



## Dienstverlening en Omgevingswet

Wat is de serviceketen

Wat zijn aandachtspunten?

Welke hulpmiddelen vanuit DH

Hoever zijn jullie met de implementatie?

# Doel van de serviceketen

- De serviceketen betekent dat overheden bij de uitvoering van de Omgevingswet (incl Wkb) zorgen voor een goede vraagafhandeling van initiatiefnemers en belanghebbenden. Daarvoor is het nodig dat de keten goed werkt.
- Het eerste loket ligt daarbij bij het bevoegde gezag:
  - Voor de niet-wateractiviteiten vooral bij de gemeenten
  - Voor de wateractiviteiten vooral bij de waterschappen
- Voor een goede werking onderscheiden we:
  1. Versterking van de initiatiefnemer
  2. Versterking front-office
  3. Versterking back-office
  4. Boven lokaal tbv 2 en 3
  5. Inrichting Ondersteuning/ calamiteiten

# Veel gestelde vragen:

- Mag deze activiteit (dakkapel, tuinhuis, ..... ) op deze locatie?
- Ik begrijp de checker niet, wat moet ik doen?
- Hoe staat het met mijn aanvraag?
- Kunnen jullie mij helpen met het doen van mijn aanvraag?
- Mijn buurman is aan het verbouwen, mag dat?

## Top aanvragen landelijk

Slopen en/of asbest verwijderen (31%/ 511632)

Bijbehorend bouwwerk (8%)

Kappen (7%)

Overige veranderingen bestaande bouwwerken (6%)

Dakkapel plaatsen (4%)

Woning bouwen (4%)

Bouwwerk brandveiliggebruik (3%)

Handelen in strijd met regels ruimtelijke ordening (3%)

Nieuwkozijn plaatsen of bestaand kozijn of gevelpaneel veranderen (2%)

Hebben deze mensen de checker doorlopen? Of rechtstreeks?

## Wat verandert er door de Omgevingswet (incl Wkb)?

### Bouw:

- De knip tussen toestemming voor de locatie en het bouwtechnische gedeelte
- Gevolgklasse 1: geen vergunning meer via gemeente, maar kwaliteitsborging (wel met bijbehorende meldingen/informatieplichten)

### Wetgevingssystematiek:

- Van initiatief (incl inrichting) naar activiteit. Dus meer een combinatie van activiteiten waar vergunning, meldingen en informatieplichten nodig zijn

### Lokaal/ meer regels andere overheden:

- De Ow vraagt een integrale benadering. Dat blijkt al uit het omgevingsplan, maar ook uit het loket. De gemeente zal nog meer dan nu het aanspreekpunt én ook het bevoegd gezag zijn. Het loket is dus niet alleen iets van het rijk, maar ook van gemeente/waterschap en provincie. Wat betekent dat voor de beantwoording?  
Hoe stemt ze af met de andere overheden en uitvoeringsorganisaties?
- De gemeente kan meer eigen regels stellen en verwerken in het plan en dus ook in het loket

### Een nieuw anders werkend loket (Omgevingsloket): [omgevingswet.overheid.nl](https://omgevingswet.overheid.nl)

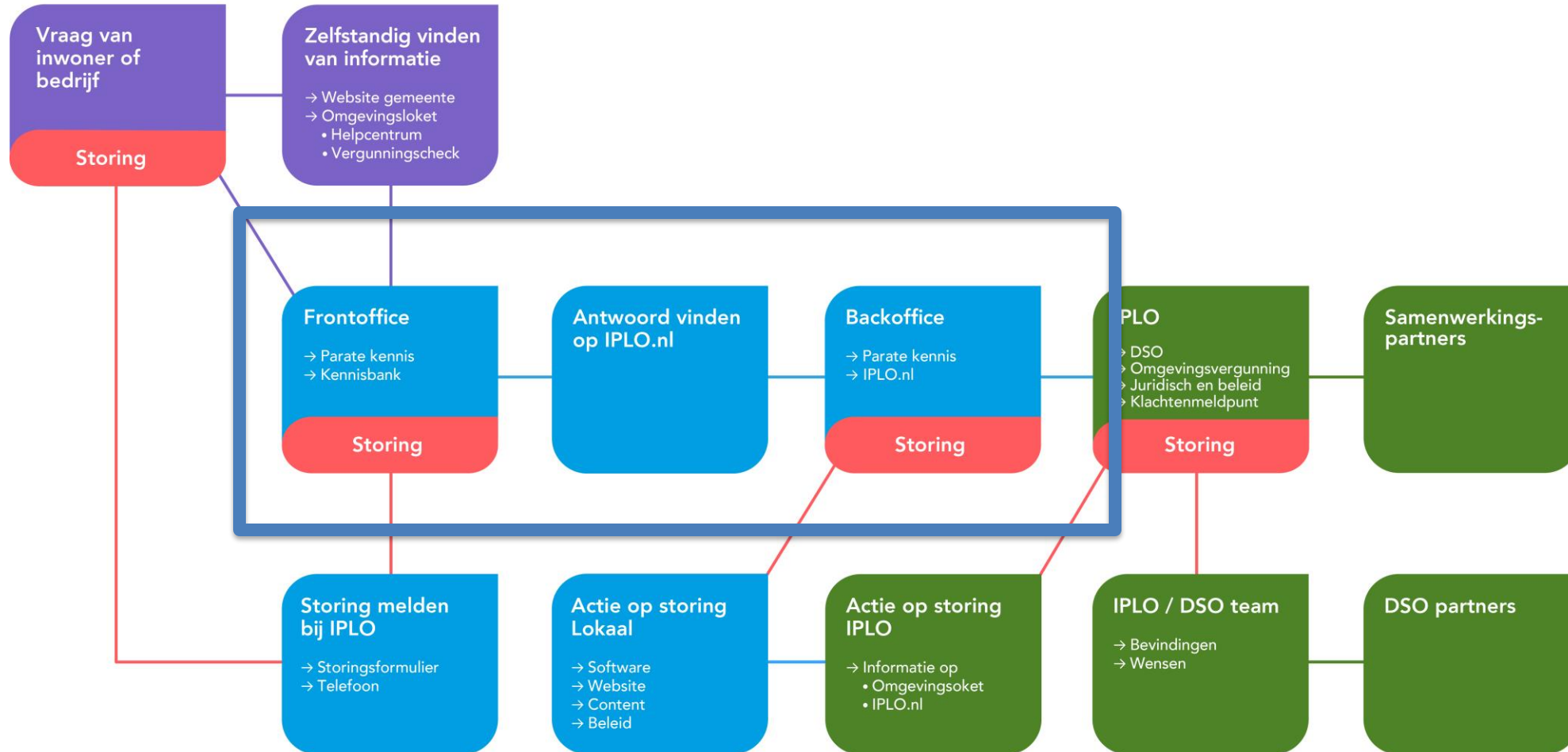
- Dit loket werkt anders dan het OLO, anders dan ruimtelijkeplannen.nl en anders dan de AIM
- De softwarepakketten zijn veranderd/ingericht naar de nieuwe wet. Doordacht moet zijn wat dit betekent voor de registratie
- Digitale vragen vooral via gemeentelijk loket (loket kan hulp IPLO inschakelen) / niet meer ambtshalve indienen

### Proceduretijd: haast in alle gevallen 8 weken (reguliere procedure)

### Leges: evt voor milieuvergunningen; maar niet meer voor bouwen (technisch) in geval van gevolgklasse 1

# Informatieproces serviceketen

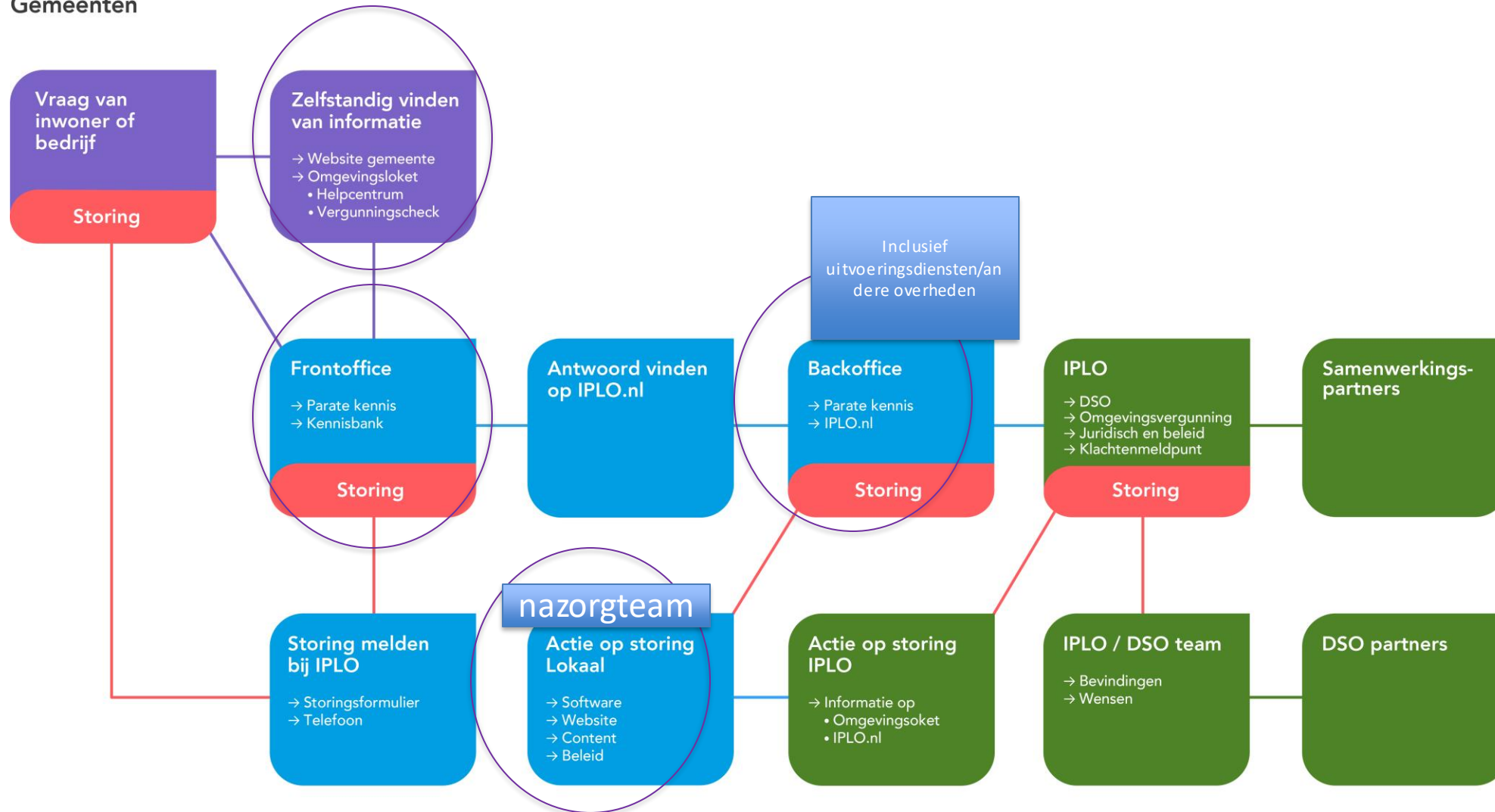
Gemeenten



- Initiatiefnemer
- Gemeente
- Informatiepunt Leefomgeving (IPLO)

# Informatieproces serviceketen

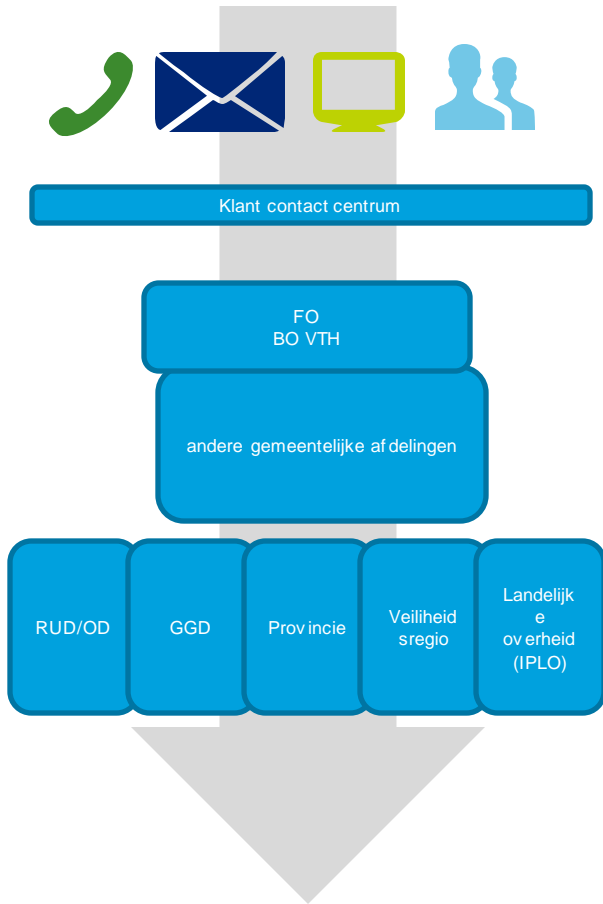
## Gemeenten



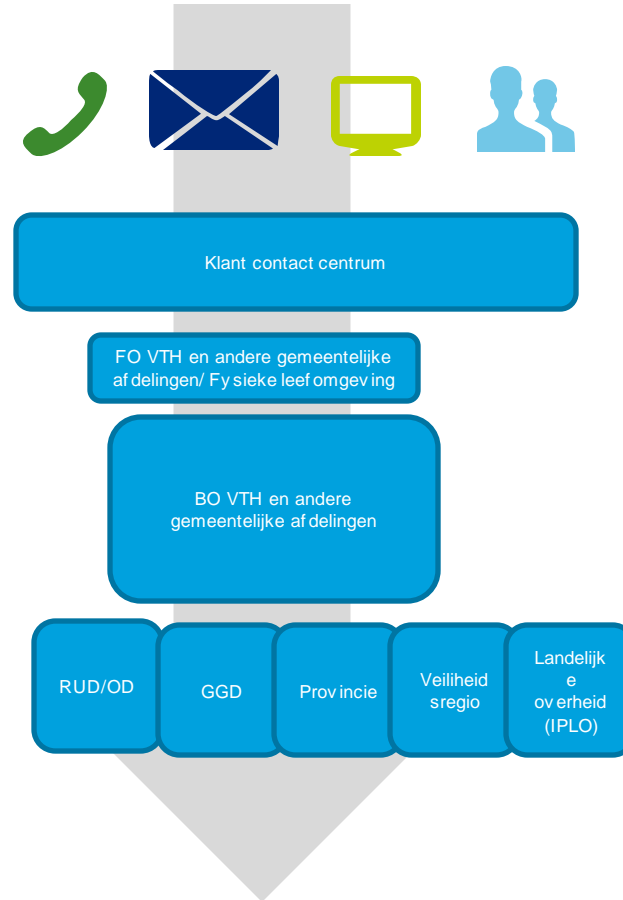
- Initiatiefnemer
- Gemeente
- Informatiepunt Leefomgeving (IPLO)

# Welke type organisatie bent u? Gebruikt de OW als vehicle om het KCC en Back office anders in te richten?

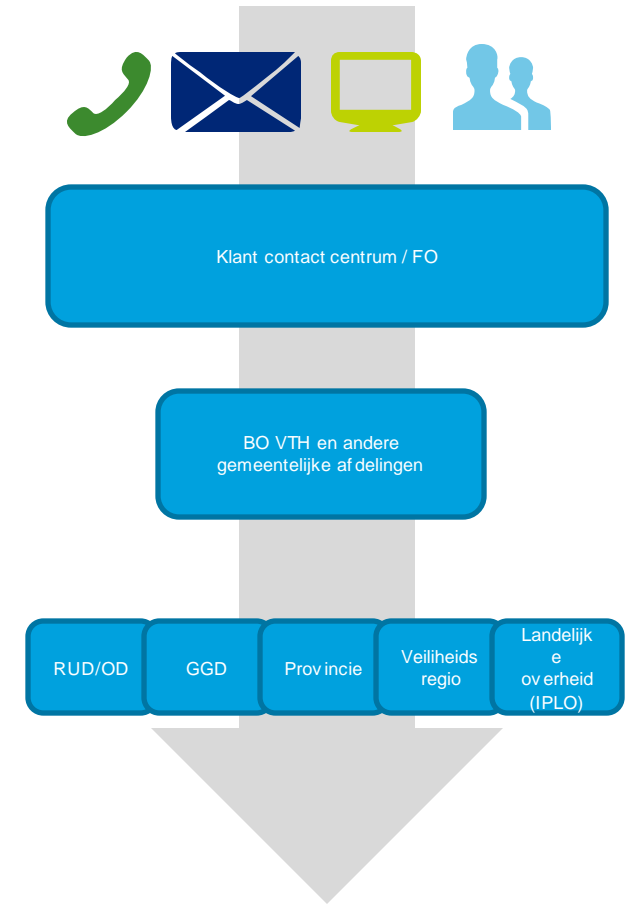
## Doorverbind KCC



## FAQ KCC



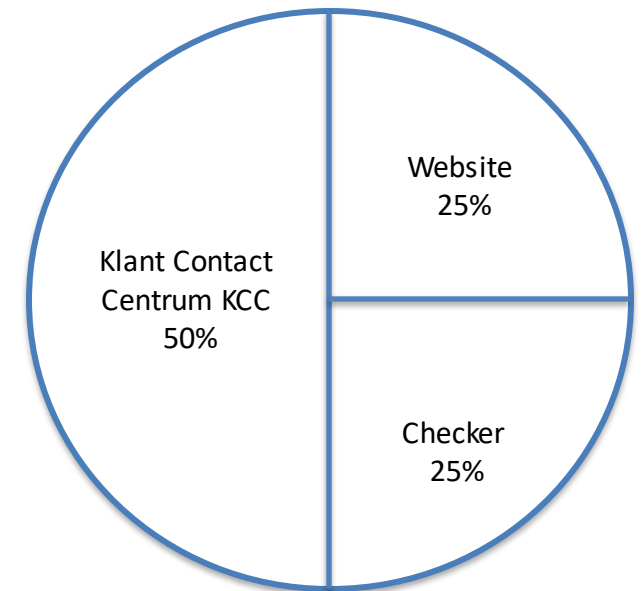
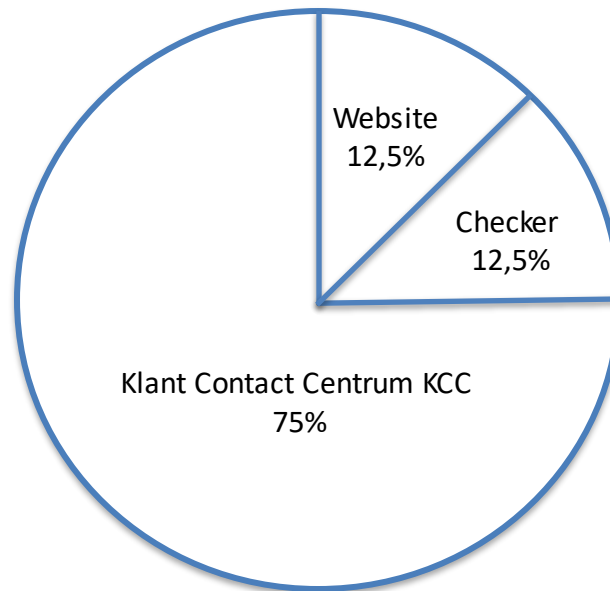
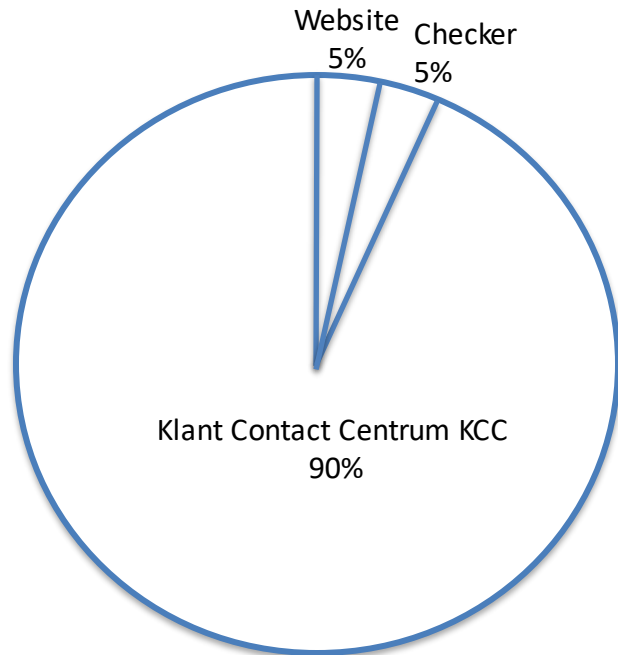
## Kennisrijk KCC



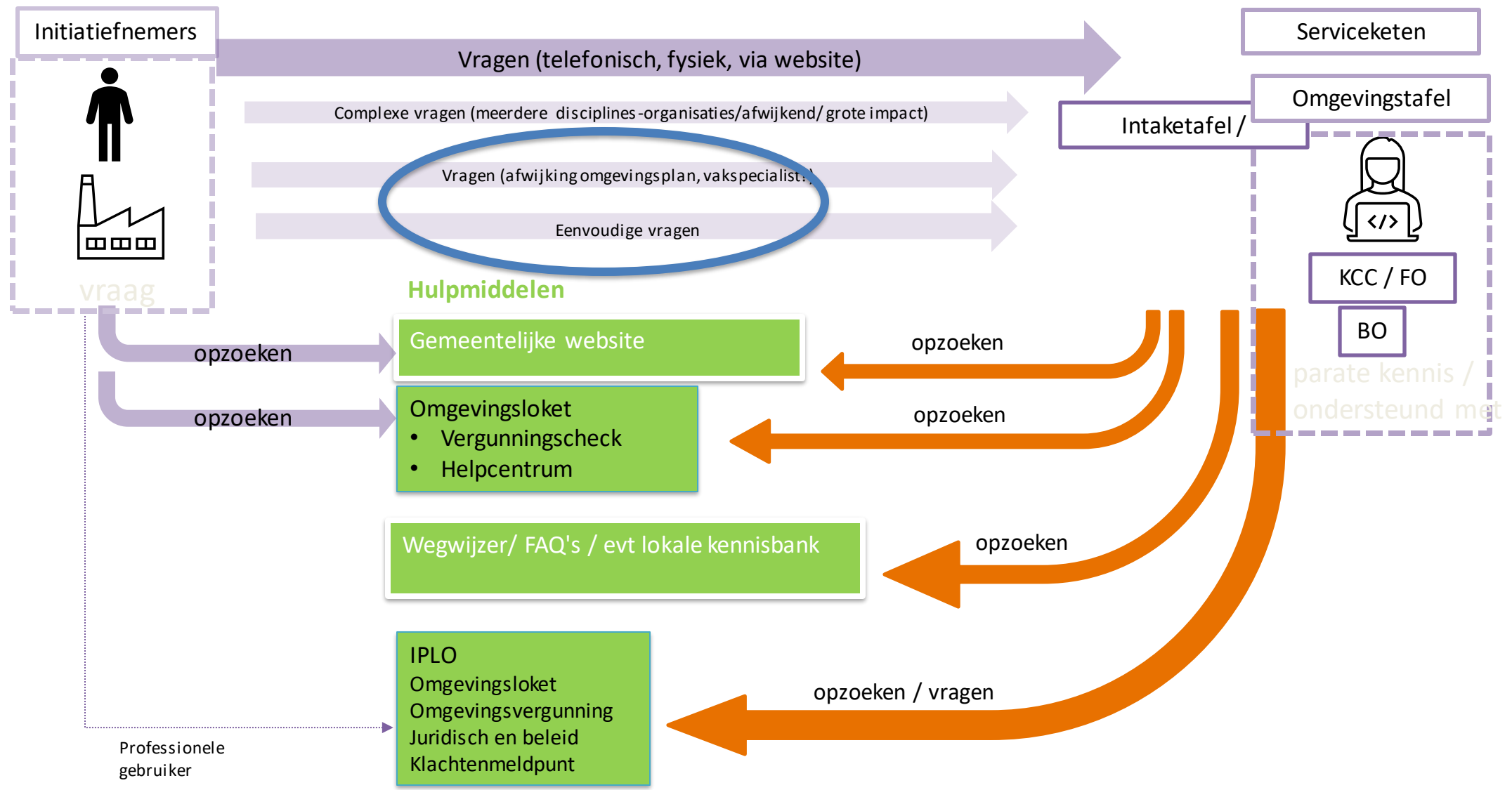


# De relatie tussen website, checker en KCC, hoe gaan jullie daarmee om?

- Hoe ziet de verdeling bij jullie gemeente er uit voor vragen over Omgevingswet en Wkb vragen op 1 januari?
- Zijn jullie hierop ingericht?



Verdieping dienstverlening: voortraject



# Lijstje afstemming interbestuurlijke vragenbomen (Gld)

1. Graven in bodem of waterbodem
2. Uitrit en dam met duiker
3. Kappen
4. Slopen
5. Loze van water
6. Het plaatsen van objecten (bij een weg)
7. Werkzaamheden aan en rondom monumenten

# Nazorgteam instellen

Landelijk wordt inzicht geboden in een hoe om te gaan met 'issues' die niet 1,2, 3 te beantwoorden zijn.

Ingeval calamiteiten:

- Voor enkelvoudige lokale activiteiten zal landelijk een voorbeeld papieren formulier worden gegenereerd voor de top activiteiten

Daarnaast ook *lokaal* een nazorg team instellen!

- Keyplayers tbv aanpassen website, beleid, toepasbare regels, inhoud
- Ingespelen op mogelijke knelpunten (what if) en een aantal calamiteiten

# Klaar voor de start: Dienstverlening

1. De frontofficemedewerkers van de gemeente kunnen Omgevingswet/Wkb vragen beantwoorden of deze doorgeleiden naar de juiste behandelaar. Helder is welke vragen beantwoord worden door de frontoffice of doorgezet worden naar de backoffice.
2. De gemeente is ingericht om als eerste aanspreekpunt te dienen voor alle omgevingsactiviteitsvragen. Als de gemeente geen bevoegd gezag is, herkent ze dat en helpt ze de initiatiefnemer naar het goede loket.
3. In de maanden voor en na inwerkingtreding van de Wabo naar de Omgevingswet (inclusief de Wkb) gaan er meer vragen worden gesteld vanuit bewoners, bedrijven en andere belanghebbenden. Daar is de capaciteit op ingericht en er is achtervang geregeld voor het beantwoorden van deze vragen. Dit geldt zowel voor de front- als backoffice.
4. De gemeentelijke website is ingericht op het bieden van informatie over de Omgevingswet en Wkb, procesinformatie rondom aanvragen, storings, vragen rondom het Omgevingsloket, bijzondere lokale omstandigheden en participatie.
5. De lokale toepasbare regels in het online Omgevingsloket voor vergunningcheck zijn getoetst op begrijpelijkheid en waar nodig met ketenpartners afgestemd. Hiermee ontstaan logische beslisbomen. De toepasbare regels die gemeenten met de bruidsschat hebben ontvangen van het rijk zijn gecheckt en eventueel aangepast.
6. Er zijn heldere afspraken/processen hoe, of en in welke mate de verschillende doelgroepen (ondernemers, laaggeletterden, digi beten etcetera) worden geholpen als ze zich melden bij de gemeente. Bijvoorbeeld wanneer een omgevingstafel, wanneer hulp bij het indienen van een aanvraag, op welke manier ondersteuning bij checken toestemmingen.
7. De standaardbrieven, mails en automatische berichten (templates en sjablonen) zijn aangepast conform eisen wetgeving, begrijpelijkheid en op taalniveau (B1).
8. Er zijn heldere afspraken of en hoe initiatiefnemers geholpen worden bij het toepassen van participatie door de initiatiefnemers. Dit is per gemeente verschillend en afhankelijk hoe en wat er in het participatiebeleid is vastgesteld.
9. Er zijn duidelijke afspraken over via welke kanalen (van intern naar extern en van extern naar intern) gecommuniceerd wordt met bijvoorbeeld inwoners, initiatiefnemers en belanghebbenden. Zoals bijvoorbeeld e-mail, telefonisch, social media, berichtenbox etcetera). Hierbij zijn servicenormen vastgelegd.
10. Inwoners en bedrijven weten en kunnen zonder Digid en op papier hun aanvraag indienen. Deze aanvraag wordt vastgelegd, op een goede wijze afgehandeld en gearchiveerd.

# Samenvatting

## Welke service wil je bieden?

- Hoe benaderen initiatiefnemers je? Wat leren we van de vragen van vandaag?
- Hoe wil je vragen aan de voorkant doorgeleiden? Triage: complex/eenvoudig/ er tussen in? Welke soorten 'vooroverleg': Omgevingstafel / Klantcontact? Welke service bied je?
- Balans website-checker-klantcontact?

## Wat heb je daarvoor nodig?

- Inzicht in wie beantwoordt welke vraag?
- Welke kennis/expertise waar? Basisvaardigheid en opzoekbare kennis
- Communicatie / Welke info op de website? Of anderszins
- Relatie BO—en bijvoorbeeld OD, provincie → wie doet dat?
- Toepasbare regels: planning mede in relatie tot omgevingsplan

## Overgangs/transitiefase

- Vanaf oktober
- Intern nazorgteam
- De lijn op stoom brengen?

# Checklist to do

|  | Landelijke hulpmiddelen  | Zelf / voorbeelden  |
|--|--|---|
| Helder wie beantwoordt welke vraag? (beantwoorden we alle vragen?)? Rolverdeling KCC-FO-BO | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begin oktober komt een aantal toetsvragen beschikbaar</li> </ul>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beeld type vragen?</li> <li>• Beeld service die je wil bieden?</li> <li>• Integrale regie op vragen of doorsturen</li> </ul> |
| Kunnen werken met het loket door KCC-FO?—Klikdemo's/functiegericht oefenen en              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klikdemo's</li> <li>• Functiegerichtoefenen</li> <li>• Zelf kennis maken met loket</li> </ul> |   |
| Basis/kennis wet?  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diverse achtergrond webinars/colleges</li> </ul>  | Eigen plan afhankelijk functie/opleidingen/oefensessies   |
| Website aanpassen?   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorbeeldteksten</li> <li>• Landelijke campagne</li> </ul>                                    | Planning (ook in relatie tot transitimaanden)   |
| Oefenen met mogelijke vragen (en hulpmiddelen)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wegwijzer voor FAQ (tbv FO/KCC-medewerkers)</li> <li>• IPLO website</li> </ul>                | Oefensessies intern aan de hand van vragen die je ook nu binnenkrijgt Lokale FAQ-vragen/kennisbank updaten? Vragen over waterschap-natuur?                            |
| Nazorgteam lokaal  |  | Lokaal/regionaal  |

# Producten

<https://vng.nl/artikelen/dienstverlening-de-start-van-de-serviceketen>

- ❑ Voorbeeldwebsite teksten
- ❑ Basispresentatie
- ❑ Gespreksstarter: Wie beantwoordt welke vraag
- ❑ Kennismaking Omgevingsloket
- ❑ Wegwijzer FO (FAQ's):  
<https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/ondersteuning/serviceketen/gemeente/wegwijzer-veelgestelde-vragen/>
  
- ❑ Regienetwerk uitvoeringsknelpunten





## Voorbeeldteksten website

Lotte Hoek

- Handreiking communicatie
- Voorbeeldteksten website topactiviteiten

# Serviceketen producten

Na inwerkingtreding van de Omgevingswet en Wet kwaliteitsborging voor het bouwen op 1 januari 2024 gaan inwoners, bedrijven, professionele organisaties en belanghebbenden, net als nu, aan de slag met initiatieven en het aanvragen van vergunningen en doen van meldingen. De gemeenten vormen in de meeste gevallen net als nu het loket voor alle vragen die daarover zijn bij initiatiefnemers. Om de dienstverlening ook na inwerkingtreding zoveel mogelijk op peil te houden, is het noodzakelijk om de bestaande dienstverleningsprocessen binnen uw organisatie opnieuw onder de loep te nemen en waar nodig te versterken.

De bedoeling is om de vraag van een initiatiefnemer zoveel mogelijk door het bevoegd gezag te laten beantwoorden. Dat betekent dat de lokale serviceketen voldoende sterk en voorbereid moet zijn op de inwerkingtreding van de nieuwe wetgeving. Het versterken van de lokale serviceketen betekent onder andere het ontsluiten van informatie via de website tot het afhandelen van vragen van inwoners, initiatiefnemers en belanghebbenden. Maar ook het opleiden van medewerkers, zoals front- en backofficemedewerkers. En het inrichten van bovenlokale en landelijke maatregelen, ook ten aanzien van calamiteiten.

## Projectteam Serviceketen

Om het lokale bevoegd gezag hierbij te helpen, is het projectteam Serviceketen in het leven

### Dienstverlening: de start van de serviceketen

- › Dienstverlening: de start van de serviceketen
- › Voorbeeld websiteteksten
- › Basispresentatie veranderingen Omgevingswet m.b.t. dienstverlening
- › Gespreksstarter: wie beantwoordt welke vraag?
- › Kennismaking Omgevingsloket
- › Wegwijzer voor frontofficemedewerkers: FAQ's
- › Regienetwerk Uitvoeringsknelpunten

<https://vng.nl/artikelen/dienstverlening-de-start-van-de-serviceketen>



# Wegwijzer

- Robbert Hulst



**Aan de slag met de  
Omgevingswet**

**Wie beantwoordt welke  
vraag?**

# Greep uit de chat, die voor meer mensen relevant is:

De opname en sessie worden op onderstaande pagina gedeeld:

<https://vng.nl/artikelen/de-vth-netwerkbijeenkomsten>

wij hebben (Gemeente Valkenswaard) in onze website de informaties en veranderingen opgenomen. Deze wordt nog voor 01-01-24 gecheckt en aangepast. in de site is vanaf 1 juli 203 vermeld. Het wordt aangepast. <https://www.valkenswaard.nl/omgevingswet>

<https://vng.nl/artikelen/website> en <https://vng.nl/artikelen/communicatie-omgevingswet-en-wkb>

Vanuit het programma worden klikdemo's georganiseerd: <https://aandeslagmetdeomgevingswet.nl/oefenen/oefenen-omgevingsloket/oefenen-klikdemo-omgevingsloket/>

<https://vng.nl/nieuws/gebruikers-verduidelijken-conclusies-vergunningcheck>

De url van het nieuwe Omgevingsloket per 1-1-24 is <https://omgevingswet.overheid.nl/home>

Verwijs voor 1-1 nog niet naar deze site, want de regels zijn dan nog niet zichtbaar (want de wet is nog niet in werking).

De link [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl) blijft tot 1-7-24 beschikbaar voor het OLO, want initiatiefnemers kunnen nog bijlagen toevoegen aan een eerder ingediende aanvraag. Op de homepage van het OLO wordt verwezen naar het nieuwe Omgevingsloket voor de check en het aanvragen. Na 1-7-24 verwijst de url [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl) direct naar het nieuwe Omgevingsloket