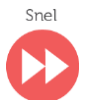




Klantreis

Bestemmingsplan procedure

Gemeente Noordenveld



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



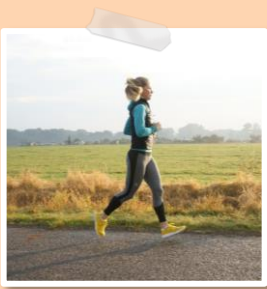
Betrokken



Toegankelijk

Persona

Simone Holtman



Ondernemend

Dominant

Flexibel

Kordaat

Persoonlijk

Leeftijd 42 jaar

Privé situatie: LAT-relatie met Gerko, zoontje Mees van 7 uit vorige relatie.

Functie: ondernemer. Onder andere begeleidt zij startup's in de Health Hub.

Hobby's: hardlopen en Italiaans koken voor Gerko en Mees.

Haar passie voor ondernemen deelt zij graag met jonge, startende ondernemers.

Ik en de overheid

Simone is voorzitter van de ondernemersclub en in dat kader heeft ze incidenteel contact met de gemeente. Daardoor is ze bekend met procedures bij de overheid.

Zij heeft hier begrip voor, maar tot op zekere hoogte.

Doel

Oude boerenschuur in het Mensinghebos vervangen door een trendy koffiebar.

Belemmeringen

Simone wil graag tempo maken en voorziet daarin problemen de gemeente.

Behoeften

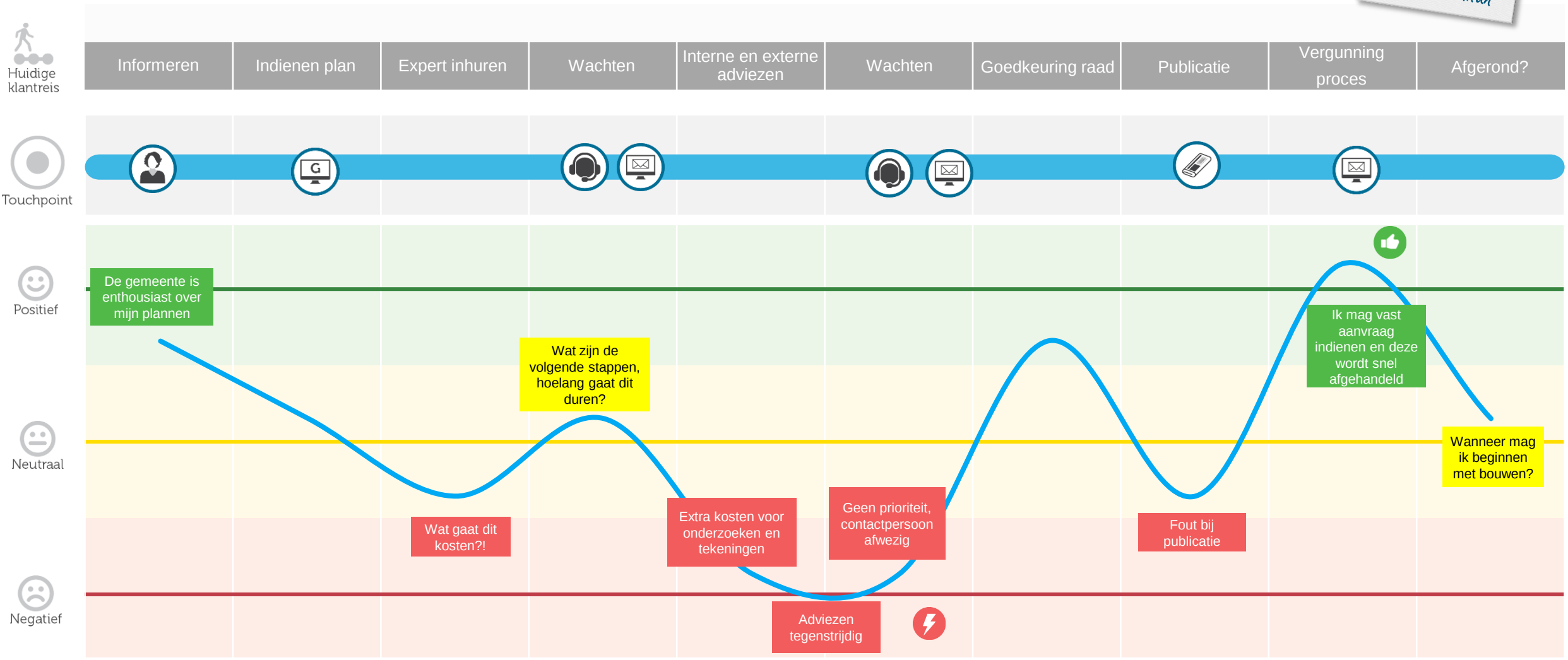
Simone wil graag alles zelf doen.

Ze wil goed op de hoogte gehouden worden en duidelijkheid over de loop van het proces.

Behoeftte aan flexibiliteit

Ik wil een trendy koffiebar in het bos

Simone Holtman



Ik wil een trendy koffiebar in het bos

Simone Holtman



De prettige aspecten

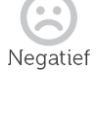
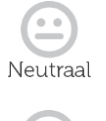
- Persoonlijk contact
- Afspraken worden bevestigd per mail
- Goede bereikbaarheid

De onprettige aspecten

- Onverwacht hoge kosten
- Onduidelijkheid verloop, termijnen en duur proces
- Niet nakomen van afspraken (geen vervanger)
- Niet creatief meedenken in mogelijkheden
- **3x:** “Als ik dit geweten had, was ik er niet aan begonnen”

Ik wil een trendy koffiebar in het bos

Gewenste klantreis bestemmingsplanprocedure



Ik wil een trendy koffiebar in het bos

Tips van Simone Holtman



- ✓ Zorg dat bij afwezigheid werk overgenomen wordt.
- ✓ Zorg voor interne afstemming!
- ✓ Geef duidelijk aan wat te verwachten:
 - Maak inzichtelijk wat de stappen zijn en hoe lang elke stap duurt.
 - Maak inzichtelijk wat te kosten zijn.
 - Geef aan wanneer wat ingediend moet worden.
 - Denk aan de terminologie.
- ✓ Voorkom zo mogelijk verrassingen voor de aanvrager.
- ✓ Gebruik een vast format voor het bestemmingsplan.
- ✓ Een persoonlijk gesprek wordt gewaardeerd. 

Verbeterideeën



	Informereren	Expert inhuren	Integraal overleg	In- en externe adviezen	Wachten	Goedkeuring raad	Publicatie	Vergunning proces	Afgerond!	Overig
Verbeteringen :	Informatie met: • procedure • kosten • tijdslijn	• Green list • Eerder inschakelen • Format voor bureaus	• Op locatie • Met initiatiefnemers • Verschillende disciplines • Canvas vullen	• Integrale afweging • In begin stadium	• Voldoende capaciteit organiseren • Status informatie Mozard		• Waar gaat het mis? Interne onduidelijkheid • Duidelijke afspraken		• Ansichtkaart versturen met persoonlijke boodschap • Einde termijn melden	• Vlog • Publiciteit bouwteam • Traject verbeelden
	Folders en info op de website met: Uitleg kosten: • Onderzoeken • Leges • Adviesbureau • Bouwvergunning • Anterieure overeenkomst • Etc. Uitleg tijdspad en procedure Alle stappen benoemen in tijdslijn, inclusief zienswijzen en publicatie. Minimaal 9 maanden Begrijpelijke taal Visualiseren van tijdslijn Planschade*	Duiding type bureaus (bv bij monumenten) Kwaliteitscontrole in plaats van volledig onderzoek over doen Klantreis in het najaar, dan ook green list		Provincie en waterschap betrekken bij integraal overleg	Informeren aan begin (verwachtingsmanagement) Mozard: Tijdslijn Inzichtelijk waarop wachten Statusinformatie		Gesprek met stakeholders om proces helder te krijgen, daarna oplossingen zoeken		Mozard: Einde termijn mail Uiting in overleg met communicatie. Persoonlijke boodschap Kaders wanneer wel/niet	In samenwerking met communicatie plan bedenken
Wanneer?	Voor september	Najaar	Doen we al	Wanneer van toepassing	Voor augustus		Voor augustus		Voor augustus	
Wie?	Chiel en Léan *Greet	Jonne en Elma		vakgroep	Jonne		Coby, Jonne, Jannet, Emmy		Jonne en Erik	Jan en Hinke