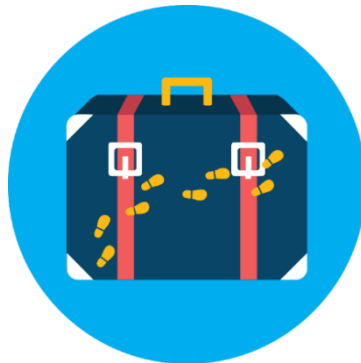




Ik wil een bouwplan realiseren

Gemeente Houten



Onno de Ontwikkelaar

De ondernemer, professioneel



gedreven

Beetje egoïstisch

realist

allesweter

Persoonlijk

Ondernemers, met zowel korte als langdurige ervaring met projectontwikkeling. Ongeacht leeftijd, erg ambitieus om zich persoonlijk te profileren. Zijn zakelijk maar ook maatschappelijk geëngageerd.

Ik en de overheid

Zien de overheid als een 'noodzakelijk kwaad', maar je kunt ook niet zonder ze. Begrijpen dat er regels moeten zijn. Door hun ervaring weten ze daar ook op een positieve manier gebruik van te maken. Zo zorgen ze ervoor dat er toch 'deuren voor ze open gaan' die normaliter dicht zouden blijven.

Doel

Zorgen dat hun verzoek om te kunnen (ver)bouwen zo snel mogelijk wordt vergund en de plannen (voor derden) kunnen worden gerealiseerd.

Belemmeringen

Procedures duren soms te lang. Niet altijd duidelijk wie contactpersoon is. Wisseling van ambtenaar vertraagt het proces. Onvoldoende meedenken door ambtenaren/starheid.

Behoeften

Wil een (ambtelijke) organisatie ontmoeten die met hem meedenkt, in kansen en mogelijkheden, soms naast hem staat. Een ondernemende medewerker die verantwoordelijk is en mandaat heeft, afspraken nakomt (beloofd is beloofd), ook als dat NEE is, snel en doortastend. Eén dag langer kost geld.

Bea de Burger

De Idealist, motivatie uit overtuiging



Idealist

omgevingsbewust

Sociaal

bescheiden

Persoonlijk

Man/vrouw, middelbare leeftijd, hoog opgeleid, maatschappelijk betrokken, staat open voor diverse samenlevingsvormen. Streeft haar ideaal na, maar met respect voor de ander.

Ik en de overheid

Ziet de overheid als een transparante en betrouwbare partner voor het verwezenlijken van haar dromen.

De overheid is er voor hen en niet (alleen) voor de projectontwikkelaars die met snelle stappen geld willen verdienen.

Doel

Samen ervoor zorgen dat de plannen in wederzijds belang, sociaal, veilig en duurzaam, zonder al te veel hobbels worden gerealiseerd.

Belemmeringen

Geen communicatie over voortgang. Onduidelijk wie casemanager is en met welke bevoegdheden, waardoor overheid een onbetrouwbare partner wordt. Verkeerde verwachtingen wekken.

Behoeften

Een overheid die er nadrukkelijk voor zijn burgers is. Openstaat voor ideeën en zich niet alleen laat (ver)leiden door snelle maar minder duurzame oplossingen.

Een overheid die burgerinitiatieven toejuicht en faciliteert, zowel in moreel als fysiek opzicht (bv. vergaderruimte beschikbaar stellen, maar ook rug recht houdt in moeilijke fase).

Huidige klantreis

“Ik wil een bouwplan realiseren!”

gemeente Houten



Huidige
klantreis



Touchpoint



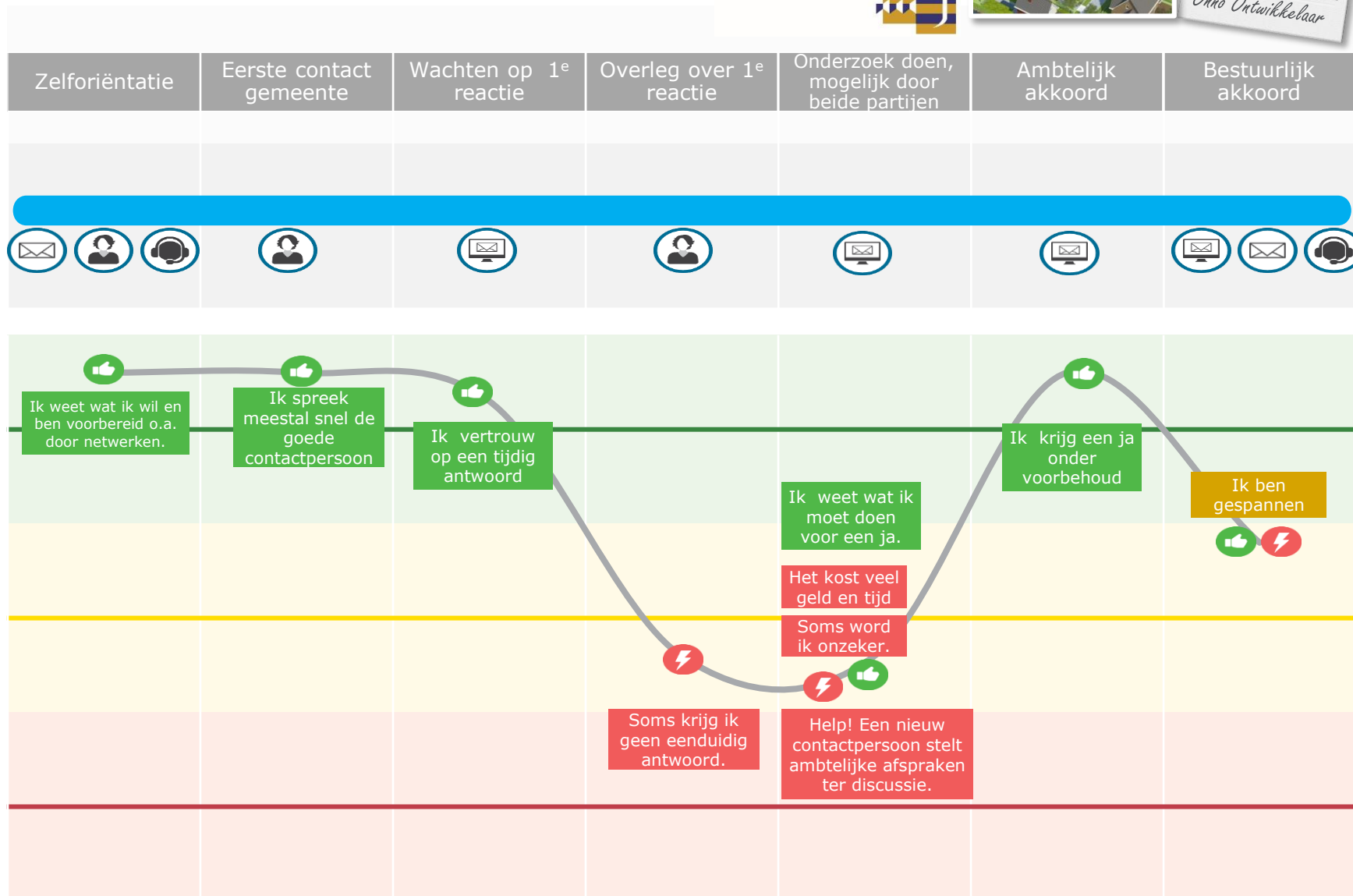
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis

"Ik wil een bouwplan realiseren!"



Klant
behoeften



Activiteiten

gemeente Houten



1. "Ik wil een mooi project voor mijn opdrachtgever realiseren."

- "Ik spreek eerst een contactpersoon van de gemeente over hun eisen en dien daarna een plan in voor een reactie."



Pijnpunten

- Soms is er een wisseling van contactpersonen. Dit geeft een bug in het proces. Schriftelijke afspraken zijn dan niet bekend. Ik heb geen klik met de contactpersoon.
- Ik krijg geen eenduidig antwoord.
- Het antwoord duurt langer dan verwacht.
- Het verkrijgen van een bestuurlijk akkoord is spannend.
- De reactie van de gemeente moet ik soms bijbuigen. Voor onervaren projectontwikkelaars is dat moeilijk.
- Informatie is moeilijk te vinden op de website.
- De website is onvolledig
- Het is onduidelijk hoe lang de procedure duurt



Dit werkt goed

- Ik heb vaak een constante behulpzame communicatieve contactpersoon.
- Ik heb vertrouwen in de medewerking van de gemeente
- De gemeente houdt zich aan de afspraken.
- Ik krijg de afspraken zwart op wit.
- De contactpersoon is goed bereikbaar.



Verbeterpunten

- Ik wil tussentijds in alle fasen de voortgang van mijn proces kunnen volgen.
- Ik wil dat de gemeente ook bij wisseling de afspraken kent. De gemeente moet een goed schriftelijk dossier aanleggen.

Gewenste klantreis

"Ik wil een bouwplan realiseren!"

gemeente Houten



Onno Ontwikkelaar



Huidige klantreis



Touchpoint



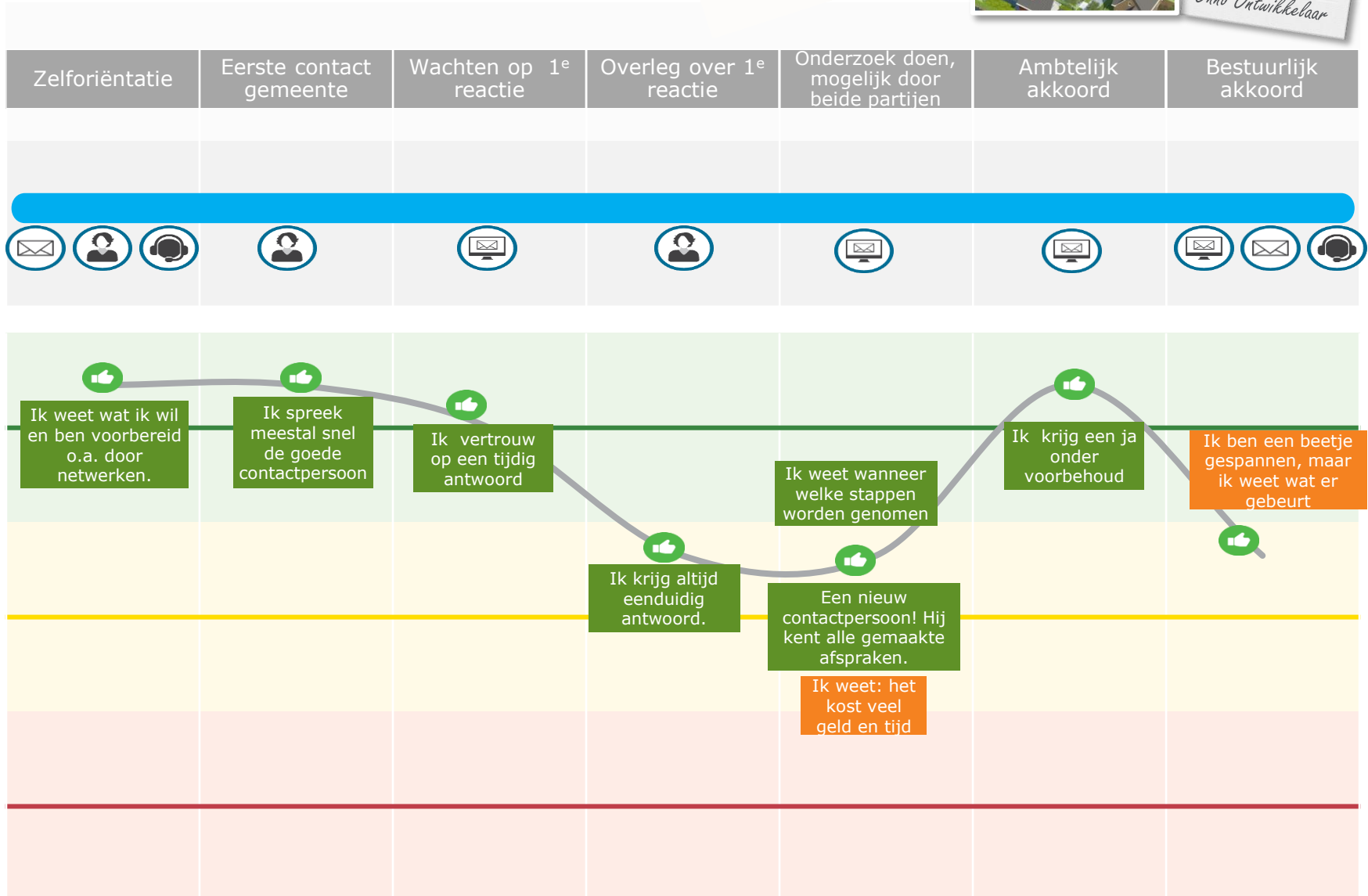
Positief



Neutraal



Negatief



Verbeterpunten

1. Verbeteren voortgangs- en overdrachtdossier
2. Verminderen onzekerheid tijdens procedure bij aanvrager
3. Advisering aanvrager over verschuiven plankosten in relatie tot stand van het proces.