

# Klantreis

## Aanvragen gehandicapten-parkeerkaart

Gemeente Groningen



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



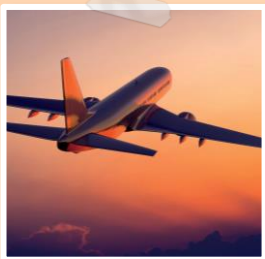
Betrokken



Toegankelijk

# Persona

## Marjolein



Mondig  
Zelfstandig  
Sociaal  
Betrokken

### Persoonlijk

Marjolein is een alleenstaande moeder, met twee kinderen. Beide wonen nog thuis.

Ze is rolstoel gebonden en sinds vorig jaar vrijgesteld van werk. Ze houdt van reizen, sporten en films.

Daarnaast is ze lid van een belangenvereniging die op komt voor belangen van minder validen.

### Ik en de overheid

De menselijke maat mist. Marjolein voelt zich niet begrepen of gehoord. Er wordt sneller gewerkt op basis van wantrouwen in plaats van vertrouwen.

Aanvragenprocessen ervaart ze als langzaam en moeizaam. Afhandeling duurt weken, soms maanden.

Er wordt vaak hetzelfde uitgevraagd. Dingen lopen langs elkaar heen. Ambtenaren zijn niet altijd even goed op de hoogte van de procedure en regels.

### Doel

Marjolein wil gemakkelijk een persoonsgebonden gehandicaptenparkeerkaart aanvragen. Op zo'n manier dat de procedure bij alle gemeenten gelijk is.

### Belemmeringen

Regels verschillen per gemeente, dat maakt het verwarrend. Toewijzing lijkt soms willekeurig door een gemis aan transparantie en eenduidigheid.

### Behoeften

Marjolein wil zo lang mogelijk zelfstandig mobiel zijn. Daarnaast hecht ze veel waarde aan duidelijke en transparante communicatie.

Ze wil serieus genomen worden, waarbij wordt gekeken naar de menselijke maat.

Gemakkelijk aan kunnen vragen van een gehandicaptenparkeerkaart vindt ze belangrijk. Evenals de mogelijkheid meer vanuit huis te kunnen regelen.

# Aanvragen gehandicaptenparkeerkaart

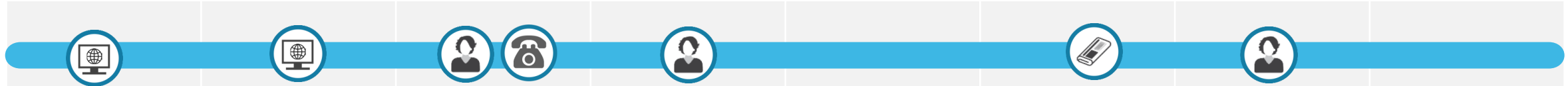
Gemeente Groningen



Huidige klantreis

Hoe vraag ik het aan?	Aanvraag starten	Wat heb ik nodig?	Pasfoto maken	Wachten	Toewijzing	Kaart ophalen	Kaart gebruiken
-----------------------	------------------	-------------------	---------------	---------	------------	---------------	-----------------

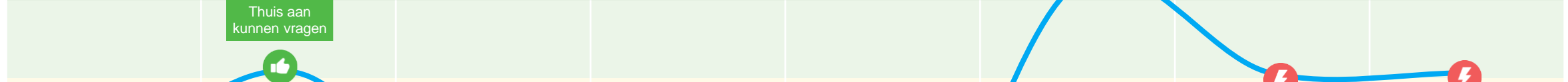
Touchpoint



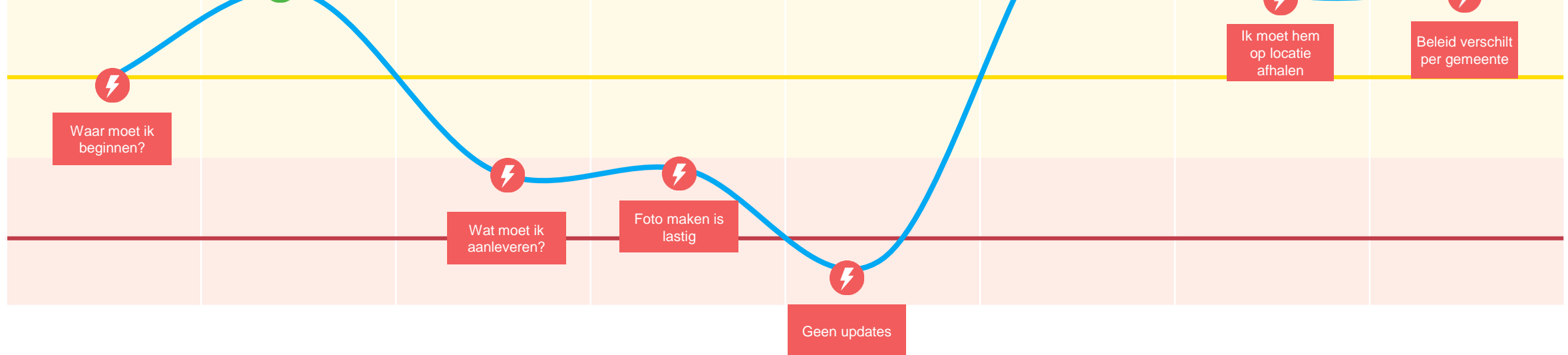
Positief



Neutraal



Negatief



# Aanvragen gehandicaptenparkeerkaart

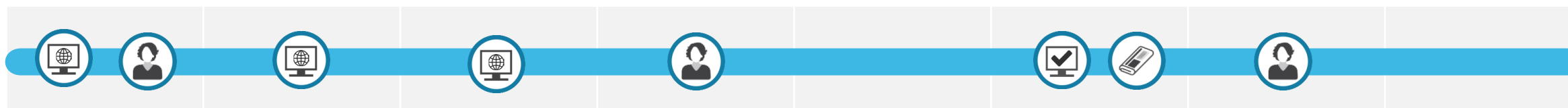
Gemeente Groningen



Huidige klantreis

Hoe vraag ik het aan?	Aanvraag starten	Wat heb ik nodig?	Pasfoto maken	Wachten	Toewijzing	Kaart ophalen	Kaart gebruiken
-----------------------	------------------	-------------------	---------------	---------	------------	---------------	-----------------

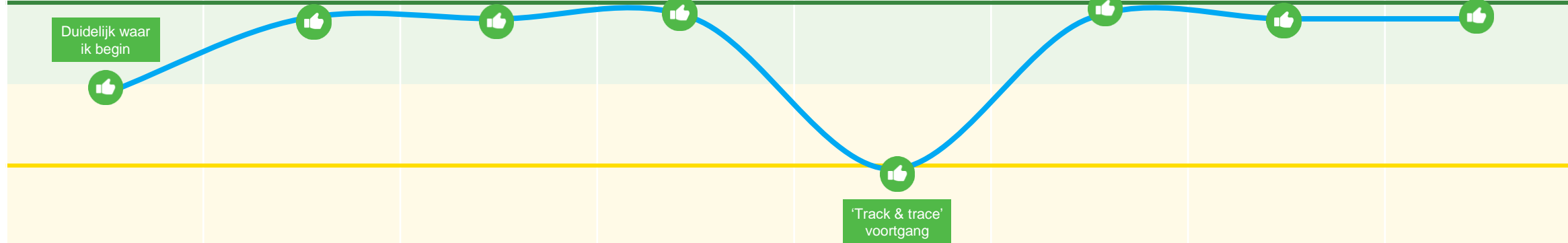
Touchpoint



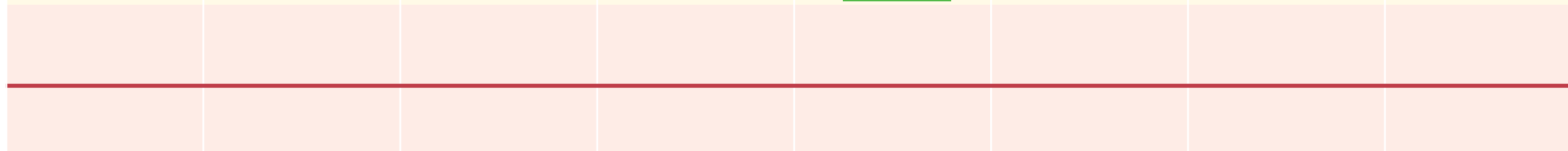
Positief

Duidelijk waar ik begin  
Thuis aan kunnen vragen  
Ik weet wat ik moet aanleveren  
Hulp bij maken foto  
Kaart ontvangen  
Ophalen of bezorgen  
Praktische tips

Neutraal



Negatief



# Aanvragen gehandicaptenparkeerkaart

Gemeente Groningen



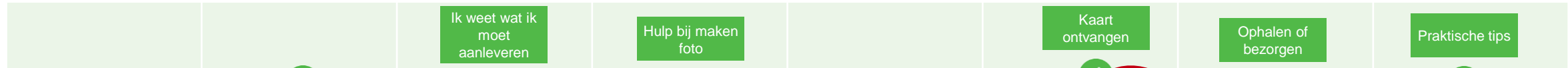
Huidige klantreis



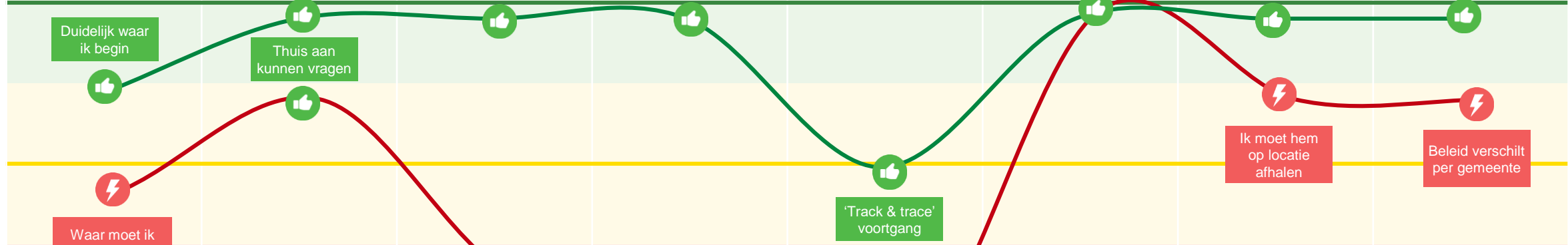
Touchpoint



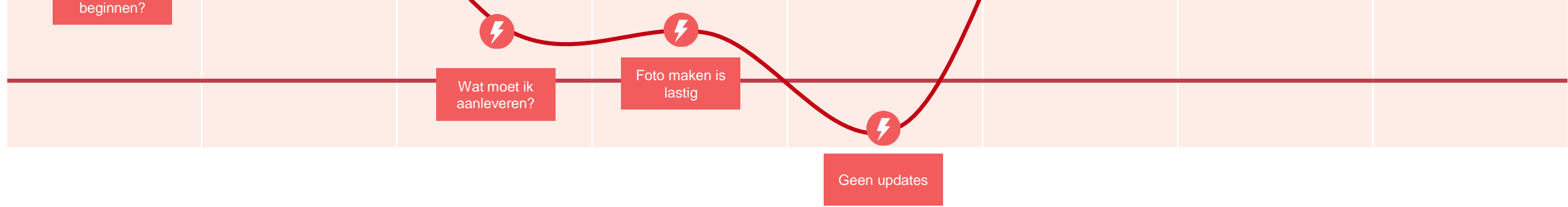
Positief



Neutraal



Negatief



# Aanvragen gehandicaptenparkeerkaart

## Gemeente Groningen



Klant  
behoefden

- Eenvoudig, eenduidig en met in acht neming van de menselijke maat



Activiteiten

Aanvragen en ontvangen gehandicaptenparkeerkaart



### Pijnpunten

- Onduidelijk waar je de aanvraag kan starten
- Vooraf niet weten welke gegevens je moet aanleveren
- Geen updates over voortgang aanvraag
- Verplichting fysiek langs te komen
- 



### Dit werkt goed

- De mogelijkheid de kaart vanuit huis aan te vragen



### Verbeterpunten

- Direct duidelijk waar je een aanvraag start
- Hulp bij het aanvragen als het je zelf niet goed lukt
- Van tevoren duidelijkheid welke gegevens voor de aanvraag nodig zijn
- Eventueel hulp bij pasfoto
- Op de hoogte worden gehouden van aanvraag status (track & trace)
- Keuzemogelijkheid om de GPK toegestuurd te krijgen of op afspraak af te halen
- Extra informatie over het gebruik (zowel binnen als buiten de gemeente)