

Gewenste beleving

Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



08-05-2017

Pagina 1 / 4

- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- i

initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- b

belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Kansen zoeken		Businessplan		Verdieping			
Gewenste klantreis fase	Kansen zoeken		Businessplan		Verdieping			
	Ik wil mijn bedrijf starten of uitbreiden.		Ik oriënteer me op de mogelijkheden.		Ik verdiep me in wat ik allemaal moet regelen.			
Dienstinnovaties & klantinteracties	Persoonlijke voorkeuren Website (DSO) Ik kies het soort alert dat ik wil ontvangen.	Stip op de kaart Website (DSO) Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.	Host Persoonlijk Website/Website (DSO) Ik word naar het juiste loket geleid.	Ik snap het niet knop E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM Ik neem contact op als ik er niet uitkom.	Dienstverlenings-pakket Website Ik kies een niveau van ondersteuning door de overheidsorganisatie.	Persoonlijke internetpagina Berichtenbox / Website Ik heb een overzicht van al mijn informatie over verleden, heden en toekomst.	Leg de regels uit Ik begrijp de regels.	Droog oefenen Website / website (DSO) Ik probeer de aanvraag uit voordat deze definitief is.
	Inspiratie Dashboard Website Ik bekijk andere gelijksoortige ideeën.	Initiatief alert Berichtenbox / SM E-mail Ik krijg bericht van een plan in mijn omgeving.	Binnen de lijntjes scan Website (DSO) Ik kijk of het plan voldoet aan de regels.	Gebouwgegevens Website (DSO) Ik heb toegang tot alle historische en technische gegevens van mijn pand.	Alle info op één plek beschikbaar Ik kan alle relevante informatie op één plek vinden.	Persoonlijke vergunningsuggesties Website (DSO) / Website Persoonlijk / Telefoon E-mail / Sms / SM Ik krijg suggesties voor andere vergunningen die ik ook eventueel nodig heb.	Leg de bedoeling uit Ik begrijp de bedoeling.	Leg het proces uit Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.
		Quicksan overleg Ik neem contact op met de organisatie om snel te vernemen wat de haalbaarheid is van mijn plan.	Gelaagd aanbieden Website / Telefoon Persoonlijk Ik lees eerst de hoofdlijnen en kan doorklikken op steeds meer detailinformatie.	3D-Omgevings-platform Website (DSO) Ik log in op een platform met alle informatie van mijn plan en alle betrokkenen.	Augmented Reality Website (DSO) Ik kan mijn plan direct op de omgeving plotten.	Praktijkoverzicht Website Ik bekijk gelijksoortige praktijkvoorbeelden.	Participatiegids Website (DSO) / E-mail Ik maak gebruik van de gids met diverse participatiemiddelen.	Automatische check aan beleid Website (DSO) Ik kom te weten of deze ontwikkeling past binnen het geldende beleid.
Backoffice	Integraal klantbeeld Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.	Toepasbare regels Website (DSO) Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.	Klantkennis Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.	Gecertificeerd archief adviseur Website Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.	Certificering leverancier Website (DSO) Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.	Organiseer de keten Website / E-mail / Persoonlijk / Sms / SM Ik regel alles bij een instantie.	Life events E-mail / Website Als er iets in mijn leven verandert licht de organisatie mij proactief in over mogelijke rechten en plichten.	Verminderen regels Terugdringen van regels.
			Gluren bij de burens Ervaring opdoen bij andere organisaties.			Cultuur aanpak De vraag van de klant staat centraal.		

Gewenste beleving

Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



08-05-2017

Pagina 2 / 4

- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- i initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- b belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Geen					Geen		Voorbereiding	
Gewenste klantreis fase	Afstemming					Participatie		Samenstelling	
	Ik stem mijn plannen af met de organisatie.					Ik werk samen met betrokkenen.		Ik stel de aanvraag samen.	
Dienstinnovaties & klantinteracties	Tweede mening Website (DSO) Persoonlijk Ik word gevraagd een reactie te geven op een plan.	Bel de wethouder Telefoon Ik bel de wethouder omdat mijn initiatief grote belangen kent.	Map Table Persoonlijk Ik roep kaarten op en maak aantekeningen.	We komen naar u toe Persoonlijk De organisatie komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken.	Bestuur op maat Website Ik toets het draagvlak bij het bestuur en krijg binnen een week een principebesluit van het bevoegd gezag.	Ontwerpde benadering Ik ontwerp het plan Agile.	SimCity gamification (inspraak) Website Ik leg mijn plannen uit in een SimCity-omgeving.	Voorkeuren-correspondentie Website / Telefoon E-mail Ik kies wie welke stukken ontvangt.	Geautomatiseerde documentaanlevering Website (DSO) Alle documenten die de overheidsorganisatie al heeft zijn automatisch aan de aanvraag toegevoegd.
	Initiatiefmanager Persoonlijk Ik word geholpen door één contactpersoon die mijn initiatief binnen de overheidsorganisatie organiseert.	Meekijkmogelijkheden Website (DSO) Ik laat adviseurs en de organisaties meekijken met mijn plannen.	Verbeter- & toetsersuggesties Persoonlijk Ik ontvang tips.		Omgevingsplatform participatie Website (DSO) Ik deel mijn plannen en modellen met belanghebbenden.	Planatelier Persoonlijk Ik bespreek mijn plannen in een overleg met alle partijen.			
Backoffice	Ambtenaar 3.0 De medewerker adviseert de initiatiefnemer en zoekt naar oplossingen.	Eén ondernemer vraagt alles aan Eén ondernemer doet de aanvraag voor alle ondernemers.	Optimale bezetting De capaciteit past bij de vraag van de klant.	Pool initiatiefnemer-manager Persoonlijk / E-mail / SM Er is een landelijke pool met initiatiefmanagers	Willen toetsen Meer tijd en moeite voor initiatieven die passen.			BIM plugin Website (DSO) Ik kan modellen in een 3D-format bijvoegen.	

Gewenste beleving

Ontwerpformule

08-05-2017

Pagina 3 / 4

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



Jan



Albert



Eva



David



Friso



Hendrik



Siebke



Rianne



Snel



Betrokken



Relevant



Persoonlijk



Eenvoudig



Transparant



initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.



belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling	Afwachting	Koerswijziging
Gewenste klantreis fase	Aanvraag Ik dien de aanvraag in.			Afhandeling Ik wacht de uitslag af.	

Dienstinnovaties & klantinteracties	Ik snap het niet knop E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM Ik neem contact op als ik er niet uitkom. <i>i b</i>	Instant waarde calculatie Website Ik krijg inzicht wat de aanpassing betekent voor de waarde van mijn pand. <i>i</i>	Locus of control Website (DSO) Ik zie waar ik ben en wat ik nog moet doen. <i>i</i>	Collectieve vergunning Website (DSO) Ik vraag samen met andere bedrijven een vergunning aan. <i>i</i>	Inzicht in de uitkomst Website (DSO) Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief. <i>i</i>	Digitaal projectdossier Website (DSO) Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe. <i>i</i>
	Instant check Website (DSO) Ik kan alleen een aanvraag indienen die voldoet aan de indieningsvereisten. <i>i</i>	Hergebruik eerdere vergunning Website/Website (DSO) Ik word gewezen op het gemak een eerdere vergunning te gebruiken. <i>i</i>	De aanvraag is simpel en snel Website (DSO) Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag. <i>i</i>	Herhaalrecept Website / Berichtenbox Ik kan een initiatief met een druk op de knop gelijk nog een keer aanvragen. <i>i</i>	Klaar terwijl u wacht E-mail / Berichtenbox Persoonlijk / SM Ik ontvang de vergunning terwijl ik wacht. <i>i</i>	
	Automation Website (DSO) Ik krijg automatisch een (herhaal)vergunning. <i>i</i>	Integraal loket Website / Telefoon Persoonlijk Elke klacht die ik heb, kan ik gemakkelijk melden bij één integraal loket <i>b</i>	Multimachtiging Website (DSO) Ik machtig anderen mijn plannen te bewerken. <i>i</i>			

Backoffice	Dossierprudentie Website Ik kan gelijksoortige initiatieven met bezwaar-procedures uit het verleden inzien.	Behandeling in één week E-mail / Website Ik hoor de uitslag in één week.	Nabellen bij negatief besluit Telefoon Ik word gebeld door de organisatie.	Blockchain De ketenpartners werken samen via blockchain. Integraal afhandelen De aanvraag wordt integraal afgehandeld.	Gedifferentieerde modelvergunning Een modelvergunning wordt als een blokkendoos in elkaar gezet.

Gewenste beleving

Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



08-05-2017

Pagina 4 / 4

- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- i

initiatiefnemer: inwoner(s) of ondernemer(s) die een plan heeft en/of een aanvraag doet en realiseert.
- b

belanghebbenden: inwoners en ondernemers in de omgeving van het initiatief.

Huidige klantreis	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik		
Gewenste klantreis fase	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik	 Continue innovaties	
Dienstinnovaties & klantinteracties	Duidelijk besluit E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk i Ik ontvang een duidelijk besluit. Kant-en-klaar vergunning E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk i Ik ontvang een vergunning op maat.	Kortingsregeling E-mail / Berichtenbox Telefoon / Persoonlijk i Ik ontvang korting als ik zorg dat de overheid minder werk heeft. Webshopbetaling Website (DSO) i Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.	Variabele prijs Website (DSO) i Ik kies een prijs. Bulkbetaling Website (DSO) i Ik betaal in een keer voor alle verplichtingen.	Mediation meeting Persoonlijk i b Ik heb een overleg met alle betrokkenen. Digitaal beroepsdossier Website (DSO) b Ik maak een beroeps-dossier aan.	Veel succes! E-mail / Berichtenbox Persoonlijk i Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen. Wijzigingsprint Website (DSO) / E-mail Telefoon / Persoonlijk b Ik geef een wijziging door. Notificatietoezicht E-mail / Sms Berichtenbox / SM b Ik ontvang bericht dat er toezicht is geweest en wat de uitkomst daarvan was.	Persoonlijke nazorg Persoonlijk Telefoon i b Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie. Controle op afstand Website (DSO) b Ik kan zelf controleren.	Reviews Website Persoonlijk i b Ik vul een vragenlijst in. Next Steps E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM i Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt. Update belanghebbenden Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon b Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten. Track & Trace Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM i Ik zie steeds de voortgang. Belangenmanager Website / Telefoon Persoonlijk b Ik schakel een professional in. Minder handhaven alleen “grote belangen” Alleen vergunningen als ze worden aangevraagd en gehandhaafd.
Backoffice		Anders afrekenen ketenpartners De afrekensystematiek versterkt de kwaliteit van de dienstverlening.	Optimalisatie bezwaarproces Een kortere procedure.	Raadsrapportage De raad krijgt inzicht in uitkomsten en keerpunten.	Steekproef toezicht Alleen toezicht via steekproef.	Evaluatie & Intervisie Website / E-mail Persoonlijk Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening. Website API Koppeling met DSO.	