



Innovaties Ontwerpformule





Inhoud

Wat moet je aanpakken in 2019 en 2020 om op tijd de dienstverlening gereed te hebben voor een succesvolle dienstverlening onder de Omgevingswet?

Bijlage

- ✓ Hoe zijn de innovaties ontwikkeld?



Het probleem

- 20% van de initiatieven is **complex**. Het gaat om vestigen of uitbreiden van bedrijven en woningen, met complexe regelgeving
- De initiatiefnemers zijn vaak **bedrijven**, samen met hun adviseurs
- Voor deze complexe aanvragen **ontbreekt een integrale en interbestuurlijke route en één loket**
- Initiatiefnemers ervaren deze dienstverlening als **versnipperd, niet transparant en te langdurig**



De oplossing: relevant & compleet

- Het doel van de Omgevingswet is de dienstverlening **transparanter, eenvoudiger en sneller** te maken
- Het betreft aanvragen, waaraan vaak meerdere professionals en expertises, veelal ook van andere organisaties, te pas moeten komen



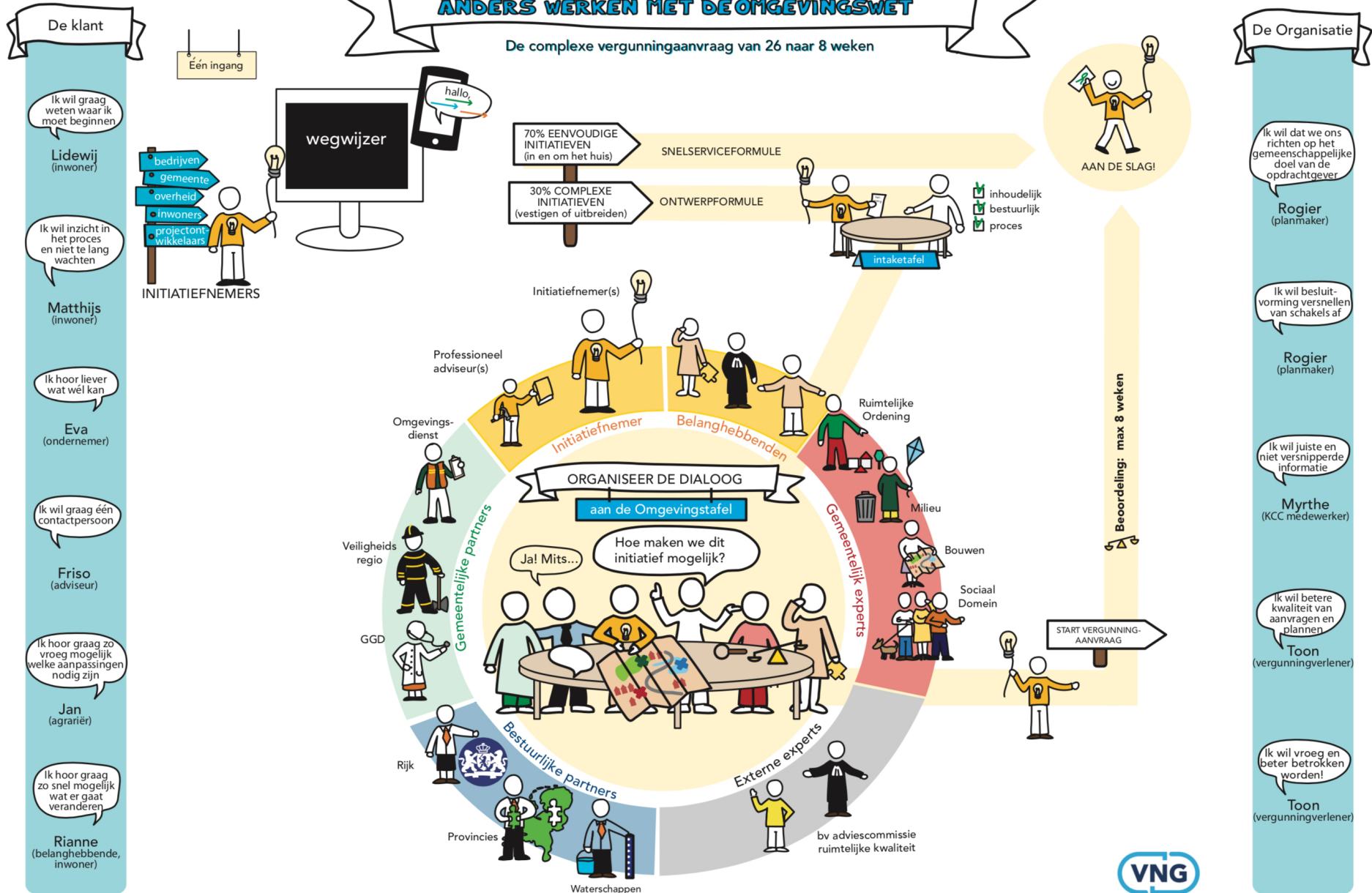
Wat verandert?

De initiatiefnemer:

- ✓ treft een overheid die niet meer toetst maar **meedenkt**
- ✓ kan terecht bij de gemeente als **één loket voor alle service**, ook die van provincie, Waterschap en Rijk
- ✓ ontvangt **binnen acht weken** een Omgevingsvergunning of Ontheffing
- ✓ moet **participeren** met belanghebbenden en stakeholders

DE OMGEVINGSTAFEL: ANDERS WERKEN MET DE OMGEVINGSWET

De complexe vergunningaanvraag van 26 naar 8 weken



- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- i initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- b belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



Gewenste beleving

Ontwerpformule

Must have innovaties

Huidige klantreis	Kansen zoeken	Businessplan	Verdieping	Geen	Vorbereiden	Aanvragen	Wachten	➔
Gewenste klantreis fase	Kansen zoeken	Businessplan	Verdieping	Afstemmen	Samenstellen	Aanvragen	Afhandeling	➔
	Ik wil mijn bedrijf starten of uitbreiden.	Ik oriënteer me op de mogelijkheden.	Ik verdiep me in wat ik allemaal moet regelen.	Ik stem mijn plannen af met de organisatie. Ik werk samen met alle betrokken aan mijn plan.	Ik stel de aanvraag samen.	Ik dien de aanvraag in.	Ik wacht de uitslag af.	

Dienstinnovaties & klantinteracties	Stip op de kaart	Wegwijzer	Leg de bedoeling uit	Overleg met de belanghebbenden	Bestuur op maat	Omgevingstafel	Geautomatiseerde documentaanlevering	De aanvraag is simpel en snel	Behandeling in acht weken	➔
	<p>Website (DSO) i b</p> <p>Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.</p> <p>Eenvoudige regels</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>De regels zijn eenvoudig en overzichtelijk.</p> <p>Integraal beleid</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>De regels zijn op elkaar afgestemd.</p>	<p>Persoonlijk i b</p> <p>Website / Website (DSO)</p> <p>Ik word naar het juiste loket geleid.</p> <p>Gebouwgegevens</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>Ik heb toegang tot alle historische en technische gegevens van mijn pand.</p> <p>Quickscan overleg i b</p> <p>Ik neem contact op met de organisatie om snel te vernemen wat de haalbaarheid is van mijn plan.</p>	<p>i b</p> <p>Ik begrijp de bedoeling.</p> <p>Leg de regels uit</p> <p>i b</p> <p>Ik begrijp de regels.</p> <p>Leg het proces uit</p> <p>Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk i b</p> <p>Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.</p> <p>Certificering leverancier</p> <p>Website (DSO)</p> <p>Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers</p> <p>Klanttaal in zoektermen</p> <p>Website / Telefoon Persoonlijk i b</p> <p>Elke aanvraag doe ik bij één integraal loket</p>	<p>i</p> <p>Ik neem contact op met de belanghebbenden.</p> <p>Amazon vergunningsuggesties</p> <p>Website (DSO) / Website E-mail / Sms / SM i</p> <p>Ik krijg suggesties voor andere vergunningen.</p> <p>Één ingang</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>Er is maar één ingang in de organisatie waar ik terecht kan</p> <p>Integraal loket</p> <p>Website / Telefoon Persoonlijk</p> <p>Elke aanvraag doe ik bij één integraal loket</p>	<p>i</p> <p>Ik toets het draagvlak bij het bestuur en krijg binnen een week een principebesluit van het bevoegd gezag.</p> <p>3D-Omgevingsplatform</p> <p>Website (DSO) i b</p> <p>Ik log in op een platform met alle informatie van mijn plan.</p> <p>Participatiegids</p> <p>Website (DSO) / E-mail i</p> <p>Ik maak gebruik van de gids met diverse participatiemiddelen.</p> <p>Ambtenaar 3.0</p> <p>De ambtenaar adviseert mij en zoekt oplossingen.</p>	<p>i b</p> <p>Ik bespreek mijn plannen in een overleg met alle partijen.</p> <p>Initiatiefmanager</p> <p>Persoonlijk i</p> <p>Ik word geholpen door één contactpersoon die mijn initiatief binnen de overheidsorganisatie organiseert.</p> <p>Go & No-Go momenten</p> <p>In het traject zijn voor mij duidelijke momenten om te stoppen of door te gaan</p> <p>Belanghebbenden certificaat</p> <p>Persoonlijk i</p> <p>Ik vraag omwonenden toestemming.</p>	<p>i</p> <p>Alle documenten die de overheidsorganisatie al heeft zijn automatisch aan de aanvraag toegevoegd.</p> <p>BIM plugin</p> <p>Website (DSO)</p> <p>Ik kan modellen in een 3D-format bijvoegen.</p>	<p>i</p> <p>Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.</p> <p>Inzicht in de uitkomst</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.</p>	<p>Ik hoor de uitslag in acht weken.</p>	

Backoffice		Toepasbare regels	Optimale bezetting	Willen toetsen	Cultuur aanpak	Intaketafel	Integraal afhandelen	➔
		<p>Website (DSO)</p> <p>De overheid heeft alle regels geformuleerd als toepasbare regels</p>	<p>De capaciteit past bij de vraag van de klant.</p>	<p>Meer tijd en moeite voor initiatieven die passen.</p>	<p>De vraag van de klant staat centraal.</p> <p>De vraag van de klant wordt beoordeeld en gefilterd.</p>		<p>De aanvraag wordt integraal afgehandeld.</p>	

Gewenste beleving

Ontwerpformule 

Must have innovaties


Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- ① initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- ⓑ belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Gewenste klantreis fase	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
	Ik ontvang de uitslag	Ik betaal de kosten.	Ik overleg met de betrokkenen.	Ik realiseer mijn plan.	Ik controleer de oplevering en evalueer het proces.



Continue innovaties

Dienstinnovaties & klantinteracties

Duidelijk besluit

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

Ik ontvang een duidelijk besluit.

Nabellen bij negatief besluit

Telefoon

Ik word gebeld door de organisatie.

Webshopbetaling

Website (DSO) i

Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.

Mediation meeting

Persoonlijk i b

Ik heb een overleg met alle betrokkenen.

Veel succes!

E-mail / Berichtenbox Persoonlijk i

Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.

Persoonlijke nazorg

Persoonlijk Telefoon i b

Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie.

Wijzigingsprint

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

Ik geef een wijziging door.

Next Steps

E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM i

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

Update belanghebbenden

Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon b

Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.

Track & Trace

Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM i

Ik zie steeds de voortgang.

Locus of control

Website (DSO) i

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

Ik snap het niet knop

E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM i b

Ik neem contact op als ik er niet uitkom.

Backoffice

Steekproef toezicht

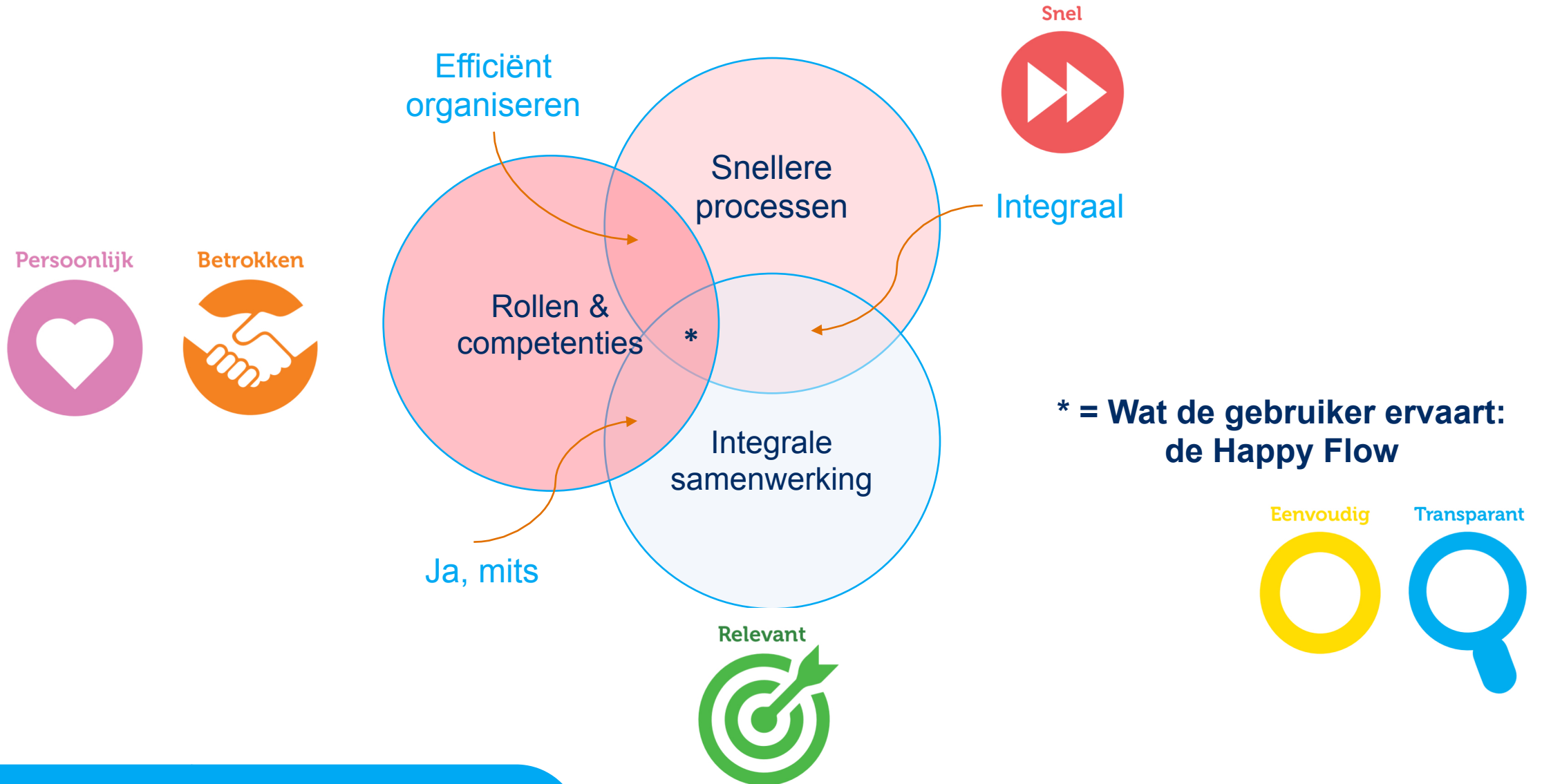
Alleen toezicht via steekproef.

Evaluatie & Intervisie

Website / E-mail Persoonlijk

Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.

Aan de slag met implementatie





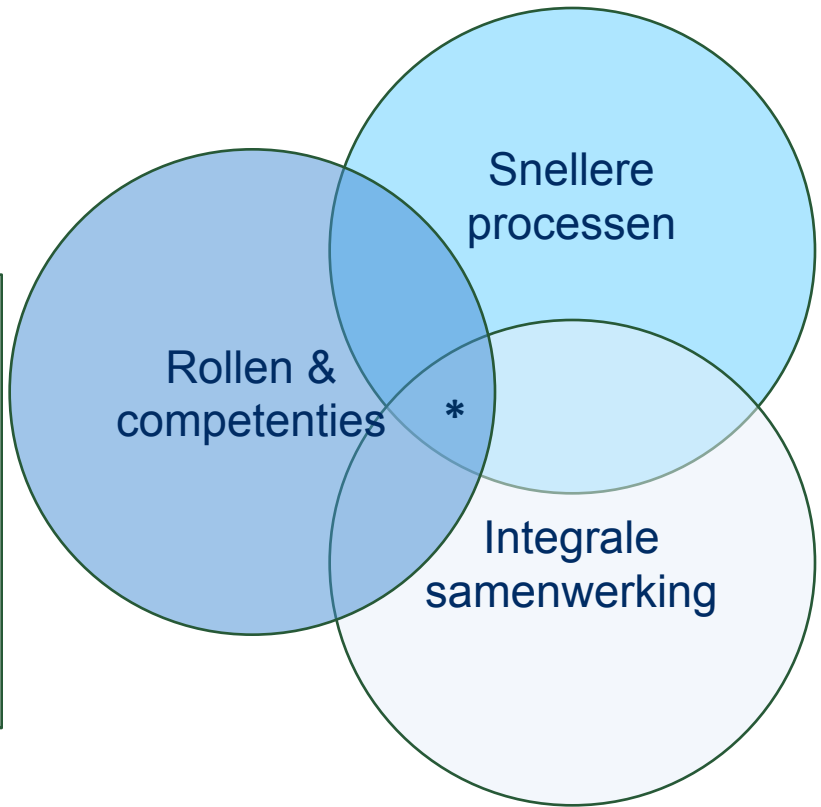
De aanvraag is simpel en snel	Inzicht in de uitkomst
Website (DSO) Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.	Website (DSO) Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.

Wegwijzer Persoonlijk Website / Website (DSO) Ik word naar het juiste loket geleid.	Quickscan overleg Ik neem contact op met de organisatie om snel te vernemen wat de haalbaarheid is van mijn plan.	Go & No-Go momenten In het traject zijn voor mij duidelijke momenten om te stoppen of door te gaan	Behandeling in acht weken Ik hoor de uitslag in acht weken.	Webshopbetaling Website (DSO) Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via IDEAL.	BIM plugin Website (DSO) Ik kan modellen in een 3D-format bijvoegen.
--	---	--	---	--	--

Eenvoudige regels Website (DSO) De regels zijn eenvoudig en overzichtelijk.	Integraal beleid Website (DSO) De regels zijn op elkaar afgestemd.
---	--

Leg het proces uit Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.	Locus of control Website (DSO) Ik zie waar ik ben en wat ik nog moet doen. Update belanghebbenden Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon Ik informeer de belanghebbenden over voortgang en besluiten.	Next Steps E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM Ik zie steeds hoe ver ik ben en wat er nog aankomt. Track & Trace Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM Ik zie steeds de voortgang.
---	---	--

Klanttaal in zoektermen De zoektermen zijn klanttaal en op de site te vinden	Integraal loket Website / Telefoon Persoonlijk Elke aanvraag doe ik bij één integraal loket	Ambtenaar 3.0 De ambtenaar adviseert mij en zoekt oplossingen.
Één ingang Website (DSO) Er is maar één ingang in de organisatie waar ik terecht kan	Geautomatiseerde documentaanlevering Website (DSO) Alle documenten die de overheid al heeft zijn automatisch aan de aanvraag toegevoegd.	Nabellen bij negatief besluit Telefoon Ik word gebeld door de organisatie.
Ik snap het niet knop E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM Ik neem contact op als ik er niet uitkom.		Veel succes! E-mail / Berichtenbox Persoonlijk Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.

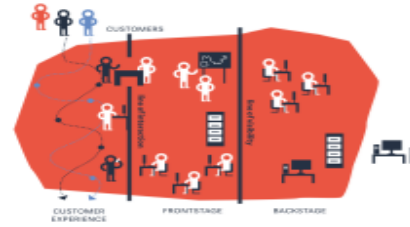


Bestuur op maat Website Ik toets het draagvlak bij het bestuur en krijg binnen een week een principebesluit van het bevoegd gezag.	Initiatiefmanager Persoonlijk Ik word geholpen door één contactpersoon die mijn initiatief binnen de overheidsorganisatie organiseert.	Overleg met de belanghebbenden Persoonlijk Ik neem contact op met de belanghebbenden. Belanghebbenden certificaat
Omgevingstafel Persoonlijk Ik bespreek mijn plannen in een overleg met alle partijen.	Participatiegids Website (DSO) / E-mail Ik maak gebruik van de gids met diverse participatiemiddelen.	Persoonlijk Ik vraag omwonenden toestemming. Mediation meeting Persoonlijk Ik heb een overleg met alle betrokkenen.

Stip op de kaart Website (DSO) Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.	Gebouwgegevens Website (DSO) Ik heb toegang tot alle historische en technische gegevens van mijn pand.	Leg de regels uit Ik begrijp de regels. Leg de bedoeling uit Ik begrijp de bedoeling.	Wijzigingsprint Website (DSO) / E-mail Telefoon / Persoonlijk Ik geef een wijziging door.	Inzicht in de uitkomst Website (DSO) Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.	Certificering leverancier Website (DSO) Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers	Duidelijk besluit E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk Ik ontvang een duidelijk besluit.	3D-Omgevingsplatform Website (DSO) Ik log in op een platform met alle informatie van mijn plan.	Amazon vergunningsuggesties Website (DSO) / Website E-mail / Sms / SM Ik krijg suggesties voor andere vergunningen.
---	--	--	---	---	--	---	---	---

Bijlage





Wie is de klant?

Wat is de klantreis?

Ontwerp de klantinterface

Wat is het merk en de strategie?

Proefbedrijf

Impact op bedrijfsvoering

Optimaliseren

Serviceformule in bedrijf

