

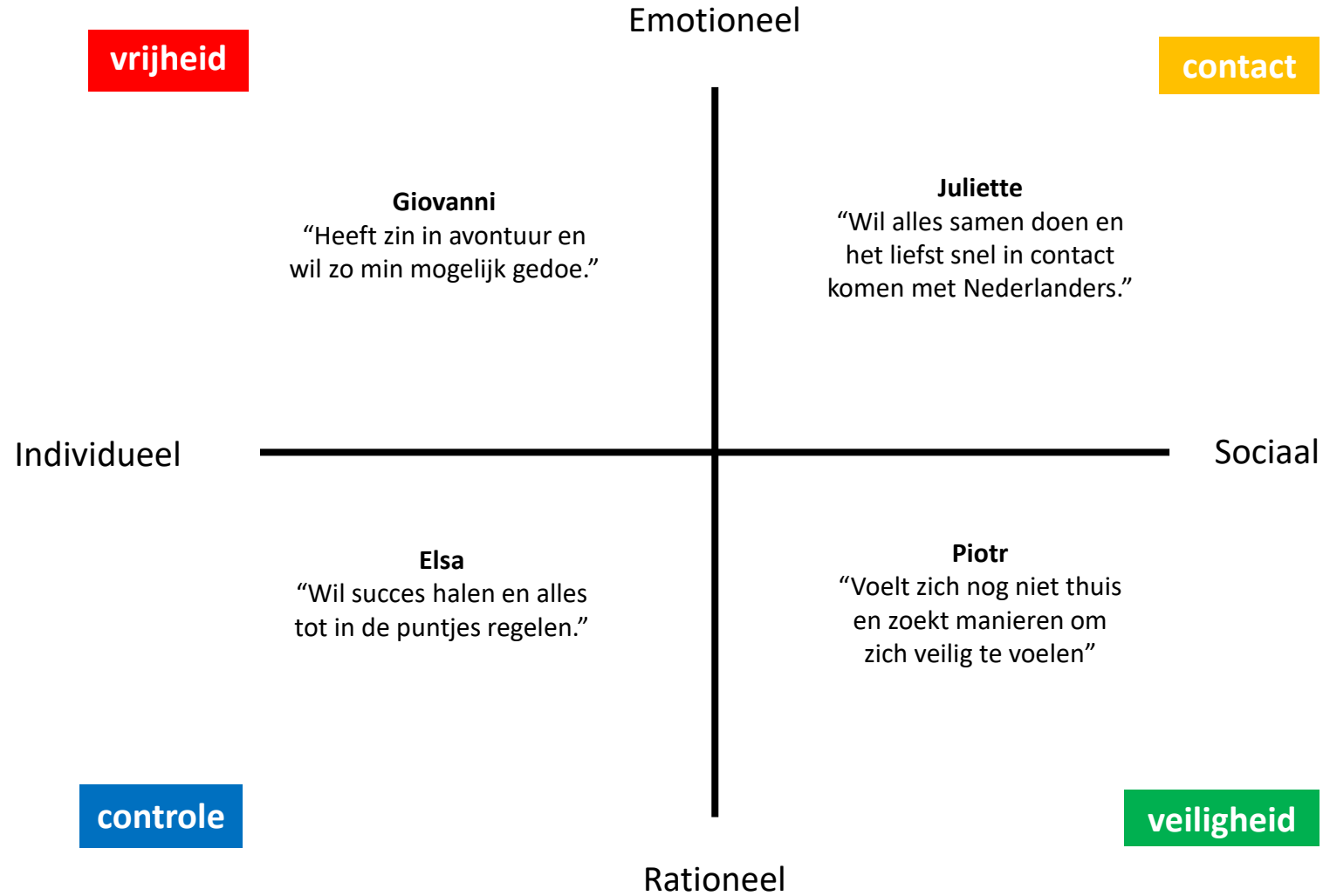
Klantreizen SDG

Persona's, huidige en gewenste klantreizen

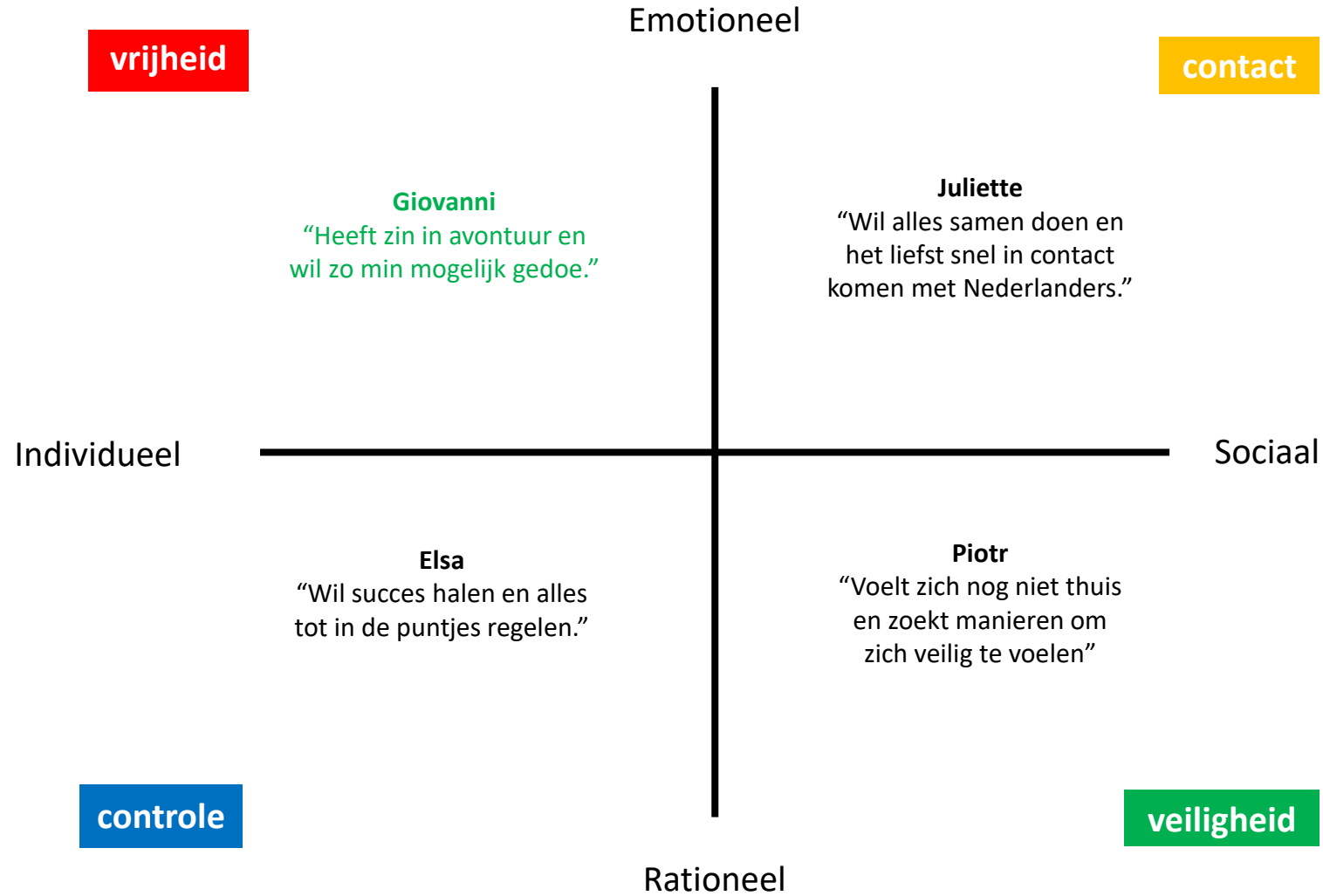
DOELGROEPEN

- EU burger die in NLD wil wonen
- EU burger die in NLD wil ondernemen
- EU burger die in NLD wil studeren
- EU burgers die in NLD wil werken

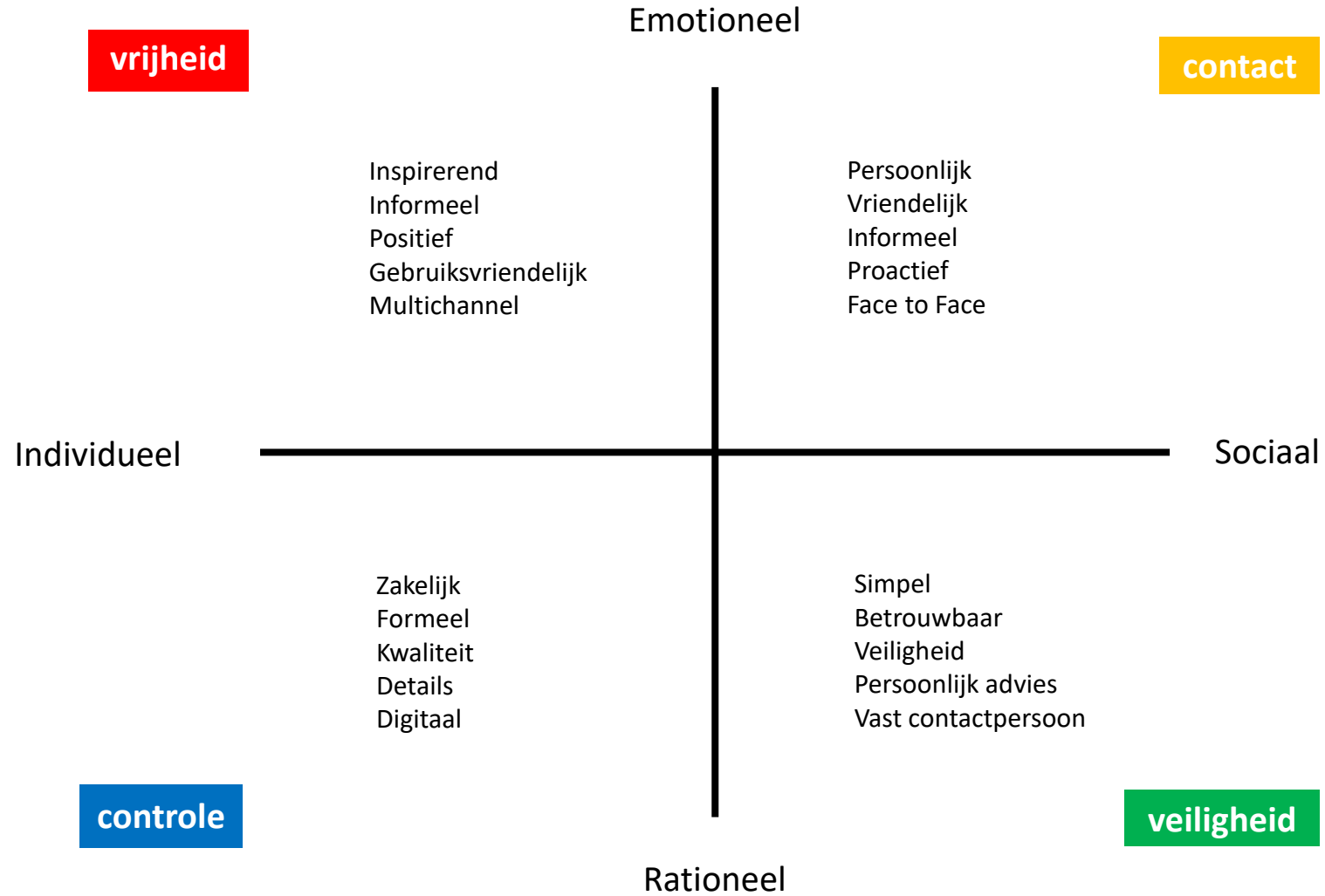
Doelgroepen



Doelgroepen



Doelgroepen



Ondernemen

Giovanni

Leeftijd: 47 jaar

Gezin: getrouwd met Isabella
en heeft drie kinderen (16, 14 en 10 jaar)

Gevestigd: Milaan

Beroep: ondernemer, pizzeria

Drijfveren: vrijheid, onafhankelijk en avontuur

Hoofddoelstelling: verhuizen naar Castricum
om met z'n gezin een pizzeria te openen



Giovanni

Jobs to be done

Wonen

- Inschrijven bij gemeenten
- Op zoek naar een woning
- Auto meenemen
- Gas water licht regelen

Onderneming

- Op zoek naar een geschikte gemeente
- Op zoek naar een bedrijfspand
- Op zoek naar leningen / financieringen
- Inschrijven bij KVK
- Benodigde vergunningen aanvragen (welke zijn nodig?)
- Ondernemersnetwerk
- Personeel aannemen
- Openingstijden

Financiering

- Op zoek naar leningen / financieringen
- Bankrekeningen openen (zakelijk en persoonlijk)
- Welke belastingen betalen?
- Wegenbelasting

Kinderen

- Kinderbijslag
- Buitenschoolse opvang
- Inschrijven scholen
- Vervolgstudie
- Sportvereniging voor de kinderen

Overige

- Cursus Nederlands
- Vereniging van Italianen

De huidige klantreis

Een pizzeria openen in Castricum

Huidige klantreis (1/3)

Een pizzeria openen in Castricum



Huidige klantreis

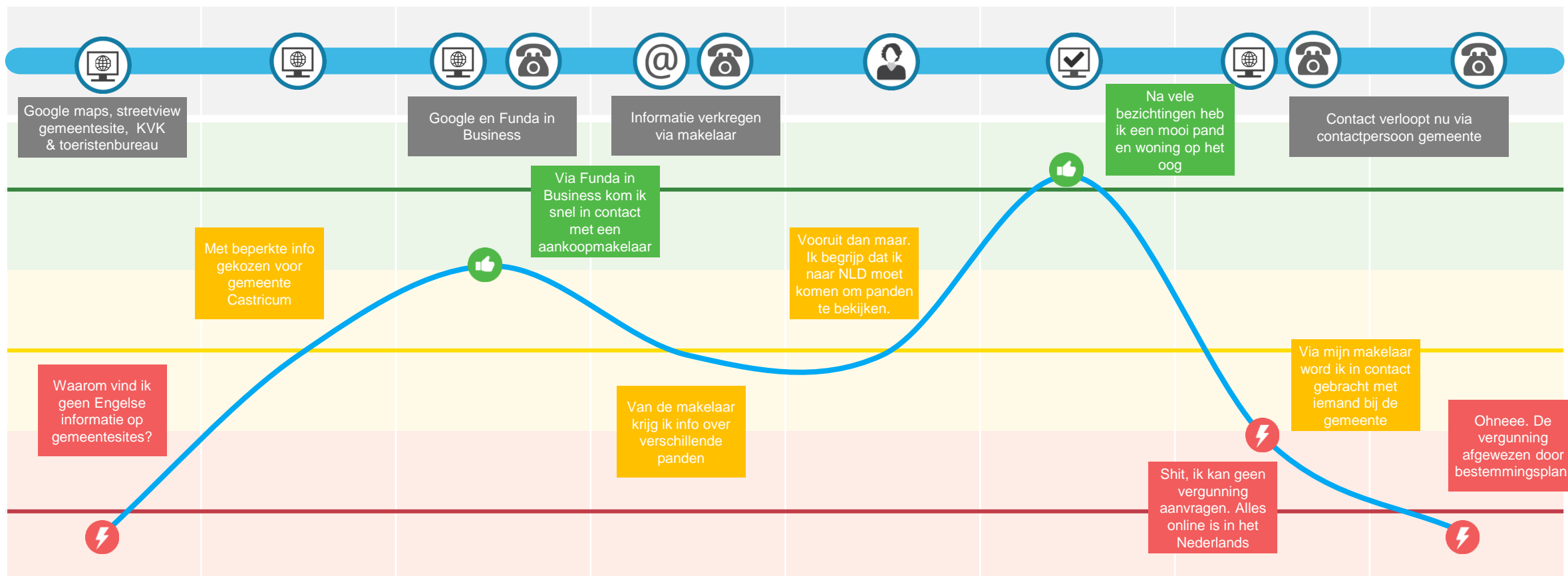


Touchpoint

Positief

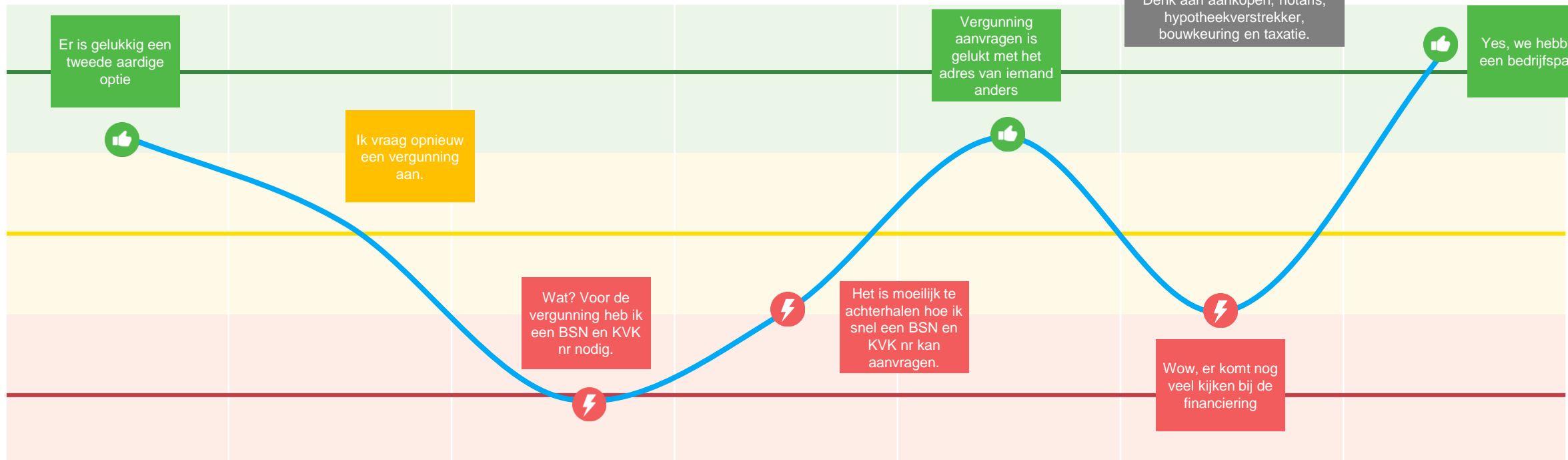
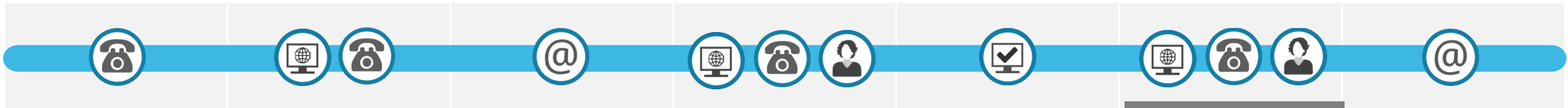
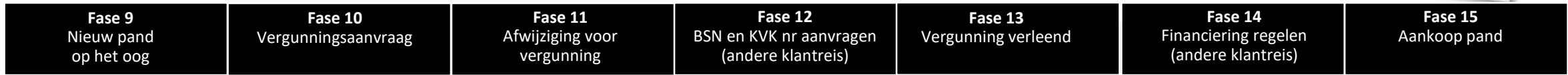
Neutraal

Negatief



Huidige klantreis (2/3)

Een pizzeria openen in Castricum



Huidige klantreis (3/3)

Een pizzeria openen in Castricum



De prettige aspecten

- De meeste Nederlanders spreken goed Engels. Je moet het dus ook vooral van deze persoonlijke contacten hebben.
- Sommige sites (zoals Funda for Business) of business.gov.nl geven wel algemene teksten in het Engels.

De onprettige aspecten

- Overzicht ontbreekt (wat moet je eerst regelen voordat je andere zaken kan regelen)
- Engelse teksten ontbreken op gemeentesites
- Veel procedures kosten ontzettend veel tijd / moeite
- Weinig informatie beschikbaar om beslissingen te kunnen maken (zoals waar een gunstig vestigingsklimaat is)
- Weinig informatie beschikbaar over plannen gemeenten (zoals bestemmingsplannen)
- Sommige regels zijn voor buitenlanders niet te begrijpen

De gewenste klantreis

Een pizzeria openen in Castricum

Gewenste klantreis (1/3)

Een pizzeria openen in Castricum



Huidige klantreis



Touchpoint



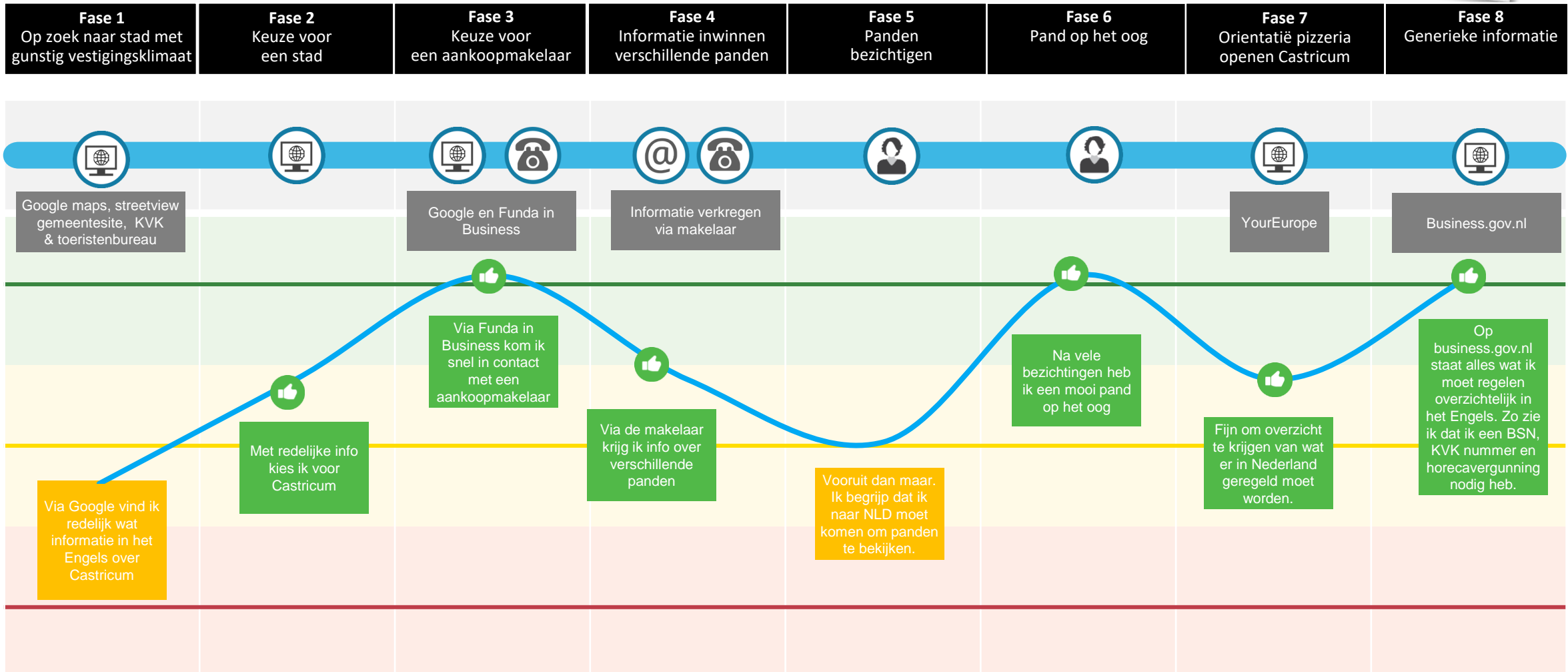
Positief



Neutraal

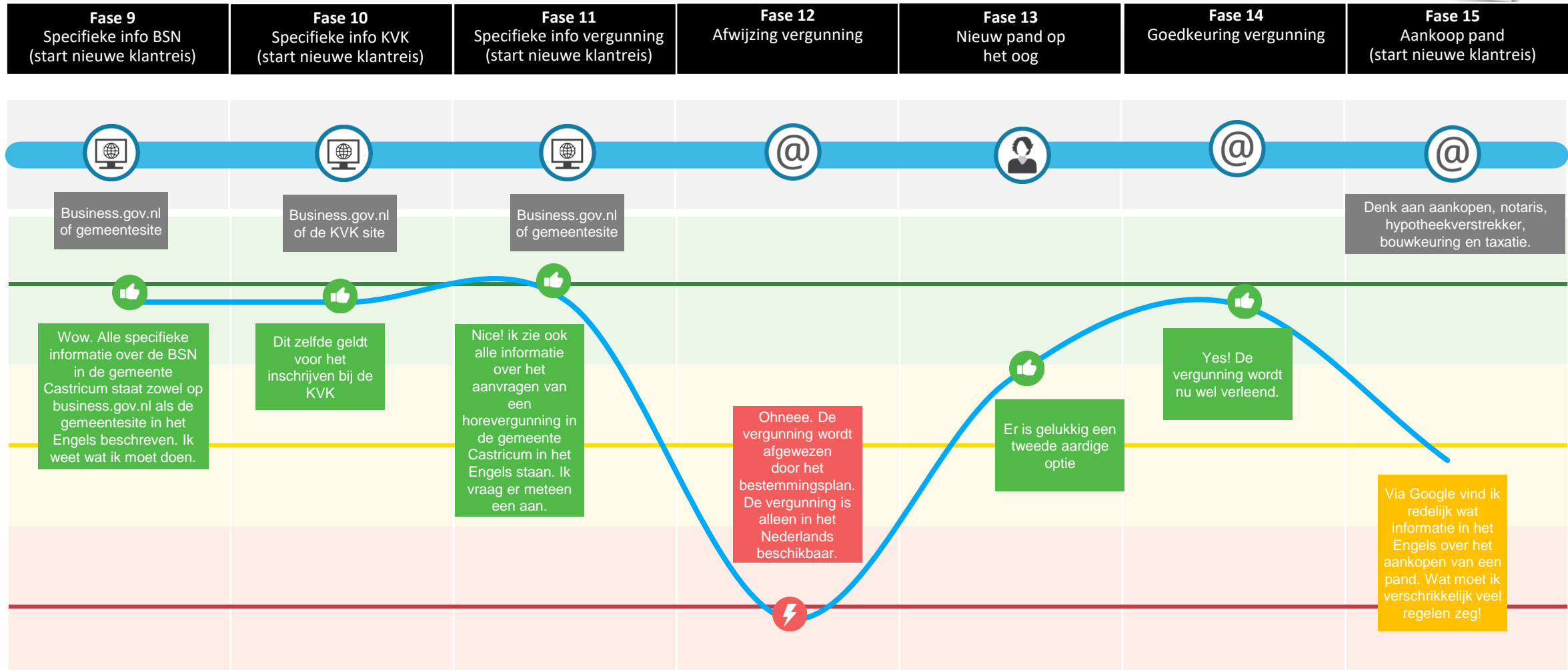


Negatief



Gewenste klantreis (2/3)

Een pizzeria openen in Castricum



Gewenste klantreis (3/3)

Een pizzeria openen in Castricum



De prettige aspecten

- Via YourEurope kom je snel op de overzichtspagina van business.gov.nl
- Op business.gov.nl vind je snel een overzicht van wat je eerst moet regelen voordat je andere zaken kan regelen.
- Op business.gov.nl vind je ook alle specifieke informatie van de gemeente in het Engels. Hierdoor weet je precies waar en wanneer je bij de gemeente kan aankloppen. Deze informatie vind je ook op de gemeentesite.
- Als je het online niet kan vinden, kan je veel te weten komen via de Nederlanders. Zij spreken meestal gewoon Engels.
- Er wordt voor een groot deel voldaan aan de behoefte van Giovanni aan gemak en gebruiksvriendelijkheid.

De onprettige aspecten

- Er is weinig informatie in het Engels beschikbaar om inzage te krijgen over de bestemmingsplannen.
- Er moet helaas ontzettend veel geregeld worden.
- Er wordt voor een groot deel nog niet voldaan aan de behoefte van Giovanni aan inspiratie en informeel contact.