

Initiatiefnemers of 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.

Gewenste klantreis fase	Droom	Verkenning				Afstemming			
Dienstinnovaties & klantinteracties	<p>Ik heb een idee.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Droomverrijker</div> <p>Website (DSO) i b Ik inspireer/ word geïnspireerd om mee te denken over nieuwe plannen.</p> <div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Persoonlijke voorkeuren</div> <p>Website (DSO) i b Ik kies het soort alert dat ik wil ontvangen.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Stip op de kaart</div> <p>Website (DSO) i Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Inspiratie Dashboard</div> <p>Website i b Ik bekijk andere gelijksoortige ideeën.</p>	<p>Ik onderzoek de mogelijkheden.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bedenk samen het proces</div> <p>Persoonlijk i b Ik spreek met de overheidsorganisatie af wie welke rol heeft in het proces.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Droog oefenen</div> <p>Website / website (DSO) i Ik probeer de aanvraag uit voordat deze definitief is.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Leg de regels uit</div> <p>i b Ik begrijp de regels.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Gebouwgegevens</div> <p>Website (DSO) i Ik heb toegang tot alle historische en technische gegevens van mijn pand.</p>	<p>Ik maak gebruik van de gids met diverse participatiemiddelen.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Participatiegids</div> <p>Website (DSO) / E-mail i</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">bol.com themasuggesties</div> <p>Website (DSO) i Ik krijg tips over aandachtspunten bij gelijksoortige initiatieven.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Leg de bedoeling uit</div> <p>i b Ik begrijp de bedoeling.</p>	<p>Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.</p> <div style="background-color: #00BCD4; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Leg het proces uit</div> <p>Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk i b</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3D-Omgevingsplatform</div> <p>Website (DSO) i b Ik log in op een platform met alle informatie van mijn plan en alle betrokkenen.</p> <div style="background-color: #F44336; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Duidelijke go/no-go momenten</div> <p>i b In het traject zijn er voor mij duidelijke momenten om te stoppen of door te gaan.</p>	<p>Ik neem contact op als ik er niet uitkom.</p> <div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ik snap het niet knop</div> <p>E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM i b</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Automatische check aan beleid</div> <p>Website (DSO) i b Ik kom te weten of deze ontwikkeling past binnen het geldende beleid.</p>	<p>Ik neem contact op met de belanghebbenden.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Overleg met de belanghebbenden</div> <p>Persoonlijk i</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Belanghebbenden certificaat</div> <p>Persoonlijk i Ik vraag omwonenden toestemming.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Map Table</div> <p>Persoonlijk b Ik roep kaarten op en maak aantekeningen.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Tweede mening</div> <p>Website (DSO) Persoonlijk i Ik word gevraagd een reactie te geven op een plan.</p>	<p>Ik bespreek mijn plannen in een overleg met alle partijen.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Planatelier</div> <p>Persoonlijk i b</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Initiatiefmanager</div> <p>Persoonlijk i Ik word geholpen door één contactpersoon die mijn initiatief binnen de overheidsorganisatie organiseert.</p> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bel de wethouder</div> <p>Telefoon i Ik bel de wethouder omdat mijn initiatief grote belangen kent.</p>	<p>De organisatie komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">We komen naar u toe</div> <p>Persoonlijk i</p> <div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Host</div> <p>Persoonlijk Website / Website (DSO) i b Ik word naar het juiste loket geleid.</p> <div style="background-color: #F44336; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Quickscan overleg</div> <p>i b Ik neem contact op met de organisatie om snel te vernemen wat de haalbaarheid is van mijn plan.</p>	<p>Ik toets het draagvlak bij het bestuur en krijg binnen een week een principebesluit van het bevoegd gezag.</p> <div style="background-color: #FF9800; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Bestuur op maat</div> <p>Website i</p> <div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ontwerpde benadering</div> <p>i Ik ontwerp het plan Agile.</p> <div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Dienstverleningspakket</div> <p>Website i b Ik kies een niveau van ondersteuning door de overheidsorganisatie.</p> <div style="background-color: #FFEB3B; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Multimachtiging</div> <p>Website (DSO) i Ik machtig anderen mijn plannen te bewerken.</p>
Backoffice	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Toepasbare regels</div> <p>Website (DSO) Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Verminderen regels</div> <p>Terugdringen van regels.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Klantkennis</div> <p>Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Organiseer de keten</div> <p>Website / E-mail / Persoonlijk / Sms / SM Ik regel alles bij een instantie.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Gluren bij de burens</div> <p>Ervaring opdoen bij andere organisaties.</p> <div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Verwachtingsmanagement</div> <p>De klant weet wat hij kan verwachten.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cultuur aanpak</div> <p>De vraag van de klant staat centraal.</p>	<div style="background-color: #9E9E9E; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Ambtenaar 3.0</div> <p>De medewerker adviseert de initiatiefnemer en zoekt naar oplossingen.</p>		

Initiatiefnemers of 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.

Gewenste klantreis fase	Opstellen plan	Uitwerken plan	Indienen plan	Behandeling
	Ik stel mijn plan op en stem het af met bevoegd gezag en betrokkenen.	Ik werk samen aan de verdere uitwerking van mijn plannen.	Ik werk het plan uit en toets de haalbaarheid.	Mijn plan wordt behandeld.

Dienstinnovaties & klantinteracties	Omgevingsplatform participatie	Belanghebbenden budget	SimCity gamification (inspraak)	Co-creatie	Locus of control	Praktijkoverzicht	Alle info op één plek beschikbaar	Voorkeuren-correspondentie
	Website (DSO) i b Ik deel mijn plannen en modellen met belanghebbenden.	Persoonlijk / Website b Ik vraag budget aan.	Website i b Ik leg mijn plannen uit in een SimCity-omgeving.	Persoonlijk i b Ik doe mee aan ontwerpsessies.	Website (DSO) i Ik zie waar ik ben en wat ik nog moet doen.	Website i Ik bekijk gelijksoortige praktijkvoorbeelden.	Ik kan alle relevante informatie op één plek vinden. i b	Website / Telefoon E-mail i Ik kies wie welke stukken ontvangt.
	Ontwerpde benadering i Ik ontwerp het plan Agile.	Huiskamergesprekken i b Ik leg mijn plannen uit aan betrokkenen.		Augmented Reality i Ik kan mijn plan direct op de omgeving plotten.	De aanvraag is simpel en snel i Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.	Inzicht in de uitkomst i Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.		
	Pushberichten b E-mail / Sms / SM Ik ontvang een bericht over een plan in mijn omgeving.	Digitaal projectdossier i Website (DSO) Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe.						

Backoffice		
	Nabellen bij negatief besluit i Telefoon Ik word gebeld door de organisatie.	Blockchain i De ketenpartners werken samen via blockchain.

Gewenste beleving

Ontwikkelformule

Initiatiefnemers of 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.

Gewenste klantreis fase	Vaststellen plan	Betaling	Bezwaar en beroep	Uitspraak	Afronding	 Continue innovaties	
	Ik ontvang het besluit en het plan wordt ter inzage gelegd.	Ik betaal de kosten.	Ik maak bezwaar en ga in beroep.	Ik ontvang de uitslag.	Ik evalueer het traject.		
Dienstinnovaties & klantinteracties		<div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Kortingsregeling</div> <div style="background-color: #E91E63; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E-mail / Berichtenbox Telefoon / Persoonlijk i</div> <p style="font-size: small;">Ik ontvang korting als ik zorg dat de overheid minder werk heeft.</p>	<div style="background-color: #FF8C00; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Mediation meeting</div> <div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Persoonlijk i b</div> <p style="font-size: small;">Ik heb een overleg met alle betrokkenen.</p>	<div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Duidelijk besluit</div> <div style="background-color: #4CAF50; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk i</div> <p style="font-size: small;">Ik ontvang een duidelijk besluit.</p>	<div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Reviews</div> <div style="background-color: #E91E63; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website Persoonlijk i b</div> <p style="font-size: small;">Ik vul een vragenlijst in.</p>		
		<div style="background-color: #FFD700; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Webshopbetaling</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website (DSO) i</div> <p style="font-size: small;">Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.</p>	<div style="background-color: #FFD700; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Digitaal beroepsdossier</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website (DSO) b</div> <p style="font-size: small;">Ik maak een beroepsdossier aan.</p>		<div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Persoonlijke nazorg</div> <div style="background-color: #E91E63; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Persoonlijk Telefoon i b</div> <p style="font-size: small;">Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie.</p>		
					<div style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Veel succes!</div> <div style="background-color: #E91E63; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E-mail / Berichtenbox Persoonlijk i</div> <p style="font-size: small;">Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.</p>		
Backoffice	<div style="background-color: #A9A9A9; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Snelle besluitvorming</div> <p style="font-size: small;">Zo snel mogelijk besluiten nemen.</p>		<div style="background-color: #A9A9A9; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Optimalisatie bezwaarproces</div> <p style="font-size: small;">Een kortere procedure.</p>		<div style="background-color: #A9A9A9; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Evaluatie & Intervisie</div> <div style="background-color: #A9A9A9; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website / E-mail Persoonlijk</div> <p style="font-size: small;">Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.</p>		
						<div style="background-color: #FF8C00; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Belangenmanager</div> <div style="background-color: #FF8C00; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website / Telefoon Persoonlijk b</div> <p style="font-size: small;">Ik schakel een professional in.</p>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Next Steps</div> <div style="background-color: #00AEEF; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM i</div> <p style="font-size: small;">Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt.</p>
						<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Track & Trace</div> <div style="background-color: #00AEEF; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM i</div> <p style="font-size: small;">Ik zie steeds de voortgang.</p>	<div style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Update belanghebbenden</div> <div style="background-color: #00AEEF; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon b</div> <p style="font-size: small;">Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.</p>