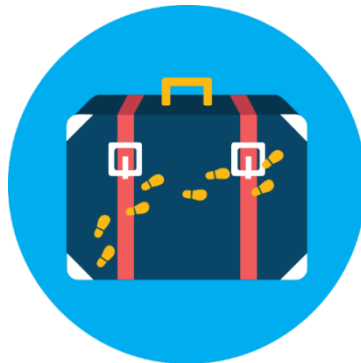
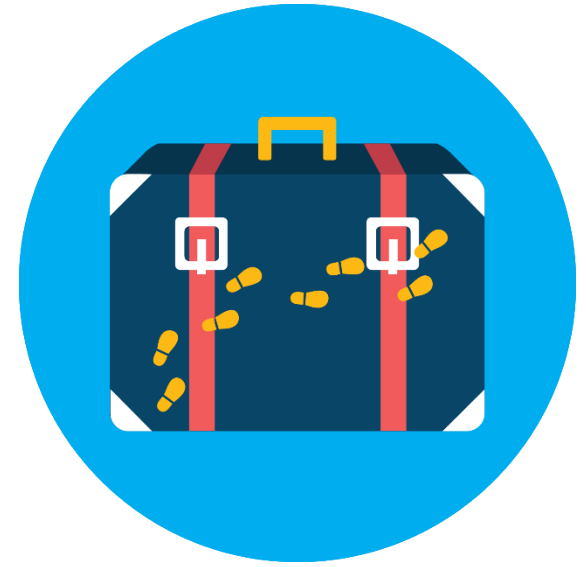




Ik wil verbouwen

Gemeente Steenwijkerland





PERSONA'S

Jaap ten Wolde - Persona Architect



Sociaal

Hulpvaardig

To the point

Samenwerken

Persoonlijk

Getrouwd, 44 jaar, 2 kinderen

Functie: architect

Jaap is een sociale man, die houdt van zijn werk en geniet van het leven. Hij houdt van reizen en trekt er graag met zijn gezin op uit. Jaap woont al zijn hele leven in Steenwijkerwold en is al geruime tijd actief als secretaris binnen het bestuur van de wijkvereniging. Zowel in zijn werk als privé hecht Jaap veel waarde aan duurzaamheid. Zijn motto is "Wat je geeft, krijg je ook weer terug". Hij houdt van goede gesprekken en heeft daarom een breed netwerk. Daarbij kiest hij wel bewust zijn contacten. Creativiteit is de kern van zijn bestaan.

Ik en de overheid

Jaap kent de gemeente goed. Hij heeft wekelijks contact met een aantal casemanagers. Hij weet hoe de regelgeving werkt. Hij zoekt graag de randjes op van wat er mogelijk is binnen het bestemmingsplan.

Doel

Jaap wil zijn eigen klanten graag tevreden stellen en daarnaast zijn eigen stijl van ontwerpen hanteren. Jaap wil een omgevingsvergunning voor zijn klanten.

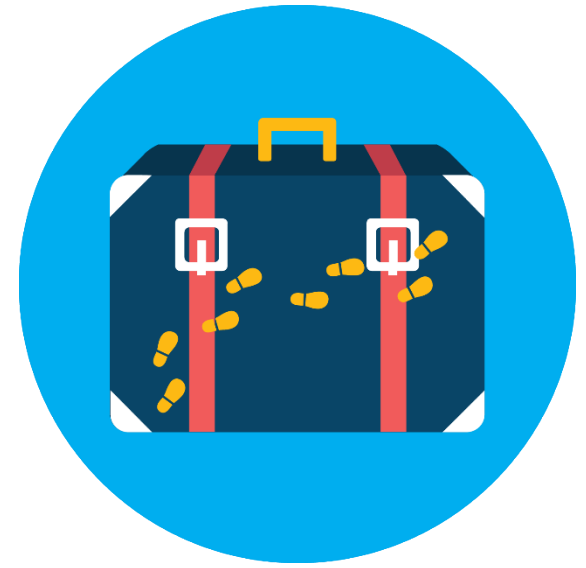
Belemmeringen

Jaap vindt het lastig dat hij geen mogelijkheid heeft om in overleg te gaan met specifieke deskundigen, bijvoorbeeld op gebied van milieu.

Ook heeft Jaap het niet zo op bureaucratie, liever gaat hij pragmatisch te werk.

Behoeften

Jaap heeft graag persoonlijk, informeel contact met de gemeente. Jaap wil zijn klanten daarmee tijdig en duidelijk informeren over de stand van zaken rondom de omgevingsvergunning.



HUIDIGE KLANTREIS

Ik ga verbouwen

Gemeente Steenwijkerland



Jaap ten Wolde



Huidige klantreis



Touchpoint



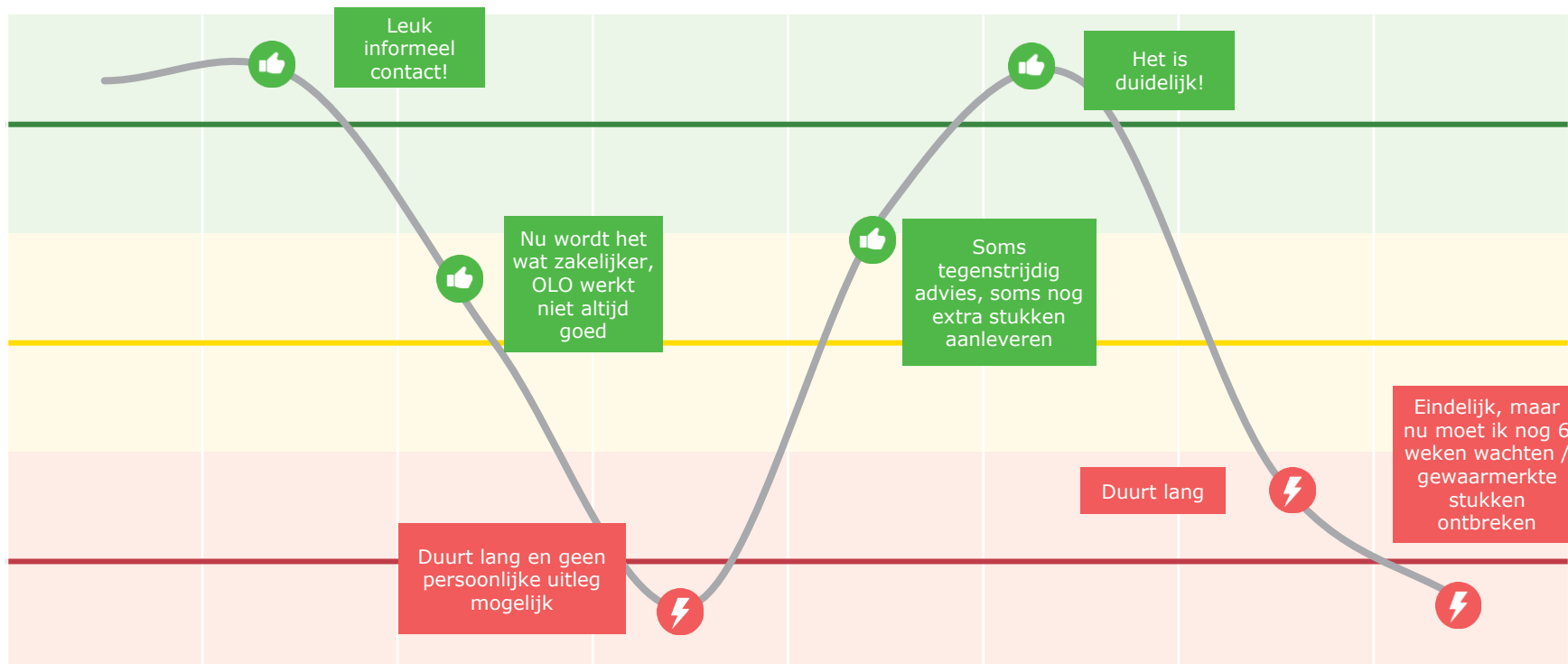
Positief

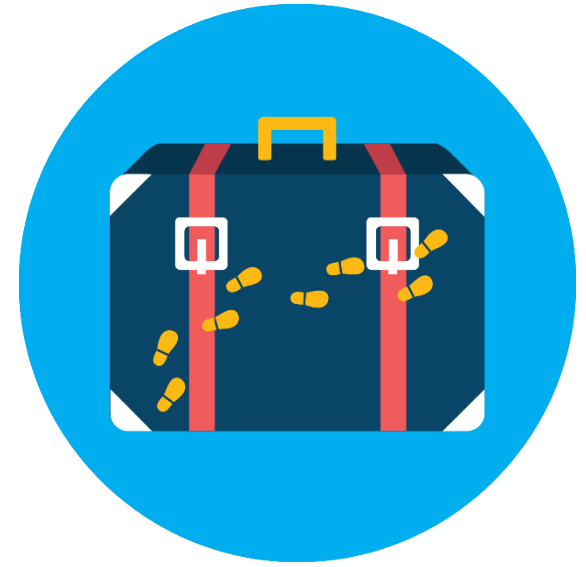


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

Huidige klantreis



Klant
behoeften

1. Duidelijkheid
2. Niet te lang wachten



Activiteiten

1. Persoonlijk contact



Pijnpunten

- Wachten duurt lang, niet altijd goede uitleg waarom
- Ook moet de boodschap helder gecommuniceerd worden (waarom duurt het lang). Nu wordt de termijn als argument gebruikt en dat is geen fijn argument om te horen. (alsof het een doel op zich is om de termijn ten volle te benutten)
- Opdrachtgever moet klant uitleggen waarom het zo lang duurt: de klant begrijpt dat niet

Dit werkt goed

- Persoonlijke benadering, we kennen elkaar, ik weet wie er achter de telefoon zit en heb een leuk gesprek.
- Persoonlijke telefoonnummers tot je beschikking hebben is voor de klant erg prettig.

Verbeterpunten

- Samen met de gemeente tot een resultaat komen; bestemmingsplan en ontwerp verbouw
- Communicatie; op welke manier leg je iets uit, toon in de brieven, ontvangstbevestiging