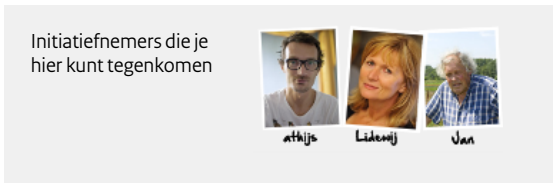


- Snel
- Betrokken
- Relevant
- Persoonlijk
- Eenvoudig
- Transparant

- 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.



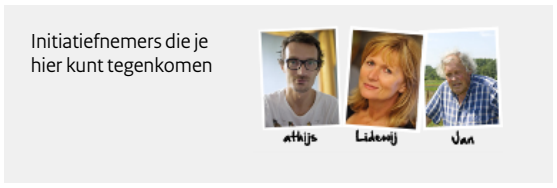
# Gewenste beleving

## Snelservice formule

Huidige klantreis	Droom	Verkenning	Voorbereiding	Samenstelling	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling	➔		
Gewenste klantreis fase	<b>Droom</b>	<b>Voorbereiding</b>		<b>Aanvraag</b>					➔	
Dienstinnovaties & klantinteracties	<p>Ik heb een idee.</p>	<p>Ik vind makkelijk wat er voor nodig is om mijn idee te realiseren. De informatie is overzichtelijk en compleet. Ik begrijp de visie van mijn organisatie en hoe die zich verhoudt tot de regels en procedures.</p>		<p>Ik vraag snel en gemakkelijk de benodigde toestemming aan. De regels zijn simpel, de stappen die ik moet nemen zijn duidelijk.</p>					➔	
Backoffice	<p><b>Scherp op vergunning handhaving</b></p> <p>Geen vergunningen als we die niet kunnen handhaven.</p>	<p><b>Toepasbare regels</b></p> <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>	<p><b>Verminderen regels</b></p> <p>Terugdringen van regels.</p> <p><b>Gluren bij de burens</b></p> <p>Ervaring opdoen bij andere organisaties.</p>	<p><b>Eenvoudig mainstream inloggen</b></p> <p>Ik kan overal makkelijk inloggen.</p>	<p><b>Certificering leverancier</b></p> <p>Website (DSO) Ik zie op de site een overzicht van gecertificeerde leveranciers.</p>	<p><b>Landelijke Legesverordening</b></p> <p>De kosten voor de vergunning zijn landelijk hetzelfde.</p>	<p><b>Volledigheids-eisen inperken</b></p> <p>Minder eisen en minder stukken.</p>	<p><b>Geen DigiD of eHerkenning nodig</b></p> <p>Eenvoudig inloggen.</p>	<p><b>Klantkennis</b></p> <p>Alle klantcontactmomenten en klantkennis in beeld.</p>	➔

- 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 beleving

## Snelservice formule

Huidige klantreis	Afwachting	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Afronding	Gebruik
Gewenste klantreis fase	<b>Betalen</b>	<b>Afhandeling</b>			<b>Realisatie</b>	<b>Afronding</b>	<b>Gebruik</b>
	Ik begrijp de kostenopbouw en ik betaal direct.	Ik ontvang direct of binnen maximaal één dag de benodigde toestemming.			Ik kan direct aan de slag en weet precies wat de regels zijn waar ik me aan moet houden.	Ik ben klaar en weet precies of en wat er nog gaat gebeuren en wat ik nog moet doen.	Er komt iemand langs die samen met mij controleert of alles goed is gedaan. Ik ontvang tips over wat ik nog meer kan doen.

Dienstinnovaties & klantinteracties	Webshopbetaling	Klaar terwijl u wacht	Digitaal projectdossier	Zelf toezicht	Persoonlijke nazorg
	<b>Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> Ik zie een kostenoverzicht in de aanvraag en ik betaal direct via iDEAL.	<b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk / SM</b> <span style="color: red;">i</span> Ik ontvang de vergunning terwijl ik wacht.	<b>Website (DSO)</b> <span style="color: yellow;">i</span> Ik maak een dossier aan en voeg documenten toe.	<b>E-mail / Telefoon Persoonlijk</b> <span style="color: yellow;">b</span> Ik controleer zelf of ik het initiatief op de juiste wijze heb gerealiseerd.	<b>Persoonlijk Telefoon</b> <span style="color: pink;">i</span> <span style="color: pink;">b</span> Ik heb een nagesprek met iemand van de organisatie.
	<b>Kortingsregeling</b> <span style="color: pink;">i</span> <b>E-mail / Berichtenbox Telefoon / Persoonlijk</b> Ik ontvang korting als ik zorg dat de overheid minder werk heeft.	<b>Duidelijk besluit</b> <span style="color: green;">i</span> <b>E-mail / Website (DSO) Berichtenbox / Persoonlijk</b> Ik ontvang een duidelijk besluit.		<b>Veel succes!</b> <span style="color: pink;">i</span> <b>E-mail / Berichtenbox Persoonlijk</b> Ik ontvang een persoonlijk bericht om mij succes te wensen.	<b>Reviews</b> <span style="color: pink;">i</span> <span style="color: pink;">b</span> <b>Website Persoonlijk</b> Ik vul een vragenlijst in.

**Continue innovaties**

**Next Steps**

**E-mail / Berichtenbox Telefoon / Sms / SM** i

Ik zie steeds hoever ik ben en wat er nog aankomt.

**Update belanghebbenden**

**Sms / SM / E-mail Berichtenbox / Telefoon** b

Ik krijg steeds bericht van de voortgang en besluiten.

**Track & Trace**

**Website (DSO) / E-mail Berichtenbox / Sms / SM** i

Ik zie steeds de voortgang.

Backoffice	Geautomatiseerde afhandeling	Minder handhaven alleen "grote belangen"	Steekproef toezicht	Evaluatie & Intervisie	Website API
	De vergunning wordt automatisch verleend.	Alleen vergunningen als ze worden aangevraagd en gehandhaafd.	Alleen toezicht via steekproef.	Website / E-mail Persoonlijk Continue meting van de kwaliteit van de dienstverlening.	Koppeling met DSO.