



Heerhugowaard Stad van kansen

Bestuursdienst / advies aan Burgemeester en Wethouders

Reg.nr: BW13-0601 Casenr.: Cbb130566 B&W d.d. 04-11-2013 19 NOV 2013	Sector/afd.: SO/Omgevingsvergunning Steller/tst.: M. Körössi/ 354	Portefeuillehouder: Agenda: Actieve informatieplicht: Subsidie mogelijk: - aangevraagd - toegekend	G. Oude Kotte openbaar Nee Nee
---	--	--	---

Onderwerp: Evaluatie Wabo

Probleemstelling: Deze evaluatie gaat over onze gebruikerservaringen met de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (de Wabo) en het Omgevingsloket online (OLO). De aanleiding om gebruikerservaringen in kaart te brengen, is het verzoek van de gemeenteraad van Heerhugowaard.

Rondvraag 4 dec 2012: De PvdA vraagt naar de WABO evaluatie naar aanleiding van het raadsvoorstel van 14 september 2010.

Concept besluit (max. 10 regels) Het college besluit de Wabo evaluatie voor kennisgeving aan te nemen en deze eveneens ter kennisgeving voor te leggen aan de gemeenteraad.

	S	B	W	W	W	W	W	B&W d.d.	Embargo tot:	
Akkoord/Vka								19 NOV 2013 Nummer: 009	Nee	
Bespreken								Opmerking		
Beslissing:										
Advies van commissie:	CieSO							Raadsbehandeling	4-12-2013	
Ter inzage voor:								Begrotingswijziging:	Nee	
Kopie besluit naar:								-> Steller zorgt voor verstrekking kopieën.		

Onderwerp: Evaluatie Wabo

Toelichting:

W@bo.

Een evaluatie van gebruikerservaringen met de Wabo en het Omgevingsloket online, november 2013.

1. Inleiding

Deze evaluatie gaat over onze gebruikerservaringen met de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (de Wabo) en het Omgevingsloket online (OLO). De aanleiding om gebruikerservaringen in kaart te brengen, is het verzoek van de gemeenteraad van Heerhugowaard.

Rondvraag 4 dec 2012: De PvdA vraagt naar de WABO evaluatie naar aanleiding van het raadsvoorstel van 14 september 2010.

2. Wabo

Op 1 oktober 2010 is de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (de Wabo) in werking getreden. De Wabo voorziet in geïntegreerde vergunningverlening waarbij de "klant" (de aanvrager) en het project centraal staan. De grondgedachte van de Wabo laat zich als volgt verwoorden: één aanvraag, één procedure, één bevoegd gezag en één besluit. Vanuit deze gedachte beoogt de Wabo een vereenvoudiging van het omgevingsrecht te bereiken, waarbij circa 25 toestemmingen en vergunningen opgaan in één omgevingsvergunning. Dit kan bijdragen aan een vermindering van administratieve lasten en het voorkomen van tegenstrijdige besluiten.

Ter ondersteuning van het aanvraag- en besluitvormingsproces uit de Wabo is het Omgevingsloket online (OLO) ingericht. Dit is een web-applicatie voor aanvragers, waarmee zij een vergunningen-check kunnen doen en digitaal een aanvraag kunnen indienen. Het OLO biedt ook mogelijkheden voor het bevoegd gezag om de aanvragen te behandelen. De OLO is en wordt doorontwikkeld, omdat het eerste versie van de OLO niet flexibel aan te passen was, niet toekomstvast was en tot klachten uit de praktijk heeft geleid.

Verder wordt het omgevingsrecht op dit moment herzien, met als doel te komen tot meer samenhang tussen de verschillende wettelijke onderdelen van dit brede rechtsgebied. Het omgevingsrecht wordt daarom vereenvoudigd en gebundeld in een nieuwe Omgevingswet. De Wabo zal opgaan in deze nieuwe wet.

3. Evaluatievragen

Hoe werken de Wabo en OLO in de praktijk?

Wat zijn onze ervaringen met de Wabo en OLO?

4. Conclusie

• Huis-tuin-en-keuken projecten

De ervaring is dat de Wabo goed functioneert als een integrale wet die tot één vergunning door één bevoegd gezag leidt. Gewone projecten hebben baat bij het systeem van de Wabo. Met het gebruik van OLO is de conclusie juist omgekeerd, namelijk dat dit digitale loket niet goed functioneert voor gewone projecten. Het blijkt niet eenvoudig te zijn met OLO een vergunningaanvraag te doen door een onervaren aanvrager voor een huis-tuin-en-keuken project.

• Complexe en bedrijfsmatige projecten

De ervaring is dat de Wabo voor complexere en bedrijfsmatige projecten niet goed functioneert als een flexibele of integrale wet. Dat komt voornamelijk doordat de wet op papier uitgaat van één vergunning door één bevoegd gezag, terwijl in de praktijk meestal méér (deel/gefaseerde) vergunningen worden aangevraagd voor het project en omdat er soms méér overheden betrokken zijn.

- **OLO**

Met OLO is de ervaring dat het systeem primair geschikt is om op één moment één integrale aanvraag te kunnen doen. Bij aanvragen voor complexe en bedrijfsmatige projecten is echter niet slechts sprake van één aanvraag op één moment, maar van een voortgaande uitwisseling van informatie tussen aanvrager en overheidsinstanties. OLO is minder geschikt voor die werkwijze. Uit deze rode draad volgt dat de Wabo en OLO een gelijksoortige oplossing bieden voor ongelijksoortige projecten en voor ongelijksoortige aanvragers. Dat leidt tot allerlei ongemakken voor de praktijk met de toepassing van de wet en met het gebruik van het loket (bijlage 2).

In Heerhugowaard is en blijft de OLO in gebruik als digitale brievenbus.

- **Andere wetgeving**

De combinatie met andere wetgeving is moeizaam.

- **Wetgevingstechniek**

De wet is moeilijk leesbaar en lastig uitvoerbaar. Dit leidt tot aanvragen die vrijwel nooit in één keer ontvankelijk zijn. Geïntegreerd omgevingsrecht is complexe materie met een hoog juridisch gehalte, die hoge eisen stelt aan kennis en kwaliteit van onze capaciteit. De keuze die in Heerhugowaard is gemaakt tot een scheiding van Front- en Backoffice met een ingericht Omgevingsloket komt goed tot zijn recht.

- **Coördinatie**

Er is sprake van een coördinatielast binnen de organisatie van het bevoegd gezag; de uitvoering van de Wabo hangt sterk af van de keuzes hoe de implementatie intern is geregeld binnen het bevoegd gezag en bij diens (wettelijke) adviseurs. De procescoördinator in Heerhugowaard ondervangt veel van deze last. Constante wetswijzigingen vragen om aanpassingen van werkprocessen, documenten en afstemming van regelgeving.

- **Handhaving**

De Wabo leidt op zich niet tot een integrale benadering van de handhaving. De toename van algemene regels, in de plaats van individuele vergunningvoorschriften, maakt dat het toezicht en de handhaving minder goed georganiseerd en bemest kunnen worden. Algemene regels leidt tot vermindering van de gemeentelijke legesopbrengsten. Hierdoor heeft de gemeente geen directe kostendrager meer beschikbaar en moeten er meer taken uit de algemene middelen worden gefinancierd. De algemene regels maken ook dat het overzicht kwijt raakt van de gebouwde objecten in de gemeente.

- **Kennis**

De uitvoering van de Wabo vraagt om personeel met een groot gevoel voor eigenaarschap en gevoel voor ketensamenwerking. Eén van de peilers van de visie van deze gemeente.

- **Kosten**

De Wabo heeft tijdens de implementatie tot een toename geleid aan personele en financiële belasting bij gemeenten. Inmiddels is dit gestabiliseerd. Het aantal complexe aanvragen is met de Wabo echter gelijk gebleven, dit heeft dan ook niet geleid tot vermindering in de personele belasting. Extra investeringen zijn nodig geweest voor de coördinatie en automatisering; dit zijn extra lasten. Door coördinatie en automatisering bij grotere aanvragen heeft de Wabo ook voor particuliere aanvragers en bedrijven tot lastenverzwaring geleid. Tenslotte is met het toenemen van het aantal vergunningsvrije categorieën een groot bedrag aan leges komen te vervallen, waardoor de legesheffing niet meer toereikend is. De crisisperiode draagt er vervolgens aan bij dat de grootste legesdragers, de grotere projecten, worden vertraagd.

- **Veranderingen in de ambtelijke organisatie**

De Wabo is een goede aanleiding geweest tot de verbetering van interne (digitale) processen in de organisatie. De integrale benadering leidt tot meer afstemming tussen onderdelen van de ambtelijke organisatie. De organisatie moet daarom over vergunningverleners beschikken met een brede blik. Het doel is nu om het gehele Wabo proces te digitaliseren. Gegevensmanagement (registratie en borging) maakt een goter deel uit van de werkprocessen evenals het besef van ketensamenwerking.

Geadviseerd wordt de Wabo evaluatie ter kennisname voor te leggen aan

Bijlagenr. (Corsanr.)	Titel/Onderwerp	Naar B&W, Commissie, Raad? (3 resp 17 dec)	Publiceren op website: ja/nee/besloten
--------------------------	-----------------	--	--

1. BIJLAGE

Toelichting

De Wabo komt niet volledig tot zijn recht

Landelijk heerst het volgende beeld: de Wabo clustert veel verschillende vergunningen in één omgevingsvergunning. Om de diverse soorten vergunningen integraal te kunnen behandelen via één aanvraag is een andere werkwijze nodig. Dit vraagt om een omslag van sectoraal naar integraal denken de bestuurlijke en ambtelijke cultuur.

De integrale benadering is als uitgangspunt vooral relevant bij grotere en complexere projecten, omdat alleen bij die projecten sprake was van meerdere vergunningsaanvragen, van het betrekken van andere bevoegde bestuursorganen en van meerdere procedures. De Wabo geeft een wettelijke indeling in reguliere en uitgebreide vergunningprocedures, maar dit is niet hetzelfde als een indeling in eenvoudige en complexe projecten.

De Wabo regelt exclusief voor welke projecten de uitgebreide vergunningprocedure moet worden doorlopen. De praktijk ervaart dit als onpraktisch, omdat niet ieder project dat volgens de wet "uitgebreid" zou moeten zijn, daadwerkelijk uitgebreid is. Projecten zijn in de praktijk veel diffuser dan de Wabo doet geloven. Zo kunnen reguliere projecten juist zeer lastig zijn en zij zouden beter een uitgebreide procedure kunnen doorlopen. Omgekeerd zijn er ook veel uitgebreide projecten, waarmee alle betrokken partijen het eens zijn omdat er bijvoorbeeld goed vooroverleg heeft plaatsgevonden. Daar bestaat geen behoefte aan de wettelijk rigide voorgeschreven toepassing van de uitgebreide procedure van zes maanden. Deze termijn kan overbodig zijn en is soms veel te lang voor een bedrijf om kansen te benutten, bijvoorbeeld voor een gunstige wijziging van een inrichting of van het gebruik van een bouwwerk.

Naast het probleem van het procedurele onderscheid tussen regulier en uitgebreid staat het probleem dat de Wabo geen helder onderscheid maakt tussen eenvoudige en complexe projecten.

De Wabo in zijn huidige vorm lijkt vooral voordeel te bieden voor activiteiten-op-gewone-schaal van burgers en voor realisatie of aanpassing van woonbebouwing. Maar voor die categorie van werken, bestond al weinig samenloop van vergunningen.

Indien aanvragen echter omvangrijker worden omdat het complexere projecten betreft, spreekt het niet meer voor zich dat sprake is van een streven naar één aanvraag op één moment via één procedure. Er kan weliswaar in theorie één omgevingsvergunning worden aangevraagd voor een dergelijk project, maar in de praktijk gebeurt dit veelal niet vanwege de complexiteit en de lange tijdshorizon van het project.

Vaak geschiedt een vergunningaanvraag gefaseerd of in deelvergunningen. Voor dit type projecten is vrijwel altijd maatwerk noodzakelijk. Dan is de fasering of scheiding van onderdelen van de vergunningaanvraag nodig, onvermijdelijk en nuttig om tempo en overzicht te behouden, en om minder afhankelijk te zijn van slechts één besluit.

Dit wijkt af van de basisgedachte onder de Wabo dat een integrale, allesomvattende aanvraag het voorkeursmodel is, met name voor grote complexe projecten.

Belangrijk knelpunt is de versnippering van bevoegdheden. Het uitgangspunt van de Wabo is dat een aanvrager te maken krijgt met één bevoegd gezag. Dit maakt de Wabo in de praktijk niet altijd waar. Achter de schermen van de overheid zijn veelal ook andere overheden betrokken, via advies of via verklaringen van geen bedenkingen (vvgb). De tijdswinst die de Wabo zou kunnen opleveren voor vergunningprocedures door de procedure in één hand te geven, is daardoor niet altijd vanzelfsprekend. Met name in situaties waarin sprake is van een vvgb leidt de Wabo in de praktijk tot vertraging door overheidsinstanties die elkaar nodig hebben om tot een beslissing te komen.

Andere wetgeving

Het werken met bijvoorbeeld de Flora- en faunawet, de Natuurbeschermingswet, het Activiteitenbesluit en andere (provinciale) regelgeving is lastig in relatie tot de Wabo.

Hier en daar wijkt de Wabo af van het standaard bestuursrecht uit de Awb.

Wetgevingstechniek

De Wabo kent zeer veel uitzonderingen en bijzonderheden. Hierdoor is de wet moeilijk leesbaar en lastig uitvoerbaar. Het zou onnodig moeten zijn dat de wet een vergunningsstelsel introduceert waarvoor onmiddellijk veel uitzonderingen nodig zijn op de uitgangspunten van de wet. Gebruikers noemen als voorbeeld het versnipperen van het bevoegd gezag en de grote mate van details in de gegevensstroom die nodig is voor relatief eenvoudige vergunningprocedures. Dit leidt tot aanvragen die vrijwel nooit in één keer ontvankelijk zijn. De Wabo is nu geen eenvoudige wet en vergt lastige interpretaties en afwegingen. De eisen aan de handigheid en juridische expertise van de gebruikers van de wet zijn hoger in vergelijking met eerdere sectorale wetgeving en gescheiden procedures. Dit maakt geïntegreerd omgevingsrecht tot complexe materie met een hoog juridisch gehalte. Een fraai voorbeeld is de complexe juridische uitleg wanneer iets vergunningvrij is. (bijlage 1).

Vrijwel alle Wabo medewerkers in onze gemeente beschikken over een HBO+ niveau met behoorlijke werkervaring op juridisch en technisch gebied. Als gevolg daarvan wordt een goede kwaliteit geleverd, zo blijkt ook uit ervaringsgegevens van bezwaar- en beroepszaken. Daarnaast is een keuze gemaakt tot een scheiding van Front- en Backoffice: er is separaat een Omgevingsloket ingericht, waar altijd een medewerker klaar staat om de klant te kunnen bedienen als het gaat om Wabo gerelateerde, eenvoudige en complexe vragen.

Coördinatie

De Wabo is een complexe wet, wat een goede procesinrichting van iedere uitvoerende overheid vereist. Er is een grote variatie aan werkwijzen ontstaan bij de gemeenten en provincies. Aanvragen worden hierdoor verschillend procedureel behandeld en de onderlinge samenwerking tussen overheden verloopt alles behalve soepel of snel. Er is bovendien sprake van coördinatielast binnen de organisatie van het bevoegd gezag; de uitvoering van de Wabo hangt sterk af van de keuzes hoe de implementatie intern is geregeld binnen het bevoegd gezag en bij diens (wettelijke) adviseurs

In Heerhugowaard is de afdeling Omgevingsvergunning voorzien van een procescoördinator. Iemand die de workload verdeelt, toezicht op de actualisering en afstemming van diverse soorten van regelgeving en die borgt dat documenten en processen passen bij de meest gewenste en efficiënte werkwijze. Daarnaast zijn processen uitgelijnd in de web applicatie Squit, die goed aansluit bij de wetinhoud van de Wabo. Door constante wijzigingen van regelgeving (bijvoorbeeld van vergunningplicht naar algemene maatregelen van bestuur) worden werkprocessen en brieven steeds aangepast.

Het is procestechnisch soms lastig om tegemoet te komen aan de eerder genoemde praktische bezwaren rond de Wabo procedures. Een afwijking van een procesonderdeel, bijvoorbeeld om te komen tot een versnelling van het proces, leidt soms tot verstoring van de automatische borging van registratie van gegevens.

Juist de borging van registratie van juiste gegevens is van groot belang nu de gemeente steeds meer leverancier van gegevens is/wordt. Vervuiling van bestanden moet voorkomen worden. Als de aanvrager geen juiste gegevens levert kunnen stukken niet ingeboekt worden. Volgens de verplichte Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) moeten de afdelingen Omgevingsvergunning en Handhaving binnen één dag gegevens kunnen leveren.

Handhaving

De Wabo leidt op zich niet tot een integrale benadering van de handhaving. De Wabo is een procedurewet, zonder integratie van de inhoudelijke regelgeving. Voor toezichthouders is de Wabo daardoor een verzameling vergunningprocedures 'met een elastiekje erom'. Gebruikers geven aan dat de prioriteitstelling van handhaving lastig is, gegeven de betrokkenheid van de verschillende overheden bij het vergunningsproces. Handhaving zou meer centraal moeten komen te staan, en een betere afstemming tussen verschillende overheden is hiervoor vereist.

Doordat steeds vaker algemene regels worden gesteld, in de plaats van individuele vergunningvoorschriften, ervaart de praktijk dat het toezicht en de handhaving minder goed georganiseerd en bemenst kunnen worden. Dit komt doordat algemene regels tot vermindering van de gemeentelijke legesopbrengsten leiden. Hierdoor heeft de gemeente geen directe kostendrager meer beschikbaar en moeten er meer taken uit de algemene middelen worden gefinancierd. Tevens geldt dat toezicht en handhaving door de intrede van de Regionale Uitvoeringsdiensten (RUD's) niet altijd door

één organisatie worden ingevuld. Er is dan wel sprake van één vergunningverlenend bevoegd gezag, maar niet van één toezichthoudende ambtelijke organisatie.

Vanuit handhavingsoptiek dient volledige integratie van de milieu- en bouwgerichte uitvoering nader te worden onderzocht. Zowel gericht op integratie als desintegratie, afhankelijk van de wijze waarop de handhaving wordt georganiseerd (volledig binnen of deels binnen RUD).

Door vergunningsvrij bouwen raken gemeenten het overzicht kwijt van de totaliteit van gebouwde objecten en bouwwerken in de gemeente. Dit is nadelig voor het toezicht en de handhaving van illegale handelingen.

In Heerhugowaard is de bemensing van het toezicht en handhaving op WABO-gerelateerde zaken op orde. Er is een goede mix aanwezig van voldoende opgeleide toezichthouders.

De inwerkingtreding van de WABO is door de afdeling Handhaving aangegrepen om meer integrale controles uit te voeren, waarbij toezichthouders van verschillende disciplines samen controles uitvoeren. Daarnaast zijn voor de verschillende disciplines over en weer signaleringsfuncties op belangrijke onderwerpen ingevoerd voor de controles die niet integraal konden worden opgepakt. Door de oprichting van de RUD wordt dit proces bemoeilijkt. De landelijke constatering dat (o.m. door de oprichting van RUD's) geen sprake is van één toezichthoudende ambtelijke organisatie en de nadelige consequenties daarvan, worden daarom door ons gedeeld.

Ook de constatering met betrekking tot vergunningsvrije bouwwerken wordt door ons herkend. Het ontbreken van een (vergunning-)toets aan de voorkant van een bouwproject kan leiden tot extra toezichts- maar vooral handavingsactiviteiten achteraf. In de praktijk hebben wij daar inmiddels voorbeelden van op het gebied van o.m. plaatsing zonnepanelen en kleine bouwwerken (schuren, garages, dakkapellen).

Kennis

De Wabo vraagt om een meer meedenkende rol van gemeenten, omdat burgers de Wabo als complex ervaren. Dit moet idealiter zo worden ingericht dat de aanvrager voldoende betrokken blijft. De aanvrager moet kunnen blijven meedenken en meewerken, de gemeente moet niet alles alleen bepalen. Dit vraagt wat van het kennisniveau van de behandelaars, vooral vanwege het integrale karakter. Wij zijn een lerende en ontwikkelende organisatie en richten ons werk in op de ketensamenwerking met een hoge verantwoordelijkheid voor de behandelaar als eigenaar van het gehele (integrale) proces.

Kosten

Omdat burgers de Wabo als complex ervaren, was in het begin van de implementatie extra begeleiding door de gemeente nodig. De Wabo heeft daarom tot een toename geleid aan personele en financiële belasting bij gemeenten. Inmiddels is er enige stabiliteit, doordat er sprake is van gewenningsverschijnselen bij aanvragers waardoor het aantal vragen over de wet afneemt.

Het aantal complexe aanvragen is met de Wabo gelijk gebleven, dit heeft dan ook niet geleid tot vermindering in de personele belasting. Wel zijn er extra investeringen nodig geweest voor de coördinatie en automatisering, waardoor gemeenten door de Wabo extra lasten ondervinden. Aangegeven wordt dat de Wabo vanwege de coördinatie en automatisering bij grotere aanvragen ook voor particuliere aanvragers en bedrijven tot lastenverzwaring heeft geleid. Tenslotte is met het toenemen van het aantal vergunningsvrije categorieën een groot bedrag aan leges komen te vervallen, waardoor de legesheffing niet meer toereikend is.

De implementatie van de Wabo heeft aanzienlijke investeringen (tijd/geld) bij overheden gekost. De gewenningsfase met de wet is thans voorbij, investeringen moeten gaan renderen. Volgens sommige ambtelijke gebruikers van de Wabo betekent dit dat (grootschalige) verandering zoals door de Omgevingswet op dit moment onwenselijk zijn voor de uitvoeringsorganisaties.

In Heerhugowaard is zichtbaar dat bij implementatie van de Wabo in samenhang met een grote workload er relatief veel externe capaciteit is ingehuurd. Inmiddels kan worden volstaan met de 'eigen' of beschikbare capaciteit. Hetzelfde geldt voor de inrichting van de interne procesapplicatie Squit. De aanloopkosten zijn hoog, ook door externe capaciteit. Hoewel de applicatie nog niet is uitontwikkeld, zijn de personeelskosten inmiddels beperkt tot de beschikbare interne capaciteit.

De legesinkomsten worden vooral bepaald door de grotere (woningbouw)projecten, die nu vertraagd, gewijzigd of in fasen plaatsvindt. De oorspronkelijk grote plannen, die de Wabo als complex aanmerkt, hadden in de oude praktijk een eenvoudiger procesdoorloop, dan de huidige kleinere, steeds gewijzigde plannen, die volgens de Wabo als niet complex worden aangemerkt.

Ook voor de afdeling Handhaving geldt dat sprake is van hogere kosten. Werden veel toezichhoudende werkzaamheden in het verleden nog (deels) gedekt uit de leges-inkomsten, nu worden handhavingstrajecten op vergunningvrije bouwwerken volledig bekostigd uit de algemene middelen.

OLO

Met OLO is de ervaring dat het systeem primair geschikt is om op één moment één integrale aanvraag te kunnen doen. Bij aanvragen voor complexe en bedrijfsmatige projecten is echter niet slechts sprake van één aanvraag op één moment, maar van een voortgaande uitwisseling van informatie tussen aanvrager en overheidsinstanties. OLO is minder geschikt voor die werkwijze. Uit deze rode draad volgt dat de Wabo en OLO een gelijksoortige oplossing bieden voor ongelijksoortige projecten en voor ongelijksoortige aanvragers. Dat leidt tot allerlei ongemakken voor de praktijk met de toepassing van de wet en met het gebruik van het loket. Het OLO is vooral een "digitale brievenbus", voor het kunnen indienen van een aanvraag. Dat is minder dan een volledige loketfunctie, waar de aanvrager al zijn zaken digitaal kan regelen.

Veranderingen in de ambtelijke organisatie

De Wabo is een goede aanleiding geweest tot de verbetering van interne (digitale) processen in de organisatie. Gemeenten waar dat niet is gedaan, kunnen lastig een meervoudige omgevingsvergunning verlenen omdat de voormalige praktijk van sectorale beoordeling dan doorgaat.

De keerzijde van de Wabo is dat de integrale benadering tot meer afstemming leidt tussen onderdelen van de ambtelijke organisatie van het bevoegd gezag. De organisatie moet daarom over vergunningverleners beschikken met een brede blik.

De Wabo geeft aanleiding tot een verandering van de digitale huishouding. Dit is veelal per gemeente en provincie opgepakt, wat niet bevorderlijk is voor hun onderlinge samenwerking. Die verloopt vaak nog via papier, omdat de digitale systemen van de overheden niet op elkaar aansluiten. Ook de archivering is lastig als sprake is van een vergunningprocedure waarin wordt samengewerkt.

In Heerhugowaard is de komst van de Wabo aanleiding geweest om de werkprocessen onder de loep te nemen: een andere manier van werken, die nog niet is uitontwikkeld, maar wel de basis legt voor een ketensamenwerking. Het proces rond de welstandstoets is inmiddels vereenvoudigd en versneld, waar de we ons kunnen beperken tot de ambtelijke toets. Een vertragende factor is nog altijd de niet-ontvankelijke aanvraag, een gevolg van de complexiteit van de wet zelf. Ook hebben hanteren wij het uitgangspunt dat alle aanvragen worden getoetst (technisch / juridisch).

Het doel is nu om het gehele Wabo proces te digitaliseren. Aanleiding is dat meer aanvragen via de OLO worden ingediend dan analoog. Ook verwachten wij dat er inmiddels voldoende adequate voorzieningen bestaan, om volledig digitaal te kunnen werken. Dit vraagt om een enorme inspanning op het gebied van gegevensmanagement en -beheer. De zekerheid moet bestaan dat alle beschikbare gegevens betrouwbaar zijn, eenmalig worden opgeslagen en voor alle betrokkenen gemakkelijk te ontsluiten zijn. Dit vraagt om een check van de beschikbare gegevens, processen om de betrouwbaarheid hiervan te borgen en een koppeling van diverse digitale systemen.

De OLO blijven wij zien als digitale postbus. Ons interne systeem Squit zal de procesapplicatie blijven. Het beeld is dat op termijn onderdelen van het Squitproces voor de klant zichtbaar kunnen zijn, zodat de klant de hoofdonderdelen van het proces op afstand kan volgen.