

Organisatie & Ontwikkelplan VTH

Zelfregulering waar mogelijk, faciliteren en handhaven waar nodig



Het afdelingsperspectief voor VTH

Met dit plan bereiden we ons als afdeling voor op de opgaven en taken die ons vakgebied betreffen. Niet alleen inhoudelijk, maar ook in de manier waarop we dat doen. In de kern zorgt VTH voor een veilige stad waarin inwoners en ondernemers zonder al te veel gedoe hun zaken kunnen regelen, maar waarin inwoners en bedrijven zich ook houden aan de regels.

Kijkend naar de trends en de relevantie daarvan voor de afdeling VTH zien we diverse (landelijke) ontwikkelingen waarvan we wel de richting, maar nog niet de exacte uitwerking kunnen geven. Zelfregulering zien we als één van de belangrijkste ontwikkelingen. Door sociale en technologische ontwikkelingen wordt dit steeds meer gevraagd en ook mogelijk waarbij diverse wettelijke voorschriften en procesmatige spelregels kaderstellend blijven.

Dit is een belangrijke ontwikkeling waaraan we onze werkwijze, cultuur en manier van organiseren moeten herijken. Dat geldt ook voor onze kwaliteiten, vaardigheden en competenties. Daarom beschrijft dit plan ook hoe wij sturing en uitvoering geven aan de begeleiding en borging hiervan.

Wat zijn relevante ontwikkelingen voor VTH



Stad met een hart

Een Wordle van de opbrengst van de eerste medewerkerssessie met antwoorden op de vraag ‘welke relevante ontwikkelingen zie je voor VTH’

Trends en ontwikkelingen in onze omgeving

Wat wij zien gebeuren

De samenleving verandert in hoog tempo. Niet alleen de technologische ontwikkelingen en innovaties gaan snel, maar ook de manier waarop burgers en bedrijven hierin participeren. Veel mensen zijn steeds beter in staat om zaken zelf te organiseren en worden mondiger. Daarnaast spelen ontwikkelingen zoals:

- **Wettelijke ontwikkelingen** - *omgevingswet* (meer samenwerking, inrichting organisatie en participatie/verwachting burger en bedrijven); *privaat bouwtoezicht* (kwaliteitsborging, effect op leges, waarschijnlijk minder toezicht en dat vraagt meer handhaving); *BOA 2020* (bekendheid en integraal werken, nieuwe prostitutiewet)
- **In de omgeving en beeldvorming** - terugtrekkende overheid/politie; imago handhaving, meer nadruk op dienstverlening en servicegerichtheid van de gemeente richting mondige burgers
- **Technologische innovaties** - o.a. op het gebied van nieuwe social media vraagt om snelle reactie, snellere aanpak door handige toepassing van digitale middelen in ons werk op straat, systeemontwikkeling omgevingswet, camerasysteem, bekeuringen, fiscale controle, informatiegestuurd handhaven/werken en het werken met en beschikbaar stellen van (big)data

De belangrijkste opgaven van VTH zijn

- Bouwen aan een werkwijze, cultuur en organisatie die ons effectief maakt op de toenemende - *in aard en aantal* - **complexe vraagstukken** én waarbij we ook de **eenduidige, meer routinematige** zaken efficiënt - *snel en eenvoudig* - afwikkelen.
- Verbeteren van **werkprocessen en systemen** om ons werk eenvoudiger te maken en te zorgen voor sturen op beleidsontwikkeling, kwaliteitszorg, procesbeheer en applicatiebeheer.
- Transparantie over **taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden** in relatie tot onze externe samenwerkingspartners zoals de VRU, RUD, maar ook de politie. Hoe vervullen we gezamenlijk de opgave waar we voor staan in de stad en regio. Wat betekent de terugtrekkende overheid voor ons eigen takenpakket.
- Verbeteren van **inhoudelijke kennis/competenties** en delen van expertise op relevante ontwikkelingen.
- Tijd maken voor technologische **innovatie** die zelfregulering faciliteert en helpt ons werk effectiever te doen.

Leidende principes waarmee we deze uitdagingen oppakken - wij zetten de klant voorop

Veel van het werk van de afdeling VTH bestaat uit maatwerk en toch is het vanuit oogpunt van rechtszekerheid belangrijk om zoveel mogelijk eenduidig te handelen. Daarom hebben we een aantal leidende principes waar vanuit wij ons werk doen. Onze principes sluiten aan bij de gemeentebrede kernwaarden 'dichtbij', 'nieuwsgierig' en 'aanspreekbaar' en de visie om dienstverlenend, vanuit het perspectief van de klant te werken. Ook maken we daarbij de keuze om gebiedsgericht te werken, waardoor we beter kunnen aansluiten bij onze belangrijkste interne partners en vice versa, zoals eerder geschetst.

- **We werken vanuit de bedoeling:** We houden ons aan de wet- en regelgeving en uitvoeringsvoorschriften en daarbinnen zijn we creatief en faciliteren bij de oplossing.
- **We zijn nieuwsgierig en aanspreekbaar:** We praten mét inwoners en ondernemers in plaats van tegen. We luisteren goed, stellen verdiepvragen om te onderzoeken en kijken hoe het (wel) kan of leggen duidelijk uit als het niet kan.
- **We zijn dienstverlenend:** We spelen in op veranderingen en ontwikkelingen. Er komt een andere vorm van dienstverlening, afgestemd op het gemeentelijk dienstverleningsconcept. We handelen vanuit het perspectief van de klant.

Leidende principes waarmee we deze uitdagingen oppakken - wij zijn goed georganiseerd

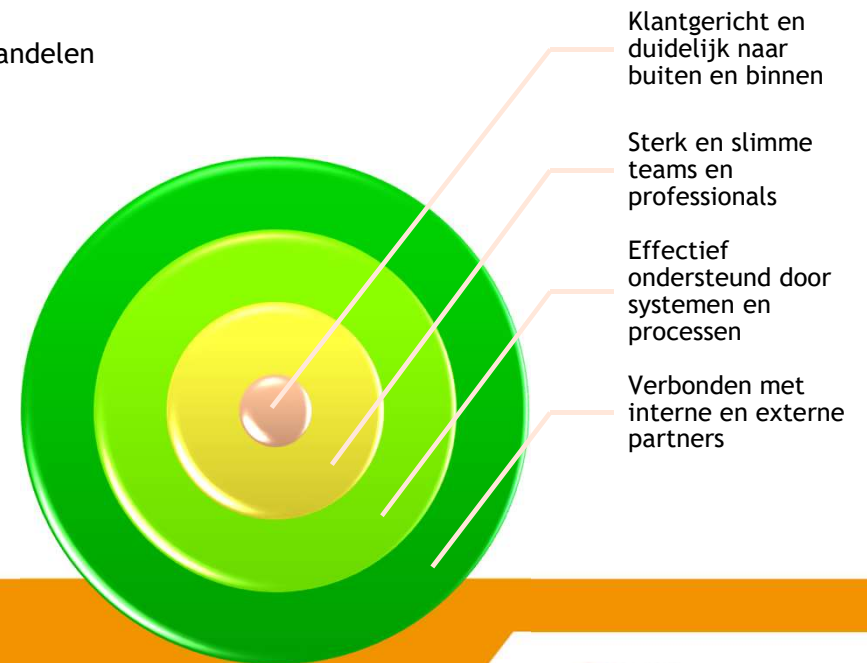
- **We zijn excellent in onze kernprocessen:** Als afdeling zullen we nog steeds vergunningen verlenen, toezicht houden en handhaven. Dit doen we effectief en efficiënt.
- **Van controleren achteraf naar meedenken vooraf:** We zetten in op het voorkomen van handhaving na vergunningverlening. Daar waar het gaat om handhaving is het doel om meer preventief in te zetten dan achteraf te handhaven. Dit is onze investering in een veilige en gezonde leefomgeving.
- **We gaan slimmer digitaal werken:** beter werkende systemen, toegankelijker en gebruiksvriendelijker.
- **We handelen zaken zoveel mogelijk direct af.** Bij (complexe) zaken waar meerdere specialisten naar moeten kijken zoeken we gezamenlijkheid om tot een snel, eenduidig en zorgvuldig resultaat te komen. Bij onduidelijkheid wordt snel opgeschaald.
- **We waarborgen de privacy en persoonsgevoelige gegevens van onze klanten en zijn dienstverlenend:** We vragen klanten niet meer dan nodig, wat we al weten vragen we niet nog een keer. Zaken worden zorgvuldig, volledig en up-to-date geregistreerd in het systeem.
- **We werken gebiedsgericht** en sluiten daarmee aan bij de gemeentelijke visie

In het licht van onze visie en de principes zullen we onze werkwijze opnieuw tegen het licht houden. Voldoen de werkprocessen zoals we deze nu hebben ingericht of is wijziging nodig? Waar kunnen we mee stoppen en wat moeten we nieuw doen? Welke kennis/competenties hebben medewerkers nodig? Is een andere werkorganisatie nodig en hoe gaan we meer (horizontaal) samenwerken met onze in- en externe partners? Hoe sturen we op resultaten?

Ambitie

Zoals in de inleiding beschreven zien we diverse relevante trends en (landelijke) ontwikkelingen voor VTH, waarvan we wel de richting, maar nog niet de exacte uitwerking kunnen geven. We hebben onze belangrijkste opgaven gedefinieerd en om deze te realiseren is het nodig om:

1. Klantgerichtheid en duidelijkheid als leidraad te verankeren in ons handelen
2. Stevige en slimme teams en professionals te hebben
3. Systemen en processen te maken die hieraan ondersteunend zijn
4. Sterke verbinding met interne en externe partners te creëren



Organisatie van VTH



Eenduidig en complex

Waar kun je dan aan denken

Een indicatie van een onderscheid in wat 'eenduidig' en 'complex' is, vinden we terug in het kwaliteitshandboek. Dit neemt niet weg dat een melding of aanvraag die als 'eenduidig' begint, later wel complex kan worden. Onderstaande opsomming is niet volledig en is bedoeld om richting te geven.

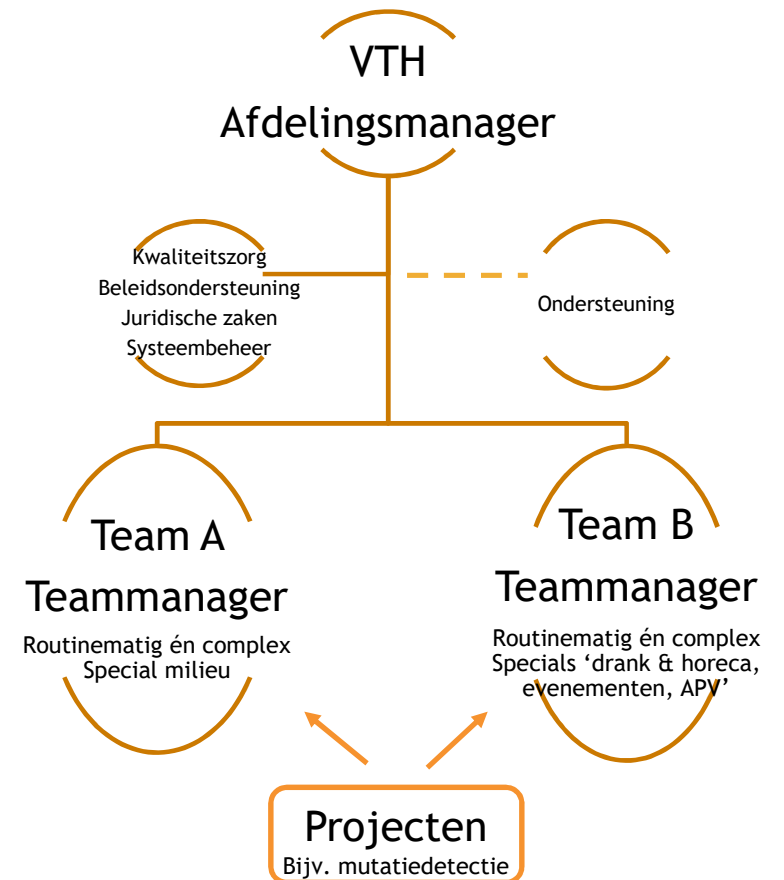
Niet complexe zaken	Complexe zaken
• (Schotel)antennes • Gevelwijzigingen • Erf- en perceelafscheidings • Zonnecollectoren/panelen • Dakkapel/dakopbouw • Dakramen • Reclame • Bijgebouw/berging/garage • Verbouw/aanbouw woningen • Geschakelde en seriematige bouw	• Gestapelde bouw • Bouwwerken > 1000m² • Bouwwerken waar personen slapen

Inrichting VTH

- We zijn één afdeling VTH, één werkplek
- We werken gebiedsgericht en hanteren dezelfde gebiedsindeling als andere afdelingen
- We gaan werken in de keten van het hele werkproces, van vergunningaanvraag tot en met de handhaving en toezicht. Ieder houdt zijn specialisme en werkt samen met collega's met andere specialismen om zo de vraag, melding etc. integraal te behandelen.
- We onderscheiden daarbij twee hoofd dienstverleningsketens: eenduidig/routinematige zaken die relatief snel kunnen worden afgedaan en complexe zaken die meer tijd en aanvullende of andere expertise vragen.
- We organiseren het werk in twee gelijkwaardige teams, waarin zowel de routinematige als complexe zaken worden afgehandeld.
- Ook juridisch advies gaan we in de keten organiseren.
- Daarnaast hebben we een aantal 'specials' zoals evenementen, drank & horeca, APV (kapvergunningen, terrassen en overige) en milieu-inspectie en milieuadvies. Deze worden aangestuurd door één van de teammanagers en werken voor de hele afdeling. De vervanging wordt onderling geregeld, wat de kwetsbaarheid vermindert.
- Borging van de functiescheiding blijft gehandhaafd doordat in de keten de rol van een vergunningverlener nooit vermengd wordt met de rol van toezichthouder.
- We organiseren horizontale verbinding (grote projecten enerzijds en initiatieven via bijvoorbeeld de afdelingen Woon- werkklimaat en Programma's en Projecten anderzijds) - vanaf de start.
- We zorgen voor juiste en tijdige input in ketens waar andere afdelingen afhankelijk zijn van VTH (bijv. BAG)

Sturing

- De afdelingsmanager stuurt op ontwikkeling van kwaliteitszorg, beleidsondersteuning, systeembeheer en juridische zaken. De afdelingsmanager is voor de mensen die deze functies vervullen verantwoordelijk voor de personele aansturing en ontwikkeling. Op inhoud zijn deze personen verbonden aan het primaire proces en worden ze (op inhoud) aangestuurd door teammanagers.
- Teammanagers sturen op dienstverlening in beide ketens - door de hele keten zoveel mogelijk in één hand te houden (integraal) én op gebieden
- In de werkverdeling sturen we op een juiste werkverdeling voor medewerkers en effectieve doorstroom van het proces voor klanten. Daarom gaan we sturen op het werkpakket waarbij er sprake is van een goede belasting. Dit vraagt inzicht in capaciteit en op inhoud.
- Werkverdeling zien we dus niet als een administratief proces. De teammanager heeft hierin een sturende rol.
- Ook de administratie gaan we - op termijn - in het primaire proces/ketens organiseren. We willen dat medewerkers zo veel en zo makkelijk mogelijk de administratie in het eigen werk kunnen doen. Voorwaarde hiervoor is wel dat er goede en gebruiksvriendelijke ondersteuning is van systemen en hardware. We zoeken hierin naar een juiste balans. Eenvoudige administratie kan direct worden gedaan, meer complexe (rapportages) vragen specifieke capaciteiten.



“Zelfregulering waar mogelijk, faciliteren en handhaven waar nodig”

Waarom is dit volgens ons het antwoord op de geschetste ontwikkelingen en trends

Zelfregulering zien we als één van de belangrijkste ontwikkelingen binnen een lange termijn visie. Deze visie sluit ook aan bij de wens van inwoners om meer als ‘klant’ benaderd te worden en is daarmee passend bij ons dienstverleningsconcept. Veel mensen en organisaties zijn steeds beter in staat om zaken zelf te organiseren, worden mondiger en verwachten een servicegerichte organisatie. Ook vanuit de organisatie is meer zelfregulering gewenst, vooral op eenduidige zaken, want dan kunnen we ons focussen op de meer complexe zaken.

De realisatie van deze visie gaat in kleine stapjes. Op de langere termijn zijn er misschien wel doe-het-zelf-vergunningen, waarmee we onszelf op onderdelen overbodig maken. Om dit te realiseren moeten we kaders naar voren halen (bijvoorbeeld over welstand), processtappen vereenvoudigen en digitaal veel meer ontsluiten zodat mensen bijvoorbeeld zelf dossiers kunnen raadplegen.

Nu praten we nog teveel ‘tegen’ in plaats van ‘met’ inwoners. Om zelfregulering te bevorderen is het nodig om in vroegtijdig stadium in gesprek te gaan. Zo kunnen klachten ook worden voorkomen. Breder gezien moeten we onze stakeholders aan de ‘voorkant’ beter meenemen om complexiteit vroegtijdig te ondervangen.

Dit vraagt ontwikkeling in technologie en de toepassing daarvan.