



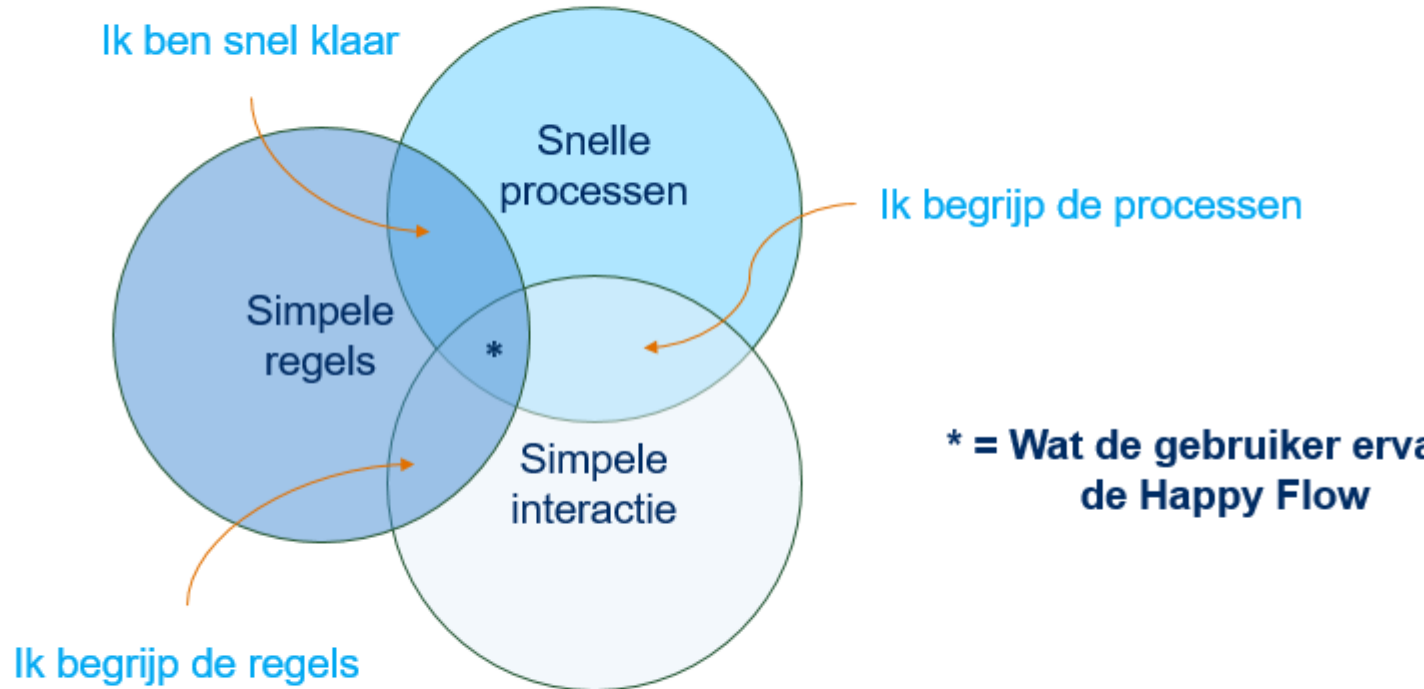
Snelserviceformule

Utrechtse Omgevingswetdag 21 november

Jacco Baelde

Kennismaken

- Wie ben je?
- Waar werk je?
- In welke rol?
- Ben je bekend met de snelservice formule?
- Wat wil je weten en wat wil je brengen?



Klantpijnen

VNG top 9 van grootste klantpijnen in het vergunningenproces



1. Ik vind het onduidelijk hoe procedures in elkaar zitten en wanneer er wat gebeurt: het is voor mij een black box.
2. Ik vind dat processen te lang duren.
3. Ik moet mij baseren op versnipperde, ongestructureerde en tegenstrijdige informatie van veel verschillende bronnen.
4. Er wordt niets gedaan met mijn input.
5. Ik heb geen duidelijk contactpersoon, iemand die mij helpt en mijn dossier goed kent.
6. Tijdens het proces moet ik van alles en nog wat onverwacht veranderen.
7. Ik begrijp de informatie niet en vind het taalgebruik te ingewikkeld.
8. Ik kom er veel te laat achter dat er iets gebeurt in mijn omgeving.
9. Er is geen echte aandacht voor mijn verhaal.

Snelserviceformule

- NO regret:
- Zo snel mogelijk aan de slag met verbetering
- Omgevingswet niet nodig

Topactiviteiten bouwen

Op basis van regels uit de Bruidsschat en ervaringen Amersfoort:

- Dakkapel
- Bijbehorend bouwwerk (aanbouw, uitbouw, schuur, overkapping)
- Erfafscheiding
- Dakopbouw
- Sport- en speeltoestellen
- Gevelwijziging (kozijnen, gevelinvulling)
- Reclame
- Recreatief nachtverblijf
- Zwembaden
- Agrarische silo's

 **Ca. 73 %**

Activiteit	Gem. Stadsgezicht	Rijksstadsgezicht	Buiten beschermd stadsgebied	Totaal
Kappen	17	85	452	554
Dakkapel	5	7	150	162
Gevelwijziging	2	34	108	144
Dakopbouw	2	3	66	71
Reclame		13	35	48
Bijgebouw/berging/aanbouw	1	6	38	45
Verbouw overig	1	15	23	39
Erfafscheiding	1	9	28	38
Zonnepanelen		13	8	21
Dakramen		9	1	10
(Schotel)antennes			1	1
			910	1133

Snelserviceformule

- Dakkapel als pilot (vanaf januari 2020)
- Overige topactiviteiten uit de Bruidsschat daarna (Q1 / Q2 2020)
- Oefenen met toepasbare regels (Q2 2020)

Snelserviceformule

- Waar zit de winst?
- Klantcontact (uitleg, verwachtingen managen, (negatief) besluit toelichten)
- Eenvoudig regels (welstand leidend)

Aanbevelingen

- Aan de slag gaan werkt!
 - Begin klein, goed voorbeeld doet goed volgen
 - De grootste winst zit overwegend niet in de regels (denk aan de klantpijn)
-
- Vergeet niet: het is COMPLEX
 - Maak de connectie met overige projecten