

## Wie beantwoordt welke vraag?

### *Inleiding en doel*

**Er zijn 342 gemeenten, met 342 varianten in de taakverdeling tussen KCC-medewerkers, frontofficemedewerkers, backofficemedewerkers en medewerkers van uitvoeringsorganisaties. Veel is historisch gegroeid en ook afgestemd op de lokale situatie. Hoe weet je of de serviceketen van uw gemeente klaar is voor de Omgevingswet?**

Het eerste loket voor het beantwoorden van een vraag van een inwoner ligt daarbij bij het bevoegde gezag:

- Voor de niet-wateractiviteiten vooral bij de gemeenten (let op: ook als de provincie of het rijk bevoegd gezag is!)
- Voor de wateractiviteiten vooral bij de waterschappen

Het vervullen van de loketfunctie in de leefomgeving is voor het bevoegd gezag niet nieuw. De vragen en initiatieven blijven voor een belangrijk deel gelijk. Zij het dat het juist door de verandering er wel meer vragen en meer kaders bijgekomen. Dat komt omdat er 26 wetten zijn samengevoegd tot 1 Omgevingswet en waarbij ook nog eens de regels van alle bevoegd gezagen samen komen in 1 nieuw Omgevingsloket. Toch lijken bevoegd gezagen veelal te kiezen om niet veel te wijzigen in de huidige dienstverleningstructuur.

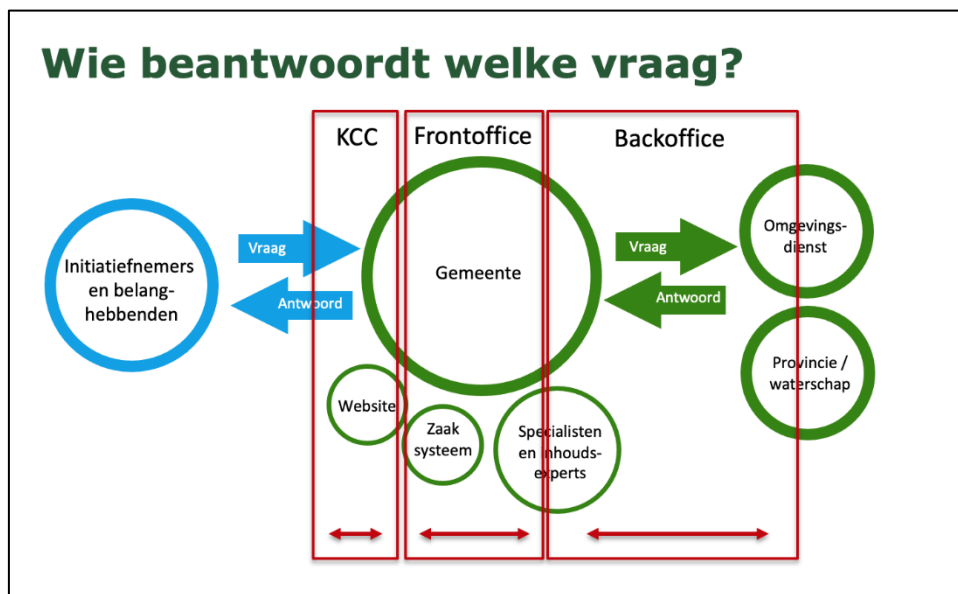
‘Wie beantwoordt welke vraag’ heeft als doel gemeenten te helpen herkennen hoe de verdeling is tussen KCC - Frontoffice – Backoffice. Waarbij de Backoffice niet alleen de gemeentelijke backoffice beslaat maar ook de uitvoeringsorganisaties en de provincie en het waterschap.

Met ‘Wie beantwoordt welke vraag’ kan het bevoegd gezag aan de hand van 25 testvragen toetsen of de serviceketen er aan de voorkant klaar voor is. U kunt vervolgens bezien wat er nodig is aan afspraken en opleidingen om een goede start te maken bij de inwerkingtreding.

### *Serviceketen*

Belangrijk is dat een initiatiefnemer, hoe groot of hoe klein een initiatief ook is, goed wordt geholpen. Er is in veel regio's geoefend met verschillende concepten van omgevingstafels. Dat zijn de complexere initiatieven. Maar ook de minder complexe vragen blijven komen. En die nemen misschien wel toe: de wet is breder dan nu en er is ook een nieuw Omgevingsloket.

Schematisch ziet de route van serviceketen er als volgt uit:



1. Initiatiefnemers en belanghebbenden stellen vragen bij de gemeente. De gemeente beantwoordt de vraag met behulp van hun lokale (en regionale) netwerk van systemen en personen.
2. Afhankelijk van de inhoud en complexiteit van de vraag schakelt het Klantcontactcenter (KCC) en/of Frontoffice (FO) met de Backoffice (BO), Omgevingsdienst of zelfs provincie/waterschap/Rijk.
3. Kan de gemeente de vraag niet beantwoorden, dan stellen zij een vraag aan het IPLO. Het IPLO beantwoordt de vraag van de gemeente en indien nodig maken ze gebruik van de kennis van beleidsdirecties en andere samenwerkingspartners.

### *Uitgangspunten bepalen*

Voor het bepalen van eventuele wijzigingen in de taakverdeling zijn drie vragen van belang:

1. Gaat de organisatie de taakverdeling zoals die nu is gelijk houden of gaat de organisatie daarin veranderingen aanbrengen?
2. Hoe ziet de gemeente de balans tussen informatie op de website, de Vergunningcheck en informatie in het Klantcontactcenter?
3. Hoe wordt omgegaan met vragen die bijvoorbeeld gaan over milieu, natuur of water?

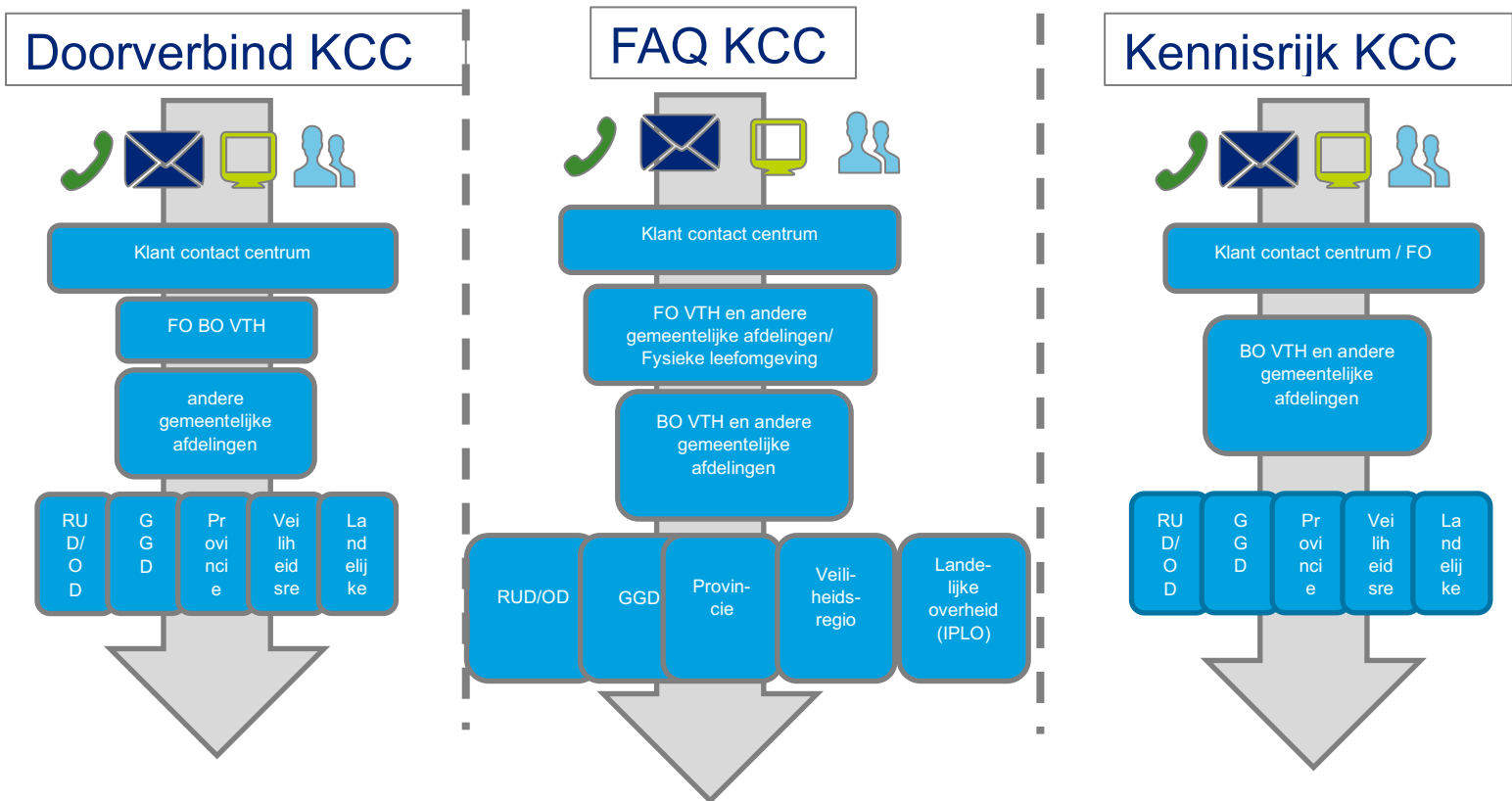
Hierna worden de vragen toegelicht.

Vraag 1: Gaat de organisatie en taakverdeling zoals die nu is gelijk houden of gaat de organisatie daarin veranderingen aanbrengen?

Onderstaande voorbeelden maken onderscheid in de rol van zowel het KCC als de achterliggende organisatieonderdelen. De keuze is hierbij om meer of minder vragen door

het KCC te laten beantwoorden. Dat betekent dat meer of minder kennis in het KCC aanwezig of voor het KCC toegankelijk moet zijn. Zoals gesteld is de rol/knip tussen taken bij de meeste organisatie zeer divers.

Op hoofdlijnen zijn er drie modellen:



**Snel doorverwijzen KCC:** Het KCC verzorgt het eerste klantcontact, mogelijk de registratie van de vraag en wijst daarna snel door naar de juiste afdeling of ketenpartner.

**FAQ KCC:** Het KCC verzorgt het eerste klantcontact, mogelijk de registratie van de vraag en is in staat veelvoorkomende eenvoudige vragen direct af te handelen. Andere vragen wijst het KCC snel door naar de juiste afdeling of ketenpartner.

**Kennisrijk KCC:** Het KCC verzorgt de inhoudelijk beantwoording van een groot aantal vragen. Voor specialistische vragen wordt doorverwezen naar de juiste afdeling of ketenpartner.

**Vraag: Welk model heeft uw organisatie?**

Vraag 2: Hoe ziet de gemeente de balans tussen informatie op de website, Vergunningcheck en het Klantcontactcenter?

Vanuit de ervaringen van de klantreizen weten we dat veel mensen zoeken naar informatie op de website. Ook een Vergunningcheck kan mogelijk al veel vragen 'opvangen'.

Investeren in de informatie op de website en in de Vergunningcheck kan voorkomen dat veel vragen terechtkomen bij het KCC. Tegelijkertijd moeten we onderkennen dat de complexiteit van de Omgevingswet leidt tot een weliswaar volledige Vergunningcheck, maar dat deze Vergunningcheck voor de incidentele aanvrager wellicht te complex is om te gebruiken.

**Vraag: Is er een keuze gemaakt welke informatie via de Vergunningscheck, welke informatie via de website en welke informatie via het KCC (of de bibliotheek, het huis-aan-huis-krantje etc.) wordt gegeven?**

Vraag 3: Hoe wordt omgegaan met vragen die bijvoorbeeld gaan over milieu, natuur of water?

In sommige gevallen kan het zijn dat bij het beantwoorden van een vraag de hulp van een uitvoeringsorganisatie of van een ander bevoegd gezag nodig is. Op welke wijze past dit in de procesketen van het beantwoorden van vragen?

**Vraag: Zijn er afspraken gemaakt met ketenpartners en andere bevoegd gezagen hoe om te gaan met vragen waarover zij de kennis in huis hebben?**

*Resultaat van antwoord op de drie vragen*

Het beantwoorden van deze drie vragen geeft inzicht in de organisatiekeuze, de keuze voor de informatiekkanalen die richting burgers en bedrijven gebruikt worden en de afspraken met ketenpartners en andere bevoegde gezagen over de beantwoording van vragen. Zorg dat iedereen die werkzaam is in KCC en/of FO en BO op de hoogte is van de aangepaste processen of samenwerkafspraken en dat iedereen weet waar informatie op de website te vinden is. Zorg voor een lijstje met onderwerpen, namen en contactgegevens voor het raadplegen van ketenpartners en andere bevoegde gezagen.

## Het gebruiken van “Wie beantwoordt welke vraag”

“Wie beantwoordt welke vraag” bestaat uit 25 vragen die burgers en bedrijven kunnen stellen.

Het zijn allemaal vragen die geraakt worden door de Omgevingswet of de Wkb. Dat wil zeggen: het antwoord op deze vragen is niet altijd het antwoord zoals dat voor inwerkingtreding van de Omgevingswet en de Wkb zou zijn. Er kan wat veranderd zijn. Een regel kan gewijzigd zijn, het kan ook zijn dat de gemeente niet meer zelf de kennis in huis heeft, maar dat dit bij een Omgevingsdienst zit.

Neem de vragenset door met een groep medewerkers die werkzaam zijn in het KCC en/of de Frontoffice en de Backoffice. Leg de vraag voor en laat de groep antwoord geven op de volgende vraag:

### HOE GAAN WIJ ALS ORGANISATIE MET DEZE VRAAG OM?

#### IS ER IETS VERANDERD IN DE BEANTWOORDING?

De set bestaat uit vragen die de grootste veranderingen van de Omgevingswet en de Wkb beslaan. Het zijn vragen over:

- Een concept verzoek indienen	- Flora en fauna
- Verdwijnen onlosmakelijkheid	- Omgevingsplan en de overgangperiode
- Eenvoudige vergunningen	- Omgevingsloket
- Meervoudige vergunningen	- Vergunningcheck met vragen van verschillende overheden
- Welke procedure van toepassing is	- Indienen van een aanvraag op papier
- De status van een vergunningaanvraag	- Leges
- Wkb	- Participatie
- Bodem	- Belanghebbenden