

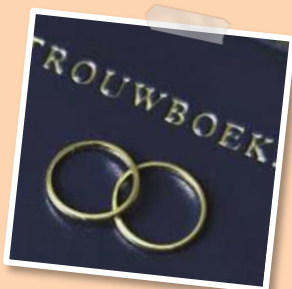
# Klantreis Huwelijk & Geregistreerd partnerschap



Gemeente Goeree-Overflakkee

# Truus – bode bij de gemeente G-O

## Klantreis huwelijk en GPS



actief  
vriendelijk  
betrokken

### Persoonlijk

Truus is getrouwd en de kinderen zijn al de deur uit. Ze past regelmatig op haar kleinkinderen. Ze gaat graag op vakantie. Ze heeft met haar echtgenoot een caravan waarmee ze regelmatig op pad gaan.

Truus houdt erg van gezelligheid met haar gezin.

### Ik en de overheid

Truus is werkzaam als bode en in die hoedanigheid geeft ze assistentie aan de BABS bij de huwelijken en Geregistreerde partnerschappen.

### Doel

Ze wilt dat het bruidspaar een leuke plechtigheid heeft. Daarnaast wilt ze voor de plechtigheid een vooroverleg met de BABS om praktische zaken af te spreken. Gelukkig gaat er heel veel goed. Wellicht nog wat puntjes op de "i" voor meer duidelijkheid en structuur.

### Belemmeringen

Truus heeft het erg druk met haar werkzaamheden als bode en heeft weinig tijd over. Daarom wilt ze graag complete en duidelijke informatie.

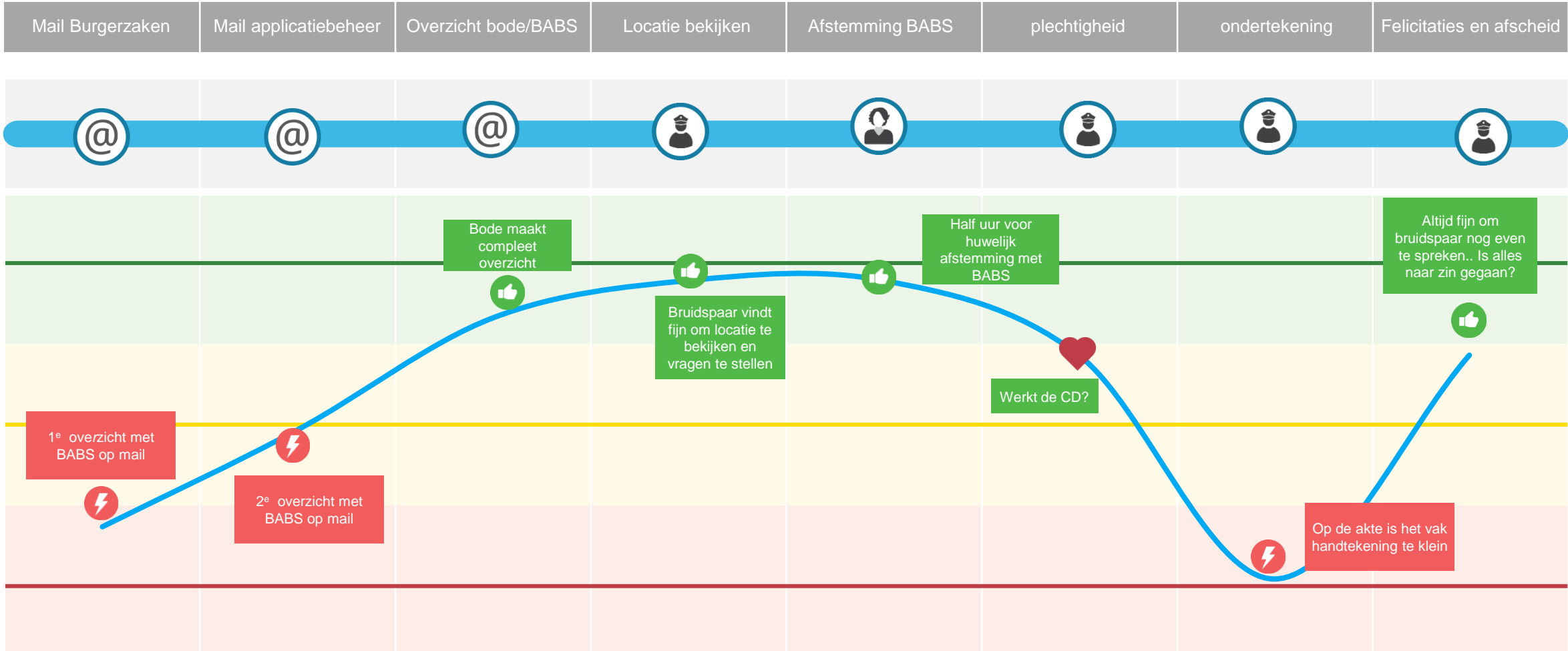
### Behoeften

Truus heeft behoefte aan duidelijkheid en structuur. Ze heeft het liefste een complete lijst. Zo heeft ze meer overzicht over haar werkzaamheden.

# Klantreis Huwelijk en GPS



## Bode



# Klantreis Huwelijk en GPS

Bode



## De prettige aspecten

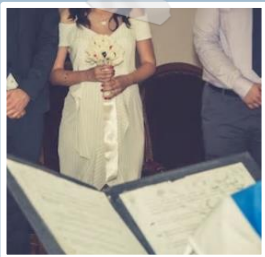
- Afstemming BABS gaat goed
- Locatie bekijken met bruidspaar fijn en kunnen nadere afspraken gemaakt worden. (bv eigen bloemstukjes, confetti etc.)
- Terugkoppeling vragen na de plechtigheid

## De onprettige aspecten

- BABS soms erg laat bekend
- Ik ontvang 2 overzichten die niet altijd compleet zijn.
- Selectie BABS, te weinig ervaring of te oud
- Muziek kan niet altijd getest worden ❤️
- Vak handtekening op akte te klein.

# Wilma – BABS bij de gemeente G-O

## Klantreis Huwelijk en GPS



Formeel

Betrokken

Sociaal

Ondernemend

### Persoonlijk

Wilma is alleenstaand en heeft 1 zoon van 30 jaar. Ze heeft heel erg hoogtevrees maar heeft desondanks samen met haar zoon de Euromast beklommen op zijn verjaardag. Daar is ze heel erg trots op.

### Ik en de overheid

Wilma heeft een positieve houding ten opzichte van de gemeente. Ze werkt al jaren als trouwambtenaar voor de gemeente en is daardoor ook onderdeel van de gemeente.

Wilma ziet het huwelijk als een wettelijke formaliteit die aan bepaalde eisen moet voldoen.

Wilma ziet verbeterpunten en ze denkt graag mee over hoe het beter kan.

### Doel

Wilma wil als BABS graag goed voorbereid met het bruidspaar het gesprek aangaan. Ze heeft nu soms het gevoel dat ze eerst de ongemakken, die het bruidspaar in het voortraject heeft ondervonden met de gemeente, glad moet praten.

Tip: Bedenk dat alles wat aan balie is gedeeld, men verwacht dat dit ook bij BABS bekend is.

### Belemmeringen

Meerdere aanspreekpunten bij de gemeente en men weet niet altijd van elkaar welke afspraken met mij zijn gemaakt.

Tip: 3 voorkeuren handig? Bruidspaar rechtstreeks BABS benaderen. BABS geeft door aan gemeente.

### Behoeften

Wilma heeft behoefte aan een staat waarop alles staat ingevuld, zodat ze zelf niet meer achter informatie aan moet bij het gemeentehuis, één aanspreekpunt en efficiënte werkwijze. Ze zou het fijn vinden als er jaarlijks een bijeenkomst georganiseerd zou worden. Graag daarbij ook aandacht voor de wettelijke formaliteiten.

Tip: verstuur mail via 1 mailadres naar de BABS met een ontvangstbevestiging.

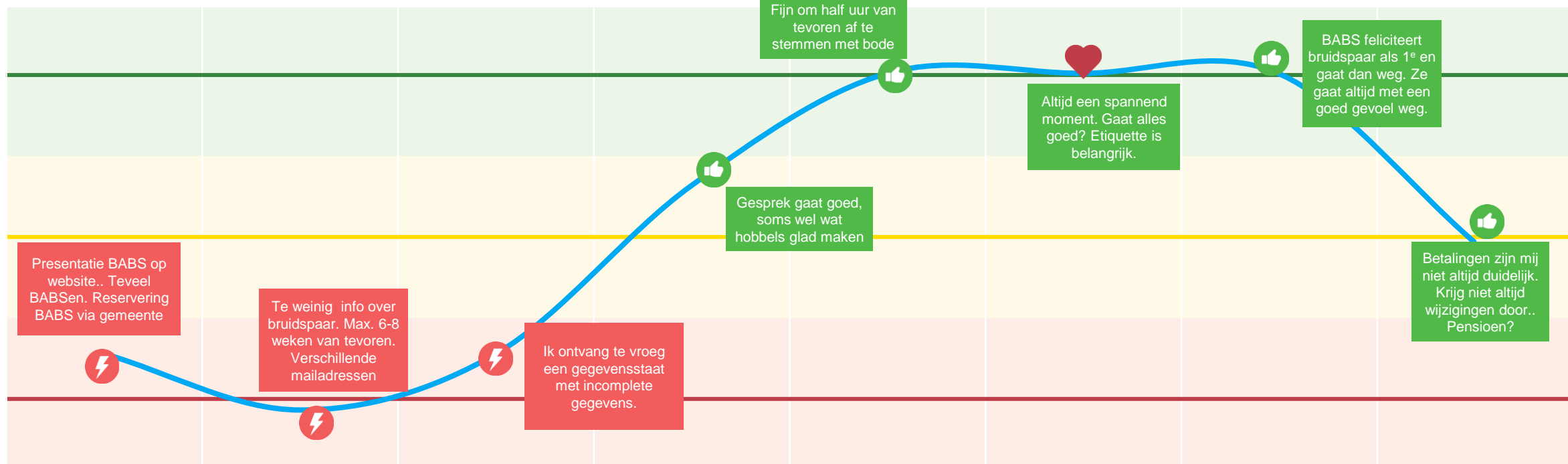
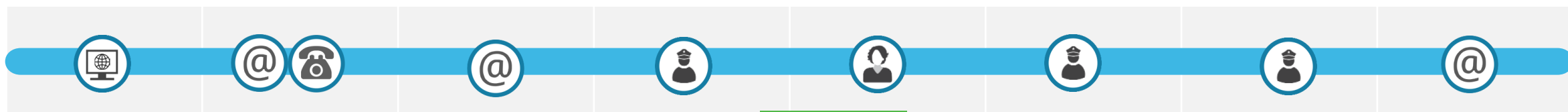
# Klantreis Huwelijk en GPS



## BABS



Huidige klantreis	Website BABS	Verzoek van gemeente	Gegevensstaat op mail	Gesprek met bruidspaar	Plechtigheid, afstemming met bode	Plechtigheid	Felicitaties en afscheid	Betalingen
-------------------	--------------	----------------------	-----------------------	------------------------	-----------------------------------	--------------	--------------------------	------------



# Klantreis Huwelijk en GPS

BABS



## De prettige aspecten

- Vooroverleg met de bode half uur voor de plechtigheid.
- BABS bijeenkomst met aandacht voor de wettelijke formaliteiten. Hoe zit het met AVG?
- Doorverwijzing naar bode voor praktische zaken zoals bekijken locatie, worden goed opgepakt.

## De onprettige aspecten

- Presentatie BABS op website.
- Het vaste mailadres @huwelijk wordt niet altijd gebruikt.
- Gegevensstaat niet compleet. Pijnlijke situaties gehad. Woonplaats leeg bij ouders betekende overleden.
- Extra info op gegevensstaat. Kinderen, ouders bruidspaar gescheiden etc. Tegenwoordig veel samengestelde gezinnen.
- Wijzigingen in de betalingen niet duidelijk. Krijg er geen bericht van.
- Kleedruimte en ruimte om tas op te bergen.

# Harold – BABS bij de gemeente G-O

## Klantreis Huwelijk en GPS



sportief

betrokken

levensgenieter

### Persoonlijk

Harold is getrouwd met Mieke. Harold werkt bij een zorginstelling. Hij gaat graag fietsen op zijn racefiets en gaat ook graag wandelen. Daarnaast is hij regelmatig in de sportschool te vinden.

Harold is een levensgenieter en gaat graag uit eten.

### Ik en de overheid

Harold is al jaren trouwambtenaar in de gemeente en mede daardoor ook een onderdeel van de gemeente Goeree-Overflakkee.

Harold is een trouwambtenaar die het graag een beetje luchtig houdt

Harold is lid van de gemeenteraad geweest.

### Doel

Harold gaat graag goed voorbereid het gesprek aan en wil daarom dat gegevens up-to-date worden aangeleverd. Hij zou graag zien dat de gemeente er van tussen uit gaat bij het bespreken van een trouwambtenaar. Contact met de gemeente gaat goed.

### Belemmeringen

Het proces is niet altijd even helder. Daarnaast is het niet handig als de beschikbaarheid een jaar van tevoren wordt gevraagd.

### Behoeften

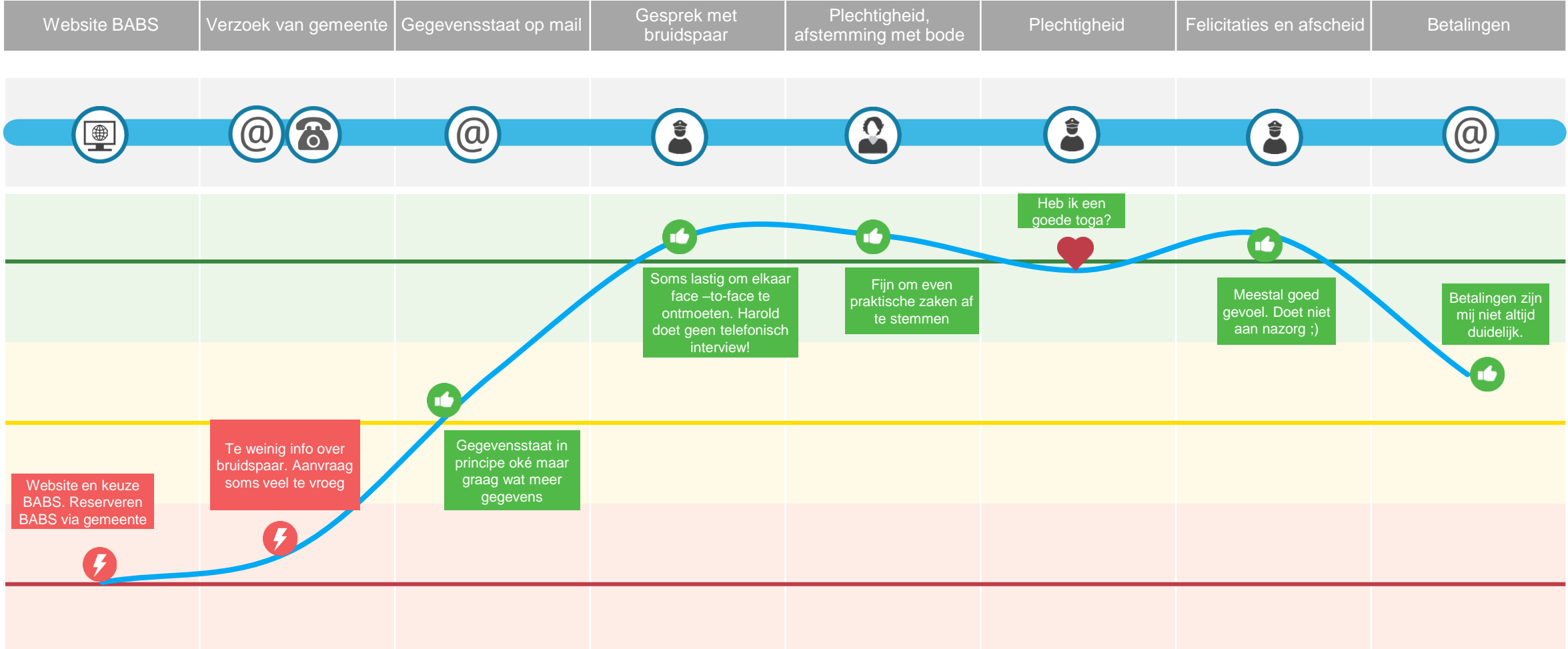
Harold heeft behoefte aan een goede gegevensstaat. Maar ook in een voorstadium als hij vraag krijgt over beschikbaarheid. Graag wat meer persoonlijke gegevens. Waar komen ze vandaan, waar wonen ze? Een jaarlijkse BABS bijeenkomst is erg fijn. Het zou meer verplicht moeten zijn.

Tip: bruidspaar rechtstreeks contact BABS.



# Klantreis Huwelijk en GPS

## BABS



# Klantreis Huwelijk en GPS

BABS



## De prettige aspecten

- BABS bijeenkomst. Fijn dat ook locaties zijn uitgenodigd. Behandel wet- en regelgeving. Tip: Laat het niet vrijblijvend zijn.
- Voor huwelijk overleg met bode over de praktische zaken.

## De onprettige aspecten

- Website en keuze BABS. Aanvraag soms te vroeg (jaar van tevoren).
- Mail van gemeente. Graag meer info over bruidspaar. Gegevensstaat niet compleet. Voorleesakte!
- Huwelijk zelf. Tijd is tijd!
- Toga. ❤️
- Betalingen niet altijd even helder.
- Privé ruimte om eigen spullen achter te laten. (portemonnee, sleutels)

# Bruidspaar Joke en René

## Klantreis Huwelijk en GPS



Vrolijk

Vijftigers

Hartelijk en open

Samengesteld gezin

### Persoonlijk

Joke en René zijn vijftigers en beiden al eerder gehuwd geweest. Hun kinderen zijn twintigers en waren getuige bij het huwelijk. Ze hebben een latrelatie gehad van 10 jaar. Joke was mantelzorger van haar moeder. Na haar overlijden besloten te trouwen en naar Goeree-Overflakkee te verhuizen. Dit besluit genomen tijdens hun vakantie in Frankrijk. Ze zijn nog volop bezig met de verhuizing en het leeghalen van de oude woning. Ze hebben een nieuwe woning gekocht dus er moeten 2 woningen leeg gehaald worden.

### Ik en de overheid

Joke en René hebben vanuit Frankrijk een heleboel geregeld. Informatie was duidelijk op de website. Alleen de informatie van de BABS'en zouden ze graag anders zien. Willen absoluut geen zwaar "kerkelijk" huwelijk. BABS'en zijn voor Joke niet bekend omdat ze hier niet vandaan komt.

Tip: kan gemeente geen filmpje opnemen van de BABS zodat het bruidspaar ze ook kan horen. Laat ze uitleg geven hoe ze een huwelijk voltrekken.

### Doel

René heeft zijn huis verkocht en ze hebben samen een nieuwe woning gekocht. Joke en René hadden de keuze om iets te regelen via de notaris of om te trouwen. Ze hebben besloten om te trouwen. Daarom moest alles snel geregeld worden. Al trouwen we voor de 2<sup>e</sup> keer, we willen er toch een feestje van maken.

### Belemmeringen

Joke houdt niet van verrassingen. "Melding doen" was een domper. Dit was aan de balie in de hal. Dit had toch wel wat feestelijker gekund?

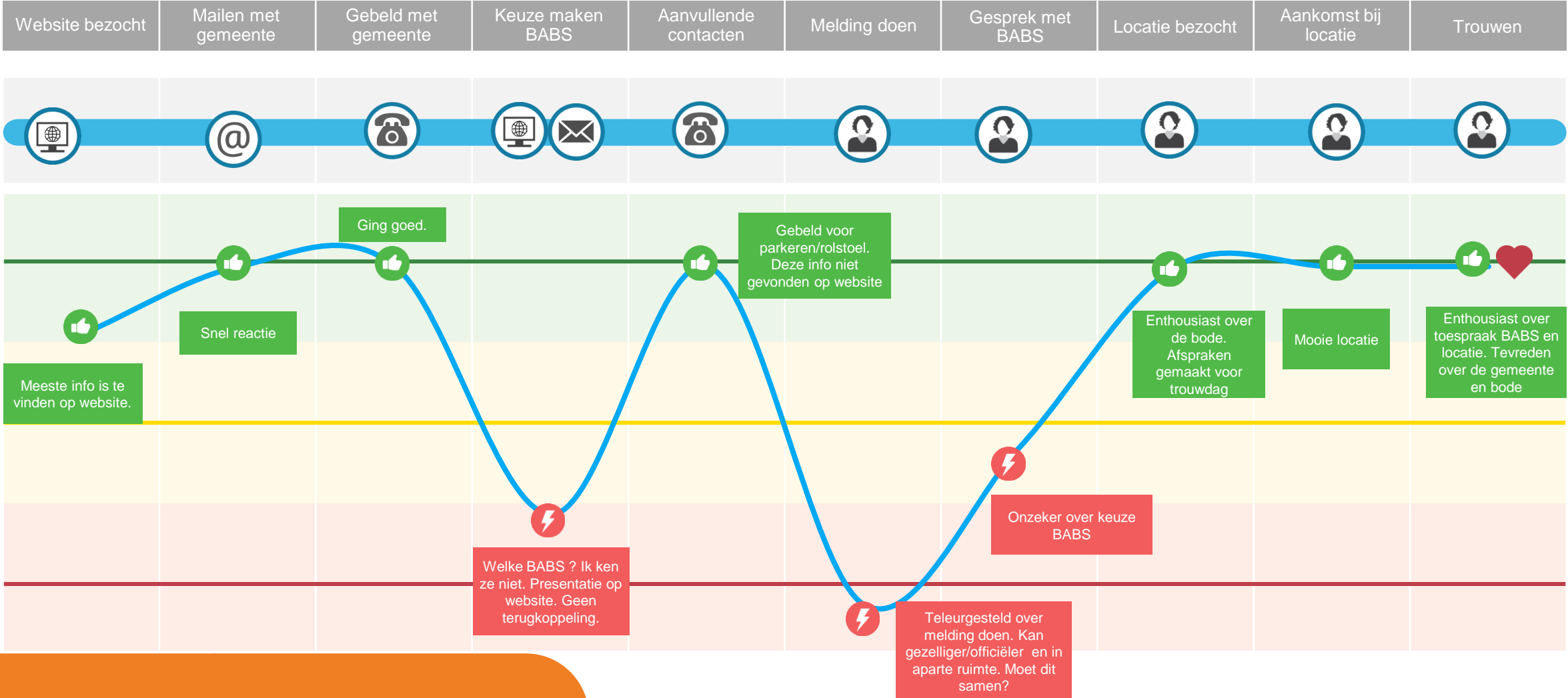
Tip: melding in aparte kamer. Daarnaast heeft Rene een hoorapparaat en kon alles niet goed verstaan aan de balie in de hal.

### Behoeften

Meedenken vanuit de gemeente. Bode was superlief en heeft ook foto's gemaakt. We hadden namelijk geen fotograaf. Achteraf zijn we daar erg blij mee. Het was ook mogelijk om eigen bloemen neer te zetten. Joke en René willen graag duidelijkheid omtrent BABS en soort toespraak.

# Klantreis Huwelijk en GPS

## Bruidspaar



# Klantreis Huwelijk en GPS

Bruidspaar



## De prettige aspecten

- Alle info op de website.
- Afspraken maken voor het huwelijk waren snel en eenvoudig geregeld.
- Gesprek met de bode vooraf op locatie.
- Assistentie bode tijdens plechtigheid super.

## De onprettige aspecten

- Ik ken de BABS en niet. Tip: presentatie dmv kort filmpje. Graag terugkoppeling als BABS niet beschikbaar is.
- Melding aan balie was een domper. Tip: aparte ruimte.

# Bruidspaar Janneke en Pieter

## Klantreis Huwelijk en GPS



dertigers  
samenwonend  
paardensport  
modaal

### Persoonlijk

Janneke en Pieter zijn dertigers. Ze wilden aanvankelijk buiten de gemeente trouwen, maar die locatie was niet aangewezen en om dit te regelen werden de kosten erg hoog. Vandaar de keuze voor de eigen gemeente in het Rondeel. De locatie moet goed toegankelijk zijn vanwege hun moeders die slecht ter been en rolstoel afhankelijk zijn. Ze wonen al een aantal jaar samen en hebben elkaar ontmoet door de paardensport.

### Ik en de overheid

Janneke en Pieter hebben nooit veel te maken gehad met gemeente. Ze vinden het makkelijk als er al veel digitaal geregeld kan worden. Ze hebben voor hun huwelijk de informatie op de website bekeken. Het meeste was wel te vinden.

We willen vooraf alles goed geregeld hebben. Het bruidspaar heeft op verschillende momenten telefonisch contact gehad en alles was erg duidelijk.

### Doel

Na een aantal jaar samenwonen hebben Janneke en Pieter besloten om te gaan trouwen. Ze hebben eigenlijk alles in een korte tijd geregeld. Ze willen snel en eenvoudig, het liefst digitaal, alles voor het huwelijk regelen.

### Belemmeringen

Belemmering waren de slecht ter been zijnde moeders. De locatie moet daarom goed bereikbaar zijn. Daarnaast mochten de kosten niet te hoog worden.

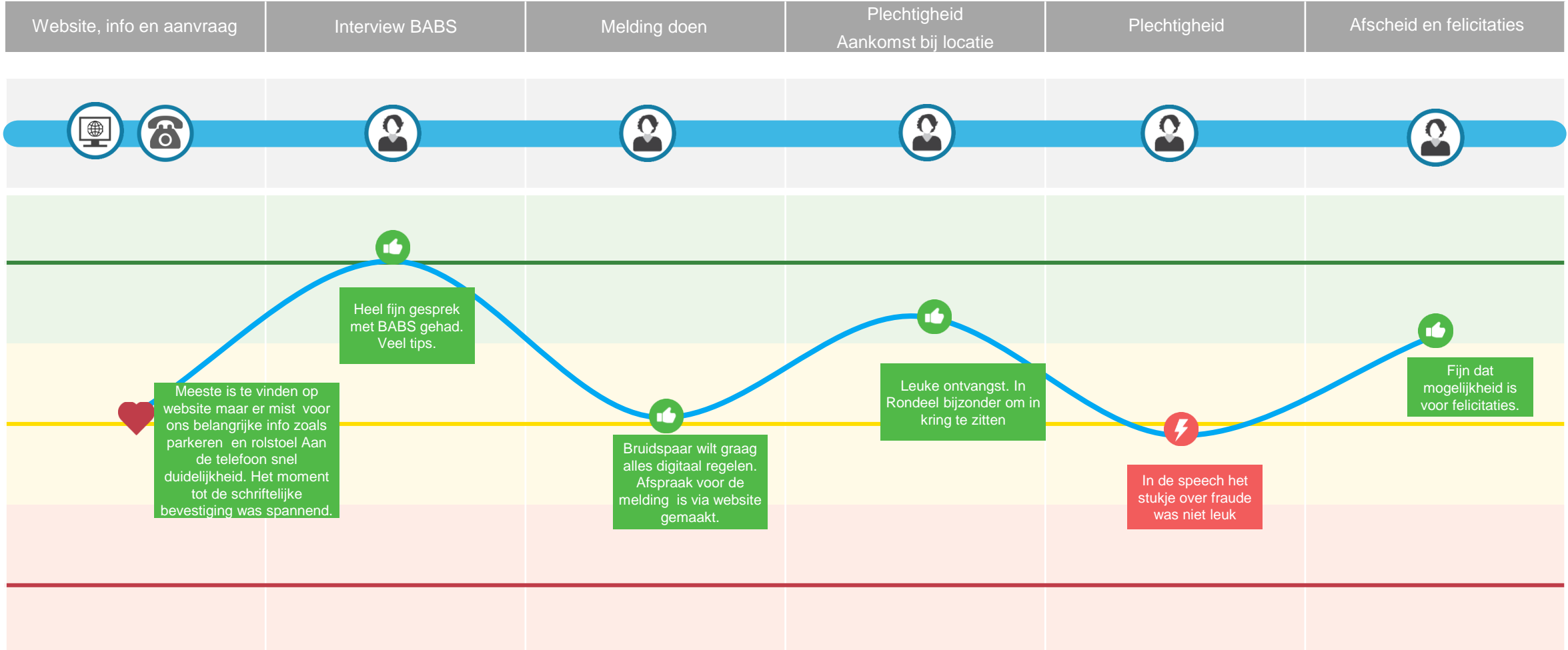
### Behoeften

Ze hebben er behoefte aan dat alles goed geregeld is. Ze willen graag duidelijkheid over de soort BABS en wat ze kunnen verwachten tijdens de plechtigheid.

Tip: gemeente en wat BABS naar de jaarlijkse trouwbeurs in de Staver.

# Klantreis Huwelijk en GPS

## Bruidspaar



# Klantreis Huwelijk en GPS

## Bruidspaar



### De prettige aspecten

- Meeste info op website te vinden.
- Schriftelijke bevestiging trouwdatum.
- Heel goed gesprek met BABS die goede tips heeft gegeven.
- Duidelijkheid over wat nodig is om te trouwen.
- Prijs / kwaliteit verhouding

### De onprettige aspecten

- Het was niet duidelijk welke BABS. 3 keuzes doorgegeven en niet terug gekregen wie het huwelijk zou voltrekken.
- Keuze BABS op website moeilijk. Ik ken ze niet.
- Heb wel moeten bellen voor info over toegankelijkheid (rolstoel) en parkeren. Tip: vermeld dit ook bij de locaties!
- Wij willen graag alles digitaal regelen.
- Tijdens plechtigheid een heel officieel gedeelte over fraude wat we eigenlijk niet hadden verwacht. Niet zo leuk. Nodig? Vooraf duidelijkheid wat te verwachten.



# Opbrengsten

De klantreis is de basis voor een aantal aanpassingen in het onderliggende proces. Enkele gerealiseerde verbeteringen/aanpassingen:

- De info op de website is aangepast
- Er wordt een dossier aangemaakt met datum & locatie. Hiervan ontvangt het bruidspaar een bevestiging met vragenlijst
- Bruidspaar kan zelf contact opnemen met de babs, zodat zij een keuze kunnen maken
- De melding voorgenomen huwelijk wordt niet aan de balie gedaan, maar in een spreekkamer
- Er is één mailadres van de gemeente waaruit wordt gecommuniceerd richting bruidspaar en babs.
- Eenmaal per week wordt er een overzicht van de toekomstige huwelijken aan de bode gemaïld
- Er worden alleen complete gegevensstaten naar de babsen verstuurd
- Naamgebruik (en evt. verhuizing) wordt direct na het huwelijk verwerkt
- Bruidspaar ontvangt een ansichtkaart met felicitaties
- Enquête wordt gecontroleerd door beleidsmedewerker voor verzending en verbeteringen worden opgevolgd en teruggekoppeld