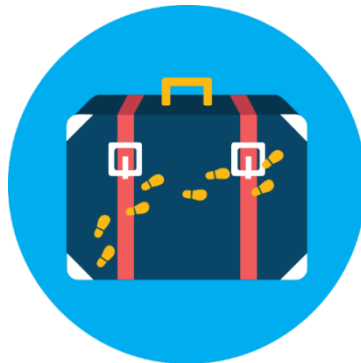
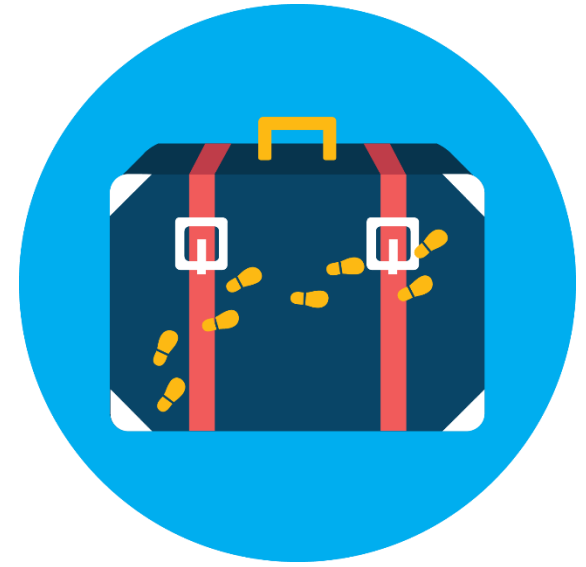




Ik wil een restaurant vestigen

Gemeente Stichtse Vecht





PERSONA'S

Stichtse Vecht

Persona – Harry Smolders



Leidingnemer
Direct
Oplossingsgericht
Hoffelijk
Spontaan
Veeleisend kritisch

Persoonlijk

Leeftijd: 38 jaar
Privé-situatie: getrouwd en drie kinderen: een zoon van 4 en tweelingmeisjes van 2.
Opleiding: HBO commerciële economie (niet afgerond)
Functie: restauranteigenaar van 't Wilde Zwijn in Dalfsen
Persoonsbeschrijving: Harry is een nauwgezette, natuurlijke leider die veel oog heeft voor kwaliteit.

Op zondag speelt hij handbal bij de plaatselijke club, waarvan 't Wilde Zwijn hoofdsponsor is. Hij speelt in zijn vrije tijd graag poker met zijn vrienden.

Ik en de overheid

Pragmatische houding t.o.v. dienstverlening, kritisch en veeleisend.

Doel

Het vestigen van een nieuw restaurant aan de Vecht.

Belemmeringen

Informatie is erg ingewikkeld en de afhandeling duurt erg lang.

Behoeften

Duidelijke informatie over wat hiervoor nodig is en snelle aanvraagprocedure voor benodigde vergunningen.

Stichtse Vecht

Persona – Arend Mistenbrok



Onderhandelaar
Gezellig
Zelfstandig
Eigenzinnig

Persoonlijk

Leeftijd: 64 jaar
Privé-situatie: Weduwnaar,
2 dochters van 38 en 40
jaar.
Functie: Directeur van
garagebedrijf Mistenbrok.
Persoonsbeschrijving:
Arend is een echte
onderhandelaar. Vanaf
jongs af aan al gefascineerd
door auto's. Jong begonnen
met een bedrijf in Maarssen
Dorp en door slimme
investerings verschillende
andere (auto)bedrijven
overgenomen. Arend is
trotse opa, zijn familie komt
op de eerste plaats. Hij
houdt verder van vissen en
gaat eens per jaar met
goede vrienden uit eten en
naar een casino.

Ik en de overheid

Ongeduldige houding
t.o.v. dienstverlening

Doel

Het investeren in een
nieuwe bestemming voor
zijn garage.

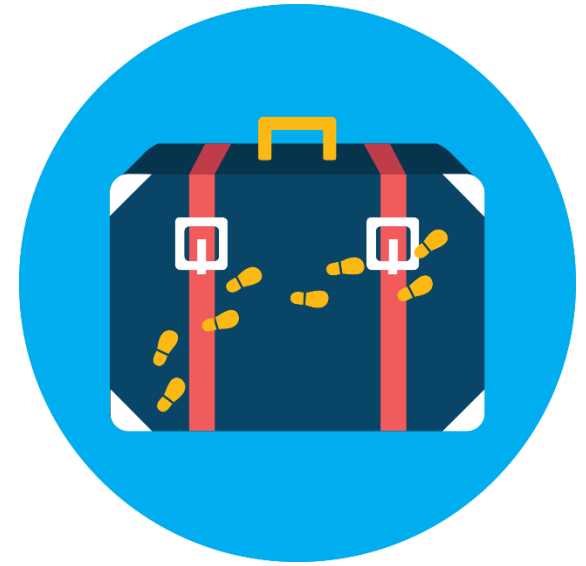
Belemmeringen

Informatie is ingewikkeld
en de afhandeling duurt
erg lang.

Behoeften

Duidelijke informatie over
wat hiervoor nodig is en
snelle aanvraagprocedure
voor benodigde
vergunningen.

HUIDIGE KLANTREIS



Huidige Klantreis

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige
klantreis



Touchpoint



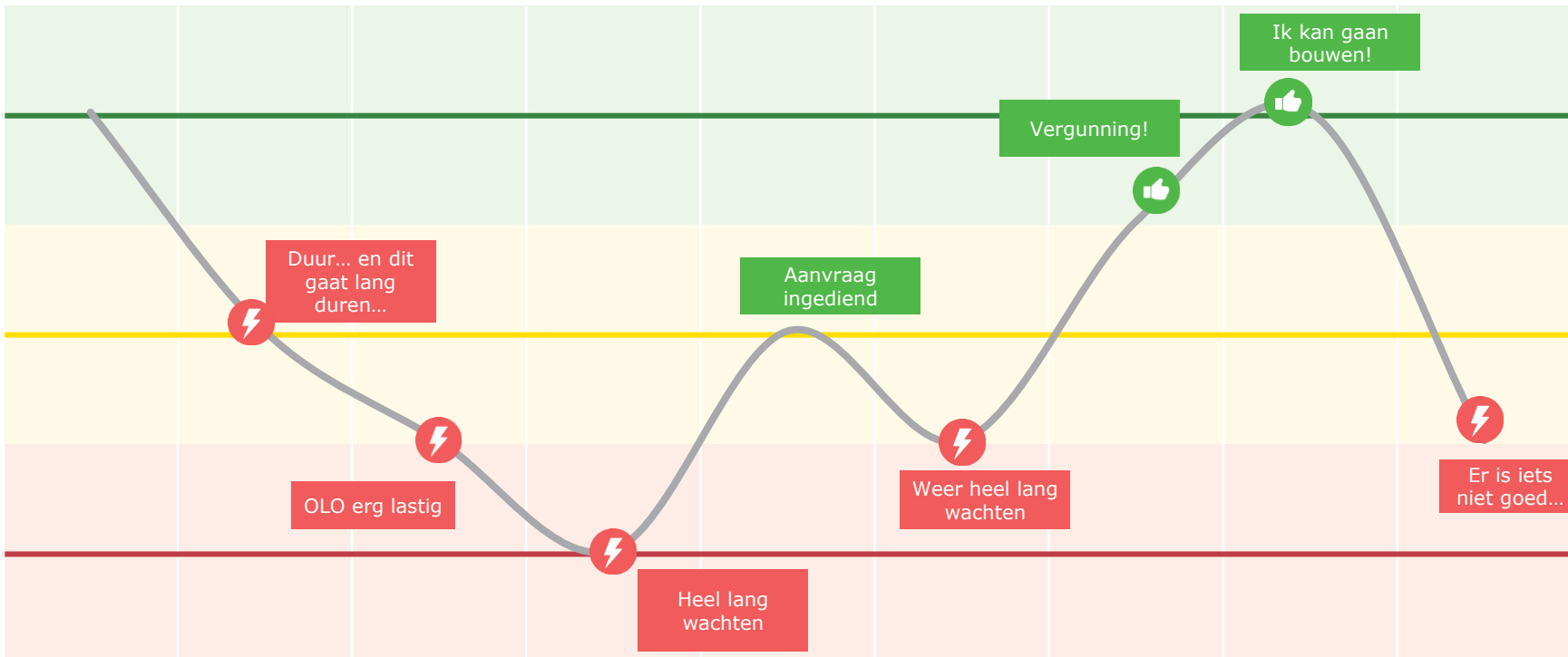
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis

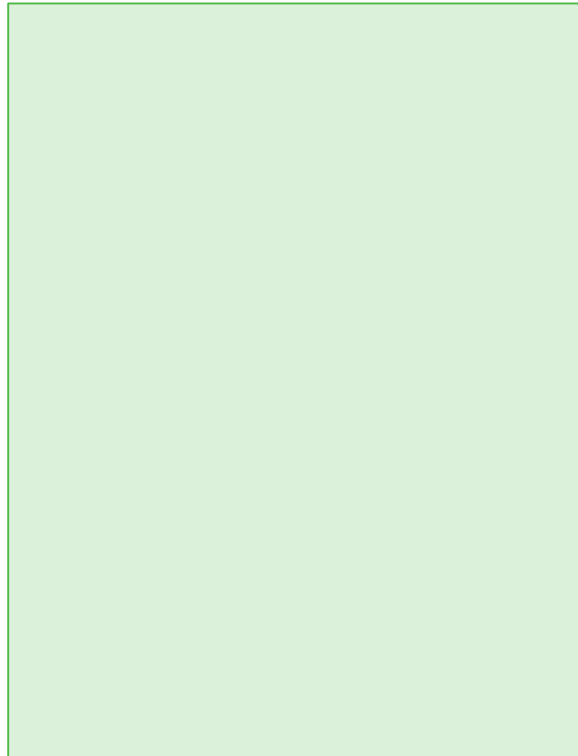
Stichtse Vecht



Pijnpunten

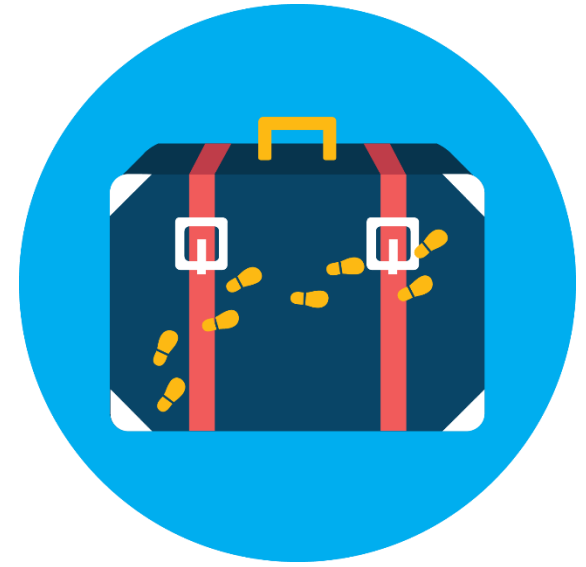
- VOP (Vooroverlegplan) kost €580, Omgevingsvergunning circa €10.000 ongeacht toekenning vergunning
- Men kan geen inschatting afgeven voor slagen
- Omgevingsloket is erg technisch en complex
- Proces voor klant niet transparant
- 80% van de gevallen moet extra info aanleveren
- Lange wachttijden zonder info over redenen

Dit werkt goed



Verbeterpunten

- Het invullen van het Omgevingsloket.nl ondersteunen
- Vooraf heldere informatie over proces en wat aan te leveren
- Meer tussentijdse informatie over de status
- Het eind van de klantreis positief afsluiten



HUIDIGE KLANTREIS

In Fasen

Huidige Klantreis (1)

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige
klantreis



Touchpoint

Ik verken de markt	Ik zoek een locatie	Ik zoek informatie	Ik heb contact met TIC	gesprek met omgevingsloket	Ik ga door	Ik zoek een adviseur	Ik maak een VOP	Ik dien VOP in via OLO
--------------------	---------------------	--------------------	------------------------	----------------------------	------------	----------------------	-----------------	------------------------



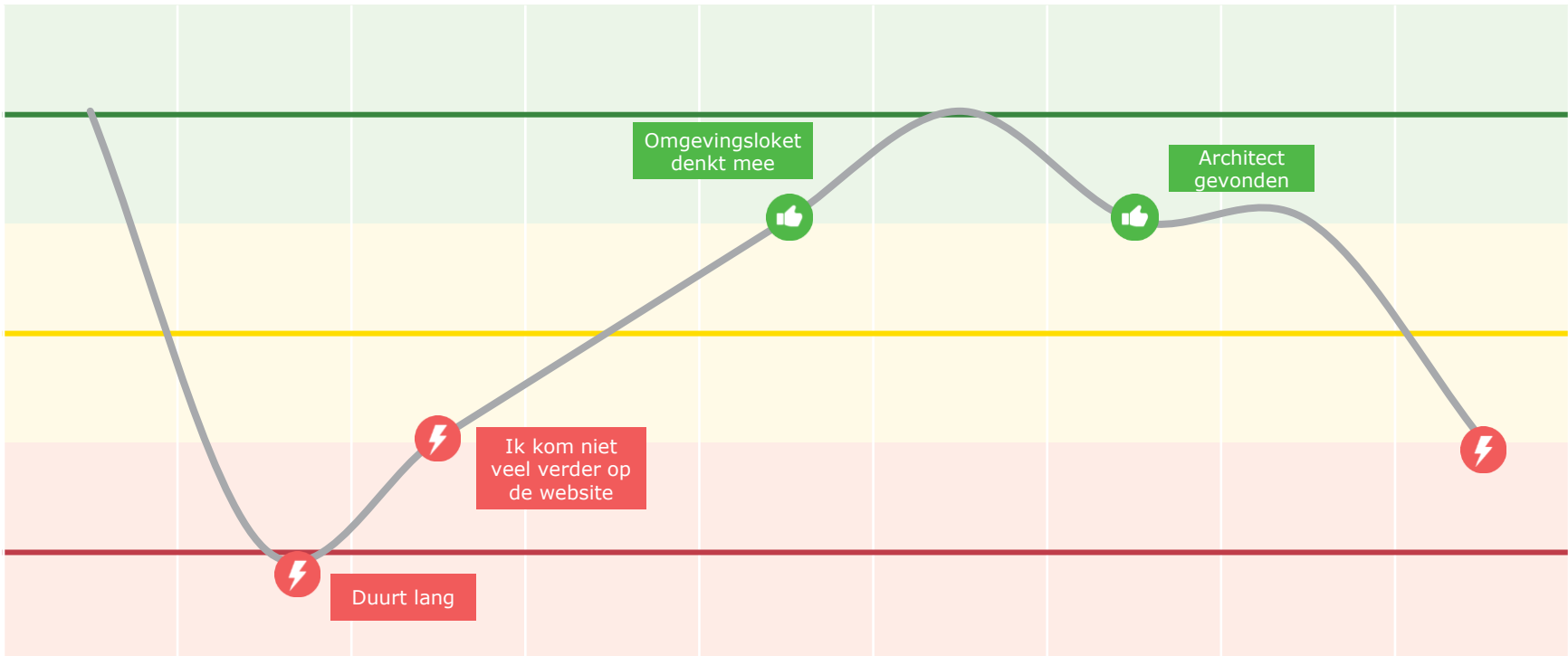
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis (1)

Stichtse Vecht



Pijnpunten

- Startfase gemeente duurt lang
- Website: ik kom hier niet veel verder
- KCC: naar wie word ik doorverwezen?
- BCF blijft geen contactpersoon
- Gesprek: niet alle deskundigen, gaat vooral over procedures en omgevingsvergunning
- Geen vast contactpersoon
- VOP-procedure lang en wisselende toetsing

Dit werkt goed

- Website: link naar ondernemersplein + info exploitatievergunning
- Omgevingsloket denkt mee
- Doorverwijzing naar Bedrijfscontactfunctionarissen

Verbeterpunten

- Vrije locaties in beeld brengen
- Ondernemer aan de hand nemen
- In elkaar vlechten VOP + eerste gesprek
- Doorlooptijden verkorten
- Aansluiten bij de droom van de klant, positief begeleiden

Huidige Klantreis (2)

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige
klantreis



Touchpoint



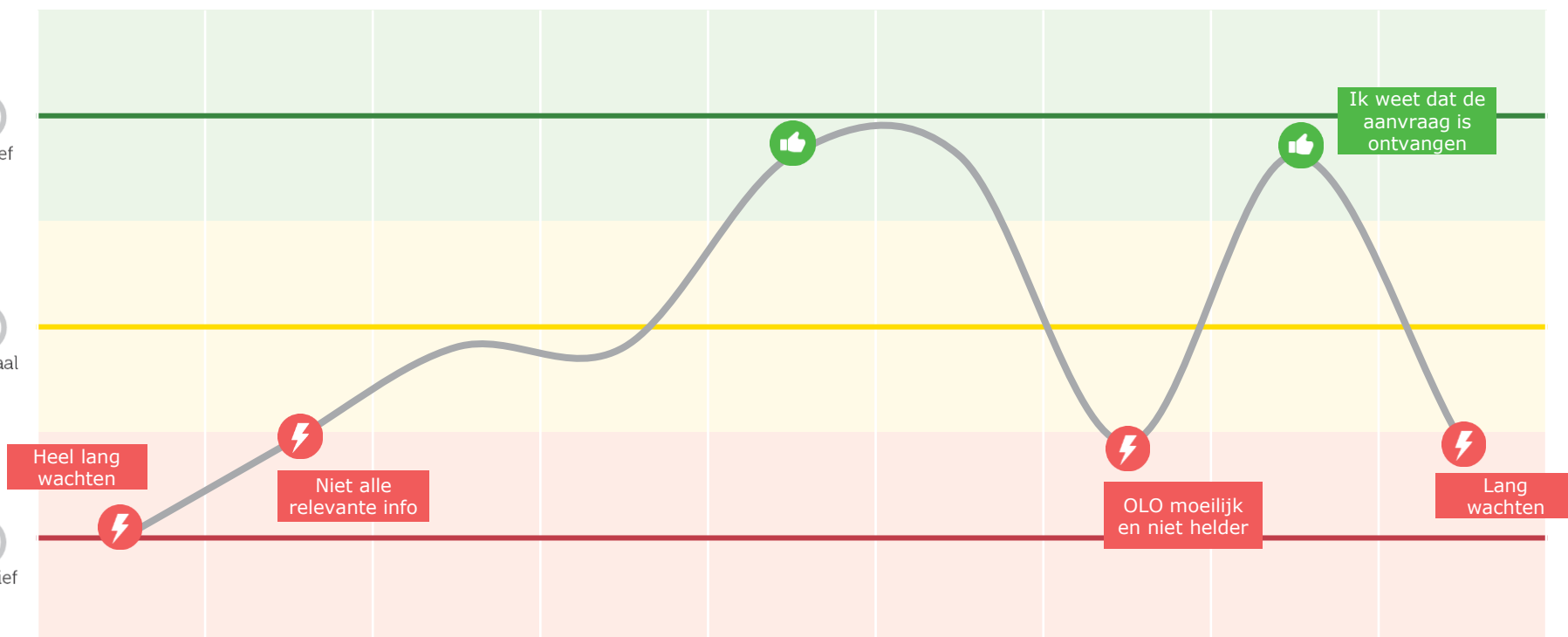
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis (2)

Stichtse Vecht



Pijnpunten

- Advies op VOP is een principe-advies en bevat niet alle relevante informatie
- Niet in één keer alle vergunningen aangevraagd.
- OLO is niet makkelijk en niet helder
- Ondernemer weet niet dat hij start melding bouw moet doen
- Ondernemer moet lang wachten

Dit werkt goed

- Bij het omgevingsloket krijgt ondernemer hulp bij indienen omgevingsvergunning
- Er is goed contact tussen ondernemer en behandelend ambtenaar

Verbeterpunten

- Bij de start van het traject hele procedure duidelijk maken
- Ondernemer begeleiden en meer persoonlijk contact
- Als gemeente adviseren over kortste route
- Kortere periode nemen voor ontvankelijkheidstoets aanvraag omgevingsvergunning

Huidige Klantreis (3)

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige klantreis



Touchpoint



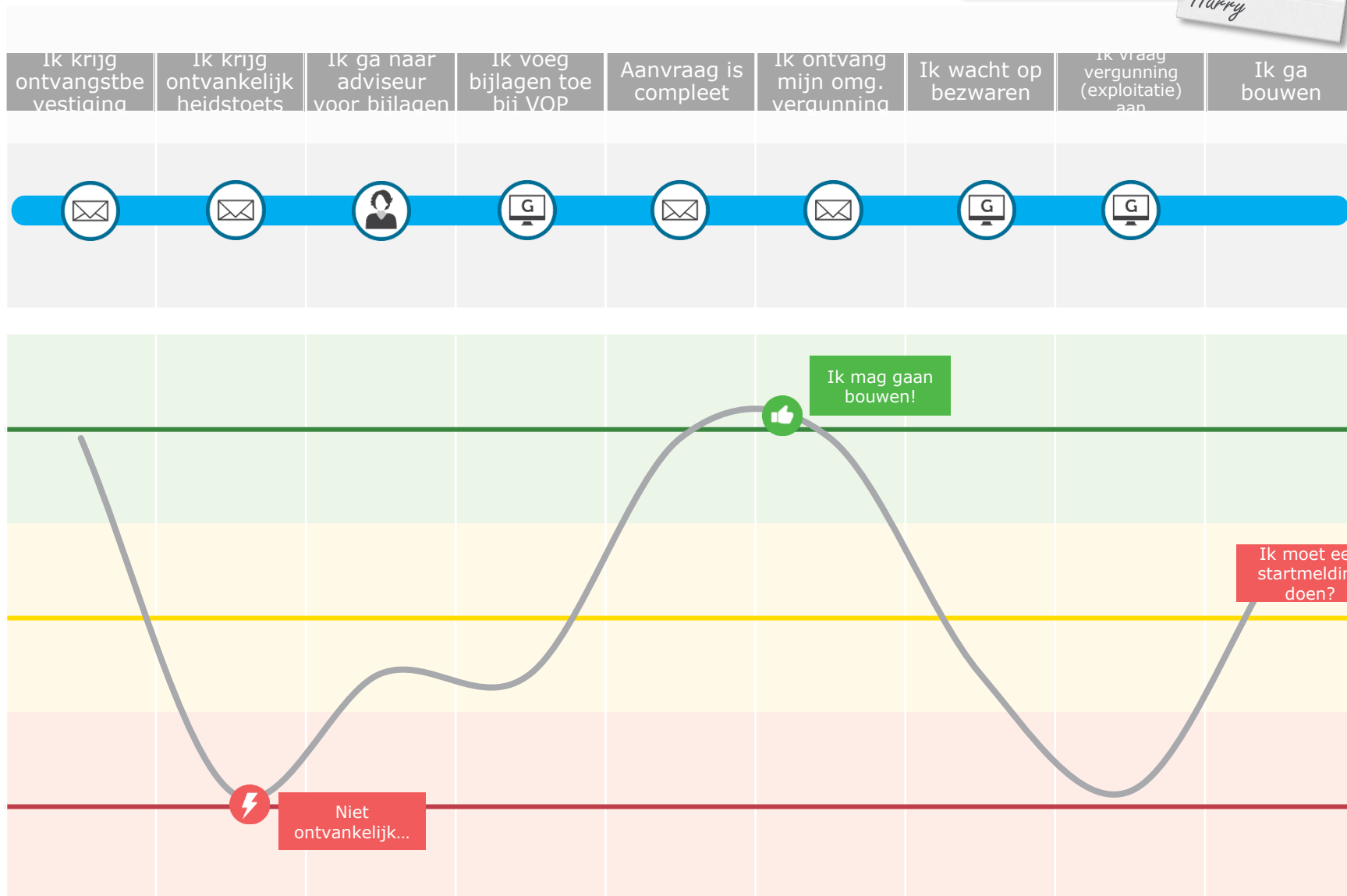
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige klantreis (3)

Stichtse Vecht



Pijnpunten

- 90% van de aanvragen voor een omgevingsvergunning is niet ontvankelijk
- Ondernemer moet veel wachten
- De informatie die de ondernemer krijgt is niet volledig en soms onjuist
- De ondernemer weet vaak niet dat hij een melding start bouw moet doen.

Dit werkt goed

- Ondernemer krijgt uitgebreide voortgangsbrief met verzoek om aanvullingen
- Vergunning wordt binnen wettelijke termijn verleend
- Er komt tussentijds bouwinspecteur om te kijken of het goed gaat

Verbeterpunten

- Handleiding maken voor aanvragen omgevingsvergunning
- Ondernemer begeleiden bij aanvraag omgevingsvergunning
- Onderzoeken waarom het in 90% van de gevallen fout gaat bij aanvraag omgevingsvergunning
- Verkorten termijn ontvankelijkheidstoets
- Termijnen Besluit Omgevingwet en Besluit horeca gelijk laten lopen

Huidige klantreis (4)

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige
klantreis

Ik krijg bouwtoezicht

Ik doe melding ingebruikname
restaurant

Ik krijg toezicht APV, toets of ik
vergunningen heb



Touchpoint



Positief



Neutraal

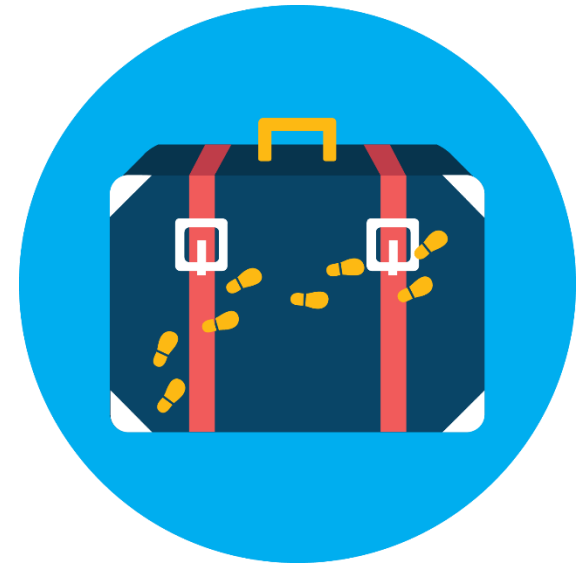


Negatief



Aanpassingen
doen in de
bouw

GEWENSTE KLANTREIS



Gewenste Klantreis

Ik wil een restaurant vestigen



Huidige
klantreis



Touchpoint



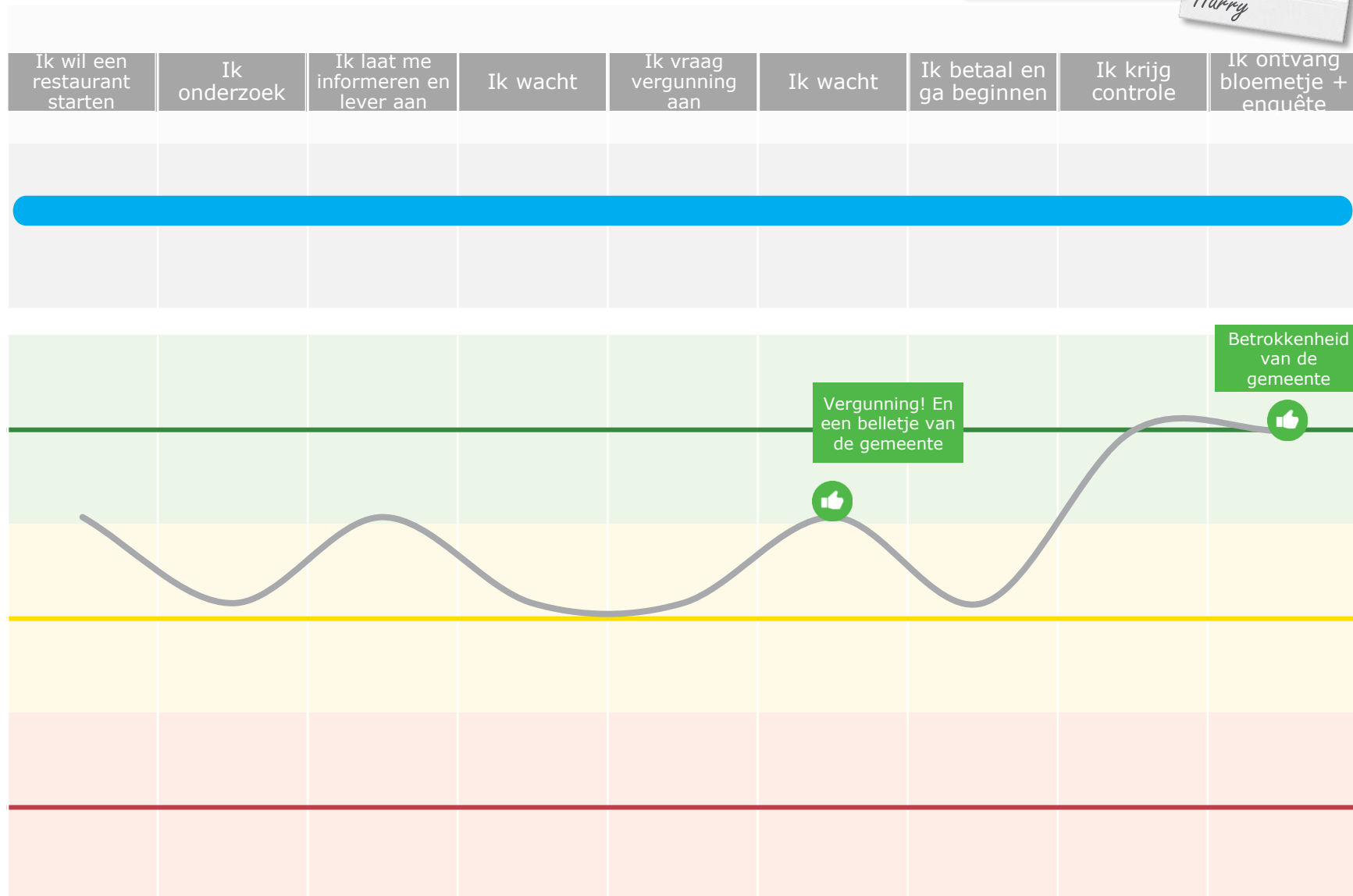
Positief



Neutraal



Negatief



Interne processtappen Gewenste Klantreis

Fases in proces	Ik onderzoek	Ik laat me informeren en lever aan	Ik wacht	Ik vraag vergunning aan	Ik wacht	Ik betaal en ga beginnen	Ik krijg controle	Ik ontvang bezoek gemeente
Acties gemeente	Omgevingsloket ontvangt telefoontje	Klant bellen met info over wat nodig is	Gemeente geeft advies per mail, hierin samenvatting van gesprek en integrale planning	Vergunnings-aanvraag komt binnen		Contactpersoon gemeente belt de ondernemer, op het moment dat de vergunning verleend wordt	Op voor ondernemer geschikt moment	Bezorgen of langsbrengen bloemetje door account-manager EZ
	Doorvragen naar vraag achter de vraag	Afspraak maken met ondernemer en benodigde expertise		Ontvangst bevestiging per mail met planning en termijnen		Ik ontvang vergunnings-brief		Metten klant-tevredenheid (link vragenlijst meenemen)
	Inventariseren benodigde expertise	Info mailen naar klant						
	Aanwijzen contactpersoon voor ondernemer	Gesprek met ondernemer en interne experts						
		Klant wijzen op benodigde informatie						
		Schetsen integrale planning						
		Terugkoppeling aan beleid m.b.t. aanpassen uitvoeringskader						

Verbeterplan

Oplossing	Impact	Gemak	Conclusie	Wanneer
Transparantie				
Voor complexe aanvragen aan het begin van het traject het hele proces integraal schetsen voor de ondernemer (alle benodigde vergunningen, ook horeca opnemen in integrale planning): Twee casussen afhandelen volgens de ideale klantreis: Learning by doing. Integraal team vanaf het begin om tafel met de klant.....	+	-	Midden lange termijn	Q3
Tijdens de procedure de ondernemer informeren over de stand van zaken van een vergunningaanvraag en uitleggen waarom het iets langer duurt: - Bewustwording: hier aandacht voor vragen, wanneer ga je informeren - Automatiseren communicatiemomenten in proces (elektronisch seintje) en termijnen vastleggen	+	+	Korte termijn	Q2
• Elektronisch het dossier kunnen volgen via Mijn overheid of bij het niet compleet zijn aanvullingen vragen	+	-	Midden lange termijn	Q3
• Bij het afwijzen van een aanvraag dat zo snel mogelijk kenbaar maken en niet wachten tot het aflopen van de wettelijke termijn (hier speelt ook de bestuurlijke dimensie)	+	-	Midden lange termijn	
Betere informatie				
- Op website informatie zetten/aanpassen/verbeteren: - over bedrijf starten, vergunningen, bouwen (meest gevraagde producten via gebruikte zoektermen) - aangeven welke stappen gezet moeten worden - aangeven welke informatie aangeleverd moet worden - aangeven hoe lang de procedure duurt en waarom - logische navigatie - Uitleg over hoe je omgevingsvergunning aanvraagt - Dit testen in usability-onderzoek	+	+	Korte termijn	Q2
Heldere begeleidende brieven en mailtjes met alle belangrijke informatie over b.v. procedure en contactpersoon en in begrijpelijke taal geschreven. Bij het afwijzen van een aanvraag een duidelijke motivatie en onderbouwing geven door: - Training klantgericht schrijven volgen - Meelezen door collega	+	+/-	Midden lange termijn	Q2
• Bij de ondernemer van tevoren helder maken wat een vooroverlegplan is, waarom je dat indient en hoe je dat moet indienen als ondernemer			ntb	
Interne afstemming				
Binnen de gemeente integraal werken (vooral bij complexe zaken): afstemmen tijdens het hele traject tussen de interne actoren (niet verkokerd kijken) door: Bij klantvraag bij omgevingsloket en APV doorvragen om benodigde expertise in beeld te brengen: bewustwording bij medewerkers creëren	+	+	Korte termijn	Q2

Oplossing	Impact	Gemak	Conclusie	Wanneer
- Integreren horeca/APV binnen omgevingsvergunning - Na aanvraag vergunning in werkverdelinoverleg afstemming tussen betrokken expertises, deze uitbreiden met team Buiten en RO - Op bepaalde momenten tijdens het proces (tussen toetsing en verlening) met alle betrokken partijen om tafel zitten om de complexe aanvraag met elkaar door te spreken.	+ + -	- + +	Midden lange termijn Korte termijn Lange termijn	Q3 Q2 Q4
Consistentie in beoordeling van aanvragen door waboregisseurs met behulp van b.v. omgevingsbeleidsplan	+	-	Midden lange termijn	Q3
Persoonlijke benadering en begeleiding				
Ervoor zorgen dat de ondernemer zich welkom voelt: bezoekje/bloemetje bij opening bedrijf.	+	+	Korte termijn	Q2
Aansluiten bij de beleving en droom van de ondernemer en minder communiceren vanuit procedures. Beter kunnen inleven in situatie van de ondernemer, goed doorvragen (vraag achter de vraag), creatief meedenken met de ondernemer en denken in oplossingen: .bewustwording via VOS training en BCF/accountantmanagers als ambassadeurs	+	-	Midden lange termijn	Q3
Eén aanspreekpunt/casusregisseur aanwijzen zo snel mogelijk na de start van het traject en in het vervolg warme overdracht: - Waboregisseur bij aanvraag vergunning via OLO of omgevingsloket - BCF / accountantmanager EZ bij de bij hen binnengekomen aanvragen - Hierin verschil maken tussen eenvoudige of (Multi)complexe vragen	+	-	Midden lange termijn	Q3
Zoveel mogelijk persoonlijk contact, een gesprek of een telefoontje (bereikbaarheid verbeteren): dit door meer bewustwording te creëren bij de medewerkers en bezetting op orde te maken. Eventueel doorkiesnummer uit brief halen en alleen 140346 communiceren. Eventueel spreekuur.	+	+	Korte termijn	Q2
De ondernemer persoonlijk begeleiden bij het aanvragen van een (VOP) en omgevingsvergunning.	+	+	Korte termijn	Q2
Kortere doorlooptijden en efficiënter proces				
Snel een contactpersoon toewijzen en communiceren aan ondernemer: termijn vaststellen binnen een week is haalbaar, binnen 2 werkdagen → meer bezetting nodig	+	+	Korte termijn	Q2
Mogelijkheid van meerjarige vergunningsaanvraag communiceren	+	+	Korte termijn	Q2
Aan het vooroverlegplan een termijn verbinden en deze bekend maken bij de ondernemer			ntb	
Onderzoeken of vooroverlegplan en gesprek omgevingsloket kunnen worden samengevoegd: hierin proces integraal schetsen	+	+/-	Midden lange termijn	Q3