

## Gewenste beleving

## Toezichtformule

Belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



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

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

Huidige klantreis	geen	Geen	Kennisneming initiatief	Oordeelsvorming	Geen	Geen	Kennisneming besluit	→	
Gewenste klantreis fase	<b>Bewustwording</b>	<b>Interesse</b>	<b>Kennisneming initiatief</b>	<b>Impact analyse</b>	<b>Melding</b>	<b>Dialogo</b>	<b>Kennisneming besluit</b>	→	
	Ik ben op de hoogte van wat er in mijn omgeving gebeurt.	Ik geef aan dat ik op de hoogte gehouden wil worden van ontwikkelingen.	Ik hoor van een ontwikkeling in de buurt of signaleer zelf een ontwikkeling die ik nog niet ken.	Ik kan de plannen inzien, en zie dat er geen plannen (hoeven te) zijn. En begrijp wat het betekent voor mij.	Ik geef aan dat ik een klacht heb over de plannen.	Ik ontvang een uitnodiging van de initiatiefnemer om mee te praten.	Ik ontvang het besluit over het verzoek tot handhaving.		
Dienstinnovaties & klantinteracties	<b>Stip op de kaart</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik klik op een kaart en zie de regels van wat mag en niet mag, en de procedures.	<b>Host</b> <b>Persoonlijk Website / Website (DSO)</b> ⓑ Ik word naar het juiste loket geleid.	<b>Persoonlijke voorkeuren</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik kies het soort alert dat ik wil ontvangen.	<b>Omgevingsalert</b> <b>E-mail / Sms Berichtenbox / SM</b> ⓑ Ik ontvang een alert dat er iets gaat veranderen in mijn omgeving.	<b>3D-Omgevingsplatform</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik log in op een platform met alle informatie van het plan en alle betrokkenen.	<b>Ik snap het niet knop</b> <b>E-mail / Telefoon Persoonlijk / Sms / SM</b> ⓑ Ik neem contact op als ik er niet uitkom.	<b>Belangenmanager</b> <b>Website / Persoonlijk Telefoon</b> ⓑ Ik schakel een professional in.	<b>Dienstverlenings-pakket</b> <b>Website</b> ⓑ Ik kies een niveau van ondersteuning door de overheidsorganisatie.	→
		<b>Initiatief alert</b> <b>Berichtenbox / SM E-mail</b> ⓑ Ik krijg bericht van een plan in mijn omgeving.	<b>Leg de bedoeling uit</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik begrijp de bedoeling.	<b>De aanvraag is simpel en snel</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik regel snel en eenvoudig mijn aanvraag.	<b>Binnen de lijntjes scan</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik kijk of het plan voldoet aan de regels.	<b>Voorkeuren-correspondentie</b> <b>Website / Telefoon Persoonlijk</b> ⓑ Ik kies wie welke stukken ontvangt.	<b>Integraal loket</b> <b>Website / Telefoon Persoonlijk</b> ⓑ Elke klacht die ik heb, kan ik gemakkelijk melden bij één integraal loket	<b>Goed gesprek</b> <b>Persoonlijk</b> ⓑ Ik word uitgenodigd voor een gesprek door het bevoegd gezag en de initiatiefnemer is er ook.	
		<b>Leg het proces uit</b> <b>Website / Telefoon E-mail / Persoonlijk</b> ⓑ Ik ontvang duidelijke informatie over het proces via alle kanalen.			<b>Tweede mening</b> <b>Website (DSO) Persoonlijk</b> ⓑ Ik word gevraagd een reactie te geven op een plan.	<b>Inzicht in de uitkomst</b> <b>Website (DSO)</b> ⓑ Ik krijg inzicht in de kans op succes van mijn initiatief.	<b>We komen naar u toe</b> <b>Persoonlijk</b> ⓑ De organisatie komt op bezoek om de plannen op locatie te bespreken.		
Backoffice	<b>Toepasbare regels</b> <b>Website (DSO)</b> Ik zie op de website alle regels die gelden. Ik doorloop een beslisboom en zie wat mag en onder welke voorwaarden.	<b>Klantkennis</b> Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.	<b>Gluren bij de burens</b> Ervaring opdoen bij andere organisaties.	<b>Organiseer de keten</b> <b>Website / Persoonlijk E-mail / Sms / SM</b> Ik regel alles bij een instantie.		<b>Ambtenaar 3.0</b> De medewerker adviseert de initiatiefnemer en zoekt naar oplossingen.	<b>Nabellen bij negatief besluit</b> <b>Telefoon</b> Ik word gebeld door de organisatie.	<b>Integraal afhandelen</b> De aanvraag wordt integraal afgehandeld.	→
		<b>Verminderen regels</b> Terugdringen van regels.				<b>Cultuur aanpak</b> De vraag van de klant staat centraal.			

## Gewenste beleving

## Toezichtformule

Belanghebbenden die je hier kunt tegenkomen



Rianne

Sietske

David

Hendrik



Snel



Betrokken



Relevant



Persoonlijk



Eenvoudig



Transparant

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

Huidige klantreis	Informatie winning	Bezwaar	Aanvulling	Toelichting	Bezwaar afhandeling	Uitspraak	Escalatie	Naleving	
Gewenste klantreis fase	<b>Vorbereiding bezwaar</b>	<b>Bezwaar</b>			<b>Bezwaar afhandeling</b>	<b>Uitspraak</b>	<b>Escalatie</b>	<b>Afronden</b>	<b>Continue innovaties</b>
	Ik kan hulp vragen en een jurist toegang geven tot al mijn ondernomen stappen.	Ik ga in overleg en start daarna eenvoudig een bezwaarprocedure.			Ik kan de voortgang van mijn bezwaarafhandeling volgen.	Ik ontvang een duidelijke uitspraak met mogelijkheden voor vervolgcacties.	Ik ga in beroep.	Ik meld eenvoudig overlast tijdens de bouw.	
Dienstinnovaties & klantinteracties	<b>Hulpknop juridische bijstand</b> <b>Website / Telefoon Persoonlijk</b> (b) Ik vraag juridische bijstand aan.	<b>Continu in overleg blijven</b> <b>Persoonlijk / Telefoon E-mail</b> (b) Ik heb contact met de initiatiefnemer.	<b>Digitaal beroepsdossier</b> <b>Website (DSO)</b> (b) Ik maak een beroepsdossier aan.		<b>Digitaal projectdossier</b> <b>Website (DSO)</b> (b) Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe.	<b>Duidelijk besluit</b> <b>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk</b> (b) Ik ontvang een duidelijk besluit.		<b>Persoonlijke nazorg</b> (b) <b>Persoonlijk Telefoon</b> Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie.	<b>Next Steps</b> <b>E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM</b> (b) Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt.
							<b>Reviews</b> (b) <b>Website Persoonlijk</b> Ik vul een vragenlijst in.	<b>Update belanghebbenden</b> (b) <b>Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon</b> Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.	
							<b>Controle op afstand</b> (b) <b>Website (DSO)</b> Ik kan zelf controleren.	<b>Track &amp; Trace</b> (b) <b>Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM</b> Ik zie steeds de voortgang.	
Backoffice		<b>Optimalisatie bezwaarproces</b> Een kortere procedure.			<b>Dossierprudentie</b> <b>Website</b> Ik kan gelijksoortige initiatieven met bezwaarprocedures uit het verleden inzien.		<b>Evaluatie &amp; Intervisie</b> <b>Website / E-mail Persoonlijk</b> Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.		