



Klantreizen Schouders Eronder

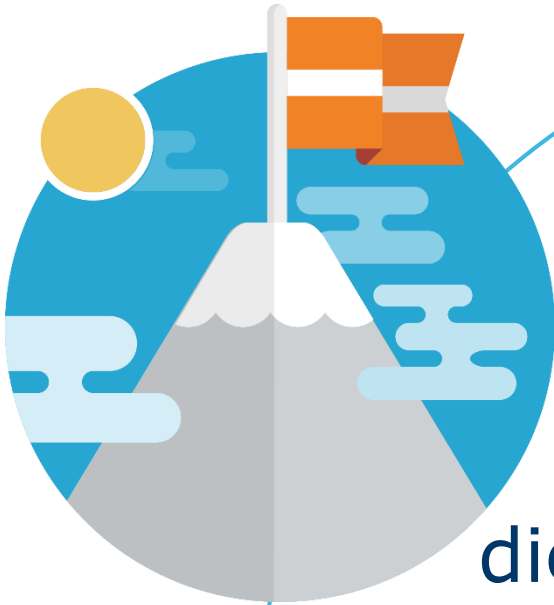
29 november 2018

Welkom!

Voorstellen: Jeske Gunterman

- Klantreiscoach
- Rol in de Leermodule Klantreizen:
 - Facilitator workshops
 - Aanspreekpunt bij inhoudelijke vragen
- Contact: jeske.gunterman@vng.nl / 06 20 95 78 61





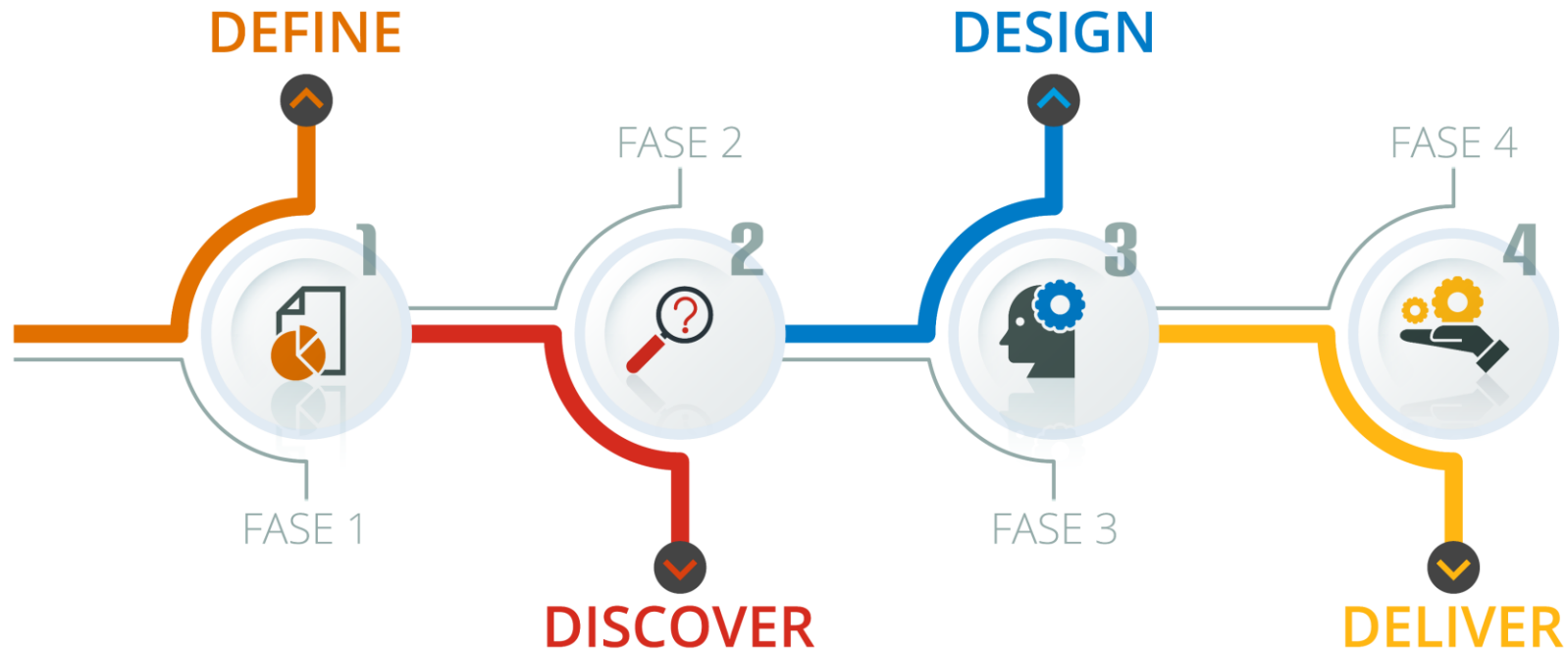
Klantgerichte
dienstverlening vanuit de
leefwereld van
mensen in plaats van de
systemwereld van
gemeenten.

Wat is een klantreis?

“Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon (onderneming) aflegt nadat hij een (ondernemers-) gebeurtenis heeft meegemaakt.”

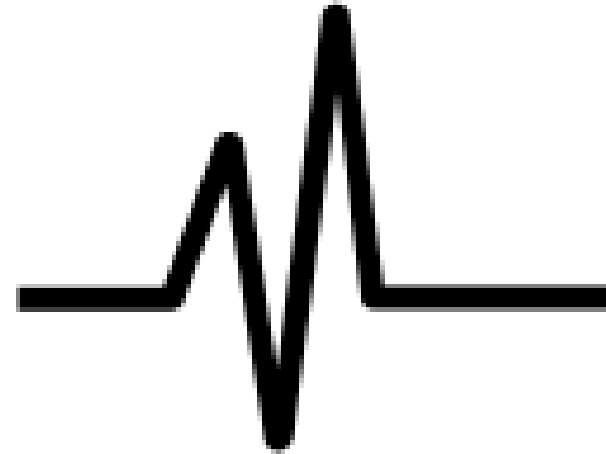


Hoe zet je klantreizen in om de dienstverlening te verbeteren?



Samenwerking met Schouders Eronder

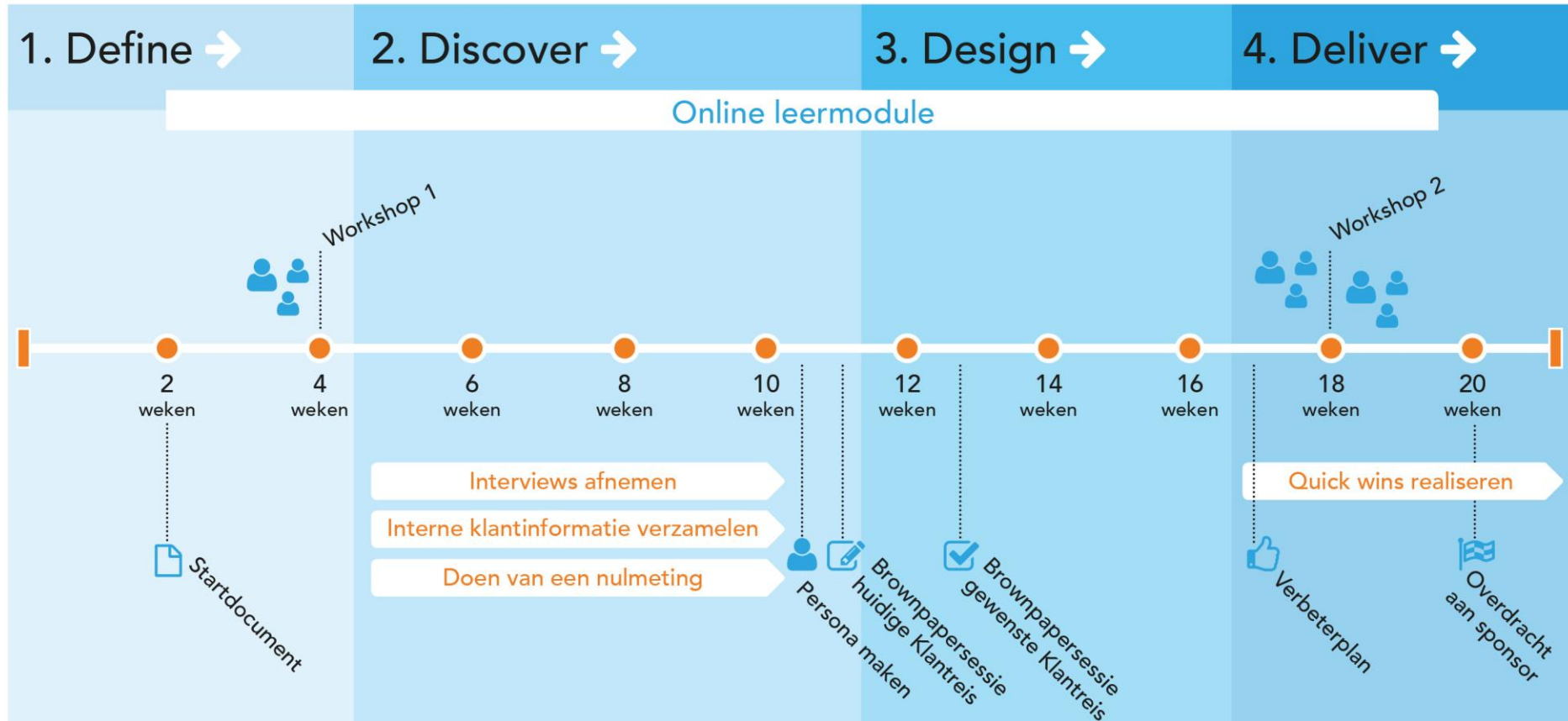
- Impulstraject
- Workshop voor gangmakers
- Online leeromgeving
- Coaching



Oefening: grote aankoop



Fasen in een klantreistraject



Monteur Sjaak (Tiel)

“Daar gaan we weer”



Wantrouwen naar
gemeente

Ik wil heel graag
weer slapen, ik ben
op

Laaggeletterd.

Persoonlijk

Sjaak is 45 jaar en alleenstaand. Hij heeft geen kinderen.

Hij heeft een relatie gehad maar dat is voorbij.

Door gezondheidsproblemen is Sjaak arbeidsongeschikt.

Sjaak heeft vrienden, mentaliteit van niet lullen maar poetsen, is oplossingsgericht en houdt van duidelijkheid.

Sjaak heeft zich nooit zo bezig gehouden met financiën.

Ik en de overheid

Sjaak heeft negatieve ervaring met de gemeente waardoor het vertrouwen niet hoog is.

Zou liever zelf doen maar kan niet om de gemeente heen.

Sjaak wil bevestiging van alles zwart op wit, voor controle.

Doel

Ik wil mijn leven gewoon op de rit hebben.

Ik wil weer kunnen slapen.

Belemmeringen

Slaapt niet goed door zorgen over financiën en door wat hem met de gemeente is overkomen.

Door gezondheid kan hij niet werken en houdt zijn hobby op.

Sjaak kan niet goed lezen en schrijven.

Behoeften

Serius genomen worden

Wil weten waar hij aan toe is, wat hij zelf kan doen en wat hij van anderen kan verwachten.

Wil bevestigingen op papier ontvangen. Wil kunnen bellen met vragen. Vindt het handig dat hij scans van papieren kan mailen.

Ik was de wanhoop nabij

Eindelijk weet ik waar ik aan toe ben.



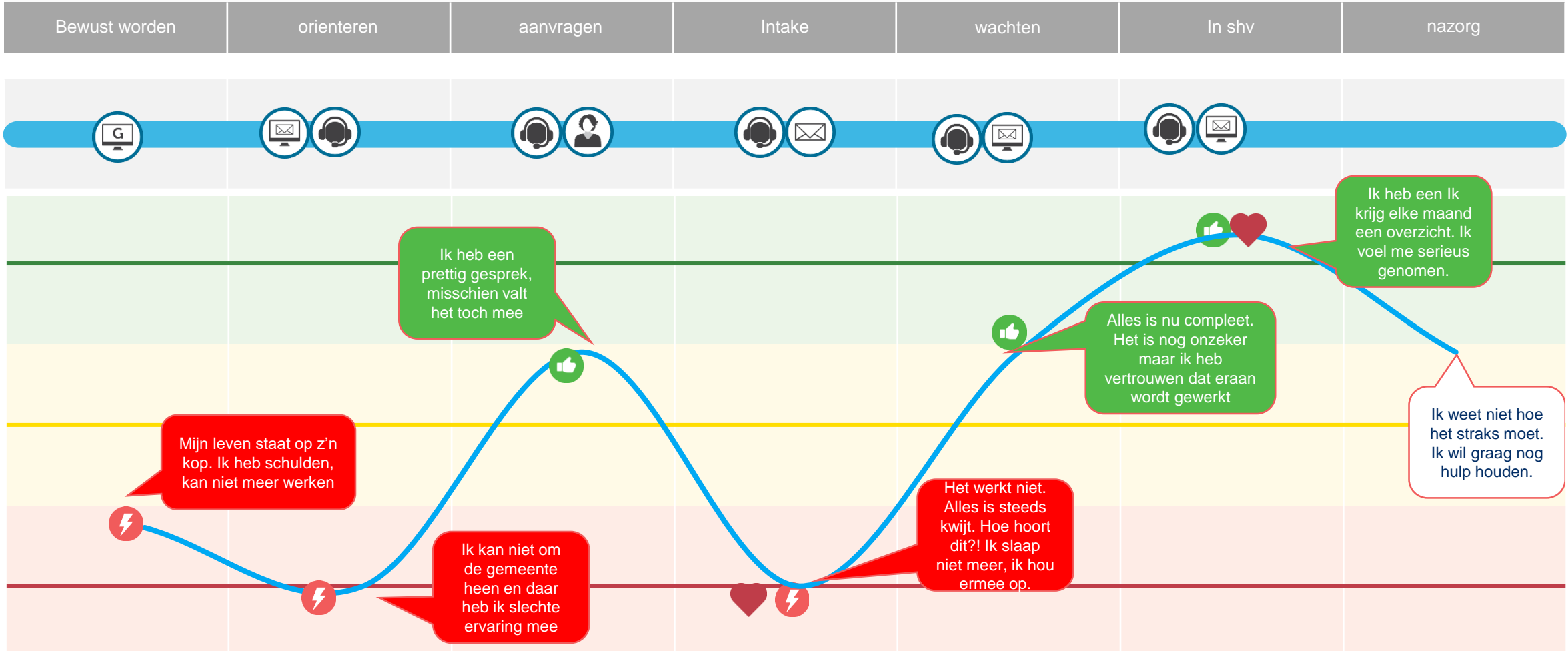
Huidige klantreis

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief





Pijnpunten

- Alles is steeds kwijt
- Ik heb er een knauw van gehad dat ik niet serieus word genomen
- Ik kan het niet oplossen zonder hulp van de gemeente
- Ik moet eerst boos en wanhopig zijn voordat ik gehoord word
- Mijn gezondheid lijdt hieronder
- Angst/ onzekerheid het straks zelf te moeten doen.
- Onduidelijk toekomstperspectief

Dit werkt goed

- Er komt een oplossing
- Een prettig gesprek, ik word gehoord
- Ze denken mee
- Telefonische bereikbaarheid
- Ik krijg updates zodat ik weet hoe het loopt
- Vragen hoe de klant wil communiceren
- Tijdens de intake de procedure toelichten en informeren over wat er gaat gebeuren
- Duidelijkheid geven over ieders rol
- Een vaste contactpersoon
- Goede verslaglegging onderling
- Persoonlijk stukken aannemen
- Stukken per mail laten aanleveren

Verbeterpunten

- Duidelijk informeren over het proces en de wachttijd
- Meer contactmomenten en blijven communiceren tijdens traject
- Voorbeeldbrief maken die de klant aan schuldeisers kan geven
- Pictogrammen kaartje/ brochure meegeven waarin het proces visueel wordt uitgelegd

Doe ook mee!

*Wil je dit ook toepassen? En werk je voor een gemeente, neem dan deel aan de Leermodule Klantreizen!
Meer dan 200 gemeenten gingen je voor!*

Schrijf je in op:

<https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/klantreizen>

Vragen



Doe ook mee!

*Wil je dit ook toepassen? En werk je voor een gemeente, neem dan deel aan de Leermodule Klantreizen!
Meer dan 200 gemeenten gingen je voor!*

Schrijf je in op:

<https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/klantreizen>



Contact

Jeske Gunterman

jeske.gunterman@vng.nl
0620957861