

# Thijs (klant)



**Thijs (22)**

**Context:** recentelijk afgestudeerd, begint aan zijn eerste baan. Verhuist binnen de gemeente van zijn studentenhuis naar een eigen huurwoning.

**Probleem:** Vindt het maar gedoe, dat hij zijn verhuizing moet doorgeven. Wil hier liever geen tijd aan besteden, hoopt dat het snel geregeld is.

**Wil:** dat de gemeente het hem zo gemakkelijk mogelijk maakt.

## **KNELPUNTEN**

- Vindt de gemeente maar suf; een stoffige organisatie
- Als hij belt, wordt hij doorverbonden of later teruggebeld. Ze hebben niet eens WhatsApp!
- Vindt ergens fysiek moeten verschijnen en wachttijden eigenlijk niet meer van deze tijd

## **SUCCEFACTOREN**

- Zoveel mogelijk digitaal kunnen regelen
- Gemak, efficiëntie
- Proactieve dienstverlening: met hem mee-/vooruit denken
- Verrassen, boven verwachting net dat stapje extra bieden

# 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