

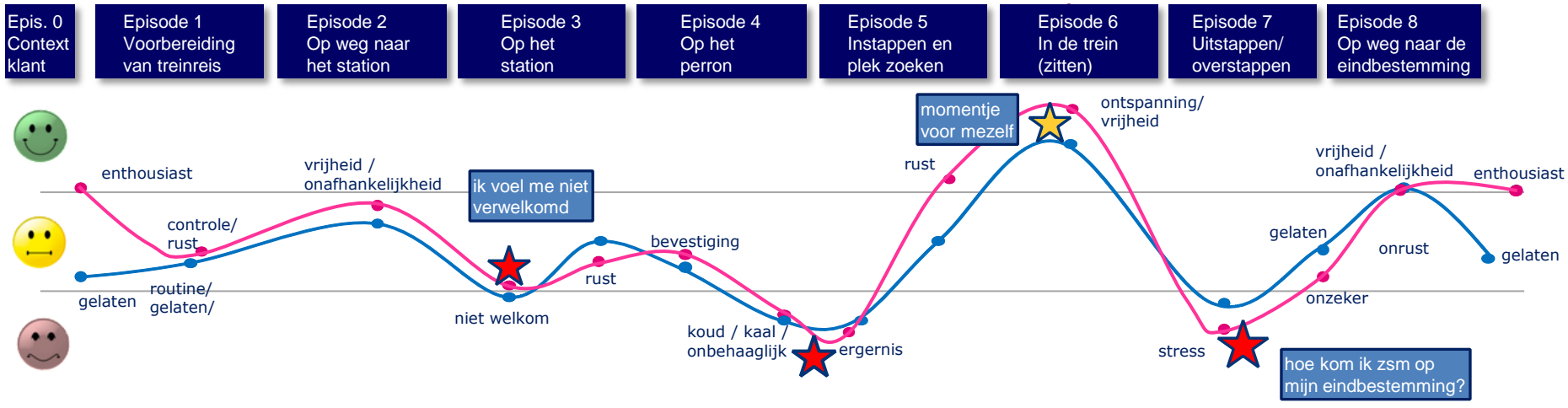


WELKOM in EINDHOVEN!

Werkwijze en voorbeelden klantreizen

17-11-16

Voorbeeld klantreis NS

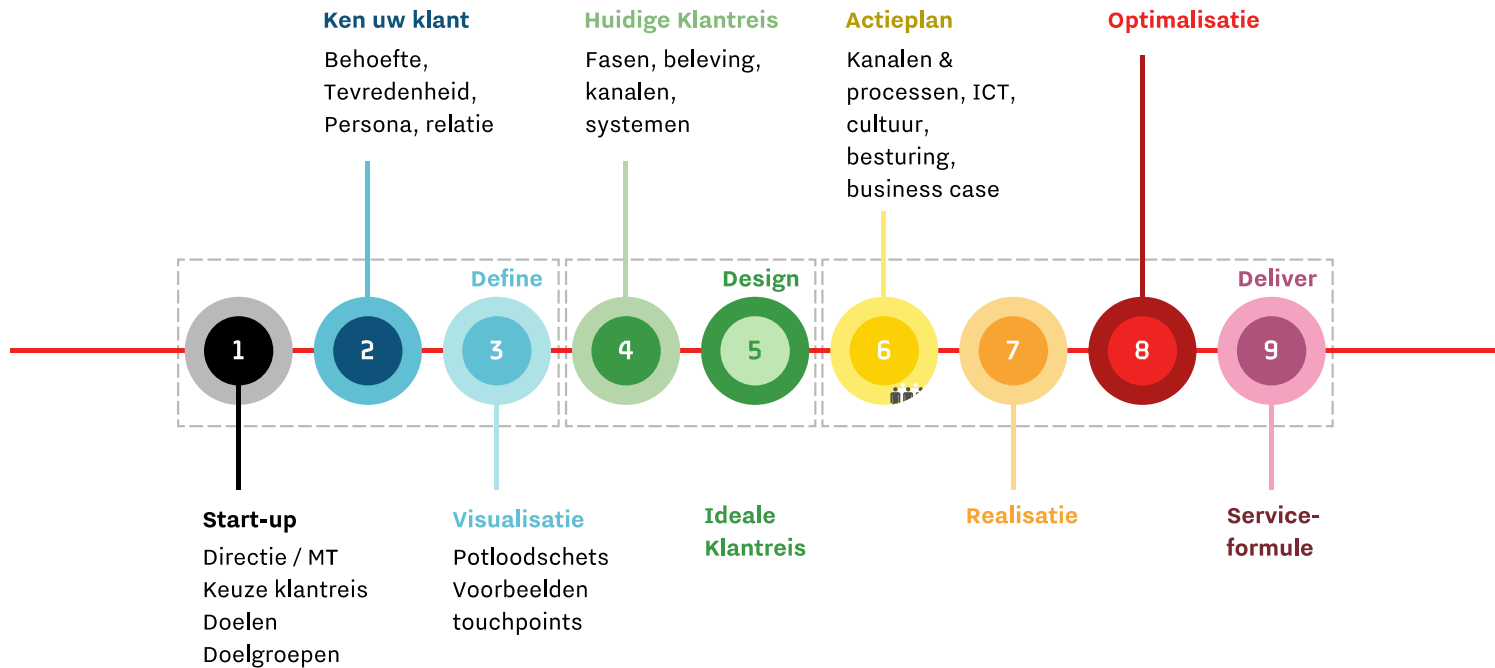


- Typische beleving lust-reiziger
- Typische beleving must-reiziger

★ Huidige dip: aankomst op het station, instappen en vertrek na de treinreis

★ Huidige peak: het zitten in de trein is de enige piek (positieve emotie) tijdens de klantreis, mits klanten een zitplaats hebben.

Stappenplan klantreis



Voorbeeld doelen klantreis “ik ga verbouwen”

Klantdoelen

1. Eén aanspreekpunt gedurende proces
2. Duidelijke en volledige informatieverstrekking aan de klant via kanaal balie en internet

Meetbare doelen

1. Elke klant heeft één aanspreekpunt binnen het proces
2. Alle klantvragen/ -aanvragen worden binnen wettelijke termijnen afgehandeld. De service(afhandel-)termijn voor klantvragen is 4 weken (complex)
3. Klantwaardering voor kanaal balie (ond. vergunningen) > 9,0
4. Klantwaardering voor kanaal internet (ond. vergunningen) > 6,0

Organisatie doelen vanuit dienstverlening

VISIE

Betrouwbaar, zorgvuldig en heldere overheid

De dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen is bij uitstek mensenwerk. Slim en adequaat georganiseerd met optimaal gebruik van digitale mogelijkheden. Waarbij inwoners zélf doen wat ze zelf kúnnen doen.

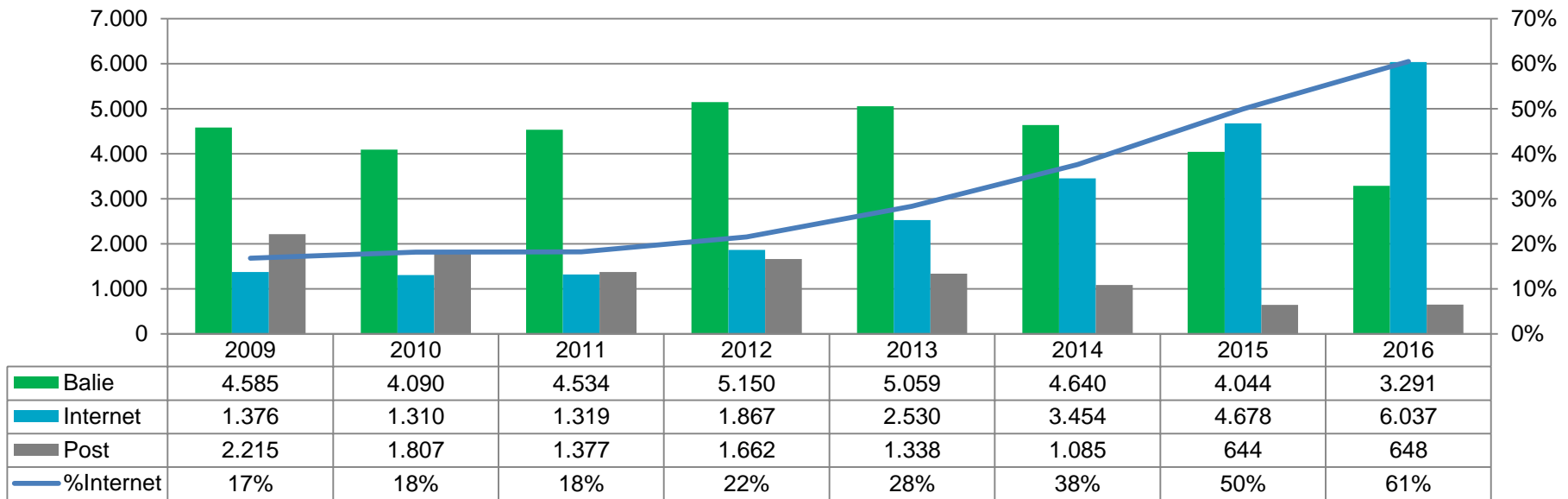
MISSIE

Resultaatgericht, omgevingsbewust en daadkrachtig

Wij leveren resultaatgerichte en klantgerichte dienstverlening. Wij onderscheiden ons door daadkracht en pragmatisme, waarbij de leefwereld van onze klanten het uitgangspunt is. Bij meervoudige en complexe klantvragen voeren wij centraal regie op onze dienstverlening. Onze producten en diensten zijn van een goede kwaliteit en afgestemd op de behoeften van onze klanten.

Voorbeeld van weergave statistische informatie: gebruik van kanalen bij verhuizingen

Trend adreswijzingen per kanaal



Voorbeeld van weergave statistische informatie: de top 3 meldingen openbare ruimte

Soort melding (hoofdcategorie)	Aantal	Percentage
Openbare verlichting	2097	23,5%
Openbaar groen	2028	22,8%
Zwerfvuil/illegale stortingen	1477	16,6%

Soort melding (subcategorie)	Aantal	Percentage
Openbaar groen-Bomen	1233	13,8%
Openbare verlichting- Een lamp brand niet	1202	13,5%
Zwerfvuil/illegale stortingen – Zwerfvuil	1081	12,1%

Voorbeelden

van output interview, Ahmad

- Persona
- Uitkomsten Klantreis
- Prettige en onprettige aspecten, pijnpunten en toevoegingen



KLANTREIS VERGUNNINGHOUDERS

Hoogopgeleid, spreekt goed Engels en Nederlands

Persoonlijk

Ahmad is in 2015 gevlucht uit Syrië met achterlating van zijn moeder, 3 broers en zusjes. Hij is alleenstaand. Vader is overleden in een bombardement. Ahmad studeerde in Aleppo aan de technische universiteit en wil dit in Eindhoven in september weer gaan doen. Hij maakt zich veel zorgen. Om niet teveel aan zijn familie te denken zoekt hij afleiding bij vrienden en in de sportschool.

Ik en de overheid

- Uitkering
- Studiefinanciering
- Inburgerings examen
- Inschrijven bij een universiteit
- Sociale huurwoning
- Zorgtoeslag, huurtoeslag
- Ziektekosten verzekering
- Gemeentelijke tegemoetkomingen in verband met laag inkomen
- Gezinsshereniging
- IND

Doel

- Ahmad wil weer gaan studeren aan de TU/e in **september om daarna een goede baan te krijgen.**
- Studiefinanciering aanvragen.
- **Goede stageplaats vinden.**
- **Ik wil weten hoe het werkt in NL met studie, werk, stages.**

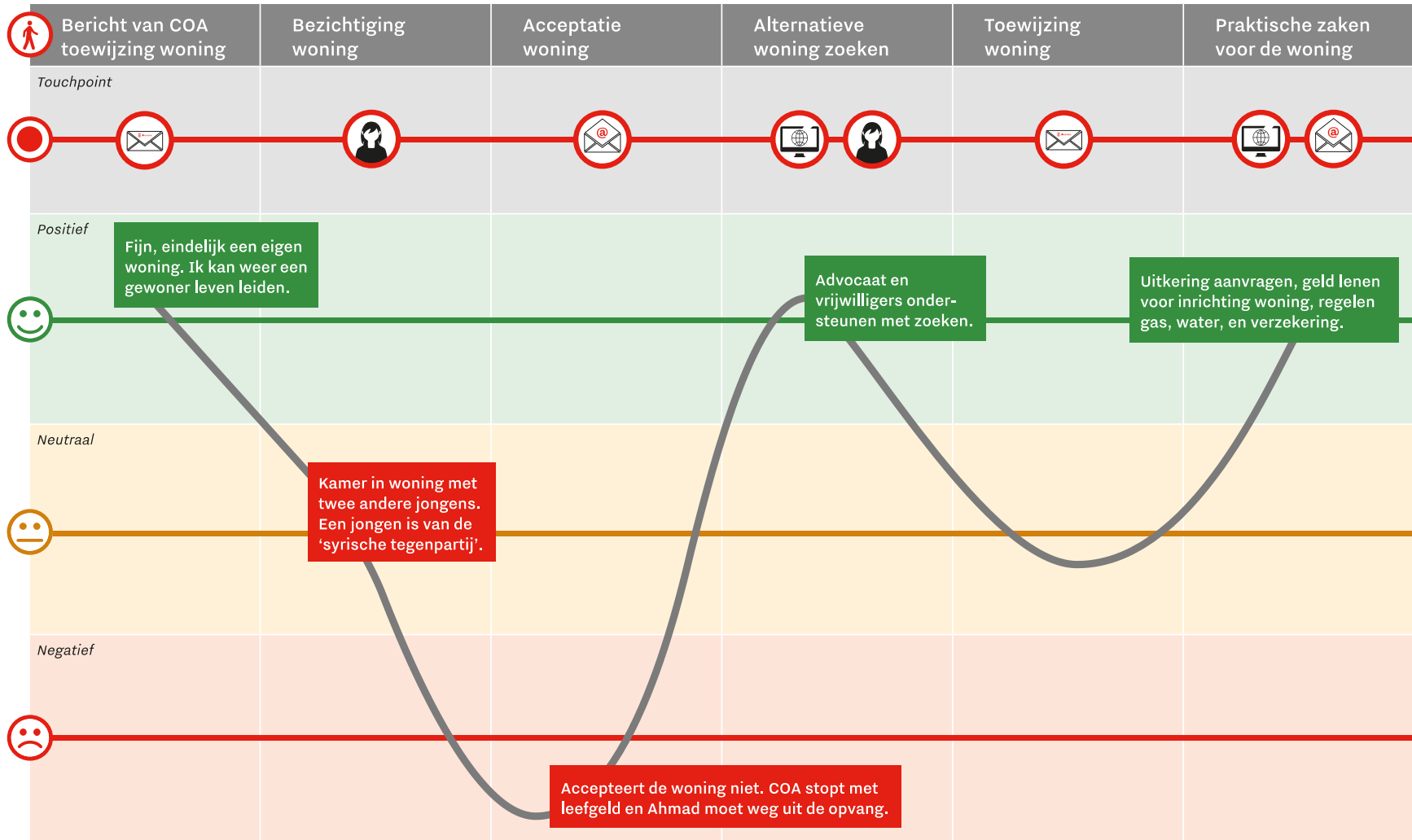
Belemmeringen

- Ingewikkelde regelgeving in Nederland.
- Zonder inburgerings examen mag je niet beginnen aan een studie.

Behoeften

- Zonder al teveel praktische zorgen weer een zo gewoon mogelijk leven kunnen oppakken.
- **Eigenwaarde terugvinden, doen waar ik goed in ben, aan de slag in mijn eigen richting.**
- Een plaats verwerven in de Nederlandse maatschappij.
- Op de hoogte blijven van wat er in Syrië gebeurt en waar mogelijk een bijdrage leveren aan de veiligheid van zijn familie.
- **Onafhankelijkheid terug.**

UITKOMSTEN KLANTREIS AHMAD "IK KRUG EEN WONING"





"IK KRIG EEN WONING"

Interview Ahmed



De prettige aspecten

- Gelukkig kun je bij een advocaat terecht, die helpt zodat Ahmed voorlopig kan blijven wonen in AZC.
- Vrijwilligers die de wegen kennen in Nederland en helpen met het vinden van een nieuwe woning.
- Praktische zaken worden goed uitgelegd op papier/internet zodat je ze rustig na kunt lezen.
- Fijn dat het COA meewerkt voor plaatsing naar een AZC van voorkeur (i.v.m. kans op werk).
- Praktische zaken zijn goed te regelen als je Engels goed beheerst. Hij vindt alles via internet.
- Hij krijgt vertrouwen van contacten.



De onprettige aspecten

- COA heeft geen rekening gehouden met de samenstelling van het huishouden in de aangeboden woning.
- Een van de andere vluchtelingen komt uit een land dat meevecht met de tegenpartij.
- Wonen in AZC voelt als en dierentuin door groepen schoolkinderen die op bezoek komen.
- Weigeren van een woning mag niet bij COA.
- Wanneer je dit doet stopt COA met leefgeld en moet je uit de opvang weg.

Pijnpunten interviews

- COA heeft geen rekening gehouden met de samenstelling van het huishouden in de aangeboden woning. Een van de andere vluchtelingen komt uit een land dat meevecht met de tegenpartij.
- Wonen in AZC voelt als en dierentuin door groepen schoolkinderen die op bezoek komen.
- Weigeren van een woning mag niet bij COA
- Wanneer je dit doet stopt COA met leefgeld en moet je uit de opvang weg.

Toevoeging werksessies

- Regeldruk (op moment dat de verblijfsvergunning wordt verstrekt moet je allerlei zaken regelen (BSN, DigiD, bankrekening, etc.).
- Afhankelijkheid/geen invloed op het toewijzingsproces: je weet niet waar je terecht zal komen, aan welke gemeente je wordt toebedeeld.
- Onzekerheid over en frustratie in verschil van wachttijd tot woning daadwerkelijk komt.
- Verschil in gemeenten hoe wordt omgegaan met toewijzing woning, toekennen bijzondere bijstand etc.

Voorbeeld Impact/Gemak actieplan “Ik wil me vestigen”

Oplissing	Impact	Gemak	Conclusie	Actienemer	Wanneer
Transparantie					
Complexe aanvragen aan het begin van het traject het hele proces integraal schetsen voor de ondernemer (alle benodigde vergunningen, ook horeca opnemen in integrale planning): Twee casussen afhandelen volgens de ideale klantreis: Learning by doing. Integraal team vanaf het begin om tafel met de klant.....	+	-	Midden lange termijn	Ronald	Q3
tijdens de procedure de ondernemer informeren over de stand van zaken waarin een vergunningaanvraag zich bevindt en uitleggen waarom iets langer duurt:	+	+	Korte termijn	Afke	Q2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewustwording: hier aandacht voor vragen, wanneer ga je informeren ▪ Automatiseren communicatiemomenten in proces (elektronisch seintje) en termijnen vastleggen 	+	-	Midden lange termijn	Peter	Q3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ elektronisch het dossier kunnen volgen via mijn overheid of bij het niet compleet zijn aanvullingen vragen 	+	-	Midden lange termijn	I&A/Ronald	Q3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ bij het afwijzen van een aanvraag dat zo snel mogelijk kenbaar maken en niet wachten tot het aflopen van de wettelijke termijn (hier speelt ook de bestuurlijke dimensie) 	+	-	Midden lange termijn	Guus	
Betere informatie					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Op website informatie zetten/aanpassen/verbeteren over: <ul style="list-style-type: none"> - Bedrijf starten, vergunningen, bouwen (meest gevraagde producten via gebruikte zoektermen) - aangeven welke stappen gezet moeten worden - aangeven welke informatie aangeleverd moet worden - aangeven hoe lang de procedure duurt en waarom - logische navigatie - Uitleg over hoe je omgevingsvergunning aanvraagt ▪ Dit testen in usabilityonderzoek 	+	+	Korte termijn	Tom/Sanne	Q2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dit testen in usabilityonderzoek 					Q3
Heldere begeleidende brieven en mailtjes met alle belangrijke informatie over b.v. procedure en contactpersoon en in begrijpelijke taal geschreven, bij het afwijzen van een aanvraag een duidelijke motivatie en onderbouwing geven door:	+	+/-	Midden lange termijn	Peter	Q2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Training klantgericht schrijven volgen ▪ Mee lezen door collega 					