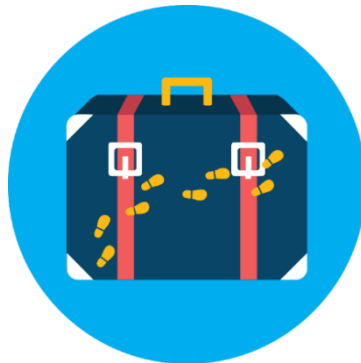
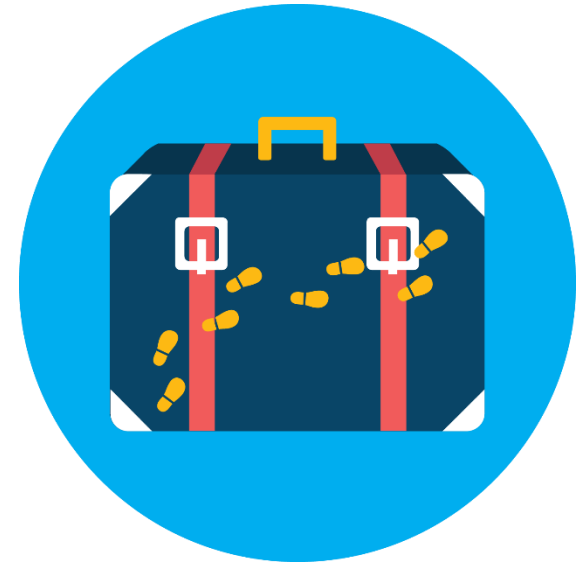




Ik ga (ver)bouwen

Gemeente Steenwijkerland





PERSONA'S

Klantreis Ik ga (ver)bouwen

Persona Geert Bakker



Volgt procedures

Trots op bedrijf
betrouwbaar
sociaal



Persoonlijk

Leeftijd: 45 jaar

Privésituatie: getrouwd, 2 kinderen

Functie:
(hoofd)uitvoerder

Houdt van zijn werk, bedrijf is een grote familie. Relaties opbouwen door kwaliteit te leveren.

Klust in avonduren ook wel wat. Is het liefst buiten, neemt op tijd vakantie en is graag onder de mensen.

Ik en de overheid

Dienstverlening is iets wat je mag verwachten van de overheid. Hij is niet zo van de formaliteiten. Snapt dat het zo hoort maar verwacht ook uitleg. En hij wil weten hoe lang e.e.a. gaat duren. De stappen moeten goed en logisch zijn. Doen wat je zegt en zeg wat je doet! Als dit niet het geval is, weet zijn omgeving het ook.

Doel

Kunnen doen wat van hem gevraagd wordt, conform opdracht en vergunning.

Belemmeringen

Te veel formaliteiten en te veel mensen die zich ermee bemoeien!

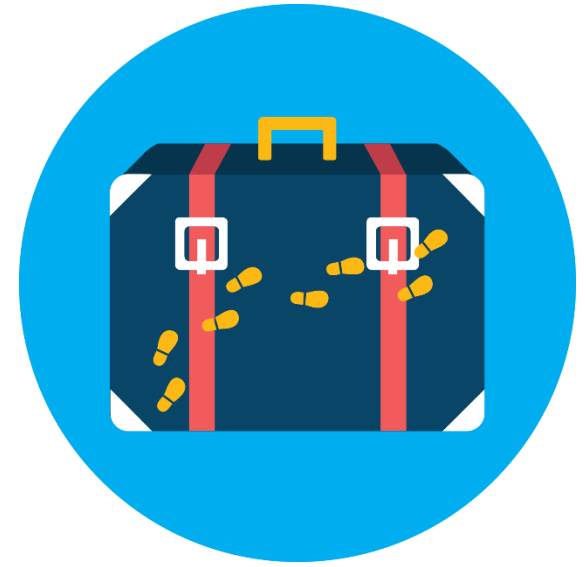
Pietluttigheid is tijdverspilling, kost geld en energie.

Behoeften

Duidelijkheid, snel en eenvoudig, persoonlijk contact.

Regels zijn er niet voor niets, maar wel voor iedereen! Wees consequent in controles en vereisten.

(H)Erkenning deskundigheid van mij als aannemer en toezichthouders gemeente.



HUIDIGE KLANTREIS

Huidige klantreis

Ik ga (ver)bouwen – Geert Bakker



Geert Bakker



Huidige klantreis



Touchpoint



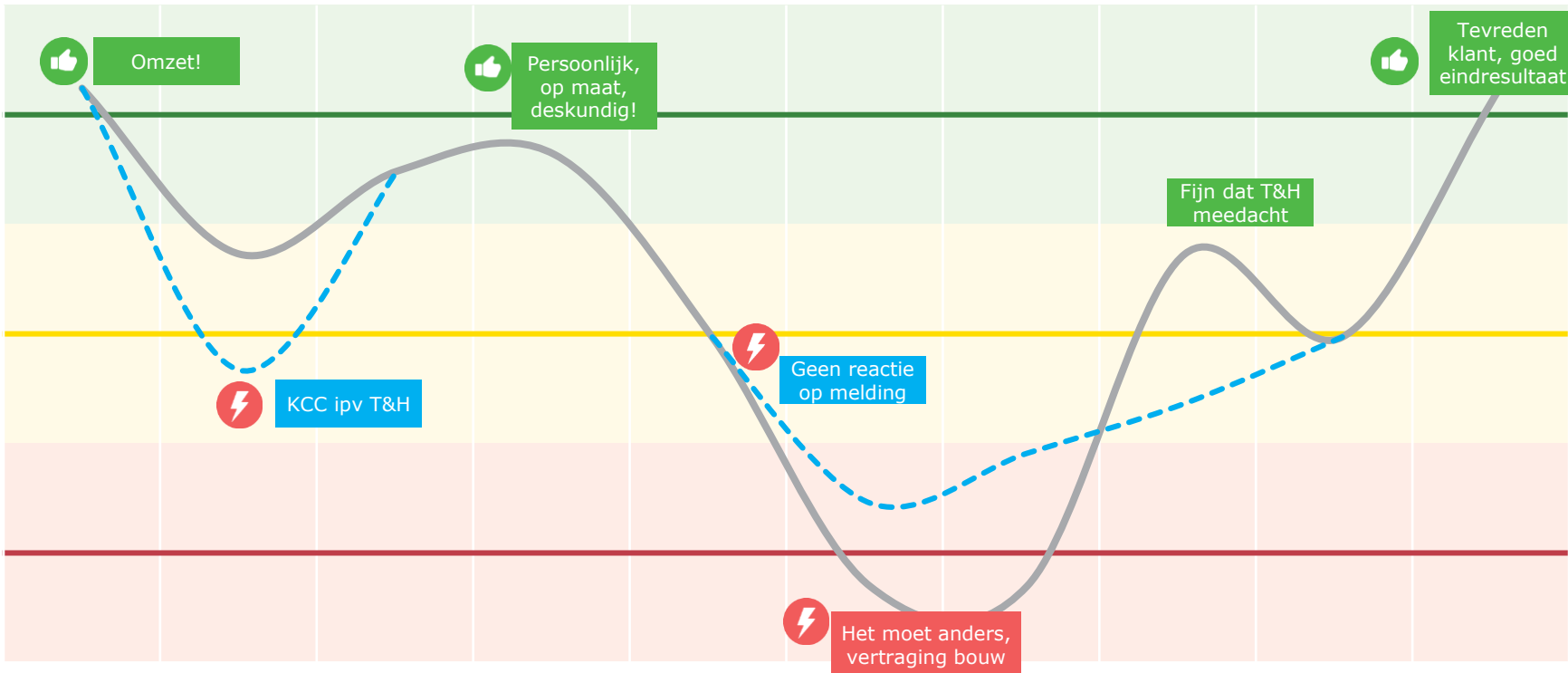
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis

Ik ga (ver)bouwen – Geert Bakker



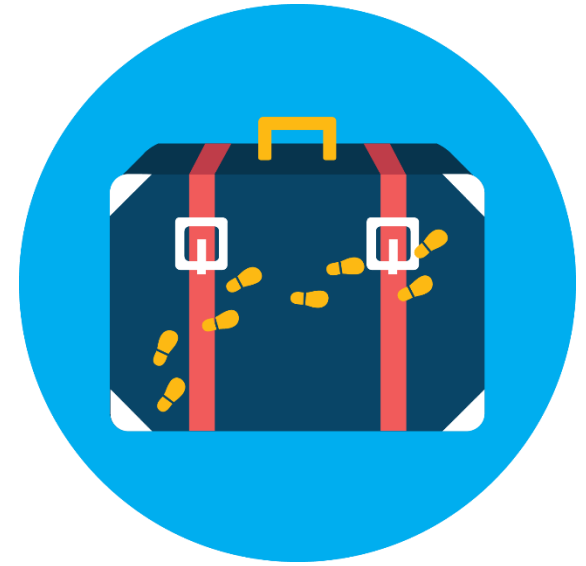
De prettige aspecten

1. Persoonlijk contact: vast contactpersoon.
2. Maatwerk: meedenken door Team Toezicht en Handhaving als de situatie vraagt om een andere oplossing dan getekend is.
3. Makkelijk en snel contact (rechtstreeks telefoonnummer).
4. Altijd reactie op melding (telefonisch, mail)

De onprettige aspecten

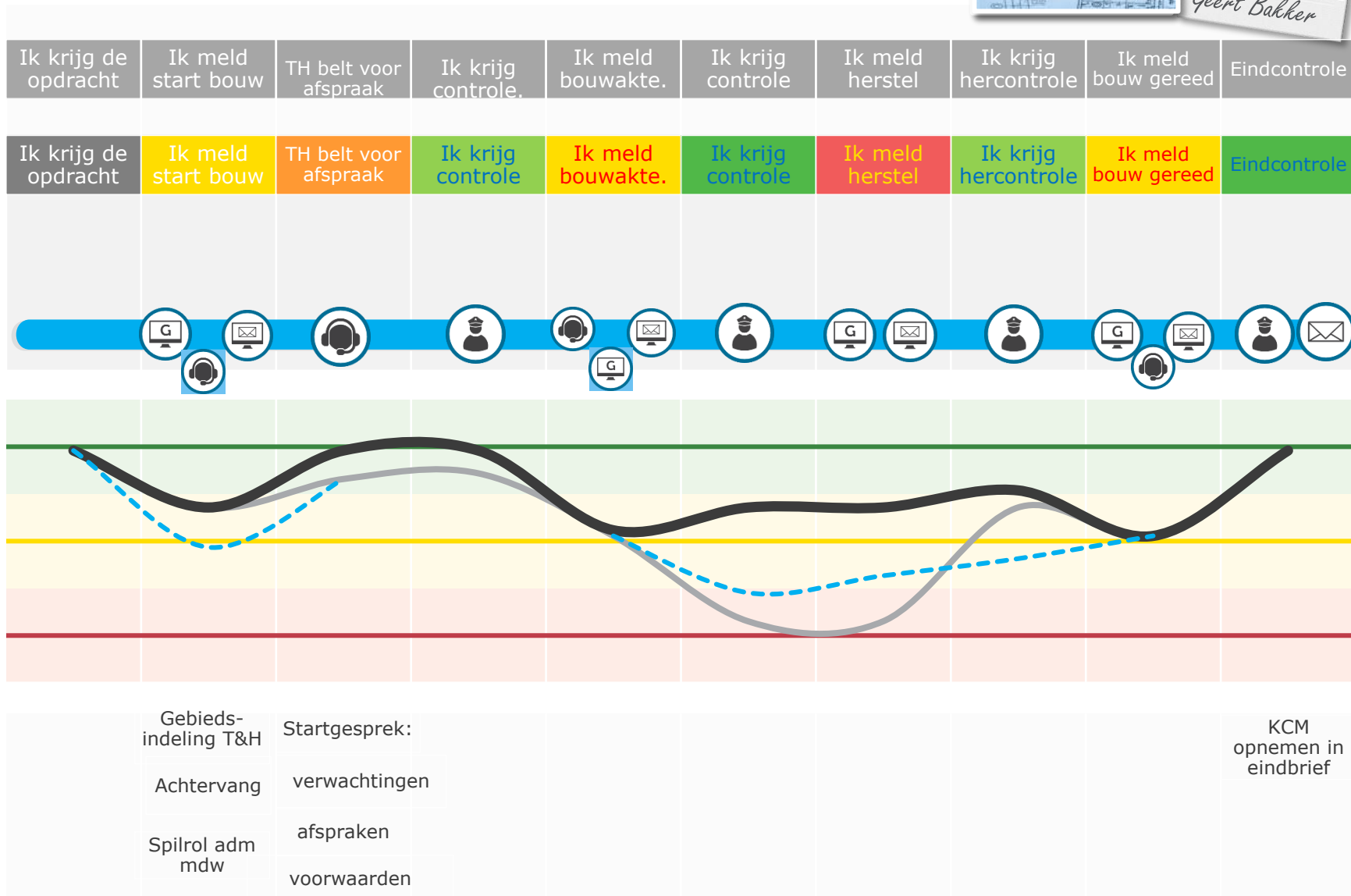
1. Eerste contact via KCC: Team Toezicht en Handhaving niet bekend of onbereikbaar
2. Geen reactie van gemeente krijgen = onzekerheid: kan ik wel of niet door, is het wel of niet goed (anders later mogelijk 'gedoe')?
3. Geen/te weinig controle/bezoek/handhaving bij degenen die niet goed bezig zijn.
4. Geen erkenning voor mijn deskundigheid.

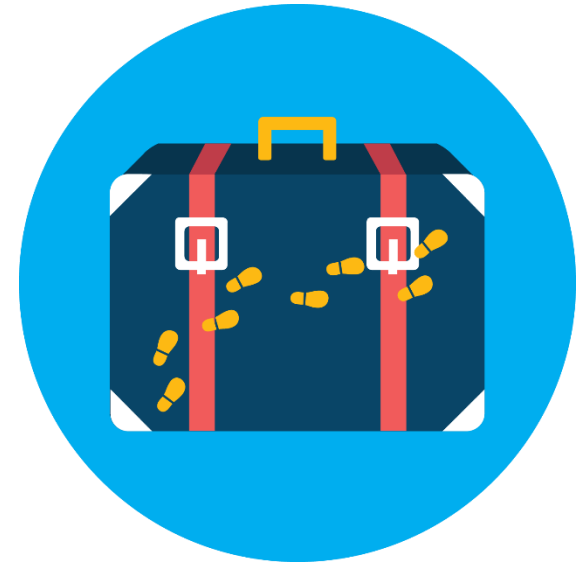
GEWENSTE KLANTREIS



Gewenste klantreis

Ik ga (ver)bouwen – Geert Bakker





VERBETERINGEN

Gewenste klantreis

Ik ga (ver)bouwen – Geert Bakker



Klant
behoeften



Activiteiten



1. Duidelijk, snel, persoonlijk, eenvoudig
2. Regels zijn er niet voor niets
3. (H)erkenning deskundigheid



Pijnpunten

1. Eerste contact via KCC: Toezicht en Handhaving niet bekend of onbereikbaar
2. Geen reactie van gemeente krijgen= onzekerheid: kan ik wel of niet door, is het wel of niet goed (anders later mogelijk 'gedoe')?
3. Geen/te weinig controle/bezoek/handhaving bij degenen die niet goed bezig zijn.
4. Geen erkenning voor mijn deskundigheid.



Dit werkt goed

1. Persoonlijk contact: vast contactpersoon.
2. Maatwerk: meedenken door T&H als de situatie vraagt om een andere oplossing dan getekend is.
3. Makkelijk en snel contact (rechtstreeks telefoonnummer).
4. Altijd reactie op melding (telefonisch, mail)



Verbeterpunten

- Duidelijkheid wie T&H is, als start bouw nog niet gemeld is -> oplossingsrichtingen: gebiedsindeling T&H, adm mdw spilrol voor contacten en tenaamstelling na vergunningverlening
- Bereikbaarheid T&H: achtervang regelen
- Duidelijkheid geven/ verwachtingen managen over controles, voorwaarden -> oplossingsrichtingen: meer informatie via generieke kanalen (website, infoavond) ook op maat (email na vergunningverlening + startgesprek)
- Klanttevredenheid continu meten met KCM
- Let op: afstemming met vergunningverlening + KCC