



Ik wil een boom kappen

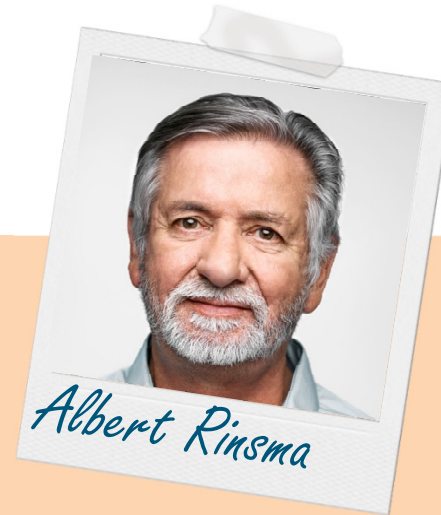
Gemeente Noordenveld

December 2019



Persona

Albert Rinsma



Begripvol

Genieter

Rust

Hoogopgeleid

Persoonlijk

Leeftijd: 68 jaar

Privé situatie: Getrouwd met Elisa, geen kinderen.

Functie: Gepensioneerd, lid van Raad van toezicht in het onderwijs

Was: Algemeen directeur in HBO

Hobby's: Golfen, samen fietsen, genieten van de prachtige natuur rondom hun huis in Alteveer.

Ik en de overheid

Door Alberts werkervaringen heeft hij begrip voor regelgeving. Door de verbouwing van zijn huis in 2013 is hij bekend met gemeentelijke procedures.

Hij beschouwt zichzelf als digitaal vaardig, alhoewel zijn neef Richard hem soms moet helpen met de tablet.

Doel

Albert heeft een rij prachtige kastanjabomen in zijn tuin staan. Helaas zijn drie ervan ziek, aldus zijn neef Richard. Hij wil ze deze winter laten kappen door een hovenier.

Belemmeringen

Albert en Elisa wonen met veel plezier in het bos. Daarom vinden ze het erg jammer dat de bomen gekapt moeten worden.

Behoeften

Albert en Elisa vinden het belangrijk dat de natuur rondom hun woning beschermd wordt.

Albert en Elisa zijn erg trots op hun verbouwde huis en bosrijke tuin. Zij willen graag alles behouden zoals het is.

Ik wil 3 kastanjabomen in mijn tuin kappen

Huidige klantreis van Albert Rinsma



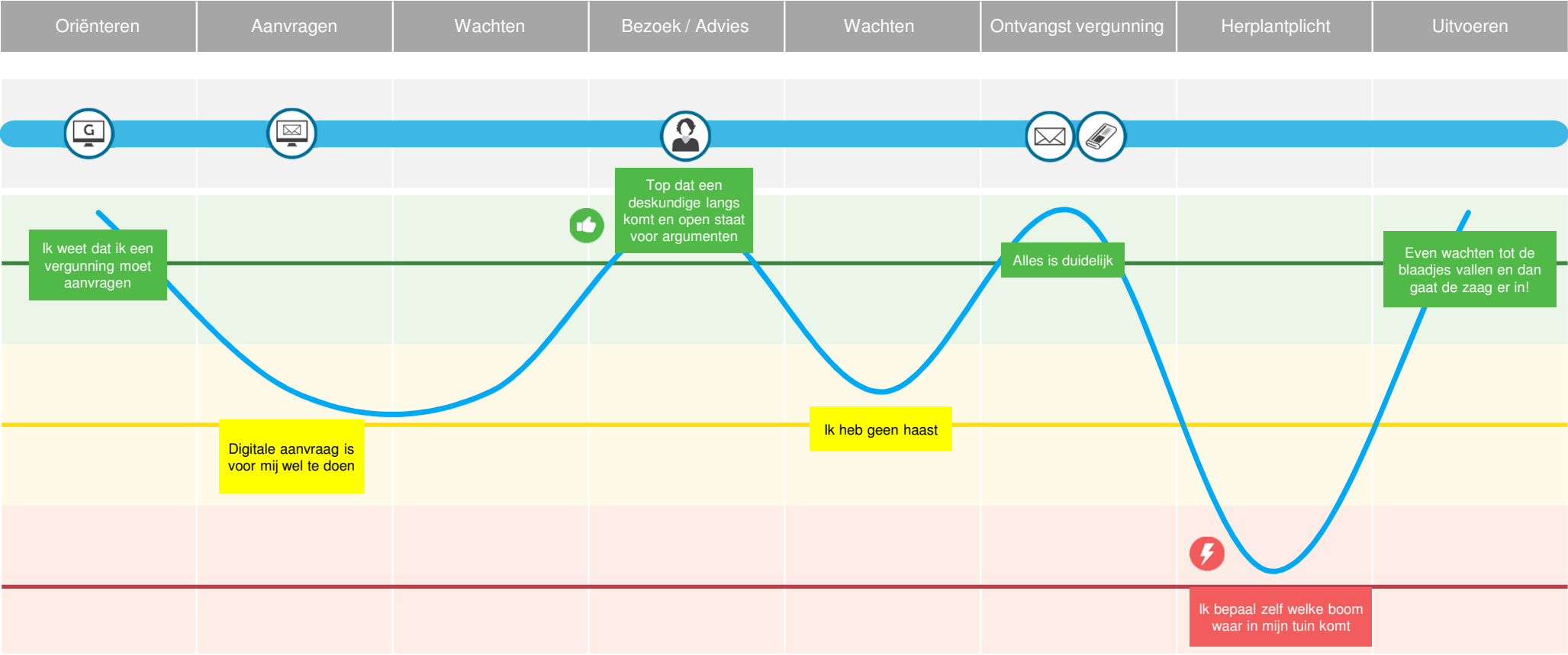
Huidige
klantreis

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief



Ik wil een boom kappen

Quotes uit de interviews met inwoners

De prettige aspecten

- Een medewerker van de gemeente kwam de situatie ter plekke bekijken en gaf deskundig advies.
- Prettige communicatie, men staat open voor argumenten.
- De procedure verliep soepel, ik wist wat ik op welk moment kon verwachten.
- De legeskosten zijn laag:
“Daar kan de gemeente toch niet met twee man sterk voor langskomen?!”

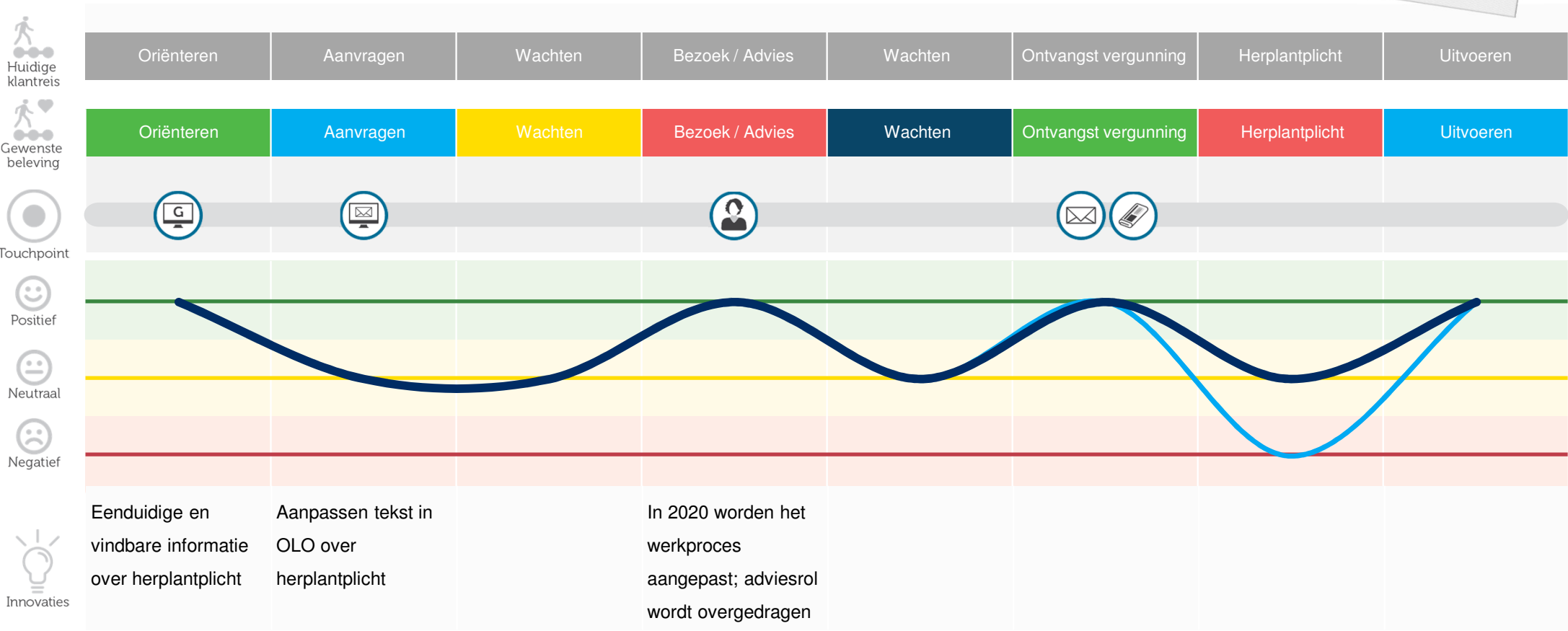
De onprettige aspecten

- Het aanvraagformulier bevat veel dezelfde soort vragen.
- De herplantplicht:
“Dit was mij vooraf onbekend”
“Er wordt met twee maten gemeten”
- 2 van de 3 bomen mag ik kappen, waarom die laatste dan niet?
“Dit roept burgerlijke ongehoorzaamheid op!”



Ik wil 3 kastanjabomen in mijn tuin kappen

Gewenste klantreis Albert Rinsma



Afspraken klantreis Ik wil een boom kappen



Meer en duidelijker informatie over de herplantplicht

- Agnes en Emmy voegen informatie over de herplantplicht toe aan aanvraagformulier in OLO (zoals in de vergunningcheck)
- Agnes en Emmy controleren het aanvraagformulier op dubbelingen

Overdracht adviesrol

- Agnes maakt afspraak in januari met Roy, Egbert, Bert en Wilfred
- Bert en Wilfred geven bij Jan L. aan wat ze nodig hebben om nieuwe taak uit te voeren
- Jan L. bekijkt na overdracht taken functieherwaardering voor Bert en Wilfred

Conclusies klantreis Ik wil een boom kappen



Klanttevredenheid

- Inwoners zijn erg tevreden; vooral over persoonlijk contact en deskundigheid

Doorlooptijd

- Inwoners hebben geen haast; doorlooptijd is geen probleem
- Mogelijk door doelgroep (type Albert) en periode van aanvraag

Effect vergunningvrij beleid

