

# Johan (klant)



**Johan (68)**

**Context:** gepensioneerd, gehuwd, kinderen al jaren uit huis.

**Probleem:** heeft een gevaarlijk gat in de weg gesignaleerd en heeft dit aan de gemeente gemeld via de website. Twee weken later is de onveilige situatie echter nog onveranderd.

**Wil:** dat de gemeente snel in actie komt om de onveilige situatie op te lossen (straks raakt er nog iemand gewond). Weten wanneer dat dan gaat gebeuren.

## **KNELPUNTEN**

- Weet niet waar hij aan toe is: nietszeggende statusmelding 'openstaand'
- Moet zelf inschatten welke weg meeste kansrijk is voor antwoord op zijn vragen
- Bij keuze voor ander kanaal dan digitaal loket moet hij alles opnieuw uitleggen
- Na legitimatie kan de gemeente nog niet zien welke melding hij heeft gedaan. => meldingnummer nodig
- Het krijgen van antwoord op zijn vragen gaat in meerdere stappen en duurt lang.

## **SUCCEFACTOREN**

- Begrip en erkenning (er is iets fout gelopen èn fijn dat hij de gemeente helpt herinneren)
- Altijd direct antwoord dan wel zicht op wanneer hij dit krijgt
- Duidelijkheid over wat er nu gaat gebeuren
- Willekeurig kanaal naar keuze kunnen gebruiken

# 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