



Zwolle



Vastgesteld 11 oktober 2017

Doel van het Streefbeeld

Vanaf 2019 is de Omgevingswet een feit. Onze ambitie is dat we de kansen die de Omgevingswet biedt zoveel mogelijk benutten voor zowel inwoners, ondernemers en organisaties als de gemeente. De wet sluit aan bij de beweging die we vanuit de visie en organisatieontwikkeling in Zwolle maken. We beginnen niet op nul.

Het Streefbeeld beschrijft hoe de gemeentelijke organisatie eruit ziet als de Omgevingswet wordt ingevoerd. De Omgevingswet raakt onze hele organisatie en daarmee ons dagelijks werk.

Het Streefbeeld is opgebouwd uit zes onderdelen.

- De Omgevingswet in de praktijk
- Dienstverlening
- Processen
- Informatievoorziening
- Organisatie en besturing
- Houding en gedrag

Het implementeren van de wet is moeten, maar in Zwolle ook willen!

De kerninstrumenten van de Omgevingswet

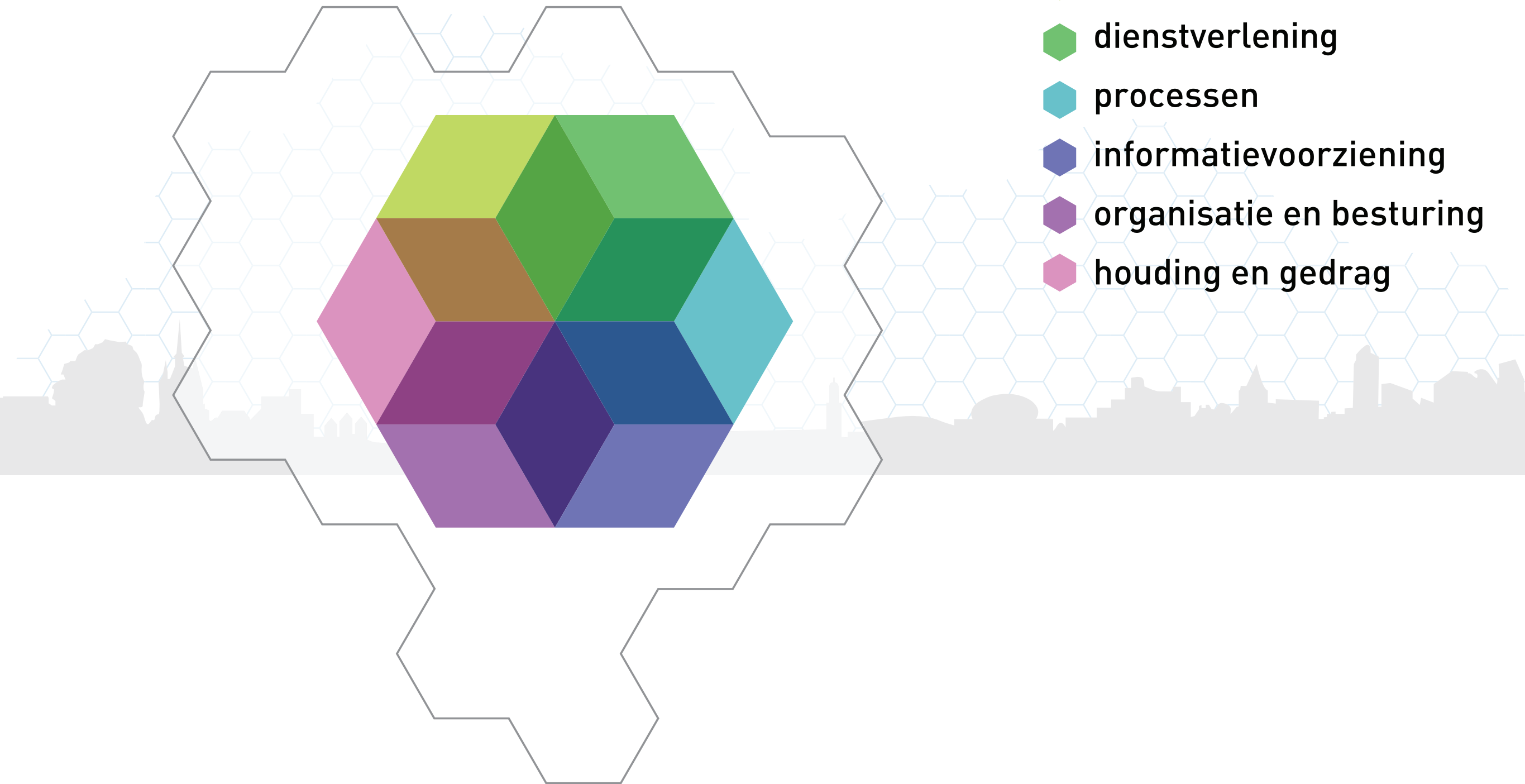
- Omgevingsvisie
- Omgevingsplan
- Programma
- Omgevingsvergunning
- Algemene Rijksregels
- Projectbesluit

“Een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving staat centraal.

Daaraan werken we als gemeente integraal met onze partners. Elkaar vertrouwen is een belangrijk uitgangspunt”

Streefbeeld Programma Omgevingswet **Inhoudsopgave**

-  omgevingswet praktijk
-  dienstverlening
-  processen
-  informatievoorziening
-  organisatie en besturing
-  houding en gedrag



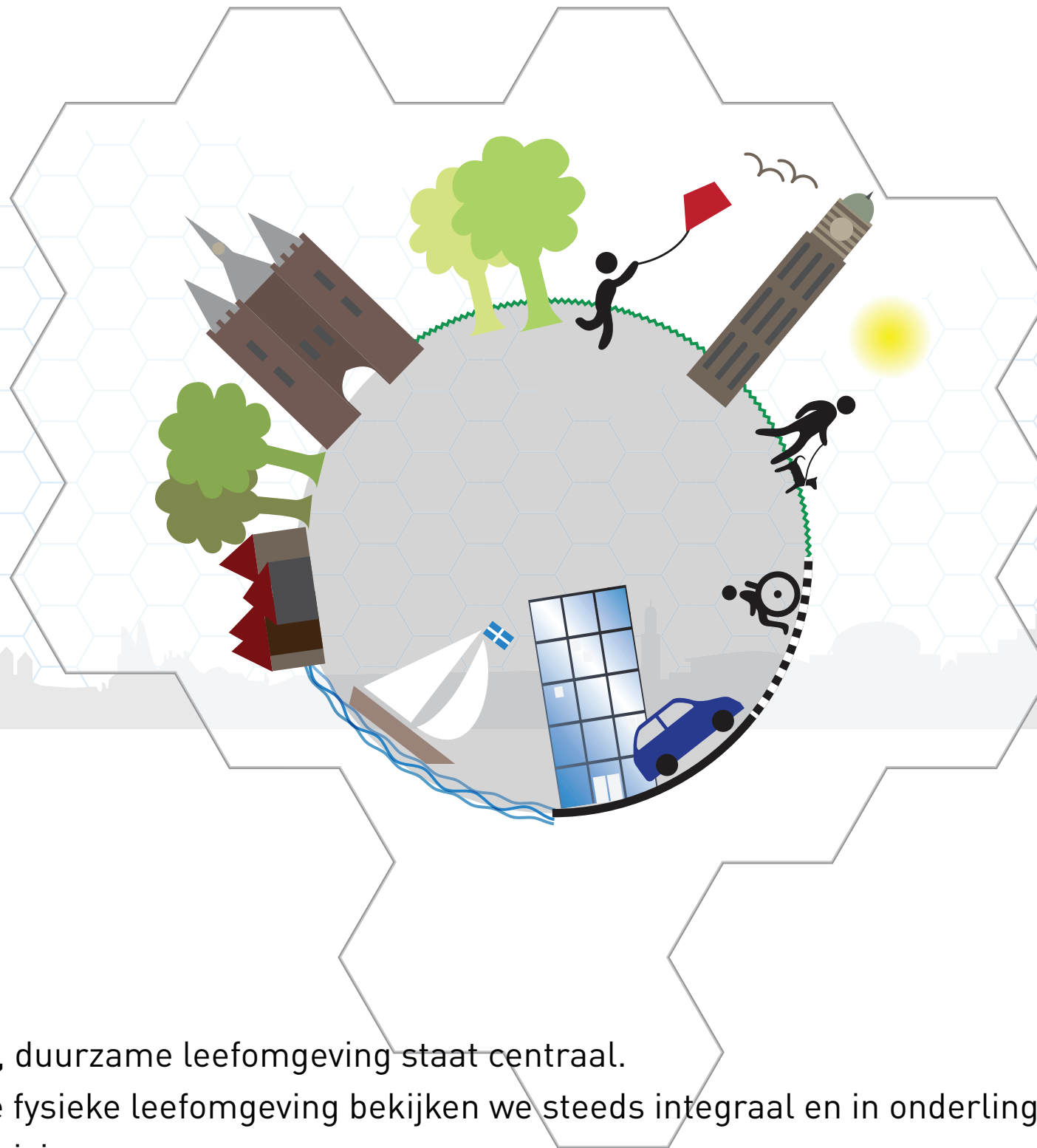
1. Streefbeeld De Omgevingswet in de praktijk

- Een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving staat centraal. Daaraan werken we als gemeente integraal met onze partners. Elkaar vertrouwen is een belangrijk uitgangspunt.
- Ontwikkelingen in de fysieke leefomgeving bekijken we steeds integraal en in onderlinge samenhang.
- De Omgevingsvisie vormt de basis van waaruit we werken. In de visie maken we strategische keuzes. Deze langetermijnvisie is richtinggevend, adaptief en uitnodigend.
- De Omgevingsvisie is de basis voor het Omgevingsplan en andere nieuwe instrumenten uit de wet. Het Omgevingsplan vervangt alle (64) bestemmingsplannen en alle gebiedsgerichte regels uit verordeningen gericht op de fysieke leefomgeving.
- De Omgevingsvisie en het Omgevingsplan voldoen zo snel mogelijk na invoering van de Omgevingswet aan de wettelijke eisen.
- Onze vergunningverlening, toezicht en handhaving voldoen aan de eisen van de Omgevingswet.
- Inwoners, ondernemers en organisaties weten (makkelijker) welke regels er gelden als zij met een initiatief of een plan komen. Dit door toegankelijke, transparante en veilig opgeslagen informatie.

1. Streefbeeld De Omgevingswet in de praktijk



- Duurzaam
- Integraal
- Eén Visie
- Eén Plan



- Een veilige, gezonde, duurzame leefomgeving staat centraal.
- Ontwikkelingen in de fysieke leefomgeving bekijken we steeds integraal en in onderlinge samenhang.
- Er is één Omgevingsvisie.
- Er is één Omgevingsplan dat alle bestemmingsplannen en gebiedsgerichte regels heeft vervangen.

2. Streefbeeld Dienstverlening

- De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de tien meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening.
- Onze gastvrije, uitnodigende en vriendelijke uitstraling zie je overal terug. Onze taal is gastvrij en helder.
- We leveren passende diensten, aansluitend op de behoefte van inwoners, ondernemers en organisaties waarbij de klantbeleving centraal staat. Onze interne organisatie is daarop ingesteld.
- We hebben de dienstverlening ingericht aan de hand van serviceformules. De klantbeleving daarbij is: 'Ik ervaar dat ik weet waar ik aan toe ben' en 'Ik ervaar dat de gemeente een betrouwbare partner is.'
- We denken in mogelijkheden en van buiten naar binnen. We staan open voor en denken mee over ideeën van inwoners, ondernemers en organisaties.
- We zijn betrouwbaar; we houden ons aan afspraken over doorlooptijden en servicenormen.
- De gemeente dient ook het algemeen belang. We wegen de belangen van de aanvrager en die van andere betrokkenen.
- We gaan serieus om met klachten en bezwaren.
- De dienstverlening is, waar dat kan, gedigitaliseerd. We gaan op een veilige manier om met de privacygevoelige informatie van onze klanten.
- De verschillende rollen zijn vanaf het begin bij een initiatief of aanvraag duidelijk voor klanten en onszelf.
- De gemeente Zwolle is hét aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers en organisaties. Ook waar we het samen doen met andere overheden. Dat is transparant en eenduidig voor onze klanten. Deze manier van dienstverlening hebben we afgestemd met onze samenwerkingspartners.

2. Streefbeeld **Dienstverlening**



- **Gastvrij**
- **Passende diensten**
- **Betrouwbaar**
- **Eén aanspreekpunt**



- De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de tien meest gastvrije en best presterende gemeenten.
- We leveren passende diensten. Onze interne organisatie is daarop ingesteld.
- We zijn betrouwbaar. We houden ons aan afspraken over doorlooptijden en servicenormen.
- De gemeente Zwolle is hét aanspreekpunt voor inwoners en ondernemers, ook waar we het samen doen met andere overheden.

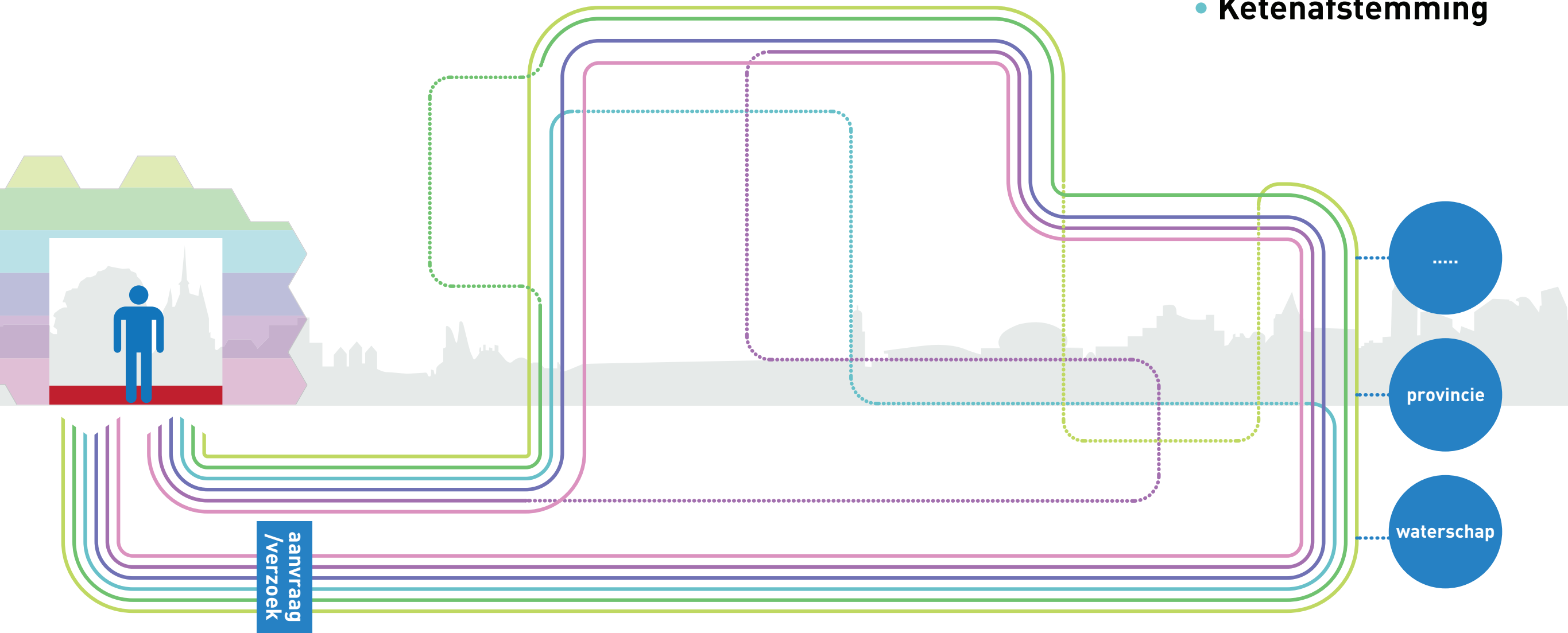
3. Streefbeeld Processen

- We hebben onze werkprocessen helder en waar nodig opnieuw ingericht aan de hand van serviceformules. Ze bieden zowel structuur als flexibiliteit. Standaardprocessen en maatwerk sluiten elkaar niet uit, maar bestaan naast elkaar. Processen ondersteunen vakmanschap en gaan uit van vertrouwen van medewerkers in elkaar.
- In de processen zijn de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden duidelijk beschreven. Zowel voor de klant als intern.
- Processen zijn leidend voor de inrichting van de informatievoorziening en de organisatie.
- Processen gaan vaak over afdelingen heen, en als dat nodig is ook over de grenzen van de ambtelijke organisatie, omdat we samenwerken met partners in de keten, zoals de Omgevingsdienst.
- Elk proces heeft een proceseigenaar. De proceseigenaar houdt de voortgang en termijnen in de gaten en stuurt daarmee het proces.

3. Streefbeeld Processen



- **Structuur**
- **Flexibel**
- **Transparant**
- **Ketenafstemming**



- We hebben onze werkprocessen helder en waar nodig opnieuw ingericht. Ze bieden zowel structuur als flexibiliteit.
- Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn duidelijk beschreven.
- Zowel voor de klant als de medewerker is het proces transparant.
- Processen gaan vaak over afdelingen heen, en als dat nodig is ook over de grenzen van de ambtelijke organisatie.

4. Streefbeeld Informatievoorziening

- Uitgangspunt is dat wij informatie delen met onze klanten. Inwoners, ondernemers, organisaties en overheden hebben dezelfde informatiepositie. Welke informatie iemand kan zien en/of veranderen, is rolafhankelijk. Dat geldt voor zowel intern als extern. Die rechten en plichten zijn goed vastgelegd.
- We voldoen aan landelijke kaders, hebben open standaarden (waardoor ICT-systemen gegevens kunnen uitwisselen) en we voldoen aan de eisen van de Omgevingswet. Dit realiseren we binnen de Zwolse infrastructuur en de applicaties die we gebruiken.
- De informatievoorziening is erop gericht om relevante informatie te leveren over de fysieke leefomgeving. De informatie is toegankelijk, transparant en veilig opgeslagen.
- Geo-informatie is een van de belangrijkste uitgangspunten bij het opzetten en inrichten van nieuwe informatie.
- 'Met één klik op de kaart' zie je alle informatie, integraal, over de fysieke leefomgeving.
- We koppelen informatie aan elkaar. Het koppelen van informatie heeft tot doel om werkprocessen te optimaliseren. Door het koppelen van informatie kunnen we een probleem of opgave nog integraler aanpakken. Dat leidt tot een betere klantbeleving en prettiger werkklimaat.
- De inrichting van onze informatievoorziening maakt het mogelijk om samen met de stad te ontwerpen en plannen te maken (co-creatie). De informatie die we gebruiken bij het samenwerken met partners is toegankelijk, transparant en veilig. Dat kan net zo goed een verantwoordelijkheid zijn van de gemeente als van een van de partners.
- We bevorderen het werken vanuit een volledig geautomatiseerde samenwerking met andere overheden en partners. Met sommige partners, bijvoorbeeld het Waterschap, is dat al gerealiseerd.
- De afspraken over onze informatievoorziening en hoe we daarmee werken zijn vastgelegd in een architectuurdocument voor de Omgevingswet en in het Informatiebeleid van de gemeente Zwolle. Deze afspraken zijn het kader om veranderingen en afwijkingen te beoordelen.

4. Streefbeeld Informatievoorziening



- Adequate informatie
- Toegankelijk en veilig
- Geo-informatie
- Co-creatie

- Inwoners, ondernemers, organisaties en overheden beschikken over de voor hen adequate informatie.
- De informatie is toegankelijk, transparant en veilig opgeslagen.
- 'Met één klik op de kaart' zie je (uiterlijk in 2024) alle informatie.
- De inrichting van onze informatievoorziening maakt het mogelijk om samen met de stad te ontwerpen en plannen te maken.

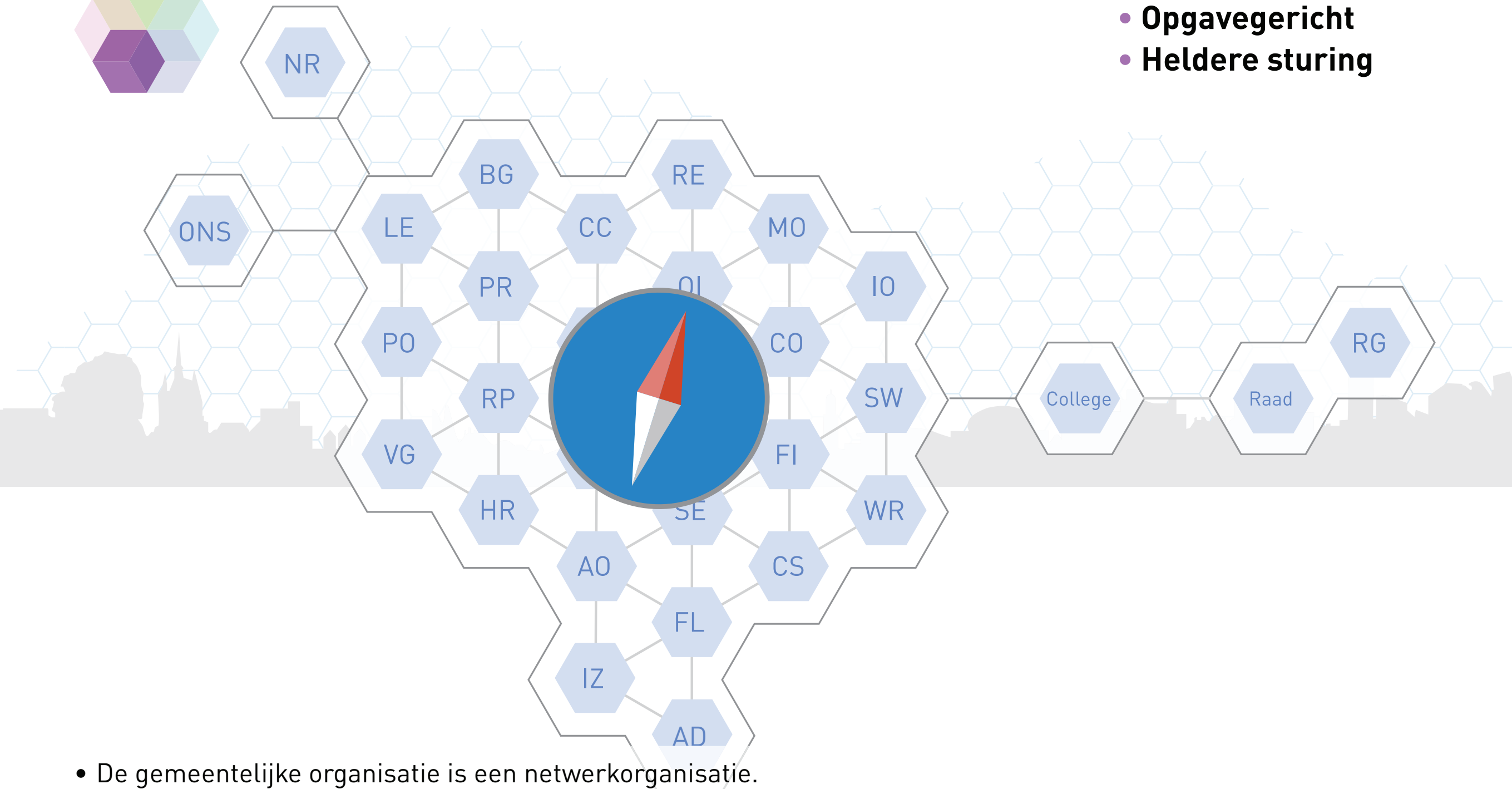
5. Streefbeeld **Organisatie en besturing**

- De gemeentelijke organisatie is een netwerkorganisatie. De opgave bepaalt onze werkwijze en met wie we werken.
- De verschillende rollen die we als organisatie hebben, zijn vanaf het begin van een initiatief of aanvraag duidelijk voor onze klanten en voor onszelf. We hebben ook een taak als overheid bij het stellen of toepassen van heldere kaders ('We zijn ook nog ergens van'). We zeggen geen 'ja' zonder de gevolgen te overzien. We zijn constant bewust van onze rol en wettelijke taken die we in een bepaalde situatie hebben.
- We zijn één gemeente met één portemonnee. Er is helderheid over onze doelen, verantwoordelijkheden, budgettering en sturingslijnen.
- We sturen op basis van adequate sturingsinformatie. Meten is weten. We kijken steeds of we de goede dingen doen en nemen de tijd om te plannen.
- We sturen zowel programmatisch, projectmatig als via de lijn.
- Het is duidelijk hoe we evalueren. Er is ruimte om te leren.
- Het besturingsmodel is helder, net als de rollen van college en gemeenteraad.
- Wie welk mandaat heeft en wie beslissingsbevoegd is, is duidelijk vastgelegd. Het management staat borg voor zijn medewerkers.

5. Streefbeeld **Organisatie en besturing**



- **Netwerkorganisatie**
- **Opgavegericht**
- **Heldere sturing**



- De gemeentelijke organisatie is een netwerkorganisatie.
- De opgave bepaalt onze werkwijze en met wie we werken.
- Er is duidelijkheid over doelen, verantwoordelijkheden, budgettering en sturingslijnen.
- Besturing gebeurt op basis van adequate informatie

6. Streefbeeld **Houding en gedrag**

- We zijn intrinsiek gemotiveerd om bij te dragen aan het doel van de Omgevingswet: een duurzame, veilige en gezonde stad voor iedereen die daarin woont en werkt: 'Wij zijn de stad en wij doen het voor de stad'.
- De uitgangspunten voor onze houding en onze gedragingen zijn Vakmanschap, Vertrouwen, Verbinding en Verantwoordelijkheid. We werken allen vanuit deze waarden.
- We denken vanuit rollen in plaats van functies en we kijken over de grenzen van de afdelingen heen. We denken van buiten naar binnen.
- We willen samenwerken en leren. We zijn nieuwsgierig naar de ander.
- Zo dienstverlenend als we met inwoners, ondernemers en organisaties én partners omgaan, gaan we ook intern met elkaar om.

6. Streefbeeld **Houding en gedrag**



- **Vakmanschap**
- **Vertrouwen**
- **Verbinding**
- **Verantwoordelijkheid**

- “Wij zijn de stad en wij doen het voor de stad.”
- We werken vanuit onze vier kernwaarden:
Vakmanschap, Vertrouwen, Verbinding, Verantwoordelijkheid.

Samengevat

- Een veilige, gezonde en duurzame leefomgeving staat centraal.
- We werken met plezier integraal samen. Elkaar vertrouwen is een belangrijk uitgangspunt.
- We werken vanuit onze vier kernwaarden: Vakmanschap, Vertrouwen, Verbinding, Verantwoordelijkheid.
- We leveren passende diensten, aansluitend op de behoefte van inwoners, ondernemers en organisaties. We hebben onze werkprocessen helder en waar nodig opnieuw ingericht aan de hand van serviceformules. Ze bieden zowel structuur als flexibiliteit. Standaardprocessen en maatwerk sluiten elkaar niet uit, maar bestaan naast elkaar. Processen ondersteunen vakmanschap en gaan uit van vertrouwen van medewerkers in elkaar.
- We leveren passende diensten, aansluitend op de behoefte van inwoners, ondernemers en organisaties.
- We zijn intrinsiek gemotiveerd om bij te dragen aan het doel van de Omgevingswet: een veilige, gezonde en duurzame stad voor iedereen die daarin woont en werkt.

