

Een vergunning
in een flits
Handreiking voor
de implementatie
van de flitsvergunning



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



gemeente

Zoetermeer

Colofon

Deze publicatie is opgesteld in opdracht van gemeente Zoetermeer en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directoraat-Generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties, Directie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid

Met dank aan

Tjabbe Bos,

ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Désirée Kluyver, Mieke Visch en Rinus Westveer,

gemeente Zoetermeer

Rob ter Avest en Robert Stoek,

gemeente Utrecht

Evan Frank en Bregje Kerssemakers-Somers,

gemeente Eindhoven

Peter Buursema,

gemeente Coevorden

Opgesteld door Deloitte Consulting

Mr. Martin Eikenboom

Drs. Kim van der Werf

Anne-Frieda Neijenhuis MSc

Verantwoording

De praktijkvoorbeelden in deze handreiking zijn gebaseerd op de ervaringen van de gemeente Zoetermeer, maar ook op die van de gemeenten Utrecht, Eindhoven en Coevorden. Daarnaast is de kennis en ervaring van ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, gemeente Zoetermeer en Deloitte ingebracht.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Programmadirectie Dienstverlening, Regeldruk en

Informatiebeleid

Postbus 20011, 2500 AE Den Haag

tjabbe.bos@minbzk.nl

www.innovatiepubliekdienstverlening.nl of

www.minbzk.nl

Gemeente Zoetermeer

Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

D.G.Kluyver@zoetermeer.nl

www.zoetermeer.nl

Deloitte Consulting B.V.

Postbus 300, 1180 AH Amstelveen

meikenboom@deloitte.nl

www.deloitte.nl/gemeenten

© Mei 2010

Flitsende innovatie verbetert uw dienstverlening

Als staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en wethouder van de gemeente Zoetermeer werken wij gezamenlijk aan het verbeteren van de dienstverlening en het verminderen van regeldruk. Soms is het mogelijk veel resultaten te boeken met relatief kleine, innovatieve oplossingen. Oplossingen waarmee naar onze mening meer organisaties aan de slag kunnen, zodat meer inwoners ervan profiteren.

Eén van deze oplossingen is de flitsvergunning. De gemeente Zoetermeer behaalt met dit innovatieve concept al sinds 2008 goede resultaten. Door werkprocessen slim in te richten en de burger centraal te stellen, is het mogelijk om eenvoudige bouwvergunningen binnen één dag te verlenen. Voor tien uur de aanvraag indienen, betekent na vieren de vergunning ophalen: wie wil dit niet? Deze tijds winst is een uitstekend resultaat dat aansluit bij onze belofte voor snelle en zekere dienstverlening.

Graag willen wij deze innovatie gezamenlijk verder brengen, zodat de dienstverlening in andere gemeenten ook flitsend wordt. Eén van de middelen is de handreiking die voor u ligt. De handreiking kunt u gebruiken om binnen uw gemeente een flitsvergunning voor bouwactiviteiten te realiseren. Zodat ook uw inwoners de voordelen van deze innovatie kunnen ervaren.

Tot slot roepen wij u op om ook met de flitsvergunning aan de slag te gaan! Maak dus gebruik van deze handreiking en verbeter de dienstverlening aan uw inwoners en bedrijven.

Ank Bijleveld-Schouten
Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Patrick van Domburg (fotografie: fotoflex.nl)
Wethouder Dienstverlening
Gemeente Zoetermeer





1. Inleiding

Gemeenten staan de komende jaren voor grote uitdagingen. Enerzijds hebben zij de ambitie de overheidsdienstverlening naar een hoger niveau te tillen en anderzijds moeten er bezuinigingen worden gerealiseerd. De kunst is het één niet ten koste te laten gaan van het ander. De flitsvergunning is een voorbeeld van een ontwikkeling die beide ambities kan verenigen. Hoewel flitsen in de oorsprong werd ingegeven vanuit het oogpunt van dienstverlening, wordt het steeds meer evident dat het ook kan bijdragen aan bezuinigingsdoelstellingen.

1.1 Achtergrond

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties stimuleert met haar innovatiebeleid de doorstroming van goede voorbeelden van innovatieve dienstverlening tussen gemeenten, zodat meer burgers kunnen profiteren van innovatieve en merkbaar betere overheidsdienstverlening.

Staatssecretaris Ank Bijleveld heeft in 2009 op advies van een onafhankelijke stuurgroep tien goede voorbeelden van innovatieve dienstverlening geselecteerd binnen de publieke sector. In dit kader heeft het ministerie onlangs een prijs uitgereikt aan de gemeente Zoetermeer voor de ontwikkeling en implementatie van de 'flitsvergunning'. Zoetermeer heeft daarmee een goed voorbeeld gegeven van innovatieve dienstverlening, dat geschikt is voor verdere uitrol in andere gemeenten.

In vervolg hierop hebben de Gemeente Zoetermeer en het ministerie van BZK een handreiking te laten ontwikkelen over de flitsvergunning om het gebruik van de flitsvergunning door andere gemeenten eenvoudiger te maken. Het document dat voor u ligt, is hiervan het resultaat. In deze handreiking zijn naast het voorbeeld van de gemeente Zoetermeer nog drie andere praktijkvoorbeelden beschreven van gemeenten die al flitsen.

Dit zijn de gemeenten Utrecht, Coevorden en Eindhoven.¹ De praktijkvoorbeelden leiden tot inzicht in verschillende manieren van flitsen.

1.2 Doel van de handreiking

Het doel van deze handreiking is gemeenten de mogelijkheden van de flitsvergunning laten zien en concrete handvatten te bieden om hiermee aan de slag te gaan. Hierbij is aandacht voor vraagstukken als:

- Welke randvoorwaarden zijn er om te kunnen flitsen?
- Hoe organiseer je de afhandeling van een flitsvergunning?
- Wat communiceer je hierover intern en extern?
- Welke werkafspraken moeten worden gemaakt en
- Hoe krijgen we het flitsen goed op het vizier bij de medewerkers?

¹ In bijlage 3 is een korte samenvatting van deze praktijkvoorbeelden opgenomen. Verder worden deze praktijkvoorbeelden beschreven na hoofdstuk 2.

De vijf beloften aan de burger

Het kabinet werkt aan merkbaar betere overheidsdienstverlening en pakt in dat kader de 10 grootste knelpunten van overheidsdienstverlening aan. Zo streeft zij naar 'snelle en zekere' dienstverlening, zodat burgers bijvoorbeeld minder lang hoeven te wachten en voldoende informatie krijgen over de voortgang. Het ministerie van BZK en de VNG gebruiken deze doelstelling in hun '5 beloften aan de burger' (voor meer informatie zie www.5beloften.nl). Deze beloften kunnen worden ingelost door dienstverlening eenvoudiger, duidelijker en klantvriendelijker te maken. De vijf beloften zijn:

- 1 Onze dienstverlening is mensgericht
- 2 Burgers kunnen hun zaken snel en zeker regelen
- 3 Altijd de juiste deur: optimale ketensamenwerking
- 4 We vragen gegevens slechts eenmaal op
- 5 We zijn transparant en aanspreekbaar

De aanpak van de flitsvergunning sluit goed aan bij deze beloften doordat de vraag van mensen centraal staat in de aanpak van de overheid en ervoor zorgt dat burgers hun zaken snel en zeker kunnen regelen. Ook met de flitsvergunning kan uw gemeente dus werken aan merkbaar betere overheidsdienstverlening.

1.3 Ook de omgevingsvergunning kan flitsen

De praktijkvoorbeelden van de gemeente Zoetermeer en de andere gemeenten spelen zich af in het vergunningendomein. Met name enkele lichte bouwvergunningen worden als flitsvergunning afgegeven. De komst van de Wabo zal hier in zekere zin verandering in brengen, omdat de 'lichte bouwvergunning' als zodanig onder het regime van de Wabo zal verdwijnen. De omgevingsvergunning komt hiervoor in de plaats. Wat nu een 'lichte bouwvergunning' heet, zal in het Wabo-tijdperk als (een voorbeeld van) een 'eenvoudige' omgevingsvergunning kunnen worden aangeduid.

In deze handreiking wordt er vanuit gegaan, dat flitsen ook toepasbaar is op een aantal activiteiten van de omgevingsvergunning, zoals kap- en inrichtactiviteiten, die vallen onder de reguliere procedure van de Wabo. Er wordt daarom geanticipeerd op de inwerkingtreding van de Wabo en van de landelijke voorziening OLO (Omgevingsloket Online).

1.4 Leeswijzer

In deze handreiking komt in het eerstvolgende hoofdstuk de definitie van de flitsvergunning aan de orde. Hierna volgen de beschrijvingen van de praktijkvoorbeelden.

In hoofdstuk 3 worden diverse aspecten van flitsen genoemd, geclusterd naar proces, organisatie, ICT en medewerkers waarna hoofdstuk 4 een doorkijkje geeft naar de mogelijkheden van verbreding van het flitsconcept naar andere gemeentelijke producten.

In hoofdstuk 5 wordt een stappenplan gegeven voor de implementatie met de nodige tips voor communicatie naar burgers en de interne organisatie. Tenslotte, eindigt deze handreiking met verwijzingen naar meer informatie over de flitsvergunning in hoofdstuk 6.

In de bijlage zijn overzichten opgenomen met indieningsvereisten en toetsingscriteria (bijlage 1), de checklist voor de implementatie (bijlage 2) en een korte samenvatting van de praktijkvoorbeelden (bijlage 3).

Effect BOR

In het kader van de deregulering zal een aantal typen bouwwerken niet langer vergunningplichtig zijn. Het BOR (art.2 en art. 3) geeft een opsomming van situaties waarin geen vergunning nodig is. Het al dan niet vergunningvrij bouwen wordt hierin gekoppeld aan de bouwmogelijkheden die het bestemmingsplan biedt. Voor de flitsvergunning betekent dit dat lichte bouwvergunningen die nu in aanmerking komen om te flitsen, afhankelijk van het bestemmingsplan, vergunningvrij kunnen worden. Niettemin, voor zover het bestemmingsplan wel een vergunning eist, biedt het flitsconcept kansen om de doorlooptijd van de vergunningaanvraag te verkorten. Zie voor meer informatie over het BOR: www.vrom.nl

2. Wat is een flitsvergunning?

Onder flitsen verstaat de dikke Van Dale: 'zich zeer snel voortbewegen'. In de gemeentelijke context van de flitsvergunning laat zich dit vertalen naar het behandelproces van een vergunningaanvraag: de aanvraag beweegt zich zeer snel door het proces heen en de klant krijgt heel snel een reactie.

2.1 Een flitsvergunning is..?

Maar wat is een flitsvergunning nu precies? In deze handreiking is de volgende definitie gebruikt:

'een flitsvergunning is een volledig getoetste vergunningaanvraag, waarover binnen 25%² van de wettelijke termijn wordt beslist'.

Deze definitie omvat de goedkeuring van de aanvraag, maar ook de eventuele weigering om de vergunning te verlenen. Ook in het laatste geval heeft de klant er belang bij snel duidelijkheid te krijgen over zijn aanvraag. De definitie brengt met zich mee dat naast de omgevingsvergunning ook andere soorten vergunningen, zoals de evenementenvergunning en de Drank- en Horecavergunning, onder het concept van de flitsvergunning kunnen vallen.

Een ander belangrijk element in de definitie is dat het proces binnen een beduidend geringere doorlooptijd (25% of minder van de wettelijke termijn) moet zijn afgerond. De onderzochte gemeenten blijken verschillende termijnen te hanteren voor de afhandeling van de aanvraag voor een flitsvergunning. Deze vallen allemaal binnen de definitie. Ook het expertoordeel door de vergunningverleners van gemeente Zoetermeer is dat het goed haalbaar is om binnen 25% van de wettelijke termijn een vergunning af te handelen.

² Rekening houdend met zon- en feestdagen

2.2 Wat levert het op?

Het doel van de flitsvergunning is de klant snel antwoord te geven op zijn aanvraag. Dit past in de doelstelling van veel gemeenten om hun snelle en zekere dienstverlening aan te bieden aan hun burgers. Een belangrijke aanleiding om te flitsen kan daarom zijn dat burgers en bedrijven de doorlooptijd van de afhandeling als lang ervaren.

Naast het verbeteren van dienstverlening zijn nog twee belangrijke redenen te noemen.

Zo kan de implementatie van de flitsvergunning, vooral als deze in aanzienlijke aantallen wordt afgegeven, leiden tot efficiëntiewinst als gevolg van de verkorting van behandeltijd, inzet van relatief goedkopere functionarissen in bepaalde processtappen en verplaatsing van voorbereidende activiteiten naar de aanvrager. Deze baten kunnen worden aangewend voor kwaliteitsverbetering op de meer complexe aanvragen of als kostenreductie. Dit laatste kan in het licht van de huidige bezuinigingsdoelstellingen van veel gemeenten een zeer welkom effect zijn.

Het inzichtelijk maken van de efficiëntiewinst kan door bijvoorbeeld direct na implementatie te gaan monitoren op aantallen afgegeven flitsvergunningen (percentage ingediend, percentage afgegeven, percentage van het totaal) en door de daadwerkelijke behandeltijd te meten en deze af te zetten tegen de behandeltijd van vóór het flitsen.

Een andere reden om vergunningen te gaan flitsen, is het verbeteren van het interne imago van de afdeling die verantwoordelijk is voor het verlenen van de vergunning. Door een dergelijke prestatie te leveren geeft de afdeling een goed voorbeeld. Het succes van een transparante, versnelde afhandeling mag worden gevierd en leidt daarmee tot enthousiasme onder medewerkers.

Flitsvergunning Zoetermeer verrast de burger

"Toen wij een dakkapel op ons nieuwe huis wilden gaan zetten, hoorden we bij de balie dat we die in één dag zouden kunnen krijgen", vertellen Danielle en Tjerk uit Zoetermeer. Eind 2008 kwamen zij in de nieuwe wijk Oosterheem wonen. Snel na de oplevering van het huis zagen zij de meerwaarde van een dakkapel op de zolderverdieping. "Door de dakkapel kunnen we een tweede badkamer op de zolder maken", zegt Danielle, "daarom hebben we snel met de aannemer gesproken en zaten we direct na de kerstvakantie, samen met de burens op het stadhuis om een vergunning te krijgen." Tjerk vult aan: "Ik had niet gedacht dat we binnen één dag al een vergunning zouden hebben. De week erop heeft de aannemer gelijk de dakkapel geplaatst."

Praktijkvoorbeelden



gemeente

Zoetermeer

Ondernemend Zoetermeer flitst de dakkapel

Toen de afdeling Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving van de gemeente Zoetermeer werd gevraagd wat zij wilde gaan bijdragen aan een betere dienstverlening aan hun inwoners, luidde het antwoord: 'het verstrekken van flitsvergunningen'. Het idee was dat de burger 's ochtends het stadhuis kan binnen lopen om een vergunning voor een dakkapel aan te vragen en diezelfde middag met de vergunning op zak naar buiten wandelt. Op 1 december 2008 werd door wethouder Patrick van Domburg bij de opening van het nieuwe KCC de eerste flitsvergunning uitgereikt.

Samen flitsen

Om de flitsvergunning mogelijk te maken, waren de nodige veranderingen vereist. Maar allereerst moesten de medewerkers er van overtuigd worden dat de versnelling van het proces niet zou leiden tot extra werk. De flitsvergunning in Zoetermeer is ook geen nieuwe vergunning, maar een bestaande vergunning die versneld wordt afgegeven. Rinus Westveer (beleidsmedewerker): "Eigenlijk hoeft je er niets extra's voor te doen, je moet het alleen anders organiseren. Gelukkig is gebleken dat we niet bang zijn om oude patronen los te laten."

Vanaf het begin zijn medewerkers betrokken bij het uitdenken van het proces van de flitsvergunning. Daarbij is begonnen met het uittekenen van het proces van de lichte bouwvergunning. Met een kritische blik is vervolgens gekeken naar 'overbodige' wachttijd in het proces zit. Wachttijden bleken zich vooral voor te doen vanwege diverse overdrachten; dossiers liggen dan te wachten op vervolgbehandeling. Ook is gekeken naar activiteiten die voor de burger minder relevant zijn, zoals het digitaliseren van de dossiers. Deze activiteit is verplaatst naar het einde van het proces, nadat de vergunning is uitgereikt.

Wil je het binnen een dag realiseren, dan zijn daar een aantal voorwaarden aan verbonden. "De aanvraag moet juist en compleet zijn, inclusief de tekeningen", vertelt Rinus, "Op de website van de gemeente staat helder aangegeven aan welke eisen de aanvraag moet voldoen."

Ook organisatorisch zijn een paar zaken nu slim geregeld. Medewerkers staan elke dag klaar om te flitsen. In Zoetermeer is hier het zogenaamde flitsrooster voor ingesteld. Bij toerbeurt is er altijd een juridisch en bouwtechnisch plantoetsers en een mandaathouder beschikbaar voor een flitsende aanvraag. Verder zijn er sneltoetscriteria voor de welstand opgesteld die ertoe leiden dat de welstandstoets ambtelijk kan worden afgedaan.

Het begint bij de aanvraag

Vanaf het moment dat de burger zich meldt bij de balie is de front office medewerker degene die het contact met de klant onderhoudt. Hij zorgt voor de juiste voorlichting en controleert bij ontvangst of de aanvraag compleet is.

ICT

Op het ICT-vlak is gekozen voor een kleine aanpassing. De flitsvergunning heeft een eigen workflow in het vergunningensysteem gekregen, zodat het versnelde proces ook daadwerkelijk wordt ondersteund door ICT.

Rol management en bestuur is cruciaal voor succes

Het draagvlak en de brede steun vanuit het management en het bestuur om de flitsvergunning mogelijk te maken, kunnen worden gezien als één van de belangrijkste succesfactoren. Hierdoor kunnen medewerkers prioriteit geven aan een aanvraag voor een flitsvergunning boven andere aanvragen. "De vergunning krijgt voorrang; dat betekent dat er wel eens een overleg moet wijken", legt Rinus uit.

Ambities van Zoetermeer reiken verder

In maart 2010 is in Zoetermeer de nieuwe welstandsnota vastgesteld. Deze maakt het mogelijk om de toepassing van het flitsconcept te verbreden naar andere typen eenvoudige bouwvergunningen. Het flitsconcept gaat immers om slim organiseren voor de klant en daarvoor moet de organisatie optimaal zijn ingericht. Het streven is het huidige volume van 30 flitsvergunningen per jaar aanzienlijk te laten toenemen.





Gemeente Utrecht

De flitsvergunning als balieproduct in Utrecht

Met als aanleiding de opening van de nieuwe publieksbalie Bouwen, Wonen en Ondernemen in 2005 bedachten medewerkers de flitsvergunning. Robert Stoek: "We zochten een nieuw balieproduct dat binnen een dag, of zelfs een uur, kan worden verleend, op alle werkdagen van de week." Het idee werd nog datzelfde jaar bekroond door het ministerie van VROM met de prijs 'sterkste schakel in vergunningenmanagement'.

In Utrecht worden lichte bouwvergunningen en reguliere bouwvergunningen, voor constructieve wijzigingen in het pand, versneld afgehandeld. "Na de lancering was er veel vraag naar de flitsvergunning. Nu is dit gedaald naar slechts 20 tot 40 stuks per jaar", vertelt Rob ter Avest. Beiden werken binnen de sector Publieke Diensten, afdeling Front Office en Vergunningen.

Hoe snel kan snel zijn

"Wanneer de aanvrager aan onze balie komt met een bouwplan, kijken we gelijk of het een potentiële flitsvergunning is", vertelt Rob verder. Een aanvraag kan versneld worden als deze volledig en juist is (ofwel ontvankelijk), voldoet aan de sneltoetscriteria van welstand, binnen het bestemmingsplan past en geen monument is. Robert gaat verder: "Wanneer we zien dat het een flitsvergunning kan worden, dan kunnen we gelijk met de aanvrager inschatten of we de vergunning kunnen verlenen in een uur, een dag of een week. Hoe dan ook, we spreken direct af dat we de vergunningprocedure versnellen." Overigens wordt de constructieve toets in de versnelde procedure niet uitgevoerd. Deze is in de vergunning opgenomen als voorwaarde en dient drie weken voor aanvang van de bouw alsnog ingediend te worden.

Expertise direct aan de balie

Utrecht heeft ervoor gekozen om de bouwinspecteurs van het team Vergunningen per toerbeurt bij de balie te laten werken. "Wanneer er geen bezoekers zijn met vragen, kunnen we gewoon doorwerken. Daar zijn de werkplekken volledig op ingericht. Maar de meeste tijd zijn we druk met het beantwoorden van vragen en bekijken van concept bouwplannen." Daarmee is de benodigde kennis en expertise om een aanvraag voor een flitsvergunning te beoordelen direct beschikbaar. Ook zijn deze medewerkers gemandateerd om de vergunning te tekenen. "We kunnen dus heel snel een vergunning klaar hebben", vertelt Robert. "En als we vragen hebben over de welstand, dan lopen we even bij de secretaris van de welstandcommissie langs. Iedereen zit hier dicht bij elkaar."

ICT

Ten aanzien van ICT is er niets gewijzigd. "De aanvraag wordt momenteel nog in BWT4All gezet. Vanaf 1 juli 2010 gaan we, met oog op de Wabo, SquitXO gebruiken. Pas nadat een besluit over de aanvraag is genomen en het dossier compleet is, wordt dit aangeboden aan het archief. "Wel gebruiken we een andere kleur mappen voor flitsvergunningen. Dan zijn ze beter te herkennen", vertelt Robert. In het archief worden de stukken gedigitaliseerd en opgeslagen.

Promotie van de flitsvergunning is belangrijk

Aan de balie zijn verschillende brochures beschikbaar. "Ook hebben de lokale media veel aandacht besteed aan de lancering van de flitsvergunning. We hebben informatieavonden georganiseerd voor ingenieursbureaus en aannemers die vaak vergunningen aanvragen voor burger", geeft Rob mee. En natuurlijk staat ook de nodige informatie op de website. "We willen bij de opening van het nieuwe stadskantoor in 2011 opnieuw veel promotie maken, om een nieuwe impuls te geven aan het flitsconcept." Robert sluit af met: "de flitsvergunning is de laatste tijd weer helemaal in zwang geraakt. Dat komt doordat er steeds meer aandacht is voor efficiëntieverbeteringen en innovatieve producten."



Donderdag is flitsdag in Eindhoven

In juni 2009 is de gemeente Eindhoven gestart met het afhandelen van flitsvergunningen binnen 1 dag. Naast de flitsvergunning kent de gemeente ook de 2-wekenprocedure. "Dat betekent dat we de burger altijd een alternatieve versnelde procedure bieden wanneer de vergunning niet in één dag verleend kan worden", vertelt Evan Frank, afdeling Bouwen en Milieu binnen de sector Vergunningen, Toezicht & Handhaving.

Transparante overheid

Aanleiding voor de flitsvergunning is dat uit klanttevredenheidsonderzoeken is gebleken dat de burger de gemeente als een 'black box' ervaart. Bregje Kerssemakers-Somers (senior medewerker Vergunningen) licht dit toe: "Bijvoorbeeld wanneer een burger een aanvraag bij de gemeente afgeeft, hoort of ziet hij heel lang niets en dan ineens ligt er een vergunning op de mat. Wij willen meer met de burger communiceren over de aanvraag. En de flitsvergunning is één van de maatregelen die we hebben getroffen", vervolgt zij. In Eindhoven zijn ze gestart met het verlenen van flitsvergunningen voor lichte bouwvergunningen, zoals dakkapellen, aan- en uitbouw en erfafscheidingen. "Wegens het grote succes flitsen we sinds 18 januari jl. ook parkeervergunningen, asbestslopmeldingen onder parapluvergunningen en ontheffingen van openbare ruimte", vertelt Evan. "Vanaf de start zijn nu 290 flitsvergunningen aangevraagd, waarvan 150 verleend. Dat is ongeveer 40 to 45 % van alle lichte bouwvergunningen." De overige aanvragen waren niet geschikt om behandeld te worden in de flitsprocedure, bijvoorbeeld doordat deze niet pasten in het bestemmingsplan en de aanvrager ook niet uit de voeten kon met de geboden ruimte daarin.

Flitsen doe je niet alleen

In Eindhoven hebben alle medewerkers van het team meegedacht over de flitsvergunning. "Het was leuk om te merken dat iedereen het flitsen wel zag zitten", vertelt Evan. Het succes lijkt dan ook te zitten in het enthousiasme van de medewerkers; zij willen graag voor de burger flitsen op donderdag.

Als een aanvraag wordt geflitst

De enige dag in de week dat er geflitst wordt in Eindhoven, is de donderdag. "Dat betekent dat op die dag alles moet wijken om te flitsen", vertelt Bregje. "Ook vergaderingen en andere activiteiten plannen we niet op donderdag." Op de andere dagen in de week worden burgers aan de balie en aan de telefoon voorgelicht over de flitsvergunning en de voorwaarden die hiervoor gelden.

Wanneer een burger wil flitsen, komt hij op donderdag voor 12 uur naar de balie in het Ondernemersplein, waar hij onder het genot van een kopje koffie wacht op de intake. Evan: "Het is hier soms zo druk dat alle banken bezet zijn en iedereen even op zijn beurt moet wachten tot hij naar binnen wordt geroepen door de vergunningverlener". De burger lijkt dit echter volledig te accepteren, omdat hij weet dat hij binnen 24 uur zijn vergunning heeft. De vergunningverlener aan de balie toetst de aanvraag direct op ontvankelijkheid en spreekt met de aanvrager af hoe er gedurende de dag met hem gecommuniceerd kan worden. In de ochtend nemen medewerkers de aanvragen onder de arm naar de afdeling Vergunningen. Daar vinden de toetsen op welstand, het bestemmingsplan en het Bouwbesluit plaats.

Zo vaak (ver)bouw je niet

"We willen de burger tegemoet komen. Zo vaak (ver)bouw je niet in je leven. Hooguit twee of drie keer", legt Evan tenslotte uit. "En dat vraagt van ons dat we een aanvraag voor een vergunning met aandacht, transparante communicatie en secuur behandelen. Dat maakt dit product zo populair in Eindhoven."



Carport bouwen?

De vergunning kan binnen 24 uur afgegeven worden! (indien aan de voorwaarden voldaan wordt)



In Coevorden werkt het zo: flits of geen flits

Sinds 2007 worden vergunningen in Coevorden geflitst. Peter Buursema (klantmanager Vergunningen) schetst de aanleiding: "Collega's van mij gingen destijds naar een landelijke bijeenkomst en werden daar op het idee van de flitsvergunning gebracht." Ondertussen wordt ongeveer 10 % van de lichte bouwvergunningen en 5 % van de sloopvergunningen per jaar geflitst.

Een flitsend werkoverleg

Wanneer een burger informatie vraagt over een lichte bouwvergunning wordt hij geïnformeerd over de mogelijkheid van een versnelde procedure. "Als een bouwplan volledig en juist is, past binnen het bestemmingsplan en voldoet aan de sneltoetscriteria van de welstandsnota, dan kan de vergunning geflitst worden", vertelt Peter. Zodra Coevorden de aanvraag ontvangt, bekijkt men in het werkoverleg van het team Vergunningen of de vergunning voor versnelling in aanmerking komt. Dit werkoverleg vindt elke maandag, woensdag en vrijdag plaats. Alle binnengekomen aanvragen worden dan besproken en toebedeeld aan een vergunningverlener. De aanvragen die geflitst kunnen worden, worden dan geoormerkt en binnen zeven kalenderdagen afgehandeld. "Het kan dus gaan om vergunningaanvragen voor het bouwen van een dakkapel, een aan- of uitbouw of erfafscheiding", legt Peter uit.

Een flitsend team

"We zijn allemaal gespitst op het herkennen van flitsvergunningen en kiezen er zelf voor om een aanvraag versneld af te handelen", vertelt Peter. "Het is gewoon heel mooi als we de verwachting van de klant kunnen overtreffen door binnen een week de vergunning op de mat te krijgen." De klantmanagers die de vergunning behandelen werken samen aan de front office. Ze hebben daar een volledige werkplek achter de balie zodat zij vergunningen kunnen toetsen bij minder drukte aan de balie. Ook zijn zij zo direct beschikbaar voor vooroverleg en toelichtingen op het bestemmingsplan, de welstandsnota, formulieren en gemeentelijke brieven.

Handvatten voor de beoordeling

Als handvat voor de afhandeling van de flitsvergunning wordt een checklist en een instructie voor de constructieve toets gebruikt. "De checklist voegen we bij de aanvraag en gebruiken we om de uitkomsten van de toetsen te registreren." Hij vervolgt: "Mijn collega van de administratie zorgt daarna voor de administratieve afhandeling in ProVas, waarna de documenten worden gedigitaliseerd." De instructie voor de constructieve toets is een vereenvoudiging van de eisen uit het Bouwbesluit.

Bijna net als de omgevingsvergunning

De werkwijze van Coevorden bevat verder een toets waarbij wordt gekeken of er een kapvergunning dan wel uitritvergunning nodig is. "Mocht dit het geval zijn, dan zorgen we dat de klant hiervan op de hoogte wordt gebracht en alsnog een aanvraag voor een kap- of uitritvergunning indient", legt Peter uit. Vanuit deze werkwijze is het nog een kleine stap om een eenvoudige omgevingsvergunning af te handelen.

3. Aspecten van flitsen

Het proces van vergunningverlening van bouwvergunningen wordt in sterke mate bepaald door het wettelijk kader. De kracht van het flitsen zit hem derhalve in het slimmer organiseren. Welke randvoorwaarden stelt dat aan de processen, ICT, organisatie en medewerkers? De vier praktijkvoorbeelden vormen de basis voor dit hoofdstuk.

Tip: Hoe aanpakken?

- Antwoorden op de bovenstaande vragen kunnen gevonden worden in bijvoorbeeld het collegeprogramma of het dienstverleningsconcept van uw gemeente.
- Bespreek met het management en de bestuurders het idee voor een flitsvergunning en vraag hen waarom er geflitst zou moeten worden.
- Leg de ambitie vast in een beleidsdocument. Dit dient als uitgangspunt voor een plan van aanpak.

3.1 Definieer de ambitie

Al met al begint het bij de ambitie. Hierbij komen vragen aan de orde als: 'Waarom willen we flitsen?', 'Wat moet het flitsen opleveren voor de gemeente en voor de burger?', 'Welke type vergunningen willen we versneld afhandelen' en 'Welke aantallen moeten worden gehaald?'.

3.2 Verwijder verspillingen uit het proces

Het proces versnellen betekent dat het behandelingsproces zodanig wordt ingericht dat er zo weinig mogelijk 'verspillingen' optreden. Verspillingen zijn als volgt te typeren (zie tabel 1 op pagina 14) .

Waarom flitsen in Zoetermeer, Coevorden, Utrecht en Eindhoven?

In eerste aanleg was het doel bij alle genoemde voorbeelden om de dienstverlening te verbeteren. In Zoetermeer was de inrichting van een KCC een natuurlijk moment om het versneld afgeven van een vergunning als innovatief product neer te zetten. In Utrecht was de aanleiding vergelijkbaar, namelijk de opening van de nieuwe balie voor Bouwen & Wonen. In Eindhoven ontstond een behoefte naar meer transparantie richting de burgers over de afhandeling van hun vergunningaanvraag. En in Coevorden kwam het idee spontaan op de werkvloer, tijdens een discussie over waarom ze eenvoudige aanvragen niet sneller konden afhandelen.

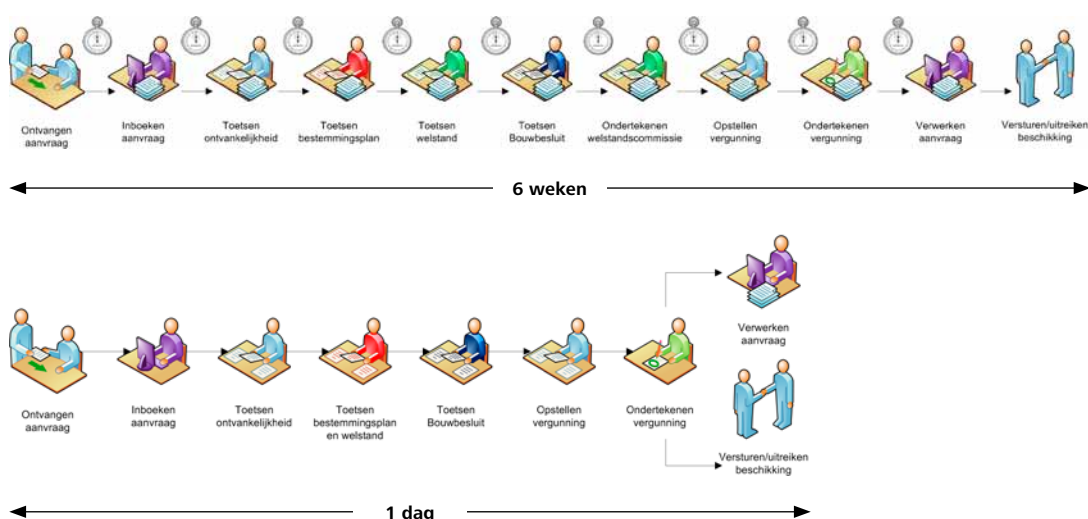
Type verspilling	Beschrijving
Wachttijden	elke vorm van vertraging tussen en binnen activiteiten die ervoor zorgt dat de aanvrager langer moet wachten op de vergunning
Onnodige verplaatsing	verplaatsing van materialen, producten of informatie, zoals de fysieke verplaatsing van het dossier van de ene afdeling naar de andere afdeling
Onnodige handelingen	handelingen en/of activiteiten die geen waarde toevoegen aan de vergunning voor de aanvrager, bijvoorbeeld de administratieve handelingen t.b.v. de interne verantwoording, of dossiers vormen op verschillende plekken in de organisatie
Werkvoorraad	voorraad 'aanvragen in behandeling' waar op dat moment niet aan wordt gewerkt; te denken valt aan de stapels met onderhanden werk op de bureaus van de vergunningverleners
Fouten	fouten tijdens het proces waardoor de vergunning niet voldoet aan de eisen van de wet of aan de verwachtingen van de aanvrager, zoals het onbevoegd tekenen van de vergunning
Handmatige invoer	het meermaals ingeven van dezelfde informatie in (verschillende) systemen, bijvoorbeeld de basisgegevens van de aanvraag zoals het type bouwwerk of de naam van de aanvrager
Overpresteren	meer of beter doen dan de klant vraagt of verwacht, zoals het corrigeren van de bouwtekeningen voor de aanvrager
Onderbenutting menselijk talent	onvoldoende benutten bekwaamheden en creativiteit van mensen, bijvoorbeeld te herkennen aan de uitspraken 'dat kan ik heel goed, maar (officieel) mag ik dat niet doen' of 'ik ben alweer klaar met mijn taken, het is eigenlijk ook te makkelijk'

Tabel 1. Overzicht van verschillende type verspillingen (ontleend aan de Lean Six Sigma methodiek)

Het kritisch naar processen kijken betekent dat het belangrijk is om vanuit de optiek van de klant kritisch naar het vergunningproces te kijken; welke activiteiten voegen waarde toe voor de klant en welke niet? Zo is vooral veel voordeel te halen met het reduceren

van werkvoorraden (door prioriteit te geven aan de flitsvergunning), reduceren van wachttijden en op een andere wijze omgaan met administratieve handelingen. Ter illustratie hieronder een voorbeeld van een flitsend proces voor vergunningverlening.

Figuur 1. Illustratie van het effect op de doorlooptijd door het reduceren van verspillingen in het proces van gemeente Zoetermeer



De kracht van het vooroverleg

Nog voor het ontvangen van de aanvraag start het proces met het verstrekken van informatie. De ervaring leert dat er vaak al contact is geweest, voordat de aanvraag is ingediend. Gemeenten die bij dit type contactmomenten voor goede informatie zorgen en duidelijk zijn over de kaders van de flitsvergunning, blijken in de praktijk 'winst' te behalen als het gaat om een verhoging van het aantal ontvankelijke aanvragen, het verminderen van het aantal fouten en van vertragingen in het proces.

Minder overdrachten, prioriteren en parallel toetsen leiden tot snelle beoordeling

De aanvraag wordt in behandeling genomen (ontvankelijkheidstoets) als deze juist, volledig en ondertekend is ingediend. Na het in behandeling nemen van de aanvraag wordt vervolgens een aantal toetsen uitgevoerd om te beoordelen of de vergunning kan worden verleend. Je kunt tevens versnellen door het aantal overdrachten te verminderen en de juiste prioriteiten te stellen. Bovendien is een verdere versnelling mogelijk door toetsen parallel aan elkaar uit te voeren – dit is overigens in lijn met de gedachte achter de Wabo - zoals weergegeven in het onderstaande figuur.

Een belangrijke voorwaarde voor het snel kunnen toetsen en beoordelen is dat de aanvraag aan de indieningsvereisten en de sneltoetscriteria voldoet. In bijlage 1 zijn de vereisten en de criteria weergegeven die in de vier genoemde gemeenten worden gehanteerd.

In Zoetermeer heeft de nieuwe welstandsnota met meer sneltoetscriteria ertoe geleid dat in het eerste kwartaal van 2010 meerdere type vergunningen in aanmerking komen voor een flitsafhandeling.

Administratie en archivering anders organiseren

Registraties en dossiervorming zijn doorgaans integraal onderdeel van het proces. De klant is echter niet direct gebaat bij de doorlooptijd die dat kost. Tijdwinst in het proces kan worden geboekt door dit type activiteiten parallel of zelfs pas na afloop van de behandeling uit te voeren.

Door digitalisering in het proces in sterke mate toe te passen, bijvoorbeeld door de aanvraag digitaal te ontvangen en te verwerken, is overigens nog verdere versnelling mogelijk. Hiermee wordt de handmatige invoer van gegevens beperkt.

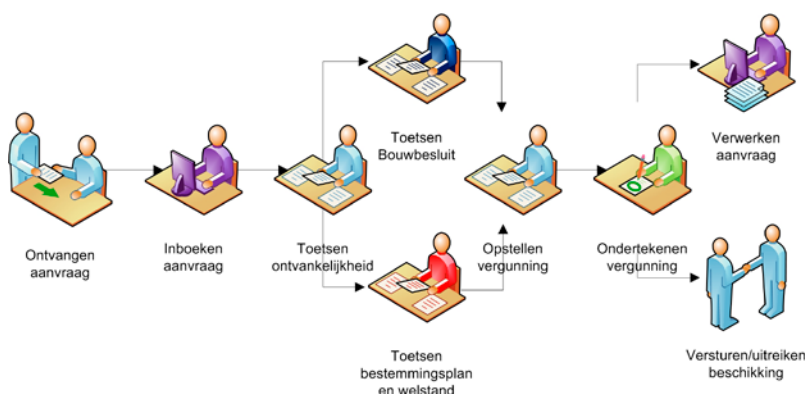
Ook een flitsende betaling?

Een suggestie voor verdere procesoptimalisatie is om de leges van de verkregen vergunning ook direct te laten voldoen. In veel gemeenten verloopt de betaling van de leges via een ander proces en krijgt de klant pas na een paar weken een acceptgiro thuis gestuurd.

In gemeente Eindhoven is met alle betrokken medewerkers naar het proces gekeken om de mogelijkheden van versnelling te identificeren. Dit heeft ertoe geleid dat zij ook echt eigenaar zijn van het nieuwe proces.

Tip: Hoe aanpakken?

- Organiseer een workshop met de betrokken medewerkers.
- Teken met elkaar uit hoe het proces nu verloopt en 'knip' er tussenuit wat sneller of efficiënter kan worden uitgevoerd.
- Denk ook samen na over de servicenorm en de kanalen via welke de flitsvergunning kan worden aangevraagd.



Figuur 2. Illustratie van het effect op de doorlooptijd door nog verder het reduceren van verspillingen in het proces

Tip: Hoe aanpakken?

- Gebruik het resultaat van de procesbeschrijving-workshop om vervolgens de verantwoordelijkheden en bevoegdheden organisatie erbij te ontwerpen en 'na te spelen' wat er gebeurt als een klant een aanvraag van een flitsvergunning indient.
- Bedenk hierbij samen wat er nodig is om het proces zo snel mogelijk te kunnen doorlopen.
- Zorg dat de front office en back office samen nadenken hoe zij in samenspel voor een versnelling van het proces kunnen zorgen.

Figuur 3.

Flitsrooster in Zoetermeer



3.3 De organisatie faciliteert een snelle afhandeling

Een flitsend proces vraagt om een dito organisatie. Daarom moet aandacht worden besteed aan de volgende onderwerpen.

Heldere taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Wanneer een flitsend proces is ontworpen, is het van belang om per processtap de taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe te wijzen. Denk hierbij aan vragen als:

- Wie draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering?
- Wie is aanspreekbaar op het resultaat?
- Wie is betrokken bij welke processtap?
- Wie onderhoudt contacten met de klant en wie moet daarover worden geïnformeerd?
- Welke andere afdelingen moeten worden geïnformeerd over het resultaat?

Op basis van hiervan is helder wie wat doet, kunnen de betreffende functionarissen worden getraind op de nieuwe manier van werken en kan daarop worden gestuurd.

Samenwerking tussen front- en back office

Een goede samenwerking tussen front- en back office is cruciaal. Men moet goed van elkaar weten, wat men van de ander kan verwachten en men moet daar ook op kunnen rekenen. Het is een gezamenlijke inspanning om te kunnen flitsen. Ook moet worden geregeld dat de back office de juiste informatie beschikbaar stelt aan de front office in verband met de informatievoorziening en het veilig stellen van een goede start van het proces.

Het initiatief om te flitsen; bij de aanvrager of de gemeente?

Wie bepaalt of de aanvraag geflitst kan worden of niet? De gemeente kan ervoor kiezen om de aanvrager het initiatief te laten nemen. Bijvoorbeeld door de aanvrager een 'flits' of een 'regulier' aanvraagformulier aan te bieden. De gemeente kan er ook voor kiezen om zelf het initiatief te nemen. Bijvoorbeeld door iemand verantwoordelijk te maken alle ingekomen aanvragen te bekijken en te bepalen of het mogelijk is om ze al dan niet versneld af te handelen.

In Utrecht, Zoetermeer en Eindhoven is het de burger die aangeeft dat hij zijn aanvraag in een flits wil laten afhandelen. Coevorden kent een andere insteek. Daar worden alle ontvangen vergunningaanvragen (licht of regulier) via de balie of de post, drie keer per week in een werkoverleg met alle bouwvergunningverleners beoordeeld op de mogelijkheid van versnelde afhandeling. Hierdoor ligt het initiatief om te flitsen bij de gemeentelijke medewerkers. De aanvrager wordt hiervan vervolgens op de hoogte gesteld.

Flitsrooster

In Zoetermeer kan op elke werkdag een flitsvergunning worden afgegeven. Om dit mogelijk te maken is een flitsrooster geïntroduceerd. De juridisch en technisch plantoetsers worden allemaal een dagdeel ingeroosterd. Op die manier kunnen zij direct prioriteit geven aan een aanvraag voor een flitsvergunning. Datzelfde geldt voor de mandaathouder, zodat geborgd is dat er altijd iemand is die de vergunning kan tekenen. Het prioriteren van flitsaanvragen vraagt ook dat er goede werkafspraken gemaakt moeten worden over uitvoering van de overige taken van de medewerkers in relatie tot het flitsen zodat daar geen extra vertragingen ontstaan.

Vergunningverleners aan de balie

Het kan een keuze zijn om werkplekken van vergunningverleners fysiek dicht bij de klant te plaatsen. Zo zijn in Coevorden en Utrecht de werkplekken van de flitsvergunningverleners direct achter de (tweedelijns) balie te vinden. Voordeel hiervan is dat zij gemakkelijk in het (voor)overleg erbij gevraagd kunnen worden. Nog verdergaand is de keuze om het mandaat direct te beleggen bij de vergunningverleners die de balie bemensen. In Utrecht is dit al gedaan, waardoor de vergunning letterlijk als balieproduct 'klaar terwijl u wacht' kan worden gegeven.

Toch kleven er ook nadelen aan de keuze om specialisten achter de balie te plaatsen. Er kan dan een spanningsveld ontstaan gezien de afweging die gemeenten momenteel maken voor het inrichten van juist generieke front offices.

Kanaalsturing

In alle praktijkvoorbeelden is de balie hét kanaal waar de meeste aanvragen van een flitsvergunning binnen komen. Eindhoven kiest er zelfs voor om de balie op donderdag geheel in het teken van flitsen te bemensen. Met de komst van het Omgevingsloket Online (OLO) zal ook het digitale kanaal geschikt zijn om een aanvraag in een flits af te handelen.

3.4 ICT helpt versnellen

Uitgangspunt is dat ICT ondersteuning voor (nog meer) versnelling kan zorgen. Hierna volgt een aantal tips waarmee de implementatie van de flitsvergunning kan worden ondersteund. Uit de praktijkvoorbeelden blijkt overigens dat een begin met flitsen heel goed kan worden gemaakt zonder dat daarvoor vergaande ICT-aanpassingen (en – investeringen) zijn gedaan.

Workflowmanagement

Via een workflowmanagementsysteem (WFM) is het mogelijk om de afhandeling van de flitsvergunning optimaal te ondersteunen. In Zoetermeer is het bijvoorbeeld in het vergunningensysteem mogelijk gemaakt om een aanvraag aan te merken als flitsaanvraag, waarna deze een eigen (versnelde) routing in de organisatie krijgt.

Digitale aanvraag

Een versnelling kan worden gerealiseerd door de aanvraag met bijbehorende stukken volledig digitaal in behandeling te nemen. De klant dient de aanvraag online in en de aanvraag wordt direct overgenomen in het vergunningensysteem. Dit kan met de komst van de Wabo via het OLO.

Zo is het mogelijk de gemeentelijke organisatie te ontlasten van het (soms meerdere malen) registreren van gegevens. Randvoorwaardelijk is dat de techniek de afhandeling van de aanvraag in voldoende mate ondersteunt. Het gaat dan in het bijzonder om de digitale beoordeling van de bijgevoegde stukken, zoals bouwtekeningen.

De ervaring leert dat veel gemeenten een ontwikkeling doormaken als het gaat om hun digitaal loket, de wijze waarop de front office ondersteund wordt met ICT en de wijze waarop digitale dossiervorming plaatsvindt. In het licht van deze ontwikkelingen is het ook voor de afdeling vergunningverlening goed om de voordelen voor hun type klantvragen te benutten.

Het Omgevingsloket Online versnelt

Wanneer de gemeente het OLO wil gebruiken als digitaal portaal voor de flitsvergunning, kan dat door een werkverdelers de werkvoorraad uit het OLO te laten beoordelen op het al dan niet versnellen van de aanvraag. Dit is een vergelijkbare werkwijze als in gemeente Coevorden.

Een andere mogelijkheid is door gebruik te maken van de mogelijkheid in OLO om een extra vraag toe te voegen aan de vragen over de indieningvereisten. Technisch gezien is dit mogelijk bij ingebruikname van OLO door de gemeente. Een voorbeeld van een vraag die toegevoegd zou kunnen worden in het OLO is 'voldoet uw aanvraag aan de genoemde indieningseisen en toetsingscriteria? Zo ja, zou u de aanvraag in aanmerking willen laten komen voor een versnelde afhandeling? - ja/nee'. Het risico hiervan is wel dat de burger een verkeerde inschatting maakt.

Tip: Hoe aanpakken?

- Analyseer de impact van de nieuwe werkwijze op de huidige systemen en maak een keuze ten aanzien van eventuele investeringen die ermee gemoeid zijn om de benodigde aanpassingen door te voeren.
- Bepaal of dossiervorming anders moet gaan verlopen dan bij een reguliere aanvraag of alleen op een ander moment in het proces.

Tip: Hoe aanpakken?

- Zorg voor een besluit over het implementeren van de flitsvergunning op het hoogste niveau.
- Zorg ervoor dat het onderwerp flitsen bespreekbaar is in het werkoverleg. En wat heel goed werkt, zeker voor een grotere groep medewerkers, is het organiseren van een klantbezoek aan een organisatie die flitsen tot tweede natuur heeft gemaakt.
- Stel een korte werkinstructie op.
- Een nuttige oefening aanvullend hierop voor zowel front- als back office medewerkers is om gezamenlijk het nieuwe proces na te spelen in een trainingsruimte (dit wordt ook wel een procesgame genoemd). Op die manier ontstaat bewustwording en is het voor medewerkers duidelijk wat het onderscheid is tussen een reguliere en een flitsende afhandeling. Het resultaat kan een set aan 'gedeelde' werkafspraken zijn. Tevens levert dit waardevolle informatie op over mogelijke knelpunten zonder afbreukrisico's.

3.5 Medewerkers zijn de basis voor succes

Draagvlak bij de medewerkers blijkt keer op keer een van de belangrijkste succesfactoren te zijn. Om dit te realiseren is het nodig hen te betrekken bij het opnieuw beschrijven van het werkproces en de organisatie. Verder is het belangrijk dat de medewerkers steun krijgen van hun leidinggevenden en de juiste instrumenten aangeboden krijgen om klantgericht te werken.

Steun van het management

Een eerste succesfactor is dat de beoogde verandering wordt onderschreven door het management en bij voorkeur ook door het bestuur van de gemeente. De ervaring leert dat het succes staat of valt bij de steun van het management en de prioriteit die zij aan de ontwikkeling geven. Daarbij is onder andere van belang dat het management duidelijk is over de ambities van de gemeente, de nieuwe werkwijze en de impact ervan op de organisatie, ICT en mensen. Zodra medewerkers hier van doordrongen zijn, is het gemakkelijker om de voordelen van de verandering in te zien.

In Zoetermeer is veel aandacht van de wethouder dienstverlening voor de flitsvergunning. Hij zoekt waar mogelijk de publiciteit met dit voorbeeld. Dit geldt zowel intern als extern. Medewerkers ervaren dit als een blijk van waardering voor hun werk.

Flitsen vraagt om klantgericht gedrag

Alle geïnterviewde gemeenten geven aan dat medewerkers een gedragsverandering moeten doormaken. Het moet voor hen een sport, zo niet een vanzelfsprekendheid, worden om de aanvraag zo snel mogelijk af te handelen en continu te willen verbeteren om de klant nog beter van dienst te zijn. Dit vraagt om een verandering in de wijze waarop zij bijvoorbeeld prioriteiten stellen bij de afhandeling van bepaalde aanvragen.

In Eindhoven is dit duidelijk zichtbaar, omdat medewerkers het principe 'donderdag is flitsdag' heel duidelijk omarmen. Zij voelen zich gesterkt in het succes van de flitsdag en zien het letterlijk als sport om de aantallen flitsaanvragen te laten groeien. In Coevorden is de verandering in gedrag al vanaf het begin zichtbaar geweest. Het idee om te gaan flitsen ontstond namelijk op de werkvloer zelf, toen medewerkers inzagen dat sommige aanvragen een snelle behandeling toelieten.

Instrumenten voor een snelle afhandeling

Een snelle afhandeling vraagt om de inzet van benodigde kennis en kunde op het juiste moment. De medewerkers kunnen geholpen worden om in hun soms nieuwe rol te komen ten aanzien van de afhandeling van de flitsvergunning door bijvoorbeeld een werkinstructie en een training.

4. Versnelling kan hoe dan ook

Met de definitie van de flitsvergunning en de uitleg over de aspecten van flitsen is duidelijk geworden dat de flitsvergunning een relatief eenvoudig instrument is om burgers snelle en zekere dienstverlening te bieden en tegelijkertijd uw processen te optimaliseren. Het houdt echter niet op bij de flits(bouw)vergunning, ook niet met de komst van de Wabo.

Hoewel deregulering van verschillende eenvoudige bouwactiviteiten gaat plaatsvinden, hoeft dit gemeenten niet te beperken bij het implementeren van de flitsvergunning voor andere bouwactiviteiten. De gehanteerde definitie van een flitsvergunning biedt juist de mogelijkheid om ook voor andere vergunningen de doorlooptijd te versnellen. Ook biedt de Wabo in de mogelijkheid om direct met het besluit over de vergunning ook de ontheffing van een bestemmingsplan te verlenen, zonder de aanvraag ter inzage te leggen. Voldoende kansen dus!

Verbreding van het flitsconcept naar andere beleidsterreinen biedt kansen

De praktijkvoorbeelden uit de gemeenten Zoetermeer, Coevorden, Utrecht en Eindhoven laten al een aantal mogelijke verbreding zien voor bijvoorbeeld ontheffingen van openbare ruimte, asbest sloopmeldingen en parkeervergunningen. Verdere verbreding van het flitsconcept in het ruimtelijke domein of naar andere vergunningen is dus goed mogelijk.

Maar ook verbreding naar versnelde afhandeling van andere typen producten, zoals subsidies, in andere beleidsvelden zoals werk en inkomen (bijzondere bijstand, de ouderen pas, langdurigheidstoeslag) en WMO (enkelvoudige indicaties of herhalingsindicaties) is een reële mogelijkheid. Meer inspiratie over de verdere toepasbaarheid van het flitsconcept is te vinden in publicaties beschikbaar op www.innovatiepubliekdienstverlening.nl.

Ook kan een verbreding betekenen dat een gemeente gaat differentiëren in versnelde afhandeltermijnen. Te denken valt aan de mogelijkheid tot verdere differentiatie van termijnen zoals de gemeente Eindhoven die reeds aanbiedt. Hier kijkt men of een aanvraag die niet in aanmerking is gekomen als flitsvergunning, wel in een verkorte termijn van 2 of 4 weken kan worden behandeld.

Mocht u reeds geïnspireerd zijn geraakt, dan biedt het volgende hoofdstuk een stappenplan voor het implementatietraject en handvatten voor heldere communicatie.

5. Aan de slag met de flitsvergunning

Als uw gemeente besluit om de flitsvergunning in te voeren is de volgende stap het implementeren ervan in de organisatie. Dit hoofdstuk bevat een stappenplan voor implementatie en biedt handvatten voor een heldere flitscampagne binnen de organisatie en naar burgers. De checklijst in bijlage 2 dient als extra hulpmiddel om na te gaan of het implementatieplan volledig is.

5.1 Stappenplan implementatie

Het implementatieproces omvat de volgende vijf generieke stappen:



Stap 1: Stel de ambitie vast en veranker deze ambitie op bestuurlijk- en management niveau

In de eerste stap worden het nut en de noodzaak van het flitsen vastgesteld. Wat wil de gemeente bereiken, welke ambitie is realistisch (bijvoorbeeld eerst met een paar producten en later meer)? In het vorige hoofdstuk staan enkele vragen die hierbij beantwoord moeten worden. Zoals ook eerder aangegeven, is het belangrijk dat deze ambitie op alle niveaus van de organisatie gedeeld wordt en met name wordt verankerd op bestuurlijk- en managementniveau.

Stap 2: Stel een projectplan op

In de volgende stap worden alle activiteiten voor de implementatie geïdentificeerd en in samenhang met elkaar gebracht in een planning en een projectplan. Het projectplan bevat ook de beslismomenten waarop het management besluiten moet nemen. Aan de activiteiten worden verantwoordelijken toegewezen. Activiteiten die in elk geval moeten terugkomen in het projectplan zijn weergegeven in de checklist in bijlage 2.

Stap 3: Realisatie van het projectplan

Vervolgens vindt de daadwerkelijke uitvoering van de benodigde activiteiten plaats (zie voor tips in hoofdstuk 3).

De projectleider stuurt op voortgang en op samenhang tussen de verschillende activiteiten.

Als resultaat van de bovengenoemde stappen kan de gemeente de flitsvergunning daadwerkelijk af gaan geven. Proces, organisatie en eventueel ICT zijn daarop ingericht en de medewerkers zijn getraind om volgens het flitsconcept te gaan werken. Als onderdeel van de implementatie is er voldoende aandacht gegeven aan communicatie-uitingen, zowel extern als intern.

Stap 4: Monitoring flitsvergunning

Het is zaak om het proces van het verlenen van de flitsvergunning goed te monitoren en zo nodig bij te sturen. Daarbij moeten onderwerpen aan de orde komen c.q. vragen worden beantwoord als:

- Hoeveel flitsvergunningen zijn er aangevraagd en verstrekt?
- Wat zijn de ervaringen van medewerkers met het verlenen van de flitsvergunning?
- Welke kanalen gebruikt de klant het liefst (balie of andere)?
- Heeft het stimuleren van het gebruik van de flitsvergunning effect?
- Zou het mogelijk zijn om meer typen vergunningen en/of aanvragen uit andere beleidsterreinen te 'flitsen'?
- Is de gekozen routing in de organisatie de meest optimale of zijn er nog verbeteringen denkbaar?
- Is de front office voldoende toegerust en heeft zij voldoende informatie om haar taken goed te kunnen uitvoeren?
- Etc.

Om de verandering duurzaam te verankeren, is het belangrijk dat de verantwoordelijke afdelingsmanager daadwerkelijk stuurt op resultaat. Wanneer blijkt dat er te weinig vergunningen geflitst worden, is het misschien nodig om het proces of de organisatie of de communicatie aan te passen.

Stap 5: Afronding project en overdracht naar de lijnorganisatie

Na een periode van monitoring (bijvoorbeeld drie maanden) wordt de projectmatige aanpak beëindigd en wordt het overgedragen aan de lijnverantwoordelijke in de gemeente. Het resultaat is een zorgvuldig afgerond project dat geborgd is in de nieuwe werkwijze en in verantwoordelijkheden.

5.2 Flitscampagne

Bij de lancering van de flitsvergunning is heldere communicatie, intern en extern, van groot belang. Net als bij de implementatie geldt ook dat de lancering slechts het begin is. De verantwoordelijkheid voor continue aandacht voor communicatie moet duidelijk worden belegd, want zo blijkt uit de praktijkvoorbeelden dat de communicatie rondom de flitsvergunning zeer bepalend is voor het succes ervan.

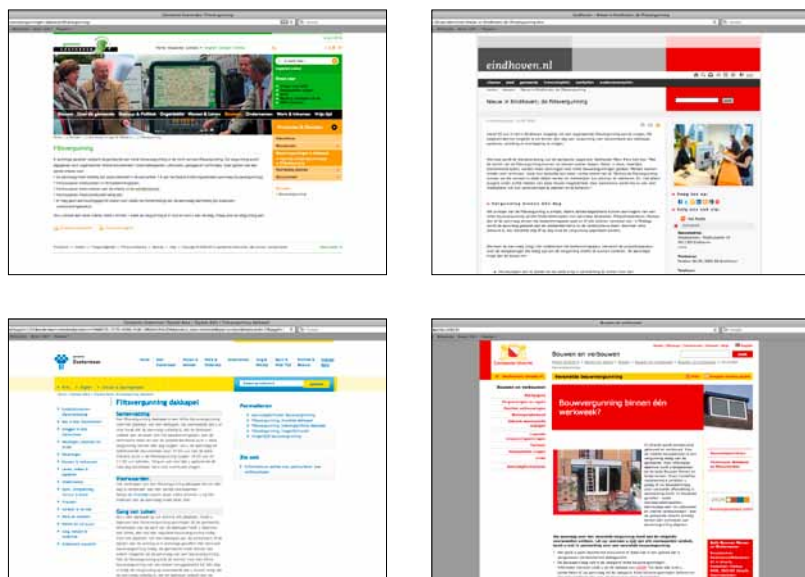
Benutten van olievlekwerking

Een succesvolle implementatie van de flitsvergunning kan een interne olievlekwerking teweeg brengen, mede ondersteund door een interne communicatiecampagne. Medewerkers van de afdeling verantwoordelijk voor het afhandelen van de flitsvergunning, maar ook van andere afdelingen, kunnen worden geprikkeld door succes van het flitsconcept. Een versnelling van het proces is bij meer producten dan alleen een vergunning denkbaar.

Een succesvolle implementatie moet ook worden gevierd. Dat kan bijvoorbeeld worden gedaan door een artikel te plaatsen in het interne personeelsblad, op het intranet of met een postercampagne. Goede ervaringen zijn opgedaan met het bezoeken van MT- of afdelingsvergaderingen en het vertellen van het succesverhaal.

Figuur 4.

Websites van de vier praktijkvoorbeelden over hun flitsvergunning



Indien het budget het toelaat, is het heel beeldend om een flitsend filmpje te maken van een klant die zich meldt bij de balie, zijn aanvraag indient en vervolgens even de stad in gaat, waarna de (echte!) medewerkers van de gemeente de aanvraag behandelen. Aan het einde van de dag haalt de klant de vergunning op.

Externe publiciteit

Voor goede externe communicatie is een inventarisatie belangrijk. Er zijn verschillende mogelijkheden. Bij alle genoemde gemeenten is de start van de flitsvergunning gepaard gegaan met externe promotieactiviteiten, zoals de lancering in het bijzijn van de (lokale) pers, ondersteuning door een postercampagne, lancering van een website of gebruik van driehoeksborden of billboards. Dit vormt bovendien een gelegenheid om nogmaals de ambitie van de gemeente ten aanzien van de beoogde dienstverlening neer te zetten. De aanwezigheid van de portefeuillehouder is dan onmisbaar!

Ook na de implementatie kunnen kansen worden benut om successen te vieren. Bijvoorbeeld door een prijs toe te kennen aan de aanvrager van de 100^{ste} flitsvergunning. Dit is een mooie mijlpaal met externe nieuws waarde.

Belang van goede informatievoorziening

Naar burgers toe is het belangrijk om juiste en volledige informatie te verstrekken over de (on)mogelijkheden van een flitsvergunning.

Duidelijke communicatie naar burgers over de indieningsvereisten en toetsingscriteria, zowel op de website van de gemeente als aan het loket en de telefoon, is een belangrijke succesfactor. De website moet dus direct na aanvang van de flitsvergunning goed op orde zijn. De benodigde informatie moet vindbaar zijn. Dit geldt zowel voor de website als voor de (medewerkers van de) bouwbalie en eventueel andere loketten, maar natuurlijk ook aan de telefoon en via de email.

Daarnaast helpt het ook om aannemers en/of architecten, die burgers vaak helpen bij het indienen van hun vergunningaanvraag, uit te nodigen op een bijeenkomst en daar toe te lichten hoe te voldoen aan de eisen van een flitsvergunning.

6. Tot slot

In de voorgaande hoofdstukken heeft u kunnen lezen hoe de flitsvergunning kan dienen als innovatief instrument om dienstverlening aan de burger te verbeteren en tegelijkertijd besparingen te realiseren door intern de processen te optimaliseren. We hopen u met de praktijkvoorbeelden, maar ook in de praktische handvatten, te inspireren om met het flitsconcept aan de slag te gaan.

Meer informatie

Mocht u, voordat u aan de slag gaat met de flitsvergunning, nog meer informatie willen over de aspecten van flitsen of het stappenplan, kijkt u dan op www.innovatiepubliekdienstverlening.nl of www.minbzk.nl. Hier vindt u ook andere voorbeelden van versnelde dienstverlening.

Voor meer informatie over de praktijkvoorbeelden kunt u contact opnemen met onze gesprekspartners of kijken op de website van de betreffende gemeente. Kortom, er is genoeg informatie om de flitsvergunning ook in uw gemeente mogelijk te maken.

Waar wacht u nog op?

Bijlage 1: Indieningseisen en toetsingscriteria

Gemeente	Indieningseisen	Toetsingscriteria
Zoetermeer	<ul style="list-style-type: none">• De stukken bij de aanvraag moeten volledig zijn• Tekeningen van plattegrond(en), doorsnede en gevels op schaal 1:100• Op de tekeningen moeten de afmetingen en plaats van de dakkapel op het dak staan• Op de tekeningen moet duidelijk de bestaande toestand en de nieuwe toestand te zien zijn• Een duidelijke situatietekening met erfgrenzen en bestaande bebouwing met afstandsmaten tot erfgrenzen schaal 1: 500 of 1:1000• Een foto van de gevel waar de dakkapel wordt geplaatst• Constructieve gegevens (opbouw) waarbij in elk geval duidelijk moet worden: de hoofdopzet van de draagconstructie zoals: dak, vloer en fundering. Als u de opbouw maakt volgens een van de vier modellen, voldoet het aan de eisen• Tekeningen voorzien van maatvoering en functie van de ruimten• Een opgave van de materialen en kleuren• Op de tekening moet voor een ieder duidelijk zijn wat er gebouwd gaat worden• Alle stukken dienen met aanvraagformulier in 4-voud ingeleverd te worden	<ul style="list-style-type: none">• Het bouwplan moet voldoen aan de criteria uit de welstandsnota, met name gericht op het uiterlijk van de woning• Het bouwplan moet passen in het bestemmingsplan• Het bouwplan moet constructief veilig zijn
Utrecht	<ul style="list-style-type: none">• Aanvraagformulier bouwvergunning, een bouwkundige tekening en een kadastrale kaart in zesvoud• Een kleurenfoto van de bestaande situatie	<ul style="list-style-type: none">• Het pand is geen beschermd monument of staat niet in een gebied dat is aangewezen als beschermd stadsgezicht• De bouwaanvraag valt in de categorie lichte bouwvergunningen• Het bouwplan past in het bestemmingsplan van uw buurt• Het bouwplan voldoet aan de sneltoetscriteria van de Welstandsnota van Utrecht
Eindhoven	<ul style="list-style-type: none">• Het aanvraagformulier en constructieve gegevens in tweevoud• Situatietekening in zesvoud en met maximale schaal 1:100• Tekeningen van de bestaande en nieuwe situatie (plattegrond, aanzichten, doorsnede, details) in zesvoud en met schaal 1:100• Detailtekeningen in zesvoud en met schaal 1:5 of 1:10 of 1:20	<ul style="list-style-type: none">• Uw aanvraag volledig is• Uw plan rechtstreeks (dus zonder ontheffing) past binnen het bestemmingsplan• Uw plan voldoet aan de criteria van de Welstandsnota• Het plan voldoet aan de constructieve eisen van het Bouwbesluit
Coevorden	<ul style="list-style-type: none">• Het aanvraagformulier bouwvergunningen, inclusief bijlagen, minimaal in drievoud• Alle benodigde tekeningen, gemaakt en op schaal, in drievoud• Eventueel een (digitale) kleurenfoto ter verduidelijking	<ul style="list-style-type: none">• De aanvraag moet volledig zijn zoals bedoeld in de wet (artikel 1.4 van het besluit indieningvereisten aanvraag bouwvergunning)• Het bouwplan moet passen in het bestemmingsplan• Het bouwplan moet voldoen aan de criteria uit de welstandsnota• Het bouwplan moet constructief veilig zijn• Er mag geen aanhoudingsgrond (reden voor uitstel van behandeling van de aanvraag) aanwezig zijn zoals een voorbereidingsbesluit

Bijlage 2: Checklijst implementatie

Hierna volgt kort een checklijst met aandachtspunten voor de implementatie per aspect; proces, organisatie, ICT en mensen.

Aspect	Activiteit
Projectplan	<ul style="list-style-type: none">• Stel in overleg met het management een ambitie op m.b.t. flitsen• Benoem verantwoordelijkheden in het project en stel een planning, incl. activiteiten op• Stel het projectplan vast met het projectteam en verantwoordelijke leidinggevenden (van zowel back office als front office afdeling(en))• Monitor tijdens de uitvoering van het projectplan op voortgang en samenhang
Proces	<ul style="list-style-type: none">• Organiseer workshops met direct betrokken medewerkers waarin de volgende thema's terugkomen:<ul style="list-style-type: none">• Opstellen nieuwe procesbeschrijving (verwijderen van verspillingen)• Definiëren van de servicenorm voor de flitsvergunning (binnen 25% van de wettelijke termijn)• Maak een duidelijke kanaalkeuze, d.i. op welke wijze kan het proces beginnen?• Beschrijf duidelijke indieningvereisten en toetsingscriteria om snel te kunnen toetsen• Stel het resultaat van de workshops en de indieningsvereisten en toetsingscriteria vast
Organisatie	<ul style="list-style-type: none">• Wijs op basis van de nieuwe procesbeschrijving de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden toe• Concretiseer in het bijzonder de overdrachtmomenten. Tip: simuleren in de vorm van een procesgame werkt heel goed!• Maak afspraken hoe om te gaan met invoering en sturing op snelle afhandeling
ICT	<ul style="list-style-type: none">• Organiseren van een werksessie waarin betrokken medewerkers samen met ICT nagaan op welke wijze ICT het snelle proces optimaal kan ondersteunen. Benoem daarbij in ieder geval hoe om te gaan met administratie en dossiervorming.³
Mensen	<ul style="list-style-type: none">• Organiseren van de steun van het management. En dit ook zichtbaar naar medewerkers toe maken, bijvoorbeeld door in bijeenkomsten met elkaar in gesprek te gaan over de ambitie• Ontwikkel werkinstructies en organiseer bijeenkomsten waarin medewerkers met elkaar kunnen wennen aan de nieuwe manier van werken• Ga na welke doelgroepen allemaal een impact gaan ondervinden als gevolg van de verandering (bv 1e lijns front office, gemandateerden)
Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• Opzetten van een campagne voor de lancering van het flitsproduct• Aanpassen van de gemeentelijke website• Beschikbaar maken van informatie aan de balies• Medewerkers enthousiasmeren via het succes van de eerste implementatie (leerervaringen inzetten om een olievlekwerking te creëren)
Randvoorwaardelijk	<ul style="list-style-type: none">• Zijn er achterstanden in de werkvoorraden van medewerkers? Deze belemmeren het geven van prioriteit aan de flitsaanvraag• Zijn er al sneltoetscriteria behorend bij de welstandsnota gedefinieerd? Indien nodig actualiseren van de welstandsnota• Is de mandaatregeling toereikend voor gebruik in het nieuwe flitsproces? Indien nodig mandaatregeling aanpassen

³ Indien gekozen wordt voor ICT aanpassingen is het vaak een apart traject dat in samenwerking met de medewerkers van ICT (beheer) wordt opgestart.

Bijlage 3: Korte samenvatting van de praktijkvoorbeelden

Gemeente	Type flitsvergunning	Termijn van aanvraag tot beschikking	Flitsen is mogelijk sinds	Aantallen aanvragen (per jaar)
Zoetermeer	Lichte bouwvergunning voor de bouw van een dakkapel Uitbreiding van soorten flitsvergunningen wordt verwacht	Vòòr 10.00 indienen, na 16.00 ophalen	2008	Ca 30
Utrecht	Lichte bouwvergunning (bijvoorbeeld dakkapellen, aan- en uitbouw en erfafscheidingen), parkeervergunningen, asbest sloopmeldingen onder parapluvergunningen voor woningcorporaties en ontheffingen van openbare ruimte	1 dag, directe afhandeling (soms zelfs binnen 1 uur)	2005	Ca 20 tot 40
Eindhoven	Lichte bouwvergunning, parkeervergunningen, asbest sloopmeldingen onder parapluvergunningen en ontheffingen van openbare ruimte	Donderdag is flitsdag, indienen voor 12.00, beschikking binnen 24 uur	2009	Ca 290
Coevorden	Lichte bouwvergunning (zoals dakkapel, aan- of uitbouw, erfafscheiding) en sloopvergunning in voorkomende gevallen	Binnen 7 kalenderdagen na indiening	2007	Ca 55

‘De flitsvergunning is een
innovatief voorbeeld van het
verbeteren van uw dienstverlening
en bezuinigen tegelijkertijd’

De betrokkenheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties bij het project flitsvergunning past in de ambitie van het kabinet om op korte termijn overbodige regels voor burgers, bedrijven en overheidsinstellingen te schrappen en de dienstverlening van de overheid te verbeteren. Staatssecretaris Ank Bijleveld van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zet zich in om meer gemeenten het goede voorbeeld van de flitsvergunning van de gemeente Zoetermeer te laten volgen, om zodoende de doorstroming van innovatieve concepten van dienstverlening in de publieke sector te verbeteren.



Deze publicatie is door Deloitte opgesteld in opdracht van gemeente Zoetermeer en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Directoraat-Generaal Bestuur en Koninkrijksrelaties, Directie Dienstverlening, Regeldruk en Informatiebeleid