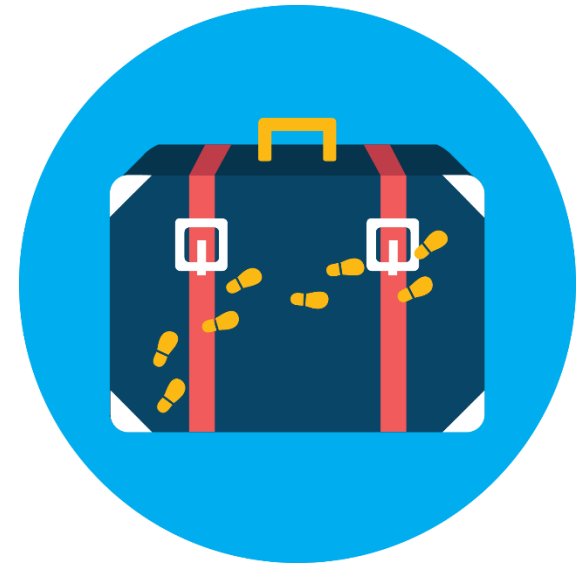


# Klantreis Alphen aan den Rijn ik wil een evenement organiseren





PERSONA'S

# Persona Karina Simons



Sociaal

Maatschappelijk  
betrokken

## Persoonlijk

Leeftijd: 37

Privé-situatie: Getrouwd,  
2 kinderen

Functie: Zelfstandig  
ondernemer,  
eventmanager

Karina is een harde  
werker.

## Ik en de overheid

Karina heeft een  
positieve houding ten  
opzichte van de overheid.  
Bezoek aan evenement  
door inspecteur en  
evenementencoördinator  
werd erg op prijs gesteld.

## Doel

Het verkrijgen van een  
evenementenvergunning  
voor de 5<sup>e</sup> Seizoensmarkt  
op 7 februari 2016 in de  
Rijnstreekhal Alphen aan  
den Rijn

## Belemmeringen

Geen

## Behoeften

Een digitaal  
aanvraagformulier,  
waarbij eventuele online  
support mogelijk is.

Daarnaast is het heel  
prettig als de  
vergunningverlener de  
nodige kennis van zaken  
heeft (in dit geval van  
events)

# Persona

## Bert Pieterse



Serius

Formeel

Van de oude  
stempel

### Persoonlijk

Bert is gepensioneerd.

Privé-situatie: getrouwd

Functie: secretaris  
stichting Vrienden van de  
Adventskerk

Bert waardeert  
persoonlijk contact en  
begeleiding, hij is  
welwillend om een goede  
en complete aanvraag in  
te dienen.

### Ik en de overheid

Bert heeft positieve  
ervaringen met  
meedenkende en  
meewerkende  
ambtenaren, die bereid  
zijn tot persoonlijk  
gesprek. Waardeert korte  
lijnen en directe, snelle  
feedback.

### Doel

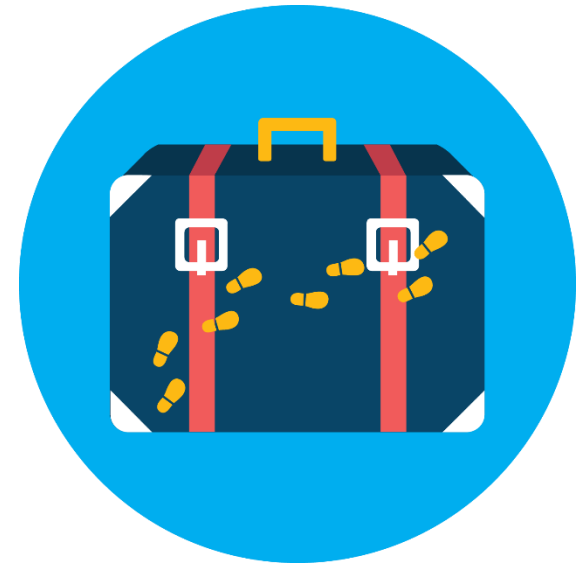
Meedenken en hulp bij  
organisatie evenement  
Brand-dag/concert in  
Adventskerk Alphen aan  
den Rijn en bij  
uiteindelijke  
vergunningsaanvraag

### Belemmeringen

Geen eenduidige  
vraagstelling op diverse  
formulieren.

### Behoeften

Gemeentelijke informatie  
voorhanden over  
eventueel benodigde  
vergunning: wat kan en  
mag?



# HUIDIGE KLANTREIS

# Ik wil een evenement organiseren

## Gemeente Alphen aan den Rijn



Huidige klantreis



Touchpoint



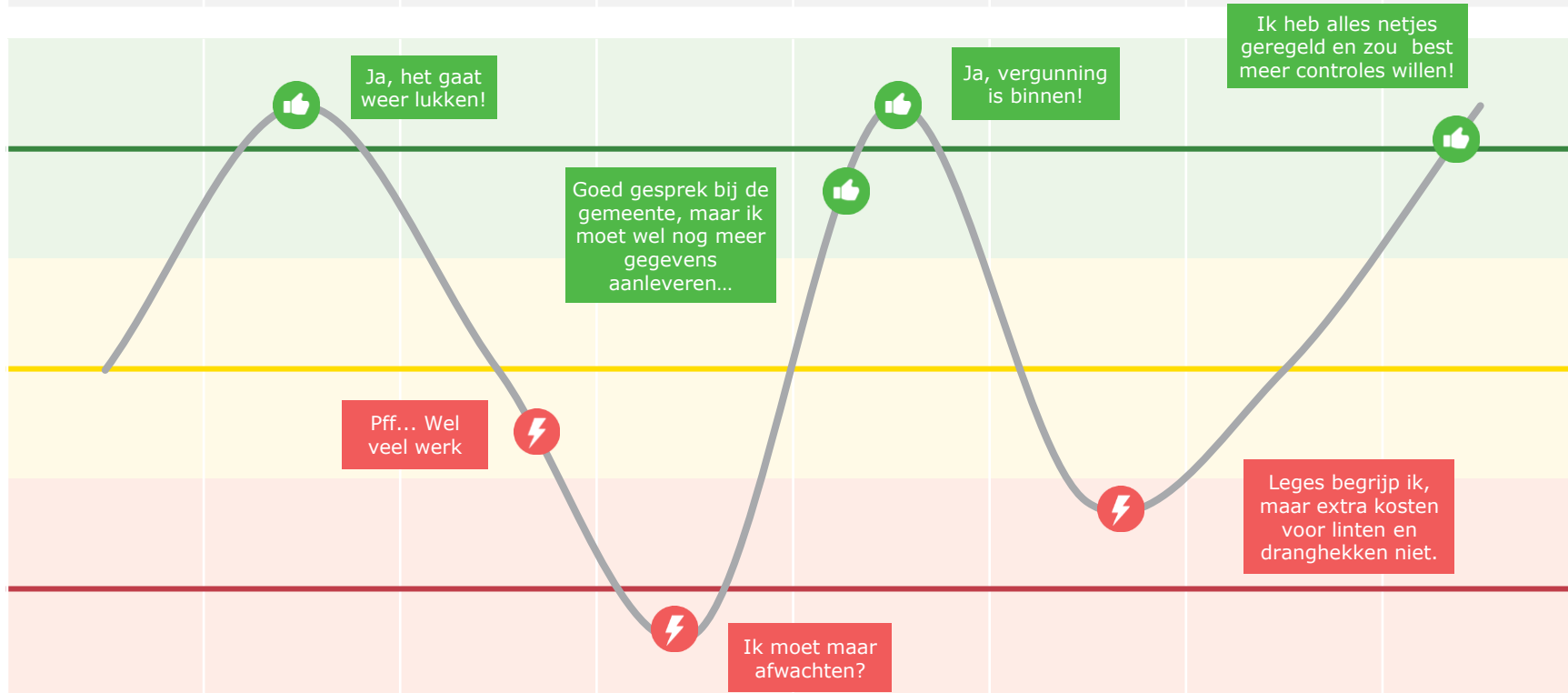
Positief



Neutraal



Negatief



# Ik wil een evenement organiseren

## Gemeente Alphen aan den Rijn



Klant  
behoefden



Activiteiten



1. Verwachtingen moeten duidelijk zijn

• Veel (dezelfde) informatie aanleveren

### Pijnpunten

- Regionale/lokale evenementenkalender online beschikbaar zou erg handig zijn voor planning.
- Niet alles is digitaal/logisch ingericht op website
- Veelheid aan informatie en vergunningen. Voor nieuwkomers is het best ingewikkeld
- Subsidie vs. leges is best gek. Naast leges ook nog huur van materialen betalen is niet fijn.
- Aanvraag vergunning via PDF formulier. Eerst printen dan invullen is omslachtig
- Status aanvraag niet online beschikbaar

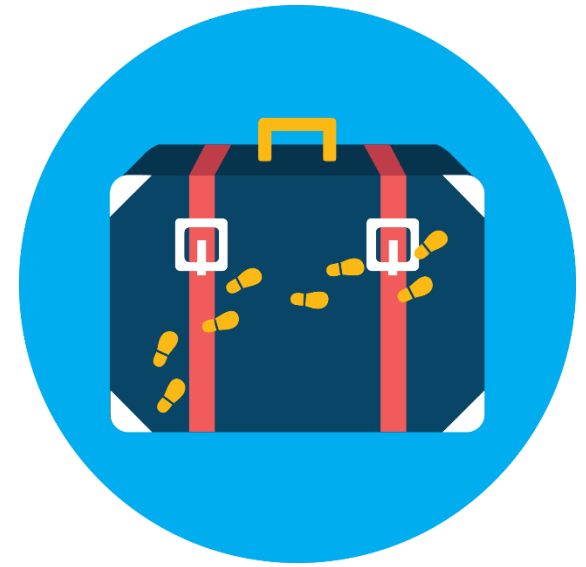
### Dit werkt goed

- Persoonlijk contact tijdens vergunningsproces/evenement en achteraf feedback handhaven/intensiveren. Daarmee blijft het laagdrempelig voor de aanvrager

### Verbeterpunten

- Email van evenementencoördinator aan (bestaande /bekende aanvragers met verzoek tot vooraankondiging van het evenement.
- Vertel de procedure; 2 x per jaar ondernemer/aanvragers benaderen i.p.v. 1 x per jaar t.b.v. een inventarisatie gewenste evenement datum en locatie.
- Telefonisch contactmoment mogelijk voor afstemmen datum en locatie
- Emailbericht incl. aanvraagformulieren "evenement specifiek op maat" naar de aanvrager
- Communiceren over informatie-, overleg- en administratieve fase; tijdens de info-/intakefase de aanvrager al informeren/bevragen indien er extra informatie nodig is (intakestep, vooraan in het proces, binnen 3 weken)
- Teksten in e-mail en (vergunning)brieven aanpassen
- Toevoegen bedankmail door burgemeester
- Vergunningsbrief en factuur in 1 keer versturen naar de aanvrager

# GEWENSTE KLANTREIS





# Ik wil een evenement organiseren

## Gemeente Alphen aan den Rijn



Karina

