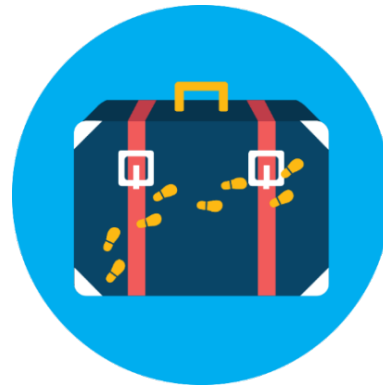
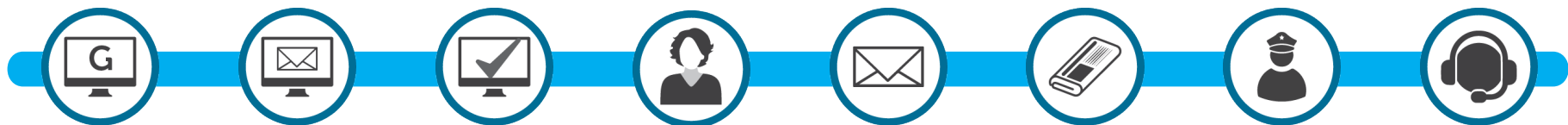




Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

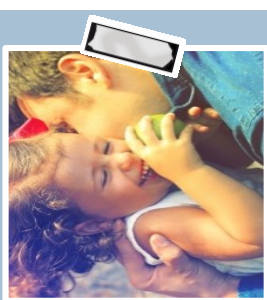


Klantreis Baarn ik wil een evenement organiseren



Pieter Janssen - Persona

Aanvraag evenementenvergunning



Ondernemer

Trotse papa

Familieman

Druk

Persoonlijk

Pieter Janssen is 38 jaar en een trotse papa van 2. Samen met zijn vrouw en kinderen woont hij in Baarn.

Als echte Barinees heeft hij een hart voor het dorp. Hoewel hij als lokale ondernemer erg druk is, maakt hij toch tijd vrij om leuke evenementen te organiseren voor het dorp.

‘Er is niets leuker dan de kinderen en hun ouders te zien genieten toch? Daar doe ik het voor.’

Ik en de overheid

Het contact met de gemeente ziet Pieter vooral als noodzakelijke verplichting. Van het verlengen van een paspoort tot het organiseren van een evenement, ‘je kan niet om de gemeente heen.’ Hij typeert de relatie met de gemeente vooral als een afhankelijkheidsrelatie.

Pieter neemt alleen contact op als het echt nodig is.

Doel

Het organiseren van leuke evenementen in Baarn voor jong en oud.

Belemmeringen

Als familieman en ondernemer is Pieter erg beperkt in zijn tijdsindeling.

Overdag zaken regelen met de gemeente komt hem niet goed uit. Liever doet hij dat ‘s avonds, maar dan is het gemeentehuis dicht.

Behoeften

Pieter wil graag snel en efficiënt zaken doen met de gemeente. Dat doet hij het liefste digitaal en in z’n eigen tijd.

Persoonlijk contact is wel gewenst als hij er allemaal even niet uit komt. Dan moet de gemeente oog hebben voor het menselijke aspect en niet alleen maar op de regels zitten.

Pieter Janssen – huidige klantreis

Aanvraag evenementenvergunning



De prettige aspecten

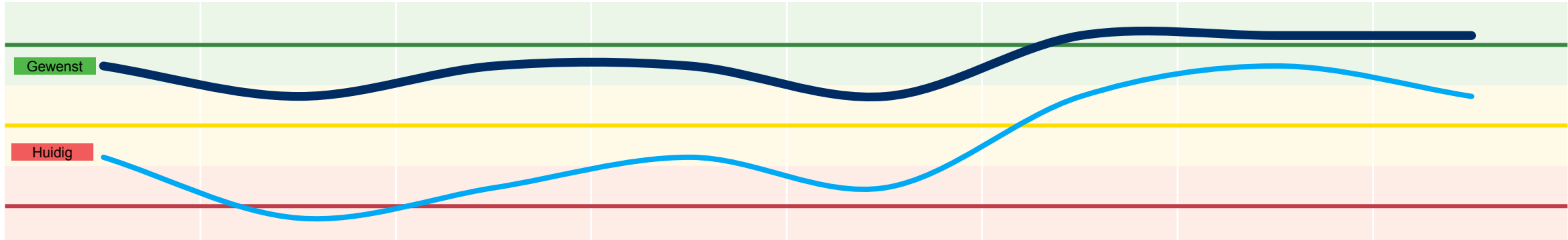
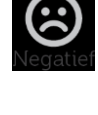
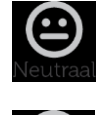
- Flexibiliteit huidige medewerkers
- Bij aanvullingen gelukkig niet een nieuwe aanvraag indienen
- Het komt uiteindelijk allemaal goed

De onprettige aspecten

- Website is onduidelijk
- Formulier is niet digitaal en onduidelijk
- De beleidsregels zijn overweldigend en onleesbaar
- Geen eenduidige werkwijze, elke medewerker heeft een eigen aanpak
- Geen ontvangstbevestiging
- Lang wachten na indienen formulier
- Het is nooit in 1x goed
- Weinig tijd voor aanpassingen
- Vergunning kort voor het evenement binnen
- Niet duidelijk waar de verantwoordelijkheid van de organisator eindigt
- Jammer dat er zo veel tijd in de aanvraag gaat zitten

Pieter Janssen – gewenste klantreis

Aanvraag evenementenvergunning



- | | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Website in 'klare taal' • Beslisboom + risicomatrix de op website • FAQ's op website • Mogelijkheid tot intakegesprek • Standaard formats voor formulier + uitleg | <ul style="list-style-type: none"> • Digitaal • Alleen noodzakelijke vragen • PIP-pagina inrichten zodat de aanvraag gevolgd kan worden • Gebruik maken van invulbare standaard formats | <ul style="list-style-type: none"> • Automatische ontvangstbevestiging met uitleg over de procedure | <ul style="list-style-type: none"> • Reactie in persoon toelichten | <ul style="list-style-type: none"> • Sneller inzichtelijk wat er aangepast moet worden • Duidelijk over aanpassingstermijn | <ul style="list-style-type: none"> • Digitaal • Gemandateerd zonder natte handtekening | <ul style="list-style-type: none"> • Feedback ophalen bij burgemeesters/wethouders/medewerkers die 'in functie' bij evenementen aanwezig zijn | <ul style="list-style-type: none"> • Standaard format voor evaluatie |
|---|---|--|---|--|--|--|---|

Pieter Janssen – gewenste klantreis

Aanvraag evenementenvergunning



- Inzichtelijk en helder wat er verwacht wordt van de organisator



Pijnpunten

- Angst dat digitalisering niet zorgt voor volledige aanvragen

Dit werkt goed

- Persoonlijk contact met organisatoren
- Evaluatie

Verbeterpunten

- Digitalisering en standaardisering
- Meer oog voor interpretatie organisatoren
- Meer aan verwachtingsmanagement doen