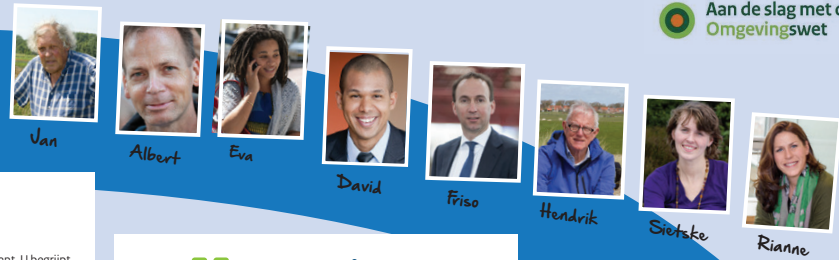


Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden meer en beter begeleiden bij het vergunningstraject. De casemanager is van begin tot eind het aanspreekpunt voor de ondernemer en verzorgt alle communicatie, zet actief verschillende lijnen binnen de organisatie uit, zorgt voor een soepel proces en grijpt in als dit nodig is.



Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen

Beleving

- We werken samen met u aan de oplossing.
- U bent welkom in een vroeg stadium om uw plan te presenteren.
- Uw wens staat centraal.
- U ervaart persoonlijke dienstverlening.
- We hebben oog voor u als ondernemer en voor de belanghebbenden in uw omgeving.

Toegang

- We zoeken u op, en u kunt ons makkelijk bereiken.
- U heeft één contactpersoon vanuit de gemeente.
- U kunt ons bereiken via een of meerdere gewenste kanalen.
- U vindt een eigen portaal met alleen noodzakelijke informatie.
- Onze dienstverlening is persoonlijk.

Service

- Onze afwegingen zijn begrijpelijk en consistent.
- U weet waar u aan toe bent. Het is duidelijk wat u van ons kunt verwachten.
- U heeft grip op uw eigen oplossing en werkwijze en wij ondersteunen u daarbij.
- We kijken naar uw vraag en de mogelijkheden van uw hele bedrijf.
- Samen met u bedenken we oplossingen op het gebied van bouwveiligheid, milieu en leefomgeving.
- We zijn transparant. U begrijpt hoe de procedure, regels en kosten in elkaar zitten.
- We geven u steeds inzicht en duidelijkheid over de te volgen stappen.
- U hoort vroegtijdig de mogelijke risico's (tijd, geld, etc.); er zijn geen verrassingen.
- We leggen uit welk doel een vergunning dient en we helpen u met interpreteren van alle informatie.
- We stimuleren initiatieven die aansluiten bij onze gemeentelijke speerpunten.

Assortiment

- We helpen u met het vinden van de juiste oplossing, ook als er met standaardproducten niet uitkomen.
- We stemmen samen de oplossing af op uw situatie.
- We kennen uw situatie en we checken proactief op uw aanvullende behoeften.
- We vragen of u ook samenwerkt met belanghebbenden.

Prijs

- Wat u betaalt, is in verhouding met de geboden hulp.
- U hoort zo snel mogelijk wat de totale kosten zijn.
- Onze prijs is maatwerk en afgestemd op veel of weinig ondersteuning
- Wij bieden een inzichtelijke en leesbare legesverordening.

Relevant & Compleet

Klantinterface

Klantinterface

Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering

HRM en Besturing

- Durf kaders los te laten en denk mee.
- Faciliteer de partner.
- Omdenken (cocreatie is breed toepasbaar).
- Inspireer de betrokkenen (zowel initiatiefnemer als belanghebbenden).
- Medewerkers verleiden inwoners en ondernemers tot deelname.
- Wij helpen de betrokkenen bij het vinden van de juiste mensen.
- Wij handelen in de geest van de wet, niet naar de letter van de wet.
- De casemanager is kundig en geen doorgeefluik, hij betreft per onderdeel of stap de juiste deskundigen.
- Zeg wat je doet, en doe wat je zegt.
- Wij coachen onze mensen.
- Onze bestuurslagen zijn goed met elkaar verbonden.

Processen

- Het proces ondersteunt burgerinitiatieven en initiatieven vanuit de gemeente.
- Het proces zorgt voor verbinding van de mensen.
- Elk proces is uniek en het resultaat staat niet vast.
- Type en momenten van besluitvorming is aan het begin van het proces bekend.
- Betrokken partijen verwijzen door naar ons
- Keuze van gemeente welk service-level wordt geleverd.
- We hebben duidelijke regels voor bestuurlijke afwegingsruimte.
- De ketenprocessen en ketenpartners zijn een integraal onderdeel van ons proces.
- MT stuurt op afdelingsoverstijgende samenwerking.
- Onze één voordeur is goed geregeld.

Informatisering

- We geven informatie over hoe en wat incl. vrijheden en beperkingen.
- We stellen de gemeentelijke informatie beschikbaar.
- We stellen vraag en aanbod (ideeën en mensen) via een portaal beschikbaar.
- We helpen informatie vinden met beschikbare informatiesystemen.
- We bieden concrete en praktische informatie over wat vergunningsvrij kan.
- Onze informatie en de hoeveelheid informatie is bevatbaar, begrijpelijk en relevant.
- Onze data levert metadata voor sturing en beleid.
- We werken zaakgericht.

Financiën

- Door samen te werken met partners houden we gezamenlijk de kosten in de hand.
- We minimaliseren de kosten van het totaalpakket van de producten.
- De kosten van maatwerk vinden een rechtvaardiging in het maatschappelijk belang.
- Kosten zijn realistisch en komen overeen met interne kosten.
- We kunnen de WOZ makkelijk handhaven.

Directie

Bestuur

Gewenste beleving

Ontwerpformule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



19-1-2017

Pagina 1 / 3



Huidige klantreis	Kansen zoeken	Businessplan	Verdieping	Geen
Gewenste klantreis fase	Kansen zoeken	Businessplan	Verdieping	Afstemming
	Ik wil mijn bedrijf starten of uitbreiden.	Ik oriënteer me op de mogelijkheden.	Ik verdiep in wat ik allemaal moet regelen.	Ik stem mijn plannen af met de gemeente.

Dienstinnovaties & klantinteracties	Stip op de kaart Website (DSO) Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.	Gelaagd aanbieden Website Persoonlijk Telefoon Ik lees eerst de hoofdlijnen en kan doorklikken op steeds meer detailinformatie.	Gebouwgegevens Website (DSO) Ik heb toegang tot alle historische gegevens van mijn pand.	Leg de regels uit Leg het proces uit Leg de bedoeling uit Inzichtelijk proces Website (gemeente) Telefoon E-mail Persoonlijk Ik zie op de website duidelijke informatie.	Belanghebbenden certificaat Persoonlijk Ik vraag omwonenden toestemming.	Augmented Reality Website (DSO) Ik kan mijn plan direct op de omgeving plotten.	Dienstverleningspakket Website (gemeente) Ik kies een niveau van ondersteuning door de gemeente.	Verbeter- & toetsersuggesties Persoonlijk Ik ontvang tips.	Digitaal projectdossier Website (DSO) Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe.
	Initiatief alert E-mail SM Berichtenbox Ik krijg bericht van een plan in mijn omgeving.	3D-Omgevingsplatform Website (DSO) Ik login op een platform met alle informatie van mijn plan en alle betrokken.	Binnen de lijntjes scan Website (DSO) Ik kijk of mijn plan voldoet aan de regels.	Host Website (gemeente) Persoonlijk Ik wordt naar het juiste loket geleid.	Bel de wethouder Telefoon Ik bel de wethouder om mijn plan toe te lichten.	Participatie Toolbox E-mail Ik ontvang een plan van aanpak voor participatie.	We komen naar u toe Persoonlijk De gemeente komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken.	Meekijkmogelijkheden Website (DSO) Ik laat adviseurs en de gemeente meekijken met mijn plannen.	Inspiratie Dashboard Website (gemeente) Ik bekijk andere gelijksoortige ideeën.

Backoffice	Klantkennis	Gecertificeerd Archief Adviseur Website Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.	Toepasbare regels Website (DSO) Ik zie op de website alle regels die gelden.	Certificering leverancier Website Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.	Organiseer de keten Website Mail SMS Persoonlijk Ik regel alles bij een instantie.	Life events Mail Website Als er iets in mijn leven verandert ligt de gemeente mij pro-actief in over mogelijke rechten en plichten.	Bestuur/wethouder op maat Een ondernemer vraagt alles aan Optimale bezetting Willen toetsen	Pool initiatiefnemer-manager Persoonlijk Mail SM Ik heb altijd met dezelfde contactpersoon te maken.
	Vermindere regels	Cultuur aanpak						

Gewenste beleving

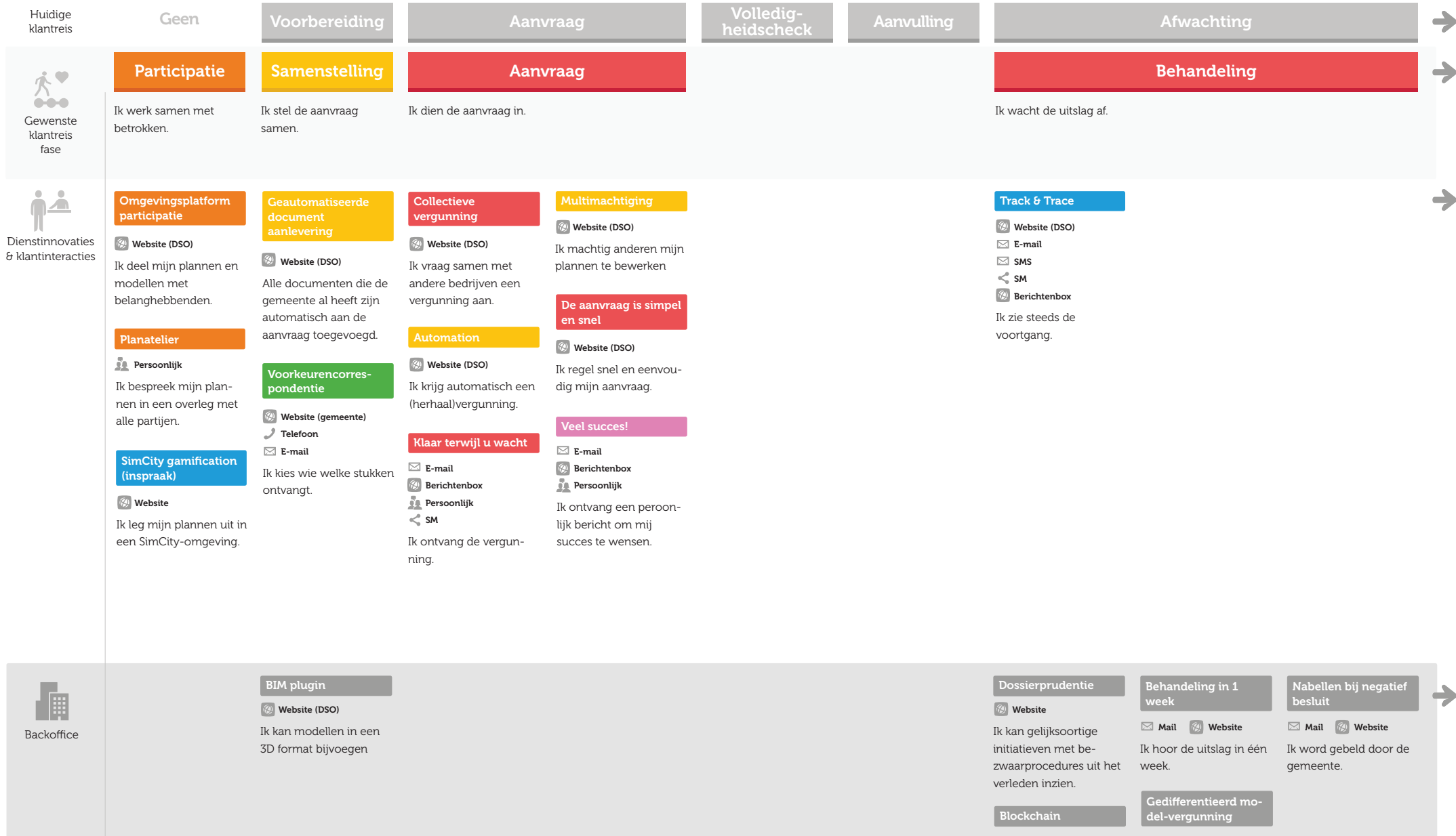
Ontwerpformule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



19-1-2017

Pagina 2 / 3



Gewenste beleving

Ontwerpformule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



19-1-2017

Pagina 3 / 3



Huidige klantreis

Koerswijziging

Besluit

Betaling

Bezwaar

Realisatie

Gebruik



Gewenste klantreis fase

Besluit

Ik ontvang de uitslag.

Betaling

Ik betaal de kosten.

Bezwaar

Ik overleg met betrokkenen.

Realisatie

Ik realiseer mijn plan.

Gebruik

Ik controleer de oplevering en evalueer het proces.

Continue innovaties



Dienstinnovaties & klantinteracties

Duidelijk besluit

- E-mail
- Website (DSO)
- Berichtenbox
- Persoonlijk

Ik ontvang een duidelijk besluit.

Kortingregeling

- E-mail
- Berichtenbox
- Telefoon
- Persoonlijk

Ik ontvang een kortingsvoucher.

Mediation meeting

- Persoonlijk
- Ik heb een overleg met alle betrokkenen.

Notificatie toezicht

- E-mail
- SMS
- SM
- Berichtenbox

Ik ontvang bericht dat er toezicht is geweest en wat de uitkomst daarvan was.

Controle op afstand

- Website (DSO)
- Ik kan zelf controleren.

Persoonlijke nazorg

- Persoonlijk
 - Telefoon
- Ik heb een nagesprek met een gemeente-ambtenaar.

Belangenmanager

- Website (gemeente)
- Telefoon
- Persoonlijk

Ik schakel een professional in.

Next Steps

- Sms
- E-mail
- Berichtenbox
- Telefoon
- SM

Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt.

Locus of control

Ik zie waar ik ben en wat ik nog moet doen.

Update belanghebbenden

- Sms
- E-mail
- Berichtenbox
- Telefoon
- SM

Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.

Kant en klaar vergunning

- E-mail
- Website (DSO)
- Berichtenbox
- Persoonlijk

Ik ontvang een vergunning op maat.

Webshop betaling

- Website (DSO)
- Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag.
 - Ik betaal direct via iDEAL.

Variabele prijs

- Website (DSO)
- Ik kies een prijs.

Wijzigingsprint

- Website (DSO)
- E-mail
- Telefoon
- Persoonlijk

Ik geef een wijziging door.

Reviews

- Website (gemeente)
- Persoonlijk

Ik vul een vragenlijst in.



Backoffice

Anders afrekenen ketenpartners

Evaluatie & Intervisie

Raadsrapportage

Website API

Ontwikkel formule

Een vorm van samenwerking waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces zoals een visie, plan of advies.



Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen

Service

- Wij betrekken de benodigde expertise bij de uitwerking van het plan en het beantwoorden van uw vragen
- Het gehele proces is transparant en eenvoudig te volgen
- De mogelijkheden (vrijheden, beperkingen, besluitvorming) zijn helder en vindbaar
- Wij communiceren kort en bondig, eenvoudig en begrijpelijk
- U en wij halen en brengen informatie over en weer
- Wij committeren ons aan een proces
- Wij geven u uitleg, toelichting en ondersteuning wanneer dat nodig is
- Wij creëren een platform / netwerk voor het project
- Wij communiceren actief gedurende het gehele proces
- U wordt tijdig betrokken
- Wij passen onze service flexibel aan op het proces
- U weet wat de kaders en spelregels zijn
- Wij zoeken samen de oplossing (haalbaar en met maatwerk)
- Er wordt zowel externe als gemeentelijke kennis betrokken
- Wij kennen onze wijken en buurten
- Wij brengen alle belangen samen en bewaken het algemeen belang

Toegang

- Wij zijn toegankelijk en laagdrempelig.
- U kunt ons op veel plekken vinden (participatieplatform, op locatie, gemeentehuis, etc.).
- U heeft via verschillende tools toegang tot alle noodzakelijke informatie.
- U kunt zich melden als u mee wilt denken over een initiatief.
- Persoonlijk contact vinden wij belangrijk.
- Er is één contactpersoon waar u met uw vragen en opmerkingen terecht kan.
- Wij komen naar u toe in stad, wijk of dorp.
- Wij benaderen u actief en via (social) media (o.a. push-berichten) en (belangen)verenigingen.
- Wij respecteren de privacy van u en andere betrokkenen.

Assortiment

- In het assortiment zitten de omgevingsvisie en het omgevingsplan
- Gebiedsontwikkelingsprojecten
- Beleidsontwikkeling
- Onze service wordt niet alleen ingezet bij gemeentelijke plannen, maar ook bij plannen van een inwoner of ondernemer wanneer dit een impact kan hebben op uw omgeving

Prijs

- Bij de start van het proces maken wij afspraken met u over de afhandeling van kosten (heeft alleen betrekking op de initiatiefnemer en alleen wanneer dit niet de gemeente is)
- Gedurende het proces hebben wij en de initiatiefnemer oog voor de economische uitvoerbaarheid
- Gedurende het proces informeren wij u tijdig over de te verwachten kosten

Beleving

- Onze dienstverlening is warm en persoonlijk. Wij leven ons in in uw situatie.
- U ervaart dat er naar uw belangen gekeken wordt.
- U heeft altijd het gevoel dat u serieus genomen wordt.
- Samen werken wij aan de stad / het dorp.
- U wordt door deskundige medewerkers geholpen.
- U wordt open en eerlijk behandeld.
- U bent een gelijkwaardige gesprekspartner.

Inspirerend & Betrokken

HRM en Besturing

- Durf kaders los te laten en denk mee met de klant
- Faciliteer de partner
- Omdenken (cocreatie is breed toepasbaar)
- Denk vanuit de klant
- Manage de verwachtingen
- Inspireer de betrokkenen (zowel initiatiefnemer als belanghebbenden)
- Medewerkers verleiden
- inwoners en ondernemers tot deelname
- Betrek de juiste mensen om de klantvraag te beantwoorden
- Denk over vakgebieden heen en benader het initiatief integraal

Processen

- Het proces ondersteunt burgerinitiatieven en initiatieven vanuit de overheid
- Het proces zorgt voor verbinding van de mensen
- Elk proces is uniek en het resultaat staat niet vast
- Type en moment van besluitvorming is aan het begin van het proces bekend

Informatisering

- Informatie over hoe en wat incl. de vrijheden en beperkingen
- Toegang tot gemeentelijke bronnen beschikbaar stellen
- Vraag en aanbod (ideeën en mensen) via een portaal beschikbaar stellen
- Aandacht voor ambities DSO en informatievoorziening overheden
- Informatieveiligheid
- Zaakdossier

Financiën

- Door samen te werken met de partner houden we gezamenlijk de kosten in de hand

Klantinterface
Bedrijfsvoering

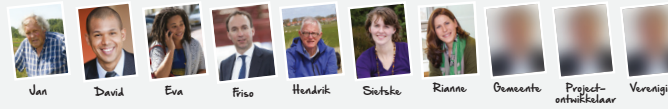
Klantinterface
Bedrijfsvoering

Directie
Bestuur

Gewenste beleving

Ontwikkelformule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen

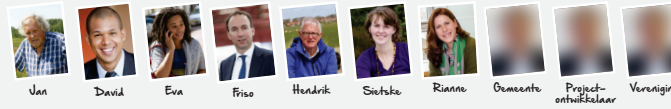


19-1-2017

Pagina 1 / 2



	Droom	Verkenning	Afstemming	Participatie	Startbesluit
<p> Gewenste klantreis fase</p> <p> Dienstinnovaties & klantinteracties</p>	<p>Ik heb een idee.</p> <p>Stip op de kaart</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.</p> <p>Inspiratie Dashboard</p> <p> Website (gemeente)</p> <p>Ik bekijk andere gelijksoortige ideeën.</p> <p>Persoonlijke voorkeuren</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik kies het soort alert dat ik wil ontvangen.</p>	<p>Ik onderzoek de mogelijkheden.</p> <p>Leg de regels uit</p> <p>Leg het proces uit</p> <p>Leg de bedoeling uit</p> <p>Inzichtelijk proces</p> <p> Website (gemeente)</p> <p> Telefoon</p> <p> E-mail</p> <p> Persoonlijk</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zie op de website duidelijke informatie. Ik ontvang van het callcenter duidelijke informatie. Ik ontvang via e-mail duidelijke informatie. Ik ontvang aan de balie duidelijke informatie. <p>Bol.com-stijl themasuggesties</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik krijg tips over aandachtspunten bij gelijksoortige initiatieven.</p>	<p>Ik stem af met betrokkenen.</p> <p>Multimachtiging</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik machtig anderen mijn plannen te bewerken.</p> <p>Track & Trace</p> <p> Website (DSO)</p> <p> E-mail</p> <p> SMS</p> <p> SM</p> <p>Ik zie steeds de voortgang.</p> <p>Belanghebbenden certificaat</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik vraag omwonenden toestemming.</p> <p>Dienstverleningspakket</p> <p> Website (gemeente)</p> <p>Ik kies een niveau van ondersteuning door de gemeente.</p> <p>Participatie Toolbox</p> <p> E-mail</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik ontvang een plan van aanpak voor participatie.</p> <p>Host</p> <p> Persoonlijk</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik word naar het juiste loket geleid.</p> <p>We komen naar u toe</p> <p> Persoonlijk</p> <p>De gemeente komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken.</p> <p>Planatelier</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik bespreek mijn plannen in een overleg met alle partijen.</p> <p>Digitaal projectdossier</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe.</p>	<p>Ik maak mijn plannen bekend.</p> <p>SimCity gamification (inspraak)</p> <p> Website</p> <p>Ik leg mijn plannen uit in een SimCity-omgeving.</p> <p>Huiskamer-gesprekken</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik leg mijn plannen uit aan betrokkenen.</p> <p>Review</p> <p> Website (gemeente)</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik vul een vragenlijst in.</p> <p>Burger budget inspraak</p> <p> Persoonlijk</p> <p> Website</p> <p>Ik vraag budget aan.</p> <p>Pushberichten</p> <p> E-mail</p> <p> SMS</p> <p> SM</p> <p>Ik ontvang een bericht over een plan in mijn omgeving.</p> <p>Omgevingsplatform participatie</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik deel mijn plannen en modellen met belanghebbenden.</p>	<p>Ik toets mijn plannen aan het bestuur.</p>
<p> Backoffice</p>	<p>Toepasbare regels</p> <p> Website (DSO)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslissboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden. <p>Verminderen regels</p>	<p>Cultuur aanpak</p> <p>Klantkennis</p> <p>Organiseer de keten</p>	<p>Gluren bij de burens</p> <p>Ambtenaar 2.0</p> <p>Verwachtingsmanagement</p>		



<p>Gewenste klantreis fase</p>	<p>Co-creatie ontwikkeling</p> <p>Ik werk samen aan de verdere uitwerking van mijn plannen.</p>	<p>Verdieping</p> <p>Ik werk het plan uit en toets de haalbaarheid.</p>	<p>Behandeling</p> <p>Mijn plan wordt behandeld.</p>	<p>Vaststellen ontwikkeling</p> <p>Ik ontvang de uitslag.</p>	<p>Betaling</p> <p>Ik betaal de kosten.</p>	<p>Beroep</p> <p>Ik ga in beroep.</p>	<p>Uitspraak</p> <p>Ik ontvang de uitslag.</p>	<p>Afronding</p> <p>Ik evalueer het traject.</p>	<p>Continue innovaties</p>
<p>Dienstinnovaties & klantinteracties</p>	<p>Augmented Reality</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik kan mijn plan direct op de omgeving plotten.</p> <p>Co-creatie sessie</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik doe mee aan ontwerpssessies.</p> <p>Map table</p> <p> Persoonlijk</p> <p>ik roep kaarten op en maak aantekeningen.</p> <p>Tweede mening</p> <p> Website (DSO)</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik wordt gevraagd een reactie te geven op een plan.</p>	<p>Praktijkoverzicht</p> <p> Website</p> <p>Ik bekijk gelijksoortige praktijkvoorbeelden.</p> <p>De aanvraag is simpel en snel</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik regel snel een eenvoudig mijn aanvraag.</p>	<p>Voorkeuren-correspondentie</p> <p> Website (gemeente)</p> <p> Telefoon</p> <p> E-mail</p> <p>Ik kies wie welke stukken ontvangt.</p>	<p>Veel succes!</p> <p> E-mail</p> <p> Berichtenbox</p> <p> Persoonlijk</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik lees in de vergunning de regels. Ik ontvang een veel succes bericht. 	<p>Webshop betaling</p> <p> Website (DSO)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag. Ik betaal direct via iDEAL. <p>Bulkbetaling</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik betaal in een keer voor alle verplichtingen.</p> <p>Kortingsregeling</p> <p> E-mail</p> <p> Berichtenbox</p> <p> Telefoon</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik ontvang een kortingsvoucher.</p>	<p>Digitaal beroepsdossier</p> <p> Website (DSO)</p> <p>Ik maak een beroepsdossier aan.</p> <p>Mediation meeting</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik heb een overleg met alle betrokkenen.</p>	<p>Duidelijk besluit</p> <p> E-mail</p> <p> Website (DSO)</p> <p> Berichtenbox</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik ontvang een duidelijk besluit.</p>	<p>Reviews</p> <p> Website (gemeente)</p> <p> Persoonlijk</p> <p>Ik vul een vragenlijst in.</p> <p>Persoonlijke nazorg</p> <p> Persoonlijk</p> <p> Telefoon</p> <p>Ik heb een nagesprek met een gemeente-ambtenaar.</p>	<p>Next Steps</p> <p> Sms</p> <p> E-mail</p> <p> Berichtenbox</p> <p> Telefoon</p> <p> SM</p> <p>Ik zie steeds hoe ver ik ben en wat er nog aankomt.</p> <p>Update belanghebbenden</p> <p> Sms</p> <p> E-mail</p> <p> Berichtenbox</p> <p> Telefoon</p> <p> SM</p> <p>Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.</p>
<p>Backoffice</p>			<p>Nabellen bij negatief besluit</p> <p> Telefoon</p> <p>Ik wordt gebeld door de gemeente.</p>			<p>Evaluatie & Intervisie</p>			

Snelservice formule

Snelle eenvoudige aanvraag of melding bij standaard producten en diensten die veel voorkomen.



Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen

Service

- Alles is eenvoudig en gemakkelijk te bestellen.
- We leveren direct, compleet en in één keer goed.
- We houden u van het begin tot het eind op de hoogte hoe het loopt.
- We communiceren kort en bondig, eenvoudig en begrijpelijk.
- Urgente problemen pakken we direct op 24/7.
- Full service: van start tot einde service.
- Persoonlijk contact vinden we belangrijk.
- We vragen niet meer gegevens dan nodig.
- U weet zeker dat als u indient, u de vergunning krijgt.
- Klaar terwyl u wacht.
- We leveren waar u wil op locatie, per direct, via mail (ook op zom- en feestdagen).
- U heeft geen vraagtekens meer.
- De belanghebbenden zijn betrokken
- De regels zijn in alle gemeenten gelijk

Toegang

- We zijn toegankelijk en laagdrempelig.
- U kunt ons via elk kanaal bereiken.
- U kunt ons altijd en overal bereiken: indien nodig 24/7.
- Onze website helpt u snel het juiste product te kiezen. U bent in drie klikken klaar.
- U kunt ons ook bereiken via sociale media, chat en WhatsApp.
- Komt u er digitaal niet uit, dan staan we voor u klaar via telefoon en balie.
- U krijgt altijd snel de juiste persoon aan de telefoon.
- U bent altijd warm welkom in ons gemeentehuis.
- Persoonlijk contact vinden wij belangrijk.
- We komen naar u toe in wijk of dorp.
- We komen bij u aan huis.
- U kunt zich snel en makkelijk identificeren.
- U heeft direct toegang tot alle informatie.
- U kunt terecht bij onze wijkteams, als nodig lopen we even mee naar uw huis.

Beleving

- Alles ziet er gemakkelijk en eenvoudig uit.
- Onze dienstverlening voelt betrouwbaar en degelijk. U krijgt wat u verwacht.
- Onze dienstverlening verrast: het gaat sneller en makkelijker dan u dacht.
- U ontvangt service met een glimlach. Alles is licht van toon.
- U ervaart dat u zelf alles mag en kan doen.
- U voelt zich persoonlijk geholpen.
- U heeft altijd het gevoel dat u serieus genomen wordt, en dat het goed komt.
- U mag ons feedback en verbeteringsuggesties geven.

Assortiment

- Onze producten zijn standaard en eenvoudig.
- In het assortiment zit alles wat vergunningsvrij is en meldingsplichtig, en alle vergunningen voor standaardproducten. Zoals de standaard omgevingsvergunning, de kapvergunning, uitrustvergunning, etc.
- Het assortiment is overzichtelijk.
- U kunt kiezen voor uitbesteding aan de gemeente: wilt u de vergunning voor me regelen?
- Onze producten passen bij uw locatie.
- U wordt doorverwezen naar aanverwante producten.

Prijs

- Onze prijzen zijn laag en realistisch.
- Onze prijzen zijn logisch en uitlegbaar.
- Alle producten hebben een vaste prijs die van tevoren bekend is
- De prijs is een stimulans om beleid uit te voeren (bijv. lage prijs voor asbest verwijderen)
- De prijs voor producten die via deze formule geleverd worden is in heel NL gelijk.
- De initiatiefnemer heeft keuze in betalen (e.g. Afterpay, IDEAL, creditcard, gespreid).
- Bij gereedmelden van de bouw krijgt de initiatiefnemer zijn borg terug.
- Meer service kost meer geld.



Klantinterface

Klantinterface

Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering

HRM en Besturing

- Medewerkers helpen indien nodig.
- Medewerkers helpen elkaar.
- Medewerkers stimuleren het gebruik van het online kanaal.
- Medewerkers denken in mogelijkheden.
- Medewerkers mogen fouten maken.
- Medewerkers zijn communicatief en digitaal vaardig.

Processen

- Onze processen zijn helder en simpel.
- Onze processen zijn transparant.
- Onze processen zijn gekoppeld.
- Onze processen zijn vastgelegd.
- Onze processen verbeteren voortdurend.
- Er is een advies en help proces.
- Er is een aanspreekpunt.
- Het proces is doorloopbaar in 15 minuten.
- Verschuiving naar toezicht.

Informatisering

- Onze informatie is op orde.
- Onze informatie is toegankelijk voor iedereen.
- Onze informatie is integraal en biedt een compleet overzicht van mogelijkheden, alternatieven en voorwaarden.
- We bieden statusinformatie.
- Onze systemen zijn laagdrempelig.
- Informatiekwiteit is een strategisch onderdeel van de bedrijfsvoering.
- We toetsen op basis van al bekende informatie.
- Zaakherkenning en gegevensontsluiting is goed geregeld.

Financiën

- De snelservice is kostendekkend.
- De snelservice heeft een lage kostprijs.
- De klant betaalt direct met pin of online.

Directie

Bestuur

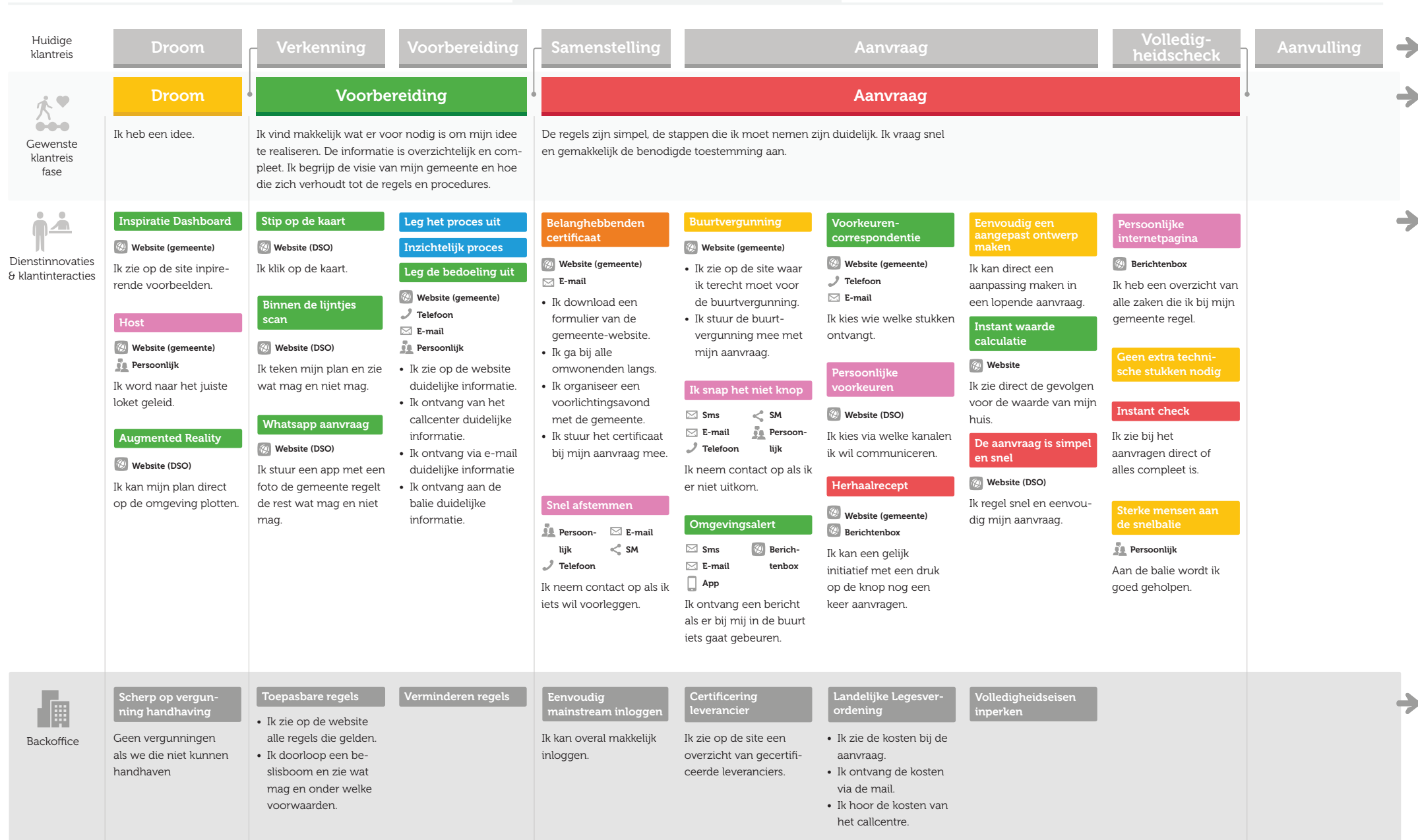
Gewenste beleving

Snelservice formule

19-1-2017

Pagina 1 / 2

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



Gewenste beleving

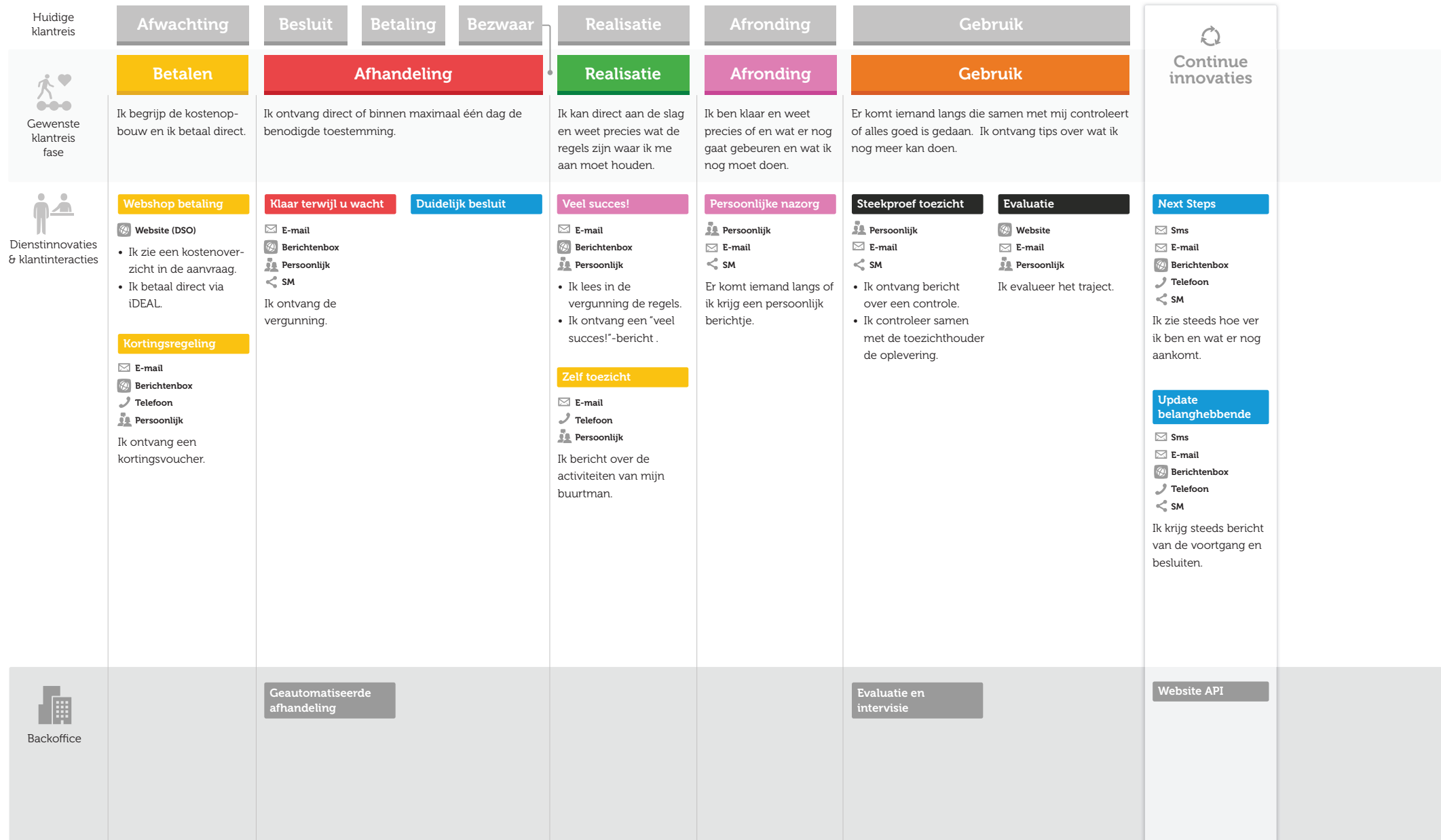
Snelservice formule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



19-1-2017

Pagina 2 / 2



Toezichtformule

Volgens beleid, samen met burgers en ondernemers, ongewenste activiteiten en initiatieven opsporen en tegen gaan.

Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen



Rianne



Hendrik



David



Sietske

Beleving

- De omgeving is leefbaar, veilig en schoon.
- Er wordt wat gedaan met mijn meldingen of bezwaar.
- Ik ervaar een gelijke behandeling.
- We nemen u serieus.

Klantinterface

Bedrijfsvoering

Toegang

- Op locatie, we komen naar u toe.
- Onze website helpt u bij het snel vinden van informatie over een veilige, leefbare en schone stad.
- U kunt bij ons terecht via elk kanaal.

Service

- We zorgen dat er snel, en in geval van urgentie direct actie wordt ondernomen (24*7).
- Help ons fraude op te sporen en de stad veilig, schoon en leefbaar te houden.
- Samen met u zorgen we voor een veilige, schone en leefbare stad.
- Informatie over wet- en regelgeving is begrijpelijk en kunt u snel vinden.
- Informatie over de resultaten van toezicht kunt u snel vinden.
- We leggen uit waarom er wet- en regelgeving is.
- Pro-actieve informatieverstrekking.
- We richten ons op uw specifieke vraag
- We zijn duidelijk over de afhandeltermijn

Assortiment

- U kunt overlast eenvoudig melden.
- U kunt eenvoudig bezwaar maken.
- U kunt eenvoudig controleren wat de regels zijn.
- U kunt contact met ons opnemen om te overleggen wat u het beste kunt doen bij overlast.
- U heeft inzicht in onze toezichtacties en resultaten.

Prijs

- Wij leggen eerlijke (in verhouding tot overtreding) en uitlegbare sancties op.
- We houden samen met u de prijs/kosten laag.

Klantinterface

Bedrijfsvoering

Samen & Zichtbaar

HRM en Besturing

- We leggen uit waarom wet- en regelgeving wordt toegepast.
- We bieden een luisterend oor en denken mee.
- We zijn onzichtbaar (niet onderzoek verstorend) en zichtbaar (preventief) aanwezig.
- We stimuleren eigen initiatief en eigen verantwoordelijkheid.

Processen

- We controleren en handhaven daar waar nodig (op basis van risico en kosten).
- We controleren periodiek en na melding.
- 24/7 indien noodzakelijk.
- Op basis van afgesproken normen.

Informatisering

- We controleren en handhaven daar waar nodig op basis van data.
- Informatie over wet- en regelgeving zijn actueel, duidelijk en vindbaar.
- We delen informatie over controle en handhaving in de keten.

Financiën

- De kosten voor het controleren en handhaven zijn in balans met de opbrengsten (niet alleen financieel).

Directie

Bestuur

Gewenste beleving

Toezichtformule

20-1-2017

Pagina 1 / 2

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



	Huidige klantreis	Geen	Geen	Geen	Geen	Geen	Geen	Kennismening besluit
		Bewustwording	Interesse	Kennismening initiatief	Impact analyse	Melding	Participatie	Kennismening besluit
		Ik ontvang alle gegevens van mijn huis en de verleende vergunningen in mijn omgeving.	Ik geef aan dat ik op de hoogte gehouden wil worden van ontwikkelingen.	Ik hoor van een ontwikkeling in de buurt.	Ik kan de plannen inzien.	Ik geef aan dat ik bezwaar heb tegen de plannen.	Ik ontvang een uitnodiging om mee te praten.	Ik ontvang het besluit over de plannen.
		Stip op de kaart	Leg de regels uit	De aanvraag is simpel en snel	3D-Omgevingsplatform	Voorkeuren-correspondentie	Dienstverleningspakket	Multimachtiging
		Website (DSO) Ik klik op de kaart.	Persoonlijk Website (DSO) Ik deel mijn ideeën met de gemeente en omwonenden. Host	E-mail Telefoon SM Website (DSO) Ik hoor direct wat er speelt in mijn omgeving. Belanghebbende certificaat	Website (DSO) Ik login op een platform met alle informatie van mijn plan en alle betrokkenen. Binnen de lijntjes scan	Website (gemeente) Telefoon Persoonlijk Ik kies wie welke stukken ontvangt. Belangenmanager	Website (gemeente) Telefoon Ik kies een niveau van ondersteuning. Omgevingsplatform participatie	Website (DSO) Ik ontvang automatisch het besluit.
		Persoonlijke voorkeuren	Website (gemeente) Telefoon E-mail Persoonlijk Ik zie op de website duidelijke informatie. Ik ontvang van het callcenter duidelijke informatie. Ik ontvang via e-mail duidelijke informatie. Ik ontvang aan de balie duidelijke informatie.	Persoonlijk Website (DSO) Ik neem contact op met de initiatiefnemer. Ik snap het niet knop	Website (DSO) Ik kan zien of het plan voldoet aan de regels.	Website (gemeente) Telefoon Persoonlijk Ik schakel een professional in. Integraal loket	Website (DSO) Ik stel aanpassingen voor op een online platform. Goede gesprek	
		Website (DSO) Ik kies via welke kanalen ik wil communiceren.	Persoonlijk Website (DSO) Ik word naar het juiste loket geleid.	SMS E-mail Telefoon SM Persoonlijk Ik neem contact op als ik er niet uitkom.		Integraal loket		
		Toepasbare regels	Klantkennis					Integraal afhandelen
		Website (DSO) Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.						
		Verminderen regels						

