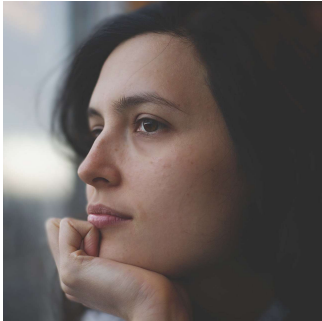


# Desiree (klant)



**Desiree (36)**

**Context:** ligt in scheiding, heeft drie thuiswonende kinderen (3, 6 en 7 jr), werkt 8 uur per week achter de kassa bij de Aldi, (ex-)man werkt fulltime als productiemedewerker.

**Probleem:** grote zorgen, heeft geen overzicht dan wel inzicht in haar financiële situatie/mogelijkheden, zoekt snel betaalbare huurwoning voor haar en haar drie kinderen, die bij haar willen blijven wonen. Grote zorgen over of ze de kinderen wel kan onderhouden. Voelt grote druk, wil z.s.m. weg uit huidige woning.

**Wil:** (financiële) hulp, grip op de situatie, weten wat de gemeente voor haar kan betekenen, weten waar ze recht op heeft vwb financiële hulp.

## KNELPUNTEN

- Weet niet waar ze kan aankloppen
- Wordt doorverwezen, geen echte hulp/aandacht
- Kan niet goed uit de voeten met websiteteksten over financiële hulp
- Kent geen mensen die haar hierbij kunnen helpen
- Voelt een drempel, schaamt zich enigszins voor de ontstane situatie

## SUCCEFACTOREN

- Persoonlijk contact / persoonlijke hulp
- Iemand die samen met haar 'erin duikt' en helpt overzicht te creëren
- Begrip en bemoediging
- Pro-actief meedenken over de mogelijkheden (ook buiten gemeentelijke dienstverlening)

# Karin (KCC-medewerker)



**Karin (42)**

**Context:** getrouwd, twee kinderen (16 en 14), werkt al jaren in het KCC; ervaren, zeer klantgericht, kritisch op de gemeentelijke organisatie.

**Probleem:** baalt van al die verschillende systemen, veel tijd verloren aan zinloze gegevens registratie (dubbel, wordt niets mee gedaan, etc.). Moet te vaak mensen vragen de situatie opnieuw uit te leggen, kan te vaak een relatief eenvoudig antwoord niet direct geven en moet dan later terugbellen/-mailen. Vindt afhankelijkheid van vakafdelingen vervelend.

**Wil:** Wil graag meer klanten beter helpen, goed geëquipeerd zijn zodat ze toegang tot zoveel mogelijk informatie heeft en een antwoord kan geven.

## KNELPUNTEN

- Kan geen klantcontacthistorie inzien
- Antwoorden aan klanten zijn soms afhankelijk van het kanaal van binnenkomst
- Veel verschillende systemen naast elkaar: werkt inefficiënt. Mist daardoor bovendien waardevolle informatie voor pro-actieve dienstverlening
- Doorzetten van een vraag met alle verkregen informatie is omslachtig
- De beschikbare informatie is niet altijd juist/actueel
- Soms niet goed geïnformeerd worden over wat er speelt door vakafdelingen
- Back-office medewerkers die niet beschikbaar zijn voor informatie

## SUCCEFACTOREN

- Klanten als Coolblue kunnen servicen: multi-channel dienstverlening, altijd direct een antwoord
- In één klik inzicht in relevante klantcontacthistorie
- Alle aanwezige informatie zoveel mogelijk georganiseerd en inzichtelijk rondom een klant
- Inzicht in gedetailleerde statusinfo bij zowel interne als externe dienstverlening
- Kanaal naar keuze kunnen gebruiken, best passend bij de klant/situatie