

Uitkomsten klantreis *“Ik ga verhuizen”*

*Vastgelegd in persona
en beeldverhaal*

Ik wil verhuizen

Persoonlijk en makkelijk



Eenvoudig
Makkelijk
Betrokken
Informatie
Persoonlijk

Persoonlijk

Ik woon samen met Johan. Wij hebben twee zoons van 42 en 39 jaar en wij hebben 4 kleinkinderen.

Wij zijn gepensioneerd.

Wij houden van fietsen, wandelen en gaan graag naar het theater. Steenwijk ligt ideaal: natuurgebieden, intercity-station, theater, oude stadjes.

Ik en de overheid

Als ik iets wil regelen, zoek ik het eerst op de website van de gemeente. Ik vind het wel handig dat steeds meer zaken van de overheid ook digitaal geregeld kunnen worden. Het is makkelijk, maar ik mis het persoonlijke contact. Daarom ga ik (soms) ook naar het gemeentehuis, ook al kan het digitaal.

Doel

Mijn partner en ik zijn in Steenwijk komen wonen en moeten dat doorgeven.

Belemmeringen

Ik ben redelijk digitaal vaardig, maar niet alles lukt digitaal. Midden in de verhuizing heb ik niet alle spullen bij de hand.

Behoeften

Hoewel ik redelijk digitaal vaardig ben en zaken dus ook digitaal zou kunnen regelen, stel ik prijs op persoonlijk contact. Ik wil behalve doorgeven dat ik verhuisd ben, informatie over de gemeente. Ik wil me welkom voelen.



Beeldverhaal
Annemiek Klaarbeek
“Ik ga verhuizen”





Annemiek, het is verstandig als we op zoek gaan naar een levensloopbestendig huis

Ja, inderdaad Johan



Herinner je je het Hildo Krop-museum in Steenwijk nog?



Ja, dat weet ik nog. Steenwijk vonden we allebei wel een leuk stadje. Laten we daar onze zoektocht beginnen.



Steenwijkerland



Laten we op Funda zoeken naar een geschikt huis.



Dat huis in Steenwijk spreekt mij aan! Laten we contact opnemen met de makelaar.

funda

Inloggen

Registreren

ⓘ Ons privacybeleid is bijgewerkt om funda nog beter te laten werken voor jou. [Bekijk het nieuwe privacybeleid.](#) ✕



Koop

Huur

Nieuwbouw

Recreatie

Europa

Plaats, buurt, adres etc.

+ 0 km ▼

Van € 0

▼

Tot Geen maximum ▼

Zoek

[> Op kaart zoeken](#) [> NVM makelaar zoeken](#)



Laten we op Funda zoeken naar een geschikt huis.



Dat huis in Steenwijk spreekt mij aan! Laten we contact opnemen met de makelaar.





Vandaag gaat het toch
echt gebeuren!



Het is best wel een stap.
Ik ga ons huis en de
omgeving wel missen.



Tjonge, het is wel een
hele onderneming, zo'n
verhuizing...



Gelukkig zijn we nu klaar met
dozen uitpakken! Als we toch naar
de bouwmarkt gaan, rijden we
gelijk even langs het gemeentehuis
om de verhuizing door te geven.

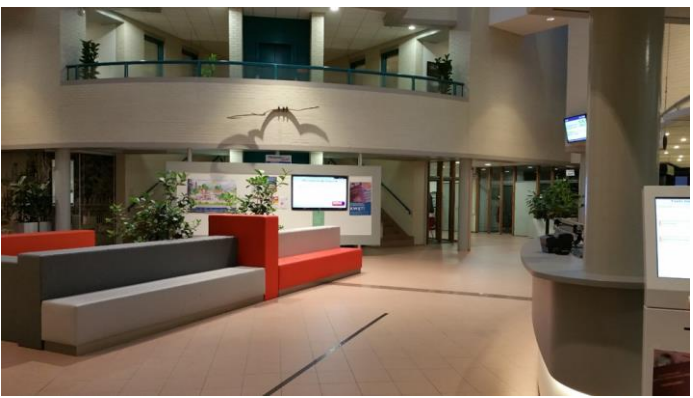


Jeetje, alle parkeerplaatsen zijn vol. Oh, hier zijn wel lege plekken.
Zouden dit bezoekersparkeerplaatsen zijn?
Je hebt een parkeerschijf nodig.
Ik parkeer hem hier toch maar.





Het is niet druk! Een zuil?
Gelukkig zit er ook iemand
achter de receptie. Maar
even vragen...



Goedemiddag! Kan ik u helpen?

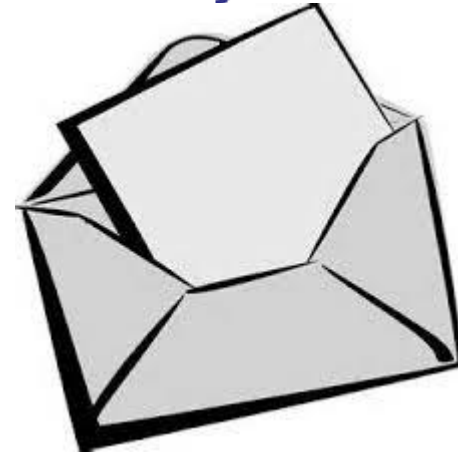
Ja, dat denk ik wel. We zijn net naar Steenwijk verhuisd en dat willen we doorgeven.

Als u dit formulier invult en opstuurt, met een kopie van uw ID, dan komt het in orde.

Bedankt hoor!



Hé, een brief van de gemeente. Dat is vast om de verhuizing te bevestigen.



O, we moeten nog informatie aanleveren. Ik ga bij jou 'inwonen' Johan. Da's gek, zo voelt dat niet. We wonen toch samen? Gelukkig hoef ik niet weer naar het gemeentehuis en kan het ook digitaal.



Balen! Het lukt me niet om het document te uploaden. Nou moet ik toch weer naar het gemeentehuis. Maar ik kan wel via de website een afspraak inplannen.



The screenshot shows the Steenwijkerland website. At the top, there is a search bar with the text 'Zoeken' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a link for 'Mijn gemeente' and a 'Vergroot contrast' button. Below the search bar is a navigation menu with categories: 'Inwoners', 'Ondernemers', 'Bestuur', and 'Over Steenwijkerland'. Underneath these categories are sub-links: 'Paspoort, rijbewijs en uittreksel', 'Geboorte, trouwen en overlijden', 'Bouwen en wonen', 'Leefomgeving', 'Zorg en welzijn', and 'Meer...'. The main content area features a 'Persoonlijk' section with the heading 'Maak een keuze uit 1 van de 'persoonlijke' opties.' and six icons representing services: 'Paspoort', 'Identiteitskaart', 'Rijbewijs', 'Verhuizen/vestigen', 'Trouwen', and 'Geboorte'. To the right of this section is a 'Nieuws' section with a headline 'Gewijzigde openingstijd gemeentehuis...' and a sub-headline 'Op dinsdag 16 januari 2018 zijn de publieksbalies van het gemeentehuis vanaf 14.30 uur gesloten. U kunt dan ook geen (reis)documenten afhalen.' Below the news section are two more items: 'Radaronderzoek op de Markt' and 'Informatieavond energie besparen vo...'. The Steenwijkerland logo is visible at the bottom left of the screenshot.



Goedemiddag! Kan ik u helpen?

Ja. Ik kom het document inleveren dat nodig is om de verhuizing rond te maken.



Bedankt, maar dit document is niet per se nodig.



Oh, is dat helemaal niet nodig? Jammer dat ik dat nu pas hoor. Dat staat niet (duidelijk) op de website.

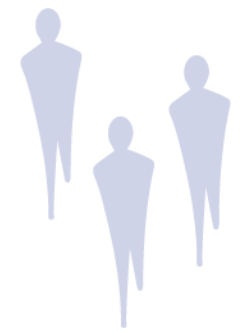
Heeft u voor mij nog wat meer informatie? De gemeentegids, toeristische informatie, hoe zit met afval en welke instanties worden automatisch geïnformeerd?



Op de balie ligt informatie en in de kast in de hal.
De gemeentegids wordt u (later) toegestuurd,
maar ik pak er nu alvast een voor u. Meer
informatie over afval kunt u op de website van de
ROVA vinden. Op de website van de gemeente
staat bij verhuizen welke instanties allemaal
bericht krijgen. Ik kijk even voor u welke dat zijn.

Bedankt!

Graag gedaan!



Verbeterpunten

- vereenvoudiging online aangifte
- aanpassing teksten op de website,
- aanduiding bezoekersparkeerplaatsen
- welkomstbrief voor nieuwe inwoners.

“Klantreizen zijn een goed hulpmiddel om vanuit het klantperspectief te kijken naar hoe je als gemeente de dingen hebt georganiseerd en hoe je daarover communiceert. Maar met name hoe je, vanuit de inwoner bekeken, de dienstverlening kunt verbeteren. Juist door de inwoner te bevragen (opvallend hoe je met relatief weinig interviews een behoorlijk goed beeld krijgt) hoor je dingen die je zelf niet (meer) opvallen. Een voorbeeld daarvan is het ontbrekende haakje in het pasfoto-hokje. Door de uitkomsten van de interviews te verbeelden in een persona, beeldverhaal en klantreis gaat het meer leven voor de deelnemers aan de klantreis. Maar zijn de bevindingen ook makkelijk(er) te delen.”

