

# Belevingsprincipes



Tijdens de onderzoeksfase zijn er een zevental belevingsprincipes vastgesteld. Belevingsprincipes zijn richtlijnen voor de gewenste klantbeleving, die als leidraad zullen fungeren tijdens de ontwerpfase. De zeven belevingsprincipes zijn opgesteld op

basis van de klantbehoeften uit het kwalitatieve klantonderzoek en de klantgerichte strategie van de Omgevingswet. Bij elke persona is de prioriteit van de belevingsprincipes aangegeven om een beeld te vormen van de dienstaspecten die zij belangrijk

achten. Ook deze prioriteiten zijn gemaakt op basis van kwalitatief klantonderzoek. Bij het innoveren van de klantreizen zullen de belevingsprincipes gebruikt worden om relevante verbeteringen door te kunnen voeren voor de verscheidene persona's.

## Snel



De vergunningsaanvraag wordt snel behandeld en is daardoor geen vertragende factor meer. Hoe sneller en efficiënter de aanvraag verloopt, hoe minder last ik heb van dit proces. Op die manier kan het initiatief zo snel mogelijk gerealiseerd worden.

## Persoonlijk



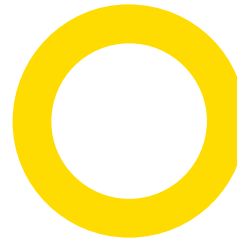
Ik verlang een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. De dienst is tailor-made op mij en gebruikt alles wat ze over mij weten om daarop de dienstverlening aan te passen. Persoonlijke empathie en toewijding zorgt ervoor dat ik een écht goede en persoonlijke klantbeleving heb.

## Betrokken



De gemeente toont zich betrokken bij mijn aanvraag, waarbij ze begrip hebben voor mijn situatie, meedenken in oplossingen en empathie en toewijding laten zien. Ook word ik betrokken bij initiatieven die impact hebben op voor mij belangrijke momenten. Hierdoor voel ik me betrokken en geholpen.

## Eenvoudig



Zowel het proces als de inhoud van een vergunningsaanvraag moet eenvoudig zijn. Aangeleverde informatie moet voor mij begrijpelijk zijn en het proces moet niet onnodig moeilijk zijn. Dit geeft mij het gevoel van controle en gemak.

## Relevant



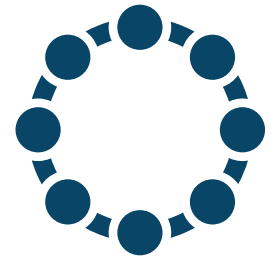
Ik wil dat de informatie en communicatie die wordt geleverd relevant is voor mij qua situatie, inhoud, timing en locatie. Ik heb het gevoel dat de dienstverlening nauw aansluit bij mijn wensen en dat iedereen begrijpt waar ik behoefte aan heb. De dienstverlening moet voelen als een maatpak.

## Transparant



Ik verwacht dat de dienstverlening transparant is over wat er van mij verwacht wordt en waarom het van mij verwacht wordt. Daarnaast wil ik weten waar in het proces ik mij bevind, wat de gemeente doet, waarom de gemeente dit doet, hoe lang het gaat duren en wat de volgende stappen zijn. De transparantie geeft mij een gevoel van controle en inzicht.

## Consistent



Ik verlang een consistente dienstverlening van de gemeente. Daarbij wordt er gedaan wat er beloofd is, wordt er rechtvaardig en wetmatig gehandeld, zijn de verschillende kanalen op elkaar afgestemd en zitten er geen verschillen tussen gemeenten of gelijke initiatieven. Ik voel me eerlijk behandeld en weet wat ik kan verwachten.