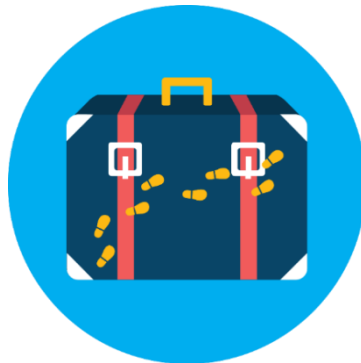


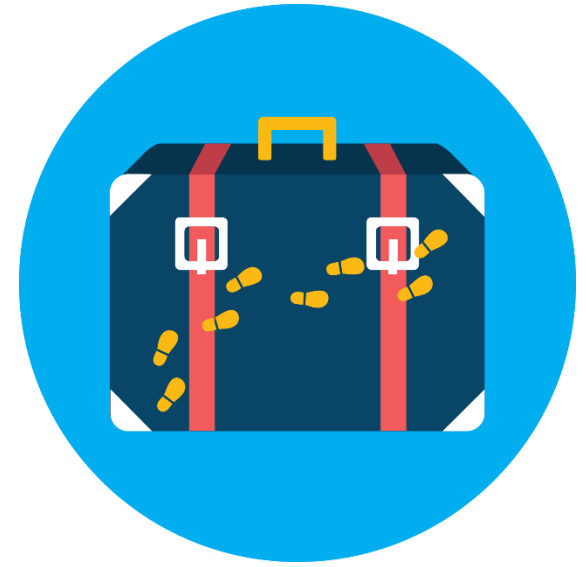


Ik wil een horecabedrijf starten



Gemeente Vlissingen





PERSONA'S

Persona: Karel

Ervaren horecaondernemer



Recht door zee

Betrokken

Ongeduldig
doelgericht

Familieman

Persoonlijk

Karel Jobse uit Vlissingen is 50 jaar. Getrouwd, 1 dochter van 22 en 1 zoon van 12.

Vroeger was Karel cafébaas, nu wil hij Pannenkoekenhuis Spek mie Stroop openen in Vlissingen.

De zaak is overdag open, dus hij hoeft niet meer de gekke late uren te maken en er is plek voor zijn kinderen om eventueel de zaak aan over te doen. Karel is een man met ervaring. De verandering betekent echter at hij andere vergunningen moet aanvragen, dat de focus verlegd wordt

.Voor het procedurele deel (vergunningen, Bibob) heeft hij hulp nodig van de gemeente. Verder is Karel Gepokt en gemazeld en weet hoe de hazen lopen. Pand, financiën e.d. zijn al op orde. De nu nog lege ruimte boven de zaak kan in de toekomst nog een klein boutique hotel van 10 kamers herbergen.

Ik en de overheid

Karel is pragmatisch. Hij heeft niet zo veel met de overheid en structuren. Hij wil gewoon makkelijk en snel geholpen worden. Tot nu toe is dat altijd gelukt. Zodra het 'ingewikkeld' wordt, voelt hij zich nu een nummer en lijkt het alsof mensen niet willen meedenken om hem efficiënt te helpen. Voelt zich soms verdwalen in een woud van regeltjes. Dat vindt hij zonde van zijn (spaarzame) tijd en hij begrijpt het niet. Gelukkig zitten er ook ambtenaren die hem wel begrijpen, al zijn ze soms moeilijk te vinden. In het zakenleven zou zo iets nooit kunnen.

Doel

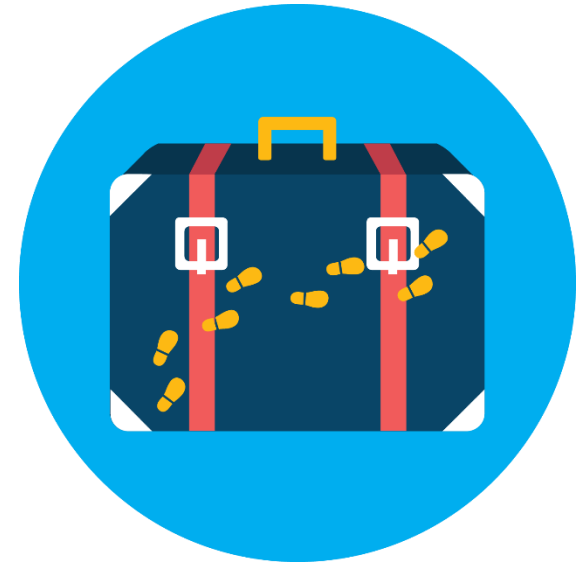
Binnen de gestelde termijn een dag-horecaverunning krijgen met de mogelijkheid het hotel erbij te ontwikkelen.

Belemmeringen

Karel heeft moeite met bureaucratie en een inflexibele overheid.

Behoeften

Een gids door het woud van regels die hem de juiste kant op wijst.



HUIDIGE KLANTREIS

Ik wil een horecabedrijf starten

Gemeente Vlissingen



Huidige klantreis



Touchpoint



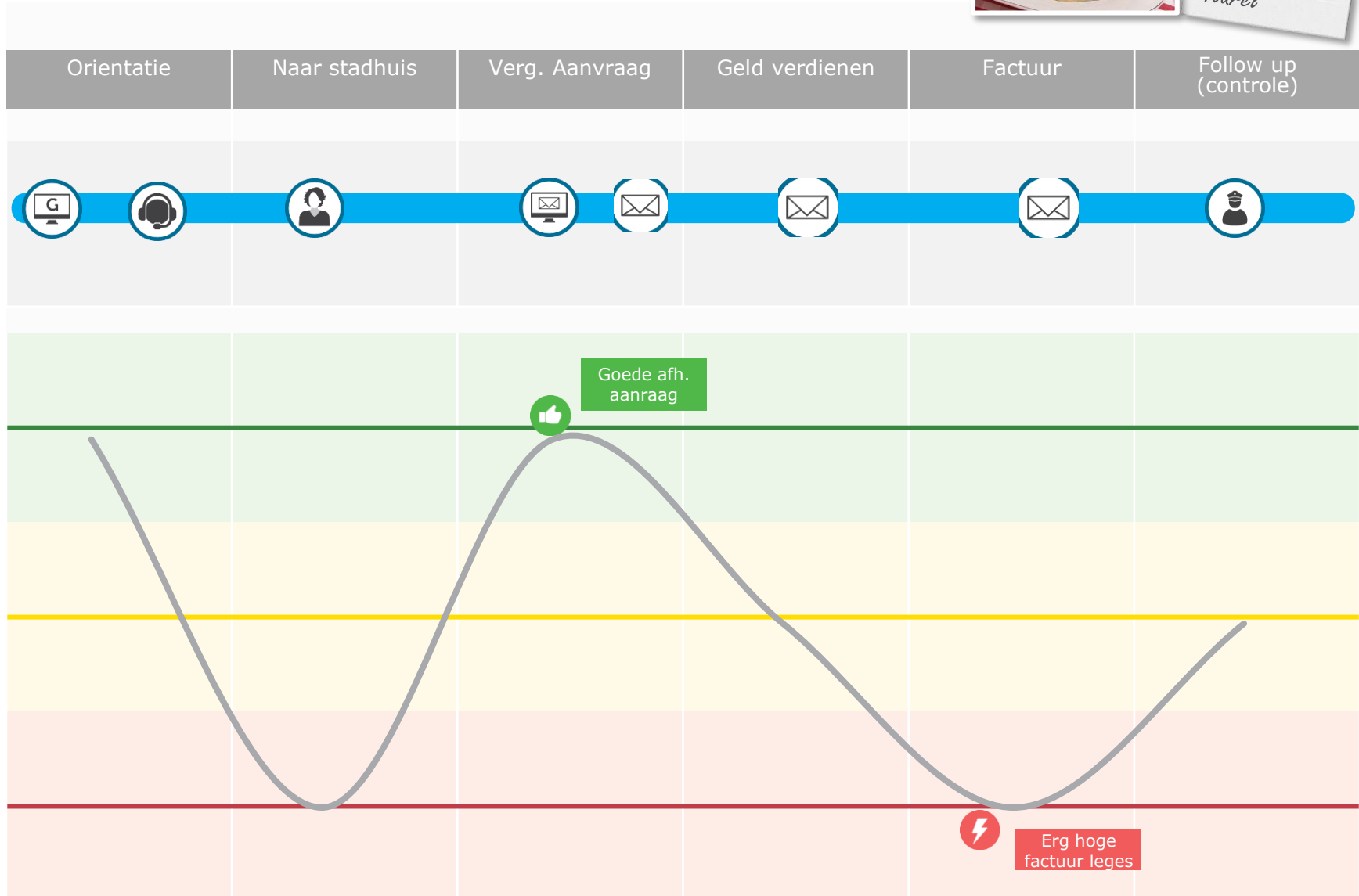
Positief

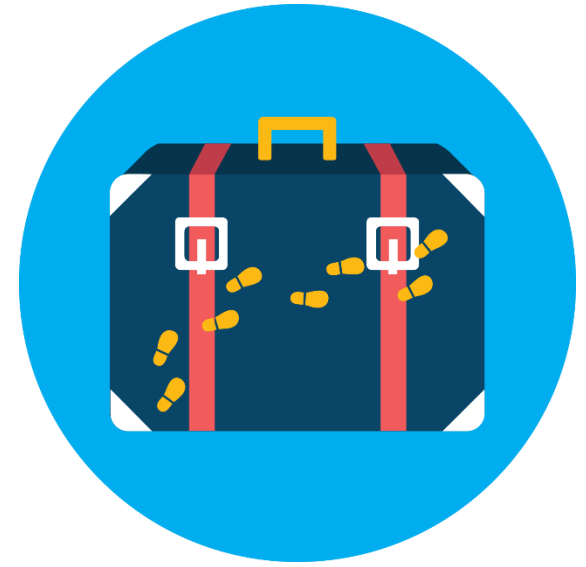


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

Ik wil een horecabedrijf starten

Gemeente Vlissingen



Klant
behoeften



Activiteiten



Pijnpunten

- Geen initiatief van ambtenaar om te helpen
- Geen open inloop bij receptie
- Niet klantvriendelijk ontvangen
- Knelpunt in relatie aanvraag - financiën (Bibob)
- Lange doorlooptijd
- Kip-ei verhaal
- Geen heldere brief van vergunning
- Onduidelijk waarom weer vergunning

Dit werkt goed

- Makelaar kent de weg
- Contact netwerk met gemeente
- Ondernemersloket op internet : ambtenaar snel gevonden
- Persoonlijk contact
- Meedenkende ambtenaar
- Nasturen van hotel – gebruiksvergunning
- Brandweer behulpzaam
- Vlotte toezending factuur

Verbeterpunten

- Meer persoonlijk contact met ambtenaar
- Vrije inloop/flexibele receptie
- Goed bereikbare ambtenaar
- Toelichting op waarom van vergunningsaanvraag
- Helderheid benodigde contracten
- Advies om te bellen voor ambtenaar
- Verschil tussen soort brief per type ondernemer.

Ik wil een horecabedrijf starten

Gemeente Vlissingen



Klant
behoeften



Activiteiten



Pijnpunten

- Niet de juiste vragen gesteld aan het begin
- Frustratie over kosten achteraf, vooraf onbekend
- Iets niet geregeld (afval)



Dit werkt goed

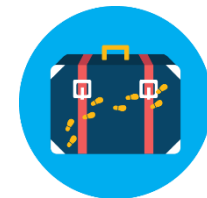
- Multidisciplinaire controle



Verbeterpunten

- Informatie combineren van verschillende diensten (Controle)
- Visualiseren van verschillende stappen in proces
- Klantvriendelijkheid/ flexibiliteit balie medewerker

Verbeterplan



ACTIVITEIT	PIJNPUNT	OPLOSSING	WAT IS MOGELIJK IN BESTAANDE PROCESSEN / APPLICATIONS	ACTIE	WIE NEEMT HIEROVER EEN BESLUIT	WIE VOERT HET UIT	KOSTEN	OP WELKE TERMIJN	GEVOLGEN VOOR ORGANISATIE	RESULTATEN
Zoeken op website	Informatie niet gemakkelijk te vinden	Apart deel site maken voor horeca vragen	Dat is mogelijk	Structuur en teksten maken	Communicatie	PM	Geen	Kort	Geen	Betere informatie voor ondernemer
Inloop bij receptie in stadhuis	Er is niet bekend dat er op afspraak wordt gewerkt	Op site en met info bekend maken dat ambtenaar alleen op afspraak te spreken is	Dat is mogelijk	Keuze maken voor vrije inloop of afspraak	Frontoffice	Puza			Geen	Duidelijkheid voor ondernemer
Protocol voor vergunningen-traject	Van te voren weet ondernemer niet wat hem te wachten staat	Aan de voorkant meer informatie geven (over tijd, kosten en info benodigd)	Dat is mogelijk	Flyer maken met info (ook op site)	PUZA/SBP	Puza/SBP	Geen	Geen	Geen	Goed verwachtingen management en daardoor geen teleurstelling achteraf
Wet Bibob	Vergunning wacht op financiering en andersom	Intentie verklaring geregeld en flexibel meegedacht	Nakijken				Geen	Geen		Duidelijkheid voor ondernemer
Gebruiks-vergunning hotel	Onduidelijkheid bij ondernemer waarom noodzakelijk	Van te voren meenemen in protocol	Dat is mogelijk	In info zetten	PUZA/SBP	Puza	Geen	Geen	Geen	Duidelijkheid voor ondernemer