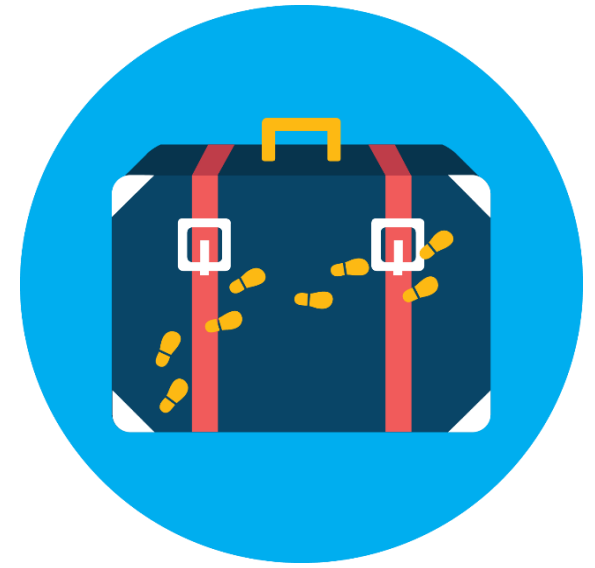




Ik wil een evenement organiseren

Gemeente Apeldoorn

- Snel 
- Relevant 
- Transparant 
- Eenvoudig 
- Consistent 
- Betrokken 
- Toegankelijk 



PERSONA'S

Persona

Nadia van Oort



Serieus

Positief ingesteld

Niet snel kwaad te krijgen

gezinsmens

Persoonlijk

Burgerlijke staat: getrouwd en 1 dochter

Functie: secretaresse bij een multinational

Nadia (58) wist het al toen ze 12 was: ze werd stewardess. Dat heeft ze een aantal jaren gedaan maar het reizen vond ze toch te zwaar. Toen ze zwanger werd stopte ze dan ook. Nu werkt ze al bijna 20 jaar bij een multinational, haar talen komen goed van pas. Ze hoeft gelukkig nooit mee op zakenreis met haar directeur.

Ze is gek op haar dochter die studeert, maar wel thuis woont. Haar dag begint elke ochtend met een wandeling met hun labrador, Thomas.

Ik en de overheid

Doel

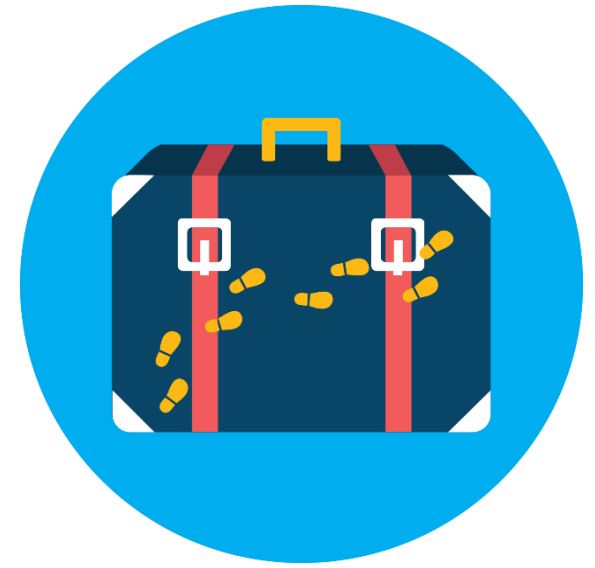
Een evenement organiseren.

Belemmeringen

Behoeften

Een prettige plek om te wonen en te leven.

Nadia wil graag bijdragen aan de cultuur van haar stad, haar thuis.



HUIDIGE KLANTREIS

Ik wil een evenement organiseren

Gemeente Apeldoorn



Nadia van Oort



Huidige klantreis



Touchpoint



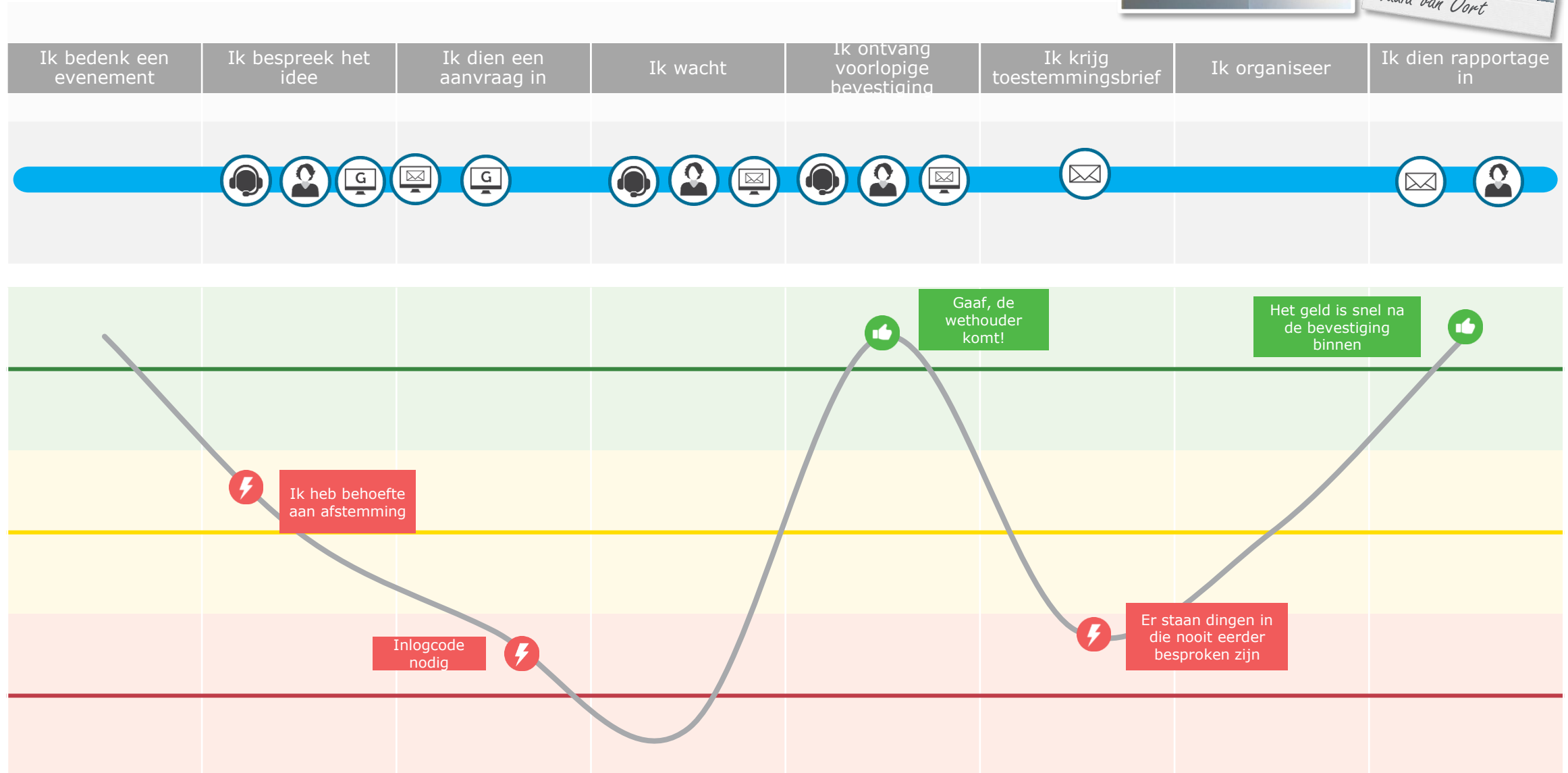
Positief

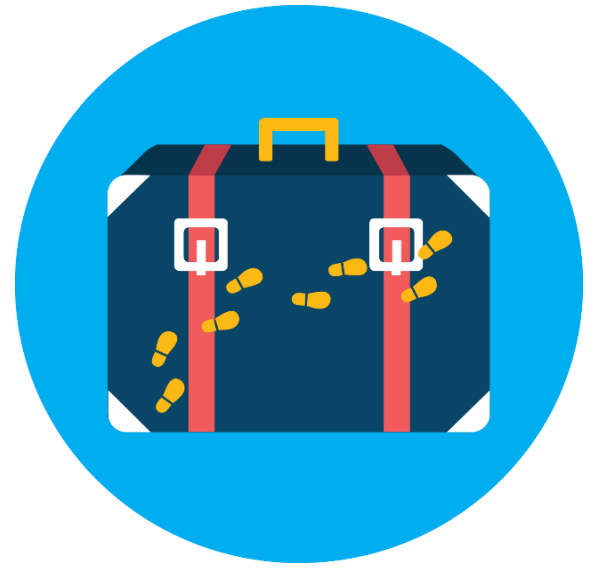


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

Ik wil een evenement organiseren

Gemeente Apeldoorn



Klant
behoeften

- Korte wachttijden
- Duidelijke verwachtingen



Activiteiten

- Uploaden informatie



Pijnpunten

- Afwachten in spanning mede gezien vergunningtraject
- Aanvraag voor max. 3 jaar gelijk goed indienen inclusief publiciteitsplan
- Ik wil weten waar ik aan toe ben en bevestigd krijgen wat ik heb aangevraagd
- Alles opnieuw invullen (ook als het systeem 'hangt') en maar 5 MB aan bijlagen?

Dit werkt goed

- Prettig persoonlijk contact
- Een vast aanspreekpunt met kennis van zaken
- Voorlopige bevestiging (informele mail)
- Wethouder bij het evenement

Verbeterpunten

- Aanvraag voor max. 3 jaar gelijk goed indienen inclusief publiciteitsplan
- Bevestiging op papier en traject op z'n minst gelijk op laten lopen met vergunningtraject.