



Drie mogelijkheden voor gebruik Omgevingsloket online

Werken met Omgevingsloket online

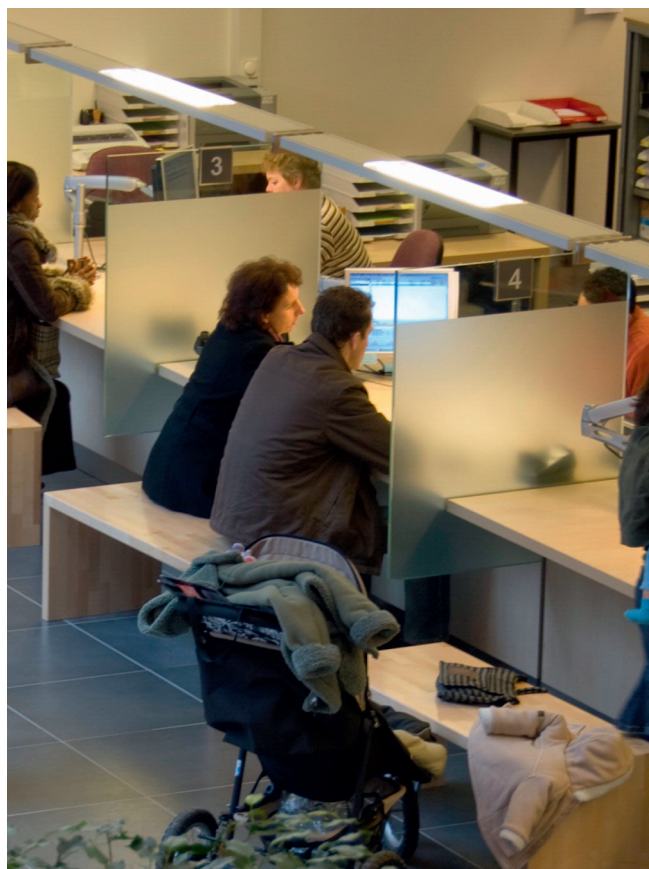
Het bevoegd gezag is verplicht om digitale vergunningaanvragen te kunnen ontvangen. Hiervoor is landelijk het Omgevingsloket online ontwikkeld. Na ontvangst is het aan de betreffende gemeente, provincie of het Rijk om te besluiten hoe de digitaal ontvangen aanvragen behandeld worden.

Een aandachtspunt is dat naast digitale aanvragen er ook vergunningaanvragen op papier blijven binnenkomen.

Hoe met de combinatie van papieren en digitale aanvragen om te gaan levert drie mogelijkheden op:

- a. De behandeling van alle aanvragen gebeurt op papier. Deze werkwijze lijkt het meest op de huidige werksystematiek bij veel gemeenten en provincies. Het verschil is de wijze waarop de aanvraag binnenkomt; niet alleen op papier maar deels ook via Omgevingsloket online. Dat betekent dat het bevoegd gezag de digitaal ontvangen aanvragen en eventuele bijlagen zelf uitprint/plot en vermenigvuldigt in het aantal benodigde exemplaren. De aanvraag wordt vervolgens op papier verstrekt aan behandelaars en adviseurs.
- b. De behandeling van alle aanvragen gebeurt digitaal, waarbij de op papier ontvangen aanvragen worden gedigitaliseerd en na scannen geupload in Omgevingsloket online of het eigen behandelingsysteem.
- c. Digitaal ontvangen aanvragen worden digitaal behandeld en op papier ontvangen aanvragen worden op papier behandeld.

Het bevoegd gezag maakt een keuze welke werkwijze wordt gehanteerd.



Als wordt besloten om (een deel van) de aanvragen digitaal te behandelen, is er vervolgens de keuze voor het bevoegd gezag om bij de behandeling:

1. het Omgevingsloket online centraal te stellen
2. het eigen behandelstelsel centraal te stellen
3. een hybride model te hanteren, waarbij Omgevingsloket online wordt gebruikt om informatie te delen

Deze drie opties worden hieronder in de factsheet nader beschreven.

Ongeacht of en hoe Omgevingsloket online voor de verdere behandeling van aanvragen wordt gebruikt, een aantal zaken wordt altijd beheerd in Omgevingsloket online. Dit geldt ook voor bevoegd gezagen die digitaal ontvangen aanvragen op papier gaan behandelen. Het is noodzakelijk dat:

- Organisatiegegevens altijd in het Omgevingsloket online worden ingevuld.
- Lokale vragen in de vergunningcheck en het aanvraagformulier worden ingeregeld.
- Wanneer er wordt gewerkt met behandelinstellingen wordt ingesteld.
- De communicatie met de aanvrager wordt ingesteld en eventueel wordt het eerste bericht aan de aanvrager (dat altijd vanuit het Omgevingsloket wordt verzonden) aangepast.
- De rol van baliemedewerker wordt aangemaakt in verband met het geven van hulp aan burgers en bedrijven in de frontoffice of klantcontactcentrum.

1. Omgevingsloket online

Omgevingsloket centraal stellen betekent dat het bevoegd gezag voor de behandeling van een (digitaal ontvangen) aanvraag de behandelmodule van Omgevingsloket online gebruikt.

Het bevoegd gezag kiest ervoor om de digitaal ontvangen aanvragen te behandelen in Omgevingsloket online. Via de rol van baliemedewerker kunnen ook de op papier ontvangen aanvragen in Omgevingsloket online worden ingebracht. Dit gebeurt via handmatige invoering van een aanvraag en het uploaden van de gedigitaliseerde aanvraag en bijlagen.

Wanneer er een digitale aanvraag wordt ingediend ontvangt het bevoegd gezag een e-mailbericht met daarin een link naar de ingediende aanvraag.

De aanvraag wordt vervolgens door het bevoegd gezag behandeld in Omgevingsloket online.

Het bevoegd gezag beheert het behandeldossier en biedt de mogelijkheid om notities en aantekeningen alsmede adviezen in de vorm van documenten toe te voegen aan de originele aanvraag. Alles wat relevant is voor de behandeling wordt hier toegevoegd aan het dossier.

Via Omgevingsloket online wordt ook gecommuniceerd met alle bij de behandeling betrokken medewerkers en adviseurs. Vanuit Omgevingsloket online wordt een adviesverzoek naar een adviesorganisatie gestuurd. Hiermee wordt een specifiek dossier opgesteld voor de betreffende adviseur of derden die een beoordeling op de aanvraag moeten beoordelen. De adviseur bekijkt in Omgevingsloket online de originele aanvraag en bijlagen en brengt advies uit. Adviezen komen via het uploaden in Omgevingsloket online beschikbaar voor het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag wordt geïnformeerd per mail zodra een advies is uitgebracht. Alle toevoegingen door bevoegd gezag of adviseurs leiden niet tot wijzigingen in de originele aanvraag, ze zijn herkenbaar en traceerbaar in Omgevingsloket online.

De aanvrager heeft geen toegang tot het behandeldossier. Wel kan de aanvrager de status van de aanvraag blijven volgen. De communicatie met de aanvrager van een omgevingsvergunning (zoals het vragen van een aanvulling) verloopt via Omgevingsloket online. Tenzij het bevoegd gezag dit uitschakelt en de communicatie via haar eigen systemen laat lopen.

Door het bevoegd gezag worden in Omgevingsloket online alle rollen (lokaal beheerder, baliemedewerker, coördinator en behandelaar) aangemaakt. Een rol is niet gelijk aan een functie, maar geeft aan welke rechten iemand bezit binnen het Omgevingsloket.

Het Omgevingsloket online beschikt niet over een workflow en bevat geen termijnbewaking. Tevens kan er in Omgevingsloket online niet worden gearchiveerd.

Beslissingen die je neemt bij de keuze hoe Omgevingsloket online te gebruiken voor de behandeling van vergunningaanvragen:

- Vraagt deze werkwijze een aanpassing in de samenwerkingsovereenkomst?
- Wordt er via Omgevingsloket online met de aanvrager gecommuniceerd of op een andere wijze (denk daarbij aan statuswijzigingen, vragen aanvullingen en de beschikking)?
- Is de communicatie met adviseur voldoende via Omgevingsloket online of is er aanvullende communicatie nodig (zoals e-mail of telefoon)?
- Op welke wijze worden termijnen bewaakt?
- Hoe wordt omgegaan met ter inzage legging?
- Het vragen en ontvangen van zienswijzen kan niet via Omgevingsloket online. Hoe en waar wordt hierin voorzien?
- Welke documenten worden na sluiten van het dossier naar het eigen systeem overgehaald voor archivering?
- Hoe en waar worden aanvragen en beschikkingen gepubliceerd?
- Welke meldingen zijn relevant voor omgevingsvergunningen en hoe wordt samenloop in de behandeling georganiseerd.

2. Het eigen behandelstelsysteem centraal

Het eigen behandelstelsysteem centraal stellen betekent dat een digitale aanvraag voor behandeling door het bevoegd gezag vanuit Omgevingsloket online wordt overgehaald naar het eigen vergunningbehandelstelsysteem. Het bevoegd gezag maakt voor de behandeling van de aanvraag géén gebruik van Omgevingsloket online.

Het bevoegd gezag kiest ervoor om geen gebruik te maken van de behandelmodule in Omgevingsloket online. Dit betekent dat alle betrokkenen, zoals de behandelaars binnen het bevoegd gezag, externe adviseurs of anderszins betrokken organisaties bij het vergunningproces, op een andere wijze door het bevoegd gezag moeten worden geïnformeerd over de aanvraag en de bijbehorende stukken.

Het bevoegd gezag neemt in deze optie de digitale aanvraag vanuit Omgevingsloket online op in haar eigen vergunningbehandelstelsysteem of workflowsysteem. Verderop in deze factsheet wordt ingegaan op de verschillende mogelijkheden waarop gegevens van een aanvraag in het eigen behandelstelsysteem kan worden opgenomen.

Wanneer een aanvraag wordt gedaan in Omgevingsloket online ontvangt het bevoegd gezag hiervan zowel een e-mail (als notificatie zien) als een XML-bericht. Het bevoegd gezag zorgt voor het invoeren van de relevante aanvraaggegevens in het eigen behandelstelsysteem.

Vanuit het eigen behandelstelsysteem wordt een aanvraag voor advies gedaan. Het bevoegd gezag heeft afspraken gemaakt met adviseurs over de wijze waarop advies wordt gevraagd en de wijze waarop advies wordt geleverd. De afspraken beslaan de wijze van communicatie (per mail of anders), de bestanden die worden meegestuurd (de aanvraag en eventuele bijlagen) of hoe deze gegevens op een andere wijze beschikbaar worden gesteld en de wijze waarop het advies wordt aangeleverd (bestandsformaten). Dit alles gebeurt buiten Omgevingsloket online om.

Beslissingen die je neemt bij de keuze het eigen behandelstelsysteem te gebruiken voor de behandeling van vergunningaanvragen:

- Vraagt deze werkwijze een aanpassing in de samenwerkingsovereenkomst?
- Hoe wordt met de aanvrager gecommuniceerd (denk daarbij aan statuswijzigingen, vragen aanvullingen en de beschikking)?
- Hoe wordt met de adviseur gecommuniceerd?
- Hoe wordt met de adviseur samengewerkt (denk aan mark-ups)?
- Hoe wordt de juiste versie van de aanvraaggegevens en bijlagen gedeeld met onder andere adviseurs (eventueel de beveiliging van de toegang van adviseurs tot het behandelstelsysteem)?
- Hoe wordt omgegaan met ter inzage legging?
- Hoe en waar wordt voorzien in het vragen en ontvangen van zienswijzen?
- Welke documenten worden wanneer naar het eigen systeem overgehaald voor behandeling en archivering?
- Hoe worden de documenten naar het eigen systeem overgehaald?
- Hoe en waar worden aanvragen en beschikkingen gepubliceerd?
- Welke meldingen zijn relevant voor omgevingsvergunningen en hoe wordt samenloop in de behandeling georganiseerd?

3. Omgevingsloket online gebruiken om informatie te delen (hybridemodel)

Omgevingsloket online gebruiken om informatie te delen betekent dat het bevoegd gezag ervoor kiest om voor de interne behandeling van een (digitale) aanvraag het eigen behandelstelsysteem te gebruiken. Voor het delen van de aanvraag met adviseurs en derden wordt gebruik gemaakt van Omgevingsloket online.

Belangrijk voordeel van deze optie is dat adviseurs en derden voor de behandeling van een aanvraag Omgevingsloket online kunnen gebruiken. Deze adviseurs en derden worden door alle bevoegd gezagen op één manier om advies gevraagd, ongeacht de werkwijze van het bevoegd gezag.

Bij deze optie is het ook niet nodig om tekeningen heen en weer te sturen via e-mail. Dit is meestal niet wenselijk of mogelijk vanwege de omvang van dit soort bestanden.

Op Omgevingsloket online staan alleen die documenten die nodig zijn voor het maken van een advies. Dit betreft een werkkopie. De archiefkopie staat op het systeem bij het bevoegd gezag.

Werkwijze hybridemodel zonder webservices

Er wordt gebruik gemaakt van een handmatige koppeling tussen het Omgevingsloket online en het behandelstelsel van het bevoegd gezag.

In Omgevingsloket online is ingeregeld dat gegevensuitwisseling tussen het loket en het behandelstelsel van het bevoegd gezag plaatsvindt via de verzendmethode e-mail.

Vanuit Omgevingsloket online wordt een e-mailbericht verstuurd naar het bevoegd gezag dat er een aanvraag is ingediend. De beheerder van de e-mailbox haalt de aanvraag en de bijbehorende bijlagen over naar het eigen stelsel van het bevoegd gezag. Verderop in deze factsheet wordt ingegaan op de wijze waarop gegevens van een aanvraag in het eigen behandelstelsel kunnen worden opgenomen.

Naar gelang het eigen proces wordt de aanvraag toegekend aan een coördinator. De aanvraag wordt in het eigen stelsel van het bevoegd gezag verder behandeld.

Vanuit het eigen stelsel wordt via een e-mailbericht advies gevraagd aan de adviesorganisatie. Tegelijkertijd worden in Omgevingsloket online de volgende stappen door een medewerker met de rol van coördinator uitgevoerd:

- a. toewijzen coördinator aan de aanvraag
- b. verzenden bericht in behandeling (bericht wordt niet verstuurd wanneer dit is ingesteld in het beheer gedeelte, maar is nodig om bij de juiste taken in het proces te komen)
- c. aanvragen advies (+ aangeven soort advies, welke werkzaamheden, welke adviesorganisatie. Nb Een toelichting is niet nodig, want het verzoek om advies staat al in de e-mail die wordt verzonden vanuit eigen stelsel).

Deze werkwijze vraagt dus om het handmatig in het Omgevingsloket openzetten van een dossier voor een adviseur.

De adviesorganisatie ontvangt twee e-mailberichten. Eén van het bevoegd gezag zelf en één vanuit Omgevingsloket online. In het eerste bericht staat de toelichting van het verzoek om advies. Het bericht vanuit Omgevingsloket online geeft de adviseur toegang tot het betreffende dossier door het klikken op de link.

De coördinator van de adviesorganisatie kan in Omgevingsloket online één of meerdere adviseurs toewijzen, maar kan het advies ook zelf opstellen. Een adviseur kan aantekeningen of opmerkingen plaatsen in bijlagen op Omgevingsloket online en voegt het advies als een document toe op Omgevingsloket online.

In de e-mailbox van de coördinator van het bevoegd gezag verschijnt een bericht dat er een document is toegevoegd. De persoon die de e-mailbox beheert, haalt het advies over naar het eigen stelsel.

De beschikking wordt in het eigen stelsel geregistreerd.

Archivering gebeurt ook vanuit het eigen stelsel. In Omgevingsloket online moet de aanvraag worden gesloten om deze na enige tijd uit het loket te kunnen verwijderen.

Communicatie met de aanvrager wordt door het bevoegd gezag buiten Omgevingsloket online om geregeld.

Werkwijze hybridemodel met webservices

Deze werkwijze houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van een automatische koppeling tussen Omgevingsloket online en het behandelstelsel van het bevoegd gezag.

In Omgevingsloket online is ingeregeld dat gegevensuitwisseling tussen het loket en het behandelstelsel van het bevoegd gezag plaatsvindt via de verzendmethode SOAP/XML.

Totdat webservices mogelijk is zijn er verschillende mogelijkheden om samen te werken tussen Omgevingsloket online en bestaande vergunningbehandelstelsels. Verderop in deze factsheet wordt ingegaan op de verschillende mogelijkheden waarop gegevens van een aanvraag in het eigen behandelstelsel kan worden opgenomen.

Wanneer er een automatische koppeling is gerealiseerd komt via Omgevingsloket online automatisch een bericht met de aanvraaggegevens bij het bevoegd gezag in het behandelstelsel binnen. Naar gelang het eigen behandelproces wordt de aanvraag toegekend aan een coördinator of behandelaar. Deze vraagt via het eigen mid- of backofficesysteem advies aan een adviesorganisatie.

Vervolgens wordt vanuit het mid- of backofficesysteem automatisch een bericht gestuurd naar Omgevingsloket online met het verzoek om advies.

In Omgevingsloket online wordt het dossier opengesteld voor de betreffende adviesorganisatie. Er wordt een bericht (via SOAP/XML of via e-mail, afhankelijk van instellingen van de adviesorganisatie in Omgevingsloket online) naar de adviesorganisatie gezonden met het verzoek om advies.

Wanneer de adviesorganisatie geen gebruik maakt van webservices en een eigen behandelstelsel, dan logt de coördinator of adviseur in Omgevingsloket online in om in het aanvraagdossier te komen. De aanvraag en bijlagen worden bekeken en eventuele opmerkingen worden er op geplaatst. Vervolgens wordt een document met het advies aan het dossier toegevoegd in Omgevingsloket online.

Vanuit Omgevingsloket online wordt automatisch een bericht met het adviesdocument naar het mid- of backofficesysteem van het bevoegd gezag gestuurd. Het bevoegd gezag kan vervolgens de beschikking in het eigen stelsel opmaken en registreren. Archivering gebeurt ook vanuit het eigen stelsel.

Communicatie met de aanvrager wordt door het bevoegd gezag buiten het Omgevingsloket om geregeld.

Beslissingen die bevoegd gezag neemt bij de keuze Omgevingsloket online enkel te gebruiken om informatie te delen:

- Vraagt de werkwijze een aanpassing in de samenwerkingsovereenkomst?
- Hoe wordt met de aanvrager gecommuniceerd (denk daarbij aan statuswijzigingen, vragen aanvullingen en de beschikking)?
- Is de communicatie met adviseur voldoende via Omgevingsloket online of is er aanvullende communicatie nodig (zoals e-mail of telefoon)?
- Hoe wordt omgegaan met ter inzage legging?
- Hoe en waar wordt voorzien in het vragen en ontvangen van zienswijzen?
- Welke documenten worden wanneer naar het eigen systeem overgehaald voor behandeling en archivering?
- Hoe worden de documenten naar het eigen systeem overgehaald?
- Hoe en waar worden aanvragen en beschikkingen gepubliceerd?
- Welke meldingen zijn relevant voor omgevingsvergunningen en hoe wordt samenloop in de behandeling georganiseerd?

Mogelijkheden voor overzetten gegevens naar het eigen behandelingsysteem

Voor de behandeling van de aanvraag in bestaande behandelingsystemen (mid- of backofficesystemen) is het nodig dat de aanvraaggegevens uit Omgevingsloket online overgezet worden. Er zijn verschillende mogelijkheden om de gegevens over te zetten.

Webservices

Voor een efficiënte bedrijfsvoering is het gewenst dat de gegevens uit de aanvragen geautomatiseerd vanuit Omgevingsloket online in het behandelingsysteem van het bevoegd gezag kunnen worden opgenomen. Dit kan middels het gebruik van webservices. Dit houdt in dat berichten op basis van SOAP/XML (STuF) worden uitgewisseld.

Om met webservices te kunnen werken is een DIGI koppeling (voorheen OSB) nodig. De ict-leverancier van bevoegd gezag regelt dat de midoffice of backoffice verbinding maakt met de DIGI koppeling. Samen met AgentschapNL voert bevoegd gezag een acceptatietest uit om te kijken of de verbinding goed werkt. Tot slot kan in Omgevingsloket online worden ingeregeld dat gegevensuitwisseling tussen Omgevingsloket online en het behandelingsysteem plaatsvindt via de verzendmethode SOAP/XML.

Totdat webservices mogelijk is zijn er verschillende mogelijkheden om samen te werken tussen Omgevingsloket online en bestaande vergunningbehandelingsystemen.

Handmatig overzetten

Relevante gegevens uit de aanvraag worden handmatig ingevoerd in het eigen behandelingsysteem. De originele aanvraag en bijlagen worden hetzij gescand en in het dossier gehangen (wanneer de aanvraag op papier is ontvangen) of worden vanuit Omgevingsloket online opgeslagen in het behandelingsysteem (dit kan door de aanvraag te openen en middels “opslaan als” op het eigen systeem op te slaan of via tussentijds downloaden via FTP).

Importeren XML-bericht

Een andere mogelijkheid betreft het in het behandelingsysteem importeren van het XML-bericht dat door Omgevingsloket online met de aanvraag wordt meegestuurd. Verschillende leveranciers zijn bezig om vooruitlopend op de komst van de webservices deze mogelijkheid te onderzoeken.

Downloaden via FTP

Het bevoegd gezag kan aanvragen en meldingen (tussentijds) overdragen naar het eigen systeem of het eigen archief. In Omgevingsloket online kan de handeling voor het “tussentijds dossier overdragen naar archief” worden uitgevoerd door een medewerker met de rol van balie-medewerker, coördinator of lokaal beheerder. Na het sluiten van het dossier in Omgevingsloket online kan het “dossier overdragen naar archief” worden uitgevoerd door iemand met de rol van coördinator of lokaal beheerder.

In Omgevingsloket online zit een FTP-voorziening voor het downloaden van bestanden van een centrale fileserver. Deze fileserver is voor het bevoegd gezag beschikbaar via een FTP-directory. Via deze directory heeft elk bevoegd gezag een eigen postbus. Om bij deze postbus te komen moet het bevoegd gezag aansluiten op deze FTP-directory.

Hiervoor moeten de volgende basisstappen worden doorlopen:

1. De lokaal beheerder registreert de FTP-accountgegevens in Omgevingsloket online via het organisatiebeheerschermbild. De gebruikersnaam wordt automatisch aangemaakt omdat deze uniek moet zijn. Vervolgens wordt een zelf gekozen wachtwoord ingevoerd.
2. Een FTP-cliënt applicatie moet worden geïnstalleerd. Deze software is vrij beschikbaar op het internet. Deze applicatie verschaft later toegang tot de FTP-directory vanwaar de bestanden kunnen worden gedownload.
3. De FTP-cliënt applicatie moet worden geconfigureerd (instellingen moeten goed worden gezet) om verbinding te maken met de centrale fileserver. De data tussen de FTP-server en cliënt is beveiligd.
4. Bestanden kunnen door het bevoegd gezag van de centrale fileserver worden overgehaald. Dit kan veelal bij FTP-cliënt applicaties via het slepen van bestanden naar de lokale server. Meer over het installeren van een FTP-cliënt applicatie kunt u lezen in de ‘FTP secure handleiding’. Deze komt in juli 2010 beschikbaar op het kennisplein Omgevingsvergunning (<http://omgevingsvergunning.vrom.nl>).

Een samenvatting van de benodigde acties:

	Omgevings-loket centraal	Combinatie	Eigen systeem centraal
Behandeling vergunning:			
Hoe / waar organiseer je de termijn bewaking	X		
Coördinator(en) aanwijzen	X	X	X
Omgevingsloket online inregelen	X	X	X
Samenwerking:			
Proefdraaien met ketensimulatie	X	X	X
Samenwerkingsovereenkomsten afsluiten met provincie en adviseurs	X	X	X
Werkproces inrichten:			
Inbreng van zienswijzen vastleggen en invoeren	X	X	X
Werkproces meldingen vastleggen en invoeren	X	X	X
Workflow inregelen inclusief management informatie	X	X	X
Scanstraat inrichten	(X)	(X)	(X)
Printstraat inrichten	(X)	(X)	(X)
ICT			
Archiveren en verwijderen dossier beschrijven en invoeren	X	X	X
DIGI koppeling aansluiten		(X)	(X)
Mid/back office aanpassen voor webservice		(X)	(X)
Digitaal werken ondersteunen	X	X	X
Document management inrichten	X	X	X
FTP inrichten	X	X	X
Communicatie met aanvrager / adviseur			
Publicatie van vergunningen regelen	X	X	X
Inhoud en lay-out e-mails aanvrager vaststellen	*	X	X
Inhoud en lay-out e-mails adviseur vaststellen		X	X
Hoe / waar organiseer je de huisstijl / standaardbrieven	X		
Inhoud en lay-out brieven aan aanvrager vaststellen	X	X	X
Inhoud en lay-out beschikking vaststellen	X	X	X
Website aanpassen	X	X	X

* alleen het ontvangstbevestigingsbericht