

# Managementsamenvatting



## Klantpersona's

Per gebruikersgroep zijn er twee klantpersona's in kaart gebracht. De klantpersona's zijn gebaseerd op de uitersten in persoonlijkheden die we tegenkwamen in de interviews die zijn gehouden. Elke klantpersona stelt andere eisen aan de dienst en handelt op een bij zijn of haar persoonlijkheid passende wijze. Elke persona heeft een eigen scenario waarmee hij of zij in aanraking komt met een omgevingsinitiatief. Hoe zij daardoor de dienst ervaren is terug te vinden in de klantreizen in dit rapport. De 10 klantpersona's worden hieronder kort geïntroduceerd.

### Burger incidenteel



#### **Lidewij: De zorgvuldige initiatiefnemer**

Wil het liefst alles zelf regelen, maar het proces is nu te moeilijk om zelf te doen. Ze vindt het daarom belangrijk dat de overheid transparant is over wat er van haar wordt verwacht en waarom.

### Bedrijf incidenteel



#### **Jan: De resultaatgerichte aanpakker**

Is niet zo behendig met de computer en wil geen poespas, maar duidelijkheid en eenvoud. Zoekt het liefst via zijn vertrouwde sectorwebsite en wil graag dat de gemeente met hem meedenkt.

### Bedrijf professioneel



#### **Albert: De efficiënte doorpakker**

Vindt efficiëntie cruciaal om zoveel mogelijk aanvragen te kunnen afhandelen. Hij weet goed hoe alles moet dus simpele uitleg is niet nodig. Vindt dat de behandeling lang duurt en wil inzicht in het proces.

### Belanghebbende incidenteel



#### **Rianne: De gedupeerde modelburger**

Wordt pas laat betrokken bij het initiatief van haar buurman en voelt zich overrompeld. Was liever geen kostbaar juridisch proces gestart, maar ziet geen andere optie. Wil eerder en informeler betrokken worden.

### Belanghebbende professioneel



#### **David: De gespecialiseerde jurist**

Heeft transparante en volledige informatie van de zaak nodig om belanghebbenden optimaal te kunnen ondersteunen. Hij wil goed en tijdig geïnformeerd worden over voor zijn zaak relevante termijnen.

### Burger incidenteel



#### **Mathijs: De pragmatische uitbesteder**

Besteedt het aanvragen van vergunningen het liefst volledig uit en verwacht vanuit de overheid alleen contact over relevante, eenvoudige vragen. Wil graag zo snel en moeiteloos mogelijk een besluit.

### Bedrijf incidenteel



#### **Eva: De sociale optimist**

Ziet dat dienstverleners niet altijd raad weten met nieuwe bedrijfsconcepten zoals die van haar. Zoekt vaak persoonlijk contact met gemeente om voortgang te peilen en waardevolle contacten te leggen.

### Bedrijf professioneel



#### **Friso: De grondige diplomaat**

Doet grote complexe projecten die vragen om een extra grondige aanpak. Hij vindt transparantie belangrijk en moet nu erg veel bronnen raadplegen. Overlegt veel met overheden gedurende het proces.

### Belanghebbende incidenteel



#### **Hendrik: De ideologische mobilisator**

Verlangt relevante informatie en wil graag weten welke initiatieven en plannen zijn interesses en visie op natuur raken. Hij wil meedenken over impactvolle planvorming-initiatieven in zijn omgeving.

### Belanghebbende professioneel



#### **Sietske: De ideologische ondersteuner**

Adviseert welke informatie haar cliënt kan gebruiken om actie te ondernemen. Benodigt daarom overzicht nodig van alle beschikbare, gecertificeerde informatiebronnen. Levert een ideologische bijdrage.