www.burokoos.com

Rapport Onderzoeksfase

Rijkswaterstaat - Digitaal Stelsel Omgevingswet

Inzichten klantonderzoek - Spanningsmodellen - Persona's - Huidige klantreizen

27 juli 2016

Inhoudsopgave

0. Management Samenvatting **p.4**

1. Project Introductie **p. 10**

1.1. Het belang van klantgericht denken

1.2 Project & Team

1.3 De resultaten van dit rapport

1.4 Toepassing & Terminologie

1.5 Contextmapping

4.5. Empathiekaart Mathijs

4.6. Huidige klantreis Mathijs

2. Onderzoeksresultaten **p.20**

2.1 .Leeswijzers

2.2 Resultaten Burger Incidenteel

2.3 Resultaten Bedrijf Incidenteel

2.4 Resultaten Bedrijf Professioneel

2.5 Resultaten Belanghebbende Incidenteel

2.6 Resultaten Belanghebbende Professioneel

2.7 Resultaten: Expert Profielen

3. Onderzoeksconclusies **p.102**

3.1 Onderzoeksconclusies

3.2 Belevingsprincipe

3.3 Persona Overzicht: Samenvatting

3.4 Persona Overzicht: Beleving

Introductie

Opdracht
Door het programma Digitaal Stelsel Omgevingswet van Rijkswaterstaat is aan Koos Service Design opdracht gegeven om in kaart te brengen hoe gebruikers van de Omgevingswet ondersteund willen worden bij het werken met die Omgevingswet.

Onderzoeksvraag
Welke ondersteuning verlangt een initiatiefnemer bij het aanvragen van een vergunning, hoe wenst een planvormer geholpen te worden bij nieuwe planontwikkeling en hoe wil een belanghebbende reageren op ontwikkelingen in zijn directe omgeving?

Verschillende gebruikersgroepen
De gebruikers van de Omgevingswet zijn onderverdeeld in initiatiefnemers, belanghebbenden en bevoegd gezag. Waarbij het bevoegd gezag verschillende rollen heeft als vergunningverlener, beleidsontwikkelaar, planvormer, toezicht en handhaving.

Aanpak
Dit onderzoeksrapport komt voort uit vele diepte-interviews die hebben plaatsgevonden met verschillende groepen initiatiefnemers, belanghebbenden en de verschillende rollen van bevoegd gezag alsmede expertsessies met meerdere lagen en organisaties van de overheid.

Onderdelen rapport
Het rapport geeft inzicht in de verschillende persona's van gebruikers op basis van psychologische spanningen en onderliggende behoeften en drijfveren. Daarnaast zijn de klantervaringen binnen de huidige klantreizen gedocumenteerd en zijn er verschillende expertpersona's gemaakt.

Toepassing
Dit onderzoek legt de visie voor de gewenste klantbeleving rondom de nieuwe Omgevingswet. Het geeft richting voor het inrichten van dienstverleningsconcepten voor gemeenten, het vormgeven van het Infopunt en de opzet van het Digitaal Stelsel Omgevingswet.

Managementsamenvatting

Klantpersona's

Per gebruikersgroep zijn er twee klantpersona's in kaart gebracht. De klantpersona's zijn gebaseerd op de de uitersten in persoonlijkheden die we tegenkwamen in de interviews die zijn gehouden. Elke klantpersona stelt andere eisen aan de dienst en handelt op een bij zijn of haar persoonlijkheid passende wijze. Elke persona heeft een eigen scenario waarmee hij of zij in aanraking komt met een omgevingsinitiatief. Hoe zij daardoor de dienst ervaren is terug te vinden in de klantreizen in dit rapport. De 10 klantpersona's worden hieronder kort geïntroduceerd.

Burger incidenteel

Lidewij: De zorgvuldige initiatiefnemer

Wil het liefst alles zelf regelen, maar het proces is nu te moeilijk om zelf te doen. Ze vindt het daarom belangrijk dat de overheid transparant is over wat er van haar wordt verwacht en waarom.

Bedrijf incidenteel

Jan: De resultaatgerichte aanpakker

Is niet zo behendig met de computer en wil geen poespas, maar duidelijkheid en eenvoud. Zoekt het liefst via zijn vertrouwde sectorwebsite en wil graag dat de gemeente met hem meedenkt.

Bedrijf professioneel

Albert: De efficiënte doorpakker

Vindt efficiëntie cruciaal om zoveel mogelijk aanvragen te kunnen afhandelen. Hij weet goed hoe alles moet dus simpele uitleg is niet nodig. Vindt dat de behandeling lang duurt en wil inzicht in het proces.

Belanghebbende incidenteel

Rianne: De gedupeerde modelburger

Wordt pas laat betrokken bij het initiatief van haar buurman en voelt zich overrompeld. Was liever geen kostbaar juridisch proces gestart, maar ziet geen andere optie. Wil eerder en informeler betrokken worden.

Belanghebbende professioneel

David: De gespecialiseerde jurist

Heeft transparante en volledige informatie van de zaak nodig om belanghebbenden optimaal te kunnen ondersteunen. Hij wil goed en tijdig geïnformeerd worden over voor zijn zaak relevante termijnen.

Burger incidenteel

Mathijs: De pragmatische uitbesteder

Besteedt het aanvragen van vergunningen het liefst volledig uit en verwacht vanuit de overheid alleen contact over relevante, eenvoudige vragen. Wil graag zo snel en moeiteloos mogelijk een besluit.

Bedrijf incidenteel

Eva: De sociale optimist

Ziet dat dienstverleners niet altijd raad weten met nieuwe bedrijfsconcepten zoals die van haar. Zoekt vaak persoonlijk contact met gemeente om voortgang te peilen en waardevolle contacten te leggen.

Bedrijf professioneel

Friso: De grondige diplomaat

Doet grote complexe projecten die vragen om een extra grondige aanpak. Hij vindt transparantie belangrijk en moet nu erg veel bronnen raadplegen. Overlegt veel met overheden gedurende het proces.

Belanghebbende incidenteel

Hendrik: De ideologische mobilisator

Verlangt relevante informatie en wil graag weten welke initiatieven en plannen zijn interesses en visie op natuur raken. Hij wil meedenken over impactvolle planvorming-initiatieven in zijn omgeving.

Belanghebbende professioneel

Sietske: De ideologische ondersteuner

Adviseert welke informatie haar cliënt kan gebruiken om actie te ondernemen. Daarom heeft ze overzicht nodig van alle beschikbare, gecertificeerde informatiebronnen. Levert graag een ideologische bijdrage.

Samenvattende Klantervaring

Op basis van het klantonderzoek naar de verschillende gebruikersgroepen kunnen er een aantal samenvattende conclusies worden getrokken over de klantbeleving van het huidige vergunningenproces.

Incidentele initiatiefnemers

Incidentele initiatiefnemers krijgen veel en moeilijke informatie op zich af en krijgen weinig inzicht in wat er van hen verwacht wordt. Hierdoor is het proces moeilijk zelf te doorlopen. Zij worden overrompeld als zij na lang wachten toch nog een aanvulling moeten doen en geven aan vaak het besluit meermaals te moeten lezen om dit te begrijpen.

Professionele initiatiefnemers

Professionele initiatiefnemers hechten veel waarde aan het vooroverleg. Hierdoor kunnen ze beter inschatten waar zij aan toe zijn. Zij hechten waarde aan een efficiënt en transparant proces in combinatie met een vast contactpersoon. Zij moeten veel versnipperde informatie aanleveren en vinden dat er weinig inzicht en eenduidigheid bestaat over het aanleverformat.

Belanghebbenden incidenteel

Belanghebbenden worden vaak pas laat betrokken bij het proces waardoor zij vaak gedwongen worden in een ingewikkelde kostbare juridische procedure. Ook wanneer zij wel betrokken zijn hebben zij het idee dat hun zienswijze vaak in beleidsstukken onvoldoende wordt meegenomen. Zij willen graag eerder betrokken worden bij het proces en meedenken wanneer een initiatief nog in de verkenningsfase zit.

Belanghebbenden professioneel

Ondersteuners van belanghebbenden hebben behoefte aan gedetailleerde en transparante informatie. Omgevingsinformatie is nu niet altijd gewaarmerkt en versnipperd over verschillende informatiebronnen. Informatie over de zaak van een cliënt moet volledig en tijdig worden ontsloten. Nu duurt het soms te lang totdat een advocaat een volledige papertrail van een zaak in kan zien en wordt hij soms laat bericht over termijnen.

Belevingsprincipes

Op basis van het klantonderzoek zijn zeven belevingsprincipes vastgesteld. De belevingsprincipes zijn richtlijnen voor de gewenste klantbeleving, die als leidraad zullen fungeren tijdens de ontwerpfase. De belevingsprincipes zijn opgesteld op basis van de klantbehoeften uit het kwalitatieve klantonderzoek en de klantgerichte strategie van de Omgevingswet.

Snel

Hoe sneller en efficiënter de aanvraag verloopt, hoe minder last de gebruiker heeft van dit proces. Op die manier kan het initiatief zo snel mogelijk gerealiseerd worden.

Persoonlijk

De klant verlangt een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. Hij verwacht een tailor-made klant beleving die slim inspeelt op de specifieke behoeften.

Betrokken

De klant verwacht betrokkenheid van de gemeente voor de persoonlijke situatie. Een overheid die meedenkt in oplossingen en die empathie en toewijding laat zien.

Eenvoudig

Zowel het proces als de informatievoorziening van een vergunningsaanvraag moet eenvoudig en begrijpelijk zijn. Dit geeft de klant het gevoel van controle en gemak.

Relevant

De klant wil informatie en communicatie die relevant is voor zijn initiatief, timing en locatie. Hij is op zoek naar dienstverlening die nauw aansluit bij persoonlijke wensen en behoeften.

Transparant

De klant verwacht transparantie over wat er van hem verwacht wordt en waarom .Daarnaast wil hij altijd inzicht in het proces; wat er gebeurt, hoe lang elke stap duurt en wat de volgende stappen zijn

Consistent

De klant wil het gevoel hebben eerlijk behandeld te worden. Hij verlangt dat de overheid nakomt wat er beloofd is en dat rechtvaardig en wetmatig wordt gehandeld. Hij wil een eenduidige overheid.

Dienstverleners

Om een beter inzicht te krijgen in de verantwoordelijkheden en spanningen van de overheidsdienstverleners die het vergunningproceses mogelijk maken, zijn er expertsessies gehouden. De resultaten zijn verwerkt in expertprofielen en helpen bij het inrichten van een prettig werkbare toekomstige dienstverlening op basis van de gewenste klantbeleving.

Myrthe - Medewerker KCC

Werkt als medewerker bij het Vergunningenloket en probeert iedereen aan haar loket - zowel in persoon als telefonisch of via email - zo vriendelijk en goed mogelijk te woord te staan. Heeft moeite met diepgaande klantvragen met juridische complexiteit en de interne versnippering van informatie.

Rogier - Planmaker

Is als planoloog verantwoordelijk voor plan- en regelvorming. Doorgaans is hij niet actief bezig met de dienstverlening, omdat zijn werk zich voornamelijk op de achtergrond afspeelt. Hij ondervindt veel spanningen tussen juridische juistheid voor de wet en praktische maakbaarheid voor de gebruiker.

Toon - Vergunning-verlener

Ik werk als vergunningverlener bij de Omgevingsdienst Achterhoek. Zijn baan heeft een dienstverlenend karakter en hij heeft regelmatig contact met aanvragers. Hij vindt het lastig om in zijn dienstverlenende rol te blijven wanneer hij een aanvraag krijgt met veel fouten. Dit kost hem tijd in een omgeving waar de tijddruk vaak al hoog is.

Bart - Toezichthouder

Is toezichthouder bij het waterschap en voert controles uit op basis van klachten of incidenten, maar doet ook terugkerende controles. Soms kondigt hij controle aan, maar vaak gebeurt het ook onaangekondigd. Vergunningsvrij bouwen maakt zijn functie ingewikkelder en veeleisender. Ook vindt hij het het vervelend om soms de boeman te moeten zijn

Stan - Bronhouder

Is gegevensbeheerder bij de provincie. Dataontsluiting is zijn vorm van dienstverlening. Hij staat niet in direct contact met burgers, maar zorgt ervoor dat ze gebruik kunnen maken van correcte data. Hij streeft naar goed ontsloten informatie van hoge kwaliteit heeft niet altijd de kwalitatieve data en middelen beschikbaar die hij daarvoor nodig heeft.

Managementsamenvatting

Belangrijke trends

In het trendonderzoek is een analyse gemaakt van trends die spelen in de samenleving en van invloed kunnen zijn op de Omgevingswet en de uitwerking daarvan. Daarbij zijn trends onderzocht in negen verschillende categoriën. Deze pagina geeft de belangrijkste trends weer.

De overheid en burgers

De verzorgingsstaat verschuift naar een participatiesamenleving, waarbij een groter beroep wordt gedaan op inwoners om overheidstaken op zich te nemen. Een voordeel daarvan is dat het dan meer gaat om een praktische 'leefwereld' en minder om de 'systeemwereld', vol met regelgeving en controle.

De Omgevingswet geeft de gemeente een andere rol: de overheid trekt zich terug in de planvorming en faciliteert. De verantwoordelijkheid en de zeggenschap gaat naar de inwoner.

Inwoners wachten niet meer af tot de overheid in actie komt, maar dragen op eigen initiatief een steentje bij. Er is een sterke opkomst van online burgerinitiatieven die inspelen op hun directe leefomgeving.

De Nederlandse overheid gaat in de komende jaren steeds meer een integrale kijk stimuleren. Dit moet zorgen voor meer samenhang en daardoor meer overzicht voor burger en bedrijf.

Marktontwikkelingen

Overheid en bedrijven bieden de burgers en klanten steeds vaker gestandaardiseerde dienstverlening aan waarmee zij zelf de meeste handelingen kunnen uitvoeren en zelf hun behoeften kunnen vervullen.

Door het verzamelen van grote hoeveelheden aan data, en dit te koppelen aan API's en slimme algoritmes, ontstaan steeds meer nieuwe inzichten en diensten.

Zowel online retailers als deeleconomie platforms geven vertrouwen en controle door de klant voor en na een transactie via verschillende vormen van track-and-trace van elke stap in het proces op de hoogte te stellen.

Even belangrijk als het vragen naar feedback is het opvolgen van verbeterpunten die aangedragen worden door gebruikers.

3D weergave vergemakkelijkt de besluitvorming. Het toepassen van virtual reality geeft opdrachtgevers, ontwerpers en beleidsmedewerkers toegang tot zeer rijke en realistische informatie over een ontwerp.

Verwachtingen van de klant

In de toekomst zou de overheid de inwoner als een klant met keuze moeten beschouwen. De burger maakt geen onderscheid tussen de overheid en een commercieel bedrijf en verwacht daardoor ook de persoonlijke benadering die ze van de markt gewend zijn. Denk aan de persoonlijke toon, de mate van begrip voor zijn situatie en de algehele beschikbaarheid.

De klant wil zelf het moment, kanaal, device en proces bepalen en verwacht dat de organisatie dit faciliteert door het bieden van een omnichannel ervaring.

Onderzoeksconclusies

Analyses van de behoeften die naar voren kwamen uit het klantonderzoek en gangbare trends binnen de politiek, omgevingsontwikkeling en de dienstverlening, hebben geresulteerd in een tiental onderzoeksconclusies. Deze geven richting aan het ontwerpen van de gewenste klantbelevingen en de inrichting van de dienstverlening rondom de nieuwe omgevingswet.

Volg de hartslag van je klant

De wensen en behoeften van de klant wat betreft verwachtingen, informatievoorziening en kanalen moeten leidend zijn voor hoe processen worden ingericht.

Fysiek & digitaal versterken elkaar

Digitale kanalen dienen een verbeterde klantbeleving en efficiëntere processen, maar blijven altijd een aanvulling voor hen die fysiek contact prefereren.

Van brievenbus naar platform

In plaats van een gesloten proces, dient de gemeente een transparant podium te bieden waar de verschillende gebruikers elkaar kunnen vinden voor een optimaal resultaat.

Altijd inzicht in het proces

Veel klantpijnen vinden hun oorsprong in de ondoorzichtelijkheid van het proces. De klant dient altijd inzicht in de voortgang van het proces te hebben.

Samenwerking & dialoog

Alle gebruikers moeten in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken worden bij een vergunningaanvraag, zodat alle partijen eindigen met een positief resultaat. De gemeente zoekt altijd samenwerking en dialoog op met zijn klanten.

Naadloos switchen tussen kanalen

Klanten switchen vaak van kanaal en verwachten daarbij een seamless klantbeleving. De gemeente moet hierop inspelen en dit faciliteren.

Bied het best haalbare alternatief

Voor een dienstverlenend vergunningsproces moet er bij een negatief besluit een haalbaar alternatief worden geboden.

De klant kent maar 1 overheid

De klant ziet geen verschil tussen de verschillende lokale overheden (gemeente, waterschap of provincie) en verlangt ook dat deze met één mond spreekt.

Standaardisering op maat

Waar mogelijk kunnen processen en dienstverlening worden gestandaardiseerd, zodat klanten weten wat ze kunnen verwachten. Lokalisering zorgt voor maatwerk per gemeente.

Relevante informatie voor de klant

De klant verlangt dat niet alle informatie aan hem wordt gepresenteerd, maar alleen informatie die relevant is voor zijn persoonlijke situatie en locatie.

1. PROJECT-INTRODUCTIE

Dit hoofdstuk geeft een introductie in de opdracht en de context van dit project. Daarnaast biedt het een overzicht van het proces en alle gebruikte methodologiën en terminologiën.

Het belang van klantgericht denken

De trend

De burger als klant wordt steeds veeleisender ten opzichte van dienstverlening. Waar reizigers een aantal jaren geleden nog blij waren als ze gebruik konden maken van internet in de trein, is men nu ontevreden als het internet niet snel genoeg is. Op dezelfde manier groeien de verwachtingen ten opzichte van de overheid.

In een commerciële omgeving, stappen klanten bij een tegenvallende dienstverlening of bij gebrek aan vertrouwen over naar een concurrent. Voor de overheid geldt dit niet. Burgers wachten echter niet meer af tot de overheid in actie komt, maar nemen zelf het heft in handen door het opzetten van burgerinitiatieven die inspelen op hun directe leefomgeving of door zich in de media kritisch uit te laten over de overheid. Zij willen zich niet meer commiteren aan de 'systeemwereld' vol met regelgeving en controle maar zijn op zoek naar dienstverlening die aansluit bij hun praktische 'leefwereld' en inspeelt op hun persoonlijke wensen en behoeften.

Tegelijkertijd is ook de overheid steeds vaker gedwongen om meer hulp te vragen van inwoners, omdat er minder capaciteit en geld voorhanden is. Om de klantvriendelijkheid en beleving voor de burger te optimaliseren kan dit in de werkwijze en dienstverleningsconcepten van de overheid ingebed worden.

Werken met klantreizen

Werken met klantreizen helpt organisaties om betekenisvolle dienstverlening te ontwikkelen vanuit het perspectief van de klant. Klantreizen helpen bij het neerzetten van een visie voor het inrichten of verbeteren van dienstverlening. Op basis van een klantreis kan een klantbeleving worden ontworpen die consistent is in alle interacties die de klant met je organisatie heeft.

Door het procesmatig in kaart brengen van de verschillende stappen in de klantbeleving kan gemakkelijk een link worden gelegd naar de interne processen van de organisatie. Op deze manier wordt richting gegeven aan het efficiënt inrichten van de organisatie. Het overbrugt de kloof tussen verschillende vakgebieden en stimuleert samenwerking in multi-disciplinaire teams.

Leefwereld: dienstontwerp gericht op de klant

1. Het ontwerpen van dienstverlening vanuit het perspectief van de klant stelt je in staat in te spelen op specifieke klantbehoeften en een waardevolle ervaring te leveren aan je klant.

2. Klantgericht ontwerp ondersteunt een gestroomlijnde, interne afstemming tussen afdelingen en processen die nodig zijn om de gewenste diensten te leveren aan de klant.

3. Klantgericht ontwerp helpt bij het ontwikkelen van intuïtieve digitale dienstverlening door het ontwikkelen van IT systemen vanuit de behoefte van de klant.

Systeemwereld: ontwerp van diensten vanuit interne proces optimalisatie

1. Het ontwikkelen van diensten vanuit interne procesoptimalisatie doelstellingen resulteert in taakgerichte inrichting van systemen en processen

2. Procesoptimalisatie richt zich vaak op afgebakende processen en leidt tot interne verkokering van processen en afdelingen

3. Het resultaat is een gesegmenteerde klantervaring die is gebaseerd op interne processen, maar niet wordt begrepen door de klant

Proces & team

Het onderzoeksrapport is tot stand gekomen uit dertig diepte-interviews die hebben plaatsgevonden op locatie bij initiatiefnemers, bedrijven, belanghebbenden en ondersteunende organisaties.

De verschillende rollen van bevoegd gezag zijn in kaart gebracht door expertsessies met planmakers, KCC medewerkers, vergunning verleners, toezichthouders/omgevingsdienst en bronhouders van gemeente, waterschappen, provincies en het Rijk.

Bij de analyse van de interview resultaten en het ontwerpen van de klantreizen zijn verschillende onderzoekers en gebruikers betrokken, alsmede experts van de verschillende lagen binnen de overheid.

Het team dat heeft meegewerkt;
- De Begeleidingsgroep
- Rijkswaterstaat
- KING / VNG
- Medewerkers van en Unie van Waterschappen
- IPO / Provincies
- Het team van Buro Koos

Stap 1: Gebruikersonderzoek
Met diepte-interviews en expertsessies zijn de tien huidige klantreizen, de verschillende persona's en behoeften in kaart gebracht.

Stap 2: Persona ontwikkeling
Met behulp van onderzoeksresultaten is een segmentatie gemaakt. Op basis van psychologische spanningen zijn tien klantpersona's in kaart gebracht.

Stap 3: Huidige klantreis
De klantreis geeft een overzicht van de interacties die de gebruiker in het huidige proces heeft met de organisatie. Voor elke gebruiker zijn de klantervaring, behoeftes en pijnen in kaart gebracht per fase.

Dit onderzoeks-verslag behandelt onderstaande resultaten

Stap 4: Belevingsprincipes & designprincipes zijn ontwikkeld op basis van het onderzoek als strategisch kader voor de gewenste klantreizen

Stap 5: Trend ondezoek
Identificeert trends die van invloed kunnen zijn op het ontwerp van dienstverlening rondom de Omgevingswet

Stap 6: Gewenste Klantreis (2024)
Elke klantreis per persona met behulp van de belevingsprincipes, designprincipes en trends herontwerpen tot een ideale klantervaring

Stap 7: Service Blueprint
Visualisatie van de interne activiteiten en processen die nodig zijn om de gewenste klantreis te kunnen realiseren

Stap 8: Roadmap 2018
Een roadmap om de ideale klantbeleving (2024) naar een realistische implementatie scope voor 2018 te vertalen

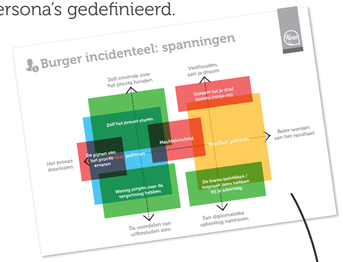
Stap 9: Gewenste Klantreis (2018)
Gewenste klantreis met haalbare scope voor ontwikkeling in 2018 gebaseerd op de roadmap

Stap 10: Programma van Eisen
Overzicht van gewenste functionaliteiten voor het DSO, Informatiepunt, en Dienstverlening in 2018

De resultaten in dit rapport

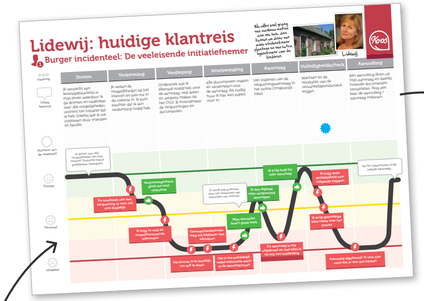
Op basis van bovenstaand proces worden een reeks resultaten opgeleverd. De samenhang van deze resultaten wordt hiernaast uitgelegd. Op de volgende pagina's wordt voor elk resultaat een leeswijzer gepresenteerd die verder zal uitleggen hoe de verscheidene resultaten gelezen dienen te worden.

Spanningenmodellen
Op basis van de gedane interviews zijn er voor de vijf verschillende doelgroepen spanningenmodellen gemaakt. Op basis van deze spanningenmodellen zijn de persona's gedefinieerd.

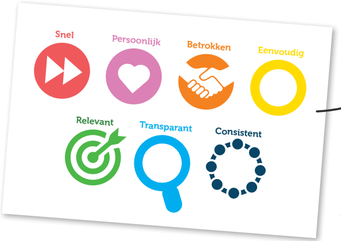


Persona's
Op basis van de gedane interviews zijn er voor de vijf verschillende doelgroepen spanningenmodellen gemaakt. Per spanningenmodel zijn twee persona's gedefinieerd.

Huidige klantreizen
Op basis van elke persona is een huidige klantreis in kaart gebracht, met de daarbij behorende pijnen en behoeften.



Belevingsprincipes
Vanuit de basis van elke persona is een huidige klantreis in kaart gebracht, met de daarbij behorende pijnen en behoeften.



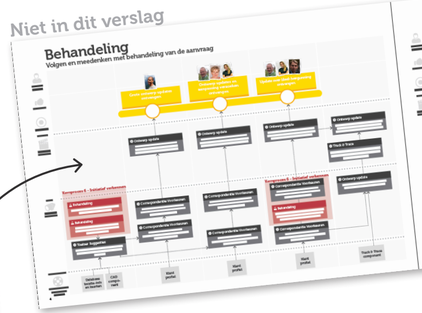
De resultaten die nog gaan komen

Gewenste beleving 2024
De huidige klantreis in combinatie met de belevingsprincipes resulteert in de gewenste klantbeleving. Hiervan is per persona een beleving ontworpen. Dit betekent dat er tien gewenste belevingen ontworpen zijn, voor elke persona één. Deze gewenste beleving is de basis voor de Service Blueprint.

Niet in dit verslag

Niet in dit verslag

Niet in dit verslag



Service Blueprint
De Service Blueprint (SBP) is een overzicht van alle interne (organisatorische) processen die er moeten zijn om de gewenste klantbeleving te kunnen leveren.

Gewenste beleving 2018
Op basis van de gewenste beleving 2024 en de Service Blueprint wordt een gewenste klantbeleving voor 2018 ontworpen, als implementatie van de nieuwe Omgevingswet.

Expert profielen
Op basis van gedane interviews met experts zijn een vijftal expertprofielen opgesteld van de vijf belangrijkste functies m.b.t. de nieuwe Omgevingswet. Deze worden gebruikt als input voor de Service Blueprint.

Deze zitten stiekem wel in dit rapport!

De resultaten en hun toepassingen

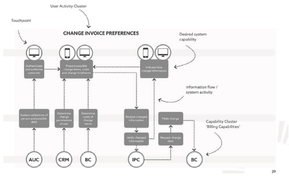
10 Persona's
Persona's zijn onmisbare tools om inzicht en empathie te krijgen voor de gebruikersgroepen en hun (verschillende) behoeften en drijfveren.

Persona's zijn een visuele en gemakkelijk interpreteerbare manier om onderzoeksresultaten snel te verspreiden binnen grote organisaties. Zo kunnen we gedeelde empathie creëren voor de gebruikers. Persona's geven inzicht in wat de klant van een dienst verwacht en kunnen als basis dienen voor het inrichten van de dienstverlening en systemen voor de verschillende gebruikersgroepen.

5 Expertprofielen
Een expertprofiel is een type persona dat inzicht geeft in de behoefte van de medewerker. Omdat voor de experts niet de persoonlijke situatie en gewenste beleving, maar de functionele en processuele werkbaarheid van belang is, is dit type persona wat functioneler en zakelijker ingestoken dan de gebruikerspersona.

Klantreizen (huidig)
De huidige klantreis creëert overzicht en structuur tussen alle activiteiten en touchpoints die de gebruikers hebben met de dienst. Daarbij is de emotionele beleving die de gebruiker ervaart toegevoegd.

De huidige klantreis geeft inzicht in de behoeften en pijnen die de gebruiker gedurende het proces ervaart. Daarom kan daarom de klantreis dienen als waardevol startpunt voor het innoveren of optimaliseren van de dienstverlening richting de klant.



Service Blueprints (huidig) & Stakeholdermap
De Service Blueprint legt de link tussen de klantbeleving en interne activiteiten, processen en systemen die zijn ingericht om de klantbeleving te ondersteunen.

Het in kaart brengen van een huidige Service Blueprint kan inzicht geven in waar belangrijke pijnen of barrières die door de klant worden ervaren hun oorsprong vinden.

In dit rapport is de huidige Service Blueprint samengevat in de stakeholdermap van de expert profielen.

NB: De keuze voor dit aantal, interviews, persona's en expert profielen
Op basis van budget, werkbaarheid en benaderde realiteit, is er gekozen om van elke gebruikersgroep twee persona's te maken. De gebruikersgroepen zijn onderverdeeld in drie typen initiatiefnemers (burgers incidenteel, bedrijven incidenteel en bedrijven professioneel) en twee typen belanghebbenden (incidenteel en professioneel). Zo is er een werkbare set ontstaan met voldoende diepgang in de verschillende behoeften en drijfveren van de gebruikersgroepen. Expertprofielen zijn gemaakt voor de planmaker, KCC medewerker, vergunningverlener, toezichthouder en bronhouder. Meer uitleg over de gebruikersgroepen en expert profielen is te vinden in de deelhoofdstukken (2.2 - 2.7) van de onderzoeksresultaten.

Terminologie

Stakeholder
Een persoon of partij die een belang heeft of een rol speelt in de dienst en het proces van het verbeteren daarvan.

Persona
Een fictieve beschrijving van een persoon die een bepaald type eindgebruiker (segment) representeert. Een persona wordt vaak op basis van kwalitatief onderzoek (en soms kwantitatief) gemaakt en representeert dan ook de onderzoeksresultaten (en geen echt persoon of doelgroep). De persona wordt levendig en in detail beschreven om empathie te creëren met de eindgebruiker tijdens het gehele ontwerpproces.

Expert profiel
Expert profielen zijn een type persona om inzicht te geven in de behoefte van de medewerker. Dit type persona is functioneler en zakelijker ingestoken dan een gebruikerspersona.

Huidige klantreis
Een processuele beschrijving van de huidige interacties die de klant of eindgebruiker met een dienst, merk of bedrijf heeft. Daarbij worden interacties en activiteiten meegenomen die redelijkerwijs veel invloed hebben om het proces en de beleving van de klant. Een klantreis wordt over het algemeen visueel opgeleverd, waarbij insluitend de fases, klantbehoeften, activiteiten, pijnen en winsten vaak in kaart zijn gebracht.

Klantreisfase
Een onderverdeling van het gebruik van de dienst, waarbij een fase vaak een cluster van activiteiten representeert. De basisverdeling van de klantreis is vaak in de vorm van de 'voor', 'tijdens' en 'na' fases. Per klantreis worden er fases gedefinieerd die toepasselijk zijn voor die specifieke dienst en klantreis.

Klantbehoefte
Behoeften, doelen, problemen, eisen of wensen die de klant gerealiseerd, geadresseerd, voldaan of opgelost wil hebben. Een behoefte kan functioneel zijn, maar ook emotioneel. Een behoefte wordt vaak in een 'Ik wil...' vorm gepresenteerd.

Klantactiviteit
Een activiteit of actie die de klant moet doen om zijn klantbehoeften te voldoen en/of de klantreis te volbrengen. Klant activiteiten kunnen per touchpoint verschillen en worden daarom ook vaak per touchpoint gedefinieerd.

Klantpijnen
De barrières, obstakels en problemen die klanten weerhouden van het doen of voldoen van zijn activiteiten of behoeften.

Klantwinsten
De voordelen of goede aspecten van een dienst of klantreis die de klant helpt bij het doen van zijn activiteiten of het beter adresseren van zijn behoeften.

Moment van de waarheid
Essentieel moment binnen de klantreis met een sterke invloed op (de perceptie van) de totaalbeleving. Een moment van de waarheid is strategisch belangrijk en uitermate geschikt om een positieve (emotionele en functionele) beleving te creëren.

Designprincipes
Designprincipes geven aan welke hoofddoelstellingen en/of over welke functionaliteiten een dienst dient te beschikken.

Belevingsprincipes
Voorschrijvende principes die sturing kunnen geven aan de gewenste beleving gedurende elke fase van de klantreis. Deze principes worden gedefinieerd vanuit de behoeften van de klant en de visie van de organisatie (merk).

Dertig interviews en dertig sessies met alle gebruikersgroepen

Recrutering participanten
De werkgroep heeft via het eigen netwerk van onder andere gemeenten, Rijk, provincies, en waterschappen de benodigde gebruikersgroepen benaderd om mee te doen aan het onderzoek;
- Initiatiefnemers
- Belanghebbenden
- Bevoegd gezag

Dertig interviews
Onderzoekers van Koos Service Design zijn bij alle gebruikers langs geweest voor een interview. Dit interview is opgenomen en uitgetypt, om later geanalyseerd te worden.

Contextmapping
Contextmapping is een onderzoeksmethode gericht op product- en dienstinnovatie, ontwikkeld aan de faculteit Industrieel Ontwerpen van de TUDelft. Het helpt om inzicht te krijgen in achterliggende gedachten van participanten rondom een bepaald onderwerp.

Voorafgaand aan het interview zijn er voorbereidende contextmapping-opdrachten uitgestuurd naar de participanten. Deze waren bedoeld om de deelnemers warm te maken voor het onderwerp en hen alvast te laten terugdenken aan de ervaring rondom de realisatie van hun eigen initiatief of bezwaarproces door deze op te schrijven en uit te tekenen.

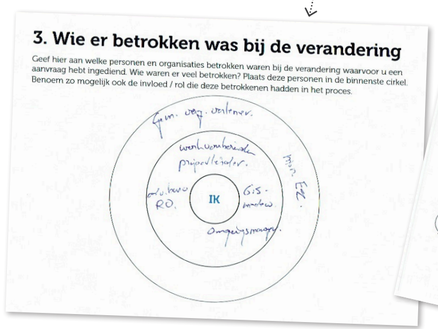
De ingevulde boekjes werden vervolgens gebruikt als leidraad voor de interviews. Dit zorgt voor inzicht in de bredere context van de gebruikers en daardoor meer diepgaande klantinzichten.

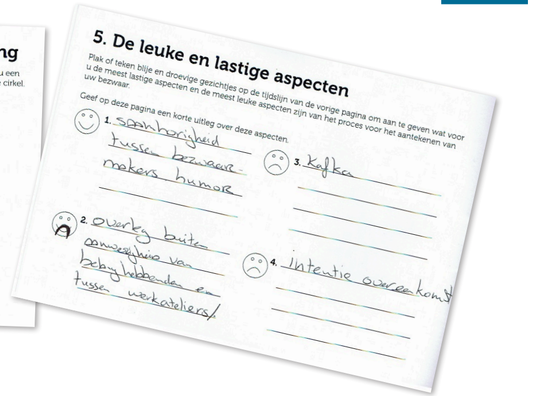
Multi-disciplinare sessies
Bij de personaworkshops en klantreis sessies zijn de verschillende onderzoekers en gebruikers betrokken, alsmede experts van alle lagen binnen de overheid.

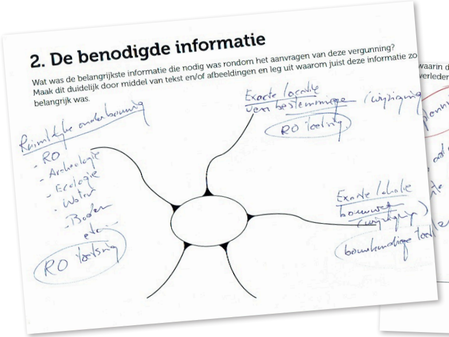
De Respondenten
Om een goed beeld te krijgen van de huidige ervaringen met het aanvragen van vergunningen en bestemmingsplanwijzigingen zijn de onderzoekers van Koos het land in getrokken. Zij zijn met dertig ervaringsdeskundigen met verschillende achtergronden in gesprek gegaan. Denk daarbij aan burgers die een dakkapel hebben geplaatst, een steiger hebben aangelegd of een nieuw huis hebben gebouwd. Maar ook ondernemers met ruimtelijke plannen rond hun bedrijf zijn gehoord.

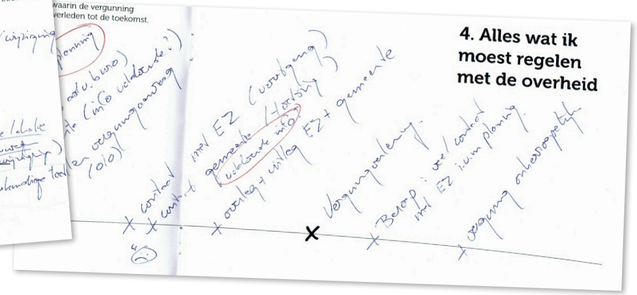
Aangezien het aanvragen van vergunningen vaak wordt uitgevoerd door professionele partijen zijn ook deze gebruikers aan bod gekomen. Denk hierbij aan kleine technisch tekenbureaus, grote bouwondernemingen en milieuadviesbureaus. Ook de pijnen en behoeften van belanghebbenden zijn meegenomen het traject. Zo is gesproken met de gedupeerden van de bouw van een circuit, van de komst van een fietstunnel, en de ontwikkeling van een natuurbegraafplaats. Ook de juridische ondersteuners van deze belanghebbenden hebben hun ervaringen rond het officlële bezwaartraject gedeeld.

Voorbeeld van huiswerkboekjes met Contextmapping-oefeningen om de participanten op te warmen









2. ONDERZOEKS-RESULTATEN

Dit hoofdstuk presenteert de resultaten van de onderzoeksfase. Het hoofdstuk start met een leeswijzer, waarna de verschillende persona's, klantreizen en expertprofielen worden gepresenteerd.

2.1 Leeswijzer

Om de klantinzichten van de onderzoeksfase te vatten en presenteren zijn verschillende methodes gebruikt. Deze sectie geeft achtergrondinformatie over de methodes en biedt handvatten voor het lezen van de visuele overzichten, die in de volgende secties worden gebruikt.

Psychologische persona's creëren empathie voor onze gebruikers

Morfologische Psychologie
Morfologie is een afgeleide van Freud en Jung. Morfologische psychologie omschrijft onze (onbewuste) motivaties tijdens het alledaagse leven en in dit geval specifiek rondom het aanvragen van en/of bezwaar maken tegen een vergunning.

De psychologie biedt diepere inzichten dan traditioneel onderzoek en geeft een compleet en holistisch beeld van de behoeften van de verschillende gebruikers.

Toepassing
Psychologische inzichten geven inzicht in de onderliggende beweegredenen van het gedrag van de gebruiker. Ze geven inzicht op basis van welke overwegingen de gebruiker maakt van een dienst en waarop hij zijn keuzes baseert. Veel van deze overwegingen en keuzes worden onbewust gemaakt.

Door deze spanningen inzichtelijk te maken, kunnen we onze dienstverlening en informatievoorziening precies afstemmen op de gebruiker en ze een beleving bieden die nauw aansluit bij hun behoeften.

Persona's
Psychologie is moeilijke materie. Door de segmenten (gebruikers) te vertalen naar een levend persoon (persona) is het gemakkelijker om ons in te leven en empathie te krijgen voor deze gebruiker.

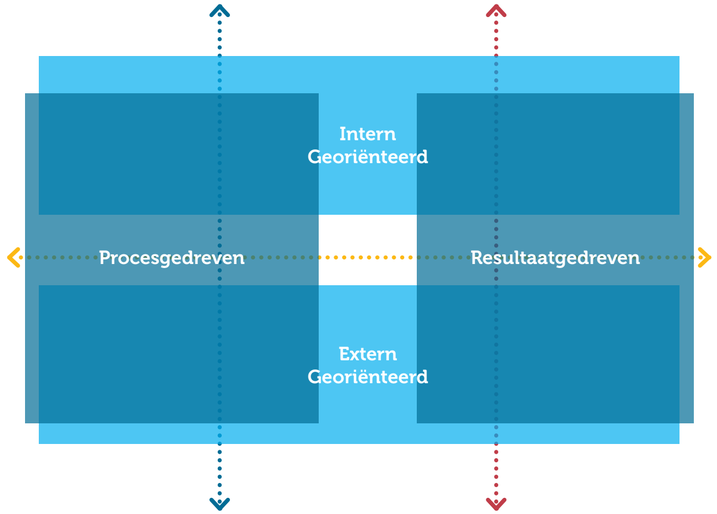
Dit maakt het gemakkelijker om empathie voor de klant te verspreiden binnen een organisatie. Persona's vormen samen een afspiegeling van de belangrijkste gebruikerssegmenten.

In samenspraak is besloten om tien persona's te ontwikkelen voor alle gebruikersgroepen. Dit aantal geeft een goede balans tussen het benodigde onderscheid en onnodige complexiteit.

De basisspanningen in ons dagelijks leven

De basisspanningen
De 'basisspanningen' omschrijven onze afwegingen tijdens het dagelijkse leven.

Deze spanningen en afwegingen van de gebruikers rondom de Omgevingswet zijn een afgeleide van deze basisspanningen.



Invloed
De secundaire spanning beschrijft de behoefte om zelf invloed uit te oefenen en controle over het proces te behouden en het kinderlijke verlangen naar comfort, genot en erkenning.

Uitbreiding
In de laatste spanning aspireren we een onbeperkte ambitie, onze ideale wereld en het verlangen om onze dromen te laten uitkomen.

Toe-eigenen
Dit is de basisbehoefte achter het proces, het absorberen, vertrouwd worden en het zichzelf eigen maken van iets.

Transformatie
Aan de andere kant zien we de motivatie om door te blijven gaan, om onszelf te cultiveren, om iets te veranderen en om zelf veranderd te worden. Deze spanning vormt de basis van het totale model.

Orde & regels
Aan de andere kant willen we rekening houden met onze omgeving, de samenleving, de regels, de effecten die wij hierop uitoefenen en de voordelen die we hiervan kunnen ondervinden.

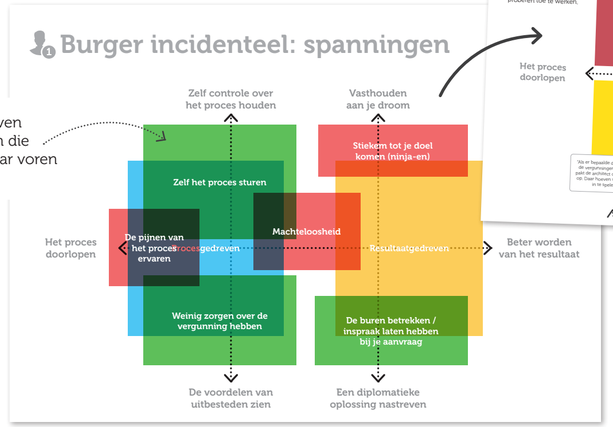
Uitrusting
Aan de andere kant zijn we juist bezig met (het verkrijgen en garanderen van) de juiste uitrusting, hulp, en ondersteuning die we hierbij nodig hebben.

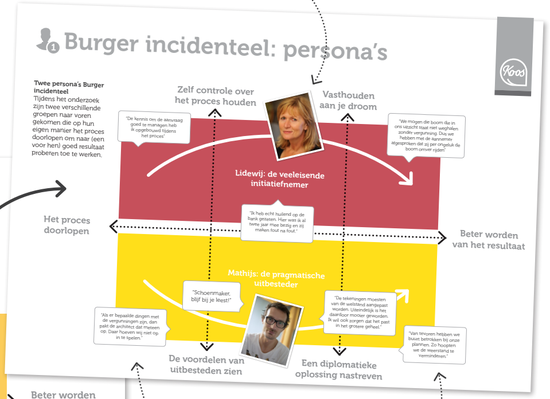
Hoe lees ik de spanningenmodellen?

Werken met spanningenmodellen

Voor elke gebruikersgroep is een een **specifiek spanningenmodel** gecreëerd, gebaseerd op het onderzoek, die de basis vormt voor de persona's. In essentie zijn de assen van elk model afgeleid van de basisspanningen zoals uitgelegd op de pagina hiervoor. Hier zijn ze echter toegepast op de specifieke groep gebruikers en hun huidige ervaring.

Persona's geplot op het spanningenmodel
De verschillende persona's zijn geplot op het bijbehorende spanningen model. Met een pijl is aangegeven welke 'route' ze volgen binnen het spanningenmodel, en daarmee welke emoties en drijfveren het meest hun gedrag en keuzes sturen.





Emoties en drijfveren
De gekleurde vlakken geven emoties en drijfveren aan die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Quotes
De quotes komen uit de interviews en worden gebruikt als voorbeelden om de spanningen en 'route' van de persona's uit te leggen. Ze hoeven daarmee geen directe betrekking te hebben op de case van de persona.

Hoe lees ik een persona?

Werken met persona's

De persona's geven inzicht en helpen empathie te creëren voor de gebruikersgroepen en hun (verschillende) behoeften en drijfveren.

De persona's presenteren de onderzoeksresultaten uit de interviews en zijn samengesteld uit de ervaringen van de interviewrespondenten.

De persona's geven weer wat de klant van dienstverlening verwacht en hoe zij de huidige dienstverlening ervaren.

Belevingsprincipes
De meter geeft het belang van de verschillende belevingsprincipes voor deze persona weer

Persoonlijkheidsdonut
De donut beschrijft persoonlijkheidskenmerken die ten grondslag liggen aan het gedrag van de persona.

Scenario
Elk persona is gekoppeld aan een scenario, dit is het initiatief waarmee zij in aanraking komen met de Omgevingswet.

Persoonlijke Informatie
Geeft info over de relatie van de persona tot zijn omgeving. En hoe zijn of haar verwachtingen beïnvloed worden door de omgeving.

Ik & de overheid
Beschrijft hoe de persona aankijkt tegen de overheid en de dienstverlenende rol van de overheid. Ook beschrijft het hoe deze omgaat met problemen die zich voordoen tussen zichzelf en de overheid.

Diensten
Dit zijn de diensten die de persona graag gebruikt omdat ze aansluiten bij hun persoonlijke kenmerken.

Hoe lees ik een emphatiekaart?

Werken met de emphatiekaart

Een empathiekaart is een tool om snel inzicht te krijgen in de context van de persona. Hij is hier tijdens de sessies gebruikt om verschillende quotes van persona's op te plotten.

Quotes
De quotes komen uit de interviews. Ze hoeven daarmee geen directe betrekking te hebben op de case van de persona.

Hoe lees ik een huidige klantreis?

Huidige klantreis
Een (samenvatting van een) processuele beschrijving van alle huidige interacties die de klant of eindgebruiker met een dienst, merk of bedrijf heeft. Elke persona heeft een klantreis die is afgestemd op zijn / haar voorkeuren en beleving van de dienstverlening.

Fasering
Een fase is een cluster van activiteiten die de persona doorleeft. Een reeks fases resulteert in een klantreis.

Uitleg fasering
Een korte uitleg van de fase, met een samenvatting wat er in die fase gebeurt.

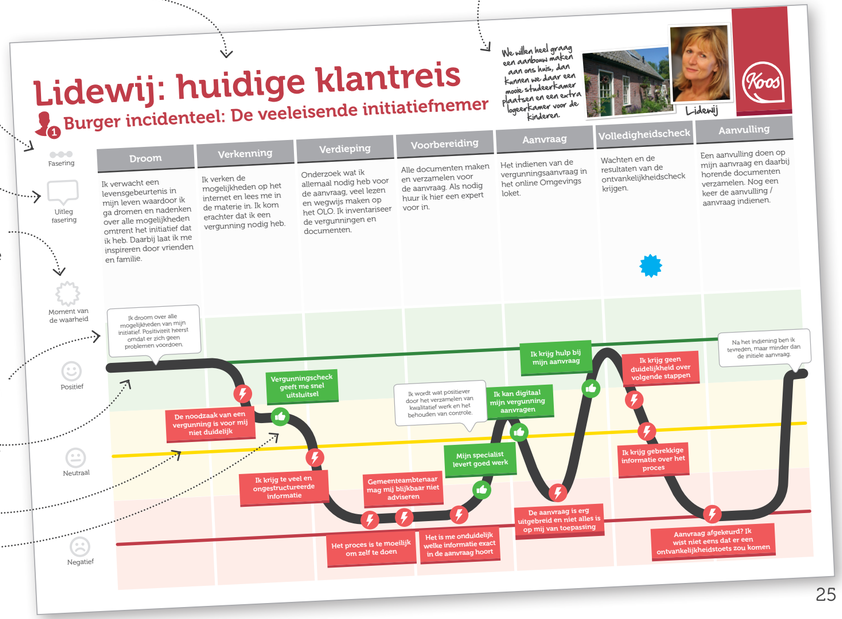
Moment van de waarheid
Een Moment van de waarheid (blauwe ster) is een essentieel moment binnen de klantreis met een sterke invloed op (de perceptie van) de totaalbeleving. Een Moment van de waarheid is strategisch belangrijk en uitermate geschikt om een positieve (emotionele en functionele) beleving te creëren.

Belevingscurve
De belevingscurve is een visuele beschrijving van de klantbeleving, waarbij wordt aangegeven of de beleving positief, neutraal of negatief is. Deze curve wordt opgesteld aan de hand van de 'emotionele optelsom' van de activiteiten, pijnen en winsten. Meer uitleg bij de curve is aangegeven in een wit ballonnetje:

Klantpijnen
Aspecten van de dienstverlening die een negatief effect op de beleving hebben.

Klantwinsten
Aspecten van de dienstverlening die een positief effect op de beleving hebben.

Usecase van de persona
Een korte beschrijving van de usecase die de persona doormaakt.



Hoe lees ik een expertprofiel?

Werken met een expertprofiel

Het expertprofiel is een type persona dat inzicht geeft in de behoefte van de medewerker. Dit type persona is wat functioneler en zakelijker ingestoken dan de gebruikerspersona.

De verschillende overheden en beroepsgroepen waar deze functie kan voorkomen

Mijn baan
Geeft inzicht in de functie en verantwoordelijkheden van deze expert persona

De prettige en onprettige aspecten
Prettige en onprettige aspecten van mijn werk, gerangschikt op mate van belang.

De verschillende overheden en beroepsgroepen waar deze functie kan voorkomen

Persoonlijkheidsdonut
De donut beschrijft persoonlijkheids-kenmerken die ten grondslag liggen aan het gedrag van het expert profiel. Het geeft aan waar zijn krachten en mogelijke valkuilen liggen.

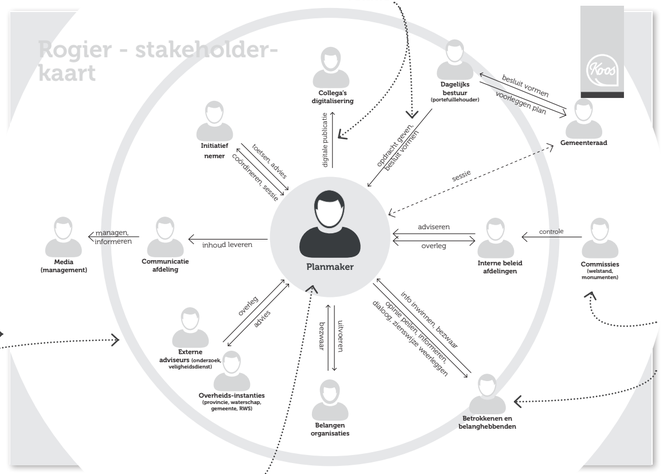
Systemen
Dit zijn een aantal van de systemen die ik geregeld gebruik omdat ze mijn werk gemakkelijker maken

Hoe lees ik een stakeholderkaart?

Werken met de stakeholderkaart

De stakeholdermap geeft inzicht in de context en de onderliggende relaties van de stakeholders. Het geeft aan met welke andere personen of partijen de expert in contact staat en wat hun onderlinge relatie is. Het kan een goede basis vormen voor het (her)ontwerpen van dienstverlening.

De onderlinge relatie



Binnenste en buitenste ring
Met personen in de binnenste ring heeft de expert dagelijks of zeer frequent contact. De personen in de buitenste ring staan minder vaak in contact met de expert

De expert van het expert profiel in het midden

Personen of groepen waar de expert minder frequent mee te maken heeft

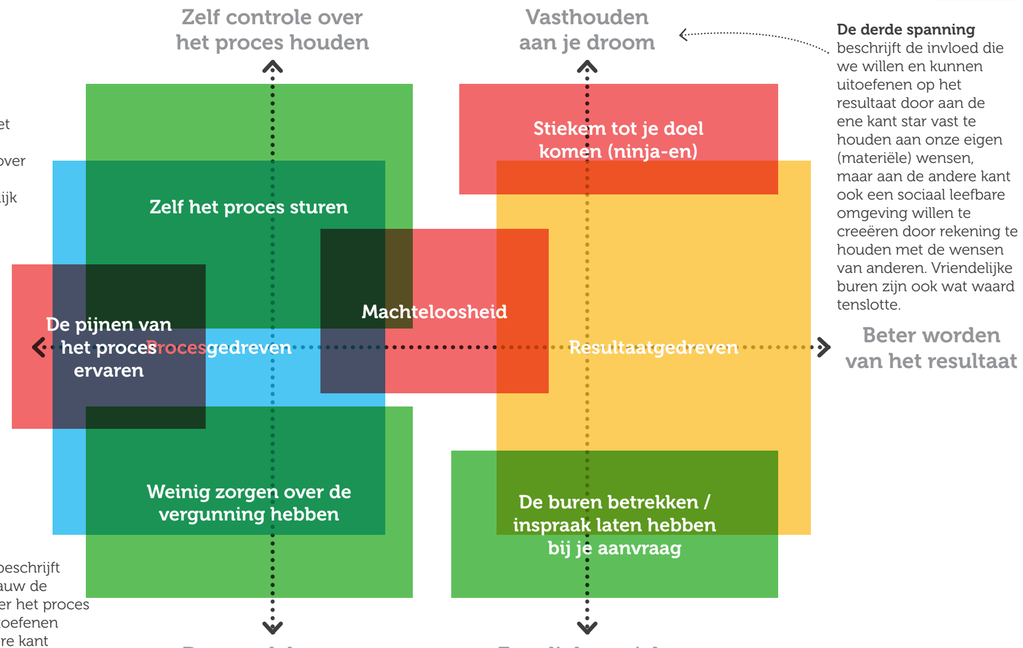
2.2 Resultaten: burger incidenteel

‘Burgers incidenteel’ zijn particuliere initiatiefnemers die eenmalig een vergunningsaanvraag doen, bijvoorbeeld om een uitbouw te kunnen realiseren of een boom te mogen kappen. Op basis van de klantinzichten en psychologische spanningen zijn twee persona’s gecreëerd, genaamd Lidewij en Mathijs. Zij representeren deze specifieke gebruiksgroep tijdens het ontwerpproces dat volgt. Ook de bijbehorende huidige klantreizen worden gepresenteerd. Hierin wordt de ervaring van een scenario binnen het huidige vergunningsaanvraag proces beschreven vanuit het oogpunt van de persona’s.

Burger incidenteel: spanningen

De basisspanning en eerste behoefte van mensen is simpelweg om zo snel mogelijk het vergunningsproces te doorlopen. Daartegenover staat de behoefte om een zo gewenst mogelijk resultaat te krijgen.

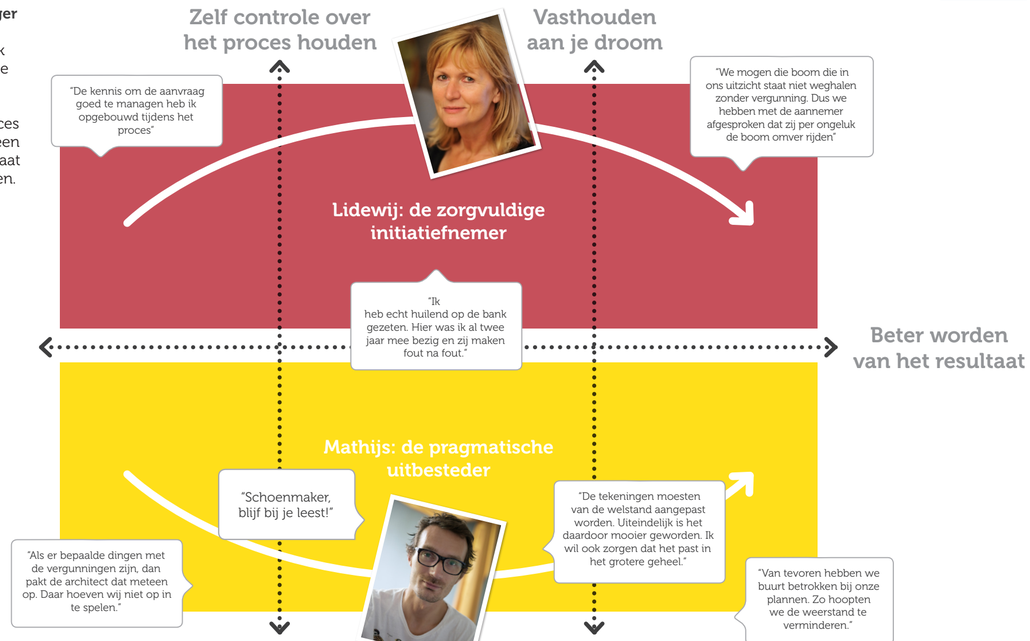
De derde spanning beschrijft de invloed die we willen en kunnen uitoefenen op het resultaat door aan de ene kant star vast te houden aan onze eigen (materiële) wensen, maar aan de andere kant ook een sociaal leefbare omgeving willen te creeëren door rekening te houden met de wensen van anderen. Vriendelijke buren zijn ook wat waard tenslotte.



De tweede spanning beschrijft de behoefte om zelf nauw de controle te houden over het proces en invloed te willen uitoefenen terwijl we aan de andere kant ook de voordelen inzien van het uitbesteden aan professionals.

Burger incidenteel: persona's

Twee persona's 'burger incidenteel'
Tijdens het onderzoek zijn twee verschillende groepen naar voren gekomen die op hun eigen manier het proces doorlopen om naar (een voor hen) goed resultaat proberen toe te werken.



Lidewij: de zorgvuldige initiatiefnemer

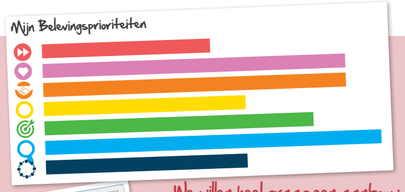
1 Burger incidenteel

Lidewij de Vries, 53 jr

Dit is ons huis in Loosdrecht. Door een extra stuk bij te bouwen kan eindelijk onze studeerkamer worden gerealiseerd waar we ons al zo lang op verheugen.

Naast mijn baan zit ik in het leerlingenbestuur van de voormalige school van mijn kinderen.

In mijn vrije tijd dirigeer ik in dit huiskamerkoor.



"Deze originele bouwtekeningen hebben we gevonden in het bouw-depot. Dat vonden we via een kennis."

We willen heel graag een aanbouw maken aan ons huis, dan kunnen we daar een mooie studeerkamer plaatsen en een extra logeerkamer.

Persoonlijk

Familie
Ik ben getrouwd met Dirk-Jan en heb twee kinderen, Tijl (22) en Claartje (19). Nu onze kinderen de deur uit zijn hebben we de tijd gevonden om van ons huis in Loosdrecht echt ons droomhuis te maken.

Werk
Naast mijn baan als museumdirectrice zit ik in leerlingenbestuur van de voormalige school van mijn kinderen. Ik ben zeer betrokken bij het behoud van cultuur en probeer daar ook invloed op uit te oefenen, net als op het behoud van de geschiedenis van ons huis. Ik wil het karakter graag het zelfde houden. Dat is iets dat de gemeente toch zou moeten aanmoedigen?

Vrienden
Mijn man en ik hebben een breed sociaal netwerk. Dat heeft ons zeker geholpen bij het voorbereiden van onze plannen. We hebben samen met een bevriende architect de bouwtekeningen gemaakt en we kenden een wethouder die ons van te voren veel kennis over het proces heeft bijgebracht. Helaas werkt hij niet voor onze eigen gemeente. Die contacten lopen toch wat moeizamer.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik ben maatschappelijk zeer betrokken en zeker als het om het behoud van onze leefomgeving gaat. Ik vind dat het voor ons als Nederlandse bevolking een groot privilège is dat wij onze afvaardiging zelf kunnen kiezen. In de lokale politiek zie ik af en toe wel dingen die me niet aanstaan. Dan wordt er zo strak vastgehouden aan bepaalde regeltjes die enkel op papier van waarde zijn, maar totaal geen praktisch nut hebben. Ik vind dat jammer.

Hoe ik omga met problemen
Ik pluis alles tot de bodem uit, ook als het niet mijn specialisme is. Ik vind het belangrijk om die kennis te vergaren en me ergens helemaal in vast te bijten. Ik houd graag de controle en kijk goed naar de kwaliteit en herkomst van bepaalde informatie. Op Wikipedia kijk ik ook altijd even naar de referenties. Tijdens een gesprek pak ik mijn tablet erbij om snel achtergrondinformatie op te zoeken. Dan wil ik gewoon weten of het klopt.

Diensten die ik gebruik

consumentenbond

Als abonnee van de Consumentenbond kijk ik kritisch naar de producten en diensten die ik aanschaf. Door gebruik te maken van de gidsen, online diensten en de hulplijn weet ik zeker dat ik waar krijg voor mijn geld.

Wikipedia
The Free Encyclopedia

Als ik de krant lees zoek ik vaak bepaalde achtergrondfeitjes op via Wikipedia. Ik voeg zelf ook regelmatig informatie toe vanuit mijn specialisme. Mijn kinderen noemen me een betweter, maar ik vind het gewoon erg belangrijk.

Parkmobile
PARKING MADE SIMPLE™

Ik maak regelmatig gebruik van Parkmobile. Dat is heel handig en overal te gebruiken. Je weet precies hoeveel je betaalt en als mijn parkeertijd bijna afloopt dan krijg ik een berichtje. Zo weet ik precies waar ik aan toe ben.

iens

Als we gezellig uit eten willen, check ik de restaurant-opties altijd even via de Iens app. Als het restaurant onder de 8 scoort, vertrouw ik het gewoon niet. Zelf schrijf ik ook regelmatig recensies, zodat iedereen de juiste keuze maakt voor een geslaagde avond.

Lidewij: empathiekaart

1 Burger incidenteel: de zorgvuldige initiatiefnemer

Wat denkt en voelt zij?

"In de ideale wereld worden afspraken gemaakt die mensen nakomen."

"We hebben moeten tekenen dat als iemand binnen de komende vijf jaar bezwaar aantekent, dat dan de gevolgen voor ons zijn, zeer onrechtvaardig."

"Ik vind het amateurisme van de gemeente. De manier waarop burgers vooral niet geholpen worden maar alles bij de burger wordt neergelegd, dat heeft me enorm gekwetst."

"Ik vind het wel leuk dat ik dat zelf heb ingediend en zelf voor elkaar heb gekregen. En dat ik toch ook precies weet hoe het zit."

"Ik wil de gemeente eigenlijk gewoon buiten mijn blikveld houden."

Wat ziet zij?

"Ja hoor, na driekwart jaar is het bestemmingsplan eindelijk vastgesteld."

"De gemeente denkt niet mee. Die beantwoordt de vragen ook niet die je stelt."

"Ik dacht wat betekent dat eigenlijk? Waar moet ik aan voldoen? En toen bleek dat zij dat helemaal niet wisten."

"Het liefst heb ik een vaste ambtenaar bij de gemeente, maar dat is helaas niet altijd mogelijk. Het is toch een soort stoelendans daar en meestal ook met een stoel minder, dus het is lastig. Als er steeds iemand anders zit, heeft het geen zin om er tijd in te investeren."

"Ik vind die mensen bij de gemeente hartstikke aardig, maar zo'n traject joh, dat is gewoon vreselijk."

Ik wist natuurlijk wel van heel veel mensen dat je een vergunning nodig had en dat het een hels traject was. Dat was mij wel verteld. Er waren mensen die zeiden "trek daar maar 4 jaar voor uit."

"Het begon eigenlijk toen de gemeente het bestemmingsplan ging veranderen. Toen dacht ik: 'Hé, wakker worden!'"

"Daar word je gek van, als je buurman het wel krijgt en jij krijgt het niet."

"Het is niet eenvoudig om zo'n vergunning aan te vragen. Dat doe je niet effe op een avondje."

Wat hoort zij?

"En toen zei ik: 'Nee, we gaan met elkaar om tafel zitten en jullie gaan mij vertellen wat er wel en niet mag.'"

"We mogen die boom die in ons uitzicht staat niet weghalen zonder vergunning. Dus we hebben met de aannemer afgesproken dat zij per ongeluk de boom omver rijden"

"Ik had een aanvraag voor een dakkapel met vijf ramen ingediend. Toen werd hij afgewezen. Ik ben foto's gaan maken en heb laten zien dat er dus ook vergunningen zijn verleend met grotere dakkappellen. En toen is hij toch afgestempeld."

"De gemeente ging akkoord tijdens de bijeenkomst. Toen zei ik: 'Luister, ik wil per mail van de secretaris ontvangen dat jullie echt akkoord zijn.'"

"Hij zei dat ik een vergunning nodig had. Vanaf toen werd ik chagrijnig."

Wat zegt en doet zij?

Lidewij: huidige klantreis

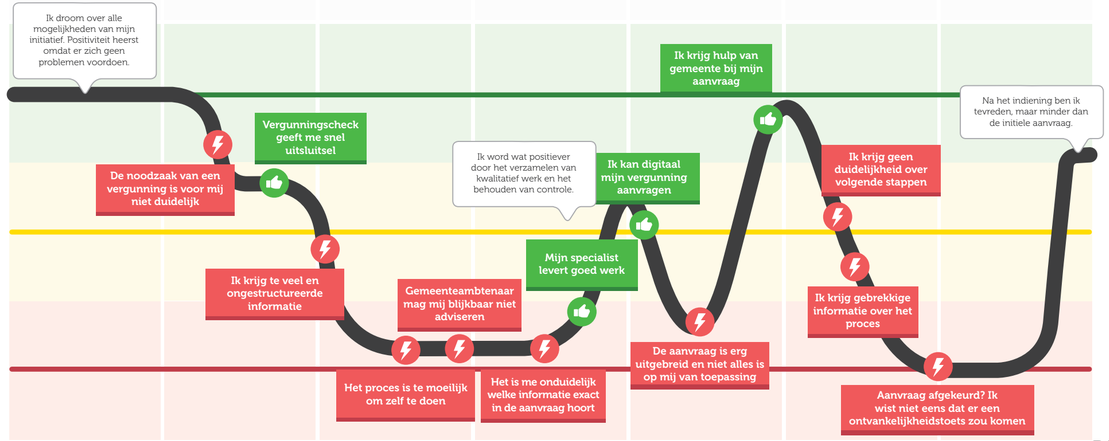
1 Burger incidenteel: de zorgvuldige initiatiefnemer

We willen heel graag een aanbouw maken aan ons huis, dan kunnen we daar een mooie studeerkamer plaatsen en een extra logeerkamer voor de kinderen.

Lidewij

Fasering	Droom	Verkenning	Verdieping	Voorbereiding	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling
Uitleg fasering	Ik verwacht een levensgebeurtenis in mijn leven waardoor ik ga dromen en nadenken over alle mogelijkheden omtrent het initiatief dat ik heb. Daarbij laat ik me inspireren door vrienden en familie.	Ik verken de mogelijkheden op het internet en lees me in de materie in. Ik kom erachter dat ik een vergunning nodig heb.	Onderzoek wat ik allemaal nodig heb voor de aanvraag, veel lezen en wegwijs maken op het OLO. Ik inventariseer de vergunningen en documenten.	Alle documenten maken en verzamelen voor de aanvraag. Als nodig huur ik hier een expert voor in.	Het indienen van de vergunningsaanvraag in het online Omgevings loket.	Wachten en de resultaten van de ontvankelijkheidscheck krijgen.	Een aanvulling doen op mijn aanvraag en daarbij horende documenten verzamelen. Nog een keer de aanvulling / aanvraag indienen.

Moment van de waarheid



Lidewij: huidige klantreis

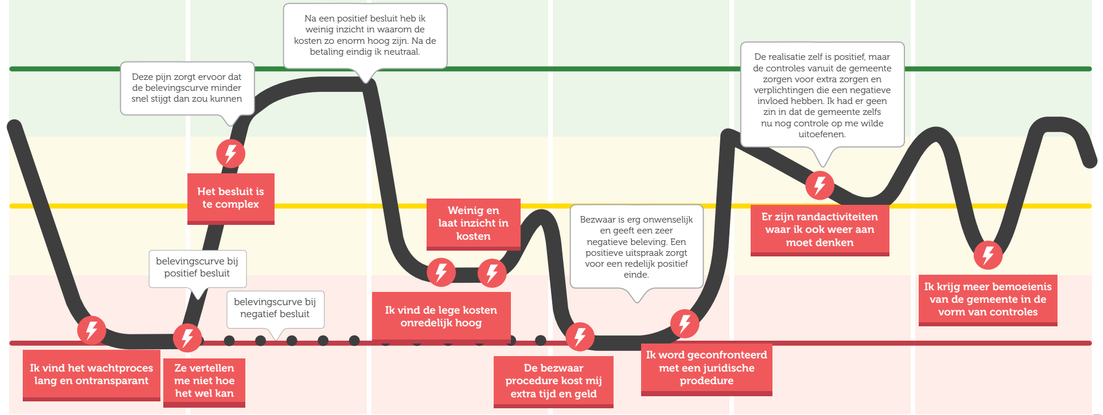
1 Burger incidenteel: de zorgvuldige initiatiefnemer

We willen heel graag een aanbouw maken aan ons huis, dan kunnen we daar een mooie studeerkamer plaatsen en een extra logeerkamer voor de kinderen.

Lidewij

Fasering	Afwachting	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Uitleg fasering	Ik moet wachten op het besluit.	Het besluit ontvangen, lezen en als nodig hulp vragen van de expert om besluit uit te leggen. Dan besluiten om alvast de voorbereidingen voor de realisatie te starten.	De legesrekening ontvangen en betalen.	Het officiële bezwaartraject doorlopen als er belanghebbenden zijn met bezwaar op mijn initiatief.	Het initiatief realiseren, meldingen doen en controles tijdens de realisatie begeleiden.	Genieten van het initiatief, mogelijke controles begeleiden en WoZ waarde verandering doorgeven.

Moment van de waarheid



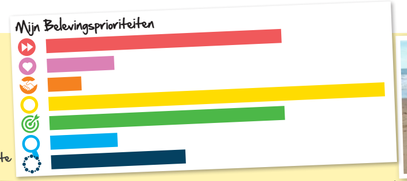
Mathijs: de pragmatische uitbesteder

1 Burger incidenteel

Mathijs Verburg, 38 jr

Elke maandag eet ik met de vaste groep vrienden die ik al minstens 20 jaar ken.

Onze laatste surftrip naar Marokko.



Ons huidige huis in Nijmegen.

Omdat onze zoon Boet wat onder wordt kunnen we wel wat meer ruimte gebruiken en daarom willen we nog een dakkapel toevoegen aan ons huis.

Zelf geschoten foto van Boet van lange tijd geleden.

Persoonlijk

Familie
Ik woon samen met mijn vriendin Hannah en ons zoontje Boet (6) in Nijmegen, waar we allebei zijn opgegroeid. Nu we wat geld hebben gespaard kunnen we de kinderkamer van Boet met een dakkapel uitbreiden tot een echte jongenskamer. En zo nemen we ook gemakkelijk onze eigen slaapkamer mee.

"Je vraagt gewoon aan vrienden en kennissen hoe hun verbouwing is gegaan en wat ze zouden aanraden."

Werk
Als freelance fotograaf ben ik vooral bezig met professionele studiofotografie, locatiefotografie, trouwreportages en bedrijfsfotografie.

Vrienden
Elke maandag eet ik met de vaste groep vrienden die ik al minstens 20 jaar ken. Ook maken we regelmatig surf-tripjes. Ik vertrouw mijn vrienden en familie blindelings.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Regels zijn er nou eenmaal en daar moeten we mee dealen. Je zult mij niet zo snel horen zeuren over de overheid, maar ik wil er vooral ook niet te veel mee bezig zijn. Als ze specifieke informatie van me nodig hebben kunnen ze dat krijgen. Verder besteed ik mijn tijd liever aan leukere dingen.

Hoe ik omga met problemen
Ik zeg altijd: 'rustig blijven en de situatie accepteren zoals die is.' Als ik een probleem zelf niet kan oplossen zoek ik gelijk hulp. Je kunt altijd een expert aanschieten; ik vertrouw erop dat zij altijd de beste oplossingen vinden, ook al kost het wat. Belastingaangifte zou ik dus ook nooit zelf doen; dat doet mijn accountant. Waarom moeilijk doen als het makkelijk kan?

"Schoenmaker, blijf bij je leest!"

"Het is een soort van gegeven: gemeente en weken wachten. Ik denk dat het bij iedereen bekend is."

Diensten die ik gebruik

The Cloakroom

Via The Cloakroom stellen stylisten een kledingpakket samen dat bij mij past en dat in de mode is. Dit scheelt mij struinen door de winkelstraten en zo zie ik er goed en verzorgd uit op mijn werk: 2 vliegen in een klap!

TravelBird

TravelBrid biedt leuke reisjes aan die al helemaal van tevoren geregeld zijn. Het is perfect om snel en gemakkelijk een weekendje weg te regelen met vrienden of met Hannah en Boet.

Jazeker. De Hypotheker.

Voor ons nieuwe huis hebben we ook een hypotheek nodig. Zo kwam ik eigenlijk bij De Hypotheker, voor advies en hulp bij de realisatie van deze hypotheek. Met hun expertise kunnen we gemakkelijk de juiste keuze maken.

HelloFresh

Voor het avondeten maken wij gebruik van HelloFresh. Ik hoef geen rekening te houden met boodschappen of te bedenken wat we gaan eten. Daardoor zijn Hannah en ik flexibel en is het niet erg als we een keer wat later willen eten.

Mathijs: empathiekaart

1 Burger incidenteel: de pragmatische uitbesteder

Wat denkt en voelt hij?

"En of je het 9.000 euro waard vindt, dat is met alles wat je met je woning doet: afwegen. Het is gewoon meer dat je er nu zelf geen invloed op hebt."

"Aan een burger als ik vragen ze hele specifieke feiten, terwijl zij zelf van de gemeente zijn en weten wat voor risico's er spelen: ik weet dat niet."

"Als de architect het bij de gemeente goed heeft geregeld, dan zal het allemaal wel. Uiteindelijk is mijn architect verantwoordelijk voor het ontwerp en dat het gecertificeerd is."

"Zeker vanwege de hoge kosten die je maakt, ga je er niet vanuit dat de constructeur fouten maakt."

Wat ziet hij?

"Ik zie dat de architecten het wel snappen: top!"

"Ik mijd het onderwerp het liefst. Er zijn mensen die hier hun baan van hebben gemaakt."

"Als je bepaalde grote aanpassingen moet doen vanwege een straatbeeld wat niet goed is, dan heb je zelf gewoon geen leverage. Vandaar dat we het de architect hebben laten doen."

"De info die ik nodig heb staat op de website. Ja... dat is voor een leek gewoon abracadabra. Ik ben geen architect of zo."

Wat hoort hij?

"Je hoort aan je omgeving wel of je een beetje goed gecommuniceerd hebt en of ze blij zijn."

"Hoe ik onderzoek heb gedaan voor de bouw van m'n huis? Gewoon, je staat op een borrel en dan vraag je aan mensen die ook een huis hebben gebouwd van 'hoe is het bij jullie verlopen, wat waren de kosten?'"

Wat zegt en doet hij?

"Ik heb geen idee waarom ik geld moet betalen. Waarschijnlijk omdat de gemeente er heel veel moeite in heeft moeten stoppen om al die tekeningen door te spitten."

"Als er bepaalde dingen met vergunningen zijn, dan pakt de architect dat meteen op. Daar hoef ik niet op in te spelen."

"Concessies zijn prima, als het daar beter of makkelijker van wordt."

"De reden dat het via de architect gaat is dezelfde reden als dat ik mijn belastingeaangifte door een accountant laat doen. Dus zowel tijd als specialisme zeg maar."

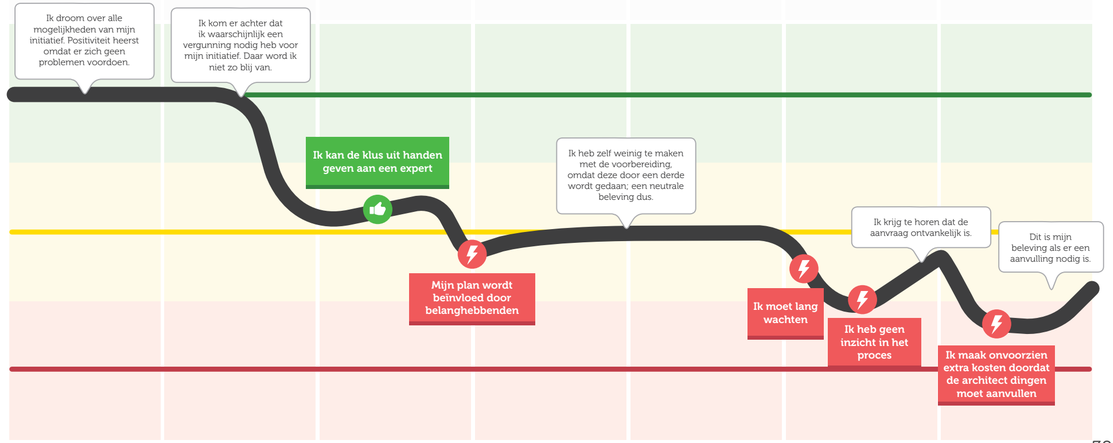
Mathijs: huidige klantreis

1 Burger incidenteel: de pragmatische uitbesteder

Omdat onze zoon Boet wat ouder wordt kunnen we wel wat meer ruimte gebruiken en daarom willen we een dakkapel toevoegen aan ons huis.

Fasering	Droom	Verkenning	Verdieping	Voorbereiding	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling
Uitleg fasering	Ik verwacht een levensgebeurtenis in mijn leven waardoor ik ga dromen en nadenken over alle mogelijkheden omtrent het initiatief dat ik heb. Daarbij laat ik me inspireren door vrienden en familie.	Ik verken de mogelijkheden op het internet en bespreek deze met vrienden en familie. Ik krijg via anderen te horen dat ik waarschijnlijk een vergunning nodig heb.	Ik ga op zoek naar een expert die mij kan helpen met de vergunningsaanvraag. Ik laat hem vanaf nu de zaak zo veel mogelijk regelen.	Waar nodig help ik met het voorbereiden van de aanvraag en verzamelen van documenten.	Het indienen van de vergunningsaanvraag wordt zo veel mogelijk door de expert gedaan.	Wachten en de resultaten van de ontvankelijkheidscheck krijgen.	Ik krijg via mijn expert te horen dat er een aanvulling nodig is. Als nodig zal ik bijdragen aan de aanvulling.

Moment van de waarheid



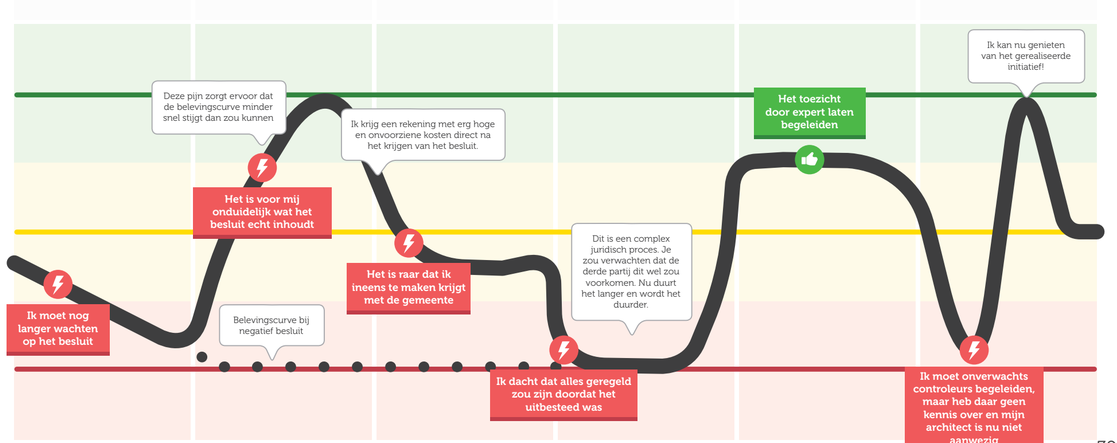
Mathijs: huidige klantreis

1 Burger incidenteel: de pragmatische uitbesteder

Omdat onze zoon Boet wat ouder wordt kunnen we wel wat meer ruimte gebruiken en daarom willen we een dakkapel toevoegen aan ons huis.

Fasering	Afwachting	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Uitleg fasering	Ik moet wachten op het besluit.	Het besluit ontvangen, lezen en als nodig hulp vragen van de expert of gemeente om besluit uit te leggen.	Ik ontvang en betaal de legesrekening. Het ik gek dat ik hier ineens direct met de gemeente moet schakelen terwijl eerder mijn architect alles voor me uit handen heeft genomen.	Het officiële bezwaartraject doorlopen als er belanghebbenden zijn met bezwaar op mijn initiatief.	Het initiatief realiseren, meldingen doen en controles tijdens de realisatie begeleiden.	Genieten van het initiatief, mogelijke controles begeleiden en WoZ-waarde verandering doorgeven.

Moment van de waarheid



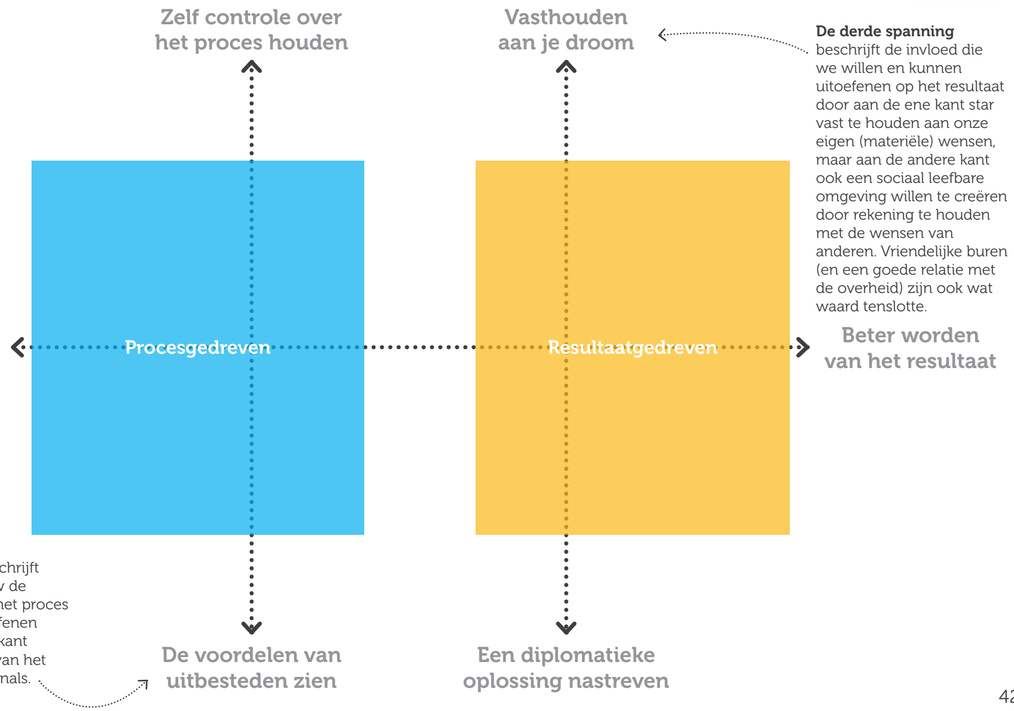
2.3 Resultaten: bedrijf incidenteel

Onder de gebruikersgroep 'bedrijf incidenteel' vallen ondernemers die eenmalig een vergunningsaanvraag proces doorlopen, bijvoorbeeld om een bedrijf op te zetten of uit te breiden. Op basis van de klantinzichten en psychologische spanningen zijn twee persona's gecreëerd, genaamd Jan en Eva. Zij representeren deze specifieke groep initiatiefnemers tijdens het ontwerpproces dat volgt. Ook de bijbehorende huidige klantreizen worden gepresenteerd. Hierin wordt de ervaring van een scenario binnen het huidige vergunningsaanvraag proces beschreven vanuit het oogpunt van de persona's.

Bedrijf incidenteel: spanningen

De basisspanning en eerste behoefte van bedrijven is (net als bij de burgers) simpelweg om zo snel mogelijk het vergunningsproces te doorlopen. Vaak spelen er daarnaast ook grote belangen om tot een goed resultaat te komen. Snelheid en gedegenheid gaan niet altijd samen.

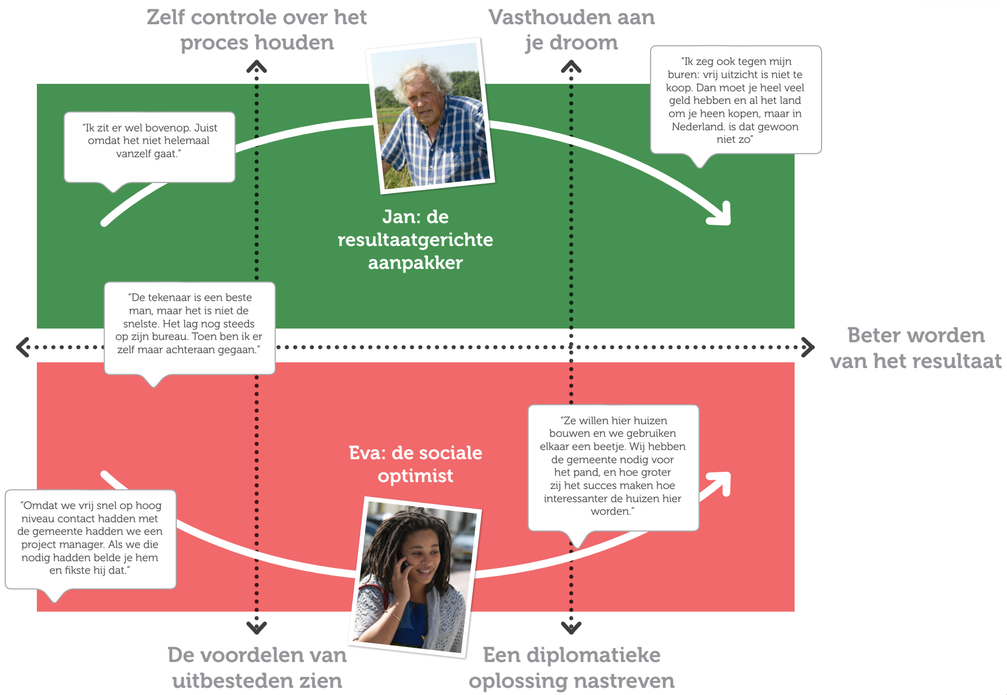
De derde spanning beschrijft de invloed die we willen en kunnen uitoefenen op het resultaat door aan de ene kant star vast te houden aan onze eigen (materiële) wensen, maar aan de andere kant ook een sociaal leefbare omgeving willen te creëren door rekening te houden met de wensen van anderen. Vriendelijke buren (en een goede relatie met de overheid) zijn ook wat waard tenslotte.



De tweede spanning beschrijft de behoefte om zelf nauw de controle te houden over het proces en invloed te willen uitoefenen terwijl we aan de andere kant ook de voordelen inzien van het uitbesteden aan professionals.

Bedrijf incidenteel: persona's

Twee persona's 'bedrijf incidenteel'
Tijdens het onderzoek zijn twee verschillende groepen naar voren gekomen die op hun eigen manier het proces doorlopen om naar (een voor hen) goed resultaat proberen toe te werken.

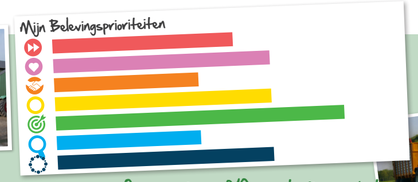


Jan: de resultaatgerichte aanpakker

1 Bedrijf incidenteel

Jan Voskamp, 54 jr

Dit is onze boerderij. Ik run het samen met mijn zoon Arno, hij neemt het als ik met pensioen ga van me over.



Over een jaar of 10 neemt mijn zoon het bedrijf van ons over. Ve wilt je bedrijf dan toch toekomst klaar hebben zeg maar. Daarom zijn we bezig met een uitbreiding van de stallen om ook loondiensten te kunnen gaan aanbieden.

Ik ben eigenaar van het bedrijf, dan moet je de dingen op een rijtje hebben. Maar het leefst ben ik zelf op het land. Daar doe je het voor!

Als er iets geregeld moet worden zoals snel een reparatie uitvoeren zodat een machine weer ingezet kan worden, dan regel ik dat meteen.

Persoonlijk

Familie
Ik ben getrouwd met Hettie en heb een zoon Arno (28).

Werk
Ik werk al vanaf mijn zeventiende bij argrarische bedrijven, eerst in de kost bij een loonwerker in de buurt. Daarna op de boerderij van mijn vader, wat nu van mij is. Het is echt een familiebedrijf waar we trots op zijn. We willen nu een gedeelte van ons land met nieuwe stallen gaan gebruiken om ook loondiensten te gaan aanbieden. Daarvoor is uitbreiding nodig. We hebben een goede naam bij de boeren in de buurt en we willen die naam graag behouden. Je ziet de markt toch veranderen.

Netwerk
Alle boeren in de buurt kennen ons en wij komen eigenlijk bij hen allemaal over de vloer. Ze helpen me als ik een keer een milieumeldingen of subsidieaanvraag moet doen: daar zijn ze toch wat bekwamer in dan ik. Maar zo'n grote aanvraag als nu, voor de uitbreiding naar loondiensten, heb ik nooit eerder gedaan.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik vind het wel goed dat er wat regels zijn, anders doet iedereen ook maar wat. Maar je dan moet wel weten welke regels er zijn. Want dat vind ik soms wel ingewikkeld hoor, hoe je daar nou weer achter moet komen, wat je allemaal nodig hebt. En zeker in het buitengebied vraag ik me weleens af waarom ik voor alles een vergunning nodig heb. Er moet ook ruimte zijn om je eigen erf in te richten. Dan zeggen ze dat die schuur daar niet mag staan, maar ik zie hier nooit iemand van de gemeente. Niemand heeft er toch last van?

Hoe ik omga met problemen
Ik houd van aanpakken. Als een probleem zelf op te lossen is, dan doe ik dat ook wel meteen. Vaak win ik advies in bij de boeren waarmee ik werk over de wat ingewikkeldere zaken. Ik ben bijvoorbeeld niet zo goed met het internet. Maar dat vind mijn zoon Arno juist weer leuk, dus die helpt dan een beetje.

Diensten die ik gebruik

Agri Holland

Ik heb eigenlijk maar één website die ik echt veel gebruik: Agri Holland. Ik vind er echt alle informatie die ik nodig heb over mijn sector; nieuws & ontwikkelingen, actuele prijzen & subsidies. Ook kan ik me inschrijven voor informatieavonden of cursussen.

Buienradar

Mijn zoon heeft vorig jaar Buienradar op mijn mobiele telefoon gezet. Dat is wel een uitkomst voor ons werk. Afhankelijk van het weer plannen we meteen onze dagtaken in.

Belastingdienst

Ik moet er wel aan wennen dat ik mijn persoonlijke belastingaangifte nu op de computer moet doen. Maar nu ik het een paar keer gedaan heb is het wel fijn. Vooral dat ze alle relevante informatie over je bedrijf al bij elkaar hebben gezocht.

Windows Live Hotmail

Ik hou eigenlijk niet zo van mailen. Ik bel liever iemand of ik ga even langs. Maar je merkt toch dat je tegenwoordig soms een e-mailadres nodig hebt voor het doen van bestellingen en zo. En ach, het is eigenlijk ook best snel.

Jan: empathiekaart

1 Bedrijf incidenteel: De resultaatgerichte aanpakker

Wat denkt en voelt hij?

"En dan denk ik, het is een hele impuls voor de omgeving. Maar dat wordt op de één of andere manier niet gezien."

"Zelf kijk je naar wat praktisch is en zij kijken naar wat er mooi uitziet op luchtfoto's. Ik heb ze nog nooit hier gezien. Ik wil toch zoveel mogelijk gebruik van mijn land maken."

"Je wilt je melk zelf verwerken om een eindproduct op de markt te zetten zodat je in de toekomst sterker staat."

"Dan komt er een nieuwe contactpersoon en kun je het hele verhaal nog een keer doen, dat vond ik nou echt heel vervelend."

"En dan zeggen ze bij de gemeente van: 'nee die werkt hier niet meer.' Als je dat dan vier keer meemaakt dan is het niet leuk hoor. "

Wat ziet hij?

"Die bouwtekenaar is een beste man, maar het is niet de snelste. Het lag nog steeds op zijn bureau. Toen ben ik er zelf maar achteraan gegaan."

"Je moet een sloot dempen en dan blijkt de grond ook nog eens niet van jou te zijn. Maar qua looplijnen is het toch beter."

"Het bleek dat de woonunit hier illegaal staat. We dachten als mantelzorger mag je het hier vast wel neerzetten. De boer kan niet alleen bedrijf voeren."

Wat hoort hij?

"Dus die gemeenteraad had zoiets van: 'als jullie eruit zijn dan gaan wij akkoord', terwijl ze niet kijken naar het plan, vind ik. Daar baal ik gewoon van."

"Ik zit er wel bovenop, juist omdat het niet helemaal vanzelf gaat."

"Toen zei ik van: 'kom dan langs'. Dan spreekt het voor hen ook veel meer aan, wat de plannen zijn en waarom je dat wilt."

"Ik zeg ook: 'vrij uitzicht is niet te koop.' Dan moet je heel veel geld hebben en al het land om je heen kopen, maar in Nederland is dat gewoon niet zo."

"Die boer die komt hier dan later wonen en zegt: 'ik kom tussen campings in.' Dan zeg ik: 'Dat had je van te voren kunnen weten.' "

"Ik hoor ondernemers die zeggen: 'ik ga wel naar Duitsland; daar ga je aan tafel zitten en in veertien dagen heb je een vergunning.' "

Wat zegt en doet hij?

Jan: huidige klantreis

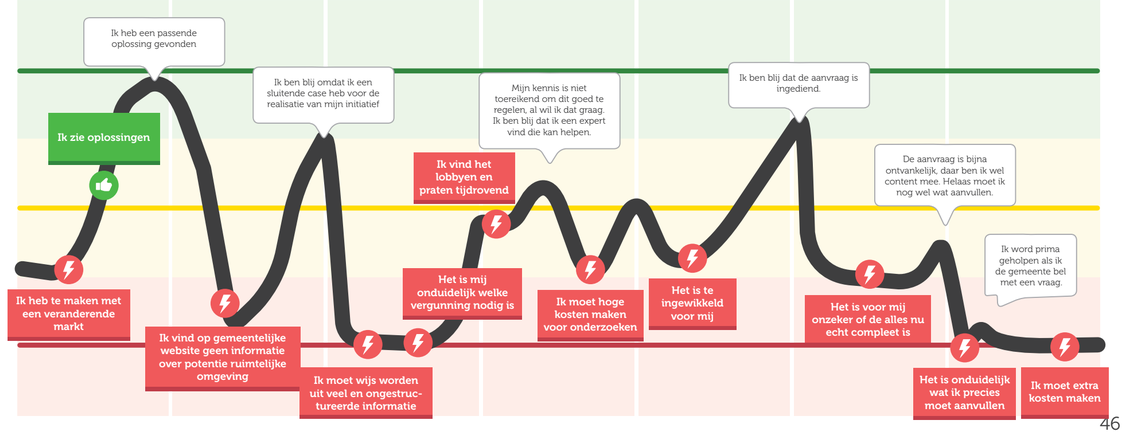
1 Bedrijf incidenteel: de resultaatgerichte aanpakker

Over een jaar of 10 neemt mijn zoon het bedrijf van ons over. Ik wilt je bedrijf dan toch toekomst klaar hebben zeg maar. Daarom zijn we bezig met een uitbreiding van de stallen om ook boerdiensten te kunnen gaan aanbieden.

Van

Fasering	Kansen zoeken	Business plan	Verdieping	Voorbereiding	Aanvraag	Volledigheidscheck	Aanvulling
Uitleg fasering	Mijn bedrijf en de markt veranderen constant. Ik ga actief op zoek naar kansen om mijn bedrijf uit te breiden.	Onderzoek doen en het concreet maken van mijn uitbreidingsplan.	Verdiepen in alle benodigde vergunningen en documenten voor de aanvraag. Documenten opvragen en beslissen om door te gaan.	Expert zoeken die kan helpen, praten met concullega's en onderzoeken laten doen.	Ik kan de aanvraag indienen en dan een ontvangstbevestiging ontvangen.	Wachten en uitslag van ontvankelijkheid ontvangen.	Ik hoor dat een aanvulling nodig is en ga overleggen met gemeente. Daarna ga ik informatie verzamelen en extra documenten laten maken. De aanvulling wordt ingediend.

Moment van de waarheid



Jan: huidige klantreis

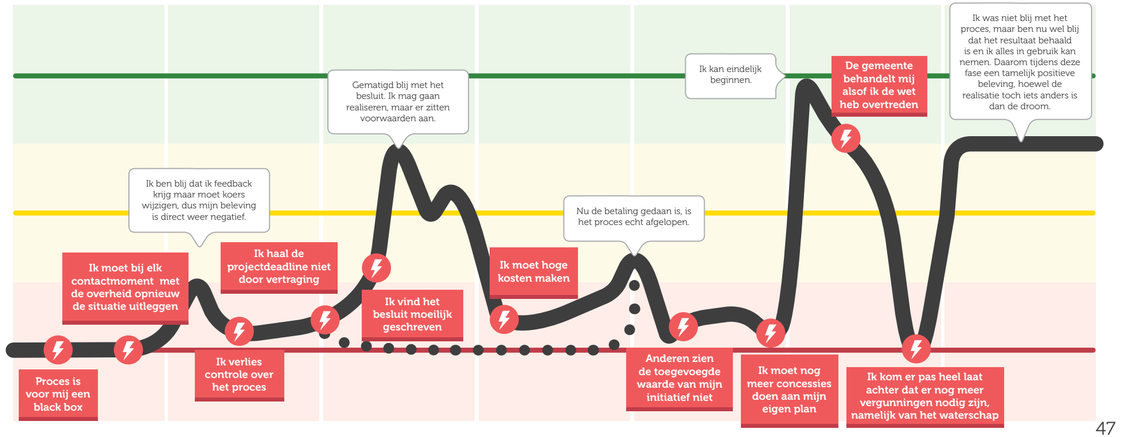
1 Bedrijf incidenteel: de resultaatgerichte aanpakker

Over een jaar of 10 neemt mijn zoon het bedrijf van ons over. Ik wilt je bedrijf dan toch toekomst klaar hebben zeg maar. Daarom zijn we bezig met een uitbreiding van de stallen om ook boerdiensten te kunnen gaan aanbieden.

Van

Fasering	Afwachting	Koerswijziging	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Uitleg fasering	Ik moet wachten op het besluit.	Op basis van commentaar op mijn aanvraag verander ik de plannen. Dit wordt opnieuw ingediend.	Het besluit ontvangen en lezen. Daarna voorwaarden doorvoeren van het besluit.	De legesrekening ontvangen en betalen.	Het officiële bezwaartraject doorlopen als er belanghebbenden zijn met bezwaar op mijn initiatief.	Het initiatief realiseren, meldingen doen en controles tijdens de realisatie begeleiden.	Gereedmelding doen, alles afronden en starten met exploitatie van het initiatief.

Moment van de waarheid



Eva: de sociale optimist

1 Bedrijf incidenteel

Eva ten Havenakker, 31 jr

Dit is ons concept; we willen lokale initiatieven van jonge bewuste Amsterdammers bij elkaar laten komen.

Het resultaat, een van de eerste concept stores in ons pand.

In een oud kantoorpand willen mijn vrienden en ik de grootste concept store en creatieve werkplek van Amsterdam realiseren.

Elke ochtend fiets ik naar mijn werk, veel gezonder en beter voor het milieu.

Persoonlijk

Familie
Ik woon op mezelf in een appartementje in Amsterdam. Ik ben hierheen gegaan toen ik begon aan de kunstacademie, daarna heb ik een master economie gedaan. Ik haal zo veel creativiteit en inspiratie uit deze stad voor mijn onderneming, en al mijn vrienden wonen er.

Werk
Twee jaar geleden kwam ik tijdens een borrel met wat vrienden op het plan om een creatieve broedplaats te ontwikkelen voor lokale duurzame designers op het gebied van fashion, interior & food. Jonge designers huren bij ons een werkruimte en hebben direct hun eigen pop-up store. Vervolgens zijn rond gaan kijken naar oude loodsen, leegstaande scholen of kantoorpanden. We zitten nu in een oud kantoorpand dat op de slooplijst stond. Alles staat in het teken van de circulaire economie, dus we willen zo veel mogelijk hergebruiken en waardevermindering voorkomen.

Netwerk
Mijn vriendengroep is super ondernemend en creatief; daardoor heb ik uit alle hoeken hulp gehad. Bijvoorbeeld bij het ontwerp en inrichting van de ruimte, het ontwikkelen van onze website en het vinden van ondernemende creatieve starters.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik geloof in de bottom-upaanpak. En in het najagen van een eigen visie. Als iedereen op zijn manier een steentje bijdraagt, werken we samen aan een betere wereld. Ik denk dat dat een beetje de instelling is van onze generatie; je kunt heel hard gaan schreeuwen en wachten tot de politiek het oppakt, maar je kunt ook het heft in eigen handen nemen. Wat je ziet is dat dit soort initiatieven ook worden ondersteund door de lokale politiek; we stellen iets voor, we hebben een goede dialoog, we stemmen samen af wat er kan en wat er niet kan en onderhouden korte lijntjes.

Hoe ik omga met problemen
Ik zie niet zo gauw problemen, ik zie vooral heel veel kansen. Bijvoorbeeld toen we dit pand voor het eerst zagen; iedereen vond het een bouwval, maar ik zag direct potentie. Natuurlijk hebben we af en toe wel concessies moet doen. Zo hebben we wat aanpassingen aan onze bouwplannen moeten doen voor het faciliteren van goede vluchtroutes. Dat zijn zaken die wij niet voorzien hadden. Dan ben je blij dat de gemeente die expertise in huis heeft, daar word je uiteindelijk samen beter van. Je betrekt alle betrokkenen erbij voor een beter resultaat.

Diensten die ik gebruik

Etsy
Veel van de creatieve ondernemers waarmee we samenwerken heb ik gevonden via Etsy. Ze starten hun initiatief door op Etsy, vanuit huis hun eigen ontwerpen te verkopen, de markt te verkennen. Wij kunnen ze een podium bieden.

Pinterest
Mijn inspiratie doe ik voor een groot deel op via Pinterest, bijvoorbeeld voor de inrichting van het pand. Doordat ik al een sterk visueel moodboard had, heeft onze designer mijn plannen perfect kunnen vertalen in wat ik voor ogen had.

Mijn publiciteit genereer ik via social media. We hebben elk weekend verschillende events die we via facebook en onze blog promoten. Op onze instagram en Pinterest delen we veel content van onze shops om onze fans te inspireren.

BATTLEOFCONCEPTS
CO-CREATING A BETTER WORLD

Nadenken over innovatieve oplossingen voor vraagstukken om zo in contact te komen met studenten, bedrijven en organisaties is iets waar ik heel veel plezier uit haal. Zo af en toe neem ik een kijkje of er een case tussen zit waar ik een gave oplossing voor zie.

Eva: empathiekaart

1 Bedrijf incidenteel: de sociale optimist

Wat denkt en voelt zij?

"De architect is eigenlijk degene die van scratch tot heden alles begeleid heeft. Ik vraag me af of je die vergunningsaanvraag ooit helemaal zelf kan doen."

"Ik zag direct kansen toen een vriendin de foto's van het gebouw stuurde. Het was alleen nog de vraag: 'Kan het met de gemeente?'"

"Die nooduitgang die we moesten realiseren is juist de reden dat we zoveel mensen kwijt kunnen. Want in geval van nood gaan die twee grote deuren open en is iedereen in een keer buiten."

Wat ziet zij?

"Je zit in een interessant gedeelte van de stad. Maar er zijn hier omheen geen directe buren. Dat maakt het voor de gemeente ook aantrekkelijk."

"Ze willen hier huizen bouwen en we gebruiken elkaar een beetje. Wij hebben de gemeente nodig voor het pand en hoe groter wij het succes maken, hoe interessanter de huizen hier worden."

"In de laatste tekeningen van het bestemmingsplan die ik heb gezien was dit pand er nog wel opgetekend."

"Ik heb als eerste iemand rondgeleid om te laten zien wat voor pand dit was en toen werd het omgevingsplan geschreven."

"Toen hebben we als de wiedeweerga een partner gezocht. Die hebben we gevonden in de vorm van een stichting."

Wat hoort zij?

"Hij zei: 'Alles wordt aangevraagd. Dat kan ik gewoon vanuit het bedrijf regelen.' "

"Het pand is dusdanig geïsoleerd dat je op straat niets hoort. We voldoen gewoon aan alles."

"Het gebouw heeft eigenlijk hele toffe kenmerken. Het staat al op de nominatielijst."

"Ik heb een bevriende architect gevraagd, die zei; 'We vinden het sowieso leuk om mee te denken en te tekenen.' "

Wat zegt en doet zij?

"Eigenlijk hebben we veel steun gehad van de gemeente. Zij zien natuurlijk de toegevoegde waarde voor de stad."

"We hebben nu getekend dat we officieel afzien van onze rechten om het pand langer dan vijf jaar te claimen en dat de filosofie van het bedrijf is om tijdelijke diensten te bieden."

"Omdat we vrij snel op hoog niveau contact hadden met de gemeente, hadden we een casemanager. Als we iets nodig hadden belde je hem en fixte hij het."

Eva: huidige klantreis

1 Bedrijf incidenteel: de sociale optimist

In een oud kantoorpand willen mijn vrienden en ik de grootste concept store en creatieve werkplek van Amsterdam realiseren.

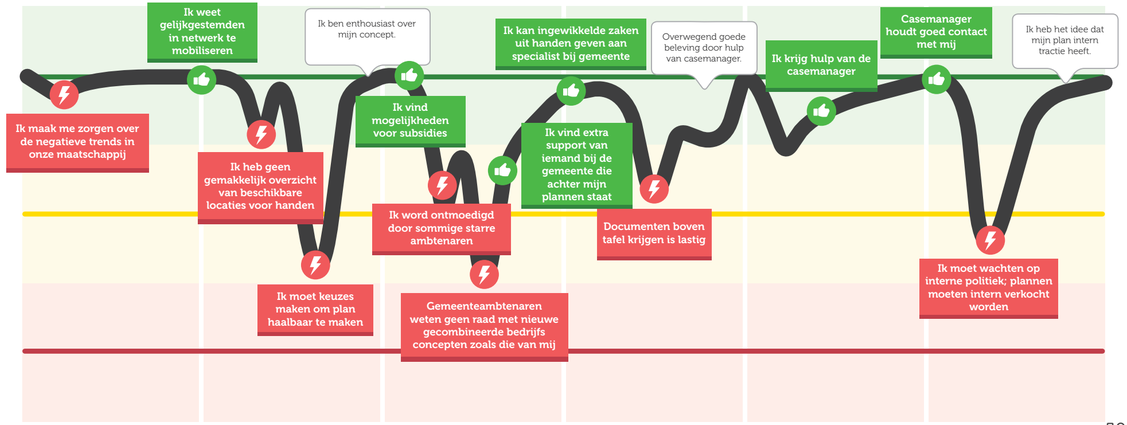
Fasering	Kansen zoeken	Business plan	Afstemming	Voorbereiding	Aanvraag	Afwachting
Uitleg fasering	Een ideaal hebben, kijkende naar trends fantaseren over een nieuwe onderneming.	Locaties bezoeken en afwegen, daarna een businessplan maken.	Mijn plan helemaal waterdicht maken en afstemmen met de gemeente. Ik krijg een casemanager toegewezen	Expert zoeken die kan helpen, ontwerp laten maken en onderzoeken laten doen.	Ik kan de aanvraag indienen en dan een ontvangstbevestiging ontvangen.	Ik moet wachten op het besluit.

Moment van de waarheid

Positief

Neutraal

Negatief



Eva: huidige klantreis

1 Bedrijf incidenteel: de sociale optimist

In een oud kantoorpand willen mijn vrienden en ik de grootste concept store en creatieve werkplek van Amsterdam realiseren.

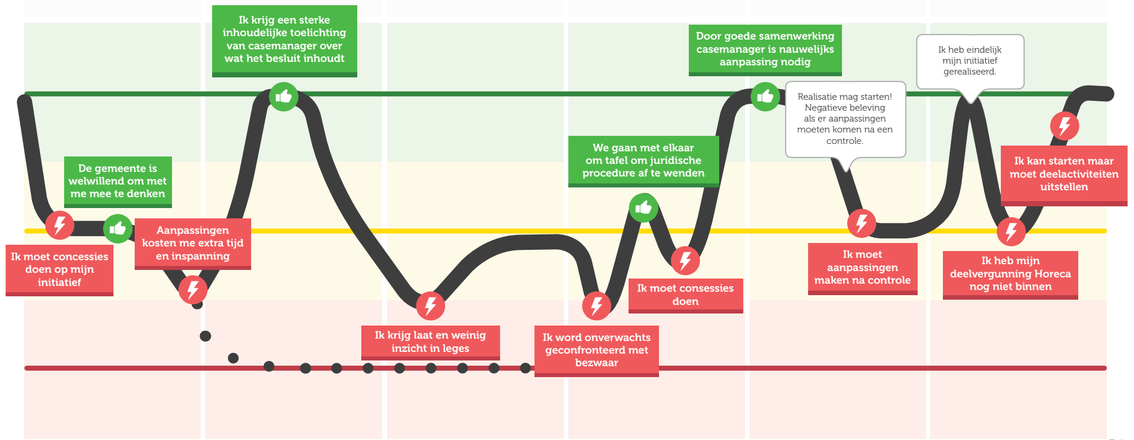
Fasering	Koerswijziging	Besluit	Betaling	Bezwaar	Realisatie	Gebruik
Uitleg fasering	Op basis van commentaar op mijn aanvraag verander ik de plannen. Dit wordt opnieuw ingediend.	Het besluit ontvangen en lezen. Daarna voorwaarden doorvoeren van het besluit.	De legesrekening ontvangen en betalen.	Het officiële bezwaartraject doorlopen als er belanghebbenden zijn met bezwaar op mijn initiatief.	Het initiatief realiseren, meldingen doen en controles tijdens de realisatie begeleiden.	Gereedmelding doen, alles afronden en starten met exploitatie van het initiatief.

Moment van de waarheid

Positief

Neutraal

Negatief



2.4 Resultaten: bedrijf professioneel

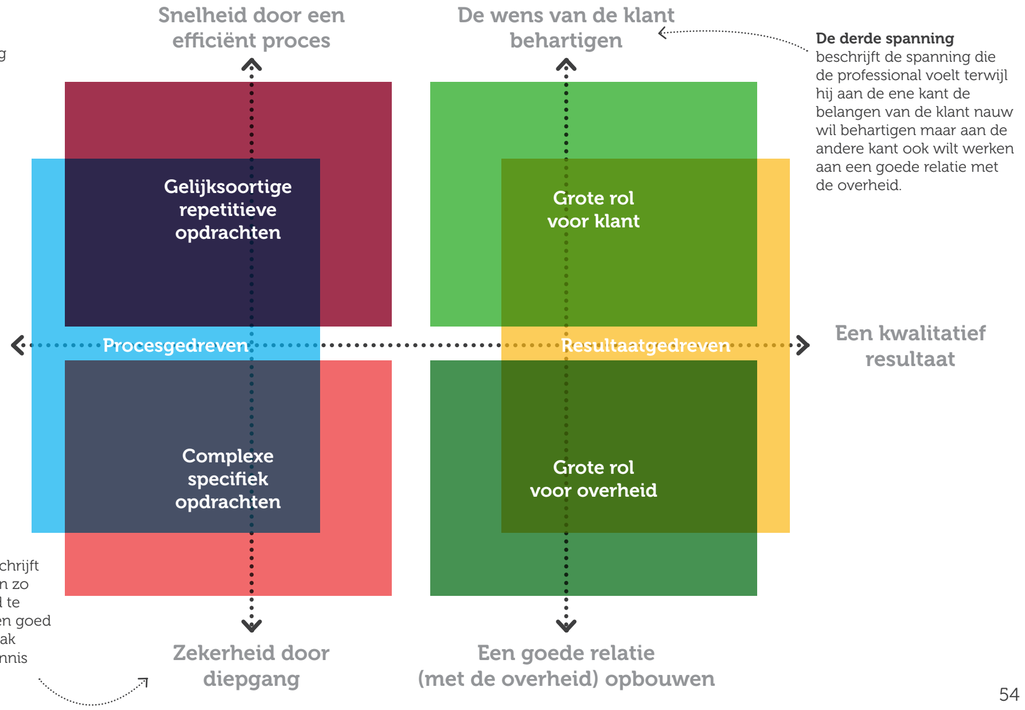
Onder de gebruikersgroep 'bedrijf professioneel' vallen professionals waarvan het aanvragen van vergunningen onderdeel is van hun werk, bijvoorbeeld architecten of evenementenorganisators. Op basis van de klantinzichten en psychologische spanningen zijn twee persona's gecreëerd, genaamd Albert en Friso. Zij representeren deze specifieke gebruiksgroep tijdens het ontwerpproces dat volgt. Ook de bijbehorende huidige klantreizen worden gepresenteerd. Hierin wordt de ervaring van een scenario binnen het huidige vergunningsaanvraag proces beschreven vanuit het oogpunt van de persona's.

Bedrijf professioneel: spanningen

De basisspanning en eerste behoefte van professionals is simpelweg om zo snel mogelijk het vergunningsproces te doorlopen - tijd is geld. Vaak spelen er daarnaast ook grote belangen om tot een goed resultaat te komen. Snelheid en gedegenheid gaan niet altijd samen.

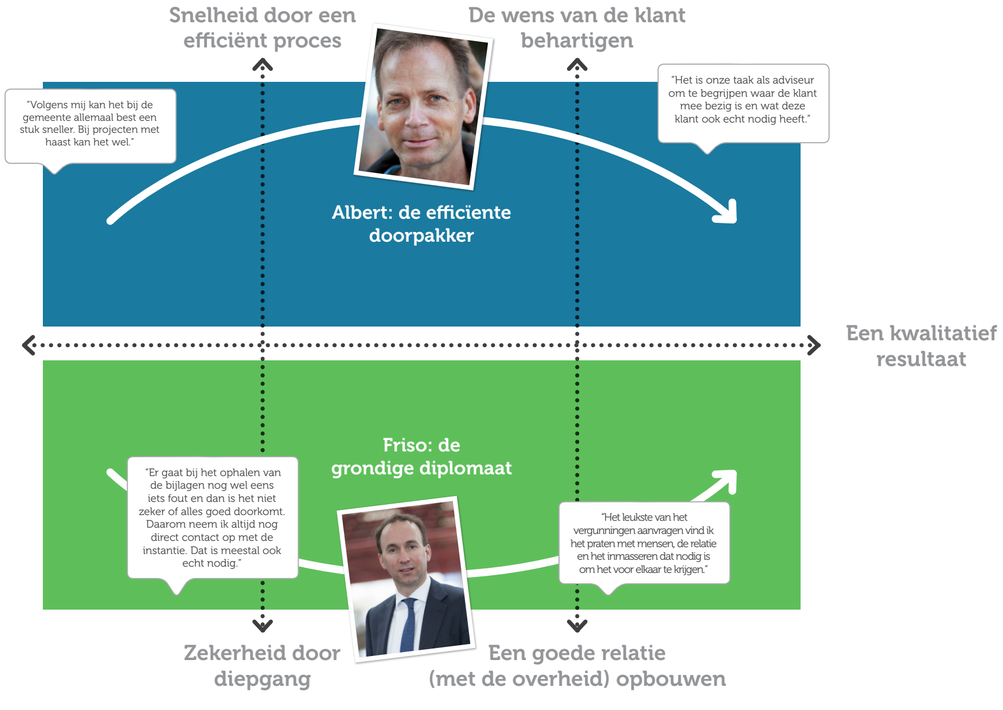
De tweede spanning beschrijft de behoefte om processen zo snel en gestandaardiseerd te willen uitvoeren terwijl een goed en zeker resultaat toch vaak meer diepgang, tijd en kennis nodig heeft.

De derde spanning beschrijft de spanning die de professional voelt terwijl hij aan de ene kant de belangen van de klant nauw wil behartigen maar aan de andere kant ook wilt werken aan een goede relatie met de overheid.



Bedrijf professioneel: persona's

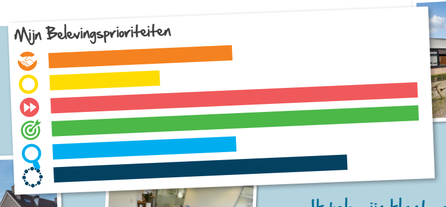
Twee persona's 'bedrijf professioneel'
Tijdens het onderzoek zijn twee verschillende groepen naar voren gekomen die op hun eigen manier het proces doorlopen om naar een (voor hen) goed resultaat proberen toe te werken.



Albert: de efficiënte doorpakker

Bedrijf professioneel

Albert Visser, 53 jr



Ons huis in Wijk bij Duurstede. Het is een heerlijk rustige buurt.

Mijn kantoor, samen met Frits.

Ons kantoor, hier nog geen kilometer vandaan.

Ik help mijn klant met het ontwerp van zijn aanbouw, de technische tekeningen en de vergunning aanvraag.

Persoonlijk

Familie
Ik ben getrouwd met Carine (50) en we wonen in Wijk bij Duurstede. Onze twee kinderen zijn al een paar jaar uit huis, dus het is lekker rustig in huis. In het weekend fiets ik graag met Carine hier in de omgeving.

Werk
Ik werk al 22 jaar als architect bij een klein architecten- en bouwtechnisch bureau hier in Wijk bij Duurstede. We zijn een bedrijfje van zeven man, dus we zijn goed op elkaar ingespeeld. Ik werk hier bijna het langste, op de eigenaar na. Ondertussen ken ik het proces door en door en heb ik het helemaal geoptimaliseerd.

Vrienden en collega's
Carine en ik kennen veel mensen hier uit de buurt. Verder heeft Carine nog veel vriendinnen uit de omgeving, dus we zitten nooit stil. Ik ga vaak mee naar verjaardagen, waar ik dan bijpraat met alle buurmannen. Ronald, mijn overbuurman, spreek ik veel, want hij zit in hetzelfde vakgebied als ik. Dan praten we vaak over hoe we het proces zouden verbeteren en wat we zelf allemaal voor slimme oplossingen bedacht hebben.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik werk veel samen met de overheid. Er zitten bij veel gemeenten wel wat ambtenaren waar ik goed mee kan werken, maar het blijft wel een ander wereldje dan de commerciële wereld. Ik begrijp bijvoorbeeld echt niet waarom ze een ontvankelijkheidsverklaring pas na vier weken kunnen geven. In die tijd kan ik op fietsvakantie en nog steeds op tijd alles checken!

Hoe ik omga met problemen
Problemen zijn er om opgelost te worden. Een probleem oplossen gaat vaak het snelst als ik het zelf oppak, anders blijft het liggen of duurt het veel te lang. Het hele aanvraagproces zou ook veel beter kunnen, maar ik heb zo mijn eigen werkwijze ontwikkeld. Als ik ergens niet uit kom, probeer ik zelf wat te oriënteren en anders ga ik naar één van mijn collega's. Ik weet precies welke ik moet hebben.

"Volgens mij kan het bij de gemeente allemaal best een stuk sneller. Bij projecten met haast kan het wel."

Diensten die ik gebruik

Google Maps

Google Maps komt zo af en toe tijdens mijn werk goed van pas, want dan kan ik de omgeving even verkennen zonder dat ik er fysiek heen hoef. Lekker efficient!

Vorig jaar had ik nog het Algemeen Dagblad, maar die las ik bijna niet meer doordat ik via nu.nl non-stop op de hoogte gehouden word. In de pauze ben ik binnen een paar minuten weer up-to-date.

Buienradar

Een geweldige app waar beschikbare data wordt gebruikt om het de gebruiker gemakkelijk te maken. Zo ga ik nooit in de regen fietsen. Daar houd ik nou van!

TOMTOM

Ik navigeer altijd met TomTom. Als ik ergens heen moet typ ik het adres in en krijg ik meteen de beste route speciaal voor mij, rekening houdend met files en alles. Maar zodra de juiste route er niet staat vanwege werkzaamheden raak ik snel gefrustreerd. Zonde van mijn tijd!

Albert: empathiekaart

Bedrijf professioneel: De efficiënte doorpakker

Wat ziet hij?

"Iemand van de gemeente wordt niet betaald om iets beter te maken, die wordt betaald op de hoeveelheid tekst en rapportjes die hij schrijft, heel overdreven gezegd."

"Dit is een document met richtlijnen van de gemeente. Op zich een prima document, er staat een hoop in alleen is het moeilijk te vinden. Dit zijn honderd-nogwat pagina's. Dat leest niet echt lekker prettig om het zo te zeggen."

"Het liefst heb ik een vaste ambtenaar per gemeente, maar dat is helaas niet mogelijk. Het is toch een soort stoelendans daar en meestal ook met een stoel minder, dus het is lastig. Als er steeds iemand anders zit, heeft het geen zin om er tijd in te investeren."

Wat denkt en voelt hij?

"Als het proces een beetje tegenzit ben je zo 20 à 25 weken verder. 25 weken? Man, dan kan ik op vakantie en dan heb ik het nog op tijd af!"

"Soms krijg je van de gemeente argumenten als 'we hebben de capaciteit niet'. Ik heb daar niet zo'n boodschap aan. Ik moet een bepaalde procedure volgen, dan wil ik ook dat zij zich er aan houden."

"Als ik dit document van de gemeente moet doorlezen ben ik al acht uur kwijt en weet ik eigenlijk nog steeds niks."

Wat hoort hij?

"Ik zet dan voor de aanvraag vijf uur op de offerte. Het kan zijn dat het uiteindelijk meer werk oplevert, maar een opdrachtgever zegt: 'Je hebt toch die vergunning in de offerte staan? Regel het!' "

"Bezwaren komen er eigenlijk bijna nooit. Die worden heel vaak van tafel geveegd, omdat het eigenlijk een herhaling van zetten is."

"Klanten komen hoofdzakelijk bij ons met: 'Ik heb een plan, help me erbij! Ik wil dit, ik wil dat, kan dat, mag dat, is het realistisch?' "

Wat zegt en doet hij?

"Het is onze taak als adviseur om te begrijpen waar de klant mee bezig is en wat deze klant ook echt nodig heeft."

"Over het algemeen behartig ik gewoon de belangen van mijn klant, dus ik zal selectief zijn in de informatie die ik aan de gemeente verstrek."

"Het vergunning aanvragen zit veel in de sfeer van copy-paste. Als je het één keer ingevuld hebt en je een ander woord invult, werkt het ook gewoon."

Albert: huidige klantreis

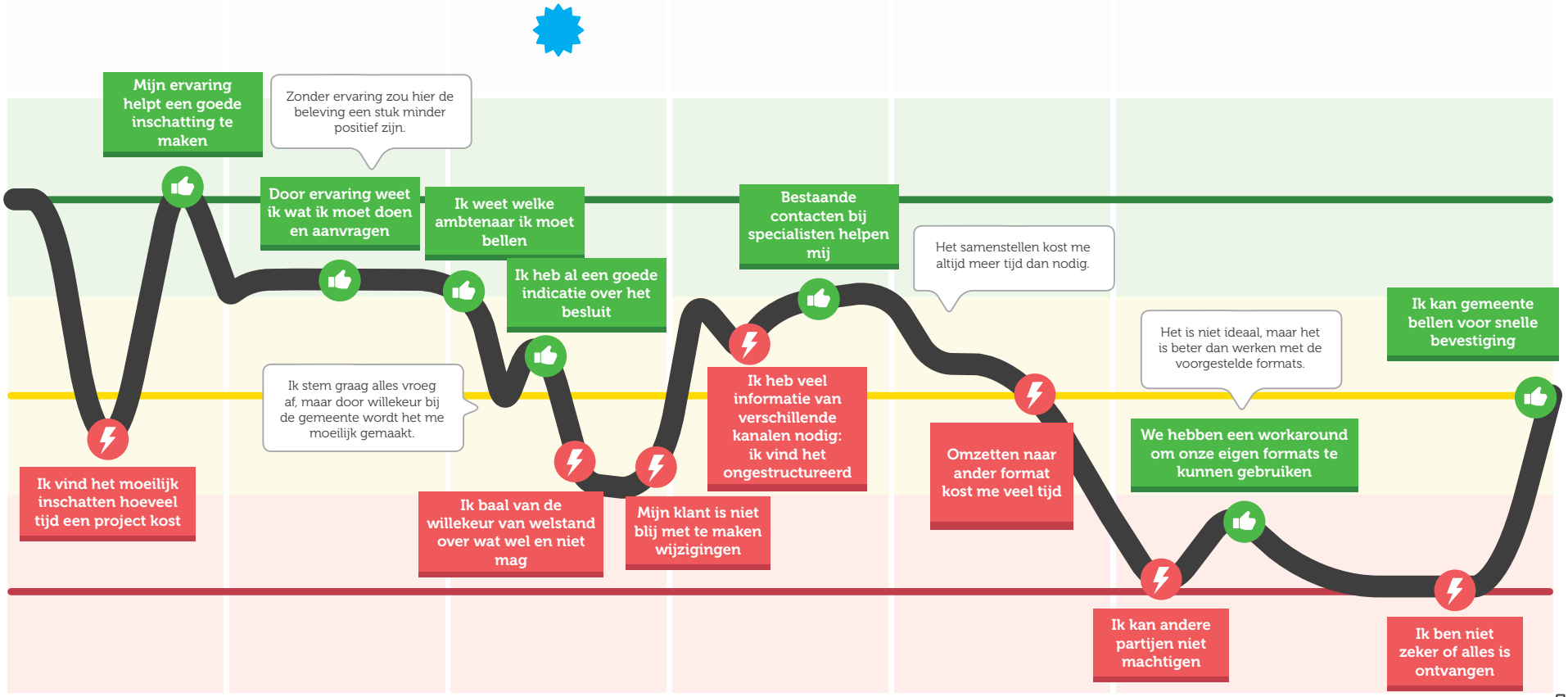
Bedrijf professioneel: de efficiënte doorpakker

Ik help mijn klant met het ontwerp van zijn aanbouw, de technische tekeningen en de vergunning aanvraag.

Albert

Fasering	Opdracht	Analyse	Afstemming	Verdieping	Samenstelling	Aanvraag
Uitleg fasering	Een mogelijke opdracht ontvangen, een offerte maken en de opdracht binnenhalen.	Project analyseren, kijken wat nodig is en plan van aanpak maken.	Analyse afstemmen tijdens vooroverleg met gemeente.	Verdiepen in alle benodigdheden voor de aanvraag, specialistische derde partijen betrekken, onderzoek en starten met belanghebbenden betrekken.	Documenten verzamelen en aanvraag samenstellen.	Ik kan de aanvraag voorbereiden, indienen, ontvangstbevestiging ontvangen en nabellen.

Moment van de waarheid



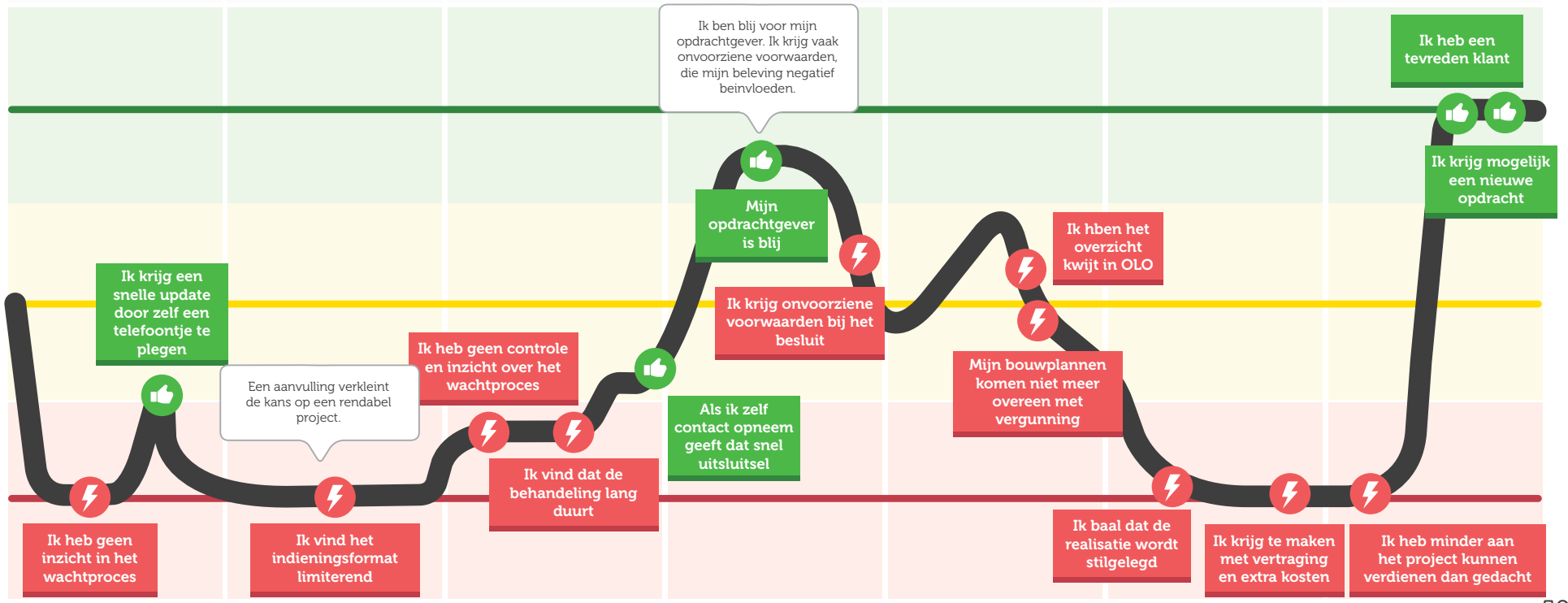
Albert: huidige klantreis

Bedrijf professioneel: de efficiënte doorpakker

Ik help mijn klant met het ontwerp van zijn aanbouw, de technische tekeningen en de vergunning aanvraag.

Albert

Fasering	Volledigheidscheck	Aanvulling	In behandeling	Besluit	Realisatie	Bezwaar	Afronding
Uitleg fasering	Wachten en resultaat van ontvankelijkheid ontvangen.	Op basis van commentaar op mijn aanvraag voeg ik extra documenten toe. Dit wordt opnieuw ingediend.	Wachten, checken van status behandeling en alvast beginnen met het initiëren van de realisatie.	Ik ontvang het besluit, lees het en informeer andere partijen. Daarnaast worden de voorwaarden verwerkt.	Verdere realisatie initiëren, informeren van betrokken partijen, aanleveren aanvullingen, controles begeleiden en meldingen doen.	Helpen bij de bezwaarprocedure waar nodig. Besluit bestuderen en hoorzitting bijwonen.	Afsluiten en archiveren van het project, en mogelijk vervolgproject doen met deze klant.
Moment van de waarheid			✸	✸			



Friso: de grondige diplomaat

Bedrijf professioneel

Friso Kuijpers, 39 jr

"Het aantal vergunningsaanvragen die gecombineerd moeten worden zal wel rond de 130 worden."

Hier een plattegrond van het plan dat gerealiseerd moet worden voor het Knooppunt bij Amsterdam Amstel

Een mooie luchtfoto van ons Arcadis kantoor in Arnhem. Marije en ik zijn hier jaren gekeken heen verhuisd zodat ik dicht bij mijn werk kan wonen.

Op dit moment ben ik verantwoordelijk voor de vergunningsaanvragen bij het project Knooppunt bij Amsterdam Amstel.

Persoonlijk

Familie
Ik ben al elf jaar samen met mijn vriendin Marije. We hebben een dochter van vier jaar, Tessa. Marije zorgt voor Tessa, zodat ik me kan focussen op mijn carrière. Ik maak lange dagen, maar heb in het weekend altijd tijd voor Marije en Tessa.

Werk
Ik werk al bijna tien jaar bij Arcadis, een grote consultancy in bebouwde omgevingen. Daar ben ik vergunningspecialist op infrastructurele vraagstukken. Ik heb al ontelbaar veel aanvragen gedaan, dus weet ondertussen precies hoe het proces loopt. Mijn team en ik hebben genoeg expertise om elke aanvraag tot een succes te brengen.

Vrienden en collega's
Ik heb eigenlijk weinig tijd om mijn vrienden te zien, vanwege mijn drukke baan. Maar gelukkig kan ik het ook erg goed vinden met de collega's uit mijn team. Regelmatig eten we in de avond samen en wisselen we problemen en adviezen over de verschillende cases uit. Verder heb ik drie goede vrienden van mijn studie Civiele Techniek. Die probeer ik één keer per maand te zien.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
We hebben een goede relatie met de overheden die betrokken zijn bij onze projecten; dat is essentieel. De overheid is van groot belang tijdens mijn werk; dat is namelijk de partij die uiteindelijk de vergunning moet vergeven. Ik kan me goed inleven in hun problemen en behoeften. We hebben veel contact met dezelfde mensen, maar ik merk wel dat het soms een stoelendans is bij de verschillende gemeenten. Ook zie je goed het verschil tussen commerciële en ambtelijke instanties; die werken op een andere manier. Het is dus de kunst om daar goed mee om te gaan.

Hoe ik omga met problemen
De problemen die ik tegenkom tijdens mijn werk zijn vaak erg complex. Problemen hebben altijd verschillende perspectieven en mogelijke oplossingen. Het is dus belangrijk om eerst alle factoren eens in kaart te brengen en te spreken, voordat je overgaat tot een oplossing. Ik zoek altijd naar een oplossing die voor iedereen het beste brengt, vooral op lange termijn.

Diensten die ik gebruik

Visio

Visio gebruik ik veel om complexiteit begrijpelijk te houden, vooral tijdens mijn werk. Tijdens het maken van een stakeholder analyse werkt dit erg goed. Je kunt alle connecties aangeven.

Wetten.nl

Door de enorme belangen die gemoeid zijn met mijn projecten is het essentieel dat ik de laatste ontwikkelingen op het gebied van omgevingswetgeving weet. Op Wetten.nl staat alles gebundeld en lees ik het direct "van de bron".

twitter

Ik ben zelf niet zo'n twitteraar, maar volg graag anderen om up to date te blijven. Twitter is bijna real time, makkelijker en sneller actueel blijven is bijna onmogelijk! Oh, ik volg ook onze concurrenten, zo weet ik waar zij mee bezig zijn.

LinkedIn

LinkedIn is essentieel tijdens mijn werk. Als ik met een ambtenaar moet werken zoek ik hem of haar eerst altijd even op. Op deze manier kun je makkelijk en grondig je netwerk bijhouden. Connecties zijn belangrijk!

Friso: empathiekaart

Bedrijf professioneel: de grondige diplomaat

Wat denkt en voelt hij?

"Je moet de instanties altijd het gevoel geven dat ze meebeslissen. Het is belangrijk om vertrouwen te kweken door een band op te bouwen. Ze moeten zich serieus genomen voelen."

"Je wilt niet voor verrassingen komen te staan. Dan zegt de projectleider: 'Hoe staat het ermee?' Weet ik veel, dan moet ik weer bellen en maar hopen dat je die persoon te pakken kunt krijgen. Je zou eigenlijk meer controle willen."

"Het doel is dat je tot een aanvraag komt die in één keer ontvankelijk is, dan heb je het minste vertraging in de procedure. Daarom is dat vooroverleg zo belangrijk. Kleine details zijn toch wel handig om te weten."

"Het leukste van een vergunningsaanvraag traject vind ik het praten met mensen, de relatie en het inmasseren dat nodig is om het voor elkaar te krijgen."

Wat ziet hij?

"Er zit wel fluctuatie tussen de gemeenten. Het scheelt of de gemeente er belang bij heeft of dat ze het maar hebben te slikken."

"Ik en mijn collega's houden wetten.nl bijna dagelijks bij, om te zien wat er wettelijk allemaal verandert."

"Hoofdzakelijk lopen particulieren vast bij de gemeente als ze iets willen wat volgens de gemeente niet kan. Maar het is vaak niet: 'nee, het kan niet', maar als je net een andere route kiest of het plan aanpast, kan het vaak wel."

"Ik zie lokale kennis verdwijnen doordat gemeenten worden samengevoegd."

"Veel collega's werken tegenwoordig in 3D modellen."

Wat hoort hij?

"Het gaat onze klanten niet om de vergunning een dag eerder of later. Als er bezwaar komt zijn we zo een jaar verder, dus we moeten er zeker van zijn dat we de vergunning krijgen."

"Als ik te lang niks hoor van de ambtenaar, ga ik er zelf achteraan."

Wat zegt en doet hij?

"Wij zoeken alles van tevoren uit, nog vóór de gunning van het project. Zo komen we later niet voor verrassingen te staan."

"Wij investeren best veel tijd in contacten tijdens het proces. Die twee uurjes wegen niet op tegen de winst die je dan pakt; de vergunning die je goed oplevert."

"Het is ook dat je je vriendjes hebt. Bij deze organisatie moet je bij Theo zijn, want Theo snapt ons. Dus persoonlijk contact is heel belangrijk. Zo kun je via hen zorgen dat je de boel een beetje masseert."

"Soms bellen we met de ambtenaar; dat je net even spart van 'Wat moet ik nu precies aanvragen of hoe wil je het precies hebben?' "

Friso: huidige klantreis

Bedrijf professioneel: de grondige diplomaat

Op dit moment ben ik verantwoordelijk voor de vergunnings-aanvragen bij het project Knooppunt bij Amsterdam Amstel.

Friso

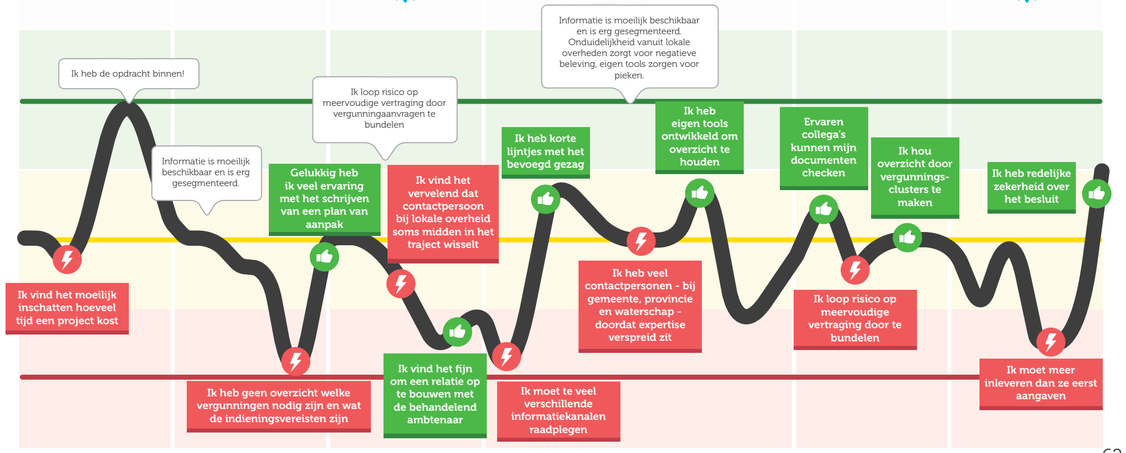
Fasering	Opdracht	Analyse	1e Afstemming	Verdieping	Conceptualisatie	2e Afstemming
Uitleg fasering	Een mogelijke opdracht ontvangen, een offerte maken en de opdracht binnenhalen.	Project analyseren, onderzoek doen en vergunningen in kaart brengen.	Analyse afstemmen tijdens vooroverleg met gemeente, waterschap en provincie.	Verdiepen in alle benodigdheden voor de aanvraag, specialistische derde partijen betrekken, onderzoek en starten met belanghebbenden betrekken.	Documenten verzamelen en concept-aanvraag samenstellen.	Samen met de gemeente, waterschap en provincie stem ik de conceptaanvraag af.

Moment van de waarheid

Positief

Neutraal

Negatief



Friso: huidige klantreis

Bedrijf professioneel: de grondige diplomaat

Op dit moment ben ik verantwoordelijk voor de vergunnings-aanvragen bij het project Knooppunt bij Amsterdam Amstel.

Friso

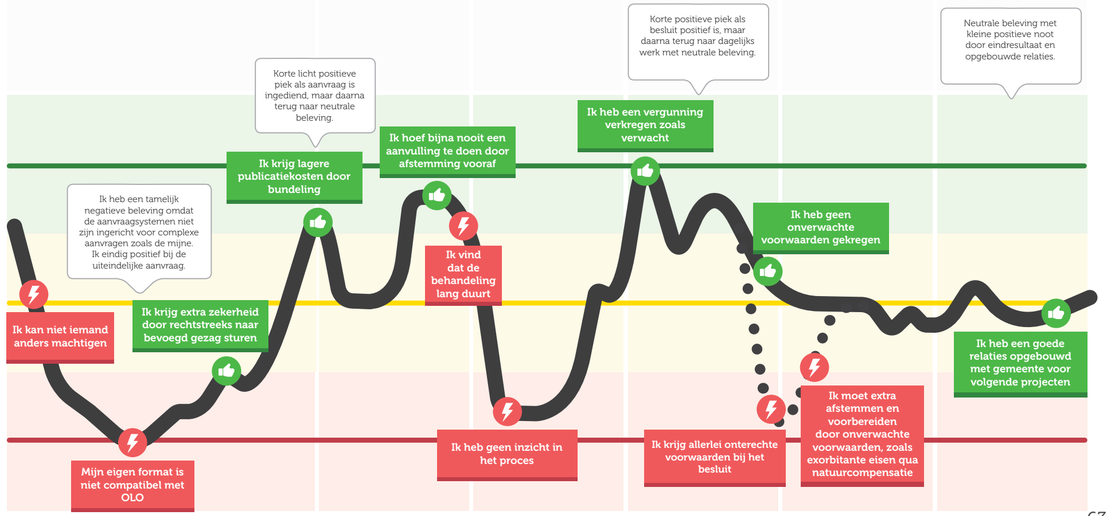
Fasering	Aanvraag	Volledigheidscheck	In behandeling	Besluit	Realisatie	Afronding
Uitleg fasering	Ik kan de aanvraag voorbereiden, indienen, ontvangstbevestiging ontvangen en nabellen.	Wachten en resultaat van ontvankelijkheid ontvangen.	Wachten, checken van status behandeling en alvast beginnen met het initiëren van de realisatie.	Ik ontvang het besluit, lees het en informeer andere partijen.	Verdere realisatie initiëren, informeren van betrokken partijen, aanleveren aanvullingen, controles begeleiden en meldingen doen.	Afsluiten en archiveren van het project, en mogelijk vervolgproject doen met deze klant.

Moment van de waarheid

Positief

Neutraal

Negatief

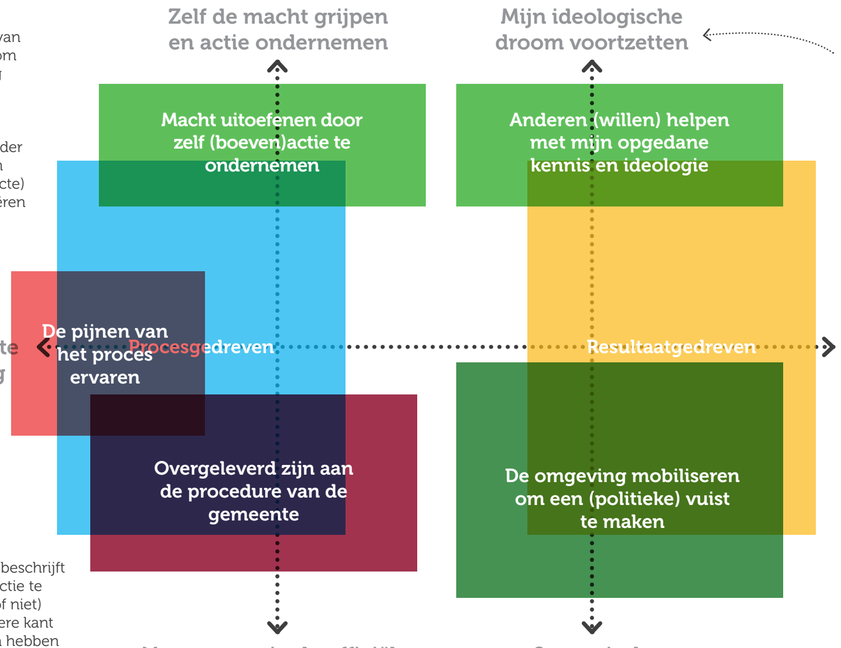


2.5 Resultaten: belanghebbenden incidenteel

'Belanghebbenden incidenteel' zijn personen of partijen die incidenteel belang hebben of een rol spelen bij het vergunningaanvraagproces, bijvoorbeeld als zij het oneens zijn met de nieuwe uitbouw van de buren of een bestemmingsplanwijziging. Zij kunnen dan bezwaar maken. Op basis van de klantinzichten en psychologische spanningen zijn twee persona's gecreëerd, genaamd Rianne en Hendrik. Zij representeren deze specifieke gebruiksgroep. Ook de bijbehorende huidige klantreizen worden gepresenteerd. Hierin wordt de ervaring van een scenario binnen het huidige bezwaarproces beschreven vanuit het oogpunt van de persona's.

Belanghebbenden incidenteel: spanningen

De basisspanning en eerste (schrik)reactie van belanghebbenden is om hun directe omgeving te beschermen. Een echte transformatie wordt gerealiseerd als belanghebbenden verder kunnen kijken om een betere (soms niet directe) leefomgeving te creeëren voor zichzelf en voor anderen.



De derde spanning beschrijft de droom die we hebben om onze strijd groter voort te zetten en anderen te helpen bij het beschermen van hun omgeving. Aan de andere kant zien we juist dat we anderen nodig hebben bij onze eigen strijd om een betere leefomgeving te realiseren.

De tweede spanning beschrijft de behoefte om zelf actie te ondernemen (legaal of niet) terwijl we aan de andere kant juist meer vertrouwen hebben dat het officiële systeem gaat helpen om ons het doel te bereiken.

Belanghebbenden incidenteel: persona's

Twee persona's 'belanghebbenden incidenteel'
Tijdens het onderzoek zijn twee verschillende groepen met hun eigen beweegredenen; Rianne beschermt haar eigen directe omgeving en Hendrik heeft bredere en ideologische drijfveren

Bovenste kwadrant
Gebruikers die zich in de bovenste kwadrant van het spanningenmodel bevinden bewandelen vaak niet de geinstitutionaliseerde weg. Omdat interview respondenten wel de procedurele weg bewandelt hebben is het bovenste gedeelte van het kwadrant niet gedekt.

Rianne: de gedupeerde modelburger

1 Belanghebbende incidenteel

Rianne Sloterbeek, 37 jaar

Dit is de garage die de buren verder naar achter uit gaan bouwen. Dit zorgt er precies voor dat mijn paar zonnestralen per dag uit mijn tuin verdwijnen.

Ik voed mijn dochter Lynn (11) alleen op. Dit is een foto van jaren geleden, maar ik vind hem zo leuk.

De middelbare school waar ik Nederlandse les geef.

Onze nieuwe buren zijn van plan hun garage uit te bouwen. Nu haalt dit grotendeels de zon uit mijn tuin en het uitzicht wordt belemmerd. Dat vind ik onaanvaardbaar.

Persoonlijk

Familie
Ik woon samen met mijn dochter Lynn (11) in Castricum. Omdat ik alleen ben met Lynn en ik wel gewoon full-time werk, komen mijn ouders vaak bij ons over de vloer.

Werk
Ik ben docente Nederlands op een middelbare school. Ik haal veel voldoening uit lesgeven, maar het is ook best zwaar. Voor pubers is het belangrijk om grenzen te stellen, regels zijn er niet voor niets. Ik handel met mijn leerlingen in principe op basis van vertrouwen, maar soms moeten ze ook gewoon naar mij luisteren omdat ik nou eenmaal de lerares ben.

Vrienden en de buurt
Ik heb al jaren een hechte vriendinnengroep. We zien elkaar in de weekenden regelmatig bij de vele etentjes of andere activiteiten. De buurt is heel lang hetzelfde gebleven, waardoor iedereen elkaar goed kent. We komen veel bij elkaar over de vloer en dat vind ik erg belangrijk. Ik organiseer dan ook jaarlijkse een buurtbarbecue. Sinds kort zijn er nieuwe mensen naast ons komen wonen. Zij zijn niet op zoek naar contact met de buren en daar stoor ik me wel aan. Hun garage-uitbouw kwam dus ook behoorlijk uit de lucht vallen. Ik was het daar niet mee eens.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Eigenlijk kom ik niet zoveel in contact met de overheid. Via mijn werk krijg ik natuurlijk wel het een en ander over educatie mee, maar op persoonlijk vlak heb ik heb het gevoel dat de overheid vrij ver van me af staat. Door die garage-uitbouw van mijn buren werd ik er opeens mee geconfronteerd dat ik zelf iets moest doen. Daar was ik niet direct blij mee, want ik heb als alleenstaande moeder niet veel tijd. Dan hoop ik maar dat mensen in mijn omgeving me ermee kunnen helpen. Aan de andere kant heb ik er wel vertrouwen in dat er goed is nagedacht over de verschillende systemen en processen en ik geloof wel dat ik altijd eerlijk behandeld zal worden.

Hoe ik omga met problemen
Wat betreft problemen ben ik een echte aanpakker. Ik wil graag iedereen een eerlijke kans geven. Ook vind ik het ook fijn om advies te krijgen van anderen. Dat kan mij soms juist verder helpen. Ik wil graag gelijk krijgen en ben dan ook bereid om daarvoor te vechten.

"Ik vind gerechtigheid heel belangrijk. Als alles volgens de regels gaat dan geloof ik dat het altijd goed komt."

Diensten die ik gebruik

WhatsApp
Ik maak veel gebruik van Whatsapp. Ik vind het namelijk leuk om wat berichtjes en foto's doorgestuurd te krijgen van mijn dochter en vriendinnen. Ook is het zo makkelijk om af te spreken met mijn vriendinnengroep.

peerby
In de buurt hier wonen al jaren dezelfde mensen. Peerby gebruik ik omdat we elkaar hier in de buurt heel goed kennen. We gaan goed met elkaar om en kunnen zo elkaar spullen makkelijk gebruiken.

KITCHEN STORIES
Heel handig en leuk om nieuwe recepten te ontdekken. En als ik dan echt iets leuks tegen kom dan deel ik dat heel gemakkelijk met mijn vriendinnen.

RADAR
Ik vind het een geweldige TV-show en online platform. Ze zoeken het altijd tot op de bodem uit om de waarheid boven tafel te krijgen.

Rianne: empathiekaart

1 Belanghebbende incidenteel: de gedupeerde modelburger

Rianne: huidige klantreis

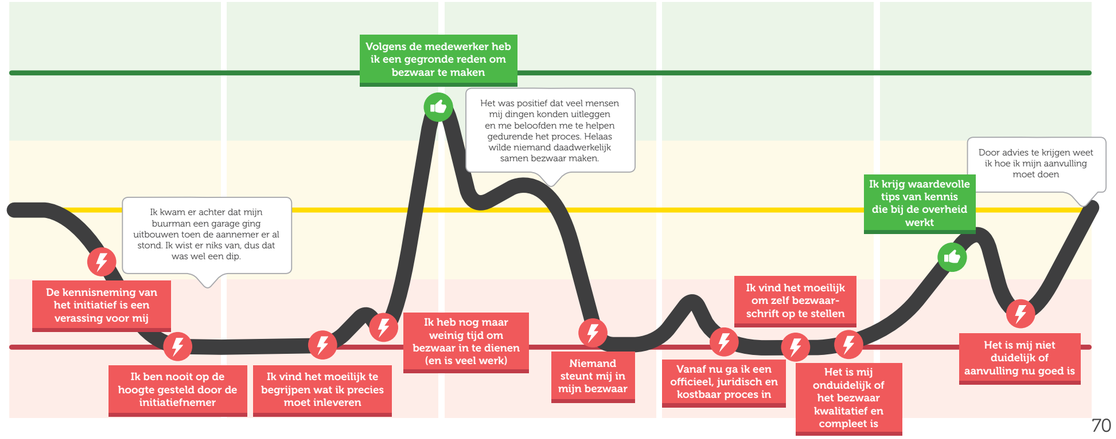
1 Belanghebbende incidenteel: de gedupeerde modelburger

Onze nieuwe buren zijn van plan hun garage uit te bouwen. Nu haalt dit grotendeels de zon uit mijn tuin en het uitzicht wordt bekommerd. Dat vind ik onaanvaardbaar.

Rianne

Fasering	Kennisneming	Informatiewinning	Mobilisatie	Officieel bezwaar	Aanvulling
Uitleg fasering	Ik kom erachter dat er een initiatief wordt gestart waar ik belang bij heb. Ik weet hier nog niks van.	Actief op zoek gaan naar informatie omtrent het initiatief, zowel bij bekenden (in de buurt) als het bevoegd gezag, en daar een oordeel over vormen. Ik kom er gelukkig achter dat ik bezwaar kan maken, omdat er blijkbaar een bezwaartermijn is en die nog niet is verlopen.	Ik ga op zoek naar andere mensen die belang hebben bij het initiatief door informatie te verspreiden en in gesprek te gaan. Misschien kan ik er met anderen samen werk van maken.	De officiële procedure ingaan om bezwaar te maken door het bezwaar op te stellen en in te dienen, waarbij ik de hulp inschakel van een bekende.	Ik krijg te horen dat ik mijn ingediende bezwaar moet aanvullen. Ik vraag advies aan gemeente en bekenden om het daarna zelf aan te kunnen passen.

Moment van de waarheid



Rianne: huidige klantreis

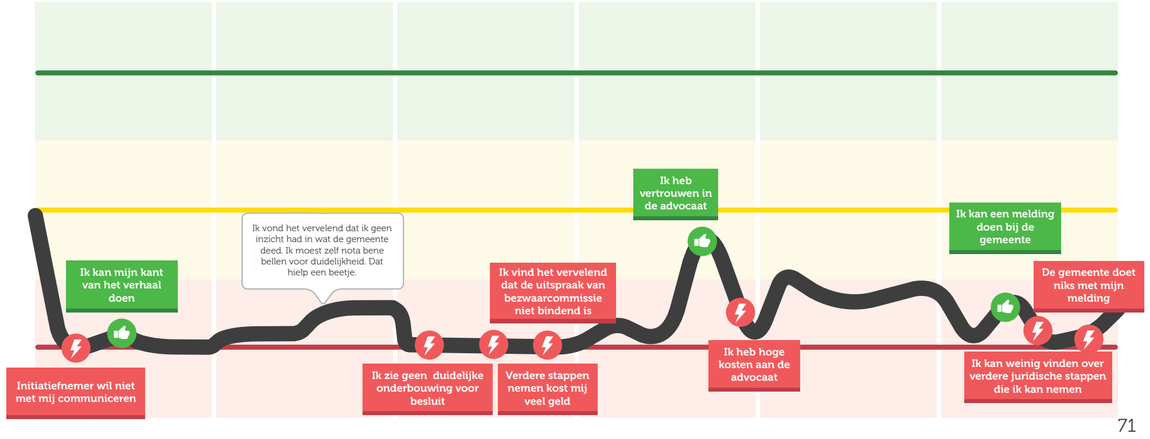
1 Belanghebbende incidenteel: de gedupeerde modelburger

Onze nieuwe buren zijn van plan hun garage uit te bouwen. Nu haalt dit grotendeels de zon uit mijn tuin en het uitzicht wordt bekommerd. Dat vind ik onaanvaardbaar.

Rianne

Fasering	Toelichting	In behandeling	Uitspraak	Escalatie	Acceptatie	Naleving
Uitleg fasering	In gesprek gaan met de initiatiefnemer en mijn bezwaar toelichten bij de bezwaarcommissie.	Wachten en navragen wanneer ik de uitspraak kan verwachten.	Uitspraak ontvangen en bespreken met bekenden en de gemeente. Daarna vervolgstappen afwegen en besluiten verder te procederen.	Ik beïnvloed stiekem zelf de bouwsituatie voordat ik een jurist inschakel die helpt met het beroepschrift en aanwezig ben bij een hoorzitting. Ik hoor de uitspraak van de rechter aan.	Ik stop alle documenten van het proces weg en ga in gesprek met de buren, zodat ik het voorval kan verwerken.	De buren leven de voorschriften niet na. Ik constateer dat ze alsnog een deel van de garage te hoog bouwen. Ik spreek ze aan op het niet volgen van de regels en meld dit bij de gemeente. Ik overweeg een kort geding.

Moment van de waarheid



Hendrik: de ideologische mobilisator

1 Belanghebbende incidenteel

Hendrik Kuijper, 67 jr

Toen ik hoorde dat ze dit prachtige stukje natuurlijk groen wilden gaan belasten met intensieve recreatie kwam ik in actie

"Als belanghebbende sta je noodzakelijk aan de zijlijn."

De lopende recreatieplannen rondom de Torenburgerplas

Na mijn pensioen ben ik een tweede jeugd begonnen; ik ben dagelijks in mijn studeerkamer te vinden

Toen ik hoorde van de plannen van de Torenburgerplas, ben ik in de bres gesprongen. Het is een prachtig stukje ongerepte natuur dat we zouden moeten beschermen.

Persoonlijk

Familie
Samen met mijn vrouw Hettie (62) woon ik aan de rand van het bos waar we dagelijks wandelen met onze twee hondjes. Toen ik hoorde van de plannen om van de Torenburgerplas, een recreatiepark met vakantiewoningen, gemotoriseerde watersporten en festivalfaciliteiten te maken ben ik in de bres gesprongen. Het is een prachtig stukje ongerepte natuur dat we zouden moeten beschermen. De gemeente zag direct het commercieel belang. Ik wilde ze verder laten kijken dan dat.

Werk
Na mijn pensioen als Advieur bij het RIVM ben actief gebleven bij het Instituut voor Natuur en Milieu Educatie. Daarnaast ben ik voorzitter van de stichting Behoud Torenburgerplas.

Netwerk
Met drie mensen heb ik de stichting Behoud Torenburgerplas opgericht. Ik heb ze gevonden via mijn eigen netwerk. De eerste zat bij I&M. Hij weet veel van milieu en de lokale omgeving. Verder werkt er een organisatieadviseur die in het dorp woont mee, voor het schrijven van goede rapporten. Voor het bewaken van het overzicht en de budgetten vond ik een oud ondernemer. Ik zelf ben de spil in het geheel gebleven.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik vind het belangrijk dat we als burger een controlerende rol op ons nemen jegens de overheid. We hebben op het gebied van ruimtelijke orde en omgevingsrecht prachtige regels. Die zijn met liefde ontworpen. Dat is heel zorgvuldig gedaan allemaal. De praktijk is anders omdat een gemeente wordt geconfronteerd met veel initiatieven. Het is heel moeilijk om voor die initiatieven in een vroeg stadium belanghebbenden te betrekken. Daar is de mankracht niet voor. Ik vind dat de wetgeving een schijnbescherming geeft aan omwonenden en belanghebbenden, tenzij je in staat bent misstanden op tijd te signaleren. Daar zie ik mijn rol als burger.

Hoe ik omga met problemen
Ik ben erg op de hoogte van de ontwikkelingen in mijn omgeving en probeer in mijn omgeving een stem te vormen voor de natuur. Dat vind ik belangrijk en dat doe ik met veel plezier. Ik probeer vanuit die visie invloed uit te oefenen op de planvorming van de gemeente. We hebben doorgaans een zeer prettige verstandhouding. Zij kijken naar de brede gemeentelijke ontwikkeling en ik wijs ze af en toe op de risico's. Daar worden we samen beter van.

Diensten die ik gebruik

Omgevingsplannen.nl

Ik houd omgevingsplannen.nl met enige regelmaat in de gaten. Vooral omdat het me interesseert wat er allemaal gebeurt in mijn omgeving. En af en toe als iets ernstige schade dreigt aan te brengen aan de natuur, dan pak ik het op.

Volkskrant.nl

Ik lees de Volkskrant elke dag op mijn tablet. Ik vind het een prettige krant en vind het een gunstige ontwikkeling dat ik de krant kan lezen zonder dat daar bomen voor gekapt moeten worden.

SPEURDERS.NL

Ik heb een grote boekencollectie en speur vaak het internet af naar aardige exemplaren. Zo heb ik niet lang geleden een encyclopediereeks uit het begin van de vorige eeuw gekocht.

WordPress

Ik heb een cursus WordPress gevolgd om zelf een website te maken voor de stichting Behoud Torenburgerplas. We plaatsen er nieuws op en foto's van de impact van de huidige recreatie op de plas, zoals drijvende verpakkingen.

Hendrik: empathiekaart

1 Belanghebbende incidenteel: de ideologische mobilisator

Wat denkt en voelt hij?

"Je ziet een kleine groep projectontwikkelaars iets in gang zetten waarvan je als samenleving kunt afvragen: willen we dit? Maar voordat de samenleving die vraag gaat stellen, zijn er al een heleboel initiatieven links en rechts gestart."

"We leven met zeventien miljoen mensen in een klein land. We moeten zorgvuldig met grond omgaan."

"Naar mijn oordeel is het een gebrek aan doordenken. Het begint met een idillisch idee, maar vervolgens moet je nadenken zou die boom dat nou ook wel zo leuk vinden, en vinden die mensen die daarna komen wandelen dat nou ook zo pretting."

"Als je erover na gaat denken dan denk je dit is een heel verkeerde gang van zaken. Dus ik ben met liefde mede-oprichter van die stichting. Wij willen een onafhankelijk platform zijn."

"Dit is volstrekt onaanvaardbaar in een land waar vriend en vijand, Brussel en Den Haag, het erover eens zijn dat wij natuur moeten uitbreiden."

"Het gaat ons erom dat we aan het voetlicht brengen wat er feitelijk gebeurt."

Wat ziet hij?

"We zien dat veel burgermeesters en wethouders enthousiast zijn; dat is mooi, dat zijn nieuwe ontwikkelingen. Veel doordenken zit daar niet achter."

"Iedereen die doordenkt en iets weet van de natuur die begrijpt dat dit niet kan. Nou zie je in de praktijk dat een groot oppervlakte bestaand bos gerooid wordt. Dus niet alleen gekapt maar de wortels worden ook uit de grond gehaald. Dus de ondergrond wordt verstoord."

"Die mensen worden door de publicaties van Natuur Monumenten in een roze wolk gehuld, maar als je kijkt wat er gebeurt is dan huiver je en dat Natuurmonumenten hier aan meewerkt is ijzingwekkend."

"Dan zie je dat zo'n initiatiefnemer oogkleppen op krijgt, 'ik wil dat en ik ga het doen.' Zonder rationeel en op enige afstand naar het probleem te kijken."

"Ik kreeg een uitnodiging om erover na te denken, dat heb ik heel letterlijk genomen. Dus ik dacht ik neem geen standpunt in, ik ga er eerst maar over nadenken. Toen ben ik erachter gekomen dat het een verkeerd idee is voor onze samenleving."

"Die landschapsstichting-mensen zeiden: 'We kunnen hier zoveel geld aan verdienen. We kunnen een heleboel nieuwe natuur of oude natuur onderhouden.'"

"De manier om te proberen die gang van zaken te beïnvloeden, dat is veel lawaai maken. Dat is mijn aard niet, ik heb liever een inhoudelijke dissussie. Je moet vanaf het begin luid en duidelijk op de trommel slaan"

Wat hoort hij?

"Het is merkwaardig om te zien hoe traag dat besef eigenlijk in de bestuurlijke kringen doordingt. Als je ze uitnodigt verder te denken, dan komt vrijwel iedereen tot een tweede gedachte."

"Nu heb ik gezegd: 'Als u dat aan kunt tonen, dan kan het zijn dat mijn individuele visie achtergesteld moet worden bij het maatschappelijk belang.'"

"Als je gaat zoeken op internet dan kom je natuurlijk raakvlakken tegen. Ik ben in contact gekomen met een groep mensen die dezelfde ervaring hebben gehad."

"Ik zal proberen duidelijk te maken aan de samenleving van; denk er even over na. Meer vraag ik niet. Denk erover na en oriënteer je, wat gebeurt er?"

"We zien wel dat eigenlijk het één na het andere gemeentebestuur zegt; 'ja mooi idee, moeten we doen.' En dat ombuigen, dat vraagt natuurlijk wat energie."

"Hoewel de mensen allemaal van goede wil zijn, is de praktijk zo hardnekkig dat je als belanghebbende noodzakelijk aan de zijlijn staat."

Wat zegt en doet hij?

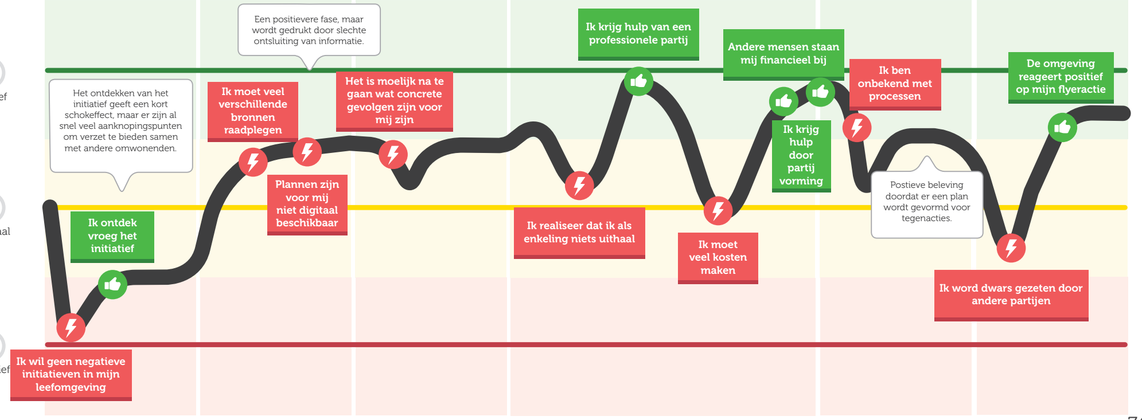
Hendrik: huidige klantreis

1 Belanghebbende incidenteel: de ideologische moblisator

Toen ik hoorde van de plannen van de Torenburgerplas, ben ik in de bres gesprongen. Het is een prachtig stukje ongerepte natuur dat we zouden moeten beschermen.

Fasering	Kennisneming	Informatiewinning	Oordeelsvorming	Mobilisatie	Tactiekbepaling	Beinvloeding
Uitleg fasering	Het ontdekken van een nieuw initiatief en realiseren dat dit impact heeft op mijn directe leefomgeving	Zo veel mogelijk informatie inwinnen over het initiatief om een goed beeld te krijgen van de situatie.	Beoordelen wat de impact van het initiatief is op de omgeving en het vormen van een oordeel over het initiatief.	Mensen mobiliseren om op die manier samen sterker te staan tegen het initiatief. Alle hulp wordt aangeboord, van medeburgers tot juridische hulp.	Verzetstactieken beoordelen en kiezen voor een tactiek tegen het initiatief. Daarna maak ik een plan van aanpak.	Andere omwonenden, belanghebbenden en politiek beinvloeden over het initiatief.

Moment van de waarheid



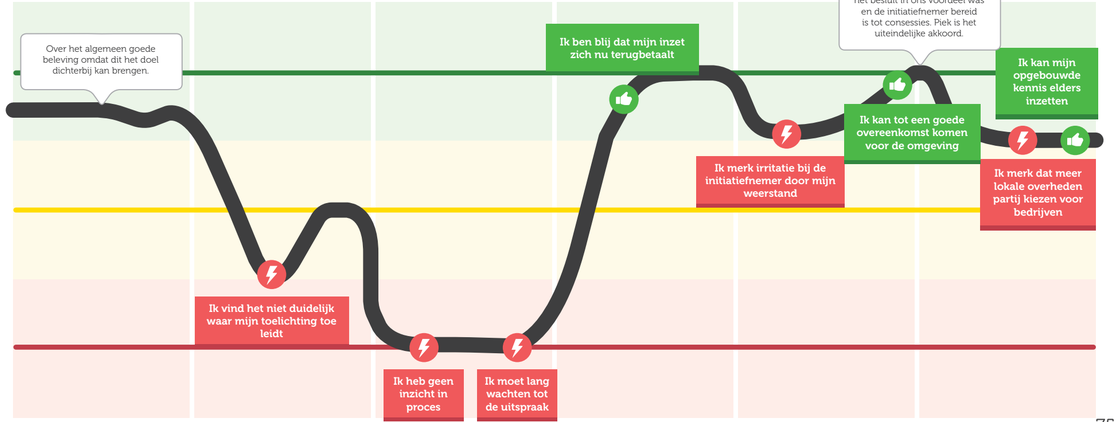
Hendrik: huidige klantreis

1 Belanghebbende incidenteel: de ideologische moblisator

Toen ik hoorde van de plannen van de Torenburgerplas, ben ik in de bres gesprongen. Het is een prachtig stukje ongerepte natuur dat we zouden moeten beschermen.

Fasering	Officieel bezwaar	Toelichting	In behandeling	Uitspraak	Bemiddeling	Voortzetting
Uitleg fasering	De officiële procedure ingaan om bezwaar te maken door het bezwaar op te stellen en in te dienen.	In gesprek gaan met de initiatiefnemer en mijn bezwaar toelichten bij de bezwaarcommissie.	Wachten op de uitspraak en navragen wanneer ik de uitspraak kan verwachten.	Uitspraak ontvangen en verifieren bij de gemeente. Daarna delen met andere belangrijke partijen in dit bezwaar.	In bemiddeling gaat met de initiatiefnemer om tot een consensus te komen.	Verder gaan met mijn queste om dit soort initiatieven tegen te gaan.

Moment van de waarheid



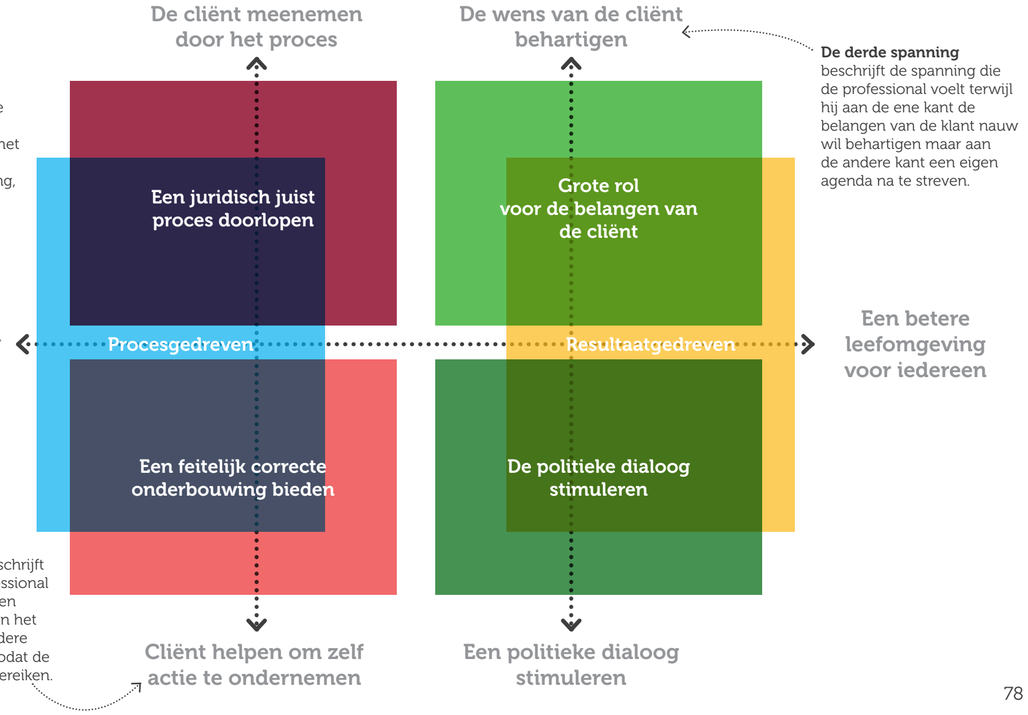
2.6 Resultaten: belanghebbenden professioneel

Onder de gebruikersgroep 'belanghebbenden professioneel' vallen personen of partijen die vanuit hun functie ondersteuning bieden aan belanghebbenden van een vergunningsaanvraag proces, bijvoorbeeld advocaten die helpen bij bezwaar of landelijke milieuorganisaties die helpen standpunten te vormen. Op basis van de klantinzichten en psychologische spanningen zijn twee persona's gecreëerd, genaamd David en Sietske. Zij representeren deze specifieke gebruiksgroep tijdens het ontwerpproces dat volgt. Ook de bijbehorende huidige klantreizen worden gepresenteerd. Hierin wordt de ervaring van een scenario binnen het huidige bezwaarproces beschreven vanuit het oogpunt van de persona's.

Belanghebbenden professioneel: spanningen

De basisspanning beschrijft hoe we aan de ene kant vechten voor een eerlijk proces. De echte transformatie wordt gerealiseerd als we ook daadwerkelijk iets gerealiseerd krijgen qua het juist beschermen van de toekomstige leefomgeving, soms ten koste van het proces.

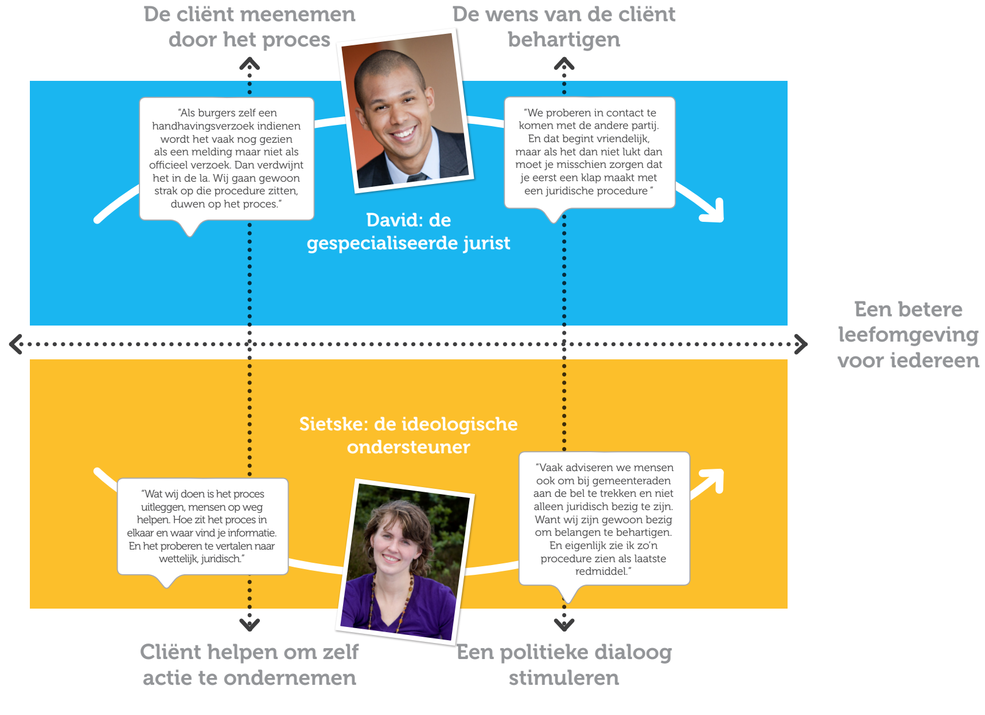
De derde spanning beschrijft de spanning die de professional voelt terwijl hij aan de ene kant de belangen van de klant nauw wil behartigen maar aan de andere kant een eigen agenda na te streven.



De tweede spanning beschrijft de behoefte om als professional zelf de leiding te nemen en de cliënt mee te nemen in het proces, terwijl aan de andere kant het ondersteunen zodat de cliënt zelf zijn doel kan bereiken.

Belanghebbenden professioneel: persona's

Twee persona's 'belanghebbenden professioneel'
Tijdens het onderzoek zijn twee verschillende groepen naar voren gekomen die op hun eigen manier het proces doorlopen om naar (een voor hen) goed resultaat proberen toe te werken.



David: de gespecialiseerde jurist

Belanghebbende professioneel

David Tan, 33 jr

Ons advocatenkantoor in Amsterdam, waar ik werk op de afdeling milieu- en omgevingsrecht.

De hoorzitting van een recente zaak waar ik een omwonenden-vereniging vertegenwoordigde.

Ik word veel ingeschakeld voor zaken rondom woon-, werk- en leefomgeving. Daarbij neem ik de cliënt mee in de juridische procedure.

Persoonlijk

Familie
Ik woon samen met mijn vriendin Suzanne (31) in Haarlem. We hebben elkaar ontmoet tijdens onze studie rechten in Amsterdam. Doordeweeks heb ik weinig tijd voor familie en vrienden, maar de weekenden reserveer ik daar wel voor.

Werk
Ik werk al zeven jaar bij een advocatenkantoor in Amsterdam, waar ik zit op de afdeling milieu- en omgevingsrecht. Mijn afdeling is gespecialiseerd in zaken rondom de woon-, werk- en leefomgeving. In een eerste gesprek kunnen we vaak al een goede inschatting maken of het de moeite waard is om de zaak aan te nemen. Door ervaring kan ik vaak vrij snel doorprikken naar de zaken die van belang zijn en weet ik welke middelen ik moet inzetten bij rechters en overheidsinstanties.

Mijn cliënten
Cliënten komen vaak naar ons toe met zaken waar veel onduidelijkheid is en betalen mij dan voor mijn expertise. We helpen bijvoorbeeld groepen omwonenden die ergens overlast van hebben, maar ook initiatiefnemers die juist bezwaar op hun dak krijgen. We kunnen dus aan beide kanten helpen; het werk is erg divers. Ik vind het erg belangrijk om een eerlijk proces faciliteren voor al mijn cliënten.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Ik heb een prima relatie met de overheid; ik volg namelijk altijd netjes de regels. Ik weet inmiddels goed hoe je met ambtenaren om moet gaan. Wel vind ik het erg onterecht dat mensen vaak erg hoge kosten krijgen als ze zelf bezwaar aantekenen of in beroep gaan. Het kan oplopen tot absurde bedragen die sommige mensen niet kunnen betalen, terwijl ze wel in hun recht staan om te handelen tegen het onrecht. Helaas moeten wij wel gewoon betaald worden voor ons werk. Hier zou de overheid wat aan kunnen doen.

"We zijn heel welwillend naar de overheid, maar we willen wel gewoon een besluit. En daar moeten we wel op duwen vaak."

Hoe ik omga met problemen
In mijn werk is het cruciaal om je goed aan de procedures en regels te houden. Die volg ik dan ook altijd. Ik vind het belangrijk dat iedereen eerlijk word behandeld. Bij geschillen ga ik vaak eerst vriendelijk in gesprek. Als dat niet helpt, ja dan zal ik procederen om gelijk te krijgen. Zo kun je ook overwicht creëren in zaken waar je niet zo'n sterke uitgangspositie hebt.

Diensten die ik gebruik

Wetboek online

Het handige van Wetboek Online is dat ik op elk moment hele specifieke wetten of regels kan opzoeken zodat ik nooit iets over het hoofd zie. Ik kan heel gericht zoeken, waardoor het me niet te veel tijd kost.

Twitter is het snelste medium om up-to-date te blijven van veranderingen. Ook media-aandacht is in mijn werk belangrijk om te volgen. Als een zaak wordt opgepakt door de media is het cruciaal om daar snel op te kunnen reageren.

yoobi

Yoobi gebruik ik om controle te houden over mijn werk, want tijd is geld. Ik kan er mijn uren in bijhouden, maar ook facturatie en relaties. Het is noodzaak om tijd efficient in te delen, om goed in te kunnen spelen gestelde termijnen.

de Rechtspraak

Rechtspraak.nl is een handige uitsprakendatabase. Hij is niet heel uitgebreid, maar wel up-to-date en maakt gebruik van handige filters om snel precedenten voor een zaak te vinden.

David: empathiekaart

Belanghebbende professioneel: de gespecialiseerde jurist

Wat denkt en voelt hij?

"Wat negen van de tien keer gebeurt is dat zo'n klankbordgroep wordt opgestart. Dan komt er een soort beeld bij dat iedereen kan meedenken. En dat gaat ook een redelijke termijn goed. Totdat er een serieus belang wordt geraakt. Mensen in de klankbordgroep voelen zich belazerd want er wordt niet echt geluisterd. En die komen dan gefrustreerd bij ons terecht."

"Wat ik ontzettend belangrijk vind, ook vanuit mijn werk, is dat ik stukken snel beschikbaar heb digitaal. Daar moet ik mee werken."

"Ik vind het ook heel belangrijk om te weten hoe je nou burgers helpt. Daar ben ik ook wel mee bezig. Ook om na te denken hoe je nou met productjes mensen kunt ondersteunen."

"Onderhandelen begint vriendelijk maar als dat niet lukt dan moet je misschien toch eerst maar een klap maken met een juridische procedure en dan weer om tafel gaan zitten. Dus dat is soms een ontzettend belangrijke stok achter de deur om gehoord te worden."

"Ik voel me gesteund door de overheid als ik iets meer tijd kan krijgen voor een procedure. Die soepelheid krijgen we vaak en dat is fijn."

"Als het overleg lukt dan ontstaat er een soort synergie, er ontstaat een positieve sfeer zeg maar, dan gaan we samen afspraken maken. Maar ik ben geen mediator."

Wat ziet hij?

"De cliënten liggen me soms echt nader aan het hart. Je ziet een kleine groep mensen, die steken ontzettend veel tijd en energie in zo'n project, hopen dat ze echt iets kunnen betekenen voor hun leefomgeving en dan gaat het mis."

"Ambtenaren die zelf burgerparticipatie willen begeleiden verzuipen daar regelmatig in. Dat is echt doodzonde, dat zijn echt mensen die proberen, zo van : 'En nu gaan we het aanpakken samen.' Ja, dan ontstaat er frustratie en gedoe."

"Mijn beeld van een omgevingsmanager is echt dat hij het eerste loket is en eigenlijk als een soort oliemannetje probeert al die belangen een beetje met elkaar te verenigen. Dat betekent dat hij echt draagvlak moet hebben richting de organisatie."

Wat hoort hij?

"Ik hoor wel over hoe het ook goed kan gaan. Een succesfactor is dat je in een heel vroeg stadium van participatie ontzettend duidelijk maakt wat precies de verhoudingen zijn. Zodat die verwachtingen kloppen."

"Als je ergens last van hebt is het meestal wel zo dat de regels worden overtreden. Maar in ieder geval moet er aandacht voor zijn."

Wat zegt en doet hij?

"We doen zo'n intakegesprek niet gratis, omdat we juist gespecialiseerd zijn en snel tot de kern van de zaak kunnen komen als het gaat om: dit moet er gebeuren. En dan kunnen ze weer een beslissing nemen van: 'Ja, wat wil je.' "

"Wij zijn geen actievoerders."

"Het begint altijd eerst met de vraag van: 'Wat is er gebeurd?' Wat ik dan vraag van mijn cliënt is een chronologisch overzicht van die gebeurtenissen, liefst inclusief alle correspondentie met bijvoorbeeld de gemeente."

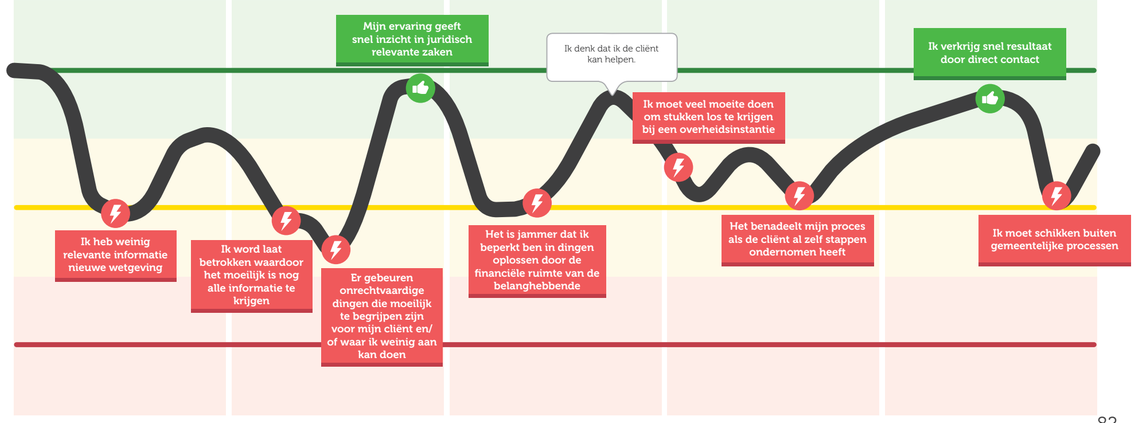
"Ik vind het ontzettend leuk om van een kloterige situatie, om het maar zo te noemen, te moeten werken naar afspraken."

David: huidige klantreis

Belanghebbende professioneel: de gespecialiseerde jurist

Ik word veel ingeschakeld voor zaken rondom woon-, werk- en leefomgeving. Daarbij neem ik de cliënt mee in de juridische procedure.

Fasering	Ontwerp	Verkenning	Propositie	Verdieping	Dialoog
Uitleg fasering	Het uitdenken van strategie en diensten om cliënten te bereiken en ondersteunen. Updaten van kennis rondom vakgebied en processen standaardiseren en optimaliseren.	Ik word benaderd door een cliënt, vraag alle gebeurtenissen op en lees me in. Op basis daarvan maak ik een afweging of juridische stappen mogelijk zijn.	Ik maak een snelle scan van de haalbaarheid en stel een voorstel op inclusief financieel plaatje. Dit bespreek en stel ik vast met de nieuwe cliënt.	Verdiepen in opgevraagde rapportage en daarin fouten constateren. Vaststellen mogelijkheden en benodigde stappen / procedures.	Contact opnemen met betrokken ambtenaar, initiator en betrokkenen. Overleg faciliteren en proberen een schikking te treffen.
Moment van de waarheid			✸		

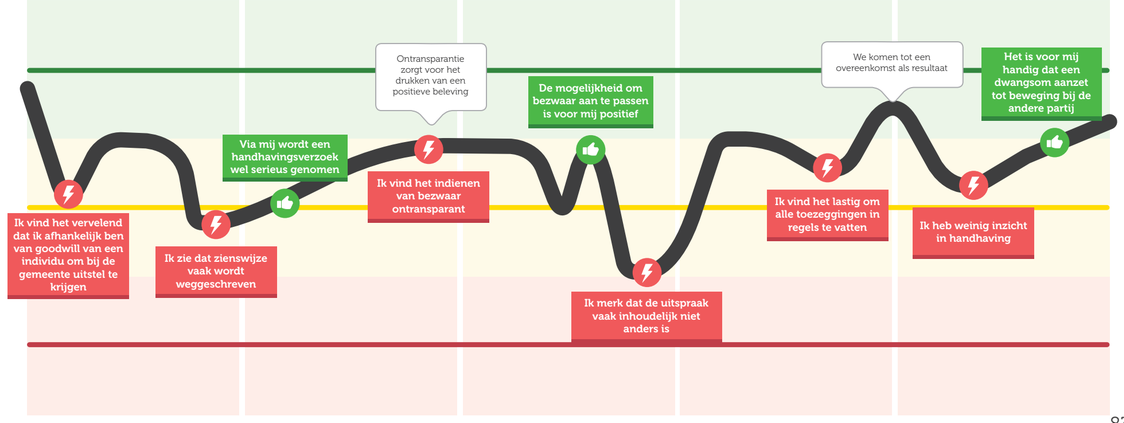


David: huidige klantreis

Belanghebbende professioneel: de gespecialiseerde jurist

Ik word veel ingeschakeld voor zaken rondom woon-, werk- en leefomgeving. Daarbij neem ik de cliënt mee in de juridische procedure.

Fasering	Zienswijze	Bezwaar	Beroep	Vaststelling	Naleving
Uitleg fasering	Op basis van opgevraagde bezwaartermijnen uitstel vragen. Ik stel de zienswijze op, dien deze in, licht hem toe in een raadsvergadering en ontvang reactie.	Eerst dien ik een handhavingsverzoek in. Daarna overleg ik mijn opgesteld concept bezwaar, pas het nog wat een dien in het in. Ik ontvang besluit op het bezwaarschrift.	Ter voorbereiding overleg mijn beroepsprocedure concept, ontvang reactie en pas het nog wat aan. Daarna heb ik de zitting bij de Raad van State en krijg ik uitspraak van de rechter.	Concept vaststellingen opstellen en prioritiseren aan de hand van wensen van de cliënt. Faciliteren overleg waar op basis van belangen en concessies een vaststellingsovereenkomst wordt opgesteld en ondertekend.	Controle uitoefenen op de overeenkomst, handhavings-verzoeken ontvangen van de cliënt en deze uitzetten bij gemeente. Eventueel vraag ik een dwangsom procedure aan.
Moment van de waarheid				✸	



Sietske: de ideologische ondersteuner

Belanghebbende professioneel

Sietske, 36 jr

Het kantoor van de Natuur- en Milieufederatie in Utrecht, waar ik werk.

We verspreiden flyers en posters om mensen te informeren en activeren.

Ik help lokale organisaties die een soortgelijke visie hebben op natuur en milieu als mijn landelijke organisatie. Daarbij probeer ik ze vooral te stimuleren zelf actie te ondernemen, door ze aan geschikte mensen te koppelen of ideeën te geven.

Persoonlijk

Familie
Ik woon samen met mijn man Wijnand (44) en twee dochters Anneloes (13) en Emma (10) in Utrecht. Ik heb Wijnand veertien jaar geleden leren kennen toen ik wij samen werkten voor een adviesbureau voor de leefruimte in Rotterdam. We houden ervan om onze dierbaren dichtbij ons te hebben.

Werk
Ik werk inmiddels vijf jaar voor de Natuur- en Milieufederatie Utrecht. Wij streven ernaar om beweging richting een duurzamere maatschappij te ondersteunen en verbreden. Daarbij heb ik vooral de rol van belangenbehartiger en ondersteuner van lokale (bewoners)groepen die geconfronteerd worden met gemeentelijke of provinciale plannen.

Mijn clienten
Mijn cliënten zijn meestal lokale initiatieven rondom milieu-vraagstukken, die ik dan ondersteun. Ik houd daarbij altijd het grote doel in de gaten. We stimuleren mensen graag om zelf actie te ondernemen om zo een bredere dialoog romdom milieu te stimuleren. Zo ondersteun ik ook burgerparticipatie door tips en uitleg te geven over de stappen die zij moeten/kunnen nemen. Het moet voor burgers vooral begrijpelijk zijn.

Ik en de overheid

Ik & de overheid
Milieu-overwegingen staan niet altijd even hoog op de politieke agenda. Maar we leven in een democratie, dus we kunnen af en toe best wat tegengewicht bieden en kritische vragen stellen aan de overheid. Daar kunnen we samen een heel eind mee komen. Kartrekkers vervullen daarbij een belangrijke rol en die rol neem ik dan ook graag op me. Of als mensen daar ondersteuning bij nodig hebben, natuurlijk.

Hoe ik omga met problemen
Ik ben iemand die samenwerking opzoekt bij het oplossen van problemen, want samen sta je sterk. In mijn werk raad ik mensen daarom ook altijd aan om anderen te betrekken bij bezwaar-procedures. Het geeft me een goed gevoel als ik mensen kan helpen door hen aan de goede experts te koppelen.

"Een mooi voorbeeld was dat we buisjes uitdeelden waarmee omwonenden zelf luchtverontreiniging kunnen meten. Zo begrijpen ze de impact op het milieu en hun eigen leefomgeving."

Diensten die ik gebruik

Wij samen voor elkaar
Ik kijk regelmatig op het platform 'Wij Samen Voor Elkaar' van MaatschapWij: een verzamelpunt voor samenwerkingsinitiatieven (o.a. over duurzaamheid). Geweldig hoe mensen hier bij elkaar worden gebracht!

AMBER ALERT
Amber Alert vind ik een goed initiatief omdat het mensen stimuleert te helpen in kritische situaties. Het is simpel in gebruik maar zeer doeltreffend wanneer het erop aankomt.

Ik geef mijn cliënten vaak mijn persoonlijke nummer, zodat ze mij via Whatsapp snel en op elk moment kleine vragen kunnen stellen.

Tweede Kamer
DER STATEN-GENERAAL
Op de website van de Tweede Kamer hou ik in de gaten welke debatten er op de agenda staan. Ik probeer af en toe debatten bij te wonen, maar soms kijk ook live mee bij de 'Debat direct' pagina of kijk terug bij 'Debat gemist'.

Sietske: empathiekaart

Belanghebbende professioneel: de ideologische ondersteuner

Wat denkt en voelt zij?

"Je moet echt veel weten. Niet alleen de diersoort, maar ook gebieden. Weet jij veel, dat kan je helemaal niet herkennen."

"Het goede is dat er procedures zijn waardoor iemand die niet zoveel macht heeft, een omwonende, ervoor kan zorgen dat uiteindelijk na een lange adem, dat het min of meer geregeld is."

"Het zou goed zijn als de burger die weet dat z'n gezondheid benadeeld wordt door die luchtkwaliteit, dat hij dan ook naar de overheid kan stappen en zeggen: 'Hier moet iets aan gebeuren want dit is in strijd met de mensenrechten', bijvoorbeeld."

"Er zijn zoveel organisaties data aan het verzamelen. De vraag is wat de kwaliteit van die hoeveelheid aan bronnen is. "

Wat ziet zij?

"Wat vaak mis gaat vanuit het oogpunt van de derde belanghebbende, de burger, is het aanhaken van het natuuraspect. "

"Vroeger werd per weg gekeken of dat te veel luchtverontreiniging opleverde. Nu wordt er gekeken of het totale plan over een breed gebied dan 0 is. En dat is voor burgers ook heel moeilijk om daar grip op te krijgen.

"Goed ontsloten, actuele en kloppende informatie is eigenlijk echt essentieel. Dat komt natuurlijk wel in de procedure naar boven, want de rechter gaat zelf ook die informatie natuurlijk nog checken."

"Meestal kan de ondernemer al wel heel goed inschatten van: 'Ja, het heeft nut om uit te breiden', of: 'Nee, ik weet al dat daar een hoop commentaar vandaan komt.' En dat probeer je ook vaak, om dat commentaar al op voorhand op te vangen door met zulke mensen in gesprek te gaan."

Wat hoort zij?

"Meestal zijn mensen wel op tijd met reageren op een bestemmingsplan maar soms hebben ze gewoon iets gemist. Het zou fijn zijn als je goede attenderingsservice hebt in je omgeving."

"We hebben ervoor gezorgd dat op die website alle informatie te vinden is. Dus ook een overzicht als procedures lopen en waar je inspraak op kunt geven."

"Vorig jaar werden er van die buisjes uitgedeeld waarmee je de luchtverontreiniging in je eigen straat kon meten. Dat is heel praktisch. Het heeft er wel toe geleid dat het (milieuprobleem) beter op de kaart is komen te staan."

"Vaak adviseren we ook om bij gemeenteraden aan de bel te trekken en niet alleen juridisch bezig te zijn. Want wij zijn gewoon bezig om belangen te behartigen en eigenlijk is zo'n procedure de noodrem."

"Wij hebben wel juridische kennis in huis maar als je het hebt over flora en fauna onderzoek dan moeten we daar een externe voor inhuren ja."

"Wat wij doen is het proces uitleggen. Hoe het werkt. We hebben maar beperkte capaciteit. Vroeger deden we ook veel voor mensen zelf. Nu proberen we mensen op weg te helpen: hoe zit het proces in elkaar en waar vind je informatie."

Wat zegt en doet zij?

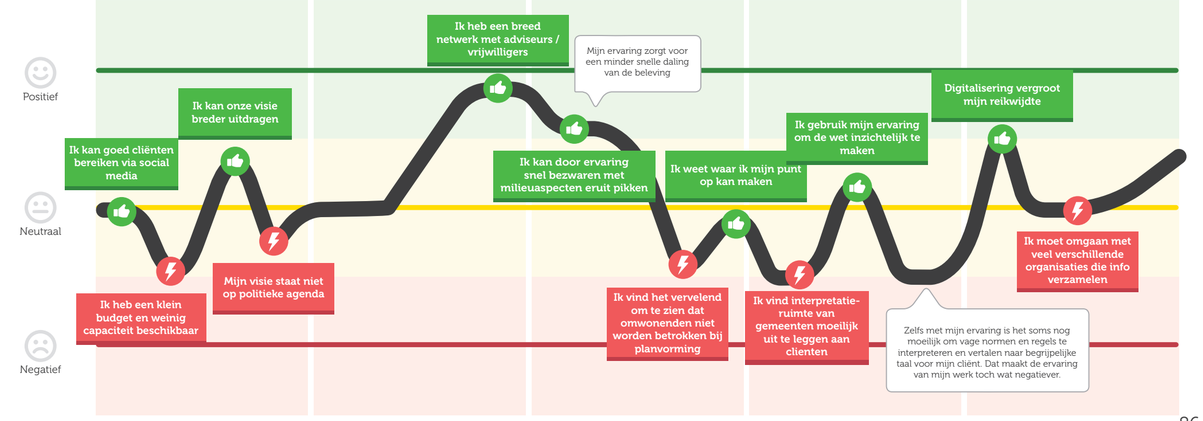
Sietske: huidige klantreis

Belanghebbende professioneel: de ideologische ondersteuner

Ik help lokale organisaties die een soortgelijke visie hebben op natuur en milieu als mijn landelijke organisatie. Daarbij probeer ik ze vooral te stimuleren zelf actie te ondernemen.

Fasering	Visieverspreiding	Eerste hulp	Verkenning	Procesverheldering	Informatievoorziening
Uitleg fasering	Mijn visie verspreiden door informatie aan te bieden op verschillende manieren en opinie stukken te schrijven en verspreiden.	Ik bied hulp aan via een helpdesk en verwijs mensen door naar relevante adviseurs en experts.	Kennisnemen en controleren van de bezwaargronden van mijn cliënt. Deze vergelijk ik met de (bestemmings)plannen van de gemeente en de landelijke doelstellingen en visie van mijn eigen organisatie.	Ik leg uit hoe het proces zal gaan verlopen en licht relevante normen en wetten toe.	Cliënt aan nodige informatie helpen, adviseren om externe hulp te zoeken of zelf vrijwilligers inschakelen tot meedenken.

Moment van de waarheid



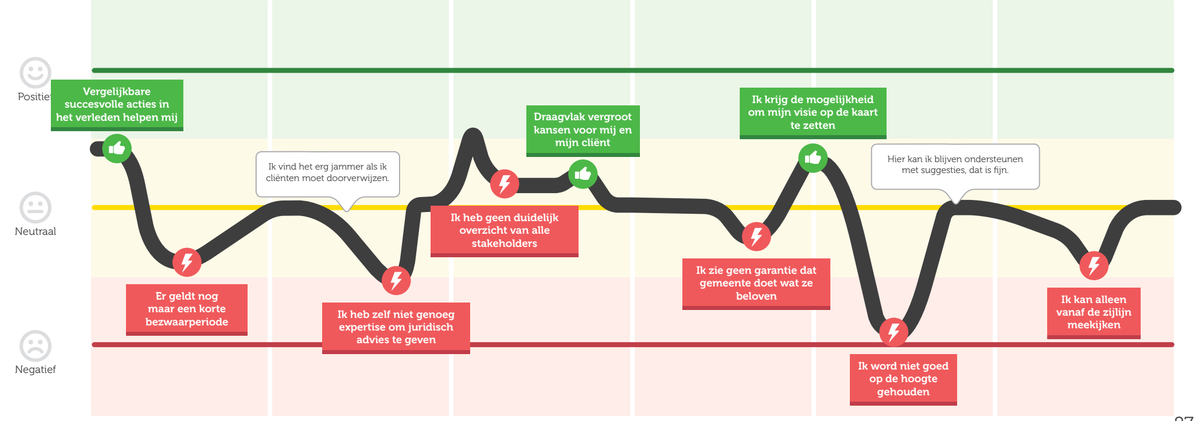
Sietske: huidige klantreis

Belanghebbende professioneel: de ideologische ondersteuner

Ik help lokale organisaties die een soortgelijke visie hebben op natuur en milieu als mijn landelijke organisatie. Daarbij probeer ik ze vooral te stimuleren zelf actie te ondernemen.

Fasering	Kansenanalyse	Vertaling	Ondersteuning mobilisatie	Dialoog	Hulp bezwaar	Procedure
Uitleg fasering	Ik bestudeer waarop gescoord kan worden. Daarna geef ik advies over vervolgstappen waarbij ik stimuleer om snel in actie te komen.	Ik giet het verhaal voor mijn cliënt in juridische termen of help mijn client daarbij. Soms adviseer ik om een juridisch expert in de hand te nemen.	Het bundelen van kennis, stimuleren om draagvlak te creëren en campagne te voeren, om zo belang te helpen aantonen.	Ik behoed mijn client voor een juridische procedure en stimuleer hem in plaats daarvan de dialoog aan te gaan met initiatiefnemer, ambtenaren en gemeenteraad. Soms neem ik ook zelf deel aan de dialoog.	Ik ondersteun bij de bezwaar procedure en kom erachter dat het besluit al is genomen. Ik overleg met de jurist en probeer kleine verschuivingen in de plannen te stimuleren.	Het bijstaan van de juridische procedure en advies geven tot het inschakelen van de Raad van State.

Moment van de waarheid



2.7 Resultaten: Expert profielen

Een expert profiel is een type persona dat inzicht geeft in de behoefte van de medewerker, maar dan wat functioneler en zakelijker ingestoken dan de gebruikspersona. Op basis van expertsessies met verschillende type medewerkers zijn vijf profielen gecreëerd. Deze sectie presenteert de profielen en bijbehorende stakeholderkaarten van een planmaker, KCC medewerker/casemanager, vergunningverlener, toezichthouder en bronhouder. Zij representeren de verschillende typen medewerkers tijdens het ontwerpproces dat volgt.

Rogier: planmaker

Werkzaam bij: Provincie, waterschap, gemeente
Begroepsgroepen: Regelvormers, beleidsmakers, visieschrijvers, planmaking, planschrijvers

Rogier Schans, 40 jr

Maquette van mijn grootste bestemmingsplan, nu in de actualisatie-fase

Mijn baan

Functie
Ik werk als senior planoloog bij de gemeente Rotterdam. Ik zit nu vier jaar op deze functie, waar ik me met name met grote gebied plannen bezig houd, maar ook met regelvorming.

Team
Ik werk in een team van vijf planologen. Per plan varieert het met welke en hoeveel collega's ik samenwerk. We hanteren allemaal dezelfde vertrouwde werkwijze, waarbij we gebruik maken van geografische systemen en digitaliseringssoftware. Die maken ons werk wat makkelijker.

Ik & dienstverlening
Ik ben niet actief bezig met de dienstverlening, omdat mijn werk zich voornamelijk op de achtergrond afspeelt. Er zijn gemeenten die burgers wel betrekken bij planvorming, maar hier behoort dat niet tot mijn takenpakket.

Mijn verantwoordelijkheden

- Regelvorming en omgevingsvisie
- Plannen vergelijken / afstemmen met andere beleidsprocessen
- Gebiedsanalyse
- Planning en budgettering planmaking (inclusief bijstelling)
- Draagvlak creëren: intern en extern
- Opstellen daadwerkelijke bestemmingsplan
- Proces coördinering en -bewaking (van beleidsvorming tot actualisatie)
- Toetsen wet- en regelgeving
- Onderbouwen plannen (wat, waarom) naar burger

Systemen die ik gebruik

Ruimtelijkeplannen.nl en andere geografische systemen om veranderingen bij te houden

Tekensoftware en systemen zoals Planoview om plannen te visualiseren

Digitaliseringssoftware om onze plannen efficiënt en in de juiste formats op te slaan

De prettige aspecten

belangrijk / minder belangrijk

- Integraal werken met verschillende onderwerpen; daardoor veel diversiteit en afwisseling
- Uitweg zoeken in belangen-tegenstellingen
- Invloed uitoefenen/bijdrage leveren aan leefomgeving en de kwaliteit ervan
- Leerzaam
- Duidelijke verantwoordelijkheden
- Frequente meetings om stukken door de raad te krijgen (systeem politieke markt)
- Social media bij publicatie van vaststelling

De onprettige aspecten

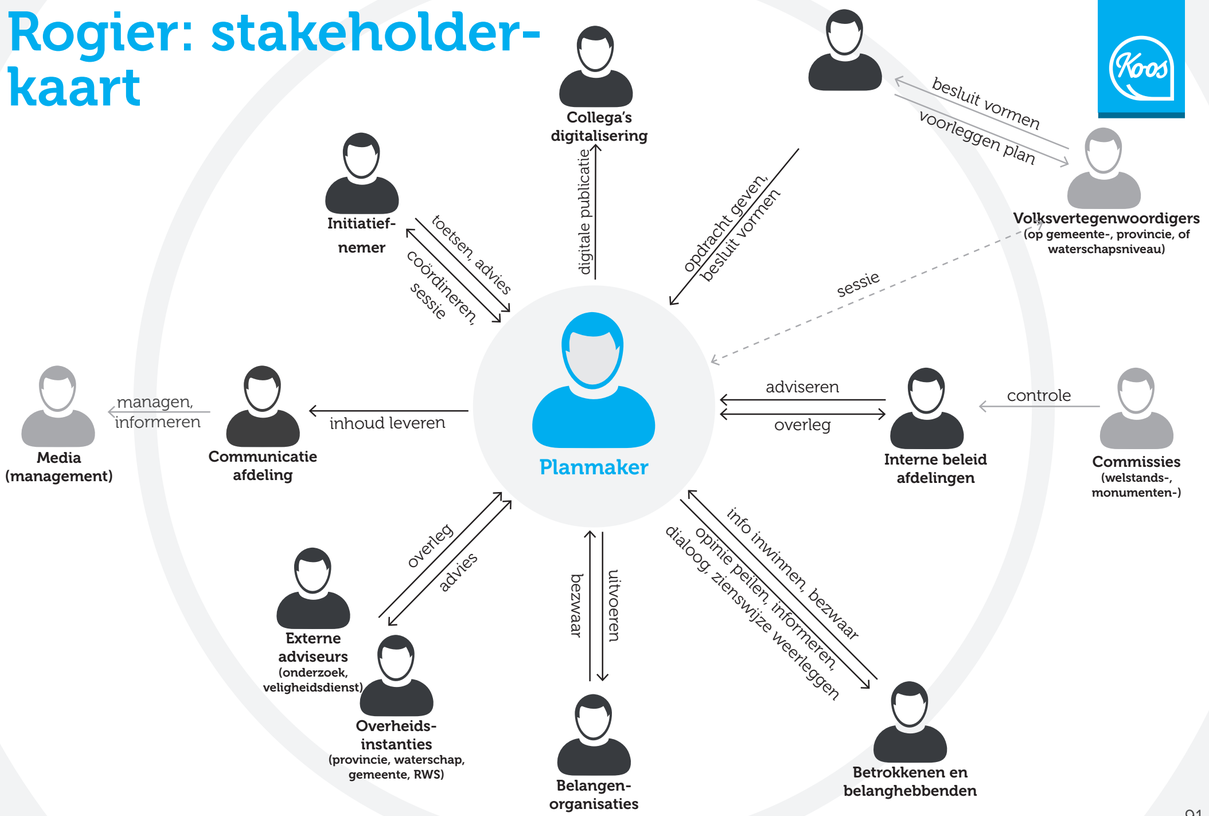
belangrijk / minder belangrijk

- Trage besluitvorming (twee á drie maanden) door de vele schakels
- Tegenstrijdigheid binnen wet- en regelgeving

- Verschillende belangen tussen afdelingen; iedereen denkt vanuit eigen expertise in plaats van een gemeenschappelijk doel
- Omgaan met wijzigende processen, regelgeving en collega's
- Afhankelijkheid van collega's en bestuur
- Vrijwel geen evaluatie; daardoor proces steeds opnieuw uitvinden

- Het is onrealistisch om juridische juistheid te garanderen binnen de vaak strakke planning
- Niet alle processen zijn digitaal (voorontwerp)
- Wettelijke teksten zijn niet publieksvriendelijk (publicatie)

Rogier: stakeholder-kaart



Myrthe: medewerker KCC

Werkzaam bij: Provincie, waterschap, gemeente
Begroepsgroepen: Eerste lijn, tweede lijn, case manager

Mijn gemeentehuis in Deventer, waar ik werk.

Mijn baan

Functie
Ik werk als medewerker bij het Vergunningenloket bij de gemeente Deventer. Ik werk hier nu ongeveer vier jaar.

Team
Ik zit in een team met andere KCC'ers. Ik ben deel van de eerste lijn, en heb veel contact met mijn collega's van de tweede lijn.

Hoe ik tegenover dienstverlening sta
Het is mijn werk om iedereen aan mijn loket - zowel in persoon als telefonisch of via email - zo vriendelijk mogelijk te woord te staan en te helpen waar mogelijk. Ik ben daar bewust mee bezig en vind het leuk om na te denken over hoe we onze dienstverlening kunnen blijven verbeteren.

Mijn verantwoordelijkheden

- Klantvragen oplossen in front office
- Meedenken met initiatiefnemer
- (Aan)vragen bij de juiste medewerkers krijgen
- Bemiddelen tussen initiatiefnemer en gemeente
- Procesadvies geven
- Aanvraag documentatie
- Belanghebbenden inzicht geven in besluit en doorverwijzen naar informatiebronnen

Systemen die ik gebruik

Zaaksysteem om informatie van een specifieke zaak op te zoeken, registreren en archiveren

Websites van gemeente, waterschap, OLO, MijnOverheid, etc om stap voor stap uitleg te kunnen geven

Workflow systeem voor interne communicatie en planning

De prettige aspecten

belangrijk / minder belangrijk

Divers werk en variatie aan klanten
Klantvragen oplossen
Persoonlijk contact
Dichtbij de leefwereld van de klant werken
Werk geeft zichtbaar resultaat
Continu de dienstverlening verbeteren

De onprettige aspecten

belangrijk / minder belangrijk

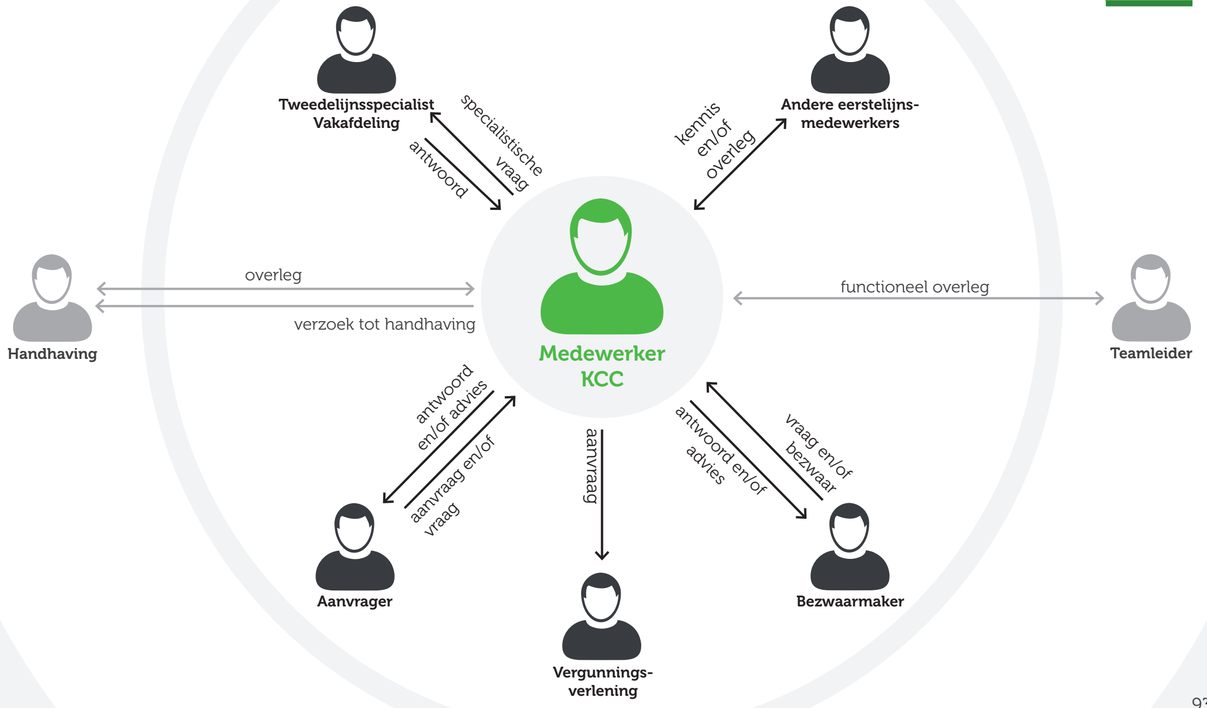
Versnippering van benodigde informatie
Complexiteit door vergaande juridisering
Administratieve rompslomp
Verschillen tussen gemeenten ("Couleur Locale")

Dienstverleningmedewerkers hebben niet alle kennis
De vakafdeling is mensenschuw
Klant heeft steeds meer inhoudelijke kennis

Het moeten bemiddelen tussen verschillende belangen
Omgaan met veranderende regelgeving

Gebrek aan gebruiksvriendelijkheid OLO
Angst voor baanverlies door veranderingen en automatisering
Vakgebied is niet aantrekkelijk

Myrthe: stakeholder-kaart



Toon: vergunningverlener

Werkzaam bij: Provincie, waterschap, gemeente, omgevingsdienst
Begroepsgroepen: Vergunningverleners

Toon de Boer, 45 jr

Omgevingsdienst Achterhoek is gevestigd in het gemeentehuis van Brinckhorst in Hengelo (Gld), maar we werken in totaal voor tien gemeenten en de provincie Gelderland

Mijn baan

Functie
Ik werk als vergunningverlener bij Omgevingsdienst Achterhoek. Dit is een samenwerkingsverband op het gebied van milieu van tien gemeenten en de provincie Gelderland. Ik werk hier nu ongeveer twaalf jaar. Ons kantoor is gevestigd in Hengelo, Gelderland.

Team
Ik werk in het 'milieuvergunningenteam', waar ik veel samenwerk met andere vergunningverleners en bevoegd gezagen. Daarnaast heb ik veel contact met de medewerkers van de aangesloten partners. Zij hebben veelal contact met de incidentele aanvragers, terwijl de bedrijven vaak direct met mij schakelen.

Hoe ik tegenover dienstverlening sta
Het hoort bij mijn baan om dienstverlenend te zijn richting aanvragers. Soms vind ik dat wel lastig hoor, zeker als ik weer een aanvraag krijg vol met fouten. Dan zucht ik even en help de aanvrager daarna weer verder.

Mijn verantwoordelijkheden

- Vergunningsaanvragen toetsen aan het omgevingsrecht
- Toetsen op ontvankelijkheid
- Vergunning schrijven
- Voorlichting en toelichting omtrent omgevingrecht
- Vragen over vergunningen en proces beantwoorden
- Proces afstemmen met alle betrokkenen
- Procesbegeleiding aan aanvragers

Systemen die ik gebruik

Zaaksysteem en document management systemen om te zoeken, registreren en archiveren

Ruimtelijkeplannen.nl en andere geografische systemen om up to date te blijven van omgevingsplannen etc.

Klantcontactsystemen zoals email, post, etc. om contact te houden met aanvragers (bv bij besluit)

De prettige aspecten

belangrijk – minder belangrijk

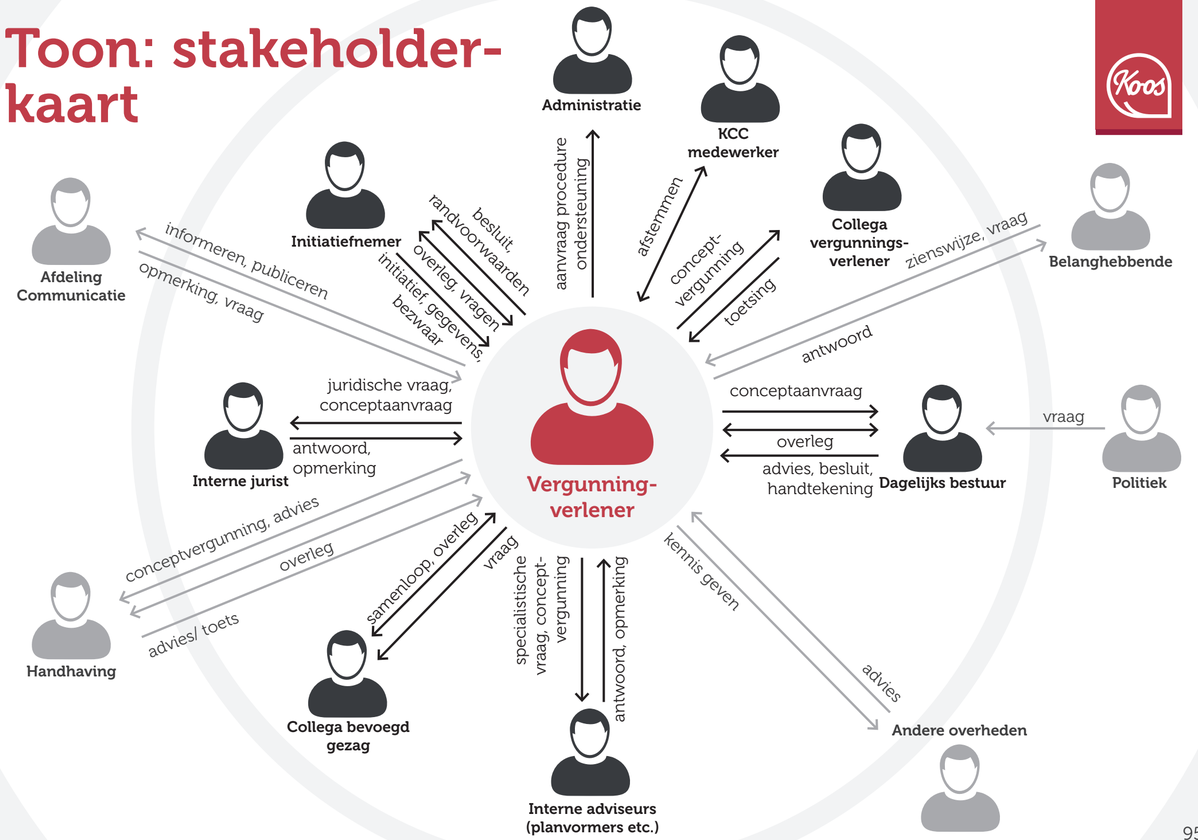
- Bijdragen aan een betere leefomgeving
- Vroeg betrokken worden bij planvorming of aanvraag
- Meedenken met initiatiefnemer en belanghebbenden
- Bemiddelende rol hebben en tot een resultaat komen dat voor iedereen gewenst is
- Veel samenwerken met andere afdelingen
- Gevarieerd werk

De onprettige aspecten

belangrijk – minder belangrijk

- Aanvragen en plannen zijn vaak van lage kwaliteit
- Veel onduidelijkheid regels vergunningsvrij / melding
- Tijdsdruk
- Laat in de planvorming betrokken worden
- Lastig om af te stemmen tussen de verschillende afdelingen
- Het OLO is niet goed ingericht voor complexe vergunningen
- Niet betrokken worden bij beleidmaking
- Gevoeligheid en tijdsdruk van Bibob traject

Toon: stakeholder-kaart



Bart: toezichthouder

Werkzaam bij: Provincie, waterschap, gemeente
Begroepsgroepen: Toezichthouders, handhavers, omgevingsdienst (bouw, milieu, water, (brand)veiligheid)

Mijn baan

Functie
Ik ben toezichthouder bij het waterschap Rijnland, waar ik al 18 jaar werk. Ik voer controles uit op basis van klachten of incidenten, maar doe ook terugkerende controles. Soms kondig ik de controle aan, maar vaak gebeurt het ook onaangekondigd.

Team
Ik werk in een team van toezichthouders. Maar meestal beperkt het team waarmee ik de controle-bezoeken uitvoer zich niet alleen tot toezichthouders van mijn waterschap. Het komt vaak voor dat ik een drie-eenheid vorm met iemand van bijvoorbeeld de gemeente en omgevingsdienst erbij.

Hoe ik tegenover dienstverlening sta
Ik vind het leuk om met veel verschillende mensen te spreken en in te spelen op het type persoon dat ik voor me krijg. Maar in principe ben ik onafhankelijk controleur en geef ik tijdens een bezoek dus ook geen advies.

Mijn verantwoordelijkheden

- Risico analyse project(historie)
- Checklists opstellen en actueel houden
- Toezicht en fysieke controles uitvoeren op locatie
- Afspraken over naleving maken en controleren
- Dossiervorming over toezicht/controles
- Meldingen afhandelen
- Afstemming met betrokken partijen

Systemen die ik gebruik

Zaaksysteem en andere dossiers met daarin de historie van vergunningen en/of tekeningen, etc.

iPads waarop historie op locatie in te zien is en waarop we updates kunnen toevoegen n.a.v. het bezoek

Checklists als leidraad om controles uit te voeren

De prettige aspecten

belangrijk

Bijdragen aan kwaliteit
Goede samenwerking met handhavings/toezicht partners
Digitale omgeving is uitkomst: per locatie veel meer info in te zien
Mijn prestaties worden niet afgemeten aan het aantal boetes dat ik uitdeel
Afwisseling

Vrijheid in aanpak en inschatting
Leren van ervaringen en technieken

Standaarden: checklist en vorige verslagen als basis/leidraad
Elke stap wordt vastgelegd/gemotiveerd

Bij gemeenten is 80% van controles niet specialistisch

minder belangrijk

De onprettige aspecten

belangrijk

Ondernemers schuiven controle af op gemeente door eigen tijdgebrek in plaats van eerst zelf te toetsen
Bij complexe projecten is het moeilijk overzicht te houden van alle aanvragen en hele historie
Het is soms vervelend om de boeman te zijn

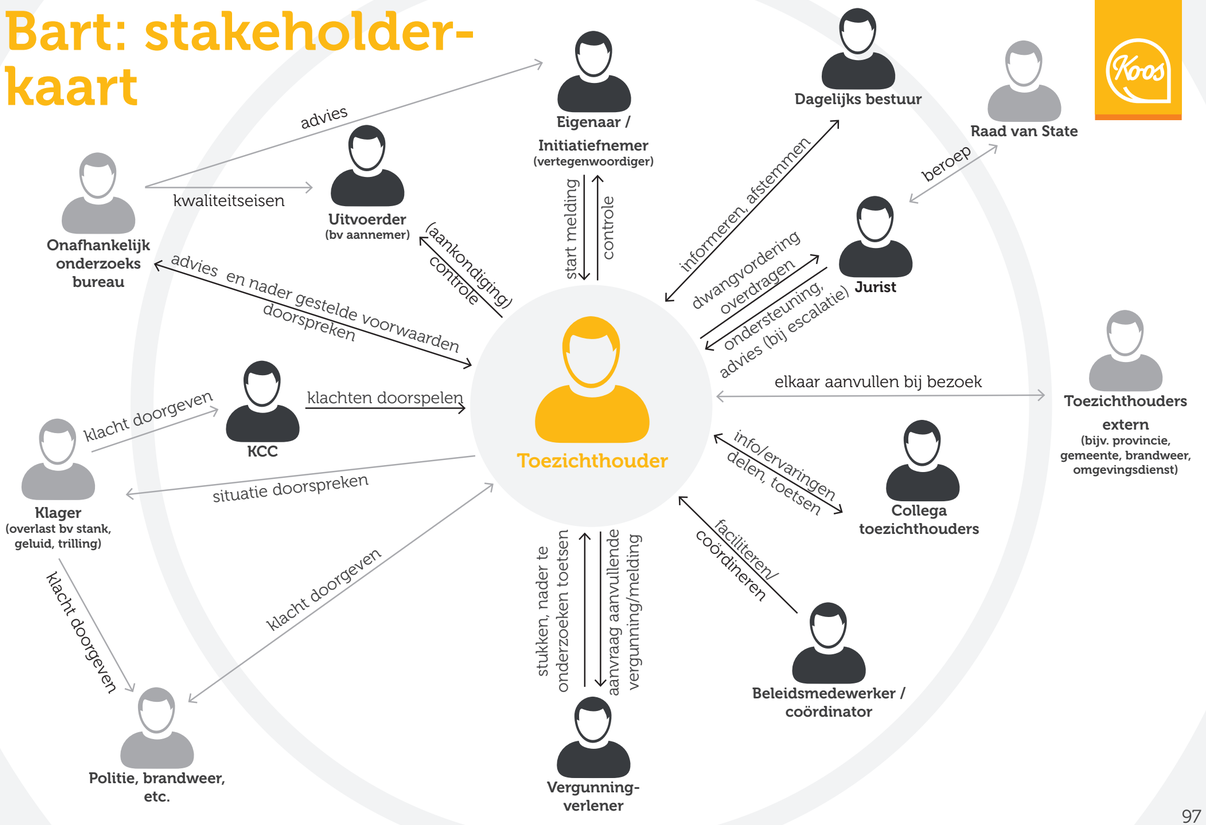
Angst om het juridisch niet goed te doen en wel verantwoordelijk gesteld te worden
Vergunningvrij bouwen is onduidelijk voor klanten dus is vaak extra werk voor toezicht achteraf

Digitaal werken werkt nog niet optimaal op locatie
Vergunninghouder niet aanwezig / niemand aanwezig die te woord kan staan en van inhoud weet tijdens bezoek

Nadruk vooral op wat niet goed is
Klanten die bewust niet melden of de grenzen opzoeken

minder belangrijk

Bart: stakeholder-kaart



Stan - bronhouder

Werkzaam bij: Provincie, waterschap, gemeente, informatiepunt
Begroepsgroepen: Gegevensbeheerder, registerbeheerder

Als bronhouder ben ik continu bezig met het creëren, registreren, beheren en delen van gebiedsinformatie

Mijn baan

Functie
Ik ben gegevensbeheerder bij de provincie Utrecht. Ik werk bijna tien jaar bij deze provincie, en heb hiervoor als data inmeter gewerkt bij de gemeente Amersfoort.

Team
Mijn team bestaat uit nog vier mensen met dezelfde functie als ik, zodat we alle data kunnen managen die binnen komt. Bij een provincie is er veel beheer nodig.

Hoe ik tegenover dienstverlening sta
Goed ontsloten informatie van hoge kwaliteit is waar ik naar streef. Data ontsluiting is mijn vorm van dienstverlening. Ik sta niet in direct contact met burgers, maar zorg ervoor dat ze gebruik kunnen maken van correcte data.

Mijn verantwoordelijkheden

- Verzamelen en beheren data
- Inmeten data
- Data beschikbaar stellen
- Data gebruikers dienen
- Datakwaliteit garanderen
- Data en informatie koppelen
- Datamutaties en verrijking uitvoeren
- Gemeenten adviseren op ruimtelijke plannen
- Vaststellen randvoorwaarden
- Datasystemen beheren

Systemen die ik gebruik

Database systemen om informatie up to date te houden

Workflow systeem voor interne communicatie en planning

Datavergelijking software

De prettige aspecten

belangrijk / minder belangrijk

Gebruikers van de data tevreden stellen
De vrijheid om de weg te vinden in de Omgevingswet
De ruimte krijgen van de provincie
De steeds verdergaande integratie van data over de verschillende afdelingen (vermindering eilandengevoel)
Beter inzicht in de samenhang van data
Initiatieven voor betere datakoppeling
Het goed interpreteren van data is dankbaar
Op zoek naar partijen die de wet overtreden
Partijen achter een foutieve / missende melding opsporen

De onprettige aspecten

belangrijk / minder belangrijk

Kwaliteit van data vaak onduidelijk
Lage kwaliteit van de data
Middelen niet beschikbaar om kwalitatieve data beschikbaar te stellen

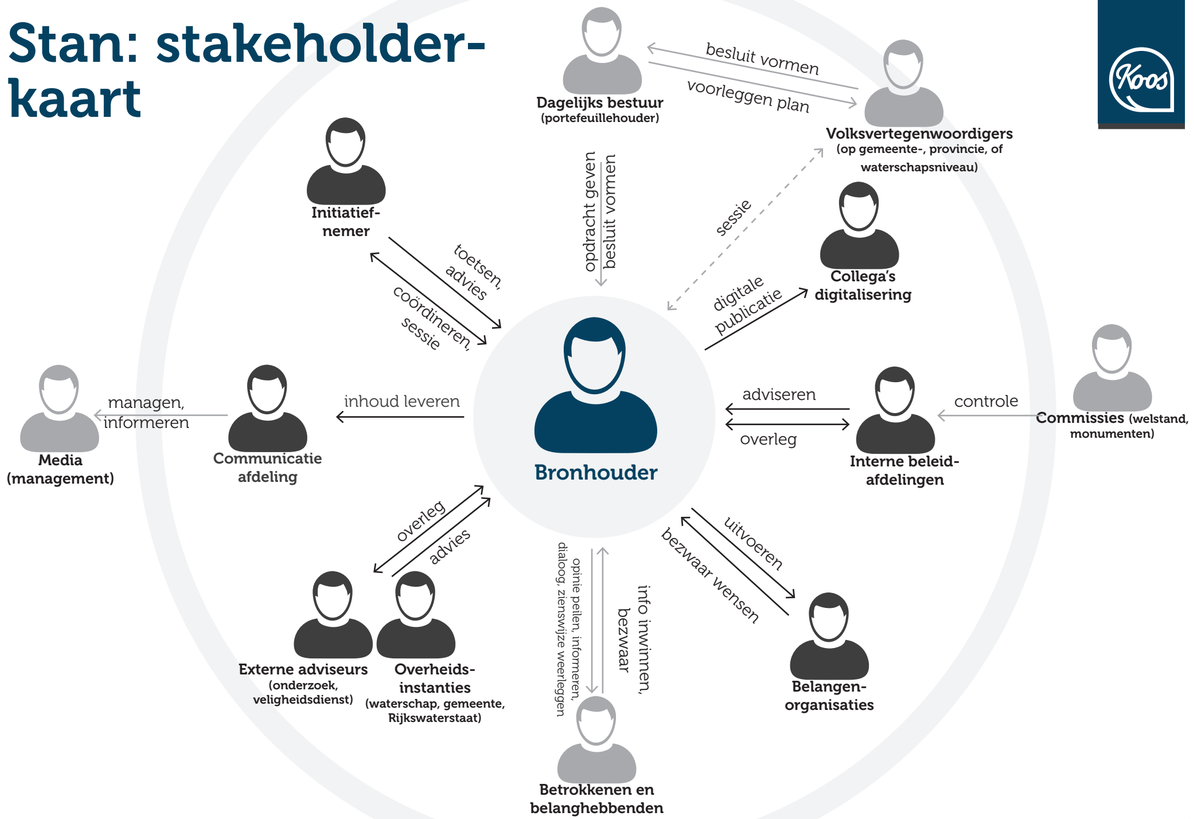
Actualiteit niet gegarandeerd / ouderdom van gegevens
Dataset goed ontsluiten is moelijk
Het weinig uitwisselen van (gestandaardiseerde) van data
Beperkte standaardisatie met betrekking tot inzien van de data
Moeilijk om van versnipperde data informatie te maken
Gebrek aan metadata

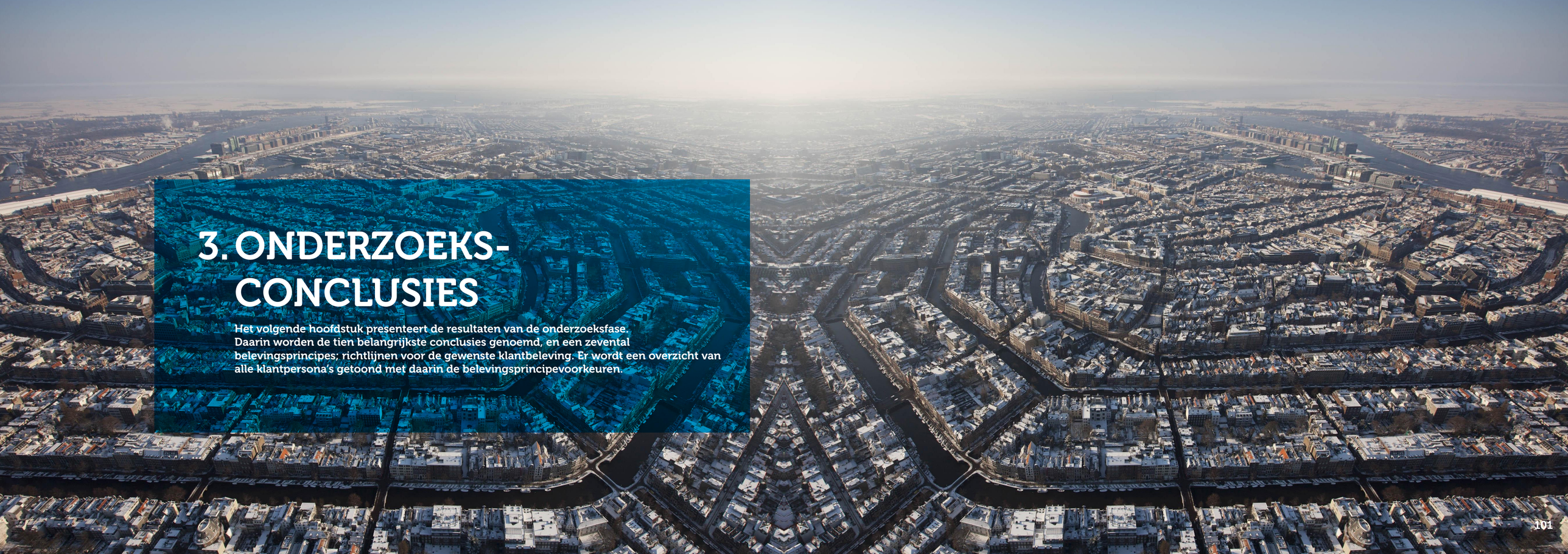
Meer vergunningsvrij is minder inzicht in verandering
Meer vergunningen onder algemene regels

Beperkte automatisering
Data inwinlijst is vaak nog handwerk

Elke stakeholder heeft andere informatiebehoeften
Omgevingsdienst, beheerders en handhaving spreken allemaal een andere taal

Stan: stakeholder-kaart





3. ONDERZOEKS-CONCLUSIES

Het volgende hoofdstuk presenteert de resultaten van de onderzoeksfase. Daarin worden de tien belangrijkste conclusies genoemd, en een zevental belevingsprincipes; richtlijnen voor de gewenste klantbeleving. Er wordt een overzicht van alle klantpersona's getoond met daarin de belevingsprincipevoorkeuren.

Onderzoeksconclusies

Alle onderzoeken en analyses hebben geresulteerd in een tiental onderzoeksconclusies. Deze conclusies zijn de input voor het ontwerpen van de gewenste klantbelevingen.

Volg de hartslag van je klant
De wensen en behoeften van de klant wat betreft verwachtingen, informatievoorziening en kanalen zijn leidend voor hoe processen moeten worden ingericht.

Fysiek & digitaal versterken elkaar
Digitale kanalen dienen een verbeterde klantbeleving en efficiëntere processen, maar blijven altijd een aanvulling voor hen die fysiek contact prefereren.

Van brievenbus naar platform
In plaats van geen inspraak te geven, dient de gemeente een transparant podium bieden waar de verschillende gebruikers elkaar kunnen vinden voor een optimaal resultaat.

Altijd inzicht in het proces
Veel klantpijnen vinden hun oorsprong in de ondoorzichtelijkheid van het proces. De klant dient altijd inzicht in de voortgang van het proces te hebben.

Samenwerking & dialoog
Alle gebruikers worden in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken bij een vergunningaanvraag, zodat alle partijen eindigen met een positief resultaat. Ook de gemeente zoekt altijd samenwerking en dialoog op met zijn klanten.

Naadloos switchen tussen kanalen
Klanten switchen vaak van kanaal en verwachten daarbij een seamless klantbeleving. De gemeente moet hierop inspelen en dit faciliteren.

Ja mits: bied het best haalbare alternatief
Voor een dienstverlenend vergunningsproces moet er bij een negatief besluit een haalbaar alternatief worden geboden.

De klant kent maar één overheid
De klant ziet geen verschil tussen de verschillende lokale overheden (gemeente, waterschap of provincie) en verlangt ook dat deze met één mond spreekt.

Standaardisatie op maat
Waar mogelijk kunnen processen en dienstverlening worden gestandaardiseerd, zodat klanten weten wat ze kunnen verwachten. Lokalisering zorgt voor maatwerk per gemeente.

Relevante informatie voor de klant
De klant verlangt dat niet alle informatie aan hem wordt gepresenteerd, maar alleen informatie die relevant is voor zijn situatie, locatie en persoonlijke relevantie.

Belevingsprincipes: richtlijnen voor de dienstbeleving

Tijdens de onderzoeksfase zijn er een zevental belevingsprincipes vastgesteld. Belevingsprincipes zijn richtlijnen voor de gewenste klantbeleving, die als leidraad zullen fungeren tijdens de ontwerpfase. De zeven belevingsprincipes zijn opgesteld op basis van de klantbehoeften uit het kwalitatieve klantonderzoek en de klantgerichte strategie van de Omgevingswet. Bij elke persona is de prioriteit van de belevingsprincipes aangegeven om een beeld te vormen van de dienstaspecten die zij belangrijk achten. Ook deze prioriteiten zijn gemaakt op basis van kwalitatief klantonderzoek. Bij het innoveren van de klantreizen zullen de belevingsprincipes gebruikt worden om relevante verbeteringen door te kunnen voeren voor de verscheidene persona's.

Snel
De vergunningsaanvraag wordt snel behandeld en is daardoor geen vertragende factor meer. Hoe sneller en efficiënter de aanvraag verloopt, hoe minder last ik heb van dit proces. Op die manier kan het initiatief zo snel mogelijk gerealiseerd worden.

Persoonlijk
Ik verlang een dienstverlening waarin een persoonlijk benadering essentieel is. De dienst is tailor-made op mij en gebruikt alles wat ze over mij weten om daarop de dienstverlening aan te passen. Persoonlijke empathie en toewijding zorgt ervoor dat ik een écht goede en persoonlijke klantbeleving heb.

Betrokken
De gemeente toont zich betrokken bij mijn aanvraag, waarbij ze begrip hebben voor mijn situatie, meedenken in oplossingen en empathie en toewijding laten zien. Ook word ik betrokken bij initiatieven die impact hebben op voor mij belangrijke momenten. Hierdoor voel ik me betrokken en geholpen.

Eenvoudig
Zowel het proces als de inhoud van een vergunningsaanvraag moet eenvoudig zijn. Aangeleverde informatie moet voor mij begrijpelijk zijn en het proces moet niet onnodig moeilijk zijn. Dit geeft mij het gevoel van controle en gemak.

Relevant
Ik wil dat de informatie en communicatie die wordt geleverd relevant is voor mij qua situatie, inhoud, timing en locatie. Ik heb het gevoel dat de dienstverlening nauw aansluit bij mijn wensen en dat iedereen begrijpt waar ik behoefte aan heb. De dienstverlening moet voelen als een maatpak.

Transparant
Ik verwacht dat de dienstverlening transparant is over wat er van mij verwacht wordt en waarom het van mij verwacht wordt. Daarnaast wil ik weten waar in het proces ik mij bevind, wat de gemeente doet, waarom de gemeente dit doet, hoe lang het gaat duren en wat de volgende stappen zijn. De transparantie geeft mij een gevoel van controle en inzicht.

Consistent
Ik verlang een consistente dienstverlening van de gemeente. Daarbij wordt er gedaan wat er beloofd is, wordt er rechtvaardig en wetmatig gehandeld, zijn de verschillende kanalen op elkaar afgestemd en zitten er geen verschillen tussen gemeenten of gelijke initiatieven. Ik voel me eerlijk behandeld en weet wat ik kan verwachten.

Persona overzicht: belevingsprioriteiten

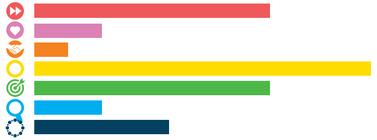
Lidewij: de zorgvuldige initiatiefnemer

Burger incidenteel

Ik houd graag zelf controle over mijn initiatief en vind het daarom belangrijk dat de overheid transparant is over wat er van mij wordt verwacht en waarom. Ik heb een goed idee over hoe ik mijn initiatief kan uitvoeren, dus verwacht dat ik actief word betrokken op een persoonlijke manier.

Mathijs: de pragmatische uitbesteder

Burger incidenteel



Ik besteed het aanvragen van vergunningen het liefst volledig uit en verwacht vanuit de overheid alleen specifieke, eenvoudige vragen waarvoor het relevant is dat ik daar zèlf op antwoord. Verder hoef ik er helemaal niet bij betrokken te worden: ik vertrouw mijn expert.

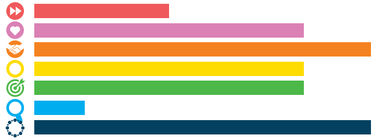
Jan: de resultaatgerichte aanpakker

Bedrijf incidenteel

Ik ben niet zo behendig met de computer, dus wil geen overload aan informatie. Ik kijk het liefst alleen op mijn vertrouwde sectorwebsite, waar ik informatie kan vinden die relevant is voor mij. Ik verlang geen poespas maar duidelijkheid en eenvoud.

Eva: de sociale optimist

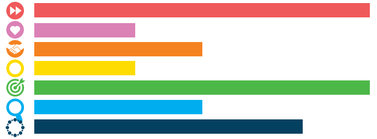
Bedrijf incidenteel



Voor mijn sociale initiatief is het heel belangrijk om betrokken te zijn bij de gemeenschap en andersom. Ik ga vaak persoonlijke gesprekken aan om voortgang te peilen en nieuwe contacten te leggen. Ik waardeer het als de overheid ook op deze manier met mij meewerkt.

Albert: de efficiente doorpakker

Bedrijf professioneel

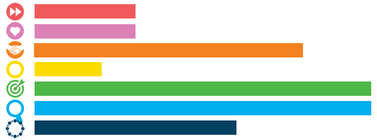


In mij werk is efficiëntie altijd cruciaal, dan kan ik zoveel mogelijk aanvragen afhandelen. Ik weet inmiddels goed hoe alles moet dus versimpelde uitleg is niet nodig. Van mij mag het allemaal wel wat sneller.

Persona overzicht: belevingsprioriteiten

Friso: de grondige diplomaat

Bedrijf professioneel



De grote complexe projecten waarvoor ik vergunningenaanvragen doe vragen om een extra grondige aanpak. Daarom vind ik transparantie belangrijk: ik wil een compleet, diepgaand overzicht hebben voordat ik begin. Snelheid is minder van belang, als ik daardoor vertraging op het eind kan voorkomen. Daarvoor moet ik ook altijd goed blijven overleggen en iedereen blijven betrekken.

Rianne: de gedupeerde modelburger

Belanghebbende incidenteel

Het zou mij erg geholpen hebben als ik op tijd was betrokken bij het initiatief van mijn buurman en wist dat dit kon gebeuren, dan had ik misschien geen bezwaar hoeven indienen. Ik verwacht van de overheid dat ze met mij meedenken in oplossingen en dat alles begrijpelijk is, zodat ik dingen zelf kan doen.

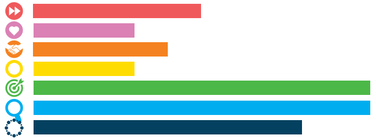
Hendrik: de ideologische mobilisator

Belanghebbende incidenteel

Ik verlang relevante informatie: ik vind het belangrijk om te weten welke initiatieven en plannen mijn interesses en visie op natuur raken. Ik wil meedenken over de impacthebbende initiatieven die hierbij aansluiten. Het zou fijn zijn als de overheid mij hiertoe meer in staat stelt en consistenter zou worden in wat zij belooft aan burgers.

David: de gespecialiseerde jurist

Belanghebbende professioneel



Om belanghebbenden optimaal te kunnen ondersteunen en heb ik alle gedetailleerde informatie uit de historie van de zaak nodig. Transparantie is belangrijk, want ik mag niks missen. Ik verwacht dat ik goed en tijdig word geinformeerd over voor mijn zaak relevante termijnen.

Sietske: de ideologische ondersteuner

Belanghebbende professioneel

Het is mijn werk om uit te pluizen welke informatie mijn cliënt kan gebruiken om actie te ondernemen. Daarom heb ik overzicht nodig van alle beschikbare, gecertificeerde informatie. Ik word graag betrokken bij ontwikkelingen die aansluiten bij de visie van mijn landelijke organisatie.

Persona overzicht: take-outsamenvatting

	#1 Belevings principe	Momenten van de waarheid	Grootste pijn	Diepste dal
Lidewij: de zorgvuldige initiatiefnemer Burger incidenteel		Volledigheids check; Besluit; Realisatie	Ik wil alles zelf regelen, maar het is te moeilijk om het zelf te doen	Afwachting
Mathijs: de pragmatische uitbesteder Burger incidenteel		Besluit; Realisatie	Ik moet lang wachten op het besluit	Afwachting
Jan: de resultaatgerichte aanpakker Bedrijf incidenteel		Afstemming; Besluit; Realisatie	Andere mensen zien de toegevoegde waarde van mijn initiatief niet	Verdieping
Eva: de sociale optimist Bedrijf incidenteel		Koers wijziging; Besluit; Realisatie	Gemeente ambtenaren weten geen raad met nieuwe gecombineerde bedrijfs concepten zoals die van mij	Koerswijziging
Albert: de efficiente doorpakker Bedrijf professioneel		Afstemming; Behandeling; Besluit	Ik vind dat de behandeling lang duurt en heb geen inzicht over het wachtproces	Behandeling

Persona overzicht: take-outsamenvatting

	#1 Belevings principe	Momenten van de waarheid	Grootste pijn	Diepste dal
Friso: de grondige diplomaat Bedrijf professioneel		Eerste afstemming; Tweede afstemming	Ik moet veel verschillende informatiebronnen raadplegen	Aanvraag
Rianne: de gedupeerde modelburger Belanghebbende incidenteel		Officieel bezwaar; Uitspraak; Escalatie	Ik ga een officieel, juridisch en kostbaar proces in	Officieel bezwaar
Hendrik: de ideologische mobilisator Belanghebbende incidenteel		Mobilisatie; Tactiek-bepaling; Beinvloeding; Behandeling	Bevoegd gezag kiest voor commerciële partijen boven mijn maatschappelijke plannen	Behandeling
David: de gespecialiseerde jurist Belanghebbende professioneel		Propositie; Zienswijze	Ik word laat betrokken waardoor het moeilijk is nog alle informatie te verkrijgen	Uitspraak
Sietske: de ideologische ondersteuner Belanghebbende professioneel		Visie-verspreiding; Mobilisatie; Dialoog	Ik moet omgaan met veel verschillende organisaties die info verzamelen	Hulp bij bezwaar

Koos
service
design
www.burokoos.com