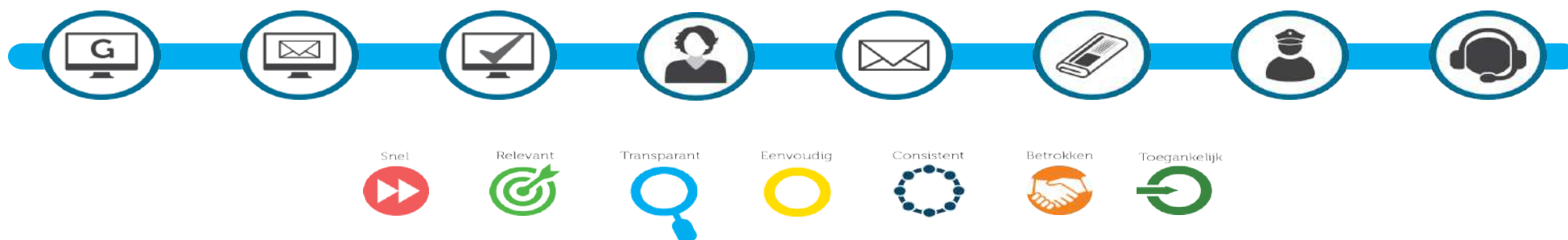




Klantreis Trouwen Purmerend en Beemster





Persona klantreis voor Purmerend en Beemster

Wij willen graag trouwen of een
geregistreerd partnerschap.
Wat nu?

- Snel
- Relevant
- Transparant
- Eenvoudig
- Consistent
- Betrokken
- Toegankelijk



PERSONA Sunny en Day



Sunny en Day vinden het tijd om dingen vast te leggen en hun zaken goed te regelen.

Wat hun betreft komen ze een handtekening zetten om dit vast te leggen.



Wij willen een partnerschapsregistratie! Zonder toeters en bellen.

Sunny en Day willen hun zaken goed regelen.



Zakelijk
Kinderen
Goedkoop
Toekomst

Persoonlijk

Sunny en Day zijn 5 jaar bij elkaar. Inmiddels hebben ze twee kinderen en een eigen huis.

Ooit willen ze wel trouwen maar voor nu is het belangrijk dat hun zaken goed geregeld gaan worden.

Sunny heeft een goede baan en is vaak in het buitenland.

Day werkt ook parttime in de zorg. Omdat Sunny vaak weg is heeft zij regelmatig alleen de zorg over hun kinderen.

Met het gezin bezoeken ze graag pretparken.

Ik en de overheid

Weinig contact met de overheid.

Voor hun eerste kindje hadden ze de erkenning geregeld.

Kort geleden een afspraak gehad voor de erkenning van hun tweede kind.

Dit kon alleen na een telefonische afspraak en ze moesten hier samen voor komen. Dit vonden ze vreemd.

Ze hadden toch al een kind samen.

Doel

Snel en simpel alles regelen voor de toekomst.

Het liefst zo goedkoop mogelijk.

Belemmeringen

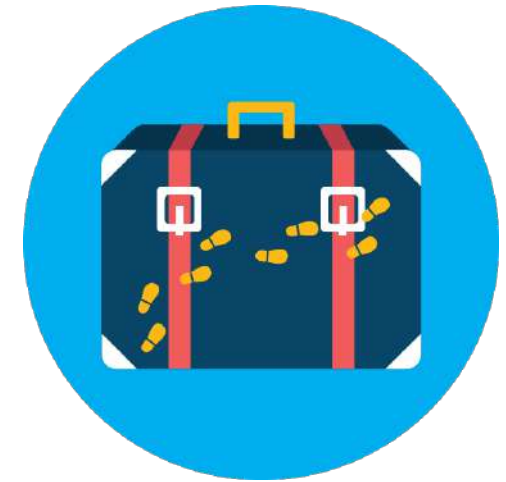
Niet gevonden dat een geregistreerd partnerschap niet in de hele wereld wordt erkent.

Behoeften

Informatie over het geregistreerde partnerschap.

PERSONA

Doorn en Roos



Doorn heeft Roos een huwelijksaanzoek gedaan.
Zij heeft ja gezegd 😊 Zij willen een groots huwelijk
met alles erop en eraan.



Wij gaan trouwen!!!!

Doorn en Roosje willen trouwen op de Kaasmarkt



Toekomstgericht

Praktisch

Sociaal

Romantisch

Persoonlijk

Doorn en Roosje zijn een jong stel. Ze zijn 9 jaar bij elkaar. Samen hebben zij een huis gekocht en vinden het tijd voor de volgende stap.

Doorn is 32 jaar en een voetbal liefhebber.

Roos is 30 jaar en heeft een passie voor fotografie.

Samen reizen ze graag de wereld rond.

Ik en de overheid

Ze hebben weinig contact met de overheid behalve als hun paspoorten of rijbewijzen verlopen.

Zij kunnen geen negatieve ervaringen bedenken.

Doel

Een huwelijk om alles goed te regelen voor de toekomst.

Ook omdat er een kindwens is.

Belemmeringen

Moeten googelen naar informatie over de veranderingen vanaf 1 januari 2018.

Niet duidelijk te vinden op de website van Purmerend.

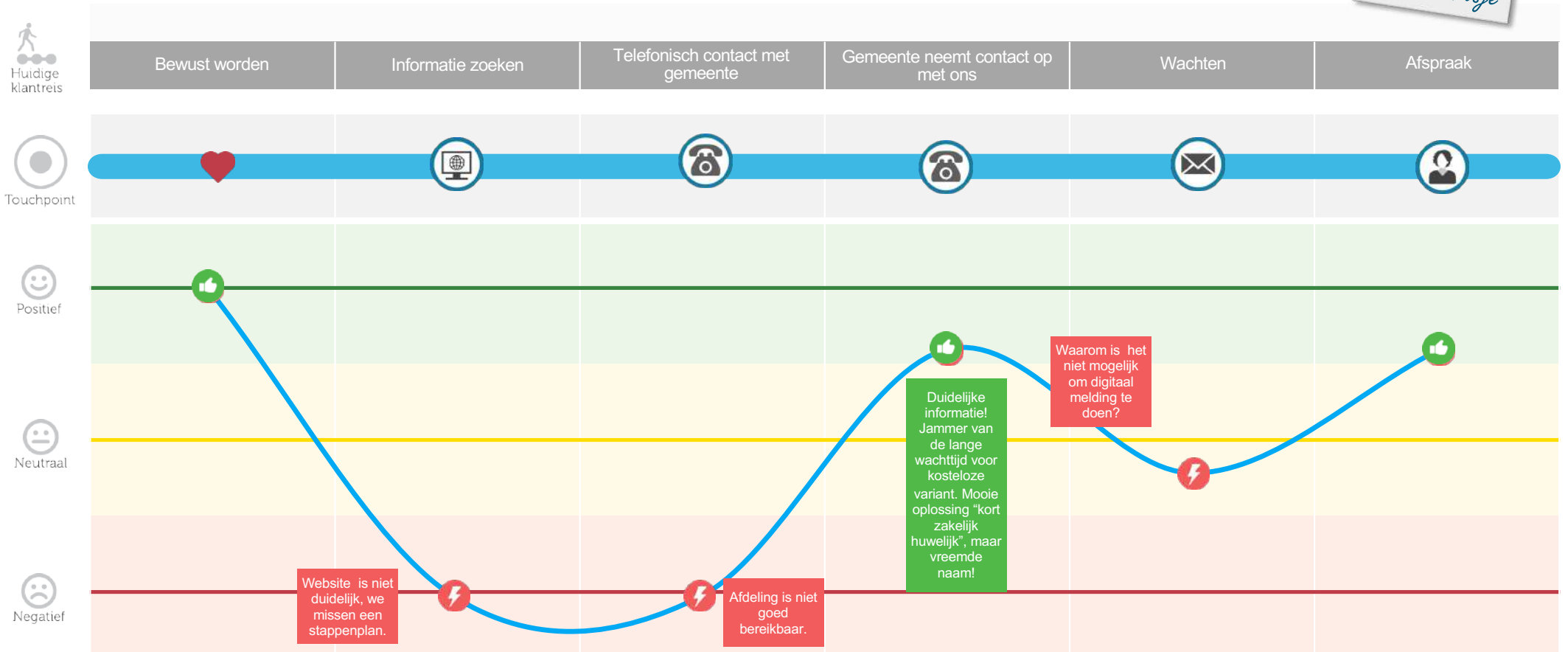
Behoeften

Uitgebreide informatie over wat nu wel en niet geregeld is na het huwelijk. Zij hebben vernomen dat er wijzigingen zijn miv 1 januari 2018 over de huwelijkse voorwaarden maar snappen het niet echt.

Zij willen duidelijkheid in de stappen die ze moeten zetten

Wij willen trouwen!

Sunny en Day - Gemeente Purmerend en Beemster



Website is niet duidelijk, we missen een stappenplan.

Afdeling is niet goed bereikbaar.

Duidelijke informatie! Jammer van de lange wachttijd voor kosteloze variant. Mooie oplossing "kort zakelijk huwelijk", maar vreemde naam!

Waarom is het niet mogelijk om digitaal melding te doen?

Wij willen trouwen!

Sunny en Day - Gemeente Purmerend en Beemster



De prettige aspecten

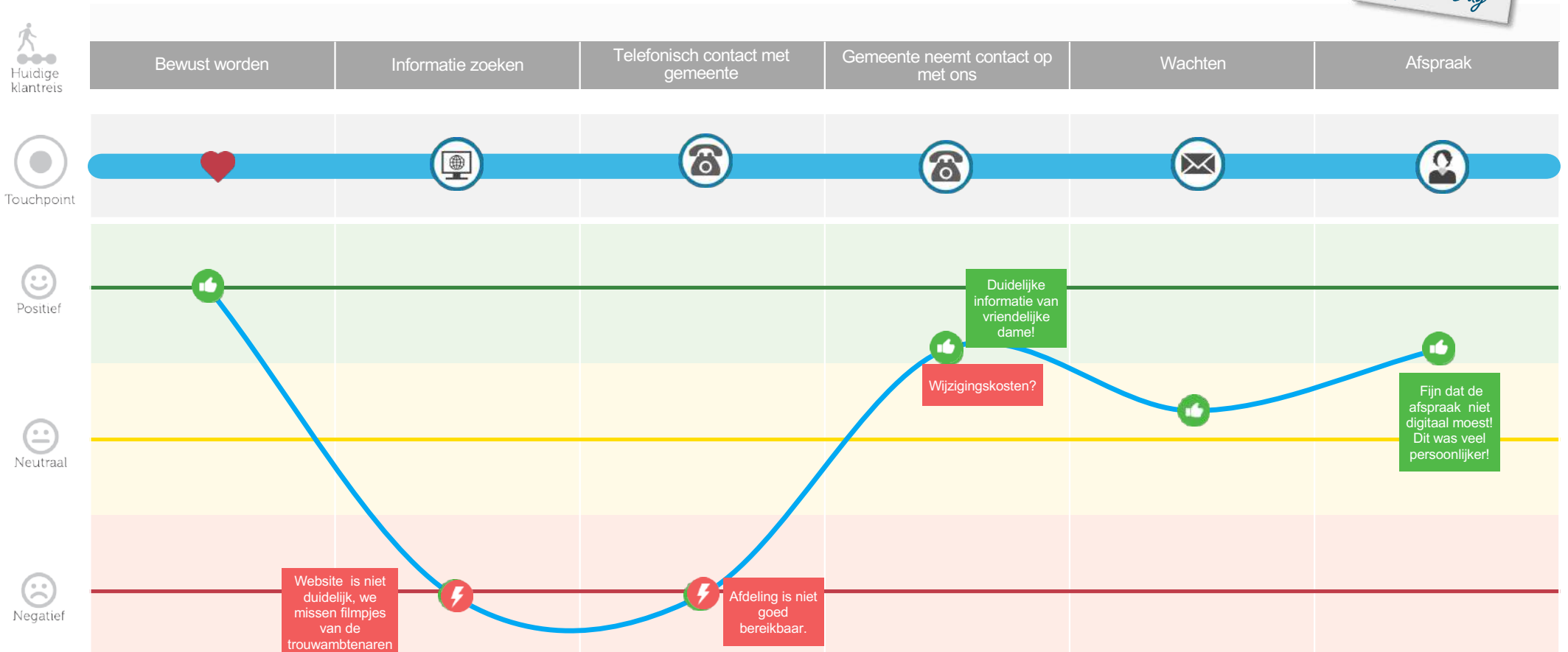
- Naar aanleiding van het terugbelverzoek netjes teruggebeld.
- Snelle oplossing voor lange wachttijd gratis huwelijk, kort zakelijk huwelijk als optie aangeboden.
- Telefonische informatie over afspraak van de melding was duidelijk.
- Tijdens telefoongesprek kon afspraak voor de melding wel gemaakt worden.
- Vragen voorafgaand aan de melding zodat het kort zakelijk huwelijk toch persoonlijk werd.

De onprettige aspecten

- Verschillen huwelijk en partnerschap niet duidelijk beschreven op de website. (geregistreerd partnerschap is niet wereldwijd erkend)
- We missen een stappenplan
- De afdeling is telefonisch niet goed bereikbaar
- Afspraak voor de melding kan niet digitaal gemaakt worden
- De melding kon niet digitaal gedaan worden
- Wachttijden voor gratis huwelijk lang!
- Waarom krijgen de inwoners van de gemeente geen voorrang bij het gratis huwelijk?
- Bevestiging niet digitaal maar per post ontvangen.

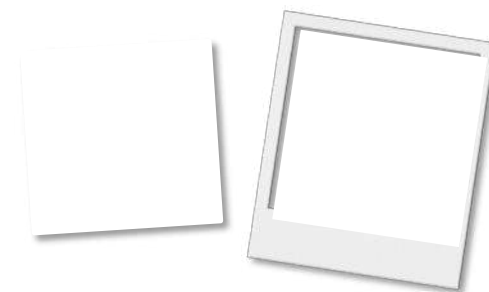
Wij willen trouwen!

Doorn en Roosje - Gemeente Purmerend en Beemster



Wij willen trouwen!

Doorn en Roosje - Gemeente Purmerend en Beemster



De prettige aspecten

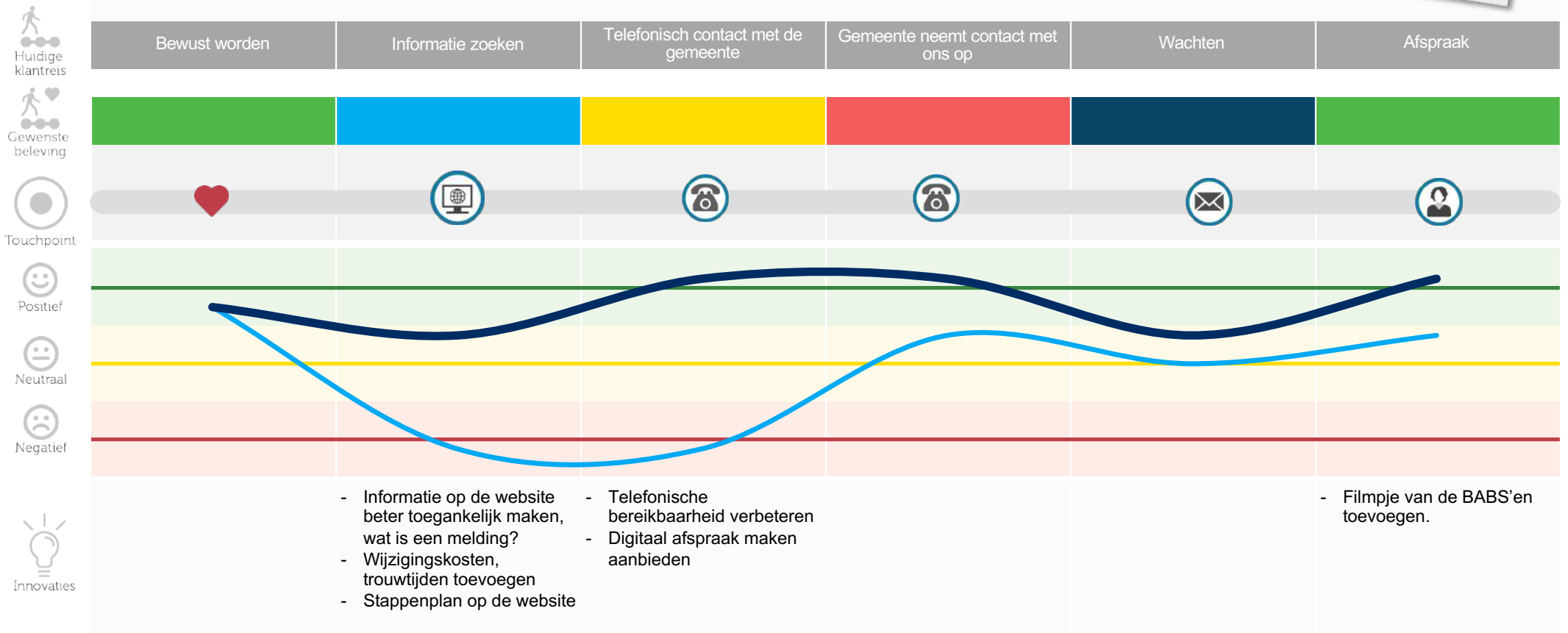
- Duidelijke informatie aan de telefoon
- Gewenste datum was beschikbaar
- Positief dat melding in de spreekkamer ipv aan de balie was
- Bevestiging snel ontvangen.
- Fijn dat de melding niet digitaal moest! Dit is veel persoonlijker!

De onprettige aspecten

- Onduidelijkheid op de website, best wel een zoektocht
- Online niet zichtbaar: datum en tijd voor het trouwen
- Slechte telefonische bereikbaarheid vd afdeling BZ-> niet door kunnen verbinden
- Niet digitaal een afspraak kunnen maken voor de melding
- Onduidelijkheid over wijzigingskosten
- Huwelijk kon ook in de avond, niet op website
- Geen filmpjes van de trouwambtenaren, stem is ook belangrijk!

Gewenste klantreis: Wij gaan trouwen!

Doorn en Roos – Gemeente Purmerend en Beemster



Gewenste klantreis: Wij gaan trouwen!



Klant
behoeften

- Wij willen trouwen
- Duidelijkheid over wat er moet gebeuren



Activiteiten

- Informatie op de website verbeteren,
- Digitaal melden mogelijk maken
- Bereikbaarheid verbeteren



! Verbeterpunten

Website:

- Website verbeteren op gebied van informatie over tijden, kosten, algemeen stappenplan, zoekwoorden/metadatering
- Knop voor feedback toevoegen op website gemeente of via KCC naar aanleiding van telefonisch of persoonlijk contact
- Filmpjes van de BABS'en toevoegen op website
- Werkproces voor het aanleveren van informatie aanleveren ten behoeve van de website

Bereikbaarheid:

- Telefonische bereikbaarheid verbeteren (in de wacht zetten is niet altijd handig)
- Productinformatie bij het KCC beschikbaar maken zodat niet alles doorverbonden hoeft te worden.
- Alle kanalen mogelijk maken voor afspraken maken en de melding (persoonlijk, digitaal en telefonisch)

Proces:

- Onderzoek naar Kennisbank KCC (wie kan het zien? wie vult?)
- Voorrang voor inwoners van eigen gemeente mogelijk maken voor gratis huwelijk
- Bevestiging voor de afspraak en melding per mail in plaats van per post sturen
- Huidig tevredenheidsonderzoek na huwelijk digitaliseren en voor Geregistreerd Partnerschap invoeren
- Processen Purmerend en Beemster gelijk trekken.