

Lessons Learned 'Jouw Omgevingswet' 2017

Woord vooraf door Diep

"Door de bijeenkomsten van Jouw Omgevingswet blijkt wederom het belang van verbinding en open communicatie met elkaar. Ook 'het niet weten' introduceren en er laten zijn brengt ruimte en rust om opnieuw naar de opgave te kijken. Hierdoor ontstaat duidelijkheid bij iedere stakeholder en vertrouwen & houvast om met elkaar aan de slag te gaan voor de nieuwe Omgevingswet. Mensen verlieten gemotiveerd de bijeenkomsten en gaven terug hier echt energie van te krijgen. Onzekerheden werden minder. Er ontstond meer beeld en geluid bij wat de wet voor hen betekende, in hun vakgebied en binnen hun rol. Vooral de informele en speelse setting werd genoemd als waardevol en anders. Inhoudelijk is het participatieproces op gang geholpen en is er al gesnuffeld aan de eerste kaders voor bijvoorbeeld nieuwe vergunningen. Vanuit Diep zien wij dat we ruimte hebben gecreëerd voor de deelnemende organisaties om binnen en buiten met een open blik en verbindend verder te gaan met de implementatie. De inzichten zorgen voor versnelling en een duidelijk pad naar de toekomst. Het is iedere keer weer een feest om een bijdrage te mogen leveren vanuit onze expertises aan dit soort opgaves".

Korte samenvatting

'Jouw Omgevingswet' is een programma van Diep, mede mogelijk gemaakt door een financiële bijdrage van het programma Aan de slag met de omgevingswet. Het programma 'Jouw Omgevingswet' is een programma dat ontwikkeld is om de implementatie van de Omgevingswet binnen de Cleantech Regio te ondersteunen (www.cleantechregio.nl, waar de gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen als onze opdrachtgevers in deze onderdeel van uitmaken). 'Jouw Omgevingswet' richt zich op stakeholders die met de Omgevingswet aan de slag willen en moeten. Er is aandacht voor hun wensen en uitdagingen en de focus ligt op de verbinding met en communicatie tussen alle partijen. Deze doelen worden gerealiseerd door het organiseren en faciliteren van interactie tussen belanghebbenden. Het programma 'Jouw Omgevingswet' bestaat concreet uit een serie bijeenkomsten met Gemeente, Provincie, Waterschap, Veiligheidsregio, GGD en Omgevingsdiensten.

Voor de Cleantech Regio zijn in 2017 drie bijeenkomsten georganiseerd. Uit deze bijeenkomsten en het proces en de organisatie eromheen is veel geleerd. Onderstaand wordt alles stap voor stap behandeld. Ook wordt ingegaan op de bevindingen en de geleerde lessen op verschillende thema's.

Dit document wordt aan de volgende partijen teruggekoppeld:

- Het programma Aan de slag met de nieuwe omgevingswet.
- De opdrachtgevers van Jouw Omgevingswet, in dit geval de gemeenten Apeldoorn, Deventer en Zutphen en de regionale stakeholders.
- Alle deelnemers van de bijeenkomsten binnen het programma Jouw Omgevingswet.

Inleiding

'Jouw Omgevingswet' richt zich op stakeholders die met de Omgevingswet aan de slag willen en moeten. Er is aandacht voor hun wensen en uitdagingen en de focus ligt op de verbinding met en communicatie tussen alle partijen. Deze doelen worden gerealiseerd door het organiseren en faciliteren van interactie tussen belanghebbenden.

Het programma 'Jouw Omgevingswet' bestaat concreet uit een serie bijeenkomsten met Gemeente, Provincie, Waterschap, Veiligheidsregio, GGD en Omgevingsdiensten. Voor de Cleantech Regio zijn in 2017 drie bijeenkomsten georganiseerd. Deze vonden plaats bij 'andere' locaties: Plek in Apeldoorn (www.plekapeldoorn.nl) en De Gasfabriek in Deventer (www.degasfabriek.com)

Wat hebben we gedaan?

In 2017 zijn de volgende bijeenkomsten georganiseerd:

- 11 mei 2017: Onderwerp Verkennen & Verbinden voor beleidsmakers;
- 20 juni 2017: Onderwerp Verdiepen (concrete cases) voor beleidsmakers;
- 31 oktober 2017: Onderwerp Verbinden & Verdiepen uitvoerders (vergunning & handhaving);



De bijeenkomsten

Op donderdag 11 mei 2017 vond de eerste bijeenkomst in het kader van 'Jouw Omgevingswet' plaats bij Plek in Apeldoorn (www.plekapeldoorn.nl). Tijdens deze bijeenkomst is de focus gelegd op het verkennen en verbinden tussen de verschillende stakeholders. Door middel van persoonlijke gesprekken en pitches vanuit iedere organisatie leerde iedereen elkaar beter kennen en ontstonden er verbindende gesprekken. Vervolgens is vanuit deze verbinding de dialoog gevoerd over een actuele casus.

Tijdens de tweede bijeenkomst, op dinsdag 20 juni 2017 bij Plek, stonden de verdiepingsslag rondom de thema's omgevingsvergunning en het bevoegd gezag centraal. Met behulp van een inhoudelijke uitleg en real life cases zijn de deelnemers om de tafel gegaan om de omgevingsvergunning voor deze initiatiefnemer te bespreken en ieder rol hierin te 'doorvoelen'.

Op dinsdag 31 oktober 2017 is de derde bijeenkomst georganiseerd in de Gasfabriek in Deventer. Deze bijeenkomst richtte zich op de uitvoerders: de vergunningverleners en handhavers. Na kennismaking en verbinding is men in groepen uiteengegaan. Aan de hand van een case werd het gesprek met elkaar aangegaan en het proces in samenwerking gestimuleerd.



Wat hebben we geleerd?

Er is bijzonder veel geleerd door met elkaar, in de volle breedte van de Omgevingswet, verbinding te maken, in gesprek te gaan, thema's op te pakken, zorgen te delen en verwondering uit te spreken. Onderstaande opsomming is een verzameling van bevindingen en lessen opgedaan tijdens de drie bijeenkomsten. Deze zijn geclusterd in:

- Algemeen
- Proces
- Verantwoordelijkheid
- Rol/ functie
- Kennis
- Mensen/ werknemers/ HR
- Participatie

Per cluster is een overzicht van de *bevindingen* en van de *lessons learned* opgesomd. Een bevinding is een constatering die tijdens de bijeenkomsten is gedaan. Hier hoeft niet per sé een les in te zitten, maar ze zijn vaak wel de moeite waard om te noteren omdat de bevinding een 'verwondering' of een 'gevolgtrekking' aangeeft. Een 'lesson learned' is door ervaring opgedane kennis of begrip. De ervaring kan positief of negatief zijn. En de les is van betekenis voor het vervolg.

Algemeen

Bevindingen:

- Van grote waarde bleek: elkaar écht tegenkomen, weten met wie je samenwerkt/gaat samenwerken.
- De wens is er nu om veelvuldig (!!!!) te gaan oefenen/ experimenteren met de omgevingsvergunning.
- Er moet meer geëxperimenteerd worden en niet gewacht worden tot 2021.
- Op lokaal niveau het netwerk zo krachtig mogelijk maken. Met behulp van een samenwerkingsplatform. Het feit dat 'Jouw Omgevingswet' regionaal is georganiseerd heeft grote meerwaarde. Men leert meteen het netwerk kennen dat nodig is voor de implementatie van de omgevingswet.
- Initiatiefnemer is niet de enige 'klant'. Ook andere 'klanten' moeten bediend/ beschermd worden: bewoners, bedrijven,

Lessons learned

- Meer fysiek bij elkaar aan tafel en "live" de conversatie met elkaar voeren.
- Geen enkel traject loopt als gepland.
- Er is nog te veel verschil van mening over alles voorafgaand aan de vergunning (het Digitale stelsel).
- Als één overheid naar de initiatiefnemer treden.

Proces

Bevindingen:

- De initiatiefnemer kan het proces bij verschillende partijen 'starten'. Het is (nog) niet duidelijk hoe het proces vervolgens verloopt.
- Iedereen moet het gevoel hebben dat hij/zij zorgvuldig wordt behandeld, zeker als zijn/haar belang niet behaald is. Dit betekent veel voor de zorgvuldigheid en volledigheid van het proces.
- GGD, omgevingsdienst, waterschap en veiligheidsregio voelen zich verantwoordelijk en enthousiast. Ze zien het als een kans om mee te doen.
- De termijn van 8 weken voor de omgevingsvergunning spreekt de ondernemer erg aan. De gemeenten zien het nog wel als een uitdaging.
- Men wil eerder in het proces betrokken worden (maar let op: moet geen Poolse landdag worden).
- Het proces van de omgevingsvergunning zal waarschijnlijk veel in overleg en informeel plaatsvinden. Het startoverleg dient laagdrempelig te zijn en met de juiste mensen.
- Welke eisen kun je stellen aan de kwaliteit van de aanvraag van een initiatiefnemer? En hoe ver ga je in het begeleiden van de initiatiefnemer?
- Als je meer moet gaan samenwerken met andere overheden, hoe bereik ik dan de juiste mensen? Hoe weet ik waar ik de juiste partners kan vinden?
- Samenwerken met partners buiten de eigen organisatie is een mooi streven, maar hoe krijg ik mijn eigen interne organisatie mee? De indruk is dat de mensen die niet willen veranderen, nu ook niet bij deze bijeenkomsten zijn.
- De medewerkers van de afdeling handhaving geven aan dat ze ook betrokken willen worden door overheden. In de pilots worden ze nu veelal niet betrokken.
- Ook moet de klant al aan het begin worden betrokken bij het proces, zodat de klant meegenomen kan worden in het hele traject en de klant centraal komt te staan.
- Toch gebeurt dit al steeds meer en wordt er in sommige gemeentes al veel tijd gespendeerd aan 'de voorkant'. Al hangt er aan die uren ook weer een prijskaartje en wie betaalt dat?
- **In de bespreking van de casus kwam de opmerking langs: maar dit doen we toch al? Wat is er nu echt anders? DUIDEN, wat er nu echt verandert is heel belangrijk.**
- Ook de evaluatie van het proces is belangrijk. Dat onderdeel ontbreekt nu vaak nog.



Lessons learned:

- De verschillende overheden betrekken bij alle fases van het proces, de rol (adviserend, leidend of participierend) en de mate van betrokkenheid is afhankelijk van de inhoud en omvang van de opgave en het moment van keuzes.
- Spanningsveld: langer voortraject nodig om vergunningsproces snel te laten verlopen. Dit proces (voortraject) goed organiseren. Vraag is: is dit nodig?
- Het proces zo breed mogelijk starten zonder waardeoordeel. Op basis van 'ja, mits' in plaats van 'nee, tenzij'. Zo kom je tot de thema's die ertoe doen in de betreffende opgave en daar waar het gesprek werkelijk over gevoerd dient te worden.
- Als we aan de voorkant sturing willen, betekent dat ook dat we dit proces goed neer moeten zetten om botsingen vroegtijdig gezond op te kunnen lossen.
- Initiatiefnemer als deelnemer in het vooroverleg.
- Initiatiefnemer adviseren na het vooroverleg.
- Om echt samen te werken moeten de partners al aan het begin van het proces betrokken worden. Maar om dat te kunnen doen moet je wel weten welke personen je moet benaderen bij de desbetreffende partners.
- Een aantal principes van de Omgevingswet worden nu al toegepast. Met name het betrekken van de klant en de open houding naar de burger is iets wat veel deelnemers zich al eigen hebben gemaakt (casus).
- Extra tijd steken in het begeleiden van initiatiefnemers aan de voorkant kost tijd en geld. De partijen moeten nadenken op welke manier ze dit willen vormgeven, zodat de ambtenaren tijd hebben om echt aan de slag te gaan met een vraag van een initiatiefnemer. Of de vraag achter de vraag te achter halen.
- Bij 80/90% van de aanvragen is vergunningsproces geen probleem; gaat om de complexe gevallen waar oefenen met het integrale gesprek van belang is.

Verantwoordelijkheid

Bevindingen:

- Voornaamste terugkerende vraag: wie is wanneer waarvoor verantwoordelijk?
- De afbakening van verantwoordelijkheid wordt snel juridisch, terwijl je dit vooraf door goed overleg en gezond vertrouwen juist zoveel mogelijk wilt voorkomen.
- De vraag wie verantwoordelijk is blokkeert het om echt open te zijn naar elkaar en verder te kunnen denken.
- Gedeelde zorg: Als alle verantwoordelijkheid bij de initiatiefnemer komt, wordt dan niet ieder initiatief in de kiem gesmoord?
- Bij goede initiatieven heeft de gemeente wel argumenten nodig om het plan uit te leggen aan burgers. "Ik heb wel munitie nodig om een plan te verdedigen".
- 'Ja, mits' vanuit de gemeente geeft de intentie om mee te werken aan het proces, maar de initiatiefnemer hoor alleen maar JA!
- In Deventer hebben ze al een interdisciplinair overleg waarin verschillende aanvragen van burgers worden besproken. Nu zouden daar ook nog de externe partners bij betrokken moeten worden, zodat het past binnen de principes van de Omgevingswet.
- Het zou goed zijn als er steeds een casemanager wordt aangesteld die de klant in het hele proces begeleidt. Kan dat?
- Hoe worden de afdelingen uiteindelijk afgerekend door het bestuur? Staan straks de klanttevredenheid centraal of telt nog steeds vooral het aantal verwerkte aanvragen?

Lessons learned:

- Er is behoefte aan duidelijkheid vanuit het bestuur over waarop de afdelingen in de toekomst afgerekend/beoordeeld zullen worden.
- Een casemanager kan mogelijk interdisciplinair samenwerken bevorderen en kan de klant het hele proces begeleiden.
- De verschillende overheden dienen elkaar op te zoeken om op thema's (regionaal) beleid te maken. Men is nog te sectoraal bezig.

Rol/functie

Bevindingen:

- Er zijn per opgave andere belangen, soms betekent dit ook een andere rol. Heb je de competentie in huis om deze rollen te vervullen?
- Tijdens de casus vielen meerdere deelnemers terug in hun bestaande rol en werd er veel naar regeltjes/wetten verwezen.
- Tegelijkertijd was het prettig om met mensen van verschillende disciplines aan tafel te zitten en zo kennis op te doen van hoe de procedures verlopen bij andere partners.

Lessons learned:

- **Er is behoefte aan meer coaching en begeleiding van de medewerkers op de werkvloer om andere competenties eigen te kunnen maken. Ook om te zorgen dat het hele interne organisatie meegaat in deze andere manier van werken (een cultuurverandering).**
- Het is goed om op de hoogte te zijn van hoe procedures lopen bij partners. Kennis is nodig om met elkaar te kunnen afstemmen.
- Meer samenwerken: korte lijntjes.
- Omgevingswet vraag om omslag naar ambtenaar 3.0: de omgevingsvergunning zien als leidraad en niet als blauwdruk.
- Als 'mens' verbinding maken; afstappen van 'afstand' tussen ondernemer en gemeente.
- Zoek elkaar op, werk samen.

Kennis

Bevindingen:

- Partijen willen graag kennis toegankelijk maken.
- Behoeftte aan integraal beleid op brede thema's als vergrijzing.
- Er zijn nog veel vragen over de inhoud.
- De verschillende overheden willen graag inzicht in het nieuwe digitale systeem.
- DSO (digitaal stelsel omgevingswet) is belangrijke pijler, maar voortgang is een zorg.

Mensen/werknemers/HR

Bevindingen:

- Omgevingswet is ook interne verandering. Van sectoraal naar mensenwerk. Ook een uitdaging voor HR.
- Uitdaging: kunnen we het fysiek realiseren met onze mensen? Ze zijn gewend vanuit de regels te denken.
- Handhaving wordt onvoldoende betrokken bij de huidige experimenten.
- Vraag: is tijdswinst ook een expliciet doel van de omgevingswet? Afhankelijk van hoe ver je gaat met ondersteunen van de aanvragen vraagt de omgevingswet naar verwachting meer tijd van de medewerkers.
- Cultuur en met name competenties zijn erg belangrijk. Welke competenties worden gevraagd van de medewerkers? En hoe ontwikkelen we de benodigde competentie?
- Er is vanuit de organisaties nog onvoldoende tijd beschikbaar om aan de slag te gaan met de omgevingswet.

Lessons learned:

- We moeten vaker het gesprek voeren en het vooral *doen*. Mensen schieten nu nog te snel terug in hun rol. Meer bijeenkomsten en/of trainingen als deze zijn nodig.
- Het proces van de omgevingsvergunning heeft een procesmanager/ procesbegeleiders nodig, maar ook de specialisten en generalisten.
- Op lokaal niveau het netwerk zo krachtig mogelijk maken.
- **We hebben nodig: leidinggevend en die accepteren dat je het niet allemaal weet, maar de intentie hebt om het goede te doen (en voor *datgene* beloond wordt).**
- **We hebben nodig: Leidinggevende die stuurt op klanttevredenheid en niet op aantal & tijd.**

Participatie

Bevindingen:

- Om echt te participeren is kennisdeling noodzakelijk en vooral uit de sectorale structuur.
- Vraag: is de initiatiefnemer wel klaar voor de nieuwe omgevingswet? Hoe wil de initiatiefnemer bediend worden: hier is niet één antwoord op. 90% vraagt niet om interactie maar wil gewoon snel antwoord: ja of nee.
- Besef bij de gemeente dat het beter is voor de initiatiefnemer: door het 'goede gesprek' is er meer begrip voor elkaar, waarom iemand iets wil.

Lessons learned:

- Participatie is niet de verantwoordelijkheid van de gemeente, maar van de partijen samen.