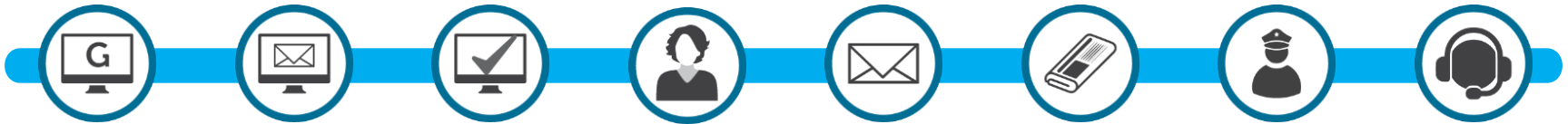
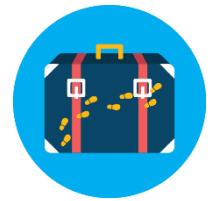


Wij willen trouwen

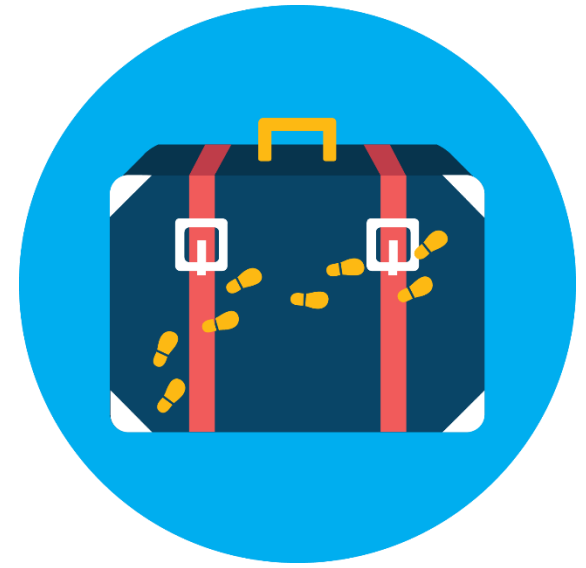
Gemeente Stichtse Vecht



Doelstellingen



- Een tevreden klant
- Goede prijs/kwaliteitverhouding (hoge kwaliteit en faciliteiten)
- Inleven/meedenken met de klant
- Persoonlijker/proactiever/op maat
- Meer efficiency voor klant en organisatie
- Overzicht van het proces voor de klant
- Website: gebruiksvriendelijk/aantrekkelijk
- Meer huwelijken



PERSONA'S

Persona

Saskia en Victor



Sociaal

Spontaan

Perfectionistisch

creatief

Persoonlijk

Saskia en Viktor

Leeftijd: 25 en 28 jaar.

Privésituatie: verloofd met een zontje van 1 jaar.

Functie: Saskia is lerares op Basisschool de Vlieger en Victor is zeilinstructeur.

Saskia en Victor zijn al 10 jaar bij elkaar. Ze kennen elkaar van een zeilweekend en hebben inmiddels een zontje van 1 jaar. Ze hebben een grote vriendenkring en staan midden in het leven. Ze organiseren nog steeds samen zeilvakanties. Ze zijn dan ook zeer sociaal, spontaan en zijn altijd in voor nieuwe ideeën. De reizen worden tot in de puntjes geregeld.

Ik en de overheid

Saskia en Victor hebben niet vaak contact gehad met de overheid. Alleen voor de aanvraag van een paspoort en aangifte van de geboorte van hun zoon.

Doel

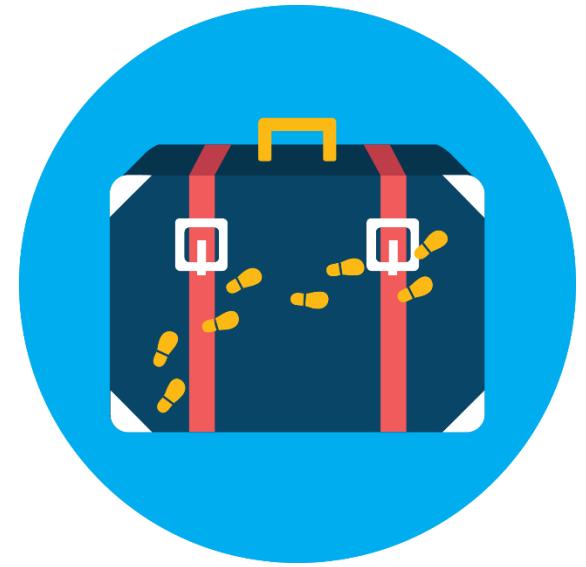
Het vinden van de perfecte trouwlocatie en vastleggen van de trouwdatum. Antwoord op de vraag of de vader van Saskia hen kan trouwen.

Belemmeringen

Saskia en Victor willen niet te lang moeten zoeken naar informatie.

Behoeften

Duidelijke informatie over wat ze allemaal moeten regelen rondom het huwelijk op de website. Eenvoudig reserveren van de locatie en trouwdatum.



HUIDIGE KLANTREIS

Huidige Klantreis

Stichtse Vecht



Huidige klantreis

1. Wij willen trouwen	2. Informatie zoeken	3. Reserveren en betalen	4. In ondertrouw	5. Aanmelden getuigen en kiezen naamgebruik	6. Afspraak maken met trouwambtenaar	7. Trouwen
-----------------------	----------------------	--------------------------	------------------	---	--------------------------------------	------------

Ik zoek via google en kijk op de website trouwen in SV	Ik zoek een locatie, datum, ceremonie en trouwambtenaar	Locatie en datum vastleggen, betalen. Verzoek indienen eigen trouwambtenaar	Ik regel ondertrouw via de website	Ik geef de namen van getuigen door en kopieën van hun paspoorten. Vul naamgebruik in	Ik bel de trouwambtenaar voor een afspraak. Tijdens de afspraak geven we onze wensen door	We geven elkaar het ja-woord, We vullen de enquête in en regelen naamgebruik bij gemeente waar we wonen
--	---	---	------------------------------------	---	---	---



Touchpoint



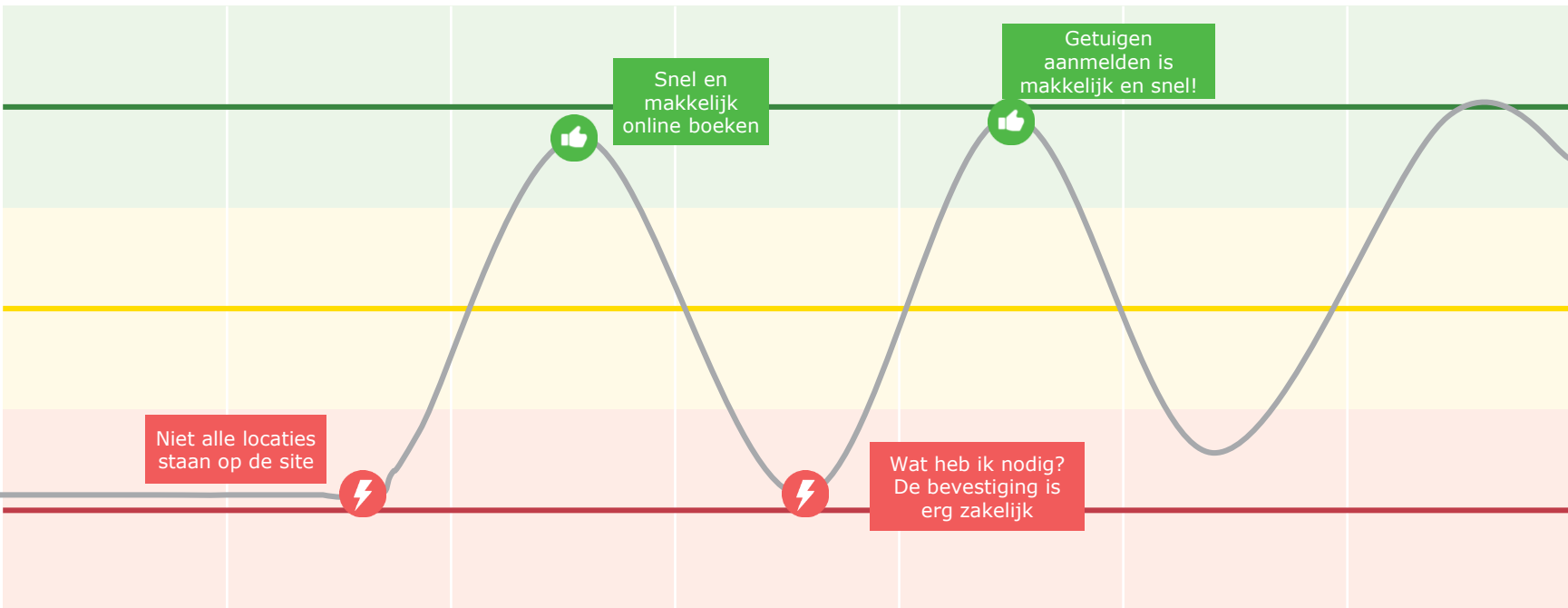
Positief



Neutraal



Negatief



Wij willen trouwen

Stichtse Vecht



1. Alle mogelijke locaties met mooie foto's
2. Overzicht in te nemen en genomen stappen
3. Duidelijk lettertype
4. Direct foto's locatie aan water met scenes bruidspaar erbij
5. Direct reserveren en betalen bij gekozen locatie
6. Goede info over trouwambtenaar
7. Beschikbare data in andere kleur


Klant
behoeften

Pijnpunten

- Google zoekresultaat 5 nietszeggende foto's
- Website erg zakelijk
- Niet alle locaties op website
- Afbeeldingen locaties niet direct bovenaan
- Onduidelijk wat huwelijk betekent bij keuze ceremonie
- Extra kosten eigen babs niet meteen zichtbaar
- Onduidelijk wat ik mee moet nemen bij regelen ondertrouw
- Bevestiging ondertrouw erg zakelijk
- Gegevens getuigen steeds opnieuw invullen

Dit werkt goed

- Website Trouwen in Stichtse Vecht en prijzeninfo goed vindbaar
- Boeken gaat snel en makkelijk online
- Aanmelden getuigen is makkelijk en snel gedaan

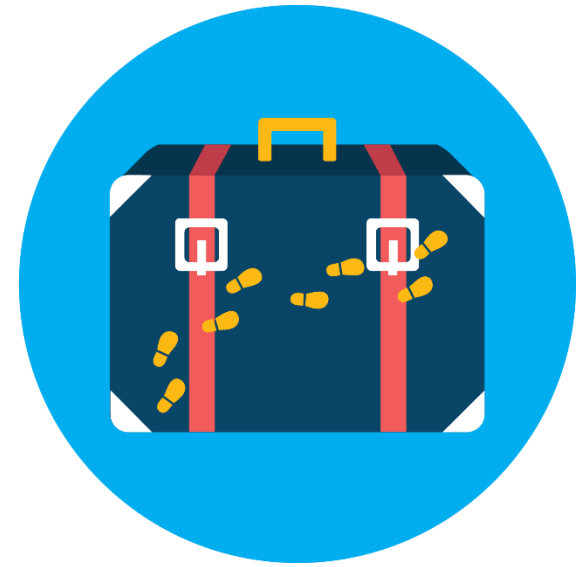
Verbeterpunten

- ZOZ

Verbeterpunten

Fases in proces	1. Wij gaan trouwen	2. Wij zoeken informatie	3. Wij reserveren en betalen en kiezen trouwambtenaar	4. Wij gaan in ondertrouw	5. Wij melden getuigen en kiezen naamgebruik	6. Wij maken afspraak trouwambtenaar	7. Wij gaan trouwen
Acties gemeente	Quotes en reviews toevoegen.	Zoektermen koppelen aan foto's locaties. Pakkende benamingen locaties.	Direct boeken vanaf locatiepagina. Alleen data zichtbaar die beschikbaar zijn of andere kleur.	Uitleg over ondertrouw geven. Checklist maken wat mee te nemen of te regelen.	Keuze naamgebruik op een apart formulier opnemen.		
	Meer en aantrekkelijke foto's bovenaan site en slideshow van trouwlocaties met locaties en bruidspaar.	Eigen populaire trouwlocaties direct in beeld en categorieën locaties maken. Alle trouwlocaties tonen met foto's. Landingspagina per locatie met impressie foto's met details.	Formulier aanvraag eigen trouwambtenaar in juiste lay-out met kosten.	Term ondertrouw overal noemen.			
		Groter lettertype. Kosten trouwambtenaar bovenaan zetten en waarom.	Betere uitleg locaties en wat er mogelijk is, positief formuleren: plek voor 100.	Bevestigingsmail ondertrouw leuker en persoonlijker maken.		Opfris-training voor babsen.	
		Filmpje over trouwambtenaren	Trouwambtenaar ook eigen Stichtsevecht-emailadres geven of online reserveren via kalender.	Feliciteit toevoegen bij aanmelding huwelijk via formulier.			
		Informatie over verschil huwelijk en geregistreerd partnerschap verduidelijken, ook wat de gevolgen zijn.	Inlogmogelijkheid klant met inzage genomen en te nemen stappen en wijzigen gegevens.	Sessie verlopen op website voorkomen.			
			Bij reserveren van datum, uitkomen bij homepage 'trouwen in SV' wanneer men op logo klikt.				

GEWENSTE KLANTREIS

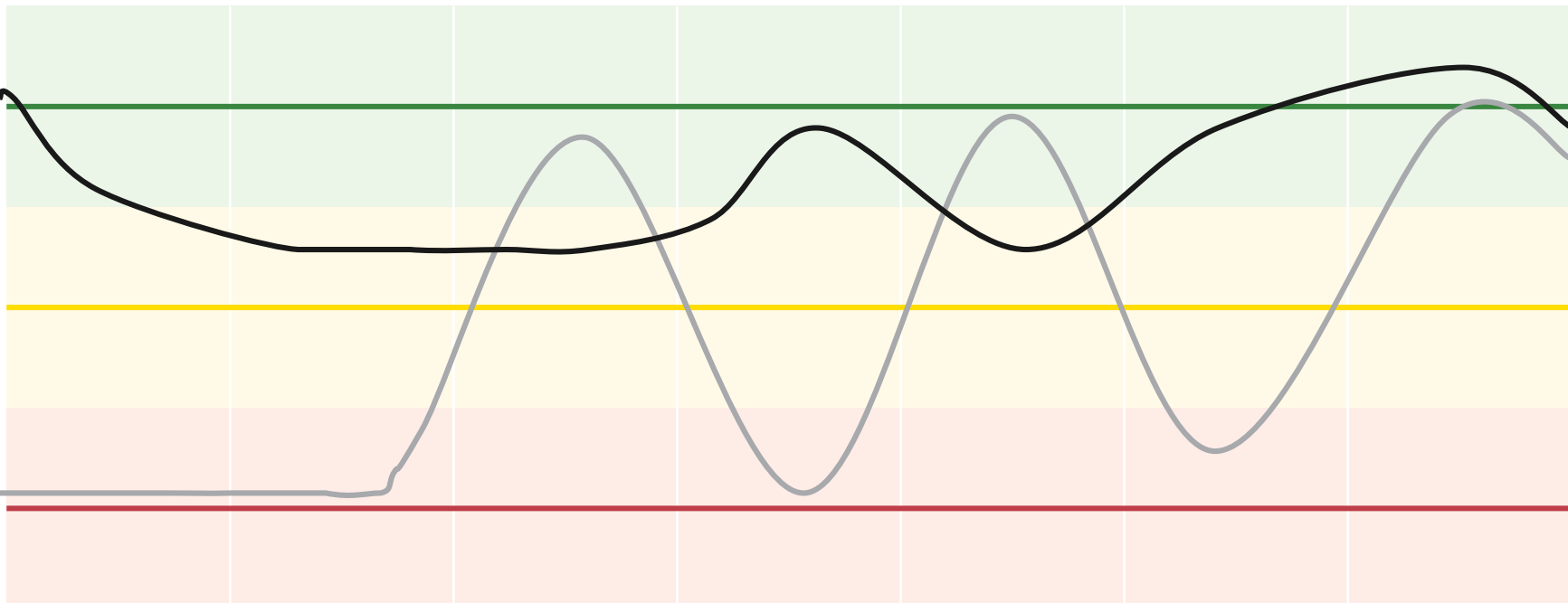


Gewenste Klantreis

Stichtse Vecht



1. Wij willen trouwen	2. Informatie zoeken	3. Reserveren en betalen	4. In ondertrouw	5. Aanmelden getuigen en kiezen naamgebruik	6. Afspraak maken met trouwambtenaar	7. Trouwen
Ik zoek via google en kijk op de website trouwen in SV	Ik zoek een locatie, datum, ceremonie en trouwambtenaar	Locatie en datum vastleggen, betalen. Verzoek indienen eigen trouwambtenaar	Ik regel ondertrouw via de website	Ik geef de namen van getuigen door en kopieën van hun paspoorten. Vul naamgebruik in	Ik bel de trouwambtenaar voor een afspraak. Tijdens de afspraak geven we onze wensen door	We geven elkaar het ja-woord, We vullen de enquête in en regelen naamgebruik bij gemeente waar we wonen



Verbeterplan

Oplossing	Impact	Gemak	Actie-nemer	Termijn
1. Foto's en beeldmateriaal huwelijkslocaties:				
a) Meer en aantrekkelijke foto's bovenaan site.	+	+		Korte termijn
b) Slideshow van trouwlocaties met locaties en bruidspaar.	+	+		Korte termijn
c) Alle trouwlocaties tonen met foto's.	+	+		Korte termijn
d) Landingspagina per locatie met impressiefoto's met details (eerst eigen locaties en dan externe locaties).	+	+		Korte termijn
e) Op lange termijn meer glossy website.	+	-		Midden lange termijn
2. Vinden informatie locaties:				
a) Zoektermen koppelen aan foto's locaties (Unique sellingpoints) en aan aantal mensen per locatie.	+	-		Midden lange termijn
b) Pakkende benamingen locaties.	+	-		Midden lange termijn
c) Eigen populaire trouwlocaties direct in beeld.	+	-		Midden lange termijn
d) Categorieën locaties maken.	+	-		Midden lange termijn
e) Prullenbakken plaatsen op Boom en Boos en onderhoud tuin Goudestein Boom en Bosch.	+	+		Korte termijn
f) Burgemeesterskamer Boom en Bosch als locatie toevoegen.	+	+		Korte termijn
3. Trouwambtenaren:				
a) Filmpje over trouwambtenaren (mediaschool stageopdracht).	+	-		Midden lange termijn
b) Beschikbaarheid zichtbaar op kalender: (tot 2 maanden voor huwelijk).	+	-		Midden lange termijn
c) Trouwambtenaar ook eigen Stichtse Vecht e-mailadres geven.	-	+		Lange termijn
d) Online reserveren trouwambtenaar via kalender.	+	-		Midden lange termijn
e) Opfris-training voor babsen (trouwaktes niet vergeten mee te nemen).	+	+		Korte termijn
f) Duidelijk maken dat er altijd een babs beschikbaar is.	+	+		Korte termijn
4. Informatie verduidelijken, persoonlijker en feestelijker maken				
a) Quotes toevoegen.	+	+		Korte termijn
b) Informatie over verschil huwelijk en geregistreerd partnerschap verduidelijken, ook wat de gevolgen zijn.	+	+		Korte termijn
c) Betere uitleg locaties en wat er mogelijk is, positief formuleren: plek voor 100.	+	+		Korte termijn
d) Term ondertrouw overall noemen.	+	+		Korte termijn
e) Uitleg geven over ondertrouw /aanmelden huwelijk.	+	+		Korte termijn
f) Checklist maken wat mee te nemen of te regelen bij ondertrouw (fysiek).	+	+		Korte termijn
g) Uitleg verschil ceremonies bij keuzelijstje bescheiden ceremonie en huwelijk Goudestein en Boom en Bosch , overige locaties en vrije locatie (Plug-In?).	+	-		Midden lange termijn
h) Groter lettertype.	-	-		Niet doen
i) Kosten trouwambtenaar bovenaan zetten en waarom.	+	+		Korte termijn
j) Duidelijke informatie geven over wat het betekent dat de aangewezen trouwlocatie openbaar is.	+	+		Korte termijn
k) Duidelijk aangeven wat de totale kosten bij vrije locatie zijn en dat er twee bedragen zijn die afzonderlijk moeten worden betaald.	+	+		Korte termijn
l) Duidelijke ingang / contactgegevens op website voor bezichtigen locatie.	+	+		Korte termijn

Verbeterplan

Oplossing	Impact	Gemak	Actie-nemer	Termijn
5. Inlogmogelijkheid klant: a) Inzage genomen en te nemen stappen en wijzigen gegevens. b) Eenmalige gegevens uitvraag.	+ +	- -		Midden lange termijn Midden lange termijn
6. Technische punten: a) Bij reserveren van datum als men op logo klikt bij homepage trouwen in SV uitkomen . b) Maximale 15 min sessietijd goed communiceren met klant en zorgen dat klant minder stappen hoeft te nemen.	- -	- +		Niet doen Lange termijn
7. Aanmelden huwelijk/ondertrouw: a) Bevestigingsmail ondertrouw leuker en persoonlijker maken. b) Felicitatie toevoegen bij aanmelding huwelijk via formulier (Van de handmatige mail een standaardmail maken).	+ +	+ +		Korte termijn Korte termijn
8. Huwelijksenquête: a) Huwelijksenquête automatiseren. b) Alle huwelijken in timeblocker. c) Enquête versturen naar alle pasgetrouwde stellen.	+ + +	- - -		Midden lange termijn Midden lange termijn Midden lange termijn
9. Communicatie met klant: a) Dossieropbouw met alle informatie over de klant raadpleegbaar voor medewerkers buza.	+	+		Korte termijn
10. Formulieren: a) Formulier aanvraag eigen trouwambtenaar in juiste lay-out met kosten. b) Keuze naamgebruik op laatste pagina zetten. c) Formulier eenmalige trouwlocatie maken.	+ - +	+ + +		Korte termijn Lange termijn Korte termijn
11. Huwelijk boeken: a) Alleen beschikbare data tonen of andere kleur geven. b) Direct boeken vanaf locatiepagina. c) Alleen ceremoniekeuze die bij locatie hoort tonen. d) Meer tijd tussen huwelijken inplannen.	+ + + +	- - - -		Midden lange termijn Midden lange termijn Midden lange termijn Midden lange termijn
12. Promotie: a) Onderzoeken aansluiten bij Toplocatie trouwen (landelijk) en meedoen aan landelijke open dagen voor trouwlocaties.	+	+		Korte termijn