

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	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Persoonlijke voorkeuren</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i b</div> <p>Ik kies het soort alert dat ik wil ontvangen.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Stip op de kaart</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i b</div> <p>Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.</p>	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Host</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Persoonlijk Website/Website (DSO) i b</div> <p>Ik word naar het juiste loket geleid.</p>	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Ik snap het niet knop</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM i b</div> <p>Ik neem contact op als ik er niet uitkom.</p>	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Dienstverleningspakket</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website i b</div> <p>Ik kies een niveau van ondersteuning door de overheidsorganisatie.</p>	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Persoonlijke internetpagina</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Berichtenbox / Website i</div> <p>Ik heb een overzicht van al mijn informatie over verleden, heden en toekomst.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Leg de regels uit</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Ik begrijp de regels. i b</div>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Droog oefenen</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website / website (DSO) i</div> <p>Ik probeer de aanvraag uit voordat deze definitief is.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Automatische check aan beleid</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i b</div> <p>Ik kom te weten of deze ontwikkeling past binnen het geldende beleid.</p>
	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Inspiratie Dashboard</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website i b</div> <p>Ik bekijk andere gelijksoortige ideeën.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Initiatief alert</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Berichtenbox / SM E-mail i b</div> <p>Ik krijg bericht van een plan in mijn omgeving.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Binnen de lijntjes scan</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i b</div> <p>Ik kijk of het plan voldoet aan de regels.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Gebouwgegevens</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i</div> <p>Ik heb toegang tot alle historische en technische gegevens van mijn pand.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Alle info op één plek beschikbaar</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Ik kan alle relevante informatie op één plek vinden. i b</div>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Amazon vergunningsuggesties</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) / Website Persoonlijk / Telefoon E-mail / Sms / SM i</div> <p>Ik krijg suggesties voor andere vergunningen die ik ook eventueel nodig heb.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Leg de bedoeling uit</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Ik begrijp de bedoeling. i b</div>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Leg het proces uit</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk i b</div> <p>Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.</p>	<div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Overleg met de belanghebbenden</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Persoonlijk i</div> <p>Ik neem contact op met de belanghebbenden.</p>
	<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Quickscan overleg</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website / Telefoon Persoonlijk i b</div> <p>Ik neem contact op met de organisatie om snel te vernemen wat de haalbaarheid is van mijn plan.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Gelaagd aanbieden</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website / Telefoon Persoonlijk i b</div> <p>Ik lees eerst de hoofdlijnen en kan doorklikken op steeds meer detailinformatie.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">3D-Omgevingsplatform</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i b</div> <p>Ik log in op een platform met alle informatie van mijn plan en alle betrokkenen.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Augmented Reality</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) i</div> <p>Ik kan mijn plan direct op de omgeving plotten.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Praktijkoverzicht</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website i</div> <p>Ik bekijk gelijksoortige praktijkvoorbeelden.</p>	<div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Participatiegids</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) / E-mail i</div> <p>Ik maak gebruik van de gids met diverse participatiemiddelen.</p>	<div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Belanghebbenden certificaat</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Persoonlijk i</div> <p>Ik vraag omwonenden toestemming.</p>		

Backoffice	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Integraal klantbeeld</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Toepasbare regels</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Klantkennis</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Gluren bij de burens</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Ervaring opdoen bij andere organisaties.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Gecertificeerd archief adviseur</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Certificering leverancier</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website (DSO) Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Organiseer de keten</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Website / E-mail / Persoonlijk / Sms / SM Ik regel alles bij een instantie.</div> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Cultuur aanpak</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">De vraag van de klant staat centraal.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Life events</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">E-mail / Website Als er iets in mijn leven verandert licht de organisatie mij proactief in over mogelijke rechten en plichten.</div>	<div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Verminderen regels</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; border-radius: 5px;">Terugdringen van regels.</div>
------------	---	--	--	---	---	--	--	---

Gewenste beleving

Ontwerpformule

08-05-2017

Pagina 2 / 4

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



- 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
Dienstinnovaties & klantinteracties	<div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 10px;"> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #76b82a; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tweede mening</p> <p>Website (DSO) Persoonlijk Ik word gevraagd een reactie te geven op een plan. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #76b82a; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bel de wethouder</p> <p>Telefoon Ik bel de wethouder omdat mijn initiatief grote belangen kent. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Map Table</p> <p>Persoonlijk Ik roep kaarten op en maak aantekeningen. b</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">We komen naar u toe</p> <p>Persoonlijk De organisatie komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bestuur op maat</p> <p>Website Ik toets het draagvlak bij het bestuur en krijg binnen een week een principebesluit van het bevoegd gezag. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ontwerpde benadering</p> <p>Ik ontwerp het plan Agile. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #00bcd4; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">SimCity gamification (inspraak)</p> <p>Website Ik leg mijn plannen uit in een SimCity-omgeving. i b</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #76b82a; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Voorkeuren-correspondentie</p> <p>Website / Telefoon E-mail Ik kies wie welke stukken ontvangt. i</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #ffff00; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Geautomatiseerde documentaanlevering</p> <p>Website (DSO) Alle documenten die de overheidsorganisatie al heeft zijn automatisch aan de aanvraag toegevoegd. i</p> </div> </div>		
Backoffice	<div style="display: flex; justify-content: space-between; padding: 10px;"> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ambtenaar 3.0</p> <p>De medewerker adviseert de initiatiefnemer en zoekt naar oplossingen.</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Eén ondernemer vraagt alles aan</p> <p>Eén ondernemer doet de aanvraag voor alle ondernemers.</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Optimale bezetting</p> <p>De capaciteit past bij de vraag van de klant.</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Pool initiatiefnemer-manager</p> <p>Persoonlijk / E-mail / SM Er is een landelijke pool met initiatiefmanagers</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Willen toetsen</p> <p>Meer tijd en moeite voor initiatieven die passen.</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p style="background-color: #9e9e9e; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">BIM plugin</p> <p>Website (DSO) Ik kan modellen in een 3D-format bijvoegen.</p> </div> </div>		

Gewenste beleving

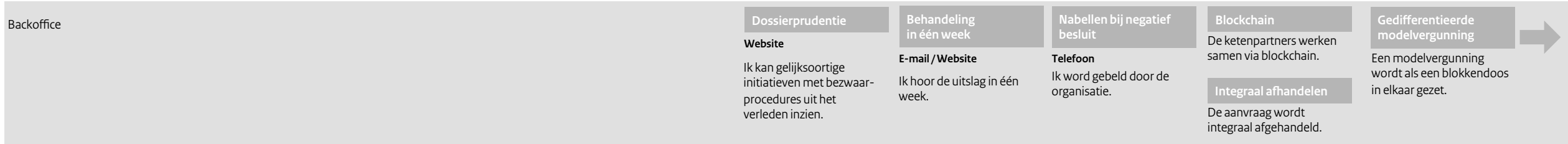
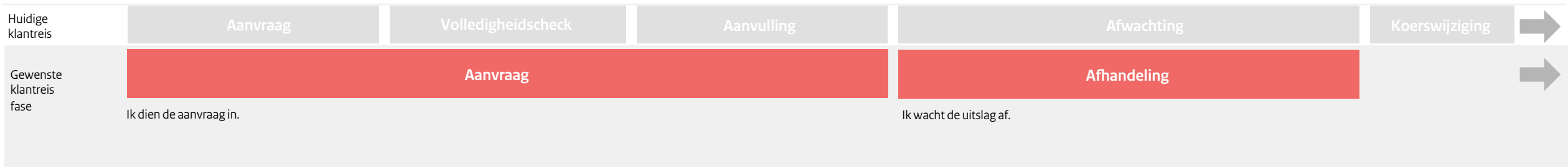
Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



- 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.



- 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.

Initiatiefnemers en belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



Gewenste beleving

Ontwerpformule

Huidige klantreis	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Gewenste klantreis fase	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
	Ik ontvang de uitslag	Ik betaal de kosten.	Ik overleg met de betrokkenen.	Ik realiseer mijn plan.	Ik controleer de oplevering en evalueer het proces.

Continue innovaties

Dienstinnovaties & klantinteracties	Duidelijk besluit	Kortingsregeling	Variabele prijs	Mediation meeting	Veel succes!	Persoonlijke nazorg	Reviews
	<p>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk i</p> <p>Ik ontvang een duidelijk besluit.</p>	<p>E-mail / Berichtenbox Telefoon / Persoonlijk i</p> <p>Ik ontvang korting als ik zorg dat de overheid minder werk heeft.</p>	<p>Website (DSO) i</p> <p>Ik kies een prijs.</p>	<p>Persoonlijk i b</p> <p>Ik heb een overleg met alle betrokkenen.</p>	<p>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk i</p> <p>Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.</p>	<p>Persoonlijk Telefoon i b</p> <p>Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie.</p>	<p>Website Persoonlijk i b</p> <p>Ik vul een vragenlijst in.</p>
	<p>Kant-en-klaar vergunning i</p> <p>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk i</p> <p>Ik ontvang een vergunning op maat.</p>	<p>Webshopbetaling i</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.</p>	<p>Bulkbetaling i</p> <p>Website (DSO) i</p> <p>Ik betaal in een keer voor alle verplichtingen.</p>	<p>Digitaal beroepsdossier b</p> <p>Website (DSO) b</p> <p>Ik maak een beroepsdossier aan.</p>	<p>Wijzigingsprint b</p> <p>Website (DSO) / E-mail Telefoon / Persoonlijk b</p> <p>Ik geef een wijziging door.</p>	<p>Controle op afstand b</p> <p>Website (DSO) b</p> <p>Ik kan zelf controleren.</p>	
				<p>Notificatietoezicht b</p> <p>E-mail / Sms Berichtenbox / SM b</p> <p>Ik ontvang bericht dat er toezicht is geweest en wat de uitkomst daarvan was.</p>			

<p>Next Steps i</p> <p>E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM i</p> <p>Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt.</p>	<p>Update belanghebbenden b</p> <p>Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon b</p> <p>Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.</p>
<p>Track & Trace i</p> <p>Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM i</p> <p>Ik zie steeds de voortgang.</p>	<p>Belangenmanager b</p> <p>Website / Telefoon Persoonlijk b</p> <p>Ik schakel een professional in.</p>

Minder handhaven alleen "grote belangen"

Alleen vergunningen als ze worden aangevraagd en gehandhaafd.

Backoffice	<p>Anders afrekenen ketenpartners</p> <p>De afrekeningsystematiek versterkt de kwaliteit van de dienstverlening.</p>	<p>Optimalisatie bezwaarproces</p> <p>Een kortere procedure.</p>	<p>Raadsrapportage</p> <p>De raad krijgt inzicht in uitkomsten en keerpunten.</p>	<p>Steekproef toezicht</p> <p>Alleen toezicht via steekproef.</p>	<p>Evaluatie & Intervisie</p> <p>Website / E-mail Persoonlijk</p> <p>Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>
------------	---	---	--	--	---

Website API

Koppeling met DSO.