

Projectplan

Onderwerp	<i>Dienstverlening onder de Omgevingswet</i>
Naam projectleider Naam opdrachtgever Naam portefeuillehouder	Richard Pap Hans Berends Andre Schuurman
Aanleiding	<p>Dienstverlening is een belangrijk onderwerp binnen de Omgevingswet. De klant, ofwel initiatiefnemer en zijn of haar plan, komen centraal te staan. We denken mee met de klant en maken een integrale afweging. De Omgevingswet vraagt een nieuwe manier van werken, met nieuwe werkprocessen voor onze dienstverlening. De veranderopgave waar Dalfsen op het gebied van dienstverlening binnen de Omgevingswet voor staat is:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De dienstverlening optimaliseren en aanpassen aan de mogelijkheden die de Omgevingswet biedt. <p>Dalfsen zet op dit moment al hoog in op het door ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening. Deze inzet is in lijn met de geest van de Omgevingswet. Denk hierbij aan de ontwikkelingen rondom het KCC, zaakgericht werken en de competenties die medewerkers vanuit programma Ideaal hebben verworven. Ook is Dalfsen bezig om de visie op dienstverlening te vernieuwen, zodat deze aansluit bij de behoeften van klanten en de Omgevingswet. Dalfsen scoort goed op klanttevredenheid. Voor ons is dit het belangrijkste uitgangspunt. Dalfsen kiest ervoor om de huidige lijn van dienstverlening door te zetten, te optimaliseren en daar waar nodig aan te passen aan de vereisten vanuit de Omgevingswet.</p> <p>Concrete onderzoeksvraag: welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening zijn in 2021 vereist als de Omgevingswet in werking treedt?</p>
Doelstelling (SMART)	<p><u>Specifiek</u> Het opleveren van een collegevoorstel voor het thema 'dienstverlening onder de Omgevingswet' met aanbevelingen welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening benodigd zijn als de Omgevingswet in 2021 in werking treedt en vervolgens het succesvol uitvoeren van deze aanbevelingen binnen 1 jaar na de invoering van de Omgevingswet.</p> <p><u>Meetbaar</u> Het project 'dienstverlening onder de omgevingswet' is bereikt als de aanbevelingen uit het collegevoorstel succesvol zijn uitgevoerd, waardoor de gemeente Dalfsen voldoet aan de (technische) vereisten/aansluit bij de ambities van de Omgevingswet voor dienstverlening.</p> <p><u>Acceptabel</u> Het project 'dienstverlening onder de omgevingswet' is acceptabel als deze in samenwerking/afstemming met de andere rakende thema's van het kernteam Omgevingswet en het project 'visie op dienstverlening' wordt opgesteld en dat Dalfsen de huidige lijn van dienstverlening doorzet en daar waar nodig heeft aangepast aan de vereisten/ambities vanuit de Omgevingswet.</p> <p><u>Realistisch</u> Het project 'dienstverlening onder de Omgevingswet' binnen onderstaand tijdsbestek is realistisch als er een heldere scope/afbakening is afgesproken. Daarnaast moet er rekening gehouden worden met het feit dat mogelijke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening geld</p>

	<p>en/of tijd kost.</p> <p><u>Tijdgebonden</u> De start van het eerste kernteambijeenkomst 'Omgevingswet' was op 24 januari 2017, de vaststelling van de verkenning 'dienstverlening onder de omgevingswet' was in augustus 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> - De vaststelling van het projectplan is vermoedelijk in Q2 van 2018. - Kennis opdoen / online training volgen gehele jaar 2018. - Een klankbordgroep oprichten voor de inhoudelijke analyse vanaf Q3/4 van 2018 tot en met Q3 van 2019. - Het opleveren van een collegevoorstel om goedkeuring te krijgen voor het uitvoeren van de aanbevelingen is gepland in Q3 van 2019. - De start van het uitvoeren van de aanbevelingen begint in Q4 van 2019 tot eind 2021 met een mogelijke uitloop in 2022. <p>In 2022 dienen alle aanbevelingen succesvol uitgevoerd te zijn.</p>
Resultaat (deelproducten & eindresultaat)	<p>Het opleveren van een collegevoorstel voor het thema 'dienstverlening onder de Omgevingswet' met aanbevelingen welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening benodigd zijn als de omgevingswet in 2021 in werking treedt en vervolgens het succesvol uitvoeren van deze aanbevelingen binnen 1 jaar na de invoering van de Omgevingswet.</p>
Organisatie (projectstructuur)	<p>Vanaf oktober 2018 wordt een klankbordgroep gevormd waarin alle dienstverlenende disciplines die te maken krijgen met de Omgevingswet (met name contact met klanten) vertegenwoordigd zijn. Het betreft de eenheden; Ruimtelijke Ontwikkeling en Publieksdienstverlening (KCC, Vergunningverlening, toezicht en handhaving). Hierbij gaat het om mogelijk de volgende mensen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Richard Pap – Projectleider ➤ Marit Gorter – Beleidsmedewerker Ruimtelijke Ontwikkeling ➤ Laura Keizer – Medewerker KCC Publieksdienstverlening ➤ Jeroen Flentge – vergunningverlening Publieksdienstverlening ➤ Han Bruggeman – toezicht en handhaving Publieksdienstverlening <p>Indien nodig kan ook interne ondersteuning worden ingeschakeld van het Leanteam voor o.a. het begeleiden / het inventariseren van de huidige werkprocessen en externe adviseurs/partijen worden ingeschakeld voor de uitvoering van de aanbevelingen.</p>
Planning en uitvoering	<p><i>Planning</i> Zie onder doelstelling Smart 'Tijdgebonden' en de <i>uitvoering</i> hieronder voor een globale planning. De project APK vindt plaats met Melanie Gils en Richard Pap.</p> <p><i>Uitvoering</i> De projectleider zal het jaar 2018 gebruiken om meer kennis op te doen van het thema dienstverlening onder de Omgevingswet en een online leergang volgen van de KING gemeenten gericht op dienstverlening. Vanaf oktober 2018 zal de projectleider de beoogde leden voor een klankbordgroep benaderen, zie organisatie (projectstructuur) en de klankbordgroep officieel gaan formeren. Van de leden van de klankbordgroep wordt een inzet verwacht van maximaal 30 uur per persoon voor het jaar 2019. Hierbij gaat het, naast het vergelijken van de klantreizen/serviceformules van KING met onze eigen huidige lijn van dienstverlening, om ongeveer drie bijeenkomsten met de klankbordgroep om te sparren over de voorbereiding en de opgeleverde resultaten. Ook interviews met andere interne vakspecialisten die niet in de klankbordgroep zitten kunnen door de leden van de klankbordgroep worden ingezet om informatie te verkrijgen. We kunnen voor dit proces gebruik maken van het</p>

	<p>Leanteam van Dalfts.</p> <p>De klankbordgroep levert de aanbevelingen op welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening benodigd zijn als de Omgevingswet in 2021 in werking treed. De projectleider maakt in Q3 van 2019 vervolgens het collegevoorstel gereed.</p> <p>Na de besluitvorming door het college in Q3 van 2019 kunnen de aanbevelingen worden uitgevoerd tot eind 2021 met een mogelijke uitloop in 2022. Mogelijk zal dan een beroep worden gedaan op een (nieuwe) klankbordgroep of externe adviseurs/partijen om de aanbevelingen uit te voeren. Dit is afhankelijk van de vereiste (vak)technische deskundigheid. Het uitvoeren van enkele experimenten, zoals het implementeren van aangepaste werkprocessen, biedt de mogelijkheid om tijdens deze fase van uitvoering alvast te kunnen testen en ervaring op te doen vanuit de ambtelijke organisatie.</p>
<p>Kosten, budget en dekking</p>	<p>Zoals het project op dit moment is omschreven, zijn er tot de uitvoering van de aanbevelingen geen kosten aan het project verbonden. Voor de uitvoering van de aanbeveling(en) is vanaf Q3 van 2019 tot eind 2021 met een mogelijke uitloop in 2022 wel budget vereist. Deze kosten worden met behulp van de vereiste (vak)technische deskundigheid nauwkeurig geraamd en meegenomen in het collegevoorstel. Op dit moment is de schatting dat een budget van € 15.000,- benodigd is.</p>
<p>Kwaliteit & Kaders</p>	<p><i>Kwaliteit</i></p> <p>Voor Dalfts gelden een aantal veranderopgaven binnen de Omgevingswet. Op het gebied van dienstverlening zijn dit; de dienstverlening optimaliseren en aanpassen aan de mogelijkheden die de Omgevingswet biedt. Het project 'dienstverlening onder de Omgevingswet' is opgebouwd uit twee fasen namelijk <i>het collegevoorstel</i> en <i>de uitvoering</i>.</p> <p>Het collegevoorstel voor het thema 'dienstverlening onder de omgevingswet' geeft antwoord op de vraag welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening benodigd zijn als de omgevingswet in 2021 in werking treed en is opgebouwd uit minimaal de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Inleiding</i> -> aanleiding onderzoek (veranderopgaven vanuit de omgevingswet), onderzoeksvraag: welke aanpassing(en) van de huidige lijn van dienstverlening zijn in 2021 vereist als de Omgevingswet in werking treed en de kaders (afbakening van de dienstverlening namelijk de fysieke leefomgeving bij de interne werkvelden Ruimtelijke ordening, Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving). - <i>Voorstel</i> - > specifieke en realistische aanbevelingen waarop het college een besluit dient te nemen. - <i>Argumenten</i> -> argumenten die het <i>voorstel</i> onderbouwen n.a.v. de analyse van de Klantreizen, serviceformules en interviews medewerkers. - <i>Kanttekeningen</i> - > welke kanttekeningen en alternatieven zijn er incl. mogelijke gevolgen en risico's? - <i>Financiële dekking</i> -> Het is mogelijk dat voor de uitvoering van de aanbeveling(en) in 2020/2021 budget vereist is. Deze kosten worden geraamd en meegenomen. - <i>Uitvoering</i> -> binnen 1 jaar na de invoering van de Omgevingswet dienen alle aanbevelingen succesvol uitgevoerd te zijn (planning van de uitvoering bijvoegen). Monitoring van de uitvoering van de aanbevelingen is een onderdeel van deze fase. Indien nodig zal een beroep worden gedaan op een (nieuwe) klankbordgroep afhankelijk van de vereiste vakdeskundigheid.

	<p>Om vervolgens de aanbevelingen succesvol en mogelijk gefaseerd uit te voeren is eerst een goedkeuring van het college vereist. Na goedkeuring van het college volgt de fase van <i>de uitvoering</i>.</p>
<p>Stakeholders intern en extern</p>	<p>Interne stakeholders:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mogelijk de gehele ambtelijke organisatie; met name medewerkers Ruimtelijke ordening, Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving, het kernteam omgevingswet (projectleiders van de overige thema's), het MT/ DT en het college. <p>Externe stakeholders:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persona's die de inwoners en ondernemers van de gemeente Dalfsen vertegenwoordigen. De (externe) klant is aan de hand van persona's (inwoners, ondernemers, belanghebbenden en professionals) vastgelegd, die middels klantreizen van KING in samenwerking met 200 gemeenten zijn geïnventariseerd. Deze persona's hebben elk een eigen beleving t.a.v. de huidige dienstverlening. Deze persona's worden ook gehanteerd als klant in het onderzoek.
<p>Risico's</p>	<p><i>Kosten uitvoering:</i> De kosten voor het uitvoeren van de aanbevelingen worden meegenomen in het collegevoorstel, zorgvuldig geraamd met behulp van de vereiste (vak)technische deskundigheid en in een planning opgenomen. Afgesproken is om enige tolerantie (tot 10 %) op te nemen van de beschikbaar te stellen budgetten waarbinnen de projectleider mag beslissen. Het college beslist welk budget beschikbaar wordt gesteld en de opdrachtgever beslist bij afwijkingen buitenom de afgesproken toleranties.</p> <p><i>Kwaliteit en planning:</i> Mogelijke andere risico's kunnen optreden met betrekking tot de kwaliteit en de planning van het project in de uitvoeringsfase. De Omgevingswet kan nader worden uitgesteld of anders gefaseerd ingevoerd worden. Gevolg is dat de planning m.b.t. het collegevoorstel of de uitvoeringsfase hiermee opschuift. Verder kan het zijn dat in de uitvoeringsfase bij het implementeren van een aanbeveling, onvoorziene vertraging optreedt en hierdoor mogelijk andere aanbevelingen die daar afhankelijk van zijn in de planning moeten worden doorgeschoven. Monitoring van de planning en kosten is daarom erg van belang en een vast taak voor de projectleider in de uitvoeringsfase.</p> <p><i>Raakvlakken andere thema's van de Omgevingswet:</i> De informatievoorzieningen gereed maken voor aansluiting op het DSO is een zelfstandig thema 'DSO' binnen het kernteam Omgevingswet en valt buiten de scope van dit project. Bij de Omgevingswet hoort een goede digitale ondersteuning. Daarom wordt een digitaal stelsel voor de Omgevingswet ontwikkeld. Alle digitale informatie is straks op één plek te vinden: in het nieuwe omgevingsloket. Via dit loket kunnen initiatiefnemers, overheden en belanghebbenden snel zien wat mag in de fysieke leefomgeving. Heel veel partijen werken samen om het loket en het digitale stelsel erachter te ontwikkelen. Het thema 'DSO' heeft raakvlakken met het thema dienstverlening binnen de omgevingswet. Een te verwachten risico kan zijn dat de informatievoorzieningen niet tijdig gereed zijn om aan te sluiten op het DSO of dat het DSO niet biedt wat hiervan verwacht wordt. Als maatregel wordt het volgende voorgesteld om afstemming veelvuldig plaats te laten vinden met de projectleider DSO om dit risico vroegtijdig te signaleren en mogelijk te bestrijden.</p> <p>Daarnaast wordt er gewerkt aan een nieuwe Omgevingsvisie en Omgevingsplan. Dit is een zelfstandig thema 'instrumenten' binnen het</p>

	<p>kernteam Omgevingswet en valt buiten de scope van dit project. De Omgevingsvisie beschrijft de integrale visie en koers voor de fysieke leefomgeving van de gemeente Dalfsen. De Omgevingsvisie heeft betrekking op veel beleidsterreinen zoals ruimtelijke ordening, wonen, werken, zorg, economie, voorzieningen, verkeer en vervoer, gezondheid, toerisme, cultureel erfgoed etc. De keuzes die hier gemaakt gaan worden kunnen invloed hebben op de betreffende serviceformules waarbij aangesloten wordt. Als maatregel wordt het volgende voorgesteld om regelmatig afstemming plaats te laten vinden met de projectleider Instrumenten om dit risico vroegtijdig te signaleren en mogelijk te bestrijden. Met behulp van experimenten kan tijdig worden geschakeld indien nodig.</p> <p>Het project Organisatie, Cultuur en Ontwikkeling (OCO) Omgevingswet is een zelfstandig thema binnen het kernteam Omgevingswet en valt buiten de scope van dit project. Het OCO Omgevingswet richt zich op de organisatiestructuur en -cultuur en kennis, competenties en kwaliteiten van medewerkers en bestuur. OCO moet er voor zorgen dat de medewerkers goed toegerust zijn op de veranderingen en dat ook de organisatie daarop anticipeert. Een te verwachten risico kan zijn dat de werkprocessen (technisch) in lijn zijn gebracht met de vereisten vanuit de Omgevingswet maar dat de organisatie en het bestuur (nog) niet handelen in de geest van de Omgevingswet. Als maatregel wordt het volgende voorgesteld om afstemming veelvuldig plaats te laten vinden met de projectleider OCO Omgevingswet om dit risico vroegtijdig te signaleren en mogelijk te bestrijden.</p>
<p>Informatie/communicatie/ voortgangsaafspraken</p>	<p><i>Informeren interne organisatie:</i> De opdrachtgever krijgt informatie door middel van de verkenning en het projectplan. Bij afwijkingen in de planning of kosten buitenom de afgesproken toleranties, wordt de opdrachtgever geïnformeerd en volgt mogelijke nadere besluitvorming op een wijzigingsvoorstel. Daarnaast besluit de opdrachtgever of het collegevoorstel wel of niet wordt doorgezet naar het college.</p> <p>Het collegevoorstel wordt door de projectleider, eventueel samen met de opdrachtgever, met de portefeuillehouder voorbesproken. Het college besluit vervolgens op het collegevoorstel met de aanbevelingen. Communicatie richting de interne organisatie ten aanzien van de voortgang van alle thema's onder de omgevingswet wordt vanuit het programma / afdeling communicatie georganiseerd en uitgevoerd.</p> <p><i>Communicatie richting de raad:</i> De raad wordt over de voortgang op de hoogte gehouden via het RIS met behulp van voortgangsrapportages vanuit het programma.</p> <p><i>Communicatie richting inwoners:</i> Niet in de planning.</p>
<p>Burgerparticipatie</p>	<p>Nee - > waarom niet? Is een ander thema onder de Omgevingswet en valt buiten de scope van dit project.</p>
<p>Verantwoordelijkheid en (toleranties en wijzigingen)</p>	<p>De opdrachtgever beslist over toleranties en wijzigingen buiten de 10 % ten opzichte van de planning en het beschikbaar gestelde budget. Dit zal in overleg gaan met de projectleider die zal beargumenteren waarom er veranderen optreden.</p> <p>Wijzigingen in het proces die niet afdoen aan het resultaat zullen niet afgestemd worden met de opdrachtgever. De verantwoordelijkheid ligt bij</p>

	de projectleider.
Evaluatie	Tussentijds wordt er een evaluatie gehouden middels de Project APK. Daarin wordt ook gekeken of de tot dan toe opgehaalde resultaten bij medewerkers corresponderen met de uitgangspunten van het projectplan. Dit wordt tevens getoetst door de opdrachtgever.