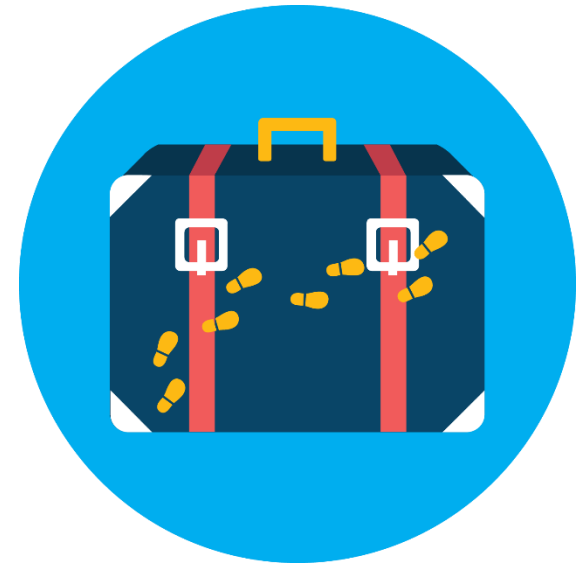


Klantreis Diemen

Ik wil bijzondere bijstand





PERSONA'S

Persona Maarten



Nieuwsgierig

Open - eerlijk

Ondernemend

Samenwerken

Persoonlijk

Maarten (52) is een alleenstaande man. Heeft een detentie verleden, maar heeft wel veel werkervaring in de logistieke en bouw sector. Is communicatief niet zo sterk, vanwege de bouwvakkerstaal.

Geeft aan genoeg hard gewerkt te hebben en dat hij dat harde werk nu maar liever aan de Polen en Bulgaren overlaat.

Maarten is een fanatieke sporter en wandelt lekker veel met zijn hond. Gaat elke vrijdag met zijn vrienden naar de buurtkroeg.

Ik en de overheid

Maarten heeft er moeite mee dat alles steeds maar digitaal moet, realiseert zich wel dat hij hierin moet meegaan om dingen voor elkaar te krijgen.

Heeft liever niet te veel contact met overheidsinstantie/justitie, maar begrijpt wel dat sommige dingen niet anders kunnen.

Doel

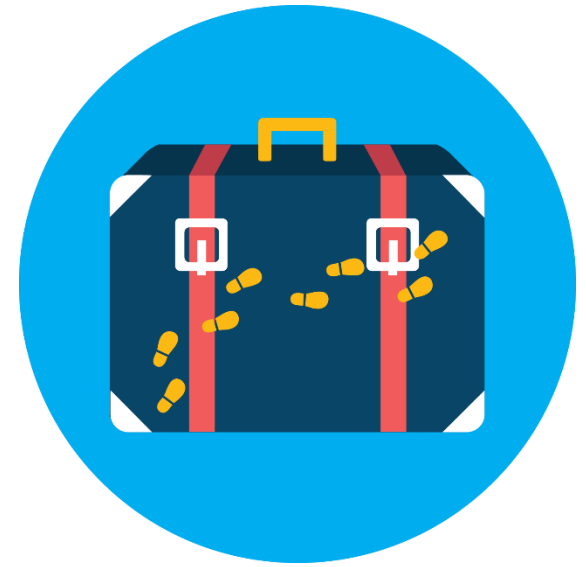
Wil wel werken, maar het moet fysiek niet te zwaar zijn. Wil ook beter met een computer kunnen omgaan.

Belemmeringen

Waarom begrijpen de ambtenaren van de gemeente niet dat ik nu eenmaal ben wie ik ben.

Behoeften

Ik wil best meewerken, zolang er maar serieus naar mij geluisterd wordt.



HUIDIGE KLANTREIS

Klantreis bijzondere bijstand

Gemeente Diemen



Huidige klantreis



Touchpoint



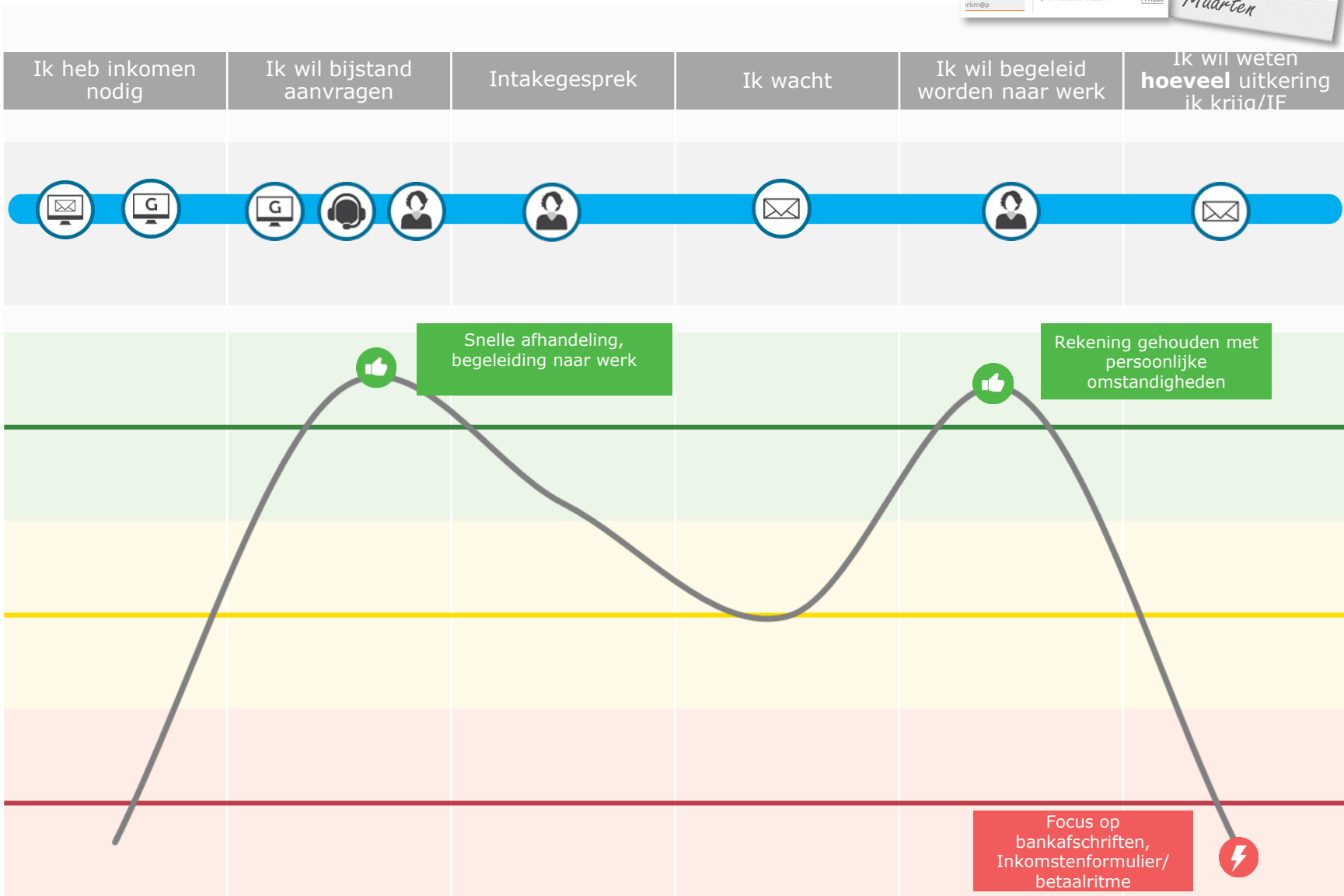
Positief

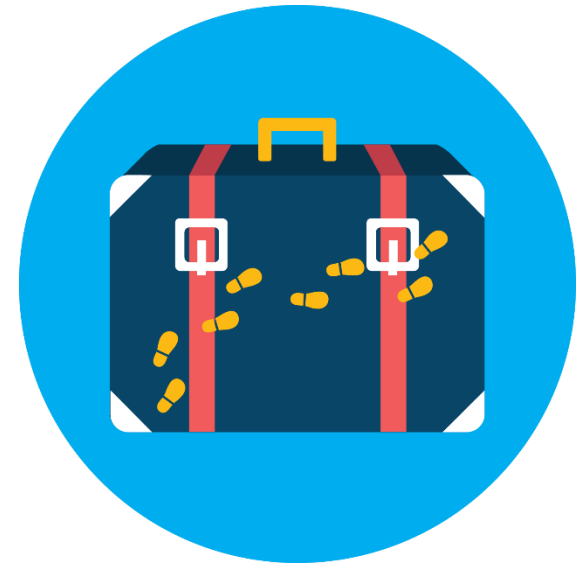


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

Ik wil bijzondere bijstand

Gemeente Diemen



Klant
behoeften

- Duidelijkheid
- Snelle doorlooptijd



Activiteiten

- Aanvraag digitaal
- Intake
- Beslissing



Pijnpunten

- Manier van controleren van de bankafschriften tijdens intake
- Maakt zich zorgen om verschil in betalingsritme (0-urencontract 4 weken vs. uitkering 1x per maand)
- Manier van communiceren van de administratie

Dit werkt goed

- Brief einde WW duidelijk
- Alles ging snel
- Netjes geholpen
- Duidelijke uitleg wat mee te nemen naar intake
- Open gesprek
- Op zijn gemak
- Rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden
- Beslissing op tijd ontvangen

Verbeterpunten

- Zorg voor vangnet als iemand problemen heeft met digitaal