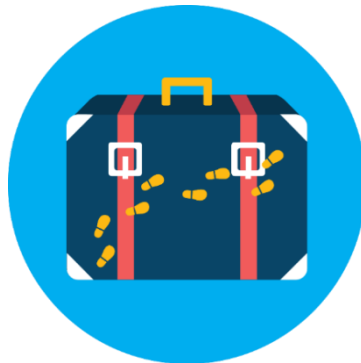




Klantreis Venray Omgevingsvergunning aanvragen



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



Betrokken



Toegankelijk



Omgevingsvergunning agrarisch

Gemeente Venray



Touchpoint



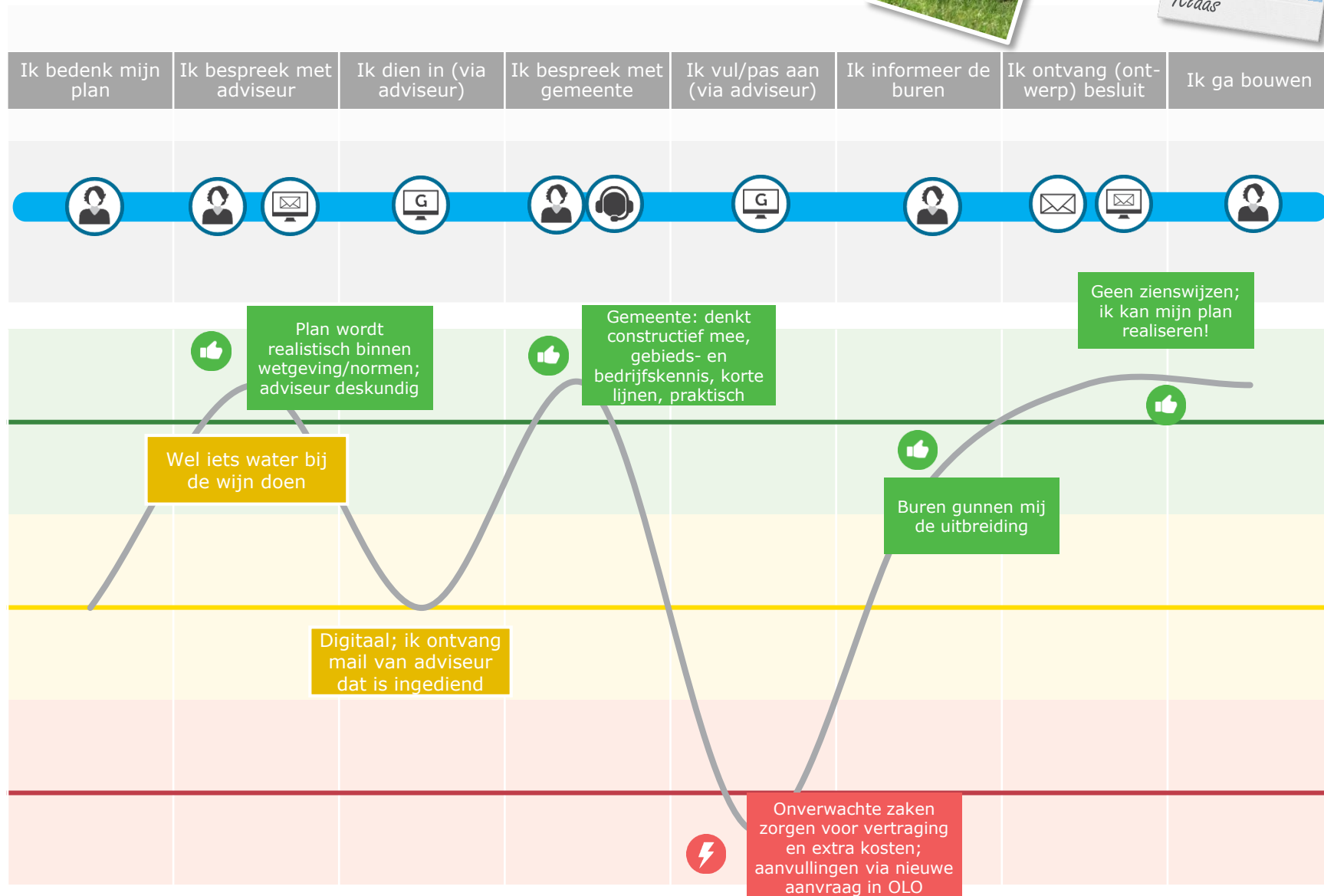
Positief



Neutraal

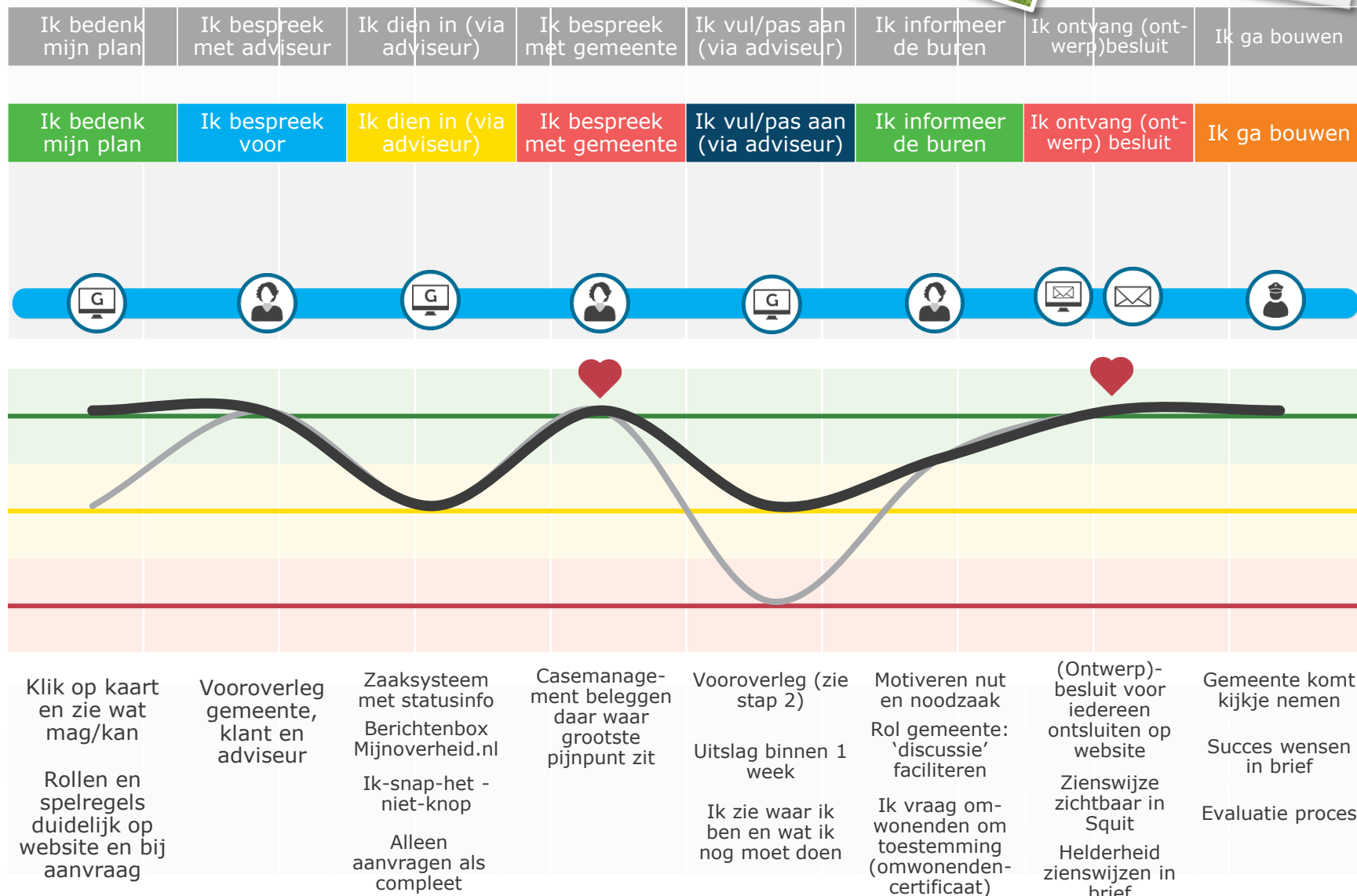


Negatief



Omgevingsvergunning agrarisch

Gemeente Venray



Omgevingsvergunning agrarisch

Gemeente Venray



De prettige aspecten

- Gemeente denkt constructief mee, korte lijnen, praktisch/informeel, gebieds- en bedrijfskennis
- Casemanagement beleggen daar waar grootste pijnpunt zit
- Buren (boeren) gunnen mij iets
- Vergunning snel en tijdig verleend
- Adviseur kent complexe regelgeving

De onprettige aspecten

- Geen digitale afschrift van OLO-aanvraag na indiening door adviseur
- Geen proactief bericht over zienswijzen ja/nee
- Digitaal geen inzicht in processtappen
- Onverwachte zaken: extra werk (alles aanpassen), vertraging, extra kosten klant (o.a. opnieuw aanvraag bij Provincie ikv natuur-beschermingswet en aanvullende offerte vanwege meerwerk)
- OLO werkt, maar:
 - Aanvullen via nieuwe aanvraag
 - Conceptaanvragen via OLO loopt niet goed. Wat is status?
 - Doorsturen naar bevoegd gezag gaat regelmatig fout (bijv. van gemeente naar provincie)
 - Tabblad 4 omslachtig, veel info
 - Koppeling AIM ontbreekt

Omgevingsvergunning agrarisch



Gemeente Venray



Activiteiten



1. Deskundige begeleiding, korte lijnen, heldere communicatie
2. Digitaal werken, besluit per post
3. Goede relatie omwonenden
4. Snelle en tijdige afhandeling vergunning

- Toekomstbestendig maken bedrijf
- Documenten aanleveren aan adviseur
- Contact leggen met burens



Pijnpunten

- Complexe regelgeving: adviseur nodig.
- Na gesprek adviseur en gemeente nog plan aanpassen. Soms extra kosten (meerwerk adviseur, nieuwe aanvraag Provincie).
- Digitaal geen inzicht in processtappen en inhoud aanvraag.
- OLO verbeterpunten
- 'Late' info over zienswijzen



Dit werkt goed

- Deskundigheid bij adviseur en gemeente
- Digitaal indienen en digitaal info ontvangen (vaak per mail)
- Casemanager: bij degene waar grootste pijnpunt zit (bijv. milieu)
- Gemeente: denkt mee, korte lijnen, informeel, praktisch



Verbeterpunten

- Rollen en spelregels duidelijk op website en bij aanvraag; klik op kaart voor info
- Vooroverleg met gemeente bij complexere aanvragen; analyseer samen de omgeving
- Digitaal statusinfo (gebruiksvriendelijk zaakstelsel)
- Wat extra's doen voor omgeving (compensatie); omwonendencertificaat
- Zienswijzen: concretere info in brief, contactmoment na 7 weken
- Positieve afsluiting: succes wensen, bezoekje, evaluatie