

Smallepad 34
3811 MG Amersfoort

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl



De Wabo: handvatten voor een goede voorbereiding

Op 1 juli 2010 treedt de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo) in werking. De klant komt centraal te staan omdat de overheid de regeldruk bij de burger en bij bedrijven weg wil nemen. De veranderingen die de invoering van deze wet impliceert zijn groot voor betrokken organisaties, ook voor uw organisatie. BMC kan u hierbij ondersteunen, met inhoud (opleidingen voor vergunningverleners, handhavers, leidinggevenden en juristen), maar ook op het gebied van houding en gedrag.

HOUDING EN GEDRAG: SIMULATIEPROGRAMMA

Het succes van de wet ligt verscholen in het gedrag van de front- en backoffice medewerkers. Veel overheidsorganisaties zien echter dat hun medewerkers nog niet voldoende voorbereid zijn op de invoering van de Wabo. Dat de dienstverlening aan burgers en bedrijven centraal komt te staan is bekend, maar de gevolgen voor henzelf zijn vaak nog niet duidelijk. Het is dus van belang om

intensief met elkaar af te stemmen om de procedures snel en klantgericht te doorlopen.

BMC is van mening dat men het meest leert door gewoon te doen. De ervaringsgerichte simulatie '1 juli 2010' is een co-creatie van inhoudelijke BMC-experts en BMC-coaches en plaatst uw medewerkers in diverse toekomstige scenario's. In deze simulatie zien, voelen en

ervaren medewerkers gezamenlijk welke uitdagingen de Wabo voor hen in petto heeft. Tijdens deze simulatie wordt op een snelle manier voor iedereen duidelijk dat om het doel te bereiken (een tevreden klant) men kennis moet delen, open moet communiceren en niet alleen op ICT kan vertrouwen. In deze simulatie van 3 dagen gaan uw betrokken medewerkers ervaren of zij in staat zijn de klant op 1 juli 2010 aan uw omgevingsloket goed en passend binnen uw dienstverleningsconcept te kunnen helpen.

Dit levendige, afwisselende en confronterende leerprogramma levert u naast de noodzakelijke inhoudelijke Wabokennis en een pro-actieve houding ook duidelijkheid op welke competenties in uw team nog verder dienen te worden versterkt.

De invoering van de Wabo moet niet alleen leiden tot een verandering in procedures en systemen, maar vooral tot een fundamentele verandering in de houding van uw medewerkers. BMC heeft in veranderingstrajecten geleerd dat het gedrag van mensen niet verandert totdat men zelf ziet, ervaart en voelt dat dat noodzakelijk is. Een van de redenen voor het te weinig oppakken van een pro-actieve rol, is dat men te weinig directe feedback van de interne en externe klanten krijgt. In veel overheidsorganisaties wordt men niet genoeg geconfronteerd met klanten die opereren in een wereld waarin meer transparantie, betere kwaliteit, hogere service, kortere doorlooptijd, hogere flexibiliteit en lagere kosten in toenemende mate van belang zijn.

Door uw medewerkers samen te laten zien, voelen en ervaren wat uw klanten vragen van uw organisatie, voelen ze zich aangesproken daar een antwoord op te geven. Wanneer men in een sfeer van betrokkenheid elkaar feedback geeft en feedback ontvangt, is men in staat van elkaar te leren. Door in een veilige leeromgeving de 'druk' van de klantwens, afnemers of belanghebbers te ervaren, leidt dit tot een verandering in attitude en het zoeken van nieuwe oplossingen door een betere afstemming met elkaar. Deze verbeterde communicatie leidt tot een meer tevreden klant.

Met behulp van ons simulatieprogramma kunt u het werken met de Wabo ervaren en kunnen de individuele leden van de betrokken afdelingen de knelpunten in alle werkprocessen benoemen. Zo wordt er gewerkt aan een gestage verbetering van dat afstemmingsproces. Dit

levert niet alleen tevreden klanten, maar ook tevreden medewerkers.

Maatwerk

De simulatie '1 juli 2010' is zo ontwikkeld dat er altijd sprake is van maatwerk. Tijdens de simulatie komen altijd specifieke zaken aan de orde die bij uw organisatie extra aandacht verdienen. De simulatie wordt dus aangepast aan uw specifieke wensen.

Programmaopzet 'Klaar voor 1 juli 2010?'

Tijdens de simulatie werkt de Wabo-expert van BMC gedurende drie dagen nauw samen met de gedragstrainer van BMC om de deelnemers te ondersteunen de theorie continu aan de praktijk te koppelen. Door een mix van werkvormen wordt voor alle deelnemers glashelder dat hun wereld niet meer hetzelfde is op 1 juli 2010. En dat het van groot belang is om daarop voorbereid te zijn.

Doelen van de simulatie

- Het beleven van 1 juli 2010, de dag dat de Wabo wordt ingevoerd.
- Het formuleren van persoonlijke ontwikkeldoelen door de deelnemers.
- Het komen tot verbeterde werkafspraken in het team.

Dag 1

- Inhoud van de Wabo. Deelnemers krijgen een basis-kennisseniveau.
- In beeld brengen van de huidige werkwijze. Wat gaat goed, wat kan beter?
- Schrijven van een scenario voor improvisatietoneel (waarbij de huidige situatie in beeld wordt gebracht).

Dag 2

- Improvisatietoneel met de deelnemers en acteurs.
- Opstellen van gedragsregels. 'Zo willen wij dat hier.'
- Van we naar ik: Wat heb ik te leren? Wat is mijn rol?

Dag 3

- Heldere afspraken, hoe maak je die?
- Oefenen van diverse dienstverlenende vaardigheden.
- Oefenen met communicatiestijlen.
- Oefenen met een acteur.

OPLEIDING IN HET KADER VAN OMGEVINGSRECHT

In vier modules kan BMC betrokkenen op de veranderingen voorbereiden. De modules kunnen incompany of op locatie worden verzorgd. De modules zijn ontwikkeld en beproefd in vele organisaties. Maatwerk binnen deze modules of een extra verbreding of verdieping is in overleg mogelijk. Wij bespreken dit graag met u!

Introductie

In deze module wordt aan de hand van een korte geschiedschrijving ingegaan op de ontwikkelingen in de jaren negentig van de vorige eeuw tot heden, die hebben geleid tot het vormgeven van een Wet algemene bepalingen omgevingsrecht. De module is bestemd voor iedereen, die binnen de betrokken organisaties te maken heeft of krijgt met de Wabo.

Programma

- de Wabo in hoofdlijnen, doelstellingen en intenties
- het dienstverleningsconcept
- het zogeheten activiteitenbesluit
- samenhang met de nieuwe Wet ruimtelijke ordening, Grondexploitatiewet, IPPC en Waterwet
- samenhang met ICT-ontwikkelingen, zoals digitalisering, BAG en Wkpb
- consequenties voor burgers en bedrijven

Verdiepingsblok voor vergunningverleners en juristen

Op hoofdlijnen wordt vergunningverleners en de daarbij ingezette juristen inzicht gegeven in het systeem van regelgeving van alle bij de omgevingsvergunning betrokken terreinen. De module is bestemd voor vergunningverleners en juristen, die werkzaam zijn op het tot de Wabo gerekende domeinen.

Programma

- wat is een klantgerichte instelling?
- procesmatig/inhoudelijk serviceniveau
- modellen voor werkprocessen
- behandeling op hoofdlijnen van regelgeving Wabo

Verdiepingsblok voor handhavers en handhavingsjuristen

Integrale vergunningverlening vereist integrale handhaving. De Wabo noemt expliciet de wenselijkheid om het professioneel en programmatisch handhaven te verbreden. De module is bestemd voor toezichthouders, handhavers en handhavingsjuristen, die werkzaam zijn op het tot de Wabo gerekende domein.

Programma

- korte introductie Wabo
- gevolgen omgevingsvergunning voor het toezicht- en handhavingproces
- mogelijkheden tot afstemming/samenwerking met handhavende partners
- coördinatie, samenwerking en integratie
- dimensies van integrale handhaving

Verdiepingsblok leidinggevenden

Het implementeren van de Wabo is geen instrumentele activiteit op zich. Daarvoor heeft de invoering van de wet teveel en te brede consequenties. Leidinggevenden dienen het voortouw te nemen in het traject dat moet leiden tot succesvolle invoering van de Wabo. Om leidend te kunnen zijn in dit traject is kennis op hoofdlijnen noodzakelijk van alle samenhangende aspecten. De module is bestemd voor leidinggevenden van afdelingen, die belast zijn met vergunningverlening en handhaving.

Programma

- de Wabo (achtergronden en hoofdlijnen)
- belang van een helder dienstverleningsconcept
- relatie Wabo en ICT (onder andere Andere Overheid en Egem-i)
- medewerkerscompetentie

Meer informatie?

Voor meer informatie over het simulatieprogramma kunt u contact opnemen met Rik Bekking, senior adviseur via e-mailadres rikbekking@bmc.nl. Voor meer informatie over de opleidingen kunt u contact opnemen met Pieter Jan van Zanten, manager bij BMC. Hij is te bereiken via e-mailadres pieterjanvanzanten@bmc.nl. U kunt hen ook bereiken via het algemene telefoonnummer van BMC: 033 - 496 52 00.