Ontwerpformule

Op deze poster vind je de gewenste blauwdruk van de ontwerpformule. Deze blauwdruk is met verschillende experts van de Gemeente in co-creatie tot stand gekomen.
De blauwdruk is opgebouwd uit verschillende lagen en is opgesteld vanuit het perspectief van de initiatiefnemer. Het uitgangspunt is de behoefte van de initiatiefnemer. De contactmomenten omschrijven welke interactie en welk medium er nodig zijn om de initiatiefnemer zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. De processen zorgen ervoor dat de contactmomenten optimaal tot stand kunnen komen.

Begrippen

Omgevingsteam:
Het omgevingsteam is een multidisciplinair team. Zij zijn verantwoordelijk voor de initiatieven van intake tot besluit. Het team bestaat uit een mix van het huidige team vergunningen, RO en een secretariaat ter ondersteuning.

Omgevingsmanager:
De omgevingsmanager is verantwoordelijk om een burger zo goed mogelijk met zijn initiatief te begeleiden. Per initiatief wordt er gekeken naar wie het beste past bij de aanvraag. De omgevingsmanager wordt na het startgesprek definitief vastgelegd.

Teamleider:
De teamleider vertaald het strategische beleid door naar het omgevingsteam. Deze persoon zorgt voor de juiste omstandigheden zodat het omgevingsteam optimaal kan functioneren. Hij/zij heeft het mandaat om werhouder, bedrijfscontactfunctionarissen, overlegpartners, specialisten en het team aan te spreken op hun verantwoordelijkheden.

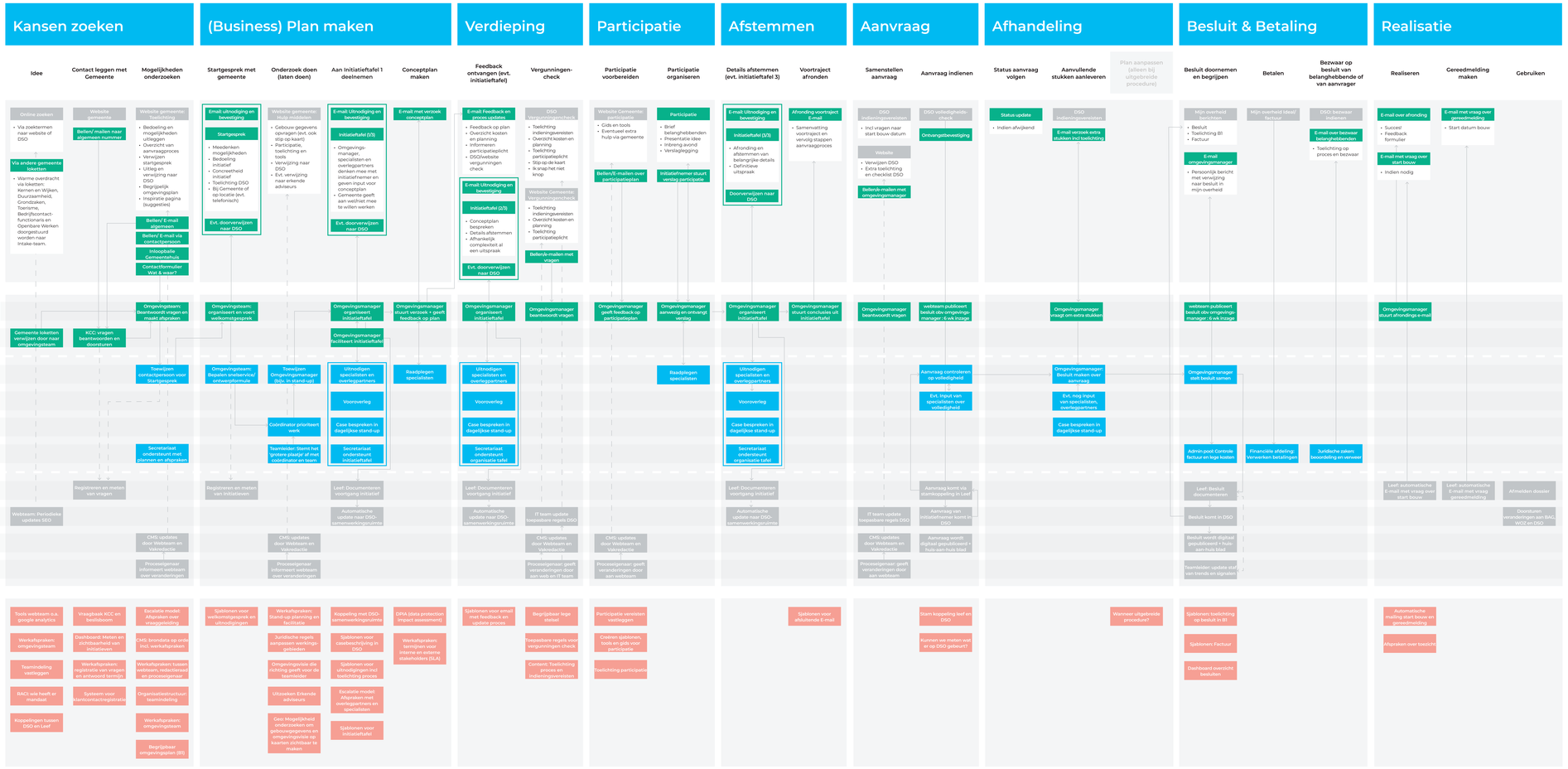
Proces eigenaar:
Is verantwoordelijk voor de klantreis, de kwaliteit van de verschillende contactmomenten en hoe ze met elkaar samenhangen. Deze persoon kijkt met een integrale blik en stuurt web/vakredactie/IT aan om contactmomenten te verbeteren/realiseren.

Dagelijkse stand-up:
Een stand-up is een korte update met een vaste vergader structuur op een gezet tijdstip. Het doel is om snel problemen op te kunnen lossen en de initiatieven te verdelen. Het omgevingsteam heeft hierdoor overzicht over de lopende initiatieven. Eventueel geeft de coördinator de prioritering aan.

Vooroverleg:
Een overleg dat plaatsvindt met interne en externe overlegpartners ter voorbereiding op de initiatieftafel. Dit is niet een vast onderdeel, en kan overgeslagen worden.

Legenda

- Persoonlijke interactie tussen initiatiefnemer en Gemeente
- Digitale contactmomenten en interactie met systemen en processen
- Werkproces van medewerkers
- Acties
- Het kernproces
- Periodieke updates



koos service design

Actielijst

Op deze actielijst staan de acties uit de blauwdruk geclusterd per spoor. Per actie is er gedefinieerd wie er betrokken en verantwoordelijk zijn.

V: Verantwoordelijk voor de uitvoering
E: Eindverantwoordelijk, geeft goedkeuring aan het resultaat
R: Raadgever, wordt gevraagd om advies en geeft richting aan het resultaat
I: Ge-informeerde wordt op de hoogte gehouden tijdens het proces

als eerste doen

Dienstverlening Digitaal contact

Tools webteam o.a. google analytics
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Welke taal/woordkeuze
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Content: toelichting proces en indieningsvereisten
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Contactformulier afsprakenmodule
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Sjablonen voor casebeschrijving in DSO

CMS: bronddata op orde incl. werkafspraken
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Werkafspraken tussen webteam, redactieraad en proceseigenaar
- V: Spoortrekker Dienstverlening / Coördinator Klantreis
- E: Programma manager
- R: Medewerker sjablonen / webteam / programmateam
- I: Organisatie clusters VTH & RO.

Dienstverlening persoonlijk contact

Welke taal/woordkeuze?
- V: Sjablonen maken: Spoortrekker Dienstverlening, beheerfase: proceseigenaar (coördinator klantreis).
- E: Teamleider VTH
- R: Kwaliteitsmedewerker sjablonen, communicatie, webmaster AR, juridisch, vergunningen, RO, loketten, KCC.
- I: Hele clusters RO, VTH + omgevingsmanagers.

Sjablonen
- V: Sjablonen maken: Spoortrekker Dienstverlening, beheerfase: proceseigenaar (coördinator klantreis).
- E: Teamleider VTH
- R: Kwaliteitsmedewerker sjablonen, communicatie, webmaster AR, juridisch, vergunningen, RO, loketten, KCC.
- I: Hele clusters RO, VTH + omgevingsmanagers.

Vraagbaak KCC en beslisboom
- V: Sjablonen maken: Spoortrekker Dienstverlening, beheerfase: proceseigenaar (coördinator klantreis).
- E: Teamleider VTH
- R: Kwaliteitsmedewerker sjablonen, communicatie, webmaster AR, juridisch, vergunningen, RO, loketten, KCC.
- I: Hele clusters RO, VTH + omgevingsmanagers.

Informatie voorziening

V:

DPIA (Data Protection Impact Assessment)
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Systeem voor klantcontact registratie
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Stamkoppelingen DSO
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Koppelingen tussen Leef en DSO
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Koppeling met DSO samenwerkingsruimte
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

GEO: gebouwgegevens + omgevingsvisie op kaart zichtbaar te maken
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Automatische mailing start bouw
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Dashboard overzicht besluiten
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Meten wat er op DSO gebeurd
- V: Spoortrekker Informatie Voorzieningen
- E: Projectmanager
- R: Spoortrekker dienstverlening, Informatie management
- I: Projectteam afdelingen organisatie, Webteam

Beleid

Omgevingsvisie die richting geeft
- V: Projectleider Omgevingsvisie / Spoortrekker
- E: Programmakelder
- R: Breed, in en extern
- I: Iedereen

Begrijpbaar omgevingsplan
- V: Projectleider Omgevingsplan / Spoortrekker
- E: Programmakelder
- R: Breed
- I: Iedereen

Juridische regels aanpassen werkingsgebieden
- V: Projectleider Omgevingsplan / Jurist programmateam
- E: Programmakelder
- R: RO/ICs
- I: Vergunningverlening / RO

Proces uitgebreide procedure
- V: Coördinator vergunningen/RO
- E: Teamleider VTH
- R: ROI Vergunningverlening
- I: ROI/ Vergunningverlening

Toepasbare regels vergunningencheck
- V: Programma Dienstverlening
- E: programmakelder
- R: Vergunningverleners / juristen / CIS / Communicatie
- I: KCC / Vergunningverleners

Begrijpbaar legesstelsel
- V: Programmakelder / Financiën
- E: CMT
- R: VTH
- I:

Toezichtsafspraken
- V: Coördinator Toezicht / OD
- E: Teamleider VTH
- R: Toezichthouders / Dienstverlening
- I: Toezichthouders

Participatie

Evalueren afgerronde participatie projecten (extern)
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: Programma Manager Omgevingswet.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Bestuur/CMT aanhalen bij visie op participatie + spelregels voor initiatiefnemers
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: College, raad
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Uitspraak raad: wanneer is participatie verplicht + kwaliteitscriteria
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: College, raad.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Aansluiten participatietool (landelijk initiatief)
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: College, raad.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Participatie vereisten vastleggen
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: College, raad.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Toelichting participatie - Uitleg aan initiatiefnemer
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: Programma Manager Omgevingswet.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Creëren sjablonen, tools en participatie gids
- V: Strategisch adviseur participatie (spoortrekker participatie).
- E: Programma Manager Omgevingswet.
- R: Projectteam Participatie , extern klankbord, communicatieadviseur, programmateam omgevingswet, teamleider en CMT
- I: Omgevingsmanagers, KCC, raad, initiatiefnemers, algemene communicatie over veranderingen a.g.v. omgevingswet

Personeel en organisatie

Rollen en verantwoordelijkheden bepalen wie heeft er mandaat?

Organisatiestructuur: team indeling bepalen

Inbedden van werkafspraken en routines omgevingsteam

Escalatie model: Afspraken over vraagbeheer

Werkafspraken omgevingsteam: eenduidige klantcontact registratie en antwoord termijnen

Escalatie model: Afspraken met overlegpartners en specialisten

Werkafspraken: termijnen voor interne en externe stakeholders (SLA)