

# Klantreis Portemonnee verloren

Gemeente Amersfoort



# Persona Annie de Graaf



vriendelijk  
actief  
betrokken

## Persoonlijk

Annie de Graaf is weduwe, 63 jaar en woont nabij het centrum.

Ze houdt ervan koopjes te jagen, want haar inkomen is niet hoog.

Ze zorgt vaak voor haar zieke buurvrouw. Ze drinkt ook vaak koffie met haar dochter. Ze houdt veel van gezelligheid.

## Ik en de overheid

Ze heeft over het algemeen weinig contact met de gemeente. Hoogstens als ze haar rijbewijs of ID moet verlengen.

Afgelopen winter heeft ze een keer de gemeente gebeld omdat er niet gestrooid was voor haar flat.

## Doel

Ze wil het liefst haar portemonnee weer terug hebben. Ze baalt dat haar pasjes erin zitten, maar ook de foto's van haar dochter en kleinzoon.

## Belemmeringen

Ze is niet heel digitaal vaardig. Ze gebruikt de computer eigenlijk alleen voor e-mail en af en toe wat opzoeken.

## Behoeften

Het liefst heeft Annie persoonlijk contact. Dat kan telefonisch maar ze vindt het ook prima om bij het gemeentehuis langs te gaan.

Als dat niet kan, vindt ze contact per e-mail ook goed.

Ze geeft aan dat ze niet zeker weet of ze gerold is. De politie heeft haar naar het stadhuis verwezen. Daar is ze toen gelijk heen gegaan.

# Persona Percy De Winter



Weinig tijd (druk)

Intelligent

Lieve zoon

## Persoonlijk

Percy is zelfstandig ondernemer, 32 jaar, samenwonend en vader van 2 dochters.

Hij is gek op gadgets en spendeert veel tijd aan sport. Daarnaast is hij een familieman. Zijn moeder komt regelmatig om lekker te koken voor de familie.

## Ik en de overheid

Hij heeft niet lang geleden langdurig contact gehad met de gemeente over een vergunning voor zijn bedrijf. Dit is voor hem geen goede ervaring geweest. Hij spreekt zich kritisch uit over de werkwijze op het stadhuis.

## Doel

Hij wil zo snel mogelijk zijn rijbewijs weer terug, omdat hij niet zonder kan in zijn werk. Zijn pasjes heeft hij gelijk geblokkeerd bij de bank. Hij wil weten wat hij hiervoor moet doen.

## Belemmeringen

Hij is negatief kritisch over de gemeente en de gang van zaken.

Daarnaast is Percy druk met werk en zijn familie en heeft hij weinig tijd over.

## Behoeften

Hij wil het liefst alles digitaal kunnen afhandelen. Juist omdat hij pas 's avonds aan andere zaken toekomt.

Bij knelpunten – zoals bij zijn vergunningaanvraag – had hij wel liever meer persoonlijk contact.

# Ik ben mijn portemonnee kwijt

## Gemeente Amersfoort



Huidige klantreis

Ik ga naar de politie	Ik ga naar het stadhuis	Ik maak een melding bij de receptie	Ik ontvang een bewijs per e-mail	Ik bel de volgende dag	Ik zoek op verlorenofgevoonden.nl	Ik bel nog een keer	Ik loop nog een keer binnen
-----------------------	-------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	------------------------	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------



Touchpoint



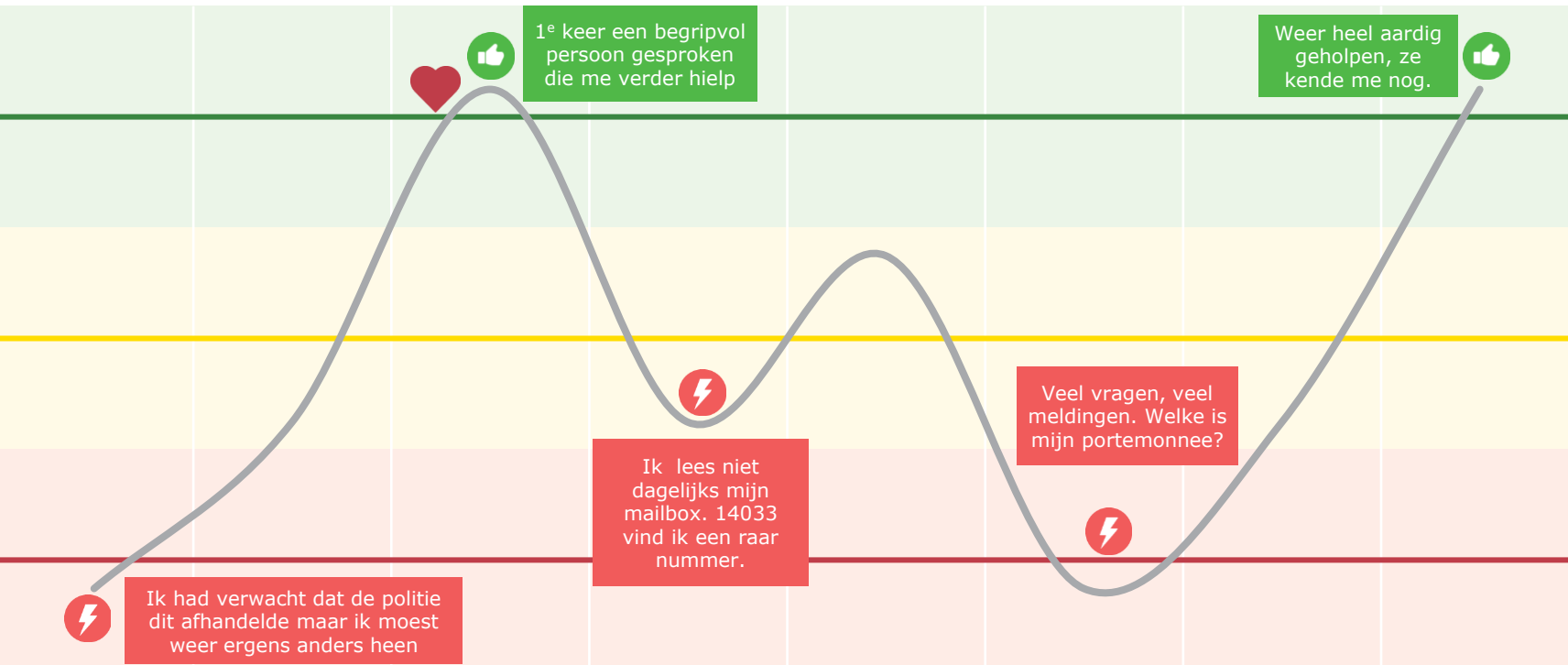
Positief



Neutraal

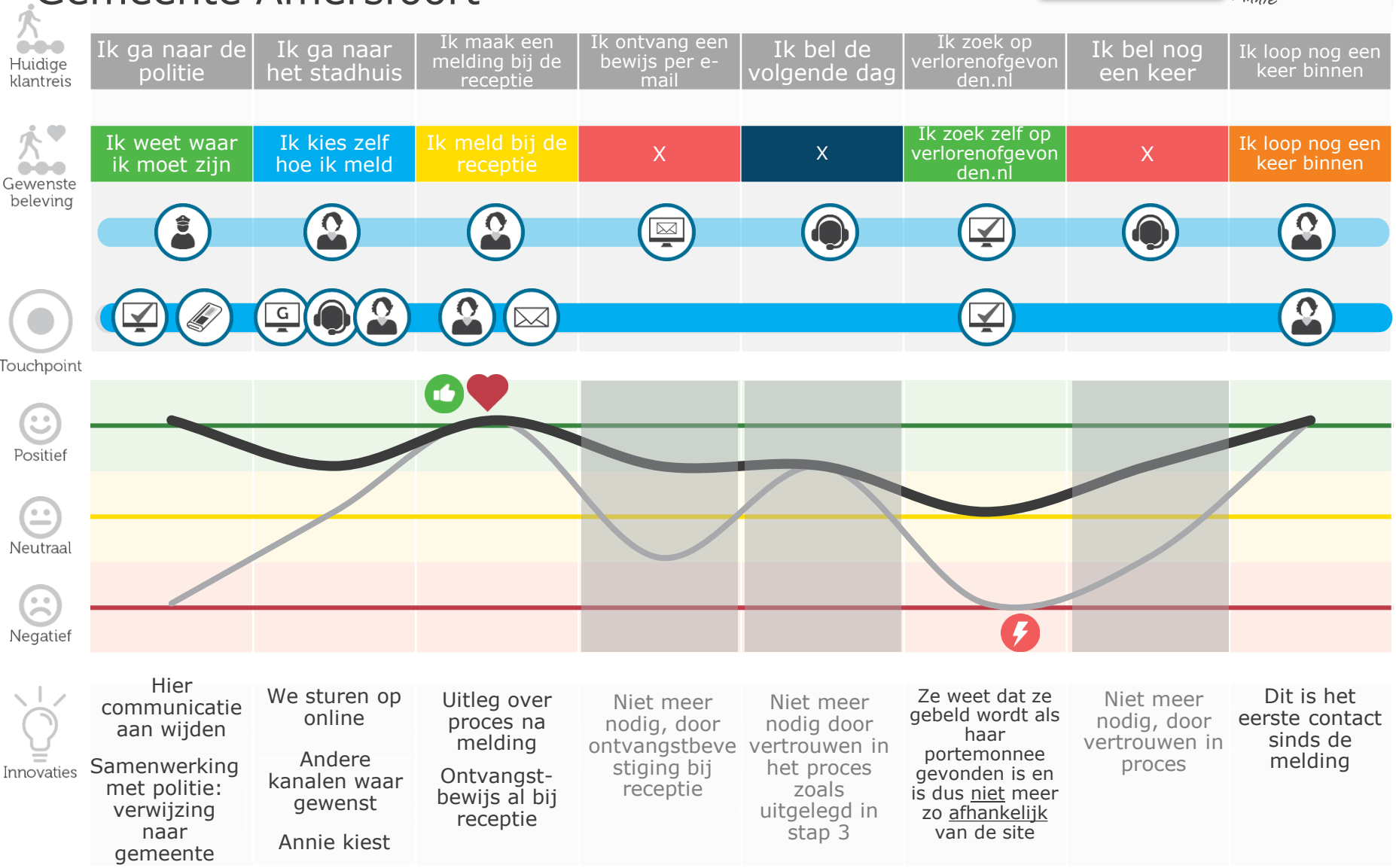


Negatief



# Gewenste klantreis portemonnee kwijt

Gemeente Amersfoort



# Klantreis Portemonnee kwijt Gemeente Amersfoort



Klant  
behoeften

1. Persoonlijk contact (zelf kiezen van kanaal)
2. Begrijpen hoe nu verder
3. Informatie over wel of niet gevonden



Activiteiten

- Langskomen
- Zoeken op [verlorenofgevonden.nl](https://verlorenofgevonden.nl)



## **Pijnpunten**

- Hoe wist ik dat ik bij de gemeente moest zijn voor een verloren voorwerp?
- Site [verlorenofgevonden.nl](https://verlorenofgevonden.nl) is niet gemakkelijk te gebruiken
- Mail is niet voorkeurskanaal

## **Dit werkt goed**

- Herhaling van boodschap waar moet u zijn bij verloren voorwerpen
- Kanaalkeuze: digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is

## **Verbeterpunten**

- Regelmatig communicatie over hoe wat waar bij verloren voorwerpen
- Landelijke site ligt buiten onze invloed
- Daar waar mogelijk via meerdere kanalen aanbieden. Bijvoorbeeld bij receptie al een uitdraai bevestiging melding.

# Ik ben mijn portemonnee kwijt

## Gemeente Amersfoort



Huidige klantreis

Ik blokker mijn pasjes	Ik zoek waar ik de melding kan doen	Ik vul online formulier in	Ik ontvang e-mail	Ik vraag de gemeente of ik mag autorijden	Ik krijg bericht dat portemonnee gevonden is	Ik haal deze op in het stadhuis
------------------------	-------------------------------------	----------------------------	-------------------	-------------------------------------------	----------------------------------------------	---------------------------------



Touchpoint



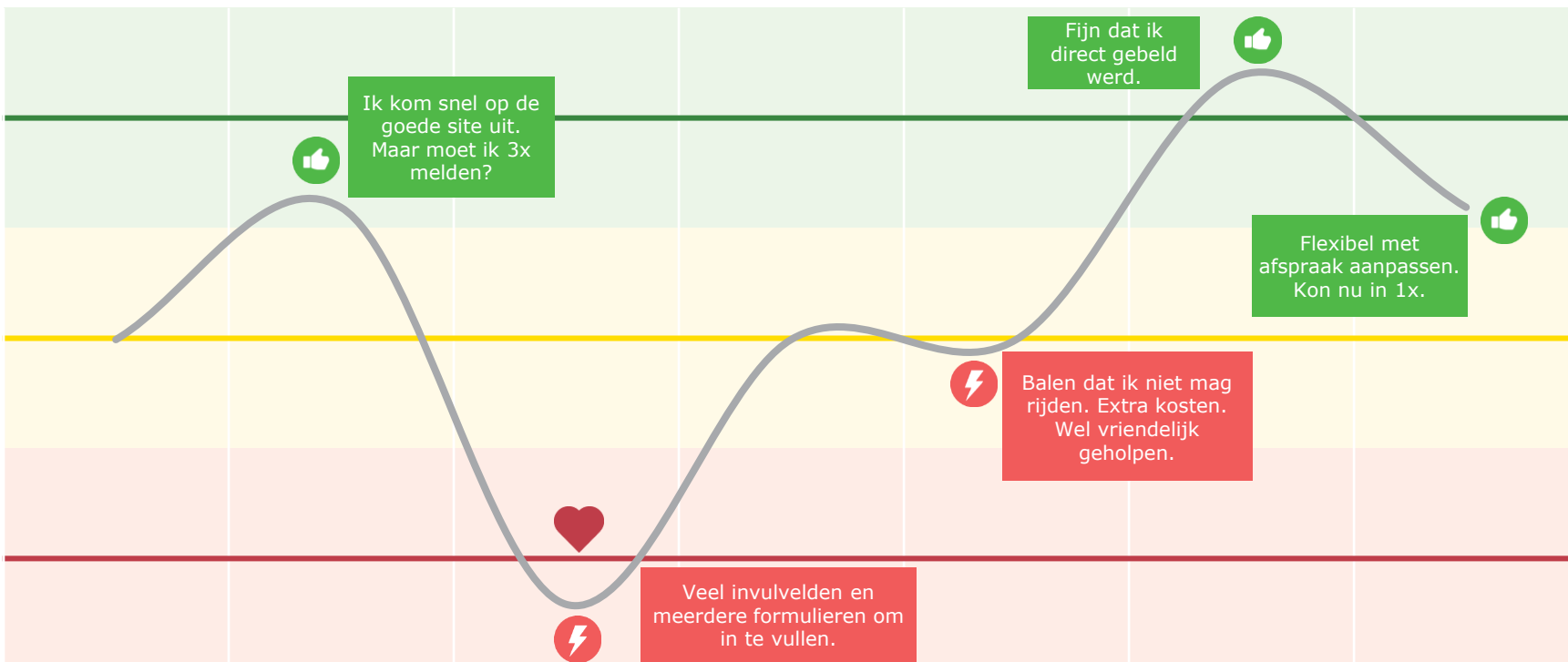
Positief



Neutraal



Negatief



# Gewenste klantreis portemonnee kwijt

Gemeente Amersfoort



Huidige klantreis

Gewenste beleving

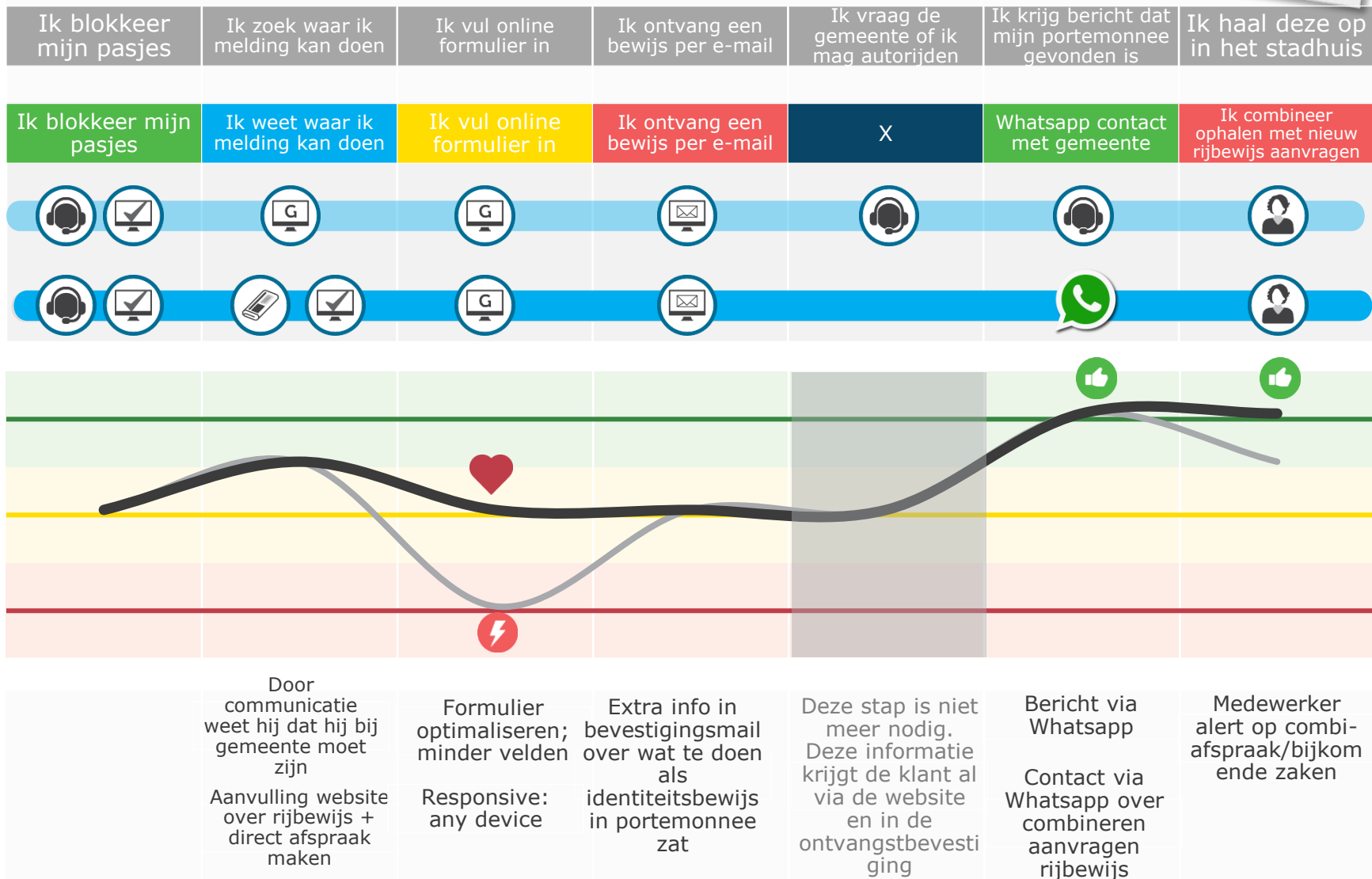
Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Innovaties





# Klantreis Portemonnee kwijt

## Gemeente Amersfoort



Klant  
behoeften

1. Snel en makkelijk melden, via mobiel
2. Snel nieuw rijbewijs
3. Portemonnee wel of niet gevonden



Activiteiten

- Blokkeren pasjes
- Online melden en zoeken
- Afspraak maken nieuw rijbewijs



### **Pijnpunten**

- Te lang formulier; veel invulvelden
- Voor reisdocument moet weer ander formulier ingevuld worden
- Extra vermissingskosten

### **Dit werkt goed**

- Responsive formulier met minimaal aantal invulvelden
- Koppeling van formulieren
- Sommige gemeenten rekenen geen extra kosten bij vermissing

### **Verbeterpunten**

- Nieuw formulier ontwerpen met webdiensten
- Koppeling van formulieren
- Geen (niet mogelijk)

# Ik ben mijn portemonnee kwijt

## Samenvatting plussen en minnen



### De prettige aspecten

- Persoonlijk contact met medewerkers (telefoon en receptie)
- Snel vindbare informatie online
- Telefonisch contact bij het vinden van mijn portemonnee zodat ik snel op de hoogte ben
- Flexibele afspraken / receptiemedewerker dacht goed mee over wat voor mij handig was

### De onprettige aspecten

- Hoe wist ik dat de gemeente dit doet ipv de politie?
- Digitaal formulier kost me te veel tijd
- Voor reisdocumenten moet ik weer een ander formulier invullen
- Landelijke site [verlorenofgevonden.nl](http://verlorenofgevonden.nl) is onduidelijk (veel resultaten)
- Mail is niet voorkeurskanaal
- Extra vermissingskosten