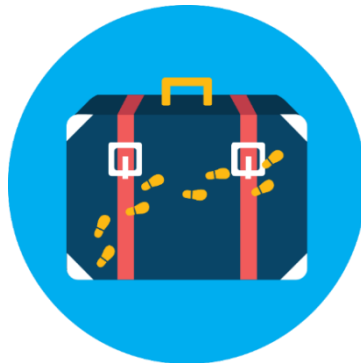




Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



gemeente

ooststellingwerf

Rijbewijs verlengen 75+

Gemeente Ooststellingwerf



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



Betrokken



Toegankelijk



Persona Meneer Hofstra



Vriendelijk
Hecht aan
persoonlijk
contact

Laag inkomen

Persoonlijk

Meneer Hofstra is gepensioneerd weduwnaar. Het inkomen en eigen vermogen van meneer Hofstra is niet groot.

Hij houdt van persoonlijk contact en gaat het liefst langs bij het gemeentehuis als hij een vraag heeft of iets wil melden. Meneer Hofstra is een vriendelijke man met een positieve instelling.

Ik en de overheid

Meneer Hofstra is over het algemeen tevreden over de gemeente. Hij vindt het heel fijn dat hij bij de gemeente langs kan komen en zijn vragen kan stellen aan de balie.

Doel

Ik wil graag zo lang mogelijk blijven rijden, zodat ik mijn kinderen en kleinkinderen kan blijven bezoeken.

Belemmeringen

Ik weet niet zo goed hoe internet werkt. Ook vind ik het lastig om dingen te onthouden.

Behoeften

Ik wil heel duidelijk uitgelegd hebben wat ik moet doen en wat het me kost. Het mag best wel lang duren, maar dat wil ik dan wel graag weten.

Ik wil het liefst niet te veel betalen.

Ik wil gewoon graag mijn rijbewijs behouden en niet steeds gekeurd hoeven worden.

Huidige Klantreis

Verlengen rijbewijs 75+



Huidige klantreis

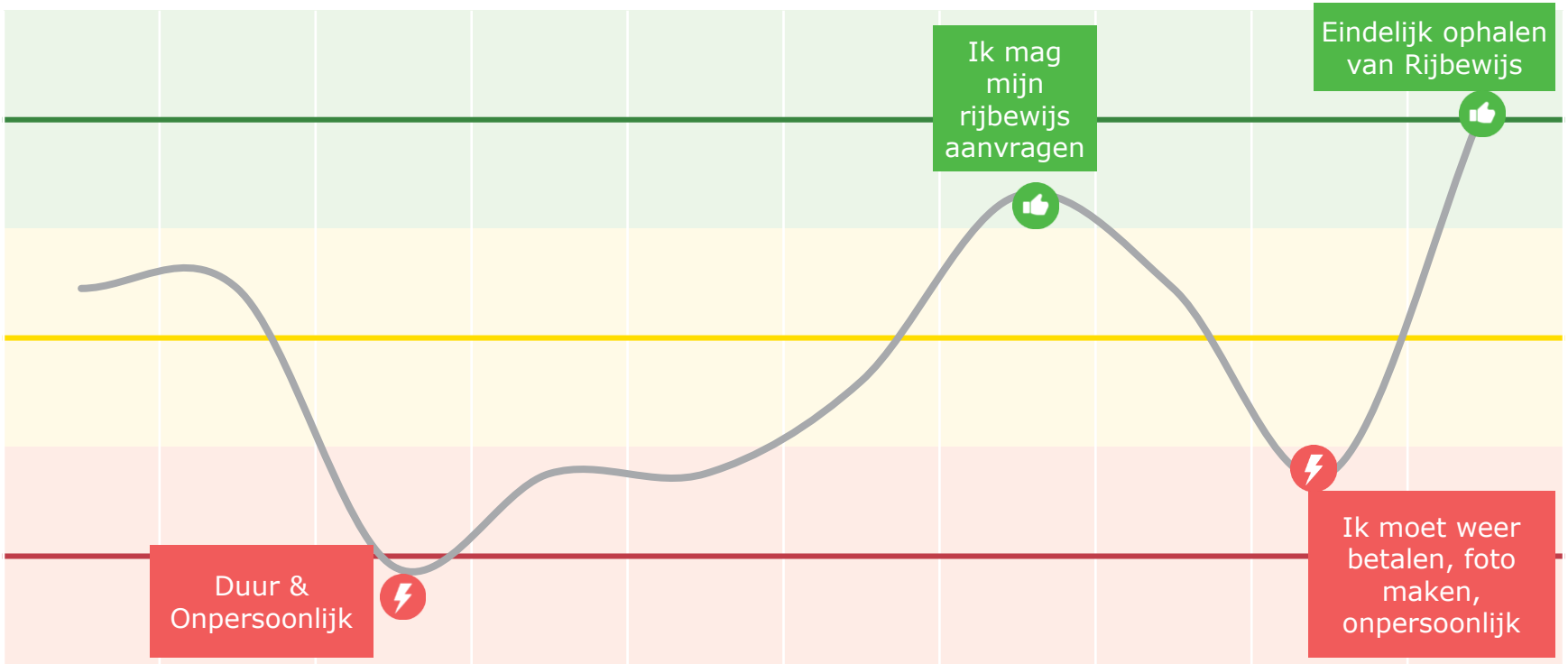
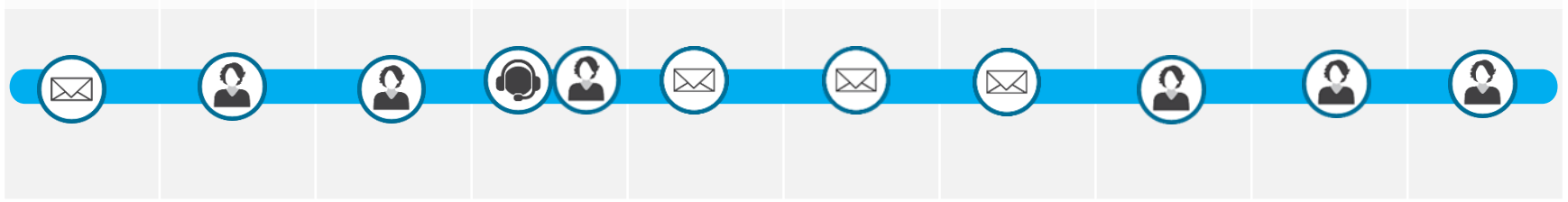
Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Brief RDW	Wat moet ik doen?	Eigen verklaring	Keuringsarts	Opsturen EV	Bericht CBR	Besluit	Wat nu?	Aanvragen RBW	Ophalen RBW
-----------	-------------------	------------------	--------------	-------------	-------------	---------	---------	---------------	-------------



Huidige klantreis

Verlengen rijbewijs 75+



De prettige aspecten

- Proactief een brief krijgen van de RDW
- Genoeg tijd om dingen uit te zoeken en het proces in gang te zetten.
- Gemeentehuis was open, kon het vinden.
- Medewerker was duidelijk.
- Op tijd afspraak met keuringsarts.
- Krijgt een ontvangstbevestiging dus meneer weet dat hij nu moet wachten.
- Krijgt binnen het termijn een antwoord.
- De aanvraag van het rijbewijs is gelukt.
- Rijbewijs is ontvangen binnen 5 werkdagen.

De onprettige aspecten

- In het algemeen ervaart de klant onduidelijkheid over het proces.
- Hoge kosten
- Hij voelt zich een nummer door de zuil.
- Hij moet vaak naar gemeentehuis.
- Veel wachten.
- Niet serieus genomen door keuringsarts.
- Gedoe.
- Ergernis.
- Nieuwe pasfoto moeten maken.
- Periode van "maar" 5 jaar.

Gewenste klantreis

Verlengen rijbewijs 75+



Klant
behoeften

1. Blijven rijden
2. Duidelijkheid wat er moet gebeuren



Activiteiten

- Aanvraag rijbewijs vereenvoudigen
- Informatie verbeteren



Pijnpunten

- Onduidelijkheid over het proces
- Hoge kosten en veel momenten van betalen
- Vaak wachten, veel stappen in proces (mondelijke uitleg al weer vergeten)
- Niet serieus genomen worden door keuringsarts
- Nieuwe pasfoto moeten maken
- Aanmelden bij de zuil (onpersoonlijk)

Dit werkt goed

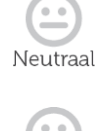
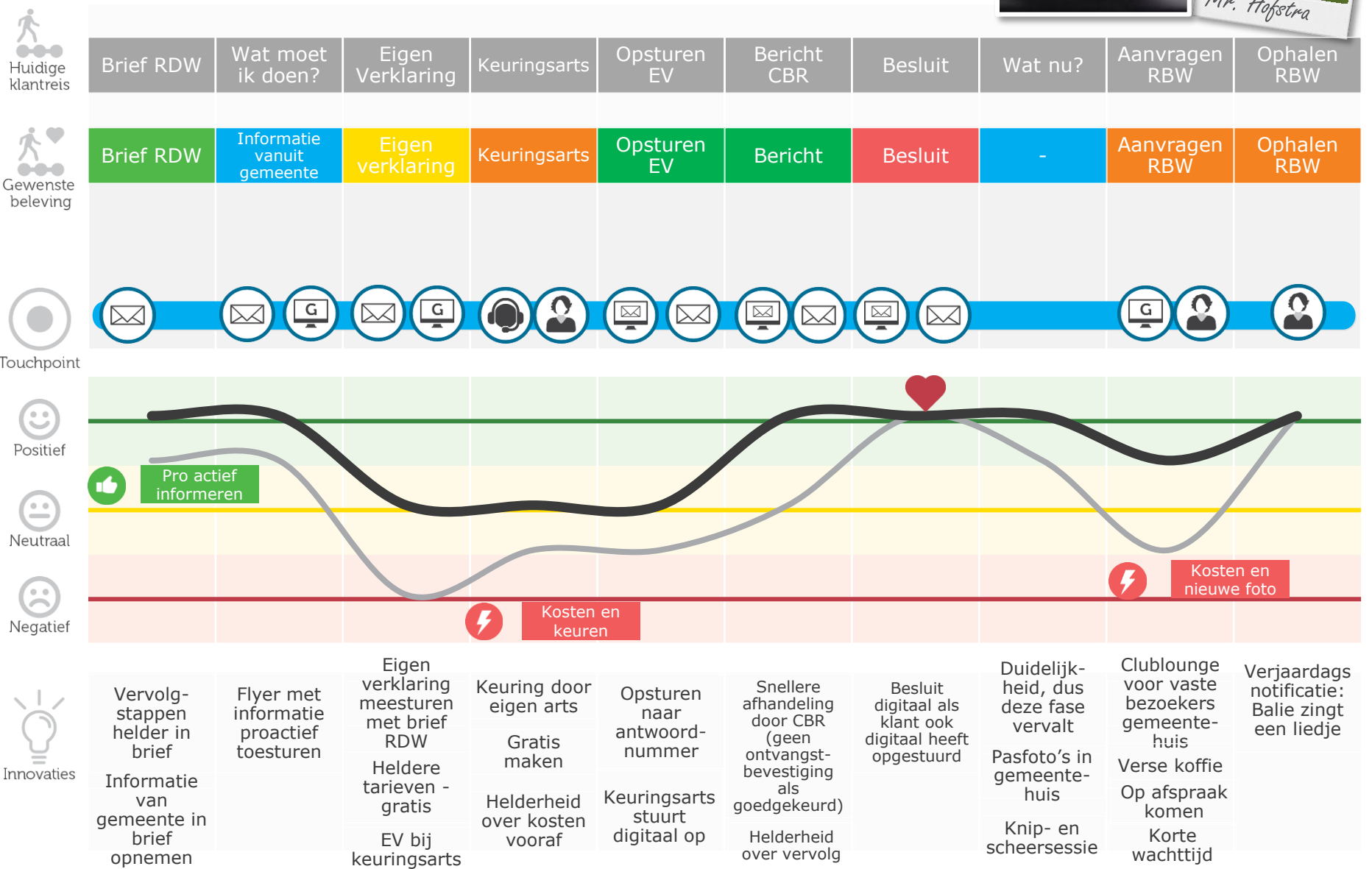
- Proactief informatie toesturen
- Openingstijden gemeentehuis
- Vriendelijke en duidelijke medewerker
- Binnen termijn antwoord

Verbeterpunten

- Flyer maken met alle stappen duidelijk uitgelegd
- Brief vanuit de gemeente sturen voordat die van de RDW bij klant komt (inclusief flyer)
- Informatie gemeentelijke deel in brief RDW opnemen (pasfoto, extra leges EV)
- Extra leges EV afschaffen
- Kosten bundelen en achteraf betalen
- Digitaal aanvragen, persoonlijk ophalen
- "Rijbewijs-verleng-middag" (inclusief knippen, styling, theorie opfriscursus, scootmobieltraining, pasfoto's in gemeentehuis)
- Werken op afspraak (welkom meneer Hofstra)

Gewenste klantreis

Verlengen rijbewijs 75+



Pro actief informeren

Kosten en keuren

Kosten en nieuwe foto