Bijlage 8 Voorbeelden situaties in de serviceketen

Er is sprake van een grote implementatieopgave. Meer dan 400 overheden bereiden zich sinds 2015 voor op de inwerkingtreding. Duizenden medewerkers bij overheden gaan werken met een stelsel waarin techniek en dienstverlening samenkomen met honderdduizenden gebruikers. Vergunningverlening vindt natuurlijk nu ook al plaats, en zal gewoon doorgang vinden. Vergunningverleners blijven initiatiefnemers helpen en burgers.

De serviceketen helpt burgers en bedrijven bij het gebruik van het Omgevingsloket te ondersteunen. Dit direct of via de ambtenaren en adviseurs die met hun vergunningen en plannen bezig zijn. Het gaat daarbij om het beantwoorden van vragen over processen, digitalisering en de wet zelf. De serviceketen wordt gevormd door; bevoegde gezagen op lokaal niveau en georganiseerd in regionaal verband, het landelijke informatiepunt en vervolgens ook de organisaties met specifiek expertise en oploscapaciteit op het gebied van ICT, beleid- en wetgeving. Vanwege deze brede scope is de serviceketen het samenspel tussen lokale dienstverlening - klantcontact centra en helpdesks bij bevoegde gezagen, lokale softwareleveranciers, de landelijke dienstverlening - Informatiepunt Leefomgeving (IPLO), koepels, technische beheerpartijen en de beleids- en wetgevingsexperts.

Alle partijen in de serviceketen staan klaar voor het opvolgen van vragen en bevindingen van uiteenlopende inhoud, complexiteit en impact. Op veelvoorkomende, kleine korte vragen van één gebruiker, bijvoorbeeld over de vergunningplicht. Deze worden direct door het lokale klant contactcentrum beantwoord. Gaat het om een specifieke vraag, dan wordt een lokale of landelijke expert ingeschakeld. Mocht er sprake zijn van bevindingen in het Omgevingsloket of ICT-systemen, dan worden deze door het IPLO en indien nodig de landelijke DSO-beheer organisatie opgepakt en opgelost. Er zijn afspraken gemaakt tussen de ketenpartners over de oplostijden en het monitoren van de soorten vragen en doorlooptijden. Dit zodat bijgestuurd kan worden.

Voor en na inwerkingtreding wordt de capaciteit van de verschillende schakels in de serviceketen aangepast aan de vragenpiek. Zo kan snel, adequaat en to-the-point beantwoord worden. Er is een subsidieregeling beschikbaar voor extra medewerkers bij de decentrale overheden.

Serviceketen – voorbeeldsituaties
De serviceketen helpt burgers en bedrijven bij het gebruik van het Omgevingsloket en ambtelijk collega's bij het werken met de nieuwe omgevingswet, zowel op het gebied van processen, digitalisering als de wet zelf. Vanwege deze brede scope is de serviceketen is het samenspel tussen lokale dienstverlening - klantcontact centra en helpdesks bij bevoegde gezagen, lokale softwareleveranciers - als landelijke dienstverlening - Informatiepunt Leefomgeving, Koepels, technische beheerpartijen en wetgevingsexperts.

Alle partijen in de serviceketen zijn gericht op het opvolgen van vragen en bevindingen van uiteenlopende scope, complexiteit en impact. Kleine, vaak voorkomende korte vragen van één gebruiker kunnen vaak al lokaal beantwoord worden. Bevindingen in systemen worden via het Informatiepunt opgepakt door de landelijke DSO-beheer opgelost. Zodra er sprake is van knelpunten met grote complexiteit of impact, wordt de serviceketen opgeschaald tot een calamiteitenorganisatie, die net als de serviceketen zelf opgetuigd is en rond de start van de wet een extra staat van paraatheid kent. Hieronder vindt u een aantal voorbeelden van deze verschillende niveaus van opschaling.

1. **Vraag over toepasbare regel (lokale Serviceketen)**

Een initiatiefnemer wil als burger een dakkapel plaatsen of als bedrijf een benzinepomp plaatsen. Daarop doorloopt de initiatiefnemer de Vergunningcheck. In de Vergunningcheck moet de initiatiefnemer op basis van de gekozen werkzaamheden een aantal vragen beantwoorden over de dakkapel of de benzinepomp. Een van deze vragen is echter onduidelijk voor de initiatiefnemer. De initiatiefnemer neemt belt daarop met het Klantcontactcentrum (KCC). De betreffende medewerker kent zelf onvoldoende de toepasbare regels om uit te leggen wat er precies met de vraag bedoeld wordt. De medewerker van het KCC zegt toe dit verder uit te zoeken. De KCC medewerker volgt vervolgens de lokale procedures en legt de vraag voor aan de inhoudelijk deskundige. Die analyseert wat het doel is van de toepasbare regel en de achterliggende juridische regels. Wanneer deze deskundige de oplossing heeft gevonden, neemt de KCC medewerker contact op met de initiatiefnemer, die op basis van dit antwoord de Vergunningcheck verder kan doorlopen.

2. Melding over postcode die niet wordt herkend (landelijke Serviceketen)

Een initiatiefnemer wil uitzoeken of hij of zij een vergunning nodig heeft voor de uitbouw aan diens huis, om daar een bedrijf in te starten. Wanneer de initiatiefnemer in de Vergunningcheck diens woning opzoekt, volgt er een foutmelding dat diens adres niet kan worden gevonden. In de foutmelding staat dat de initiatiefnemer ook de locatie zelf op de kaart kan selecteren om verder te gaan, maar de initiatiefnemer is benieuwd of hier niet meer aan de hand is.
De medewerker van het Klantcontactcentrum herkent de foutmelding uit een kennisbankartikel en de constatering van de initiatiefnemer. Als de KCC-medewerker aanbiedt om dit te melden bij het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO), kiest de initiatiefnemer ervoor om dat zelf te doen.
Nadat de frontdesk medewerker van het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO) deze melding in ontvangst heeft genomen, zet hij of zij deze direct door naar de Tactische Beheerorganisatie (TBO), die de melding routeert naar de Operationeel Beheerorganisatie (OBO) van het Kadaster. Die corrigeren de registratie van de postcode en koppelen dat terug aan het TBO. TBO meldt vervolgens de melding af bij het IPLO, die de initiatiefnemer informeert over de oplossing.

3. Incident over het verlenen van vergunningen buiten eigen ambtsgebied (samenwerking Serviceketen en Calamiteitenmanagement)

Een bevoegd gezag levert een nieuw Omgevingsplan aan, maar daarin is een fout ontstaan. Daardoor komt het werkingsgebied van het Omgevingsplan niet overeen met het ambtsgebied van het betreffende bevoegd gezag. Een ander bevoegd gezag komt daarachter, nadat een inwoner meldt dat diens aanvraag naar het verkeerde bevoegd gezag is gestuurd. Dit bevoegd gezag meldt zich bij het Informatiepunt Leefomgeving (IPLO), in de veronderstelling dat het hier een technische fout betreft. IPLO zet vervolgens deze melding door naar de Tactische Beheerorganisatie (TBO). Nadat uit de analyse is gebleken dat er geen technisch probleem aan deze melding ten grondslag ligt, maar dat een bevoegd gezag een plan verkeerd heeft geladen en dat dit de gehele regio raakt. Op dat moment wordt er binnen de Serviceketen opgeschaald naar een prioriteit 1 melding. Daarbij wordt altijd de Calamiteitenmanager op de hoogte gebracht. Samen met die Calamiteitenmanager komt men tot de conclusie dat dit niet binnen de Serviceketen opgelost kan worden. Daarom neemt de Calamiteitenorganisatie het over en wordt het Operationeel Calamiteitenteam (OCT) opgeroepen.

Binnen dat OCT komt men tot de conclusie dat het niet nodig is om verder op te schalen naar het Strategische Calamiteitenteam (SCT) en wordt er een plan van aanpak opgesteld, waardoor de reguliere dienstverlening in dezen weer zo snel mogelijk hersteld kan worden.