GEMEENTE waadhoeke

Klantreis Bouwvergunningen

versie: maart 2023

ELINE HAGEMAN, JANTINA RIEDSTRA

JESKE GUNTERMAN (MORGENS)

GEMEENTE
waadhoeke

Inhoudsopgave

03. Aanleiding en opdracht
04. Opdracht planning en aanpak
05. Interviews
07. Huidige klantreis
22. Data-analyse
26. Gewenste klantreis
31. Verbeterplan
49. Bijlagen



GEMEENTE
waadhoeke

Aanleiding

Waadhoeke is een gemeente die dichtbij de mensen staat. Met korte lijnen naar bestuur en de dienstverlening. Bij een aantal projecten of werkzaamheden betekent dat medewerkers erop uit gaan en in contact staan met de inwoners en de omgeving.

Binnen de gemeente is het programma dienstverlening actief. In dit programma worden dienstverleningsprocessen in de gemeente naar een hoger niveau gebracht en wordt er geëxperimenteerd met nieuwe diensten of processen. Bij de visie staat de inwoner centraal. (persoonlijkere dienstverlening, samenwerken met inwoner, meer digitale producten)

Eén van de manieren om de inwoner centraal te stellen is het doen van klantreizen. Met een klantreis spreken we de inwoners en bedrijven, zo krijgen we een beeld van ervaringen van inwoners als het gaat om het aanvragen van een product of het gebruik maken van een dienst. We leren hiervan en verbeteren onze processen.

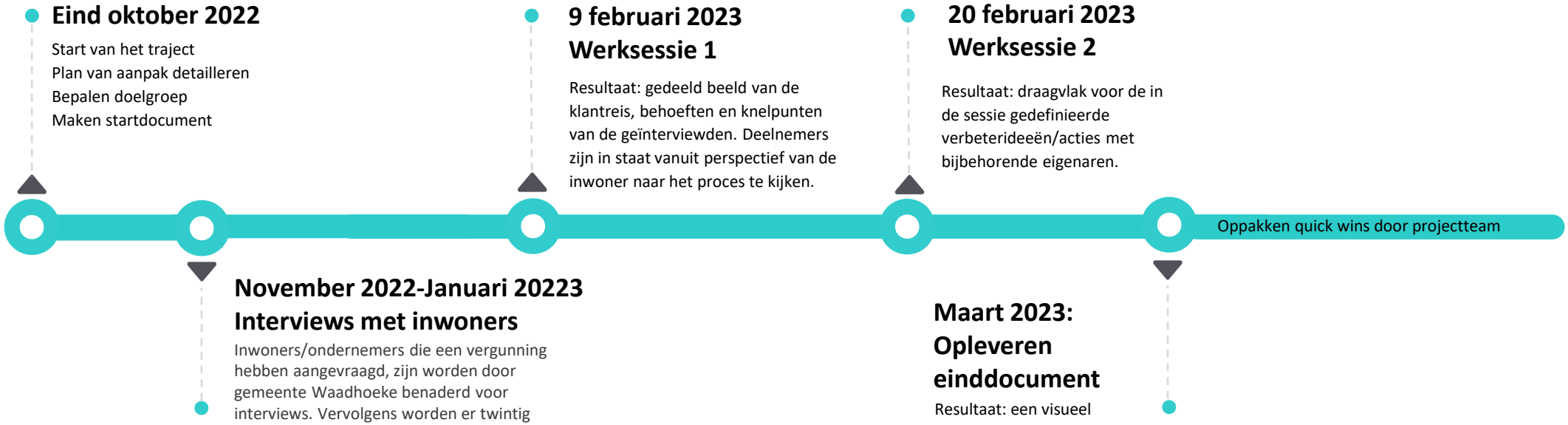
Binnen Waadhoeke is door het managementteam besloten om voor het proces van het aanvragen van een bouwvergunning een klantreis te doorlopen. Volgens het team verlopen aanvragen niet altijd hoe zij zelf zouden willen en ook vanuit inwoners en ondernemers ontvangt de gemeente signalen dat de dienstverlening beter kan.


Bron: Agnes Monkelbaan

GEMEENTE waadhoeke

Opdracht, planning en aanpak

Het programma dienstverlening voert van december 2022 tot en met maart 2023 een klantreis uit voor het aanvragen van een bouwvergunning. In het eerste kwartaal van 2023 kunnen de eerste verbeteringen opgepakt worden en volgt er een verbeterplan. Binnen het projectteam worden de quick wins in het proces nagestreefd om te verbeteren in het eerste kwartaal van 2023.



GEMEENTE waadhoeke

Aanpak interviews



Doelgroep:

Inwoners en ondernemers die in 2021/2022 een bouwvergunning hebben aangevraagd. Buiten scope vallen complexe gevallen

Werving

Klanten zijn telefonisch en per e-mail door de gemeente Waadhoeke uitgenodigd om deel te nemen aan de interviews. Zij hadden hierin de keuze of zij het interview via Teams, op locatie bij hen thuis/op kantoor of op het gemeentehuis wilden laten afnemen.





Interviews

De interviews zijn afgenomen door:
Eline Hageman en Jantina Riedstra vanuit de gemeente Waadhoeke &
Jeske Gunterman vanuit Morgens

GEMEENTE
waadhoeke

Uitkomsten van de interviews

Om de klantreis ‘bouwvergunning aanvragen’ in beeld te brengen zijn in totaal 15 inwoners en 5 bedrijven/ondernemers geïnterviewd. Het ging hierbij om verschillende typen aanvragen, hierbij valt te denken aan:

- Tuinkamer
- Dakkapel
- Splitsen van een woning
- Een uitbouw
- Verbouw van een garage
- Een fietsenschuurtje

In de gesprekken met ondernemers hebben we gevraagd naar hun ervaringen in het algemeen, tips, wat goed gaat en vergelijking met andere gemeenten.

Op de volgende pagina’s wordt de rode draad uit deze interviews gedeeld. De persona’s en klantreizen geven een samenvatting van wat er is opgehaald. De goede punten en verbeterpunten zijn door meerdere respondenten genoemd.



GEMEENTE waadhoeke

Persona's & heartbeats huidige klantreis

Jikke en Jan

“ Persoonlijk contact, voor, tijdens en na de aanvraag ”









Persoonlijk

Jikke en Jan zijn rond de 70 jaar en al 46 jaar met elkaar getrouwd. Ze wonen met veel plezier in een charmant oud huis in Waadhoeke.

Het is een ondernemend en vitaal echtpaar. Jan werkte vroeger in de metaalindustrie en is ontzettend handig en gek op klussen. Jikke verleent dan hand- en spandiensten. Zij tuiniert er bovendien flink op los.

Ze wonen zelfstandig en zijn van plan ook nog wel even in hun huis te blijven wonen.

Ik en de overheid

Het echtpaar heeft nooit zoveel met de overheid en gemeente te maken. Het is ook voor het eerst dat zij een vergunning aanvragen.

Doel

Het echtpaar wil hun woonplezier vergroten en hun monumentale pand aanpassen.

Belemmeringen

Jikke en Jan kunnen digitaal hun weg wel vinden, maar noemen zichzelf niet digitaal vaardig.

Daarnaast hebben ze niet heel veel vertrouwen in de postbezorging.

Behoeften

Jikke en Jan hebben graag persoonlijk contact en wat hulp bij hun aanvraag.

Ze hebben behoefte aan duidelijke informatie, wat moet er wel / niet bij een aanvraag als het gaat om bijlagen en tekeningen.

Ze willen graag snel reactie bij een vraag.

Jikke en Jan

“ Persoonlijk contact, voor, tijdens en na de aanvraag”



Huidige klantreis

We willen verbouwen	Overleggen met de gemeente	Oriënteren op de website	Aanvraag doen	Vooroverleg	Spannend, komt het goed?	Wachten	Akkoord!	Controle	Antwoordkaart verstuurd

Touchpoint

Positief

Gebeld met de gemeente. Prettig geholpen door de monumenten ambtenaar. Erg fijn!

Oriënteren op de website. Hoe werkt het, Wat mag er?

We hebben via teams een adviesgesprek over woningaanpassing. We kunnen onze situatie uitleggen. Fijn dat er wordt meegedacht!

8 weken wachten is wel lang, maar dit wisten we vooraf. Worden tussendoor gebeld met tips

Aanvraag is akkoord en bouw verloopt soepel

Controleur kwam onverwacht langs om brandwerend glas te controleren. Prima gesprek.

We hebben de antwoordkaart verstuurd en zijn trots! We hebben de contactpersoon uitgenodigd voor een bakje koffie om te komen kijken.

Neutraal

De indeling van ons oude monumentale pand willen we net wat anders

Negatief

Aanvraag van de vergunning is lastig. Veel vragen, bijlage toevoegen, wollige teksten, moeilijke woorden

Oeh nog spannend met het parkeerbeleid. Vergunning was bijna afgewezen. Gemeente is hier wel vasthoudend in. Onderhandeling is niet mogelijk.

GEMEENTE waadhoeke

Verbetertips van Jikke en Jan

Behoud het persoonlijk contact. Het was heel fijn dat er met ons meegedacht werd en er iemand op locatie kwam kijken.



Het taalgebruik bij het aanvragen was best ingewikkeld. De teksten zijn wollig en er staan moeilijke woorden in. Pak dit aan.

We hadden graag gezien dat er meer werd meegedacht rondom het parkeerbeleid. Denk in oplossingen, niet in regeltjes.

Redbad en Martha

“ Weten wat er komt , persoonlijk contact, zonder poeha!”













Persoonlijk

Redbad en Martha zijn 31 jaar, en wonen met hun 2 jonge zoons en hun hondje aan de rand van het dorp in Waadhoeke. Redbad is vrachtwagenchauffeur. Martha ontvangt aan huis klanten voor haar hondentrimsalon, die ze runt vanuit de garage.

Al jaren wonen ze in het dorp. Hun huis is hun grote trots: stijlvol ingericht, de jongens zijn er geboren, bedrijf aan huis, ruime oprit voor de vrachtwagen. Ze moeten er niet aan denken te verhuizen!

Ik en de overheid

Redbad en Martha hebben nog nooit iets aan hun huis laten doen, en zijn niet bekend met het aanvragen van vergunningen

Over de gemeente zijn ze wantrouwend en een beetje gereserveerd. In hun ogen nemen ambtenaren ruim de tijd, en zijn het geen harde werkers zoals zijzelf zijn.

Doel

Nu hun zoons ouder worden voelen de slaapkamers klein aan.
Om de slaapkamers van de kinderen te vergroten willen ze een lange dakkapel over de voorkant van het huis plaatsen.

Belemmeringen

Digitale formulieren vinden Redbad en Martha niet prettig. Hoe weten ze nou wat er met hun ingevulde informatie gebeurt?

Behoeften

Redbad en Martha houden niet van poeha, ze willen simpele taal, niet teveel moeilijke woorden die je moet opzoeken.

Omdat ze nog nooit een vergunning aangevraagd hebben, willen ze geholpen worden bij de aanvraag.

Ze hebben het liefst alles zwart op wit. Ze willen weten waar ze aan toe zijn. Informatie vanuit de gemeente willen ze graag digitaal kunnen nalezen, zodat ze geen post hoeven te bewaren.

Redbad en Martha

“ Weten wat er komt. Persoonlijk contact, zonder poeha!”





Huidige klantreis

Meer ruimte creëren	Vergunning nodig?	Twijfel	Advies vragen	Plannen aanpassen	Tekening	Nou, daar gaan we…	De aanvraag	Huh?!	Ruim plannen

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Met onze zoons erbij in huis, willen we meer ruimte in huis. Een dakkapel lijkt een goede oplossing.

Zou hier een vergunning voor nodig zijn? Gelukkig is er een vergunningscheck!

Ik kom er niet uit. Het lijkt vergunningsvrij, maar is dat wel zo? Ik twijfel, en ik wil achteraf geen gedoe.

Ik bel met de gemeente. Een medewerker geeft advies en zegt er is een vergunning nodig.

Ik baal er wel van. We waren iets gaafs van plan. Nu moet ik mijn ontwerp aanpassen, ik maak extra kosten.

Voor de aanvraag is een tekening nodig. Gelukkig kan de buurman hier mee helpen!

De tekening wordt geregeld, nu de aanvraag nog. Na de vergunnings-check en al dat gedoe, zie ik er enorm tegenop.

Pfff, wat een klus. Het is echt moeilijk! Wat veel moeilijje woorden. Ik moet veel googelen.

Er worden veel nutteloze dingen gevraagd. Wat heeft dat met mijn dakkapel te maken? Gelukkig staat er een zelfde huis in de straat op Funda., heb ik toch de maten.

2 uur later is de vergunning ingediend. Wat een kluif! De aannemer wil weten wanneer hij kan beginnen. Er staat 6 weken, maar ik schat het ruim in.

Redbad en Martha

“ Weten wat er komt. Persoonlijk contact, zonder poeha!”



Huidige klantreis

Afwijzing	Welstand	Opnieuw ingediend	Uitstel	Goedgekeurd!	Antwoordkaart	Startdatum	Wie is dit?	Spannend...	Laat maar

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Afwijzing	Welstand	Opnieuw ingediend	Uitstel	Goedgekeurd!	Antwoordkaart	Startdatum	Wie is dit?	Spannend...	Laat maar
Ik krijg na 6 weken een afwijsbrief Hoe kan dat? Bij het informeren door de gemeente werd gezegd dat mijn plannen goed waren.	De welstand beoordeelt hetvanaf papier. Kom gewoon langs. Ik wil graag laten zien wat ik bedoel! En bovendien, de buren hebben ook dakkapellen aan de voorkant? Waarom mogen zij het wel?!	We hebben de aanvraag opnieuw ingediend, nu met een tekening van een professional (komt dat omdat het ons-kent-ons is en dit wel werkt). Weer veel geld weg. Hopelijk is het nu wel goed.	Ongelofelijk. Op de laatste dag van de 6 weken termijn krijg ik een brief over uitstel van de beslistermijn. Gelukkig had ik de datum voor de aannemer ruim geschat.	Ja hoor, op de laatste dag van de uitgestelde termijn krijg ik bericht dat de vergunning is goedgekeurd. Wat een opluchting!	Er zit een papieren antwoordkaart bij om begin van de bouw te melden. Ik meld het wel, maar wat ouderwets, zo'n kaartje.	De aannemer begint morgen! Gelukkig had ik de startdatum ver vooruit gepland.	Mijn zoon belt als ik niet thuis ben: “Pappa, er staan mensen in de tuin foto’s te maken.” Ik ga snel naar huis, ik schrik me rot! Het blijkt een bouwcontroleur te zijn.	Ik houd mijn hart vast. Ben zo bang dat ze zeggen dat het tóch niet goed is na al dat gedoe met de aanvraag. Gelukkig is het goed.	Ik denk dat ik de volgende keer ga bouwen zonder vergunning. Ongehoorzaam, maar het bespaart me geld en gedoe. En niemand die het controleert.

GEMEENTE waadhoeke

Verbetertips van Redbad en Martha

Kom langs om de situatie te beoordelen. We kunnen niet alles goed kwijt in de aanvraag. Als iemand met ons mee keek, was het veel duidelijker geweest.



Waarom werd onze aanvraag eerst afgewezen? Plan samen met inwoners die dat willen een vooroverleg in en neem samen de aanvraag door.

Zijn er aanvragen die sneller kunnen? Hebben jullie nu echt 12 weken tijd nodig? We dachten al: de overheid neemt haar tijd.

Goh wat veel papier! Ouderwets. En een antwoordkaart om de bouw aan en af te melden? Kan dat niet sneller of anders, digitaal, mail of bellen?

Douwe

“ Samen maken we er iets moois van “











Sociaal

Gedreven

Punctueel

Altijd bezig

Persoonlijk

Douwe heeft een klein bouwbedrijf, en is altijd wel ergens met bouwen bezig. Aan stil zitten doet hij niet!
Zijn loods (uiteraard zelf gebouwd) staat naast het huis. Dat is lekker handig, zo heeft hij alles bij de hand en kan hij binnen twee seconden aan de slag.

Douwe is een trotse Fries. Hij wil graag dat andere mensen ook met plezier in zijn prachtige provincie kunnen wonen. Daarom klust hij alleen in Friese gemeentes, en vooral voor starters.

Ik en de overheid

Douwe vraagt vanuit zijn bedrijf vaak bouwvergunningen aan.

Hij voelt zich erg afhankelijk van de gemeente. Het liefst zou hij zonder ze kunnen, maar het is helaas niet anders.
Met de welstandscommissie heeft hij in het verleden negatieve ervaringen gehad. Hij vindt het moeilijk de welstandscommissie serieus te nemen.

Doel

Een klant in gemeente Waadhoeke wil een tuinkamer vastzetten aan zijn huis. Douwe is gevraagd de bouw te doen, én de vergunning aan te vragen.

Belemmeringen

Omdat hij altijd op de bouw te vinden is, zit hij niet vaak achter de computer. Hij belt of appt veel liever dan dat hij mailt of post krijgt.

Behoeften

Douwe wil graag dat er met hem mee wordt gedacht, en dat er ruimte is voor maatwerk. Hij heeft behoefte aan persoonlijk contact.

Punctueel zijn is erg belangrijk voor Douwe. Afspraken nakomen en deadlines halen, daar houdt hij van.

Graag wil hij van tevoren weten wat er nodig is, zodat hij er in zijn planning op in kan spelen.

Douwe

“ Samen maken we er iets moois van “





Huidige klantreis

Opdracht gekregen	Aanvraag voorbereiden	Vooroverleg	Aanvraag doen	Alsmaar uitstel	Negatief advies	Wachten	Akkoord!	Handhaving	Dit nooit meer

Touchpoint

Positief

In het vooroverleg wordt gezegd dat de plannen er goed uit zien!

Neutraal

Mijn klant heeft een vergunning nodig voor een tuinkamer.

Er zijn situatiespecifieke dingen die ik niet kwijt kan in de aanvraag.

Per brief een akkoord ontvangen. Dat zie ik pas na een paar dagen. Ik start snel de bouw!

Negatief

Ik vraag een vooroverleg aan, om even te sparren met de welstand. Wat moet ik daar lang op wachten…

Op de laatste dag van de beslistermijn komt er uitstel. Dit betekent voor ons extra kosten: bouwstop, leges, tekeningen, en dan hebben we het nog niet eens over de imagoschade bij mijn klant.

Welstand heeft veel macht. Ze luisteren niet naar mij en staan niet in contact met de ondernemer. En het vooroverleg dan? Ik heb het gevoel dat de gemeente niet om de welstand heen kan.

Waar blijft die vergunning nou? Tijd is geld! Ik bel er achteraan.

Handhaving komt onverwachts langs bij mijn klant. Had dat even aan mij laten weten!

Ik bouw liever niet meer in Waadhoeke. Wat een gedoe, ik haal er geen plezier meer uit.

GEMEENTE waadhoeke

Verbetertips van Douwe

Houd je aan je afspraken. Als je data communiceert, wil ik daar op kunnen plannen en vertrouwen. Uitstel heeft op mij heel veel impact.



Zorg dat je klaar bent voor de invoering van de omgevingswet. Ik maak me zorgen erover. Laat het jullie niet overkomen.

Duidelijker communiceren over wat mag en wat niet. Een afwijzing is meestal één regel tekst. Ik moet er altijd achteraan bellen om te begrijpen wat ze bedoelen.

Neem het advies van de welstand niet zomaar over. Kijk ook goed naar de inhoud er van.

GEMEENTE
waadhoeke

Wat hebben we van bedrijven gehoord?

- Wees voorbereid op de invoering omgevingswet. Werk met pilots en haal daar je verbeterpunten uit.
- Plan vooroverleg met bedrijven. Maak er tijd voor vrij (soms duurt dat wel 6 weken om een vooroverleg in te plannen).
- Werk meer persoonlijk en digitaal. (brieven zijn ouderwets en duurt langer).
- Advies welstand is dat altijd nodig? Ook voor ons is het soms een loterij, is het wel altijd eerlijk? Kijk naar voorbeelden voor een welstandsluwe gemeente.
- Investeer in relatie met bedrijven, bezoek een vergadering, laat je zien op bedrijventerrein etc.
- Sommige bedrijven geven aan dat het verloop van de aanvraag verschilt per vergunningverlener. De een denkt meer mee dan de ander.
- Het is niet altijd duidelijk hoe leges berekend worden en wat er voor gedaan wordt. Dit is niet transparant.



GEMEENTE
waadhoeke

Wat hoorden we nog meer?

- Veel respondenten zijn kritisch over de welstand: “die hebben altijd wat te klagen. Als je zwarte dakpannen wilt, moet je rode tekenen. Dan eindig je met zwart.”
- Respondenten voelen zich vaak niet serieus genomen: “Het is een ons-kent-ons verhaal. Als je met een vreemde tekening er tussen zit, maak je geen kans.”
- Door de kadastrale ligging van de woning kan er veel verschil ontstaan tussen wat wel en niet mag bij naaste buren: “Mijn buurman mag vergunningsvrij bouwen, en ik moet voor exact hetzelfde een vergunning aanvragen die wordt afgewezen. Terwijl we aan dezelfde straat wonen!”
  Deze informatie kunnen inwoners niet kwijt in de aanvraag, en wordt veelal niet meegenomen in het vergunningsbesluit.

GEMEENTE waadhoeke

Wat hoorden we nog meer?

Buiten beschouwing in de klantreizen laten we het interview met een vastgoedadviseur. Voor hem is het een routineklus en weet in het omgevingsloket makkelijk zijn weg te vinden. Wel zitten hier interessante punten in.

Wel geeft meneer aan dat het fijn is dat hij altijd een **vast contactpersoon per vergunningaanvraag** heeft bij de gemeente.

Voor grotere projecten neemt hij de vergunningsaanvraag mee in de offerte en **besteedt** hij dit dus **uit**. Dat is het geld hem meer dan waard. Meneer heeft niet vaak mee gemaakt dat zijn aanvragen zijn afgewezen, meestal worden ze in één keer toegewezen. Hij steunt op de kunsten van zijn architecten.

Meneer heeft goede ervaringen met de gemeente, en vindt het prettig om hier een vergunning aan te vragen. Hij heeft voorbeelden dat er **mee werd gedacht.**

Wat meneer lastig vindt, is het **aanvragen van meerdere vergunningen.** Zo heeft hij soms ook een activiteitenbesluit milieu nodig, die bij zijn aangevraagde bouwvergunning hoort. Dat dit in **twee verschillende loketten** moet met andere contactpersonen, is niet altijd even handig.

Gemeentewebsites vindt meneer een doolhof. Hij googelt liever.

"Die weten wel wat ze doen en waar de pijnpunten liggen, dus ik kan ook gewoon mijn ding doen."

"Ik google altijd gewoon, kan best zijn dat Waadhoeke dan naar boven komt. Maar ik zoek nooit gemeentespecifiek, want die websites zijn doolhoven."

GEMEENTE
waadhoeke

Algehele conclusie

Als we naar de drie klantreizen kijken zijn er een aantal punten die in alle drie de reizen terugkeren. In het algemeen is veel onwetendheid / onbegrip over het aanvragen van een vergunning. En dat is ook niet gek, inwoners doen dit nu eenmaal niet zo vaak.

- We zien dat informatie die verstrekt wordt in het gehele proces rond de aanvraag niet aansluit bij de leefwereld van de klant. Er wordt veel jargon gebruikt.
- Mensen hebben behoefte aan persoonlijk contact op de momenten dat ze er niet uit komen of hun plan willen voorleggen. Je ziet in de klantreis van Jikke en Jan dat dit werkt en positief is.
- Wachten is niet erg, wel als het als een verrassing komt dat je nog langer moet wachten en niet duidelijk is waarom.
- De nacontrole komt voor inwoners ook vrij onverwacht en het doel is hen niet duidelijk.
- Ook denken inwoners en ondernemers dat de aanvraag wat innovatiever kan, digitaliseer waar het kan.

GEMEENTE waadhoeke

Data-analyse webpagina's

GEMEENTE
waadhoeke

Data-analyse webpagina's

Naast de klantreis hebben we ook de webpagina's laten analyseren. Er is een analyse gedaan van de pagina's 'Omgevingsvergunning' en 'Bouwen en Wonen' over 2022.

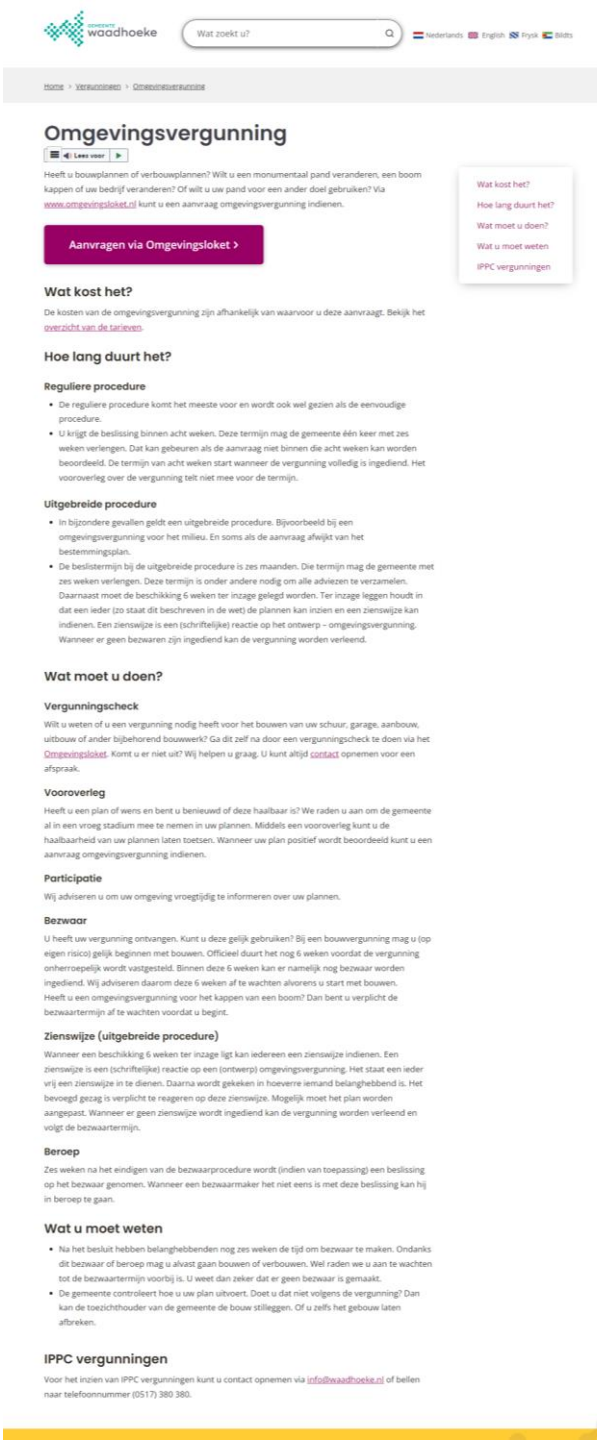
Hierin vallen een aantal punten op:

- **Hoge bouncepercentages op beide pagina's**

Dit is het percentage bezoekers dat op een pagina op de website terecht komt en gelijk weer de website verlaat zonder een actie uit te voeren. Voor de pagina 'Omgevingsvergunning' is dit 58,44% en de pagina 'Bouwen en Wonen' is dit maar liefst 90%

- **Goede vindbaarheid**

Van de 2.697 bezoekers van de pagina 'Omgevingsvergunning' komt het grootste deel **(55,2%)** op de pagina via externe pagina's. Denk hierbij aan de via de zoekmachine, social media of een andere website. Dit betekent dat deze productpagina goed vindbaar is via zoekmachines.

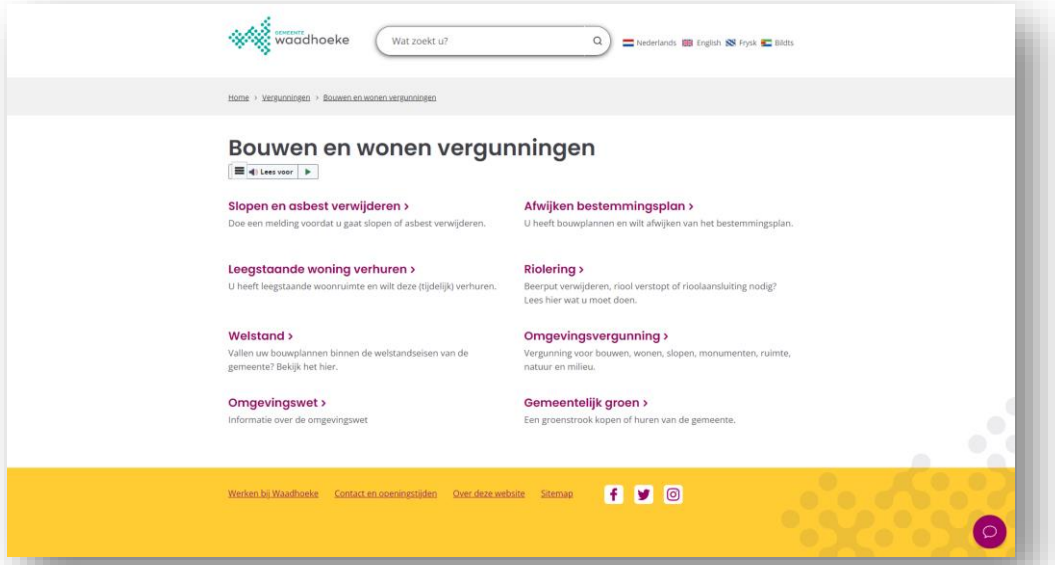


GEMEENTE
waadhoeke

Data-analyse webpagina's

- Vooral interne bezoekers op overzichtspagina

Er komen op deze pagina 'Bouwen en Wonen' : vooral interne bezoekers binnen (bezoekers die al op de website van de gemeente aanwezig waren). Dit is logisch te verklaren, omdat dit een overzichtspagina is. Men klikt door via een overzichtspagina naar een andere overzichtspagina.



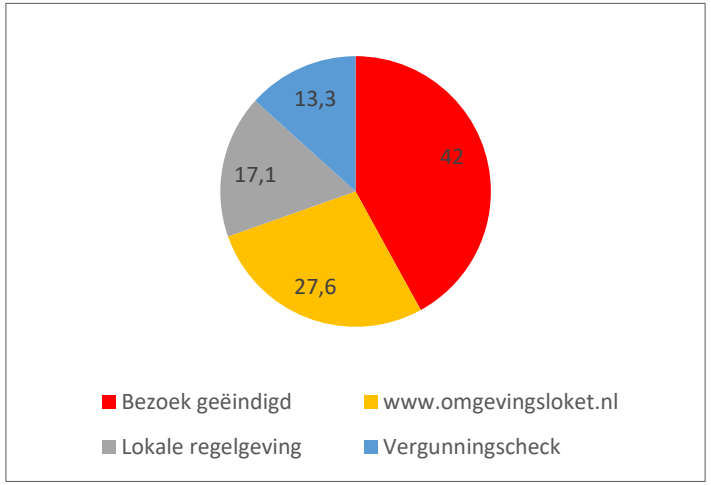
- Pagina omgevingsvergunning populairste doorklikpagina

59,9% van de bezoekers klikt door naar de pagina Omgevingsvergunning. Dit is een populairste knop om door te klikken.

GEMEENTE waadhoeke

Data-analyse webpagina omgevingsvergunning

- De pagina 'Omgevingsvergunning' is in de periode 1 januari 2022 t/m 31 december 2022 in totaal **2.697** bezocht.
- Wat opvalt is dat **42%** van de bezoekers het bezoek beëindigd hebben. Dit betekent dat deze bezoekers geen actie ondernomen hebben. Dit is het uitstappercentage.
- Er is het meest doorgeklikt naar de pagina **'www.omgevingsloket.nl'**. Het gaat hier om **27,6%** van de bezoekers. De link is terug te vinden in de inleiding en zit achter de paarse knop.
- Daarnaast klikken **17,1%** van de bezoekers op de link met de kosten van een omgevingsvergunning
- Tot slot klikt **13,3%** van de bezoekers op de link om een vergunningscheck doen.



GEMEENTE
waadhoeke

Gewenste klantreis

Redbad en Martha

“ Weten wat er komt. Persoonlijk contact, zonder poeha!”





Huidige klantreis

Meer ruimte creëren	Vergunning nodig?	Oriënteren op website	Vergunning check	Aanvraag	Welstand?	Vergunning ingediend		Welstands-vergadering	Goedgekeurd

Touchpoint

Positief

Met onze zoons erbij in huis, willen we meer ruimte in huis. Een dakkapel lijkt een goede oplossing.

Ik herinner me van de informatie avond dat er op de website een vergunning check is

Website van de gemeente is duidelijk en ik begrijp wat er staat.

Check doorlopen en een vergunning is nodig

Ik snap iets niet over de welstandsnormen. Ik bel en word supervriendelijk geholpen en krijg goede uitleg. Ik mag altijd nog eens bellen als ik er niet uit kom.

Ingediend! Handig dat ik meteen een bevestiging krijg en een infographic over het proces en de termijnen

Ik word gebeld door de verg. verlener dat advies van de welstand nodig is. Word getipt om bij de vergadering te zijn

Yes, de aanvraag is goedgekeurd! Zelfs 1 week eerder dan verwacht.

Neutraal

Pffoe die aanvraag is wel een hele kluif, maar fijn dat de gemeente een begrippenlijst en FAQ heeft gepubliceerd

Bijwonen vergadering is makkelijk zo online. Ik krijg goede uitleg, maar vind het toch wel een beetje spannend.

Negatief

Redbad en Martha

“ Weten wat er komt. Persoonlijk contact, zonder poeha!”



Huidige klantreis

Aan de slag	Melden bouw begint	Bouwinspectie	Melden bouw afgerond	Bevestiging	Genieten				

Touchpoint

Positief

De aannemer gaat volgende week aan de slag

Bouwinspecteur is onverwacht langs geweest. Ik was niet thuis, maar hij heeft even gebeld en de aannemer heeft het verder geregeld. Kaartje met dat alles akkoord is en zijn telefoonnummer lag in de brievenbus.

Ik ontvang een bevestiging van de gemeente en ze wensen me veel woonplezier.

De jongens genieten van de extra ruimte. We krijgen complimenten van de buren dat het er zo mooi uitziet!

Neutraal

Ik meld digitaal dat de bouw dan begint

Ik meld dat de bouw is afgerond

Negatief

Jikke en Jan

“Persoonlijk contact, voor, tijdens en na de aanvraag”



Huidige klantreis

We willen verbouwen	Overleggen met de gemeente		Aanvraag doen	Vooroverleg	Spannend, komt het goed?	Wachten	Akkoord!	Controle	Antwoordkaart verstuurd

Touchpoint

Positief

Gebeld met de gemeente. Prettig geholpen door de monumenten ambtenaar. Erg fijn!

Oriënteren op de website, dat is helder. Hoe werkt het, Wat mag er?

We hebben via teams een adviesgesprek over woningaanpassing. We kunnen onze situatie uitleggen. Fijn dat er wordt meegedacht!

8 weken wachten is wel lang, maar dit wisten we vooraf. Worden tussendoor gebeld met tips

Aanvraag is akkoord en bouw verloopt soepel

Controleur kwam onverwacht langs om brandwerend glas te controleren. Prima gesprek.

We hebben de digitale antwoordkaart verstuurd en zijn trots! We hebben de contactpersoon uitgenodigd voor een bakje koffie om te komen kijken.

Neutraal

De indeling van ons oude monumentale pand willen we net wat anders

Pffoe die aanvraag is wel een hele kluif, maar fijn dat de gemeente een begrippenlijst en FAQ heeft gepubliceerd

Ooh nog spannend met het parkeerbeleid. Vergunning was bijna afgewezen, maar ik word goed geholpen en er is meegedacht. De gemeente begrijpt me en zorgt dat we snel met alle partijen om tafel zitten.

Negatief

Douwe

“ Samen maken we er iets moois van “





Huidige klantreis

Opdracht gekregen	Bellen voor advies	Locatiebezoek	Aanvraag doen	Help!	Ingediend	Wachten	Akkoord!	Handhaving	Trots

Touchpoint

Positief

Mijn klant heeft een vergunning nodig voor een tuinkamer.

Bij een info avond van de ondernemersvereniging heb ik de ondernemers specialist VTH vd gemeente ontmoet. Ik bel haar om te sparren

Fijn Ilse komt bij mij op kantoor langs om even te sparren en mee naar de mogelijkheden te kijken

Er zijn situatie-specifieke dingen die ik niet kwijt kan in de aanvraag.

Ik bel Ilse, ze geeft me aan dat ik het in het opmerkingenveld erbij moet zetten.

Aanvraag is ingediend. De bevestiging en infographic met termijnen zijn fijn. Ik weet waar ik aan toe ben!

Ilse belt na 2 weken dat de termijn helaas uitgesteld moet worden. Gelukkig heb ik daar op gepland want wist dat de kans er was

1 week voor uitgestelde termijn ontvang ik een mail dat vergunning rond is. Over een week kan ik dus starten. Ik meld het via de dig. antwoordkaart

Handhaving komt onverwachts langs bij mijn klant. Ik word gebeld, en kan over een uurtje komen. Hij doet de keuring en wacht tot ik er ben om toelichting te geven.

Ik meld de bouw af. En ben supertrots op de mooie tuinkamer die ik heb gerealiseerd. Stuur Ilse een foto via whatsapp en ze complimenteert me.

Neutraal

Negatief

GEMEENTE
waadhoeke

Verbeterplan



Prioritering

Tijdens de workshop van 20 februari zijn de verbeterideeën geprioriteerd door de deelnemers.

De uitwerking staat op de volgende slides. Dit zijn de ideeën die verder zijn geconcretiseerd in de workshop.

Voor de andere ideeën moet een keuze gemaakt worden. Willen we deze oppakken? En zo ja, wie gaan dit doen en in welk tijdsbestek?

GEMEENTE waadhoeke

Prioritering verbeterideeën

Verbeterideeën Communicatie	
Document met begrippen op de website publiceren (bv. Bijgebouw = tuinhuis)	2
Duidelijke begrijpelijke taal (B1) gebruiken	2
Antwoordkaartje digitaal maken	1
Taalgebruik op de website	1
Vertel wat je doet en waarom	1
Zo snel mogelijk communiceren wanneer meer tijd nodig is	1
Actief op de website het bellen/mailen promoten	
Duidelijke uitleg formulier	
Een 'persoonlijke' ontvangstbevestiging (telefonisch of e-mail)	
Maak goede folders waarin het proces helder wordt beschreven. Bv voor de top 10	
Meest gestelde vragen op website (FAQ)	
Online brochures per onderwerp	
Ook succesmomenten kenbaar maken	
Ook succesverhalen promoten > bv op lokale platforms	

GEMEENTE waadhoeke

Prioritering verbeterideeën

Verbeterideeën versimpelen aanvraag bouwvergunning	
Aanvraag simpeler maken, niet in keurslijf landelijke loketten	
Inzichtelijk maken welke stappen iemand moet zetten inc kosten en termijnen	4
Werken vanuit de bedoeling; uit kunnen leggen, waarom doen we wat we doen (geldt ook voor welstand) - geldt voor het hele proces	3
e-diensten loket inrichten - geen brieven meer	1
Initiatievenproces z.s.m. opstarten	1
Geen vergunning nodig	
Bij procesbevestiging een rode draad van het traject communiceren	
Vroegtijdig specialistische VTH kennis inzetten	
Knip maken tussen 'professionals' en 'leek'	
Specialist inzetten die op reis is voor initiatiefnemers	
Dienstverlening staat in coalitieakkoord dus mag wat kosten	

GEMEENTE waadhoeke

Prioritering verbeterideeën

Verbeterideeën "meer persoonlijkere aanvraag"	
Tussentijds op de hoogte houden	4
Klantvriendelijke helpdesk bij aanvragen (met voldoende capaciteit)	2
Organiseer een bemenste frontoffice die de klant gedurende het proces helpt	1
Ondersteuning op locatie voor hulp	1
Bij iedere aanvraag: check bij inwoner, vooroverleg nodig --> is daarna minder werk	1
Je gezicht laten zien, koffiemomentjes / gesprek. Keukentafelgesprek	1
Bel met de klant bij nieuwe aanvraag en leg het proces uit. Bespreek de verwachtingen	1
Ga langs op locatie, praat met mensen	1
Communiceer, wees eerlijk en realistisch	1
meer bellen ipv brief	1
één contactpersoon voor vragen per aanvraag	
Inloopspreekuur	
Organiseer informatiedagen met onderwerpen 'dakkapel'/ 'zonnepanelen' om mensen te helpen	
Meer persoonlijk contact	
Hoe kunnen we de inwoner helpen? En naast ze staan	
Klant is koning, probeer klantverwachting te overtreffen	
Geef informatie waar ze mensen kunnen inschakelen voor hulp	
toelichting geven tijdens bedrijfsavonden over het waarom --> wederzijds begrip	
Meer tussentijds contact	

GEMEENTE waadhoeke

Prioritering verbeterideeën

Verbeterideeën Welstandscommissie	
Geen welstand bijwonen welstands vergadering 'promoten' Welstand criteria bekend maken Uitleg over de stappen van de welstand	1

Verbeterideeën handhaving	
Ook duidelijkheid wanneer de controle plaatsvindt en wanneer welke stappen Duidelijkheid geven over waarom controle nodig is. Aankondiging opnemen bij bevestiging aanvraag.	

Verbeterideeën ondernemers	
vast aanspreekpunt bij VTH voor ondernemers Mogelijkheid creeeren voor ondernemers om te sparren	1

Uitgewerkte verbeteringen

1. Communicatie algemeen
2. Meer bellen i.p.v. brieven sturen
3. Duidelijke en begrijpelijke taal op website
4. Antwoordkaartje digitaal maken
5. Helpdesk inrichten
6. Geen welstand -> welstandsvrije gebieden
7. Vast aanspreekpunt VTH voor ondernemers
8. Ondersteuning (op locatie) voor hulp
9. Werken vanuit de bedoeling, waarom doen we wat we doen?

GEMEENTE
waadhoeke

Advies vanuit projectteam klantreizen

De klantreis toont aan dat er in de dienstverlening van gemeente Waadhoeke als het gaat om de vergunningaanvraag wel iets te verbeteren valt. Inwoners vonden het fijn hun verhaal te mogen doen en gaven een aantal concrete verbeterpunten mee.

In de werksessies zijn we met een multidisciplinair team aan de slag gaan met verbeterideeën om deze om te zetten in acties. De acties zijn concreter gemaakt en er is bij een aantal een inschatting gemaakt of dit korte of lange termijn verbeteringen zijn.

Wij adviseren om van start te gaan met de implementatie door:

- Een coördinator (projectleider) aan te stellen voor de voortgang van de implementatie;
- Een projectteam (of scrum-team) op te stellen en hier regelmatig mee (online) samen te komen om de voortgang te monitoren;
- De acties verder te concretiseren;
- Prioriteringen aan te brengen in de 'verbeterlijst';
- De korte termijn acties te borgen in het projectteam en ook hier per actie een eigenaar voor in te stellen;
- Aan iedere lange termijn actie één eigenaar te koppelen (deze hoeft niet alles zelf uit te voeren, maar deze is verantwoordelijk voor de voortgang;
- Strakke deadlines op te stellen;
- Te communiceren in de organisatie. Dit kan via internet maar denk ook aan sessies of presentaties in afdelingsoverleggen om te laten zien wat het doen van de klantreis heeft opgeleverd.