

# Wij willen trouwen

## Gemeente Zaanstad



# Persona's

## Chris & Anne



Chris & Anne



Duidelijkheid

Ik-mentaliteit

Snel

To the point

Praktisch

### Persoonlijk

Net een huis gekocht en voor de hypotheek hebben Chris en Anne een verbintenis nodig. Voor Jeffrey hoeft er geen extra aandacht aan het huwelijk te worden besteed, maar Anne vindt het wel leuk om er met wat vrienden en familie toch wat aandacht aan te besteden. "Als je dan toch gaat trouwen".

### Ik en de overheid

Chris en Anne zijn gewend hun eigen zaken goed te regelen. Zij hebben alleen te maken met de gemeente als zij iets nodig hebben van de gemeente om hun eigen zaken goed te regelen. De interactie met de gemeente moet duidelijk, correct en to the point zijn.

### Doel

Een verbintenis om een hypotheek te krijgen, zodat ik alles goed heb geregeld.

### Belemmeringen

Geen duidelijkheid over procedure. Vind niet de juiste informatie op de website en per telefoon krijg ik tegenstrijdige informatie. Ik weet niet wat ze van mij verwachten.

### Behoeften

Duidelijkheid over of het goed is overgekomen wat ik wil en of dit nu goed geregeld wordt.

# Wij willen trouwen

## Huidige Klantreis



Huidige klantreis

Informatie zoeken over (on)mogelijkheden	Aanmelden bij Gemeente Zaanstad	Bevestiging vanuit Zaaksysteem	Wachten	Gebeld door ambtenaar	Wachten	Schriftelijke bevestiging	Wachten	Betalen	Wachten
--	---------------------------------	--------------------------------	---------	-----------------------	---------	---------------------------	---------	---------	---------

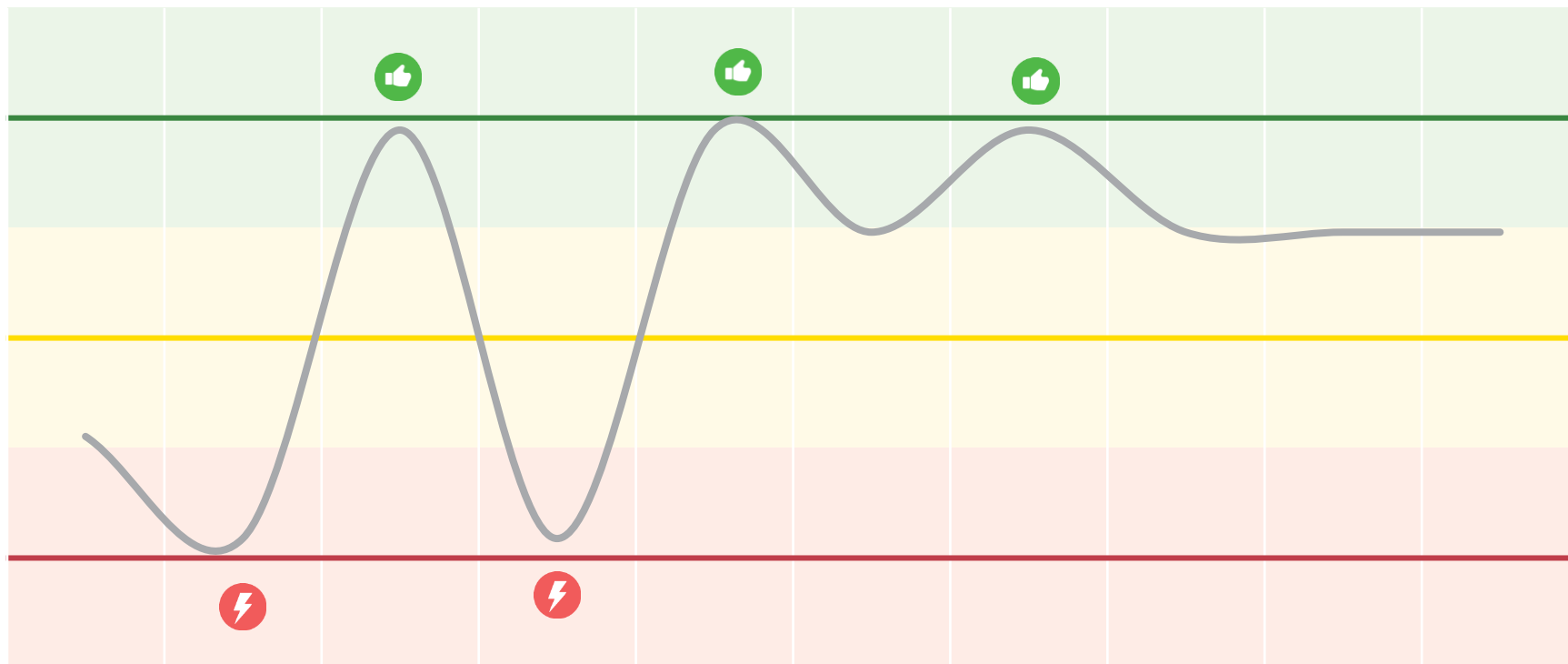
Touchpoint



Positief

Neutraal

Negatief



FASE  
0

# Er gebeurt iets

Wij hebben net een huis gekocht en voor de hypotheek hebben wij een verbintenis nodig. Voor mij hoeft er geen extra aandacht aan het huwelijk te worden besteed...



... Maar ik vind het wel leuk om er met wat vrienden en familie toch wat aandacht aan te besteden. "Als je dan toch gaat trouwen".

1

2

3

4

5

# FASE 1

## We gaan informatie zoeken over (on)mogelijkheden

en we trouwen in de gemeente Zaanstad? - Waar kunnen we trouwen? - Microsoft Internet Explorer provided

://zaanstad.nl/mozard/!suite86\_scherm0325?mPag=325&mVrg=394&mLok=18&Alle=}

### Overzicht vragen

- ...elijk de trouwzaal bezichtigen?
- ...gen we bij een huwelijksjubileum?
- ...trouwen als wij in het buitenland wonen?
- ...waarden trouwen?
- ...ambtenaar contact op?
- ...gistreerd partnerschap bekend gemaakt?
- ...voorgenomen huwelijk ook schriftelijk doorgegeven worden?
- ...rtnerschapsregistratie gesloten worden?
- ...gratis te trouwen?
- ...de gemeente Zaanstad?
- ...-partnerschap?
- ...welijk voltrekken?
- ...og iets gewijzigd worden?
- ...rouwboekje voor en hoe kom ik eventueel aan een kopie?

Ik was laatst in het Stadhuis maar zij verwezen me naar de website. Wel jammer, ik was er nu toch.

Snap jij de informatie op de website??? Er is zoveel informatie maar het is mij niet duidelijkheid wat de procedure is, en wat er van ons wordt verwacht.

En wat een ambtelijke taal: wat betekent éénmalige benoeming Babs? En wat betekent *inleg* trouwboekje?

Wel tof dat als je een uitkering hebt je er toch een mooie ceremonie van kan maken op kosten van de gemeente.



1

2

3

7

# FASE 1

## We gaan informatie zoeken over (on)mogelijkheden



Klant  
behoeften

1. Wat moet ik doen?
2. Wat is de procedure?



Activiteiten

1. Informatie inwinnen op stadhuis en de website



Verwarring, Wat is de procedure? En wat moeten wij zelf doen?

### Pijnpunten

Informatie is niet consistent. Ook vind ik steeds weer nieuwe dingen. Maar dat wat ik zoek kan ik niet vinden.

Ik wil weten wat de procedure is. Welke stapjes moeten we doorlopen en wanneer vinden die plaats en wat wordt er van ons verwacht? Ik vind dat wel heel onduidelijk.

Ik vind het jammer dat als ik in het stadhuis ben ze me verwijzen naar de website. Ze kunnen toch wel iets zeggen...

Ik wil meteen weten of mijn datum vrij is

Ik vind het jammer dat ik vanuit het KCC niet doorverbonden kan worden met Burgerzaken voor een afspraak

Te veel informatie bij 'overzicht vragen'. Ik wil meer sturing

Info dat ondertrouw niet meer bestaat.

### Verbeterpunten

Wees duidelijk over de te volgen procedure en wat je precies van het stel verwacht. Maak eenvoudig stappenplan.

Basisinformatie via het kanaal dat de klant zelf kiest.

Op de zuil ook vermelden dat men bij de receptie terecht kan.



### Dit werkt goed

Veel informatie te vinden

4

5

6

7

## FASE 2

# We gaan ons aanmelden bij de gemeente

Fijn, het kan online! Oh nee, het is geen online formulier, wat omslachtig allemaal!

En we moeten ook nog onze legitimatie inscannen en uploaden. Ook niet fijn!



1

2

3

4

5

6

7

# FASE 2

## We gaan ons aanmelden bij de gemeente



Klant  
behoeften

1. Snel en makkelijk aanmelden
2. Begrijpelijke taal en vragen



Activiteiten

1. Downloaden formulier
2. Invullen formulier
3. Scannen formulier
4. Uploaden formulier
5. Uploaden identiteit



Vermoeiend!  
Veel vragen, veel  
invullen, op een  
moeilijke manier en  
is het veilig?

### Pijnpunten

We moeten het formulier downloaden, uitprinten, invullen, inscannen en weer uploaden;  
Best ingewikkelde vragen over nationaliteit; gemeenschapsonderdaan etc.

We moeten erg veel gegevens invullen die de gemeente al van ons weet en soms dubbel invullen.

Uploaden van identiteitspapieren vind ik vervelend (fraudegevoelig).

Tekst in het formulier vind ik erg ambtelijk. Ik begrijp niet alles.

Wat gebeurt er als ik op nee klikt bij de vraag statusmeldingen per e-mail?

Vreemd dat je mag trouwen als je nog niet bent geboren. Wanneer worden we nu gebeld?

### Verbeterpunten

Online formulier aanbieden.

Een beslisboom aanbieden voor het invullen van de vragen over nationaliteit; gemeenschapsonderdaan etc.

Gegevens overnemen uit bestaande systemen.

Eenvoudig proces maken, waarin de stappen zijn vermeld.

De website optimaliseren

DigiD instellen

Digitaal afhandelen



### Dit werkt goed

Aanmelding is verstuurd

6

7



FASE  
3

# We krijgen een bevestiging via zaaksysteem

Onze aanmelding is goed overgekomen. Dat is mooi!



We kunnen onze aanmelding nu in het zaaksysteem volgen. Dat is erg fijn, alleen jammer dat we niet weten wanneer we gebeld worden.

1

2

3

7

# FASE 3

## We krijgen een bevestiging via zaaksysteem



Klant behoeften

1. Zekerheid over aanmelding en verdere procedure



Activiteiten

1. Bevestiging ontvangen en controleren

### Pijnpunten

We weten niet weten wanneer we gebeld worden.

### Verbeterpunten

Geef helderheid over de volgende stap in de procedure (wanneer ze worden gebeld).



Zekerheid en onzekerheid. De aanmelding is aangekomen maar wanneer worden we gebeld?



### Dit werkt goed

We hebben zekerheid dat onze aanmelding is doorgeslagen bij de gemeente.

4

5

6

7

FASE  
4

## En nu maar wachten.....

Jee, wat duurt dat lang!



Ja, en ik wil graag een paar mensen uitnodigen. Wat vervelend dat ik niet weet wanneer ik dat kan gaan doen.

1

2

3

4

# FASE 4

## En nu maar wachten...



1. Zo kort mogelijk wachten
2. Duidelijkheid over hoe lang



1. Wachten
2. Informeren



Onzekerheid want we moeten lang wachten en weten niet wanneer we worden gebeld

### **Pijnpunten**

We moeten lang wachten en weten niet wanneer we worden gebeld.

### **Verbeterpunten**

Wees duidelijk over de termijnen waarop het stel wordt gebeld.



### **Dit werkt goed**

FASE  
5

## De ambtenaar belt!

Wat een fijn gesprek en  
supertoffe gast van de  
gemeente!



Eindelijk  
duidelijkheid. Ik ga  
onze vrienden en  
familie uitnodigen!

1

2

3

4

5

6

7

# FASE 5

## De ambtenaar belt!



Klant  
behoefte

1. Bevestiging van datum, tijd, locatie en babs



Activiteiten

1. Telefonisch gesprek met ambtenaar



Fijn!  
Goed gesprek en ik weet nu waar ik aan toe ben.



### Pijnpunten

Ik krijg een anoniem telefoontje uit Zaanstad, wie heeft mij gebeld?



### Verbeterpunten



### Dit werkt goed

Goed gesprek met de ambtenaar, ik weet waar ik aan toe ben.

4

5

6

7

FASE  
6

## Wachten.....



Volgens mij krijgen we binnenkort nog een bevestiging van onze afspraken.

1

2

3

4

7

# FASE 6

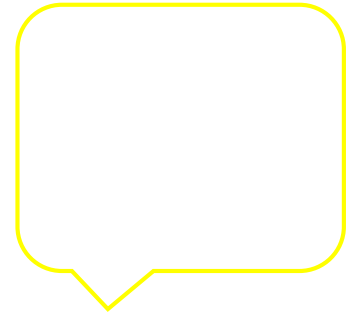
## Wachten...



1. Zo kort mogelijk wachten



1. Wachten



### Pijnpunten

### Verbeterpunten



### Dit werkt goed

4

5

6

7



FASE  
7

## Daar is de bevestiging!



Hee wat grappig. De bevestiging komt per post.

1

2

3

4

5

6

7

# FASE 7

## Daar is de bevestiging...



Klant  
behoefte

1. Snel een bevestiging van de gemaakte afspraken



Activiteiten

1. Bevestiging ontvangen en controleren



Goed!  
Bevestiging komt  
snel en de  
afspraken kloppen

### **Pijnpunten**

Raar dat de bevestiging per post komt, al de voorgaande stappen zijn per mail gegaan.

### **Verbeterpunten**

DigiD instellen  
Digitaal afhandelen



### **Dit werkt goed**

Bevestiging komt vlot (na een week)

1

2

3

4

5

6

7

FASE  
8

## Wachten



Oh ja, we krijgen ook nog een factuur. Ben benieuwd hoe lang dat duurt.

1

2

3

4

7

# FASE 8

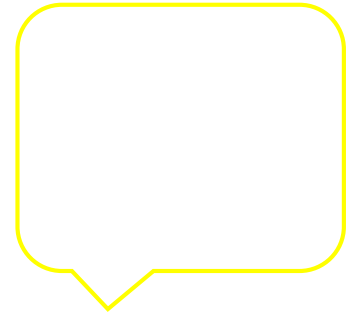
## Wachten...



1. Zo kort mogelijk wachten



1. Wachten



### Pijnpunten

### Verbeterpunten



### Dit werkt goed

4

5

6

7

FASE  
9

## We hebben de factuur ontvangen

Dat is snel! Jammer dat het geld kost (grapje!) maar nu weten we in ieder geval zeker dat het allemaal goed geregeld is.



1

2

3

4

5

6

7

# FASE 9

## We hebben de factuur ontvangen



Klant  
behoeften

1. Duidelijke factuur



Activiteiten

1. Factuur controleren
2. Factuur betalen



**Pijnpunten**



**Verbeterpunten**

Prima!  
Factuur klopt



**Dit werkt goed**

Factuur klopt

4

5

6

7

FASE  
10

## We wachten geduldig op onze trouwdag



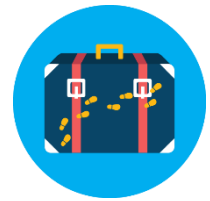
1

2

7







# Actieplan

Interne proces aanpassen op gewenste klantreis door:

- Draagvlak creëren bij BABSen: duidelijke afspraken over beschikbaarheid
- Implementeren van nieuwe werkwijze
- Verbetering van communicatie op website
- Ondersteuning van juiste ICT-systeem