

# Hoe lees ik een persona?



## Werken met persona's

De persona's geven inzicht en helpen empathie te creëren voor de gebruikersgroepen en hun (verschillende) behoeften en drijfveren.

De persona's presenteren de onderzoeksresultaten uit de interviews en zijn samengesteld uit de ervaringen van de interviewrespondenten.

De persona's geven weer wat de klant van dienstverlening verwacht en hoe zij de huidige dienstverlening ervaren.

### Scenario

Elk persona is gekoppeld aan een scenario, dit is het initiatief waarmee zij in aanraking komen met de Omgevingswet.

### Persoonlijke Informatie

Geeft info over de relatie van de persona tot zijn omgeving. En hoe zijn of haar verwachtingen beïnvloed worden door de omgeving.

### Belevingsprincipes

De meter geeft het belang van de verschillende belevingsprincipes voor deze persona weer

### Persoonlijkheidsdonut

De donut beschrijft persoonlijkheidskenmerken die ten grondslag liggen aan het gedrag van de persona.

**Lidewij - De zorgvuldige initiatiefnemer**  
Burger Incidenteel

*De foto is ons huis in Loosdrecht. Door een extra schot bij foto binnen komt kindelijke speelruimte ontstaat. Het is een realisatie waar we ons al zo lang op verheugen.*

*Nadat mijn baan zit ik in het leerlingenschool van mijn kinderen.*

*In mijn vrije tijd dirigeer ik in dit muziekensemble.*

*Deze originele bouwtekeningen hebben we gevonden in het bouw-depot. Dat vinden we via een kennis.*

*We willen heel graag een aanbouw maken aan ons huis, dan kunnen we daar een mooie studeerkamer plaatsen en een extra logeerkamer voor de kinderen.*

**Mijn Belevingsprioriteiten**

Ambitieuze	Gedreven
Betrokken	Betrokken
Nieuwsgierig	Betrokken
Brede Kennis	Controle
Volledig Overzicht	Optimiser
Netwerker	Relevante Informatie
Op de hoogte	Veeleisend

**Persoonlijk**

**Familie**  
Ik ben getrouwd met Dirk-Jan en heb twee kinderen, Tijl (22) en Claartje (19). Nu onze kinderen de deur uit zijn hebben we de tijd gevonden om van ons huis in Loosdrecht echt ons droomhuis te maken.

**Werk**  
Naast mijn baan als museum directrice zit ik in leerlingenschool van de school van mijn kinderen. Ik ben zeer betrokken met het behoud van cultuur en probeer daar ook invloed op uit te oefenen. Zoals de geschiedenis van ons huis. Ik wil het karakter graag hetzelfde houden. Dat is iets dat de gemeente toch zou moeten aanmoedigen?

**Vrienden**  
Mijn man en ik hebben een breed sociaal netwerk. Dat heeft ons zeker geholpen bij het voorbereiden van onze plannen. We hebben samen met een bevriende architect de bouwtekeningen gemaakt en we kenden een wethouder die ons van te voren veel kennis over het proces heeft bijgebracht. Helaas werkt hij niet voor onze eigen Gemeente. Die contacten lopen toch wat moeizamer.

**Ik en de overheid**

**Ik & de overheid**  
Ik ben maatschappelijk zeer betrokken en zeker als het om het om het behoud van onze leefomgeving gaat. Ik vind dat we als Nederlandse bevolking een groot privilege hebben dat wij onze afvaardiging zelf kunnen kiezen. In de lokale politiek zie ik af en toe wel dingen die me niet aanstaan. Dan wordt er zo strak vastgehouden aan bepaalde regeltjes die enkel op papier van waarde zijn maar totaal geen praktisch nut hebben. Ik vind dat jammer.

**Hoe ik omga met problemen**  
Ik plus alles tot de bodem uit, ook als het niet mijn specialisme is. Ik vind het belangrijk om die kennis te vergaren en me ergens helemaal in vast te bijten. Ik houd graag de controle en kijk goed naar de kwaliteit en herkomst van bepaalde informatie. Op Wikipedia kijk ik ook altijd even naar de referenties. Tijdens een gesprek pak ik mijn tablet erbij om snel achtergrond informatie op te zoeken. Dan wil ik gewoon weten of het klopt.

**Diensten die ik gebruik**

**consumentenbond**  
Als abonnee van de Consumentenbond kijk ik kritisch naar de producten en diensten die ik aanschaf. Door gebruik te maken van de gidsen, online diensten en de hulplijn weet ik zeker dat ik waar krijg voor mijn geld.

**WIKIPEDIA**  
Als ik de krant lees zoek ik vaak bepaalde achtergrondfeiten op via Wikipedia. Ik voeg zelf ook regelmatig informatie toe vanuit mijn specialisme. Mijn kinderen noemen me een betweter, maar ik vind het gewoon erg belangrijk.

**Parkmobile**  
Ik maak regelmatig gebruik van park mobile. Dat is heel handig en overal te gebruiken. Je weet precies hoeveel je betaalt en als mijn parkeerkaart bijna afloopt dan krijg ik een berichtje. Zo weet ik precies waar ik aan toe ben.

**iens**  
Als we gezellig uit eten willen, check ik de restaurant opties altijd even via de iens app. Als het restaurant onder de 8 scoort, vertrouw ik het gewoon niet. Zelf schrijf ik ook regelmatig recensies, zodat iedereen de juiste keuze maakt voor een geslaagde avond.

### Ik & de overheid

Beschrijft hoe de persona aankijkt tegen de overheid en de dienstverlenende rol van de overheid. Ook beschrijft het hoe deze omgaat met problemen die zich voordoen tussen zichzelf en de overheid.

### Diensten

Dit zijn de diensten die de persona graag gebruikt omdat ze aansluiten bij hun persoonlijke kenmerken.