Digitale dienstverlening
Aanvraag van parkeervergunning

Huidige klantreis

Zoeken op www.oosterhout.nl	Pagina's Inwoners, Verkeer, Parkeren	Parkeervergunning aanvragen	Pagina Bewoners-vergunning	Stap Soort product aanvragen	Stap Parkeerzone en datum	Stap Voer kenteken in	Stap Prijs Vergunning	Stap Betalen	Bevestiging vergunning

Touchpoint

Positief

De noodzakelijke pagina is snel vindbaar. Zowel via Google en onder de P in de gemeentewinkel.

Het is een slim proces. Op basis van huisadres wordt de zone bepaald.

Onduidelijk over welke periode de prijs van 12,60 euro moet worden betaald

Neutraal

De term aanvraagbare producten is onduidelijk

Waarom wordt er gevraagd naar een e-mail adres? Daarnaast, zijn er twee pagina's benodigd voor deze verificatie.

Ik zou het fijn vinden dat ik, zonder de site te verlaten, kan zien wat er onder wordt verstaan.

1) Toelichting ontbreekt (waarom kun je drie kentekens invoeren?). 2) Noodzakelijke documenten worden niet vooraf aangegeven. 3) Tot slot, wat wordt bedoeld met een werkgeversverklaring?

Snelle bevestigingsmail..

In de e-mail wordt verwezen naar 2Park. In het proces wat is doorlopen wordt deze app nergens genoemd.

Negatief

Het is niet duidelijk welke informatie benodigd is voor het aanvragen van een parkeervergunning