

# John (ondernemer)



**John (43)**

**Context:** getrouwd, drie kinderen (15, 13 en 9). Heeft al jaren een eigen consultancybureau met momenteel 24 medewerkers. Hij wil doorgroeien en droomt al een tijdje van een eigen bedrijfspand. De eerste ruwe ontwerpsschetsen heeft hij al liggen.

**Probleem:** Hij weet precies wat hij wil maar vreest een lang traject van regels, procedures, tegenstrijdige informatievoorziening en lange doorlooptijden vanwege trage besluitvorming. Er moet ondertussen immers ook gewoon geld worden verdiend.

**Wil:** de gemeente als ontzorgende partner in een soepel en efficiënt ontwikkelproces van zijn nieuwe bedrijfspand.

## KNELPUNTEN

- Reactieve dienstverlening: als hij er niet naar vraagt, komt het niet aan de orde maar pas later op een (veel) ongunstig(er) moment
- Wisselende contactpersonen met allen een specifieke expertise
- Tegenstrijdige informatievoorziening: de een vertelt dit, de ander dat
- Heeft een agenda vol met afspraken, weinig gelegenheid tot fysiek overleg

## SUCCEFACTOREN

- Eén deskundig aanspreekpunt
- Goede informatievoorziening over de (on)mogelijkheden rondom bouw eigen bedrijfspand
- De gemeente als partner: denkt pro-actief mee, ontzorgt, geeft tips, houdt op de hoogte, etc.
- Inzicht in het proces, de te nemen stappen
- Alle relevante informatie zoveel mogelijk op één plek georganiseerd en inzichtelijk

# 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