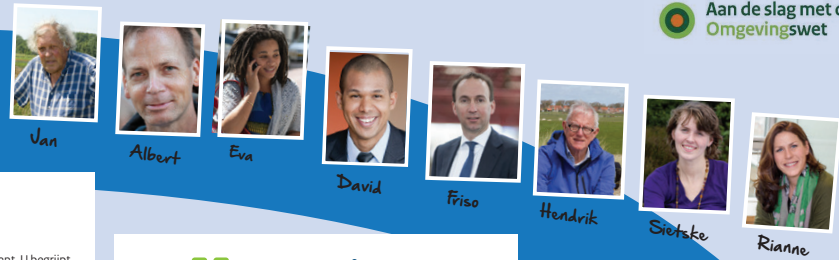


Ontwerpformule

Initiatiefnemers en belanghebbenden meer en beter begeleiden bij het vergunningstraject. De casemanager is van begin tot eind het aanspreekpunt voor de ondernemer en verzorgt alle communicatie, zet actief verschillende lijnen binnen de organisatie uit, zorgt voor een soepel proces en grijpt in als dit nodig is.



Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen

Beleving

- We werken samen met u aan de oplossing.
- U bent welkom in een vroeg stadium om uw plan te presenteren.
- Uw wens staat centraal.
- U ervaart persoonlijke dienstverlening.
- We hebben oog voor u als ondernemer en voor de belanghebbenden in uw omgeving.

Toegang

- We zoeken u op, en u kunt ons makkelijk bereiken.
- U heeft één contactpersoon vanuit de gemeente.
- U kunt ons bereiken via een of meerdere gewenste kanalen.
- U vindt een eigen portaal met alleen noodzakelijke informatie.
- Onze dienstverlening is persoonlijk.

Service

- Onze afwegingen zijn begrijpelijk en consistent.
- U weet waar u aan toe bent. Het is duidelijk wat u van ons kunt verwachten.
- U heeft grip op uw eigen oplossing en werkwijze en wij ondersteunen u daarbij.
- We kijken naar uw vraag en de mogelijkheden van uw hele bedrijf.
- Samen met u bedenken we oplossingen op het gebied van bouwveiligheid, milieu en leefomgeving.
- We zijn transparant. U begrijpt hoe de procedure, regels en kosten in elkaar zitten.
- We geven u steeds inzicht en duidelijkheid over de te volgen stappen.
- U hoort vroegtijdig de mogelijke risico's (tijd, geld, etc.); er zijn geen verrassingen.
- We leggen uit welk doel een vergunning dient en we helpen u met interpreteren van alle informatie.
- We stimuleren initiatieven die aansluiten bij onze gemeentelijke speerpunten.

Assortiment

- We helpen u met het vinden van de juiste oplossing, ook als er met standaardproducten niet uitkomen.
- We stemmen samen de oplossing af op uw situatie.
- We kennen uw situatie en we checken proactief op uw aanvullende behoeften.
- We vragen of u ook samenwerkt met belanghebbenden.

Prijs

- Wat u betaalt, is in verhouding met de geboden hulp.
- U hoort zo snel mogelijk wat de totale kosten zijn.
- Onze prijs is maatwerk en afgestemd op veel of weinig ondersteuning
- Wij bieden een inzichtelijke en leesbare legesverordening.

Relevant & Compleet

Klantinterface

Klantinterface

Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering

HRM en Besturing

- Durf kaders los te laten en denk mee.
- Faciliteer de partner.
- Omdenken (cocreatie is breed toepasbaar).
- Inspireer de betrokkenen (zowel initiatiefnemer als belanghebbenden).
- Medewerkers verleiden inwoners en ondernemers tot deelname.
- Wij helpen de betrokkenen bij het vinden van de juiste mensen.
- Wij handelen in de geest van de wet, niet naar de letter van de wet.
- De casemanager is kundig en geen doorgeefluik, hij betreft per onderdeel of stap de juiste deskundigen.
- Zeg wat je doet, en doe wat je zegt.
- Wij coachen onze mensen.
- Onze bestuurslagen zijn goed met elkaar verbonden.

Processen

- Het proces ondersteunt burgerinitiatieven en initiatieven vanuit de gemeente.
- Het proces zorgt voor verbinding van de mensen.
- Elk proces is uniek en het resultaat staat niet vast.
- Type en momenten van besluitvorming is aan het begin van het proces bekend.
- Betrokken partijen verwijzen door naar ons
- Keuze van gemeente welk service-level wordt geleverd.
- We hebben duidelijke regels voor bestuurlijke afwegingsruimte.
- De ketenprocessen en ketenpartners zijn een integraal onderdeel van ons proces.
- MT stuurt op afdelingsoverstijgende samenwerking.
- Onze één voordeur is goed geregeld.

Informatisering

- We geven informatie over hoe en wat incl. vrijheden en beperkingen.
- We stellen de gemeentelijke informatie beschikbaar.
- We stellen vraag en aanbod (ideeën en mensen) via een portaal beschikbaar.
- We helpen informatie vinden met beschikbare informatiesystemen.
- We bieden concrete en praktische informatie over wat vergunningsvrij kan.
- Onze informatie en de hoeveelheid informatie is bevatbaar, begrijpelijk en relevant.
- Onze data levert metadata voor sturing en beleid.
- We werken zaakgericht.

Financiën

- Door samen te werken met partners houden we gezamenlijk de kosten in de hand.
- We minimaliseren de kosten van het totaalpakket van de producten.
- De kosten van maatwerk vinden een rechtvaardiging in het maatschappelijk belang.
- Kosten zijn realistisch en komen overeen met interne kosten.
- We kunnen de WOZ makkelijk handhaven.

Directie

Bestuur