

# Snelservice formule

Snelle eenvoudige aanvraag of melding bij standaard producten en diensten die veel voorkomen.



## Initiatiefnemers, belanghebbenden & betrokkenen

### Service

- Alles is eenvoudig en gemakkelijk te bestellen.
- We leveren direct, compleet en in één keer goed.
- We houden u van het begin tot het eind op de hoogte hoe het loopt.
- We communiceren kort en bondig, eenvoudig en begrijpelijk.
- Urgente problemen pakken we direct op 24/7.
- Full service: van start tot einde service.
- Persoonlijk contact vinden we belangrijk.
- We vragen niet meer gegevens dan nodig.
- U weet zeker dat als u indient, u de vergunning krijgt.
- Klaar terwyl u wacht.
- We leveren waar u wil op locatie, per direct, via mail (ook op zom- en feestdagen).
- U heeft geen vraagtekens meer.
- De belanghebbenden zijn betrokken
- De regels zijn in alle gemeenten gelijk

### Toegang

- We zijn toegankelijk en laagdrempelig.
- U kunt ons via elk kanaal bereiken.
- U kunt ons altijd en overal bereiken: indien nodig 24/7.
- Onze website helpt u snel het juiste product te kiezen. U bent in drie klikken klaar.
- U kunt ons ook bereiken via sociale media, chat en WhatsApp.
- Komt u er digitaal niet uit, dan staan we voor u klaar via telefoon en balie.
- U krijgt altijd snel de juiste persoon aan de telefoon.
- U bent altijd warm welkom in ons gemeentehuis.
- Persoonlijk contact vinden wij belangrijk.
- We komen naar u toe in wijk of dorp.
- We komen bij u aan huis.
- U kunt zich snel en makkelijk identificeren.
- U heeft direct toegang tot alle informatie.
- U kunt terecht bij onze wijkteams, als nodig lopen we even mee naar uw huis.

### Beleving

- Alles ziet er gemakkelijk en eenvoudig uit.
- Onze dienstverlening voelt betrouwbaar en degelijk. U krijgt wat u verwacht.
- Onze dienstverlening verrast: het gaat sneller en makkelijker dan u dacht.
- U ontvangt service met een glimlach. Alles is licht van toon.
- U ervaart dat u zelf alles mag en kan doen.
- U voelt zich persoonlijk geholpen.
- U heeft altijd het gevoel dat u serieus genomen wordt, en dat het goed komt.
- U mag ons feedback en verbeteringsuggesties geven.

### Assortiment

- Onze producten zijn standaard en eenvoudig.
- In het assortiment zit alles wat vergunningsvrij is en meldingsplichtig, en alle vergunningen voor standaardproducten. Zoals de standaard omgevingsvergunning, de kapvergunning, uitrustvergunning, etc.
- Het assortiment is overzichtelijk.
- U kunt kiezen voor uitbesteding aan de gemeente: wilt u de vergunning voor me regelen?
- Onze producten passen bij uw locatie.
- U wordt doorverwezen naar aanverwante producten.

### Prijs

- Onze prijzen zijn laag en realistisch.
- Onze prijzen zijn logisch en uitlegbaar.
- Alle producten hebben een vaste prijs die van tevoren bekend is
- De prijs is een stimulans om beleid uit te voeren (bijv. lage prijs voor asbest verwijderen)
- De prijs voor producten die via deze formule geleverd worden is in heel NL gelijk.
- De initiatiefnemer heeft keuze in betalen (e.g. Afterpay, IDEAL, creditcard, gespreid).
- Bij gereedmelden van de bouw krijgt de initiatiefnemer zijn borg terug.
- Meer service kost meer geld.

# Snel & Simpel

Klantinterface  
Bedrijfsvoering

Klantinterface  
Bedrijfsvoering

### HRM en Besturing

- Medewerkers helpen indien nodig.
- Medewerkers helpen elkaar.
- Medewerkers stimuleren het gebruik van het online kanaal.
- Medewerkers denken in mogelijkheden.
- Medewerkers mogen fouten maken.
- Medewerkers zijn communicatief en digitaal vaardig.

### Processen

- Onze processen zijn helder en simpel.
- Onze processen zijn transparant.
- Onze processen zijn gekoppeld.
- Onze processen zijn vastgelegd.
- Onze processen verbeteren voortdurend.
- Er is een advies en help proces.
- Er is een aanspreekpunt.
- Het proces is doorloopbaar in 15 minuten.
- Verschuiving naar toezicht.

### Informatisering

- Onze informatie is op orde.
- Onze informatie is toegankelijk voor iedereen.
- Onze informatie is integraal en biedt een compleet overzicht van mogelijkheden, alternatieven en voorwaarden.
- We bieden statusinformatie.
- Onze systemen zijn laagdrempelig.
- Informatiekwiteit is een strategisch onderdeel van de bedrijfsvoering.
- We toetsen op basis van al bekende informatie.
- Zaakherkenning en gegevensontsluiting is goed geregeld.

### Financiën

- De snelservice is kostendekkend.
- De snelservice heeft een lage kostprijs.
- De klant betaalt direct met pin of online.

Directie  
Bestuur