



Doelgroep

Harry

Inwoner

Profiel

68 jaar

Niet-digivaardig

Getrouwd, 2 dochters, 1
kleindochter

Winschoten, vrijstaande woning

Situatie

Harry woont al zijn hele leven in Winschoten, hij is ook niet van plan om daar weg te gaan. Hij hecht waarde aan een rustige, nette woonomgeving. Hij is actief in de buurt en onderhoudt daar veel contacten. Hij is een aanspreekpunt. Harry is iemand die van zich laat horen als hij het ergens niet mee eens is.

Aanleiding

Harry heeft opgemerkt dat het gras torenhoog staat. Normaal wordt er altijd gemaaid, maar het laat dit jaar wel erg lang op zich wachten. Het is geen gezicht en grote kans dat onkruid gaat kiemen en vervolgens overwaait naar zijn tuin en die van de burens. Bovendien kan hij de straat moeilijk overzien wanneer hij zijn erf afrijdt. Harry vindt het tijd voor een melding bij de gemeente.

Quote

"Het is geen gezicht hier in de straat met het ongemaaid gras en bovendien zeer onveilig!"

Knelpunten

- Hij is niet bekend met een planning van het maaierwerk
- Hij is niet digitaal vaardig, hij belt liever
- Aan de telefoon moet hij soms wel een minuut wachten voor hij de juiste persoon spreekt
- Hij weet niet wat er met zijn melding gedaan wordt nadat hij hem gemaakt heeft
- Het duurt hem veel te lang en voelt zich niet serieus genomen, dus hij maakt de melding opnieuw

Succesfactoren

- Inzicht in de maaiplanning
- Snel en toegankelijk contact met begrip voor zijn situatie
- Duidelijk antwoord (verwachtingsmanagement)
- Statusupdates

Klantreistitel: Harry maakt telefonisch een melding van te hoog gras en wordt vervolgens op maat en naar tevredenheid op de hoogte gehouden van de status en afhandeling van zijn melding.

