



# Nieuwsbrief

# Omgevingsvergunning/Lean

september 2010

## BETERE DOORSTROMING, WEG MET OVERBODIGE STAPPEN!

Er broeit iets rondom de vergunningverlening van Assen...

Op 1 oktober 2010 wordt de omgevingsvergunning ingevoerd. Dit is de langverwachte bundeling van maar liefst 25 gemeentelijke vergunningen.

Verder heeft Assen onlangs het hele vergunningenproces doorgelicht. Met behulp van de lean-aanpak. Voor onze klanten zijn de doorlooptijden drastisch verkort. Wat is er aan de hand?



# OMGEVINGSVERGUNNING KOMT ER AAN!



Wie nu een huis wil bouwen of een dakkapel wil plaatsen heeft te maken met verschillende vergunningen, zoals een sloop-, bouw- en een inritvergunning. Met elk hun eigen procedures, termijnen en leges. Met de komst van de omgevingsvergunning worden per 1 oktober a.s. 25 vergunningen voor wonen, ruimte en milieu samengevoegd tot één omgevingsvergunning.

De omgevingsvergunning komt voort uit de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo). Voor aanvragers van vergunningen betekent dit:

- één snelle aanvraagprocedure (in plaats van meerdere toestemmingen en meerdere procedures)
- één digitaal omgevingsloket (gemeenten zijn daarvoor aangesloten op [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl))
- één bevoegd gezag (het college van B&W) in plaats van verschillende overheden
- één besluit
- één bezwaar- en beroepsgang
- één handhaver (in plaats van verschillende overheden)

**Kortom: er is meer duidelijkheid en overzichtelijkheid voor onze inwoners en bedrijven.**

De Wabo is maar liefst vier keer uitgesteld en gaat nu definitief in op 1 oktober 2010. Vorig jaar heeft Assen besloten om niet langer te wachten op de nieuwe wet. De gemeente werkt daarom al sinds 1 januari helemaal in de geest van de Wabo.

## ONLINE OMGEVINGSLOKET

Wat moet er allemaal nog gebeuren om de omgevingsvergunning helemaal goed in te voeren? Dat is in de eerste plaats de aansluiting op het landelijke loket [www.omgevingsloket.nl](http://www.omgevingsloket.nl). Inwoners en bedrijven kunnen hier hun vergunning digitaal aanvragen. Verder wordt op dit moment hard gewerkt om alle nieuwe applicaties voor de vergunningverlening op elkaar af te stemmen.

## WONINGWET

Met de Wabo verandert ook de Woningwet, waardoor de mogelijkheden om zonder vergunning te mogen bouwen worden vergroot. Ook hiervoor worden medewerkers opgeleid.

Dit gebeurt met eigen mensen die door het ministerie van VROM zijn geïnstrueerd. Alle gemeentelijke regelingen, zoals de APV, de Bouwverordening en de Legesverordening worden binnenkort afgestemd op de Wabo. Hetzelfde geldt voor de standaardbrieven: alles wordt nog eens kritisch onder de loep genomen. En, tenslotte is er nauw overleg tussen collega's van het KCC en Vergunningen en Handhaving over de beantwoording van alle mogelijke klantvragen.

## COMMUNICATIE

Eind september start de voorlichting aan publiek en vergunningaanvragers. Onder andere via een speciale Berichten van de Brink, [www.assen.nl](http://www.assen.nl) en natuurlijk aan de publieksbalie zelf. Ook onze bestuurders worden goed toegerust met informatie, zodat zij de omgevingsvergunning kunnen uitdragen in hun contacten met ondernemers en in bijeenkomsten.

## VERDER LEZEN?

Kijk op [www.vrom.nl/dossieromgevingsvergunning](http://www.vrom.nl/dossieromgevingsvergunning) of [www.assen.nl](http://www.assen.nl)



# “LEAN IS GEEN TRUCJE, MAAR EEN MANIER VAN WERKEN”



**Richard Carsouw, clusterhoofd vergunningen en handhaving en Dirk de Boer, projectleider WABO & Verbeteren Vergunningproces vormden de motor achter het lean-traject.**

Richard: “De verbetering van het vergunningenproces en de komst van de omgevingsvergunning vormden voor ons de ideale aanleiding om de lean-methodiek te gebruiken. Lean is geen trucje, maar een manier van werken. In lean staan drie principes voorop: de klant centraal, respect voor de medewerker en het wegnemen van verspillingen. Begin dit jaar zijn we gestart met de inmiddels beroemde Lego-workshops. Zo’n 70 collega’s uit alle diensten deden mee. Van handhavers tot vergunningverleners, van adviseurs tot directeurs. Het is bijzonder om te zien dat deelnemers door met Lego te spelen zich bewust worden van de kern van het werkproces. Kleine wijzigingen in de volgorde of spelregels, leiden al gauw tot grote resultaten. Je ziet wat er gebeurt.”

Na de Lego-workshops is een kernteam gevormd om het vergunningproces verder in kaart te brengen. Ook deelprocessen zijn inmiddels lean gemaakt, zoals het zogenaamde vooroverleg en de milieuvergunning.

Richard en Dirk kijken met een goed gevoel terug op het hele traject. Dirk: “Het AMT gaf ons veel ruimte om dit proces naar ons idee op te zetten. En het is leuk om te zien dat ons enthousiasme is overgesprongen. Het AMT wil meer processen lean maken, zoals de processen subsidies, bezwaarschriften en collegevoorstellen. Wordt vervolgd dus!

## Handhaving nieuwe stijl

De komst van de Wabo betekent ook dat de handhaving gaat veranderen. Zo gaan de handhavers binnenkort werken met een ‘integraal toezichtsprotocol’.

Dit protocol zorgt ervoor dat de verschillende handhavers (op het gebied van bouwen, milieu, geluid etc.) hun werkzaamheden beter op elkaar afstemmen.

Uiteindelijk doel is dat de klant niet meer op verschillende momenten door verschillende medewerkers wordt lastig gevallen.

Assen volgt ook de landelijke discussie over de invoering van regionale uitvoeringsdiensten (RUD’s) op de voet. Ook deze ontwikkeling zal straks invloed hebben op de werkzaamheden van de van de gemeente.



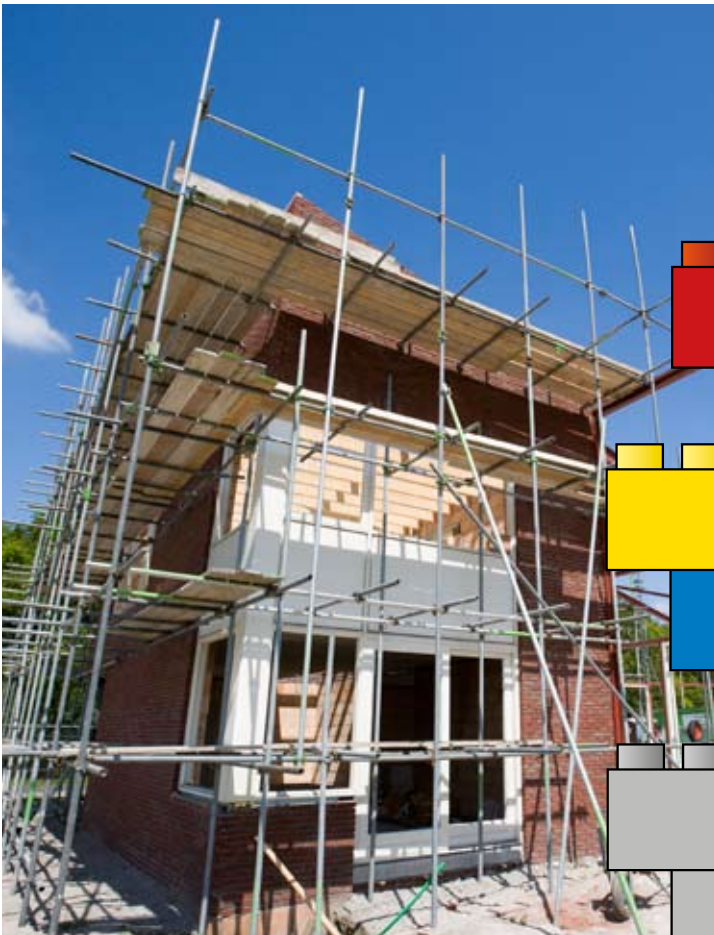


### VOOR LEAN:

- Veel processtappen (14!!)
- Vergunningen leggen vele meters af (bijna 1 km!!)
- Veel dubbele handelingen op verschillende afdelingen
- Géén uniformiteit (bijvoorbeeld inboeken)
- Te veel risico op fouten
- Veel verschillende mensen met één dossier bezig
- Te veel papier op de tafels van de vergunningverleners
- Weinig centraal opgeborgen (eigen kasten)
- Logistiek in het gebouw (grote afstand binnenkomende post – inboeken)

### NA LEAN:

- Doorlooptijd met minimaal 50% verkort.
- Klant wordt beter bediend
- Er wordt vanuit 2 kasten gewerkt, geen dossiers meer op 'naam'
- Overzichtelijke werkvoorraad
- Opgeruimde bureaus
- Iedere medewerker is verantwoordelijk voor de doorlooptijd van 8 dagen
- Frontoffice bewaakt de wachtrij (werkvoorraad). Bij meer dan 25 dossiers: inschakelen extra capaciteit op de afdeling.
- Afspraken met KCC zijn verbeterd.
- Toeleverende afdelingen haken aan op het nieuwe proces en op het digitale systeem.
- Ook de Welstandscommissie heeft haar werkwijze aangepast.



# DOSSIERS ZIJN NU VAN IEDEREEN

Anita van Hofslot is senior vergunningverlener bij het Cluster Vergunning en Handhaving. Anita is door de wol geverfd en vaak betrokken bij de langere vergunningprocessen, zoals rondom het Cultureel Kwartier.



Anita “Het lean-traject en de komst van de omgevingsvergunning valt voor ons mooi samen.

De Legoworkshop onder leiding van LeanEnt zorgde voor veel energie en inspiratie. In de workshop bedenk je zelf de oplossingen. Door de legoblokjes (denkbeeldige vergunningstappen) zie je heel duidelijk waar het proces stopt, waar onlogische stappen zitten. Je ziet bijvoorbeeld waar de legoblokjes doelloos liggen te wachten, je ziet welke weg ze afleggen. Een mooi voorbeeld is ook dat we er achter kwamen dat we als medewerkers letterlijk niet goed zaten. We zijn later ook op volgorde gaan zitten.”

## BEWERKINGSTIJD EN DOORLOOPTIJD

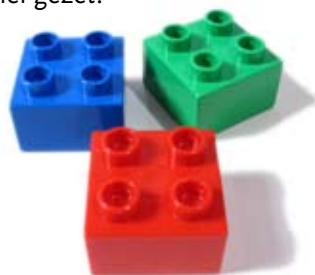
Voor Anita waren er nog meer eye-openers. Anita: “Door lean kunnen we de bewerkingstijd en doorlooptijd dichterbij elkaar te brengen. In de bewerkingstijden gebeurt er van alles met een vergunningaanvraag (specialistisch advies inwinnen, plannen toetsen aan het bestemmingsplan, opvragen Welstandsadvies etc.). In de doorlooptijden reist de vergunningaanvraag van A naar B. Daar liggen dus ook ophopingen en wachttijden op de loer. Kunst is om bewerkingstijd zo goed mogelijk te benutten. Door lean ligt een aanvraag nu veel minder lang te wachten en is de klant sneller geholpen.”

## OUDE PATRONEN VAARWEL

Anita: “Verkorten van doorlooptijden betekent dat iedereen hieraan een steentje bijdraagt. We werken nu met een gezamenlijke werkvoorraad. Dat zie je ook letterlijk aan de indeling van de kasten. Dossiers zijn van iedereen en alle vergunningverleners kunnen op ieder moment met een aanvraag verder. Voor alle partijen is dat wennen. Soms vallen medewerkers als het spannend wordt terug op oude patronen. En ook voor sommige klanten is het wennen dat men geen vast contactpersoon meer heeft. Maar zeg nou zelf... bij een reisbureau maakt het je toch ook niet uit of je Jantje of Pietje aan de lijn krijgt. Je wilt gewoon weten wanneer je ticket er aan komt.”

## IS LEAN IETS VOOR ANDERE PROCESSEN BINNEN DE GEMEENTE?

“Zeker. De lean-aanpak kun je bijna overal toepassen. Maar het is bij uitstek geschikt voor producten die een route afleggen, waar iets in en uit gaat. Gemeenten zijn er goed in om alle stappen achter elkaar te schakelen. Met lean worden de schakels veel meer parallel gezet.”



## IDA OOSTMEIJER-OOSTING, GEMEENTESECRETARIS

“Richard, Dirk en de medewerkers hebben de resultaten van het lean-traject trots gepresenteerd aan het AMT. En terecht! Wat een geweldig resultaat! Ik ken de lean-methodiek uit Meppel en ben er erg enthousiast over. We gaan in Assen hopelijk nog veel ‘leanen’.”

## JAAP KUIN, WETHOUDER

“Tevreden burgers, daar gaat het om! Met lean hebben we een grote stap voorwaarts gemaakt. Ga zo door zou ik zeggen.”

# ER GAAT NIETS BOVEN BOERENVERSTAND ÈN DE WIL OM TE VERANDEREN

**Mark Haan, brandpreventiemedewerker, is nauw betrokken bij bouwvergunningen en gebruikvergunningen. Mark deed mee aan de lego-workshop.**

Bij binnenkomst in de zaal bij Van der Valk, had Mark nog even zijn bedenkingen over al die legomandjes. Maar ook Mark werd steeds enthousiaster. Mark: "Het was prettig dat eerst de theorie werd uitgelegd. Daarna was het leuk om structuren te bedenken met de legoblokken. De Lego-sessie helpt om buiten de bestaande kaders te denken."

Mark is ervan overtuigd dat lean ook geschikt is voor andere organisatieonderdelen. En hiervoor hoeft lang niet altijd een zware projectgroep voor in het leven worden geroepen. Het lean-maken van zijn processtap is voor Mark niet heel ingewikkeld.

Hij heeft korte lijnen met de plantoetsers van Vergunningen en Handhaving. Samen met de plantoetsers zijn de procedures gebruiksvergunning en gebruiksmelding tegen het licht gehouden.

Mark: "Het is mij duidelijk geworden dat bij ieder proces de randvoorwaarden op orde moeten zijn, zoals mensen, geld en draagvlak bij het management. Verder is het heel belangrijk om alle stappen goed in te bedden in de computerapplicatie." Mark heeft daarvoor zelf de bouwstenen aangedragen, alle brandveiligheidsaspecten zitten er in.



*Napraten tijdens de Lego-workshop, maart 2010*



# VRACHTWAGENS EN VERGUNNINGEN

## WAT ZIJN DE OVEREENKOMSTEN?

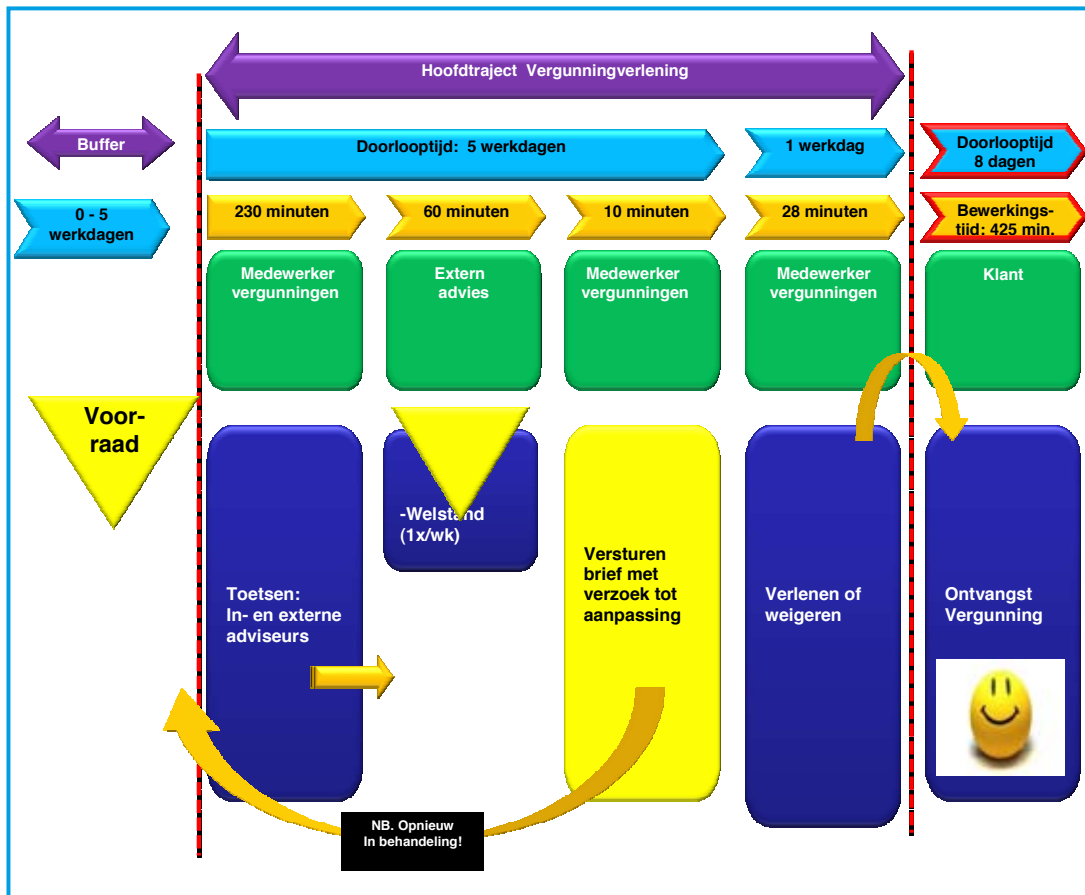
Dat ondervonden ca. 20 collega's dit voorjaar tijdens een excursie naar de Scaniafabrieken in Zwolle. In Zwolle worden vrachtwagens geassembleerd. Na een intensief leantraject rolt er nu binnen zeven uur een volledige vrachtwagen van de band. Alle technici van Scania hebben meegedacht. Er wordt nu doorlopend aan een vrachtwagen gewerkt, in verschillende teams.

## MAAR IS EEN VRACHTWAGEN NIET VEEL SIMPELER DAN AL DIE GEMEENTELIJKE VERGUNNINGEN?

Dat blijkt een misverstand.

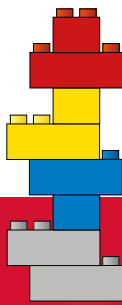
Scania deed onderzoek naar het aantal verschillende types en variaties. Uiteindelijk bleek dat de vele wensen van de klant (kleur, bekleding, motor, stoelen, etc.) meer variaties opleverden dan het aantal bewoners op aarde. Zou dat voor onze vergunningen ook gelden?





## ONDERDEEL VAN HET NIEUWE HOOFDTRAJECT

De lichtblauwe balk geeft de doorlooptijden aan en de gele balk de bewerkingstijden. De bewerkingstijden geven de werkelijke tijd aan dat een afdeling of adviseur met een vergunningaanvraag bezig is. In het nieuwe proces zitten steeds maximaal 30 vergunningen in de pijplijn. Zijn er meer aanvragen dan is er een buffer. Ook voor de deelprocessen 'vooroverleg' en de 'milieuvergunningen' zijn de leantrajecten in schema gezet. Het hele vergunningproces is te bekijken bij Vergunning en Handhaving.



## Wat is LEAN?

De term 'lean' is bedacht bij Toyota en verwijst naar een 'slanke' organisatie. Het doel van de lean-methode is om overbodige ballast uit het (productie)proces te halen, om wachttijden en doorlooptijden te verkorten. Dit alles met het doel om de klantentevredenheid te vergroten.

### Lean kijkt naar:

- wachttijden (producten wachten op een volgende bewerking, medewerkers wachten op een volgende taak)
- transport (overbodige verplaatsingen van producten of onderdelen)
- overbodige processtappen (stappen die geen bijdrage leveren aan het uiteindelijke doel)
- voorraden (meer voorraden aanhouden dan nodig is voor efficiënte productie)
- onnodige menselijke bewegingen (onnodige handelingen, grote loopafstanden)

### MAURICE HOOGEVEEN, WETHOUDER

"Lean is niet bedoeld als interne speelplaats. We zijn pas tevreden als de inwoners en ondernemers van Assen echt merken dat procedures sneller en eenvoudiger worden en de beslissing op een aanvraag binnen de afgesproken tijd en in één keer goed geleverd wordt. Wat is er nou mooier dan een tevreden klant?"

### JAAP URBAN, STADSONTWIKKELING / RUIMTELIJKE PLANNEN

"Lean is een mooie methode om iets ingewikkelds, wat het herinrichten van een vergunningtraject toch is, op een eenvoudige en effectieve manier aan te pakken. Een simpele voorstelling van zaken (legoblokjes) en een andere denkwijze geven heldere inzichten."

### COLOFON

**Uitgave** september 2010, gemeente Assen  
**Teksten** Cluster V & H / Communicatie  
**Oplage** 400 exemplaren  
**Foto's** gemeente Assen/ Scania  
**Opmaak** AlbertsKleve BNO