

## VTH Nota Casemanagement

### Protocol Casemanagement

Opgesteld door de werkgroep Casemanagement in opdracht van het Regieteam Zeeuws VTH Beleid

Datum: november 2022

“Casemanagement is het belangrijkste instrument bij integraal werken”

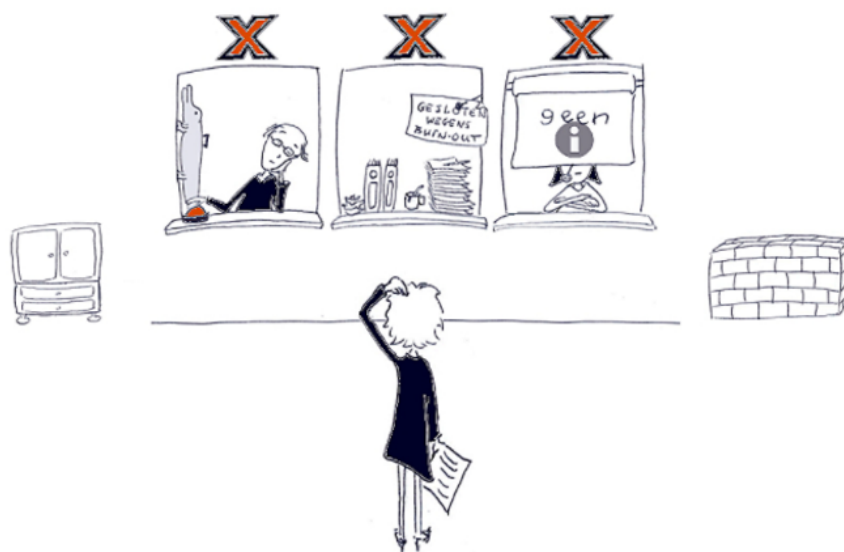
### 1. Aanleiding en noodzaak protocol casemanagement

Er zijn veel overheidsinstanties betrokken bij de wetgeving die toezien op de fysieke leefomgeving in Zeeland. Zo werken de Zeeuwse gemeenten en de provincie Zeeland samen met het waterschap Scheldestromen, Rijkswaterstaat, de GGD, de Veiligheidsregio Zeeland (VRZ), de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Zeeland en de DCMR Milieudienst Rijnmond aan de VTH-taken uit de Wabo (of straks Omgevingswet). Deze partijen voeren verschillende vergunnings-, toezichts- en handhavingstaken (hierna: VTH-taken) uit. We noemen deze partijen samen ook wel VTH-partijen of ketenpartners. Om als één overheid naar de burgers en/of bedrijven te handelen, is er een grote behoefte aan onderlinge afstemming en coördinatie. Zij willen naast het integraal werken conform de Wabo tijdig voorbereid zijn op de komst van de Omgevingswet.

Het invullen van de 1-loket gedachte voor burgers en bedrijven is nog niet optimaal ingericht. Burgers en bedrijven ervaren nog te veel verschillende loketten zowel op het gebied van vergunningverlening als toezicht en handhaving. Ook het nemen van integrale en samenhangende besluiten is met alle interne (binnen de eigen organisatie) en externe vakdisciplines voor de bevoegde gezagen een hele uitdaging en loopt soms nog moeizaam. Dit vraagt om professioneel casemanagement. Momenteel ontbreekt het aan één protocol voor de betrokken partijen met daarin een uitleg van het begrip casemanagement en een duidelijke werkwijze voor een eenduidige toepassing van casemanagement.

Daarnaast is door de inwerkingtreding van de Wabo (2010) en de Omgevingswet (vooral nog 1 januari 2023) het werken als 1-loket functie en een integrale beoordeling van vergunningaanvragen en meldingen een wettelijk vereiste. Ook het integraal uitvoeren van toezichts- en handhavingstaken is een vereiste. Dit blijkt uit de doelstellingen van deze wetten en is herkenbaar in allerlei wettelijke voorschriften zoals de coördinatie- en doorzendplichten en de verplichte integrale belangenafweging. Het uitgangspunt voor integraal werken en de 1-loketgedachte vraagt om goed ‘casemanagement’. Bovenstaande wordt ook onderschreven in de nota VTH Beleid Zeeland 2021 waaraan de betrokken overheidsinstanties in Zeeland zich hebben gecommitteerd.

De inzet van een casemanager heeft tot resultaat dat er tussen alle VTH-partijen en overige stakeholders duidelijke afspraken en verwachtingen zijn met betrekking tot een volledig, integraal en tijdig verlopend VTH-proces.



## 2. Inleiding

Dit protocol omschrijft hoe casemanagement op een adequate en eenduidige wijze invulling geeft aan de 1-loketgedachte voor vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH-taken) in Zeeland. Het vertrekpunt is de nota VTH Beleid Zeeland 2021.

Doelstelling is het opstellen van een advies en protocol voor de Zeeuwse gemeenten, provincie Zeeland, waterschap Scheldestromen, RWS, GGD, VRZ, RUD Zeeland en DCMR met daarin afspraken, voorschriften en bruikbare instrumenten die aangeven hoe casemanagement bij uitvoering van VTH-taken gaat ondersteunen. Daarbij wordt onder andere gekeken naar (horizontale) verantwoordelijkheden: wie is zaakeigenaar als er meerdere afdelingen, bevoegde gezagen, gemandateerde partijen en externe organisaties zijn betrokken? Hoe organiseer je dit en hoe weet je elkaar te vinden? Casemanagement kan bij het bevoegd gezag of bij een gemandateerde partij worden belegd.

Het protocol draagt bij aan een eenduidige invulling en uitvoering van het begrip casemanagement. Casemanagement zorgt voor een goede samenwerking tussen ketenpartners bij de uitvoering van VTH-taken en een 'klant' die een 1-loket en een samenwerkende overheid ervaart die samenhangende besluiten neemt. Met het protocol wordt praktische invulling gegeven aan casemanagement zoals is neergelegd in de nota VTH Beleid Zeeland 2021.

De werkgroep gaat ervan uit dat het protocol casemanagement (met de bijbehorende instrumenten, methodes etc.) bij alle VTH-processen/vraagstukken onder de Wabo en de Omgevingswet kan worden gebruikt.

### Reikwijdte

Het protocol casemanagement VTH omschrijft wat een casemanager is en hoe hij/zij (samen)werkt. Hierbij wordt niet uitgewerkt hoe iedere partij vervolgens het casemanagement binnen de eigen organisatie moet inrichten. Het staat iedere organisatie vrij om dit zelf te organiseren, zolang hierbij maar voldaan wordt aan de Zeeuwse uitgangspunten van 'casemanagement'.

De relevante wet- en regelgeving waar de casemanager mee te maken heeft is terug te vinden in bijlage 1.

Daarnaast zijn de mogelijkheden binnen een VTH-zaaksysteem, het Digitaal Stelsel Omgevingswet (hierna: DSO) en de samenwerkingsfunctionaliteit van essentieel belang in de uitwerking en implementatie van casemanagement. Nu duidelijk is geworden dat het DSO nog geen mogelijkheid biedt om bij een aanvraag te zien welke andere onderdelen er zijn voor andere bevoegde gezagen, is integraal casemanagement vorm geven een uitdagende klus. De ontwikkelingen voor het DSO staan niet stil en de verwachting is dat de zichtbaarheid van aanvragen bij andere bevoegde gezagen na verloop van tijd ook inzichtelijk wordt.

Tevens constateren wij dat er veel raakvlakken zijn voor ruimtelijke ordening waar casemanagement ook een belangrijke rol zou kunnen spelen. Wij beperken ons gezien onze opdracht tot de VTH-keten.

### **Van intern casemanagement naar integraal casemanagement**

Het casemanagement bij de verschillende organisaties is momenteel divers ingericht. Nog niet alle bevoegde gezagen zijn actief met de implementatie van de nota VTH beleid Zeeland 2021 aan de slag gegaan.

Als werkgroep gaan wij gezien bovenstaande knelpunten uit van intern en integraal casemanagement.

- Intern casemanagement houdt casemanagement in binnen de eigen organisatie, waarbij de casemanager een strakke regie voert tussen alle betrokken vergunningverleners/adviseurs binnen de eigen organisatie. Daarnaast zorgt de casemanager voor horizontale afstemming met betrokken partijen. In dit geval is de casemanager echter niet het aanspreekpunt namens de andere partijen/organisaties richting de initiatiefnemer.
- Een integraal casemanager doet dit ook voor externe partijen. Daarnaast heeft hij overzicht en is aanspreekpunt namens alle betrokken partijen/organisaties richting de initiatiefnemer.

Idealiter heeft integraal casemanagement altijd de voorkeur. Deze voert de regie op alle onderdelen, ondanks dat er meerdere bevoegde gezagen zijn die besluiten moeten nemen of toezicht en handhaving moeten uitvoeren.

### **3. Wat verstaan wij onder casemanagement?**

#### **Inleiding**

Casemanagement is een generieke deskundigheid die een brede expertise vraagt van de persoon die invulling geeft aan deze taak. Voor de integrale benadering van "klantvragen" is de vaardigheid van casemanagement als eerste deskundigheidsgebied in de landelijke Kwaliteitscriteria 2.2 opgenomen.

Goed casemanagement is allereerst in het belang van de klant, maar daarnaast is het ook van groot belang voor de verdere uitvoering van taken, vaak door verschillende partijen. Het draagt bij aan het verkorten en transparant maken van procedures, voorkomt mogelijk bezwaar en beroep en verhoogt daarmee de kwaliteit en het dienstverleningsniveau.

Dit protocol beschrijft de deskundigheid casemanagement en de wijze waarop die in de praktijk gebracht kan worden. Om casemanagement eenduidig toe te kunnen passen is het van belang dat betrokkenen een helder beeld hebben van het begrip casemanagement.

#### **Kwaliteitscriteria 2.2**

De landelijke kwaliteitscriteria benoemen welke activiteiten er volgens de Wabo onder casemanagement worden gerekend, welke eisen er aan een casemanager worden gesteld en welke eisen gelden voor de organisatie waarbinnen casemanagement wordt uitgevoerd. In dit protocol zijn de VTH-kwaliteitscriteria leidend en zullen we deze waar nodig verduidelijken en concreter maken. Ook onder de Omgevingswet blijven de kwaliteitscriteria van kracht en worden deze enige tijd na inwerkingtreding herzien.

#### **Casemanagement:**

Een ervaren integraal denkende en omgevingsbewuste medewerker beoordeelt bij de intake per geval of er sprake is van een complexe of eenvoudige situatie.

1. Uitvoeren toets op volledigheid documenten, indieningsvereisten en dwarsverbanden (Wabo breedte en aangehaakte toestemmingen)
2. Organiseren / begeleiden van overleg met de aanvrager (vooroverleg)
3. Bewaken procesvoortgang, integraliteit en daarnaast voortgang van de aanvraag
4. Inschakelen van vakdisciplines en wanneer nodig externe partijen (coördineren inhoudelijke volledigheid)
5. Het uitzetten van adviesaanvragen aan de wettelijke adviseurs
6. Besluit (laten) samenstellen en coördineren
7. Initiëren en coördineren van integraal toezicht en handhaving

De kwaliteitscriteria geven een beeld van casemanagement als eerste stap in de uitvoering van VTH taken. In de afgelopen jaren hebben diverse bevoegde gezagen en gemandateerde partijen al gewerkt met het principe van casemanagement. Hierdoor is er ervaring opgedaan en is gebleken dat het principe ook inzetbaar is bij toezicht en handhaving.

## Taken en verantwoordelijkheden

Integraal werken is één van de vereisten van de Wabo en straks de Omgevingswet. Om een (aan)vraag, toezichts- of handhavingszaak integraal te kunnen behandelen, moet deze worden gezien vanuit alle relevante beleidsvelden. Daarnaast heeft de klant behoefte aan één aanspreekpunt. De casemanager speelt hierin een belangrijke rol. De casemanager is hét aanspreekpunt (loket) voor de aanvrager, melder of overtreder. De casemanager is verantwoordelijk voor integrale afhandeling van de aanvraag of zaak en bewaakt de procesgang en de kwaliteit van het te leveren product of de te leveren dienst.

De taken en verantwoordelijkheden van de casemanager zijn:

- Centraal aanspreekpunt zijn voor initiatiefnemer, aanvrager, melder of overtreder;
- Inventariseren betrokken bevoegde gezagen en adviesorganen;
- Inventariseren van vergunning-, melding en ontheffingsactiviteiten en zorgen voor afstemming tussen betrokken bevoegde gezagen en adviesorganen;
- Informeren aanvrager over relevante vergunningen, meldingen, ontheffingen en betrokken bevoegde gezagen;
- Organiseren (voor)overleg met initiatiefnemer, aanvrager of overtreder;
- Organiseren van of deelnemen aan een omgevingstafel als de situatie daarom vraagt;
- Organiseren overleg met betrokken bevoegde gezagen en adviesorganen;
- Waken voor een tijdige en correcte afhandeling van het proces;
- Waken voor tegenstrijdige besluiten en zorgen voor samenhang in besluitvorming;
- Waken voor integrale behandeling van aanvragen, meldingen en toezichts- en handhavingszaken met invloed op de fysieke leefomgeving;
- Oog hebben voor relevante omgevingsfactoren en politiek of bestuurlijk gevoelige dossiers en
- Proactief meedenken met de aanvrager of initiatiefnemer zonder een adviserende rol op zich te nemen.

De casemanager kan nooit, in ieder geval niet zonder formele bevoegdheden, taken op zich nemen van een ander overheidsorgaan waarvoor hij of zij niet werkzaam is.

## Competenties

Casemanagement is een generieke deskundigheid die voorkomt bij eenvoudige en complexe situaties. Een medewerker op HBO-niveau beoordeelt per klantvraag of initiatief of er sprake is van een complexe of eenvoudige situatie. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de 4 kwadranten zoals genoemd in de vergunningenstrategie (zie ook afbeelding 6). Eenvoudige dossiers kunnen behandeld worden door een casemanager met een MBO-niveau. Complexe dossiers worden behandeld door een casemanager met een HBO-niveau. Deze uitwerking is terug te vinden in de Kwaliteitscriteria 2.2. Hier worden ook eisen gesteld voor wat betreft werkervaring, andere kennis en de frequentie van de werkzaamheden. Zie hiervoor verder afbeelding 1.

Eisen aan medewerkers die deze zes activiteiten uitvoeren voor			
alleen <b>eenvoudige situaties</b>			
<b>Opleiding</b>	<b>Werkervaring</b>	<b>Aanvullende kennis</b>	<b>Frequentie</b>
Basisopleiding: • MBO-niveau	1 jaar in procesmanagement en het afhandelen van Awb procedures	Basiskennis: • Structuur en systematiek (bouw)tekeningen	Besteden van 1/3 fte aan deze zes activiteiten.
Aanvullende opleiding(en): • Basis cursus Omgevingsrecht • Basis cursus Awb			
een of meerdere <b>complexe situaties</b>			
<b>Opleiding</b>	<b>Werkervaring</b>	<b>Aanvullende kennis</b>	<b>Frequentie</b>
Denkniveau: • HBO-niveau	2 jaar in procesmanagement en het afhandelen van Awb procedures	Basiskennis: • Zie eenvoudige situaties	Besteden van 1/3 fte aan deze zes activiteiten en/of begeleiden van 5 complexe meervoudige aanvragen per jaar.
Aanvullende opleiding(en): • Zie eenvoudige situaties			
Eisen aan organisaties die deze zes activiteiten uitvoeren voor			
alleen <b>eenvoudige situaties</b>		minimaal 2 medewerkers die voldoen aan de bovengenoemde criteria voor eenvoudige situaties óf de criteria voor de deskundigheid 2 „Vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening” óf de criteria voor de deskundigheid 3 „Vergunningverlening milieu”.	
een of meerdere <b>complexe situaties</b>		minimaal 2 medewerkers die voldoen aan bovengenoemde criteria voor complexe situaties óf de criteria voor de deskundigheid 2 „Vergunningverlening bouwen en ruimtelijke ordening” óf de criteria voor de deskundigheid 3 „Vergunningverlening milieu”.	

Afbeelding 1: Kwaliteitscriteria 1 van de Kwaliteitscriteria 2.2: Casemanager

## 4. Wie verzorgt het casemanagement?

### Inleiding

De VTH-taken worden in Zeeland uitgevoerd door verschillende ketenpartners: de provincie, de gemeenten, het waterschap, RUD Zeeland, DCMR, Rijkswaterstaat, VRZ en GGD. Het casemanagement kan bij al deze partijen liggen.

Elke partij voert voor de onderdelen waar hij bevoegd of gemandateerd voor is **intern casemanagement** uit.

Bij betrokkenheid van meerdere partijen is het wenselijk dat, naast het intern casemanagement, één casemanager naar voren treedt om alle onderdelen van de betrokken partijen op elkaar af te stemmen en te stroomlijnen. Daarnaast heeft hij overzicht en is aanspreekpunt namens alle betrokken partijen/organisaties richting de initiatiefnemer. In die situatie spreken we van **integraal casemanagement**. Daar waar het 'zwaartepunt' ligt van de betreffende aanvraag of zaak, wordt in principe het integraal casemanagement uitgevoerd. Waar het zwaartepunt ligt moeten ketenpartners onderling bepalen. Dit gebeurt bij de intake of start van een aanvraag of zaak.

#### ***In een wereld zonder afspraken over casemanagement***

*“Op de online PZC verschijnt een filmpje van een oude toren die -onder professionele begeleiding- wordt opgeblazen. Het ziet er spectaculair uit. Diezelfde dag belt een Natuurbeschermingsvereniging naar de provincie met de vraag: wat is er geregeld voor de vleermuizen die in de toren huisden?”*

*De medewerker Wet natuurbescherming bij de provincie, die bevoegd gezag is voor deze wet, weet niets van de sloop van de toren. Er is geen ontheffing aangevraagd voor het vernietigen van deze rustplaats voor vleermuizen. De initiatiefnemer heeft wel een sloopmelding bij de gemeente ingediend. Bij de sloop van zo'n oude toren is de kans groot dat er beschermde soorten aanwezig zijn. Daar had de initiatiefnemer op gewezen moeten worden.*

*Na een belronde blijkt dat de gemeente de behandeling van sloopmeldingen heeft gemandateerd aan een omgevingsdienst. De gemeente gaat ervanuit dat de omgevingsdienst dan ook inventariseert of er andere zaken geregeld moeten worden dan het indienen van de sloopmelding. Andersom geeft de omgevingsdienst aan uitsluitend gemandateerd te zijn voor het onderdeel sloopmelding en gaat ervanuit dat de gemeente zelf advies geeft over overige zaken.*

*Uiteindelijk heeft niemand aan de initiatiefnemer aangegeven dat hij maatregelen voor de vleermuizen moest treffen.”*

*Met goed casemanagement kunnen we dit in de toekomst voorkomen.*

#### **Intern casemanagement in eigen organisatie**

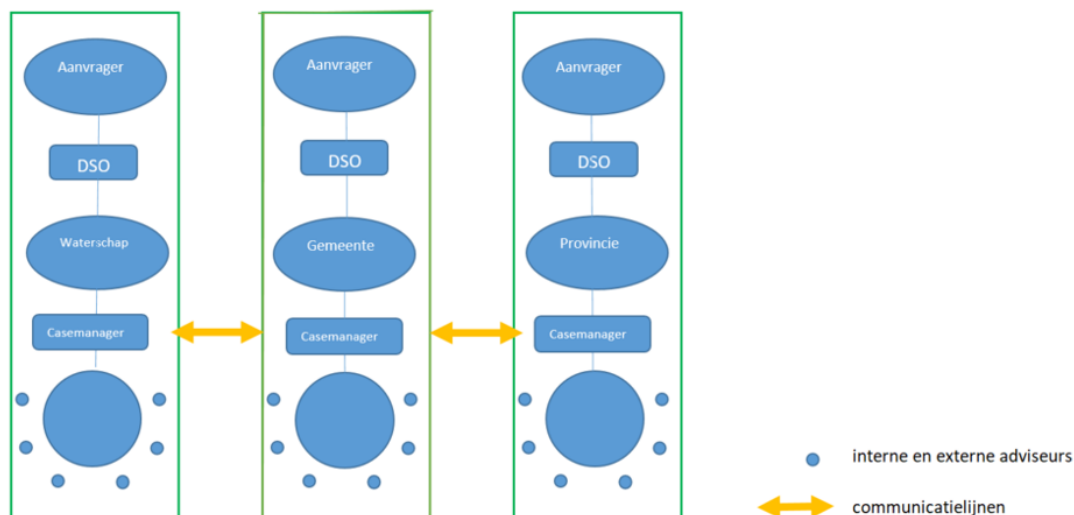
Wanneer er sprake is van één of meerdere aanvragen of zaken die binnen één partij behandeld worden, dan wordt uitsluitend intern casemanagement ingezet. Omdat er daarnaast geen onderdelen spelen bij andere partijen, hoeft er ook niet met andere partijen te worden afgestemd. De casemanager stroomlijnt in dit geval het VTH-proces binnen de eigen organisatie. Het kan wel nodig zijn om afdelingsoverstijgend te werken.

De taken en verantwoordelijkheden zoals opgesomd in hoofdstuk 3 gelden ook voor intern casemanagement.

Wanneer er sprake is van meerdere aanvragen of zaken die binnen meerdere partijen behandeld worden, kan er afstemming nodig zijn met casemanagers van die andere partijen. Hierbij zal horizontaal overleg plaatsvinden tussen de partijen zodat de processen (waar mogelijk) op elkaar afgestemd kunnen worden. In dit geval is de interne casemanager uitsluitend het aanspreekpunt richting de initiatiefnemer namens de eigen organisatie.

Omdat bij alle ketenpartners eerst de basis op orde moet zijn, moet elke partij eerst intern casemanagement implementeren. Dit betreft het groen omkaderde figuur in afbeelding 2.

Van de casemanagers van verschillende bevoegde gezagen en gemandateerde partijen wordt verwacht dat zij onderling afstemming met elkaar zoeken als dat nodig is voor de behandeling van een zaak of aanvraag.



*Afbeelding 2: Intern casemanagement met horizontale communicatielijnen*

*NB. Zodra het technisch en organisatorisch mogelijk is, zou het horizontale overleg vervangen moeten worden door integraal casemanagement.*

### **Integraal casemanagement bij meerdere partijen**

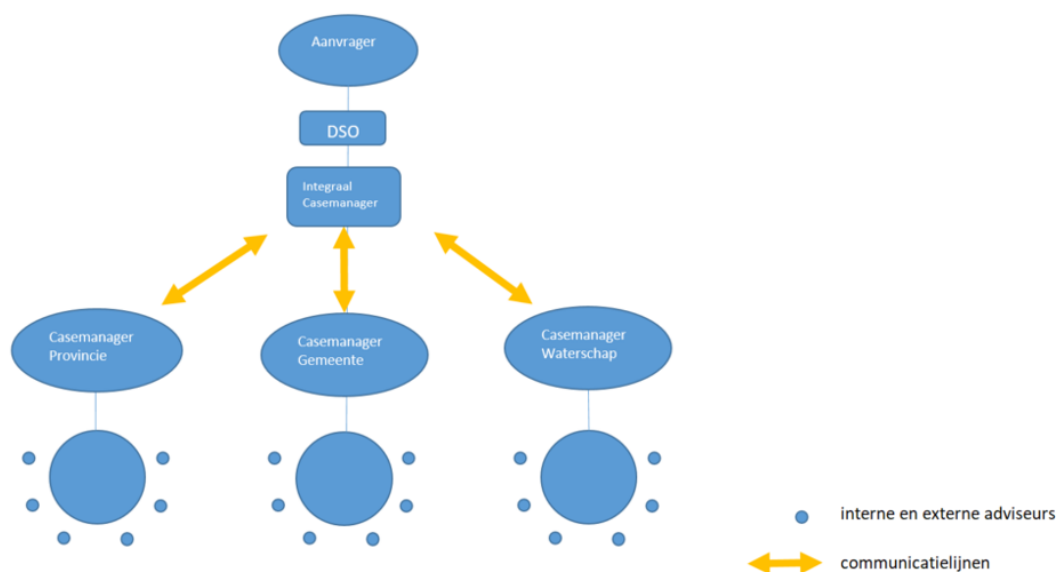
Wanneer er sprake is van meerdere aanvragen of zaken die binnen meerdere ketenpartners behandeld worden, is er afstemming nodig tussen die partijen. In dit geval is er, naast intern casemanagement, ook integraal casemanagement aan de orde. Een integraal casemanager kijkt verder dan de grenzen van de eigen organisatie.

In afbeelding 3 zoomen we in op de horizontale lijn uit afbeelding 2. Er is sprake van een aanvraag of zaak waarbij meerdere bevoegde gezagen of gemandateerde partijen in beeld zijn.

*De integraal casemanager is in dit geval de 'eigenaar' van alle onderdelen van de aanvraag of zaak.*

De integraal casemanager kan nooit, in ieder geval niet zonder formele bevoegdheden, taken op zich nemen van een ander overheidsorgaan waarvoor hij of zij niet werkzaam is. Wanneer besluitvorming op overige wet- en regelgeving aan de orde is en deze is bij een andere overheid belegd, dan blijft de interne casemanager van die partij voor dat onderdeel formeel het bevoegde gezag, tenzij anders bepaald (gedelegeerd, gemandateerd of anderszins). Voor die onderdelen is het vooral de taak voor de integraal casemanager om de voortgang en integraliteit te bewaken en informatie uit te wisselen met de interne casemanagers van de andere bevoegde gezagen en/of gemandateerde partijen/organisaties. Indien mogelijk coördineert de integraal casemanager ook eventuele adviesverzoeken.

De integraal casemanager is ook verantwoordelijk voor het bij elkaar brengen van resultaten van de doorlopen fase. Het is een belangrijke rol van de integraal casemanager om er steeds alert op te zijn op welk moment en met welke partijen/organisaties er samengewerkt moet worden.



Afbeelding 3: Integraal casemanagement met casemanager tussen aanvrager en bevoegde gezagen

## 5. Casemanagement in alle stadia van de VTH-keten

### Inleiding

In dit hoofdstuk werken we per onderdeel van de VTH-keten een stappenplan uit voor de casemanager. We beginnen met het Vooroverleg, vervolgens behandelen we de Vergunningaanvraag om af te sluiten met Toezicht en Handhaving.

Elk onderdeel bestaat uit een toelichting op het proces waarna in de vorm van een samenvatting het stappenplan volgt.

### Vooroverleg

Bij het vooroverleg tast de casemanager met de "klant" af wat de mogelijkheden zijn en wie erbij betrokken zijn. De uitdaging ligt hier dat naast de WABO-taken ook de andere aspecten goed op het netvlies komen om te komen tot een 1-loket-gedachte. In het onderstaande stappenplan zijn de werkzaamheden uitgewerkt.

#### Stappenplan voor een casemanager bij vooroverleg

Dit stappenplan is voor zowel interne als integrale casemanagers te gebruiken. **Intern** casemanagement gaat over casemanagement binnen de eigen organisatie. **Integraal** casemanagement gaat over casemanagement bij meerdere ketenpartners. Indien mogelijk heeft integraal casemanagement altijd de voorkeur.

Als je een casemanager bent, voer je altijd de stappen uit die voor intern casemanagement gelden. De **dikgedrukte** tekst geldt alleen voor de integraal casemanagers.

#### Start bij het eerste contact met de overheid.

1. De organisatie die het verzoek tot vooroverleg heeft ontvangen beoordeelt, met inachtneming van de landelijke kwaliteitscriteria, op welke wijze casemanagement wordt ingevuld (alleen intern of intern en integraal) aan de hand van onderstaande criteria:
  - Meerdere aspecten in de aanvraag
  - Sociaal maatschappelijk complex
  - Technisch inhoudelijk complex
  - Politiek gevoelig
  - Zijn er meerdere bevoegde gezagen

**In geval van meerdere bevoegde gezagen wordt in onderling overleg bepaald bij welke organisatie het zwaartepunt ligt. Deze organisatie vervult het integraal casemanagement. Voor het bepalen van het zwaartepunt wordt gekeken naar de technisch-inhoudelijke en sociaal-maatschappelijke aspecten. Tevens kan politieke gevoeligheid een rol spelen.**

*Aanstellen casemanager*

2. De casemanager heeft contact met aanvrager over de plannen, in welk stadium de plannen zich bevinden en wat de initiatiefnemer zelf als knelpunt verwacht. De casemanager draagt bij aan een bepaalde mate van concretisering van de plannen.
3. De casemanager bepaalt welke onderdelen (RO, bouw, natuur, milieu, omgeving, veiligheid, gezondheid, politiek etc.) op de plannen van toepassing zijn.
4. De casemanager gaat na of er sprake van participatie is.
5. De casemanager inventariseert welke partijen betrokken zijn bij het initiatief of hierbij een adviesrol vervullen. De casemanager zorgt voor afstemming met deze partijen. Zie onder meer de samenwerkingsmatrix voor welke partij wanneer te betrekken (bijlage 3).
6. De casemanager bepaalt in overleg of er een intaketafel en/of een omgevingstafel nodig is.
7. Wordt er een omgevingstafel georganiseerd? Dan vraagt de casemanager advies aan de betrokken partijen van de verschillende aspecten.
8. De casemanager voert een strakke regie dat alle betrokken partijen binnen de eigen organisatie die adviseren zich houden aan de procesafspraken. Hij/zij coördineert (indien nodig) verzoeken om aanvullingen met de adviseurs van de verschillende aspecten. **Een integraal casemanager doet dit ook voor externe partijen. Daarnaast heeft hij/zij overzicht en is aanspreekpunt namens alle betrokken partijen voor de initiatiefnemer.**
9. Adviezen worden (al dan niet tijdens de omgevingstafel) besproken met de initiatiefnemer (en de betreffende adviseurs), zodat deze een volledige aanvraag kan indienen.

#### *Overdracht naar fase aanvraag*

Een vooroverleg leidt niet altijd (meteen) tot een aanvraag. Indien dit wel het geval is, geldt als uitgangspunt dat bij de aanvraag dezelfde persoon casemanager is als bij het vooroverleg.

### **Vergunningaanvraag**

Wanneer het traject vooroverleg is afgerond en de initiatiefnemer een vergunningaanvraag indient, start het casemanagement vergunningverlening. Het is van belang om bij de behandeling van een vergunningaanvraag of melding eerst te bepalen of er sprake is van een eenvoudige of complexe situatie. Hierbij kan aansluiting gezocht worden bij de **4 kwadranten** zoals genoemd in de Vergunningenstrategie (zie bijlage 2 voor een visueel overzicht van de 4 kwadranten).

De manier waarop ketenpartners invulling geven aan casemanagement is sterk afhankelijk van het kader waarbinnen de vergunningaanvraag wordt beoordeeld. Hierbij maakt het VTH-beleid onderscheid tussen:

- omvang en aard van aangevraagde activiteiten;
- de specifieke omgeving waarin de activiteiten worden uitgevoerd;
- daarnaast beoordelen we de aanvrager op naleefgedrag en in sommige gevallen op integriteit.

Op basis van deze indicatoren bepaalt de partij of aanvragen technisch-inhoudelijk of sociaal-maatschappelijk eenvoudig of complex zijn. Aanvragen zijn onder te verdelen in 4 typen vergunningen.

#### *Vergunning eenvoudig*

Een *vergunning voor een situatie met* geringe technisch-inhoudelijke en sociaal-maatschappelijke complexiteit bestaat vooral uit standaardvoorschriften. Oftewel een niet-gevoelig besluit, met standaardvoorschriften.

Bij eenvoudige situaties kan gedacht worden aan: enkelvoudige aanvraag omgevingsvergunning voor een bouwactiviteit, een milieumelding voor een kleine wijziging, een watermelding enz.

#### *Vergunning eenvoudig+*

Is de situatie technisch-inhoudelijk niet complex maar sociaal-maatschappelijk wel, dan bestaat een vergunning vooral uit standaardvoorschriften en geven we extra aandacht aan afstemming, overleg en samenwerking tussen betrokken partijen/organisaties. Oftewel een gevoelig besluit, met standaardvoorschriften.

#### *Vergunning specifiek*

Bij een technisch-inhoudelijk complexe situatie met een geringe sociaal-maatschappelijke complexiteit bestaat de vergunning vooral uit specifieke voorschriften. Oftewel een niet-gevoelig besluit, met specifieke voorschriften.

#### *Vergunning specifiek+*

De situatie is technisch-inhoudelijk en sociaal-maatschappelijk gezien complex. Dit vraagt om specifieke voorschriften in een vergunning en een zorgvuldige afstemming, samenwerking en overleg tussen betrokken partijen/organisaties. Oftewel een gevoelig besluit, met specifieke voorschriften.



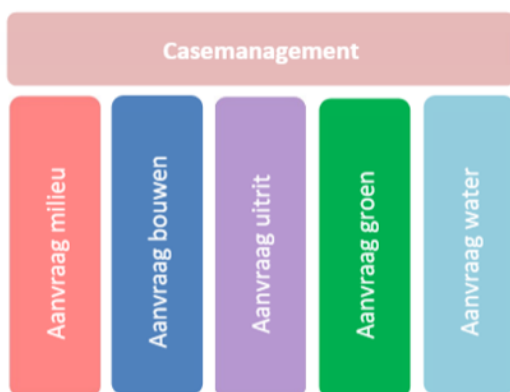
De mate van technisch-inhoudelijke of sociaal-maatschappelijke complexiteit is medebepalend voor de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het casemanagement. Casemanagement is een generieke deskundigheid die in beginsel gaat over het managen van één of meerdere aanvragen of melding(en) en het bewaken van integraliteit en procesgang.

De combinatie van casemanager en vakspecialist kan een dubbelrol inhouden voor de betreffende medewerker. De casemanager moet in die situatie vakinhoudelijke werkzaamheden verrichten en tegelijk de procesbewaking van de gehele integrale case verzorgen (afbeelding 2).

Naast breedtekennis heeft deze persoon dus ook dieptekennis nodig van bijvoorbeeld PGS richtlijnen of Bouwbesluit etc.



Afbeelding 4: voorbeeld eenvoudige situatie. Meerdere toestemmingen of adviezen binnen één partij. Intern casemanagement van toepassing.



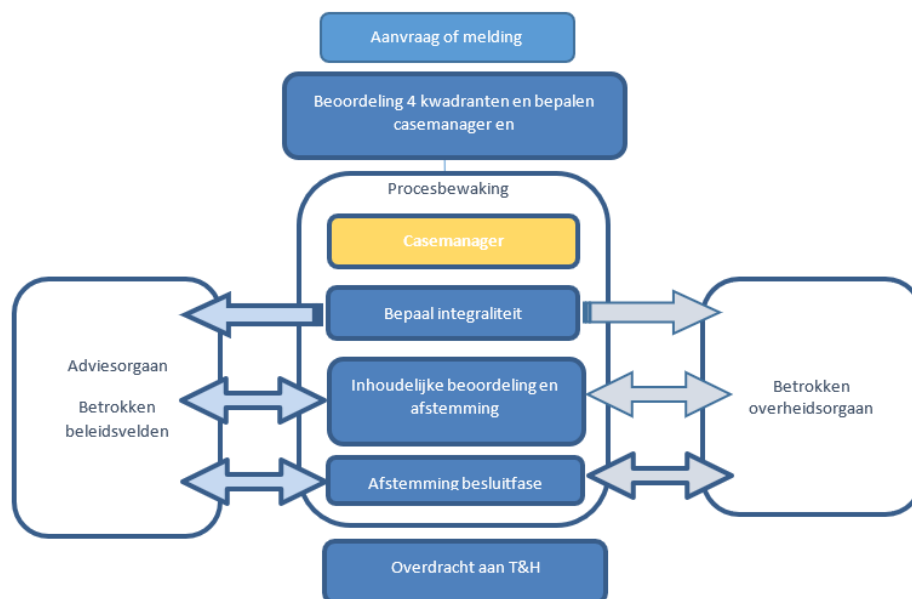
Afbeelding 5: voorbeeld complexe situatie. Meerdere toestemmingen of adviezen bij diverse partijen. Integraal casemanagement van toepassing.

Een aanvraag of initiatief kan als **complex** worden aangemerkt als er meerdere vergunningsplichtige onderdelen, overheidsorganen of in- of externe adviseurs (w.o. andere overheidsorganen) bij zijn betrokken. Ook aanvragen of initiatieven met ingrijpende gevolgen voor de fysieke leefomgeving of initiatieven met bestuurlijke of politiek gevoelige gevolgen kunnen als complex aangemerkt worden. De casemanager ziet bij complexe situaties in hoofdzaak toe op integrale behandeling en procesbewaking en is niet of minder betrokken bij inhoudelijke beoordeling (afbeelding 5).

Bij complexe situaties kan gedacht worden aan het volledig nieuw oprichten (bouwen) van een groot bedrijf met mogelijke effecten op de omgeving, een nieuw wegtracé of aanleg van een nieuwe haven.

De casemanager controleert of er sprake is geweest van participatie. De weging van participatie hoort echter niet bij de rol van een casemanager, maar bij de inhoudelijk beoordelaar (meestal een vergunningverlener).

Schematisch is het proces van casemanagement bij vergunningverlening als volgt weer te geven.



Afbeelding 6: Proces casemanagement bij vergunningverlening

#### Stappenplan voor een casemanager bij een vergunningaanvraag

Dit stappenplan is voor zowel interne als integrale casemanagers te gebruiken. **Intern** casemanagement gaat over casemanagement binnen de eigen organisatie. **Integraal** casemanagement gaat over casemanagement bij meerdere ketenpartners. Indien mogelijk heeft integraal casemanagement altijd de voorkeur.

Als je een casemanager bent voer je altijd de stappen uit die voor intern casemanagement gelden. De **dikgedrukte** tekst geldt alleen voor de integraal casemanagers.

#### Aanvraag wordt ingediend.

- De organisatie die de aanvraag tot vergunningverlening heeft ontvangen beoordeelt, met inachtneming van de landelijke kwaliteitscriteria, op welke wijze casemanagement wordt ingevuld (intern of integraal) aan de hand van onderstaande criteria:
  - Meerdere aspecten in de aanvraag
  - Sociaal maatschappelijk complex
  - Technisch inhoudelijk complex
  - Politiek gevoelig
  - Zijn er meerdere bevoegde gezagen

**In geval van meerdere bevoegde gezagen wordt in onderling overleg bepaald bij welke organisatie het zwaartepunt ligt. Deze organisatie vervult het integraal casemanagement. Voor het bepalen van het zwaartepunt wordt gekeken naar de technisch-inhoudelijke en sociaal-maatschappelijke aspecten. Tevens kan politieke gevoeligheid een rol spelen.**

#### Aanstellen casemanager

- De casemanager heeft contact met aanvrager en is aanspreekpunt met betrekking tot de organisatorische zaken.
- De casemanager bepaalt welke aspecten (APV, RO, bouw, natuur, milieu, veiligheid, gezondheid, omgeving, politiek etc.) op de aanvraag van toepassing zijn. Indien noodzakelijk wordt hierop bijgestuurd.
- De casemanager gaat na of er sprake van participatie is geweest.
- De casemanager inventariseert welke partijen betrokken zijn bij het nemen van een beslissing op de aanvraag of hierbij een adviesrol vervullen. Met deze partijen legt de casemanager vervolgens contacten en stroomlijnt de verschillende procedures. De casemanager zorgt voor horizontale afstemming met betrokken partijen. Zie onder meer de samenwerkingsmatrix voor welke partij wanneer te betrekken (bijlage 3).
- De casemanager voert een strakke regie dat alle betrokken vergunningverleners/adviseurs binnen de eigen organisatie zich houden aan de in overleg gemaakte procesafspraken. Hij/zij coördineert (indien nodig) verzoeken om aanvullingen en aanvullende aanvragen met de adviseurs van de

- verschillende aspecten. **Een integraal casemanager doet dit ook voor externe partijen. Daarnaast heeft hij overzicht en is aanspreekpunt namens alle betrokken partijen richting de initiatiefnemer.**
7. De casemanager zorgt voor een overzichtelijke dossieropbouw van alles dat speelt binnen de eigen organisatie. **De integraal casemanager heeft overzicht en is aanspreekpunt voor alle betrokken partijen.**
  8. De casemanager controleert de voortgang van de aanvraag en sluit dit eventueel kort met de betrokkenen.
  9. De casemanager stelt vast of alle aspecten voldoende zijn behandeld (besluiten zijn genomen op alle aspecten), checkt het concept-besluit op tegenstrijdigheden, overlappingsen en manco's. Indien nodig onderneemt de casemanager actie om deze zaken te (laten) oplossen.

*Overdracht naar fase toezicht/handhaving*

10. Als de vergunning is verleend, wordt casemanagement voor vergunningverlening afgesloten en het dossier overgedragen aan toezicht en handhaving.

### **Toezicht en Handhaving**

Casemanagement in relatie tot toezicht en handhaving is niet als functie beschreven in de kwaliteitscriteria, maar is wel degelijk heel belangrijk om een probleem gerichter aan te pakken en de dienstverlening te verbeteren. Zo willen we onder andere voorkomen dat burgers en bedrijven onnodig vaak gecontroleerd worden. Daarom stemmen we toezichts- en handavingsacties zoveel mogelijk af en voeren we als verschillende instanties of verschillende onderdelen van instanties controles bij bedrijven of activiteiten zoveel mogelijk tegelijkertijd uit.

Om op een eenduidige wijze invulling te geven aan de deskundigheid casemanagement verdient het de voorkeur om bij toezicht en handhaving zo veel mogelijk aansluiting te zoeken bij de uitgangspunten voor casemanagement bij vergunningverlening. De handavingsstrategie zoals beschreven in het VTH-beleid Zeeland is hierbij maatgevend.

Casemanagement bij toezicht en handhaving start bij een klacht, (on) geplande controle (gezamenlijk toezicht, signaaltoezicht of integraal toezicht) of overtreding. Bij intern casemanagement blijft het casemanagement binnen de organisatie waarbij het wel van belang is dat er op horizontaal niveau afstemming wordt gezocht met betrokken partijen.

Elke ketenpartner geeft uitvoering aan zijn eigen beleid/programma voor toezicht en handhaving. In die gevallen waar blijkt dat er meerdere ketenpartners gelijktijdig bij een zaak betrokken zijn, vindt, indien mogelijk, integraal casemanagement plaats. De casemanager van de organisatie die de toezichtscontroles in de planning heeft weegt dat af, nodigt uit om aan te schuiven bij de integrale controle en zorgt voor de afstemming. Er kunnen meerdere ketenpartners gelijktijdig betrokken zijn als:

- het klachten betreft die voor meerdere ketenpartners relevant kunnen zijn;
- onnodige controles door meerdere organisaties daarmee kunnen worden voorkomen;
- er sprake is van overlap van toezichts- en handavingsprogramma's.

Bij deze controles kunnen naast de reguliere ketenpartners onder andere de volgende partners betrokken worden: belastingdienst, politie, Functioneel Parket, Burgerregistratie personen-ambtenaren.

Bij overtredingen waar meerdere instanties of interne afdelingen op willen handhaven werken de casemanagers samen bij de toepassing van de LHS. De betrokken partijen wisselen informatie uit met elkaar over de aanpak en het vervolg. Als het efficiënt en/of effectief is, voeren de betrokken partijen (her)controles samen uit.

#### ***In een wereld zonder afspraken over casemanagement***

*Door de omgevingsdienst is geconstateerd dat er een overtreding is binnen een inrichting. De vergunninghouder is hierop aangeschreven maar de overtreding is nog steeds niet beëindigd. De volgende stap is het opleggen van een dwangsom, waarbij een periode wordt gesteld waarbinnen de overtreding ongedaan gemaakt moet zijn.*

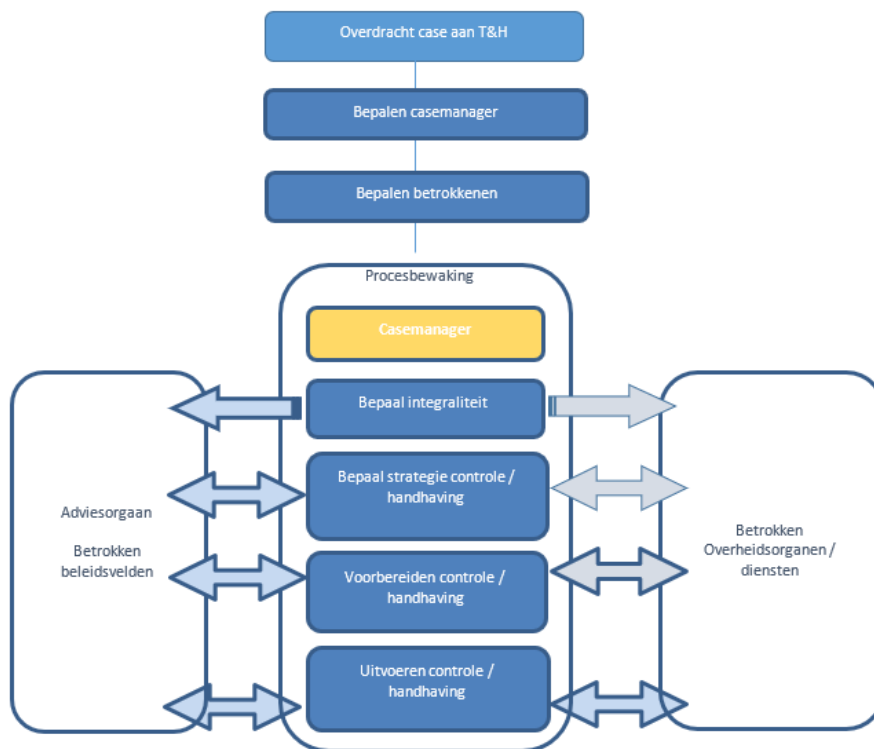
*Door onderzoek van de vergunninghouder blijkt dat er 1 manier is om de overtreding te beëindigen. Dit betreft het creëren van een uitrit aan de andere kant van zijn inrichting. Uit milieuoogpunt is dit een goede oplossing.*

*Echter op het gebied van ruimtelijke ordening en voor het in gebruik nemen van de uitrit past het niet in het bestaande beleid. En er bestaat geen mogelijkheid om het passend te maken.*

*De vergunninghouder zal dus opnieuw naar een oplossing moeten zoeken en de termijn zal moeten worden verlengd.*

*Indien in vroegtijdig stadium casemanagement was toegepast was de procedure zonder extra inspanning van de vergunninghouder en de betrokken partijen verlopen*

Schematisch is het proces van casemanagement bij toezicht en handhaving als volgt weer te geven.



*Afbeelding 7: Proces casemanagement bij toezicht en handhaving*

#### Stappenplan voor een casemanager bij toezicht en handhaving

Dit stappenplan is voor zowel interne als integrale casemanagers te gebruiken. Intern casemanagement gaat over casemanagement binnen de eigen organisatie. Integraal casemanagement gaat over casemanagement bij meerdere ketenpartners. Indien mogelijk heeft integraal casemanagement altijd de voorkeur.

Als je een casemanager bent voer je altijd de stappen uit die voor intern casemanagement gelden. De **dikgedrukte** tekst geldt alleen voor de integraal casemanagers.

1. De organisatie die verantwoordelijk is voor toezicht en handhaving, beoordeelt of casemanagement een meerwaarde heeft op het moment dat overtreding (of (on-)geplande controles en klachten) aan de orde is. De beoordeling geschiedt aan de hand van (o.a.) de volgende criteria:
  - Meerdere aspecten in het dossier
  - Sociaal maatschappelijk complex
  - Technisch inhoudelijk complex
  - Politiek gevoelig
  - Meerdere bevoegde gezagen

**In geval van meerdere bevoegde gezagen wordt bepaald bij welke organisatie het zwaartepunt ligt. Deze organisatie vervult het integraal casemanagement. Voor het bepalen van het zwaartepunt wordt gekeken naar de technisch inhoudelijke en sociaal maatschappelijke aspecten. Tevens kan politieke gevoeligheid een rol spelen.**

*Aanstellen casemanager*

2. De casemanager bepaalt welke aspecten (RO, bouw, milieu, omgeving, natuur, veiligheid, gezondheid, politiek etc.) van toepassing zijn.
3. De casemanager inventariseert welke partijen betrokken zijn bij toezicht en/of handhaving. En legt contacten met de casemanagers binnen de andere organisaties op horizontaal niveau. **Een integraal casemanager doet dit ook met en voor externe partijen.** Zie onder meer de samenwerkingsmatrix (bijlage 3).
4. De casemanager coördineert de strategie en de aanpak m.b.t. toezicht/handhaving. **Een integraal casemanager doet dit ook met en voor externe partijen.**
5. De casemanager coördineert de voorbereiding én de uitvoering van de controle toezicht en handhaving. **Een integraal casemanager doet dit ook met en voor externe partijen.**
6. De casemanager houdt het overzicht over de processen. De casemanager voert een strakke regie over alle betrokken adviseurs/organisaties. Zodat ze zich houden aan de vastgelegde procesafspraken. De casemanager controleert structureel de voortgang van de zaak en sluit dit eventueel kort met de betrokkenen.
7. Bij waarschuwingen, handhavingsbesluiten etc. zorgt de casemanager ervoor dat deze processen op elkaar afgestemd worden. De casemanager is in principe aanspreekpunt voor de inhoudelijke en procesmatige onderdelen van het dossier. **Een integraal casemanager doet dit ook met en voor externe partijen. Daarnaast heeft hij overview en is aanspreekpunt voor alle betrokken partijen.**
8. De casemanager stelt vast of alle aspecten voldoende zijn behandeld (besluiten zijn genomen op alle aspecten), checkt het concept-besluit op tegenstrijdigheden/overlappenden/manco's en brengt hiervan verslag uit naar de betrokken ketenpartners. **Een integraal casemanager doet dit ook met en voor externe partijen.**

*Overdracht naar fase aanvraag*

9. Een handhavingszaak kan leiden tot een nieuwe aanvraag om vergunning. In dat geval dient er overdracht naar vergunningverlening plaats te vinden.

## 6. Implementatie, borging en evaluatie

### Implementatie

Dit protocol beoogt een handleiding te zijn voor de beroepspraktijk. Wij realiseren ons dat een document van vele pagina's geen gemakkelijk instrument is om korte vragen mee te beantwoorden. Maar het is wel ons doel dat alle deelnemers gaan werken volgens de stappenplannen die in dit protocol zijn uitgeschreven. De stappenplannen moeten de implementatie van casemanagement binnen de betrokken Zeeuwse organisaties vergemakkelijken. Binnen elk bevoegd gezag zal een aantal collega's moeten zijn die het gedachtegoed van casemanagement uitdragen.

De implementatie van casemanagement kan financiële en personele gevolgen hebben voor de bevoegde gezagen en uitvoeringsorganisaties die in hun bedrijfsvoering tot op heden nog geen (volledige) invulling hebben gegeven aan casemanagement. Er zullen ook organisaties zijn waarbij de uitvoeringspraktijk dichtbij de modellen ligt zoals weergegeven. Daarom is er geen financieel plaatje te maken wat van toepassing is op alle deelnemers van het VTH-beleid.

Voordat het lokale bestuur overgaat tot vaststelling zal er in de ambtelijke lijn een impactanalyse van de gekozen vorm moeten worden gemaakt in hoeverre de bedrijfsvoering moet worden aangepast inclusief bijbehorende financiële consequenties.

### Borging en Evaluatie

Dat er wordt gewerkt zoals voorgeschreven in het protocol is in beginsel aan het bevoegd gezag zelf. Echter is het conformeren aan het beleid en de daar bijbehorende opdrachten niet geheel vrijblijvend. Immers maken we over en weer afspraken en mag je als ketenpartner hiervan op aan kunnen. Daarom zullen, zoals ook bij de nota VTH Beleid Zeeland 2021 is gebeurd, de uitkomsten van de vervolgoopdrachten waar casemanagement er één van is, ter besluitvorming worden voorgelegd aan het BOOR om vervolgens door elke deelnemer afzonderlijk te laten bekrachtigen. Hiermee is de implementatie van casemanagement binnen de betrokken organisaties in formele zin voldoende geborgd.

Binnen de Big 8-cyclus is evaluatie een wettelijk verplicht instrument dat weer tot input kan dienen voor het aanpassen van het beleid. De evaluatie van het protocol Casemanagement moet in deze lijn een plek krijgen. In gezamenlijkheid kan worden bepaald hoe deze evaluatie wordt vormgegeven maar zal per bevoegd gezag moeten worden uitgevoerd. De rapportage hierover betreft eveneens een wettelijke verplichting. De rapportages kunnen aan het BOOR worden aangeboden.

Daarnaast gaan wij er in het protocol uit dat “integraal casemanagement” het einddoel is. Dit houdt in dat er op een bepaald moment moet worden overgestapt van het interne model naar het integrale model. De variabelen die bepalen of het integrale model in de praktijk kan worden ingezet zijn:

- Ondersteuning van ICT systemen in de integrale aanpak;
- Implementatie van het interne model bij alle deelnemers.

Deelnemers zijn afhankelijk van hun ketenpartners of een overstap naar het integrale model mogelijk is. Immers moet iedereen even ver zijn in de implementatie.

## **7. Bijlagen**

## Bijlage 1: Reikwijdte

### Uit Casemanagement, de reikwijdte :“Wabo en meer”

Het achtergronddocument is een aanvullend document bij de VTH strategie van Zeeland. De daarin opgenomen reikwijdte is daarom ook als reikwijdte voor dit protocol gekozen. Daarnaast dient er rekening mee te worden gehouden dat naar verwachting per 01-01-2023 de Omgevingswet in werking treedt.

#### **Reikwijdte VTH strategie Zeeland (en daarmee ook de reikwijdte van casemanagement)**

Deze VTH strategie heeft betrekking op de uitvoering en handhaving van de basistaken van de omgevingsdiensten, de zogenaamde Plustaken, de Wabo taken die de gemeenten zelf nog uitvoeren en enkele autonomie taken. Dat zijn:

De wetten en daaruit voortvloeiende nader opgestelde regels waarvoor in de wet als het bevoegd gezag is aangewezen één van de onderstaande :

- de commissaris van de Koning
- het college van gedeputeerde staten
- de burgemeester
- het college van burgemeester en wethouders
- Wet algemene bepalingen omgevingsrecht
- Wet ruimtelijke ordening
- Woningwet
- Wet erfgoed ( Monumentenwet)
- Huisvestingswet
- Wet milieubeheer
- Wet geluidhinder
- Wet bodembescherming
- Wet Natuurbescherming (Wnb);
- Waterwet
- Wet inzake de luchtverontreiniging
- Wet op de Kansspelen
- Drank- en horecawet
- Algemene plaatselijke verordening
- Wet veiligheidsregio's
- Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Bibob)
- Wet basisregistratie ondergrond
- Wet hygiëne en veiligheid van badinrichtingen en zwemgelegenheden (Whvbz);
- Wet luchtvaart (Wlv);
- Ontgrondingenwet (Ow);
- Luchtvaartverordening;
- Omgevingsverordening (vervangt: oude verordeningen Ruimte, ontgrondingen, water-,distel-,landschaps-, natuurbescherming-, varen en wegen )

En op deze wetten gebaseerde besluiten (AMvB's) en Ministeriele regelingen.

## Bijlage 2: 4 Kwadranten

### 4 types vergunningen

VTH-beleid Zeeiland Deel a&b.pdf - Foxit PDF Reader

#### *Vergunning specifiek*

Bij een technisch-inhoudelijk complexe situatie met een geringe sociaal-maatschappelijke complexiteit bestaat de vergunning vooral uit specifieke voorschriften.

#### *Vergunning specifiek+*

De situatie is technisch-inhoudelijk en sociaal-maatschappelijk gezien complex. Dit vraagt om specifieke voorschriften in een vergunning en een zorgvuldige afstemming, samenwerking en overleg tussen betrokken partijen.

De 4 typen vergunningen schematisch weergegeven.



*Figuur :Vier typen vergunningen, afhankelijk van de technisch-inhoudelijke en sociaal-maatschappelijke complexiteit van het project, de inrichting of activiteit en/of het gebied waarin de inrichting is gevestigd of de activiteit plaatsvindt.*



**Bijlage 3: Samenwerkingsmatrix**  
(dynamisch document uit VTH- Ketensamenwerking)

Onderwerpen	RUD <sup>1</sup>	VRZ <sup>2</sup>	GGD <sup>3</sup>	PZ	RWS	WS	
Evenementen	RUD	VRZ	GGD				
Externe veiligheid	RUD	VRZ	GGD				
Klimaatadaptatie en energiebesparing	RUD	VRZ	GGD				
Milieuzonering	RUD	VRZ	GGD				
Natuur / groen	RUD	VRZ	GGD	PZ		WS	
Straling /Elektromagnetische velden	RUD	VRZ	GGD				AN- VS
Brandveiligheid	RUD	VRZ					
Inrichtingen opslag/verkoop consumen- tenuurwerk	RUD	VRZ					
Vuurwerkevenementen	RUD	VRZ					
Bodem en ondergrond	RUD		GGD				
Geluid	RUD		GGD				
Geurhinder	RUD		GGD				
Luchtkwaliteit	RUD		GGD				
Risico op ziekten	RUD		GGD				
Licht	RUD						
Bereikbaarheid hulpdiensten		VRZ					
Bluswatervoorzieningen		VRZ					
Verkeer	RUD	VRZ					
Inrichting/(her)ontwikkeling gezonde leefomgeving			GGD				
Inrichting/(her)ontwikkeling Sociale vei- ligheid			GGD				
<b>Mogelijke aanvullende onderwerpen</b>							
infrastructuur		VRZ				WS	
Landbouw/Fruitteelt	RUD					WS	
Waterkwaliteit/Zwemwater	RUD				RWS	WS	
Bouwen		VRZ					
Voorzieningen							
Werken en Economie							
<b>Legenda:</b>							
RUD: Regionale Uitvoeringsdienst Zeeland							
VRZ: Veiligheidsregio Zeeland							
GGD: Gemeentelijke Gezondheidsdiensten							
PZ: Provincie Zeeland							
RWS: Rijkswaterstaat							
WS: Waterschap							
ANVS: Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Straling							

3 ) [milieu-gezondheid@ggdzeeland.nl](mailto:milieu-gezondheid@ggdzeeland.nl)

2 ) [omgevingsveiligheid@vrzeeland.nl](mailto:omgevingsveiligheid@vrzeeland.nl)

1) [info@rud-zeeland.nl](mailto:info@rud-zeeland.nl)

#### Bijlage 4: Begrippenlijst

Onderwerp	Toelichting/ Definitie
Adviseur	Een persoon die werkt voor een onafhankelijk adviesbureau of adviesorgaan. Deze persoon is gespecialiseerd in een bepaald onderwerp. Een bevoegd gezag of gemandateerde partij kan (of soms moet) input vragen bij een adviseur. Deze input wordt meegewogen bij de beoordeling van een initiatief of aanvraag.
Afspraak	Een afspraak is een regel of gedragslijn die door partijen of organisaties (in dit geval de ketenpartners) wordt geaccepteerd na overleg en wederzijds akkoord
Bevoegd gezag	Bestuursorgaan dat bevoegd is om in een bepaalde zaak besluiten te nemen of beschikkingen af te geven. In het proces is het bevoegd gezag het orgaan dat formeel de opdrachten verstrekt. De opdrachten worden gegeven naar aanleiding van de acties van de initiatiefnemer of naar aanleiding van een programma. De opdrachten van het bevoegd gezag worden ingekaderd door het bepaalde in het mandaatbesluit.
Casemanager	Rol binnen het proces of de zaak welke de coördinatie heeft over het proces of de zaak en verantwoordelijk is voor de resultaten van het proces of de zaak.
Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)	Het DSO is de informatiemotor van de Omgevingswet. Alle regels en informatie van het stelsel komen samen in het Omgevingsloket. Daar kunnen ze worden gebruikt door burgers, bedrijven en andere overheden. Om te checken of een vergunning nodig is, om te kijken welke regels er ergens gelden en om een vergunningaanvraag of melding te doen.
Gemandateerde	Een partij of organisatie die voor een bepaald onderdeel een mandaat heeft gekregen en daardoor namens een bevoegd gezag een beslissing mag nemen over dan onderdeel
Initiatiefnemer	Burger, bedrijf of andere organisatie die een vooroverleg aanvraagt of aanvraag of melding indient.
Intaketafel	Een intern gemeentelijk overleg dat is bedoeld om een eerste beeld te vormen van de wenselijkheid van een voorgenomen initiatief. Aan het overleg nemen de verschillende vakdisciplines uit de gemeente deel. Tijdens een hierop volgend contactmoment met initiatiefnemer wordt besproken of het initiatief wenselijk is en wat de verdere vervolgstappen zijn. Aan de intaketafel wordt bepaald of de vergunning plichtige omgevingsplanactiviteit dusdanig complex is dat deze dient te worden behandeld aan de omgevingstafel. Het college van burgemeester en wethouders neemt hierover een besluit, waarna het initiatief al dan niet doorgezet wordt.
Ketenpartner	Een partij of organisatie die meewerkt aan een gezamenlijk proces of product. In Zeeland kunnen dat zijn: de Zeeuwse gemeenten, de provincie Zeeland, waterschap Scheldestromen, Rijkswaterstaat, de GGD, de Veiligheidsregio Zeeland (VRZ), de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Zeeland en de DCMR Milieudienst Rijnmond.
Klant	De initiatiefnemer.
Omgevingstafel	Een uitgebreid overleg tussen initiatiefnemer, gemeente en betrokken ketenpartners dat is bedoeld om te bepalen hoe het initiatief mogelijk te maken is binnen de geldende regels en criteria.
Partij	Een deelnemende partner in de ketensamenwerking die bijdraagt aan de dienstverlening richting de klant. Dit kan zijn: een bevoegd gezag, een gemandateerde of uitvoerende partij of een adviseur.
Proces	Een keten van activiteiten, gekoppeld en gestuurd door beslissingen.
Product	Een nadere omschrijving/specificering van een resultaat als gevolg van een zaak
Rol	Groeps-gedefinieerde functionele taak binnen een proces
Samenwerkingsfunctionaliteit	Door middel van een eenvoudige, web gebaseerde gebruikerstoepassing deelnemen aan een samenwerking.
Stakeholder	Betrokken en/of belanghebbende partij bij een zaak of proces, die zelf geen ketenpartner is
Vooroverleg	Vorm van overleg voordat een aanvraag wordt ingediend. Hierin wordt geïnventariseerd welke informatie nodig is voor de aanvraag van een vergunning of verzoek tot maatwerk en eventueel of het initiatief kansrijk is.
Zaak	Een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan de kwaliteit en doorlooptijd moet worden bewaakt.