

Ik wil een evenement organiseren

Mijn Gemeente Dichtbij
Gemeente Boxtel en Sint-Michiëlsgestel



Huidige Klantreis

Ik wil een evenement organiseren



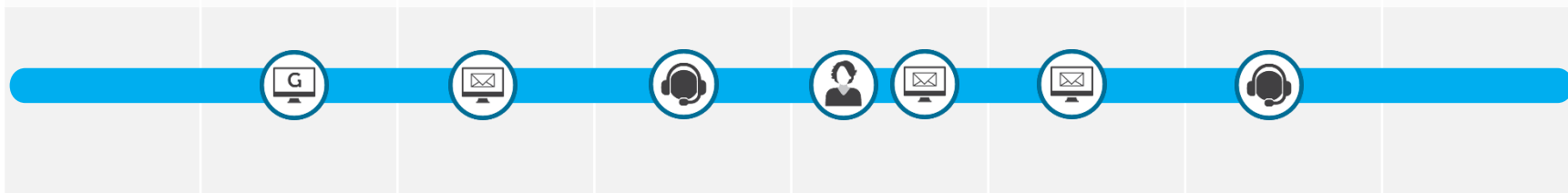
Peter Willemsen



Huidige klantreis



Touchpoint



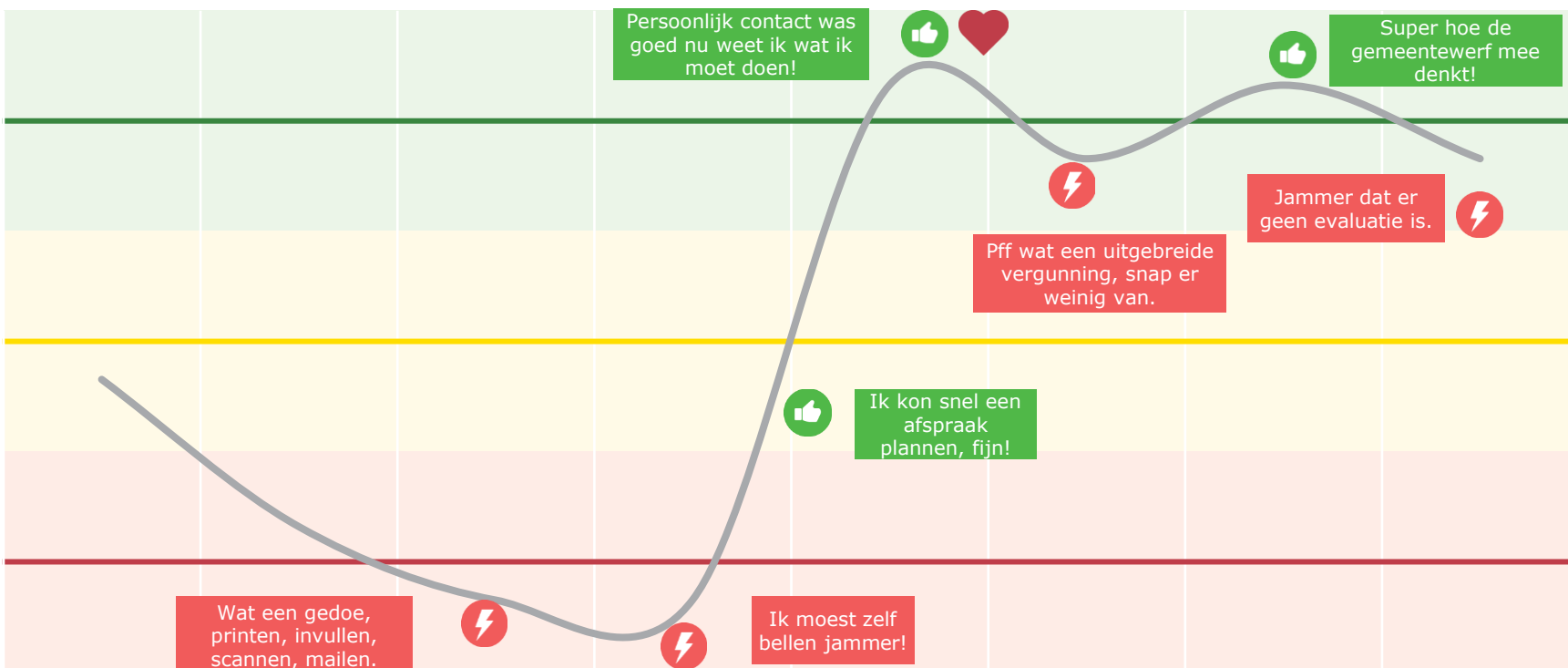
Positief



Neutraal



Negatief



Huidige Klantreis

Ik wil een evenement organiseren



De prettige aspecten

- Ik kan de info vinden op de site
- Aanvraag formulier is duidelijk
- Ontvangstbevestiging binnen een week
- Ik kan op korte termijn een afspraak plannen
- Persoonlijk contact met de gemeente erg fijn!
- Gemeente die meedenkt
- Geen extra kosten materiaal
- Gemeentewerf die meedenkt
- Betrokkenheid vanuit bestuur gemeente

De onprettige aspecten

- Je moet op de website wel even zoeken en doorklikken
- Apart aanvraagformulier horeca (Gestel wel, Boxtel niet)
- Waarom moet ik formulier printen, invullen, inscannen en mailen. Veel handelingen.
- Ik moet veel invullen hoewel ik sommige aspecten van het formulier ook kan overslaan.
- Ik moet zelf bellen, want ik wist niet hoe het met de vergunning stond.
- Ik moet aanvullende informatie aanleveren, het evenement is elke twee jaar hetzelfde, hebben ze dat niet nog ergens liggen?
- Krijg ik de vergunning is het heel veel om te lezen. Ik snap het niet.
- Ik wist niet dat er meerdere evenementen waren, daarom konden bezoekers soms lastig parkeren.
- Er heeft geen evaluatie plaatsgevonden vanuit de gemeente.

Uitgewerkte Brown-Paper sessie

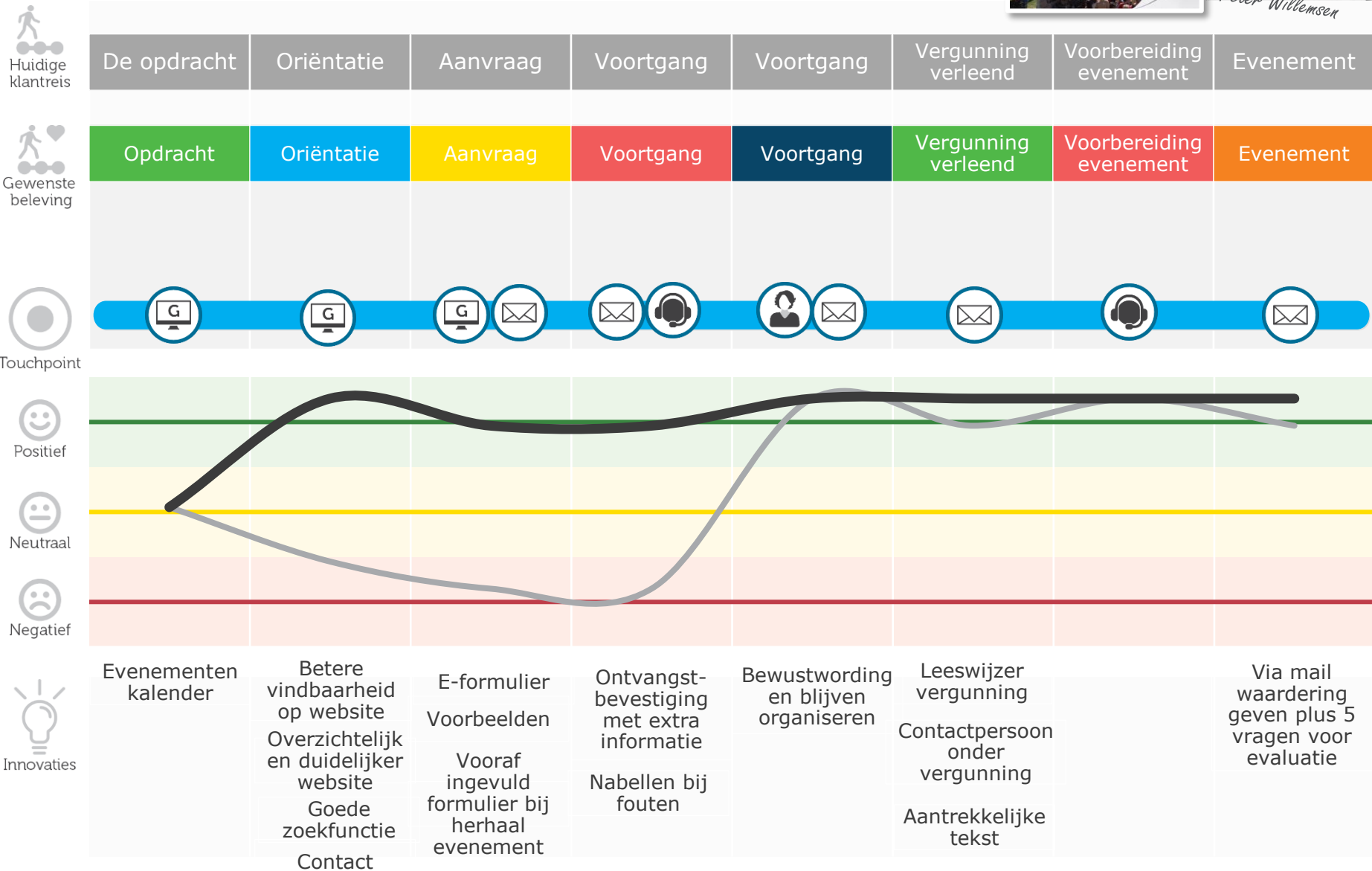
Thema's	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6	Fase 7	Fase 8
	De opdracht	Oriëntatie	Aanvraag	Voortgang	Voortgang	Vergunning verleend	Vorbereiding Evenement	Evenement
Activiteit	Besef dat vergunning aangevraagd moet worden	Inlezen op de website	Invullen formulier, downloaden, scannen, mailen	Bellen voor meer info en aanvragen gesprek.	Persoonlijk gesprek en overige documenten op orde maken.	Ontvangst van de vergunning	Telefonisch contact werf en ophalen materialen	Het evenement, sponsorloop en markt
Emotie	Neutraal	Fijn dat ik alles kan vinden, moeilijk te overzien en vervelend met doorklikken	Ik vind het vervelend en omslachtig. Lichtelijk geïreiteerd.	Eerst onrustig, daarom ga ik bellen. Ik ben tevreden dat ik snel met juiste persoon afspraak kan plannen.	Positief, goed en duidelijk. Vrouwen in goede afloop.	Blij dat ik vergunning had, maar niet zo blij met uitgebreide tekst/bijlage.	Fijn die klantvriendelijkheid, blij!	Redelijk tevreden, goed verlopen en fijn dat Burgemeester is geweest
Behoefte	Evenement organiseren	Toegankelijke website, voldoende informatie, achteraf misschien persoonlijk gesprek, informatie ook beschikbaar in avonden en weekenden.	Formulier online invullen en ik wil weten wat de kosten zijn.	Persoonlijk contact en extra toelichting. Ik wil weten wat stand van zaken is.	Uitleg, toelichting en meedenken.	Duidelijke en korte omschrijving vergunning.	Voldoende materialen	Informatie over andere evenementen, evaluatie, stukje waardering.
Pijnpunt	X	Even zoeken, doorklikken, veel aspecten	Aparte aanvraag voor boorca (Gestel wel, Boxtel niet). Veel handelingen voor ik het formulier kan inleveren.	Ik moet zelf bellen, niet fijn! Ik moet een salarissenplan invullen, hoeben ze dat niet nog? (lezen van vorige jaren?) vervelend!	X	Liever kort en krachtig, de vergunning is te uitgebreid, te veel om te lezen.	X	Er waren meer evenementen waardoor parkeren voor bezoekers lastig was. Er was geen evaluatie, dat was jammer.
Wat ging er goed	X	Ik kan de info vinden die ik nodig heb.	Formulier is duidelijk en ik ontving binnen een week een ontvangstbevestiging.	Ik weet nu wie de aanvraag behandeld en ik kon op korte termijn een afspraak plannen.	Ik had na gesprek duidelijkheid over de aanvraag. Het was fijn dat er werd meegedacht en meegeholpen.	Evenement kan doorgaan!	Meedenken van de werf over extra materialen was fijn, ook dat het niks koste.	Belangstelling vanuit bestuur van gemeente was fijn!
Oplossing/verbetering	X	Persoonlijk contact maakt het makkelijker.	Alles in één aanvraag formulier zou fijn zijn, die ik online kan invullen. Op die manier kunnen niet noodzakelijke stappen ook makkelijk overgeslagen worden. Is een handtekening nodig op formulier (DIGID). Kosten duidelijker in beeld op formulier. E-formulier is een oplossing.	Inhoudelijke en technische bevestiging ontvangen van de aanvraag. Duidelijkheid geven over status van de aanvraag. Brandweer is een terugkerend pijnpunt, duidelijkheid over wat zij willen? Bij de aanvraag kan er gecheckt worden of het zelfde is als vorige edities.	Eerder duidelijkheid door persoonlijk contact.	In een gesprek de vergunning doorlopen en waar ze op moeten letten.	X	Een kalender met alle evenementen die er in de gemeente plaatsvinden. Een evaluatie formulier/terug koppeling van de gemeente na afloop.

Gewenste Klantreis

Ik wil een evenement organiseren



Peter Willemssen



Ik wil een evenement organiseren

Fase 1: De opdracht



Klant
behoefden



Activiteiten



1. Evenement organiseren

- Opdracht gekregen en besef dat er vergunning aangevraagd moet worden.



Pijnpunten

- x



Dit werkt goed

- x



Verbeterpunten

- Evenementenkalender
- Gemeente benadert klant zelf bij terugkerend evenement
- Geen vergunning meer nodig



Verbeterpunten uitgewerkt

Evenementenkalender

Ik wil een evenement organiseren

Fase 2: Oriëntatie



Klant
behoefden

1. Informatie kunnen vinden over vergunning aanvraag. Toegankelijke website, voldoende informatie. Achteraf wilde ik misschien ook een persoonlijk gesprek. Informatie moet ook beschikbaar zijn in avonden en weekenden.



Activiteiten

- Inlezen op de website.



Pijnpunten

- Even zoeken, doorklikken. Er zijn veel aspecten, weinig overzicht.

Dit werkt goed

- Uiteindelijk heb ik de informatie wel kunnen vinden. Dus het staat op de website.

Verbeterpunten

- Betere vindbaarheid/logische plek op de website
- Overzichtelijk, duidelijkheid inhoud en procedure (checklist)
- Meer uitleg en informatie
- Goede zoekfunctie
- Contact: contactgegevens, Chatten/Whatappen/'belmij'-knop/mail en telefoonnummer
- Vooroverleg (verplicht) bij grote evenementen
- Informatieavonden

Verbeterpunten uitgewerkt

Betere vindbaarheid/logische plek op de website
Overzichtelijk, duidelijkheid inhoud en procedure, meer uitleg en informatie
Goede zoekfunctie
Contact: contactgegevens, chatten/whatsappen/'belmij'-knop/mail en telefoonnummer

Ik wil een evenement organiseren

Fase 3: Aanvraag



Klant
behoeften



Activiteiten



1. Ik wil het formulier online invullen en ik wil weten wat het allemaal kost.

- Invullen van het formulier, downloaden, scannen, mailen.

Pijnpunten

- Aparte aanvraag voor horeca (Gestel wel, Boxtel niet)
- Veel handelingen voor ik het formulier eindelijk kan inleveren.

Dit werkt goed

- Formulier is duidelijk
- Binnen een week ontvangstbevestiging (was voor de fusie)

Verbeterpunten

- Inloospreekuren
- Persoonlijk ontvangst nemen aanvraag
- Aanvraag samen invullen
- Gratis, geen leges
- E-formulier (interactief intelligent formulier)
- Bij herhaalevenement alles al ingevuld, klant hoeft alleen wijzigingen door te geven (zoals bij belastingdienst)
- Voorbeelden van vergunningaanvragen en bijbehorende documenten op de website

Verbeterpunten uitgewerkt

E-formulier (interactief intelligent formulier)

Bij herhaalevenement alles al ingevuld, klant hoeft alleen wijzigingen door te geven (zoals bij belastingdienst)

Voorbeelden van vergunningaanvragen en bijbehorende documenten op de website

Ik wil een evenement organiseren

Fase 4: Voortgang



Klant
behoeften



Activiteiten



1. Ik wil weten wat de stand van zaken is. Daarna wil ik persoonlijk contact.

- Bellen voor meer informatie en persoonlijk gesprek aanvragen.

Pijnpunten

- Ik moet zelf bellen, niet fijn!
- Ik moet een calamiteitenplan invullen, hebben ze dat niet nog van de vorige jaren liggen?!

Dit werkt goed

- Ik kon snel een afspraak plannen
- Ik weet nu wie mijn aanvraag behandeld

Verbeterpunten

- Persoonlijk afstemmen voortgang
- Een soort track & trace systeem
- Geen voortgang maar snel verstrekken (korte doorloop)
- Ontvangstbevestiging + info over doorloop + contactgegevens team
- Nabellen bij eerste check bij gebleken fouten

Verbeterpunten uitgewerkt

Ontvangstbevestiging + info over doorloop + contactgegevens team
Nabellen bij eerste check bij gebleken fouten

Ik wil een evenement organiseren

Fase 5: Voortgang



Klant
behoefden

1. Ik wil graag uitleg en toelichting in een persoonlijk gesprek, zodat ik alles kan afronden.



Activiteiten

- Persoonlijk gesprek en inleveren extra documenten.



Peter Willemssen

Pijnpunten

- Geen

Dit werkt goed

- Het was een duidelijk gesprek en ik wist daarna wat er van mij verwacht werd.
- Fijn dat er werd meegedacht en meegeholpen.

Verbeterpunten

- Blijven organiseren op deze manier!
Bewustwording van wat we in huis hebben en hoe we dat behouden.

Verbeterpunten uitgewerkt

Blijven organiseren op deze manier! Bewustwording van wat we in huis hebben en hoe we dat behouden.

Ik wil een evenement organiseren

Fase 6: Vergunning verleend



Klant
behoeften



Activiteiten

1. Vergunning krijgen

- Ontvangst van de vergunning

Pijnpunten

- Vergunning was erg uitgebreid, te veel om te lezen. Ik snapte het niet.

Dit werkt goed

- Evenement kan doorgaan want vergunning is binnen.

Verbeterpunten

- Vergunning bespreken, afspraken over toezicht
- Training anders schrijven
- Contactpersoon onder de vergunning bij vragen of onduidelijkheden
- Leeswijzer bij de soms noodzakelijke technische vergunning.
- Aantrekkelijke tekst maken

Verbeterpunten uitgewerkt

Contactpersoon onder de vergunning bij vragen of onduidelijkheden
Leeswijzer bij de soms noodzakelijke technische vergunning
Aantrekkelijke tekst maken

Ik wil een evenement organiseren

Fase 7: Voorbereiding evenement



Klant
behoefden



Activiteiten

1. Voldoende materialen

- Telefonisch contact werf en ophalen materialen



Pijnpunten

- Geen



Dit werkt goed

- Meedenken van de werf over extra materialen was heel fijn. Het kostte ook niks.



Verbeterpunten

- Geen



Verbeterpunten uitgewerkt



Ik wil een evenement organiseren

Fase 8: Evenement



Klant
behoefte



Activiteiten



1. Een goed evenement organiseren

• Het evenement, sponsorloop en markt.



Pijnpunten

- Voor bezoekers lastig parkeren i.v.m. ander evenement. Ik wist niet dat er iets anders was.
- Er was geen evaluatie



Dit werkt goed

- Evenement ging goed en belangstelling vanuit bestuur van de gemeente was fijn.



Verbeterpunten

- Evenementenkalender
- Evaluatie formulier
- Per mail waardering geven en gelijk max. 5 vragen voor evaluatie



Verbeterpunten uitgewerkt

Per mail waardering geven en gelijk max. 5 vragen voor evaluatie