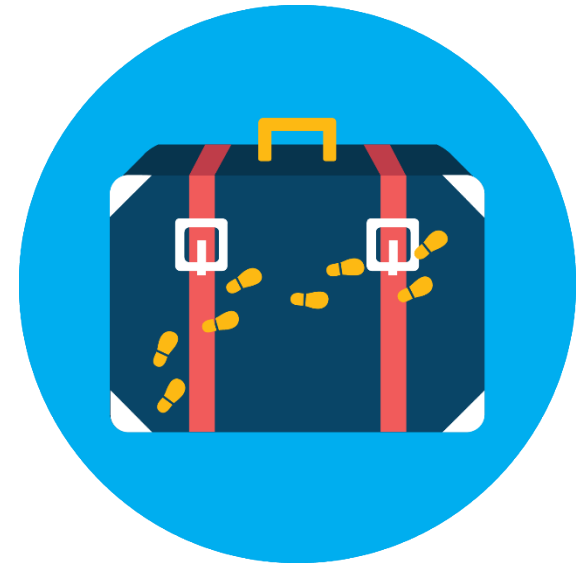


Klantreis Landerd Ik wil trouwen





PERSONA'S

Persona

Linda Verhoeven



Doener
Behulpzaam
Sociaal
Familie is belangrijk

Persoonlijk

Linda is een 28-jarige Nederlandse spontane meid. Ze woont samen met Marc sinds 2014 in een nieuwbouwwijk in Schaijk

Linda is werkzaam als doktersassistente en houdt van lezen, reizen en wandelen met de hond Fien

Ik en de overheid

Doel

Ik wil met Marc in de toekomst graag een gezin stichten.

Trouwen geeft mij de zekerheid dat alles goed geregeld is

Belemmeringen

Behoeften

Linda woont al haar hele leven in Schaijk. Ze heeft Marc ontmoet tijdens haar werk bij de dokterspraktijk in Nistelrode. Voor haar werk volgt Linda regelmatig bijscholingscursussen. Linda is iemand die graag zelf de touwtjes in handen heeft. Zij vindt het belangrijk om haar werk goed te doen. In haar vrije tijd spreekt ze regelmatig af met vriendinnen.

Persona

Marc vd Linden



Variatie

Nieuwsgierig

Sociaal

Goed verzorgd

Persoonlijk

Marc is een 29e jarige sportieve en optimistische levensgenieter. Hij woont samen met Linda sinds 2014.

Marc is onderhoudsmonteur voor machines in de tuinbouw.

Hij sport twee keer in de week in de sportschool en is op zondag op het voetbalveld te vinden. Daar voetbalt hij met een vriendenteam.

Ik en de overheid

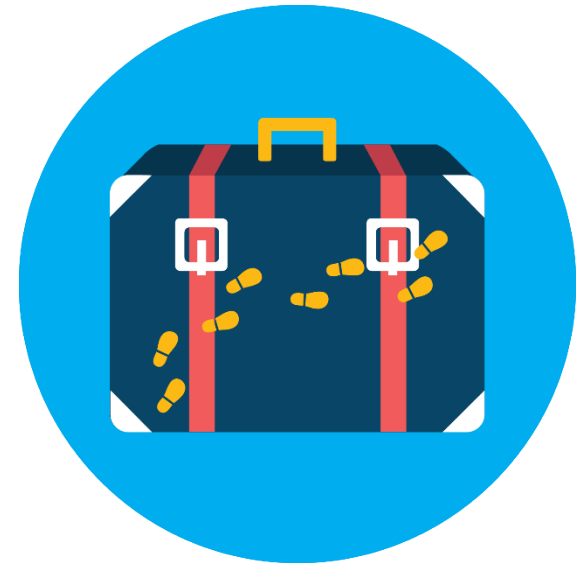
Doel

Linda is de vrouw van mijn leven. Graag wil ik met haar een eigen huis bouwen. Ik vind het fijn als alles voor ons goed geregeld is

Belemmeringen

Behoeften

Marc is opgegroeid in een gezin met drie broers in Nistelrode. Na een aantal eerdere relaties kwam hij Linda tegen. Voor hem was het liefde op het eerste gezicht. Hij heeft wel moeite moeten doen om Linda voor zich te winnen. Marc houdt van een pilsje, hij gaat graag stappen met vrienden. Het meest in Linda waardeert hij haar zorgzaamheid.



HUIDIGE KLANTREIS

Ik wil trouwen

Gemeente Landerd



Huidige klantreis



Touchpoint



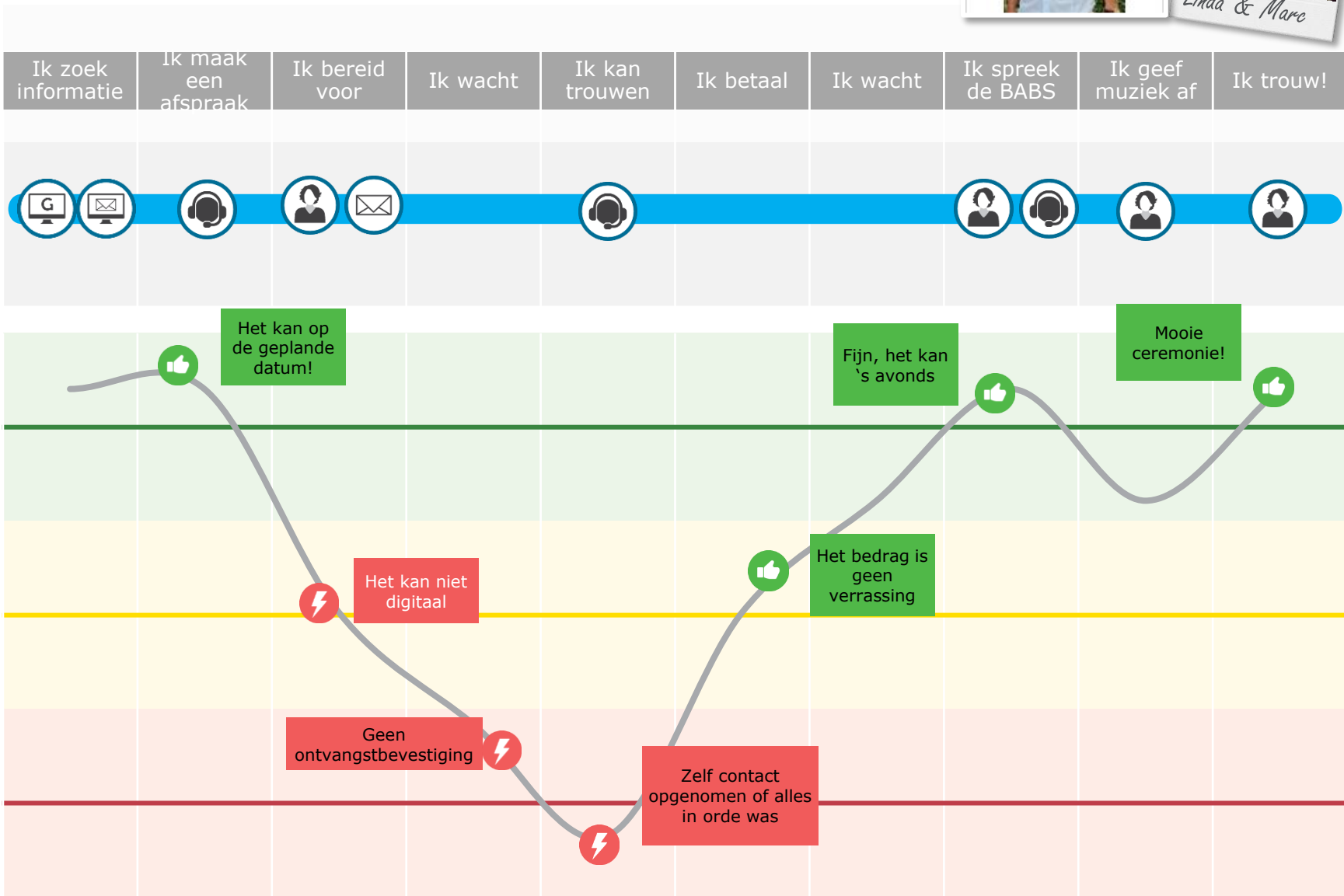
Positief

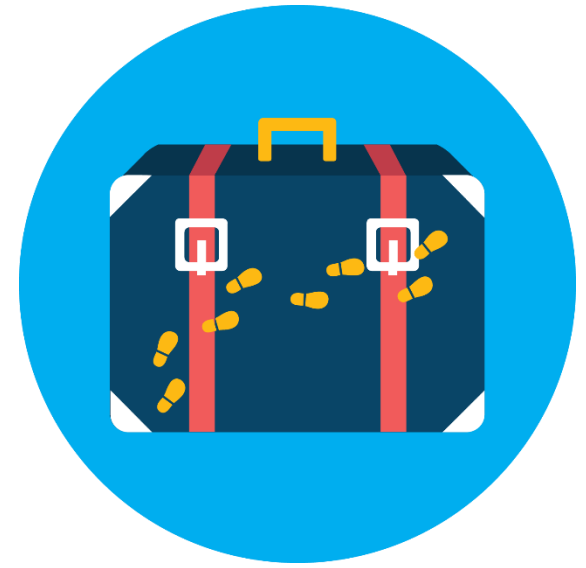


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

Huidige klantreis trouwen



Klant
behoeften

- Op welke manier kan ik zaken als de woning en kinderen goed regelen in de toekomst voor mijn partner?



Activiteiten

- Door middel van tevreden klanten, huwelijken en registraties binnenhalen in de gemeente.



Pijnpunten

- Formulieren kunnen niet digitaal ingevuld worden
- Ik ontvang geen ontvangstbevestiging als alles is ingeleverd
- Informatie op website wijkt af van info in huwelijksmap
- Ik weet niet wanneer ik de factuur kan verwachten

Dit werkt goed

- Datum en locatie zijn bijna altijd beschikbaar
- Babs komt in de avonden langs
- Ik kan vooraf locatie bezichtigen en muziek testen
- Er is ook aandacht voor de familie tijdens ceremonie

Verbeterpunten

- Ontvangstbevestiging met datum en locatie verzenden
- Standaard een huwelijksmap met alle informatie toesturen/meegeven.
- Zorgen dat formulieren digitaal ingevuld en teruggestuurd kunnen worden
- Standaard een huwelijksmap met alle informatie toesturen/meegeven.
- Aangeven dat keuze voor Babs mag worden opgegeven.
- Factuur standaard binnen 4 weken voor huwelijk