



# Innovaties Snelserviceformule





## 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?

# Wanneer de Snelserviceformule?



## Het probleem

- 70% van de initiatieven bij gemeenten is een **eenvoudige verbouwing**: het gaat om bulkproducten zoals de dakkapel, de uitbouw, de schuur, kappen, etc.
- Het gaat om onervaren inwoners en ondernemers
- Voor deze initiatieven **ontbreekt een simpele en snelle route**.
- Initiatiefnemers ervaren deze dienstverlening als **complex, niet-transparant en te langdurig**.



## De oplossing: snel & simpel

- Het doel van de Omgevingswet is de dienstverlening **sneller en eenvoudiger** te maken
- Het betreft een eenvoudige verbouwing, die afgehandeld kan worden met geautomatiseerde toetsing, door toetsing door de initiatiefnemer zelf of met een melding of lichte vergunning. Ook vergunningvrij valt onder deze formule.



## Wat verandert?

Binnen **een kwartier** heeft inwoner of ondernemer:

- ✓ Inzicht welke regels gelden voor het adres
- ✓ Antwoord of een vergunning nodig is
- ✓ Zo ja, de aanvraag gedaan en de vergunning of verklaring ontvangen

# Gewenste beleving

## Snel service formule

Initiatiefnemers die je hier kunt tegenkomen



Arhijn Lidewij Jan

## Must have innovaties

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

- ① initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- ② belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Droom	Verkenning	Vorbereiding	Samenstelling	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling		
Gewenste klantreis fase	Droom	Vorbereiding			Aanvraag				
	Ik heb een idee.	Ik vind makkelijk wat er voor nodig is om mijn idee te realiseren. De informatie is overzichtelijk en compleet. Ik begrijp de visie van mijn organisatie en hoe die zich verhoudt tot de regels en procedures.			Ik vraag snel en gemakkelijk de benodigde toestemming aan. De regels zijn simpel, de stappen die ik moet nemen zijn duidelijk.				
Dienstinnovaties & klantinteracties		<p><b>Klanttaal in zoektermen</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>De zoektermen zijn klanttaal en op de site te vinden</p> <p><b>Wegwijzer</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p><b>Persoonlijk Website / Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p>Ik word naar het juiste loket geleid.</p> <p><b>Geen DigiD of eHerkenning nodig</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p>Ik kan snel checken of iets mag.</p> <p><b>Snelle check op vergunningsvrij</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span></p> <p>Ik zie snel en eenvoudig of mijn initiatief zonder vergunning kan.</p>	<p><b>Binnen de lijntjes scan</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p>Ik kijk of het plan voldoet aan de regels.</p> <p><b>Leg de regels uit</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p>Ik begrijp de regels.</p> <p><b>Leg de bedoeling uit</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p>Ik begrijp de bedoeling.</p> <p><b>Verklaring vergunningvrij</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p><b>E-mail / Website</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p>Ik ontvang een verklaring dat ik zonder vergunning mag bouwen</p> <p><b>Eenvoudige regels</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>De regels zijn eenvoudig en overzichtelijk.</p>	<p><b>Leg het proces uit</b> <span style="color: blue;">i</span> <span style="color: blue;">b</span></p> <p><b>Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk</b> <span style="color: blue;">i</span> <span style="color: blue;">b</span></p> <p>Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.</p> <p><b>Overleg met de belanghebbenden</b> <span style="color: orange;">i</span> <span style="color: orange;">b</span></p> <p><b>Persoonlijk</b> <span style="color: orange;">i</span> <span style="color: orange;">b</span></p> <p>Ik neem contact op met de belanghebbenden.</p> <p><b>Belanghebbenden certificaat</b> <span style="color: orange;">i</span> <span style="color: orange;">b</span></p> <p><b>Persoonlijk</b> <span style="color: orange;">i</span> <span style="color: orange;">b</span></p> <p>Ik vraag omwonenden toestemming.</p> <p><b>Duidelijk vergunningvrij</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>De regels zijn voor vergunningvrij zijn helder en overzichtelijk.</p>	<p><b>De aanvraag is simpel en snel</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p>Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.</p> <p><b>Één ingang</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>Er is maar één ingang in de organisatie waar ik terecht kan</p> <p><b>Sterke mensen aan de snelbalie</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p><b>Persoonlijk</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>Ik word snel en vaardig geholpen.</p>	<p><b>Instant check</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p>Ik kan alleen een aanvraag indienen die voldoet aan indieningsvereisten.</p> <p><b>Geen extra technische stukken nodig</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p><b>Website / Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> <span style="color: yellow;">b</span></p> <p>Ik hoef geen maatwerk tekeningen of onderzoek in te dienen.</p>	<p><b>Automation</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span> <span style="color: red;">b</span></p> <p>Ik krijg automatisch een (herhaal)vergunning.</p>	<p><b>Snel afstemmen</b> <span style="color: pink;">i</span> <span style="color: pink;">b</span></p> <p><b>Persoonlijk / E-mail Telefoon / SM</b> <span style="color: pink;">i</span> <span style="color: pink;">b</span></p> <p>Ik heb kort contact om af te stemmen over het initiatief.</p>	<p><b>Inzicht in de uitkomst</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: green;">i</span> <span style="color: green;">b</span></p> <p>Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.</p>
Backoffice		<p><b>Toepasbare regels</b> <span style="color: gray;">i</span> <span style="color: gray;">b</span></p> <p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: gray;">i</span> <span style="color: gray;">b</span></p> <p>Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.</p>	<p><b>Verminderen regels</b> <span style="color: gray;">i</span> <span style="color: gray;">b</span></p> <p>Terugdringen en Versimpelen van de regels. Duidelijke regels voor vergunningvrij.</p>	<p><b>Volledigheidseisen inperken</b> <span style="color: gray;">i</span> <span style="color: gray;">b</span></p> <p>Minder eisen en minder stukken.</p>					

# Gewenste beleving

Snel service formule

## Must have innovaties

Initiatiefnemers 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.
- b belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Afwachting	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Afronding	Gebruik
Gewenste klantreis fase	<b>Betalen</b>	<b>Afhandeling</b>			<b>Realisatie</b>	<b>Afronding</b>	<b>Gebruik</b>
	Ik begrijp de kostenopbouw en ik betaal direct.	Ik ontvang direct of binnen maximaal één dag de benodigde toestemming.			Ik kan direct aan de slag en weet precies wat de regels zijn waar ik me aan moet houden.	Ik ben klaar en weet precies of en wat er nog gaat gebeuren en wat ik nog moet doen.	Er komt iemand langs die samen met mij controleert of alles goed is gedaan. Ik ontvang tips over wat ik nog meer kan doen.

Dienstinnovaties & klantinteracties	Webshopbetaling	Klaar terwijl u wacht	Duidelijk besluit	Veel succes!
	<p><b>Website (DSO)</b> <span style="color: red;">i</span></p> <p>Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.</p>	<p><b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk / SM</b> <span style="color: red;">i</span></p> <p>Ik ontvang de vergunning terwijl ik wacht.</p>	<p><b>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk</b> <span style="color: green;">i</span></p> <p>Ik ontvang een duidelijk besluit.</p>	<p><b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk</b> <span style="color: pink;">i</span></p> <p>Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.</p>
		<p style="background-color: red; color: white; padding: 5px;"><b>Behandeling in één week</b></p> <p><b>E-mail / Website</b></p> <p>Ik hoor de uitslag in één week.</p>		

**Continue innovaties**

**Next Steps**

**E-mail / Berichtenbox** i  
**Telefoon / Sms / SM**

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

**Locus of control**

**Website (DSO)** i

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

**Track & Trace**

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

Ik zie steeds de voortgang.

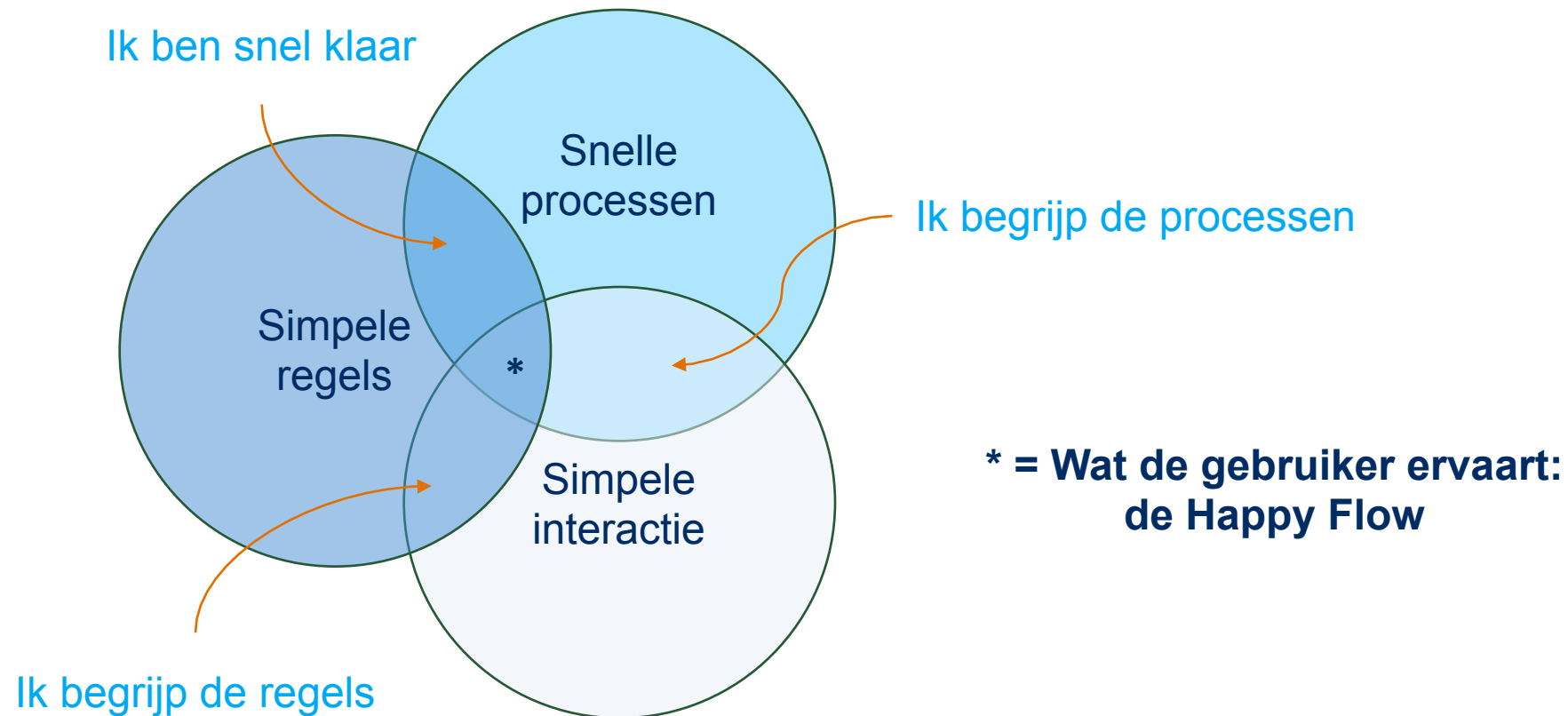
**Ik snap het niet knop**

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

Ik neem contact op als ik er niet uitkom.

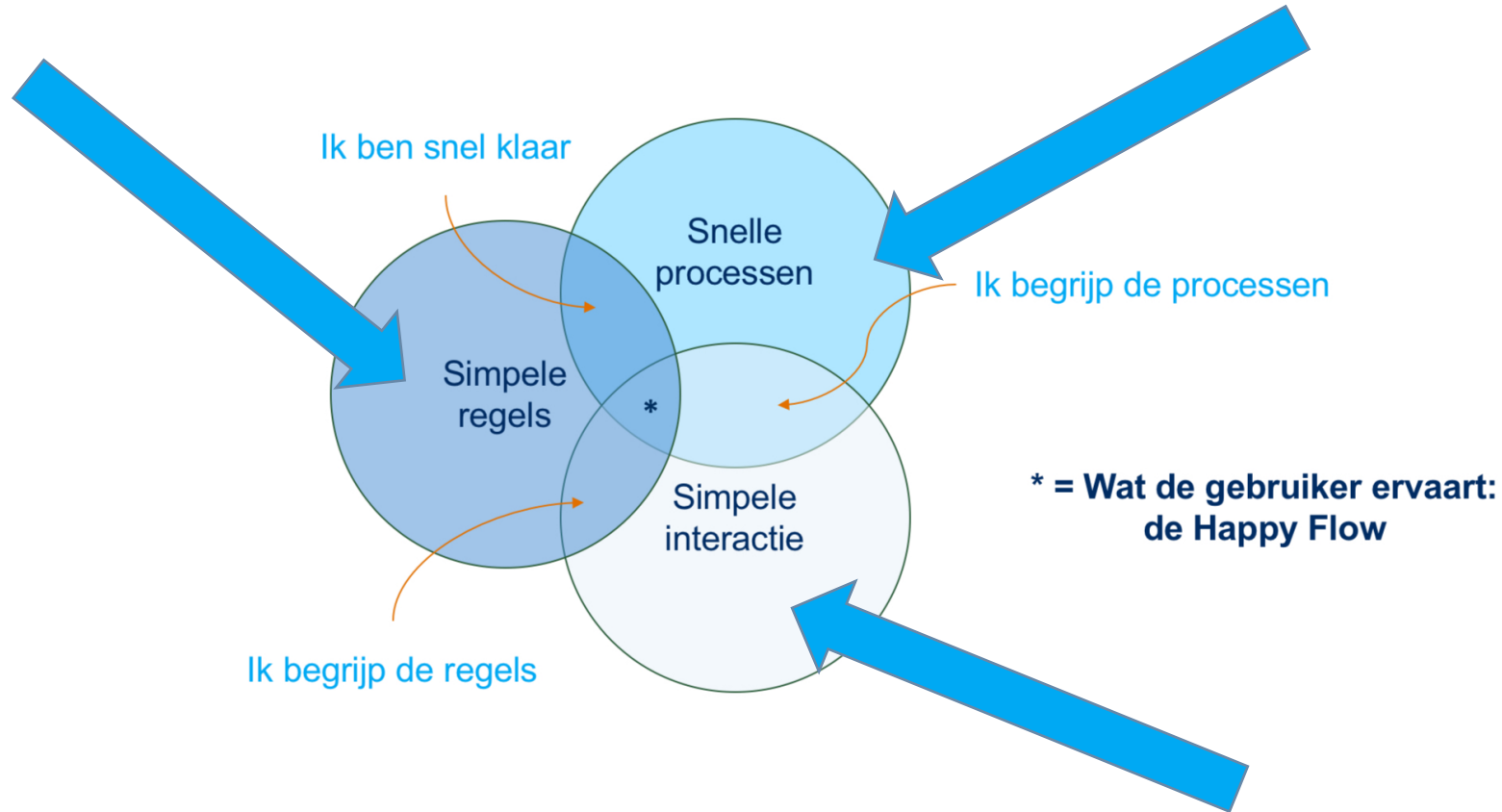
Backoffice	Evaluatie & Intervisie	Klantkennis
	<p><b>Website / E-mail Persoonlijk</b></p> <p>Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>	<p>Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.</p>

# Overzicht innovaties Snelserviceformule



## Project 1. Simpele regels

## Project 2. Snelle processen

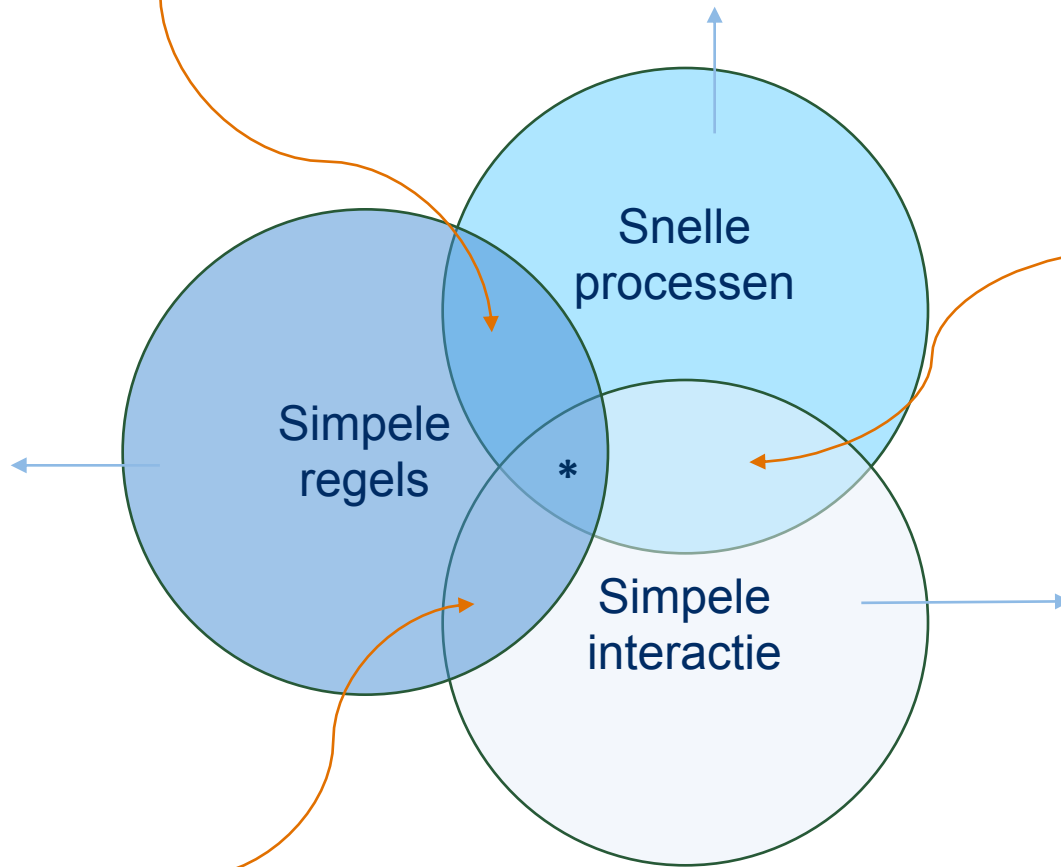


## Project 3. Simpele interactie

<b>Snelle check op vergunningsvrij</b>	<b>De aanvraag is simpel en snel</b>	<b>Instant check</b>
<b>Website (DSO)</b> Ik zie snel en eenvoudig of mijn initiatief zonder vergunning kan.	<b>Website (DSO)</b> Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.	<b>Website (DSO)</b> Ik kan alleen een aanvraag indienen die voldoet aan de indieningsvereisten.

<b>Wegwijzer</b>	<b>Geen DigiD of eHerkenning nodig</b>	<b>Klaar terwijl u wacht</b>	<b>Behandeling in één week</b>	<b>Webshopbetaling</b>
<b>Persoonlijk Website / Website (DSO)</b> Ik word naar het juiste loket geleid.	<b>Ik kan snel checken of iets mag.</b>	<b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk / SM</b> Ik ontvang de vergunning terwijl ik wacht.	<b>E-mail / Website</b> Ik hoor de uitslag in één week.	<b>Website (DSO)</b> Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.

<b>Eenvoudige regels</b>	<b>Geen extra technische stukken nodig</b>
<b>Website (DSO)</b> De regels zijn eenvoudig en overzichtelijk.	<b>Website / Website</b> Ik hoef geen maatwerk tekeningen of onderzoek in te dienen.
<b>Duidelijk vergunningvrij</b>	
<b>Website (DSO)</b> De regels zijn voor vergunningvrij zijn helder en overzichtelijk.	



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

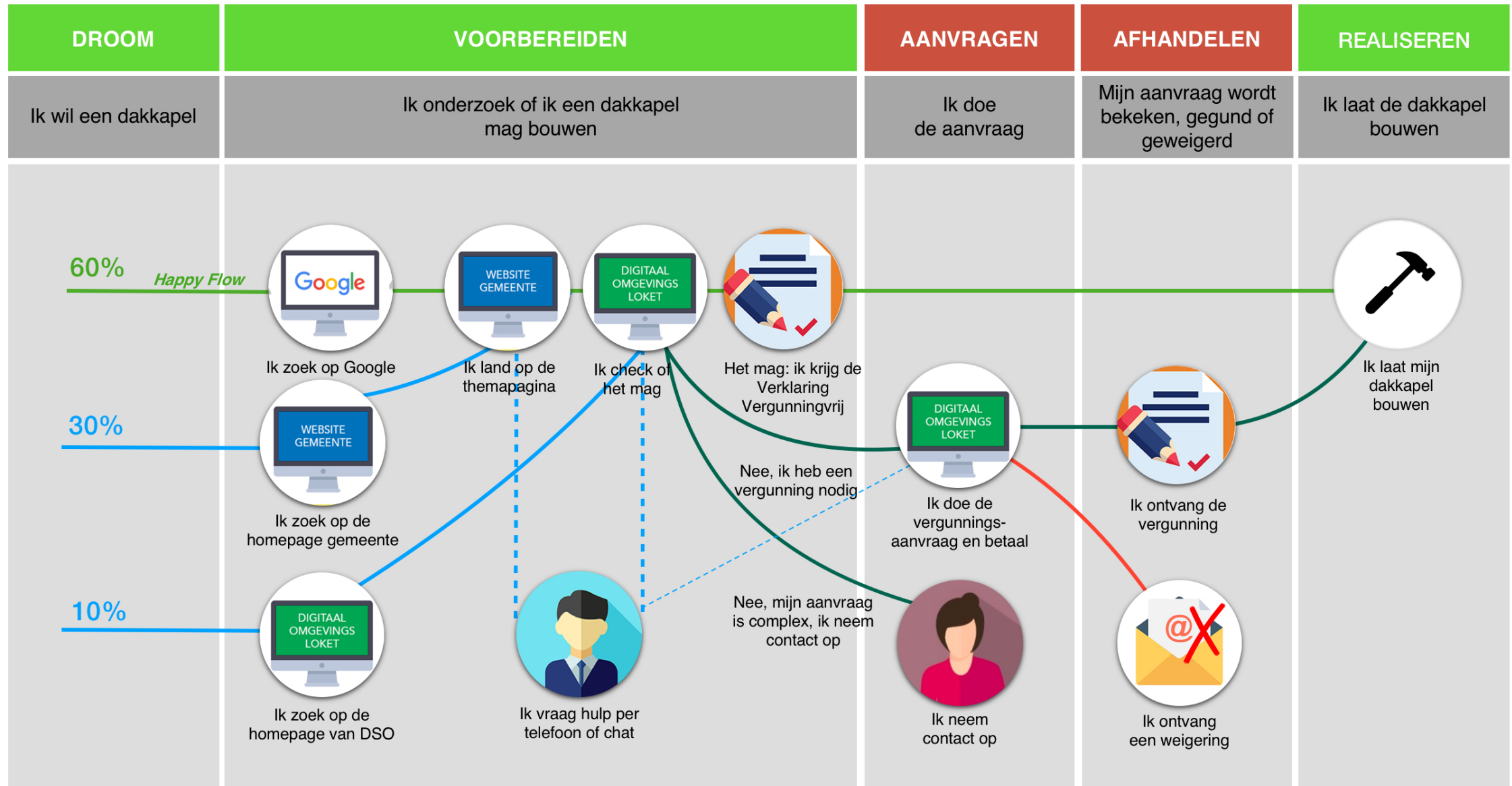
<b>Klanttaal in zoektermen</b>	<b>Sterke mensen aan de snelbalie</b>	<b>Snel afstemmen</b>
<b>De zoektermen zijn klanttaal en op de site te vinden</b>	<b>Persoonlijk</b> Ik word snel en vaardig geholpen.	<b>Persoonlijk / E-mail Telefoon / SM</b> Ik heb kort contact om af te stemmen over het initiatief.
<b>Één ingang</b>	<b>Ik snap het niet knop</b>	<b>Veel succes!</b>
<b>Website (DSO)</b> Er is maar één ingang in de organisatie waar ik terecht kan	<b>E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM</b> Ik neem contact op als ik er niet uitkom.	<b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk</b> Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.

<b>Binnen de lijntjes scan</b>	<b>Leg de regels uit</b>	<b>Leg de bedoeling uit</b>	<b>Inzicht in de uitkomst</b>	<b>Verklaring vergunningvrij</b>	<b>Duidelijk besluit</b>	<b>Overleg met de belanghebbenden</b>
<b>Website (DSO)</b> Ik kijk of het plan voldoet aan de regels.	<b>Ik begrijp de regels.</b>	<b>Ik begrijp de bedoeling.</b>	<b>Website (DSO)</b> Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.	<b>E-mail / Website</b> Ik ontvang een verklaring dat ik zonder vergunning mag bouwen	<b>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk</b> Ik ontvang een duidelijk besluit.	<b>Persoonlijk</b> Ik neem contact op met de belanghebbenden.

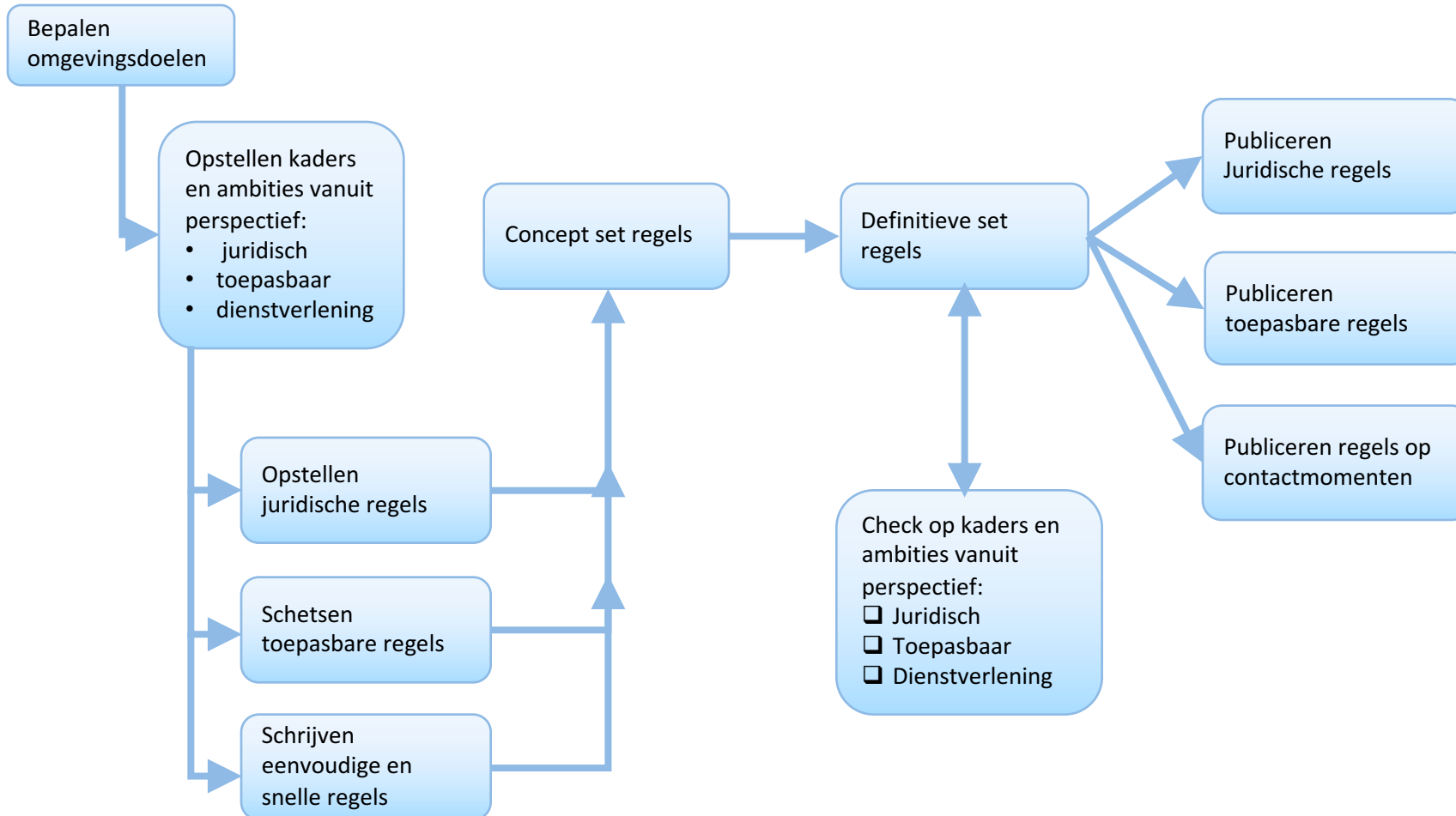




# Aan de slag met aanpassen contactmomenten

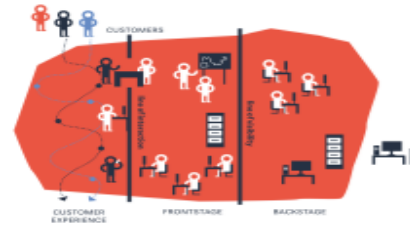


# Hoe loopt het proces?



# Bijlage





Optimaliseren

Wie is de klant?

Ontwerp de klantinterface

Proefbedrijf

Serviceformule in bedrijf

Wat is de klantreis?

Wat is het merk en de strategie?

Impact op bedrijfsvoering

