (planmaker)
Ik wil dat we ons richten op het gemeenschappelijke doel van de opdrachtgever

Rogier (planmaker)
Ik wil besluitvorming versnellen van schakels af

Myrthe (KCC medewerker)
Ik wil juiste en niet versnipperde informatie

Toon (vergunningverlener)
Ik wil betere kwaliteit van aanvragen en plannen

Toon (vergunningverlener)
Ik wil vroeg en beter betrokken worden!



Type aanvragen

- Complexere initiatieven (30%), vaak van bedrijven
- Meerdere expertises en ketenpartners bij betrokken

Kenmerken van Ontwerpformule

- Dienstverlening gericht op eenvoud, transparantie en uniformiteit
- De gemeente als één loket voor alle services
- De gemeente denkt mee in een integraal voortraject met participatie
- In nauwe samenwerking met ketenpartners
- Omgevingsvergunning binnen 8 weken

Snelserviceformule

Type aanvragen

- Relatief eenvoudige initiatieven (70%), in en om het huis
- Veelal onervaren inwoners en ondernemers

Kenmerken van Snelserviceformule

- Dienstverlening gericht op eenvoud, transparantie en snelheid
- Initiatiefnemer weet binnen 15 minuten óf vergunning nodig is
- De gemeente faciliteert in simpele en snelle afhandeling
- Omgevingsvergunning in max. 5 dagen

Gemeente Sittard-Geleen – Jean Sijmons

Situatie rondom dienstverlening en interne processen

- Onderdeel van totaalprogramma 'Leren en Ontwikkelen Omgevingswet'
- Aansluiting bij Dienstverleningsvisie Sittard-Geleen
- 2 Pilots samen met NCOD
- Aansluiten (zo veel als mogelijk) bij Model VNG

Pilots serviceformules

Aanpak

- Vormen integraal pilotteam
- Nulmeting
- Proces ontwerpen en plotten
- Lean-sessie
- Oefensessies met concrete casussen
- Evaluatie

Pilots serviceformules

Inhoudsopgave Handboek

1. Inleiding
2. Visie op serviceformule
3. Categorieën aanvragen
4. Procesbeschrijving
 - Stappen, rollen, doorlooptijden, dienstverlening
5. Faciliteiten
 - Quickscanformulier, standaard-documenten
6. Randvoorwaarden
 - Beleidskader, indieningsvereisten, informatievoorziening, houding & gedrag
7. Ketensamenwerking
8. Monitoring en Controle
 - KPI's

Pilots serviceformules – Jean Sijmons

Winstpunten en aandachtspunten

- Handboeken serviceformules gereed
- Uniformering en integraliteit proces
- Goede stap richting Omgevingswet

- Digitale sessies maakten creatieve proces lastig
- Voor de implementatie is een verdere concretisering van het proces nodig (m.n. ketenpartners en participatie)
- Proefdraaien organiseren
- Verantwoordelijkheid nemen en voelen voor ieders rol in het proces
- Houding en gedrag cruciaal
- Kost tijd





HRM | JURIDISCHE ZAKEN & OMGEVINGSRECHT | RUIMTELIJKE ONTWIKKELING | PUBLIEKSZAKEN | SOCIAAL DOMEIN PERSONEEL, SALARIS & RECHTSPOSITIE |
FINANCIËN & BEDRIJFSVOERING | DIGITALISERING & INFORMATIEMANAGEMENT