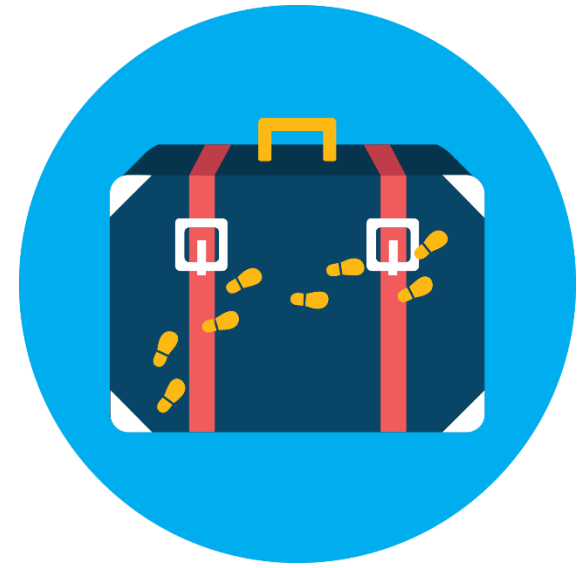


# Klantreis gemeente Barneveld



## 'Ik heb mijn sleutels verloren'





PERSONA'S

# Persona Mevrouw Top



realistisch  
praktisch  
behulpzaam  
sociaal

## Persoonlijk

Mevrouw Top, 72 jaar, woont alleen in Barneveld in zelfstandige woning.

Heeft 3 kinderen, 7 kleinkinderen, 1 achterkleinkind.

Belt liever dan computer.

Realistisch, praktisch, behulpzaam.

Hobby's: actief bij kerk, oppassen op achterkleinkind, kegelen.

## Ik en de overheid

Geen problemen met de dienstverlening van de gemeente.

Ook weinig contact met de gemeente, alleen als het nodig is.

De gemeente moet de burger zo goed mogelijk helpen en goed communiceren.

Leest af en toe berichten van de gemeente in de krant over zaken als wegwerkzaamheden of plannen.

## Doel

Terugvinden van sleutels.

## Belemmeringen

Waar moet ik zijn voor vermissing: politie of gemeente?

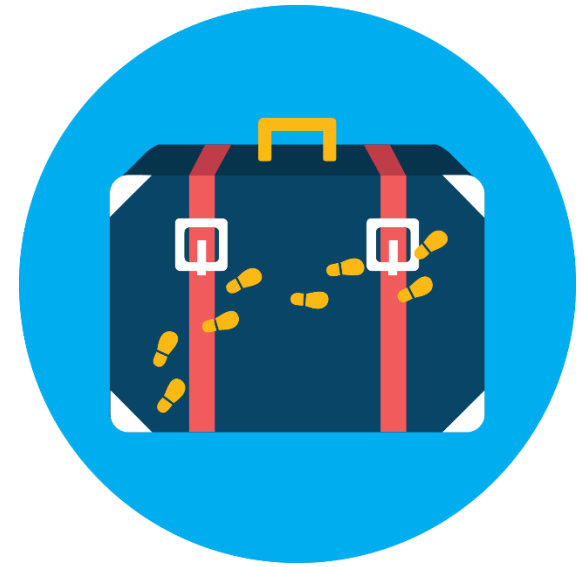
Kan niet goed vinden waar en hoe melding te maken.

## Behoeften

→ Zo snel mogelijk de sleutels terugvinden ('ik kan mijn huis niet in').

→ Snel weten of er iets gevonden is bij gemeente of bij plekken waar laatst gezien (supermarkt, schoenenwinkel, plein).

→ duidelijk en snel worden geholpen (aan telefoon of balie).



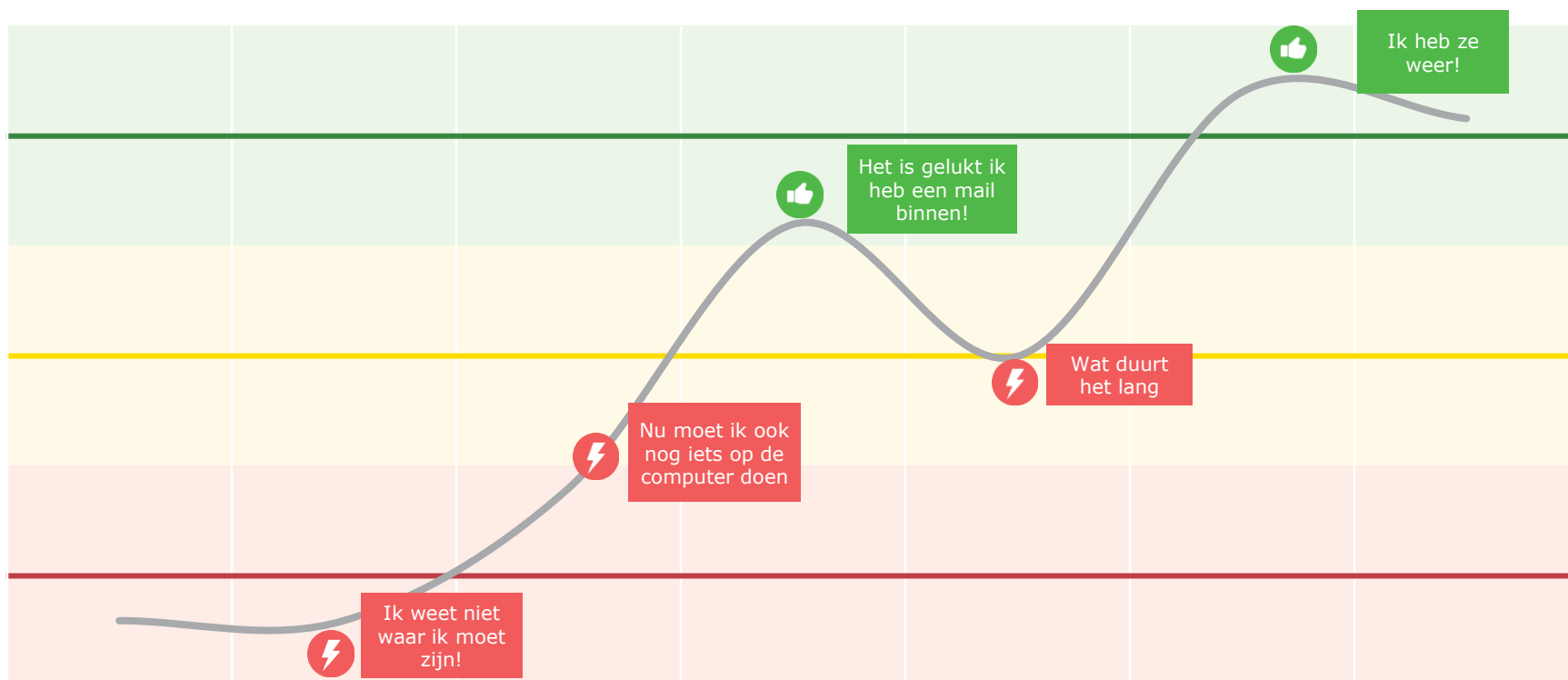
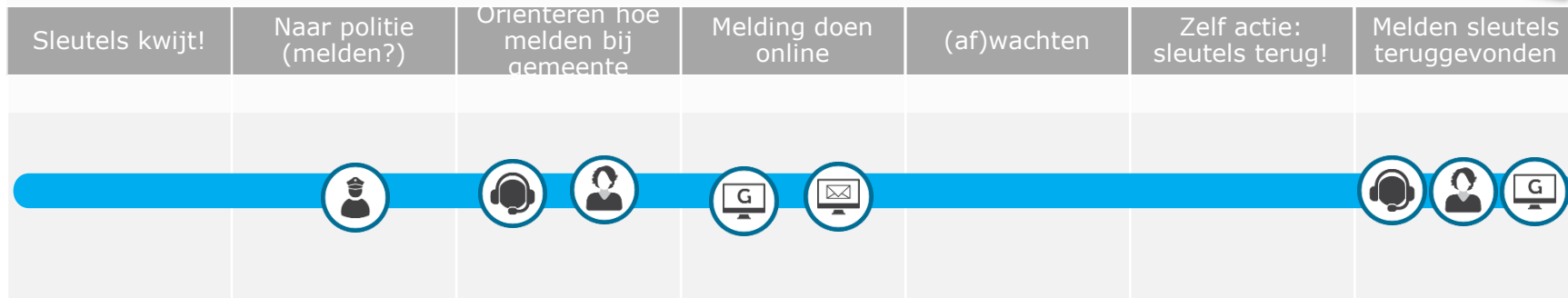
# HUIDIGE KLANTREIS

# Huidige klantreis

## 'ik heb mijn sleutels verloren'



Einde = sleutels gevonden!



# Huidige klantreis

## 'ik heb mijn sleutels verloren'



Einde = sleutels niet gevonden...



Touchpoint



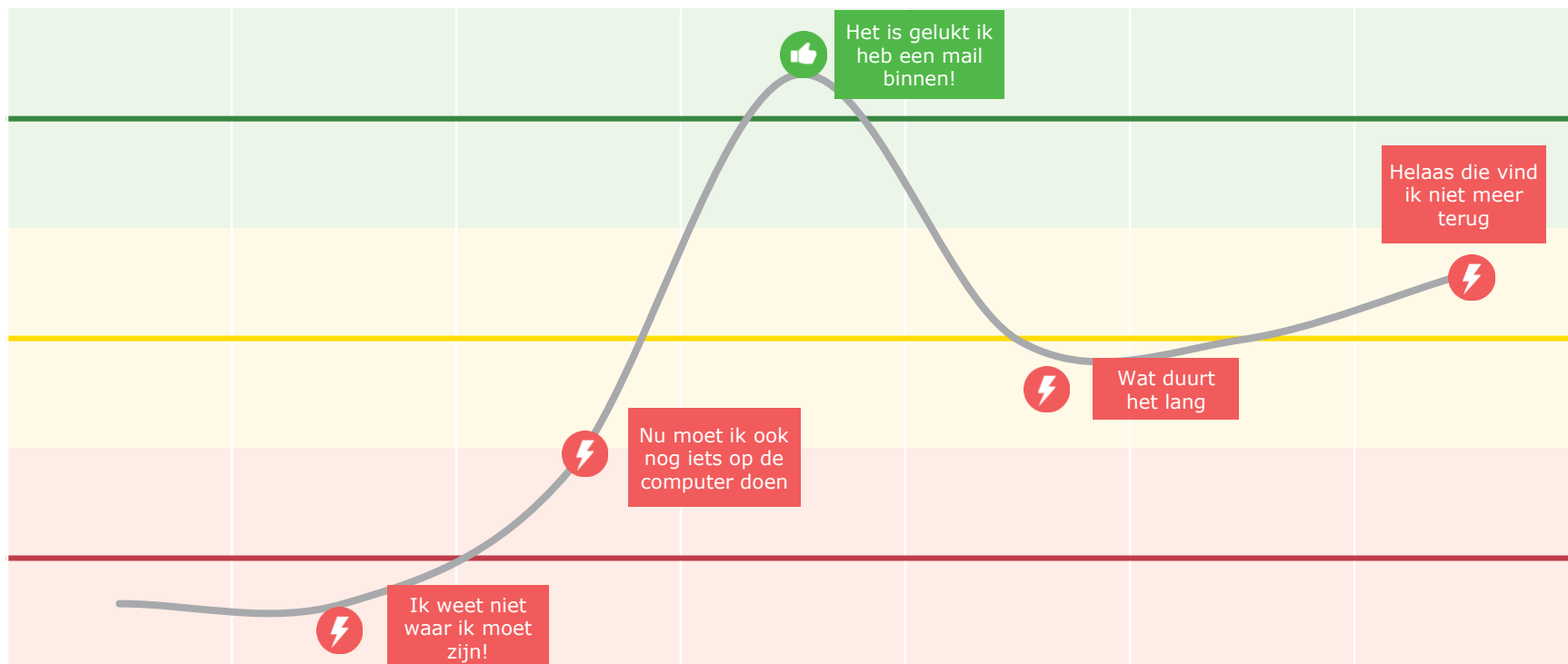
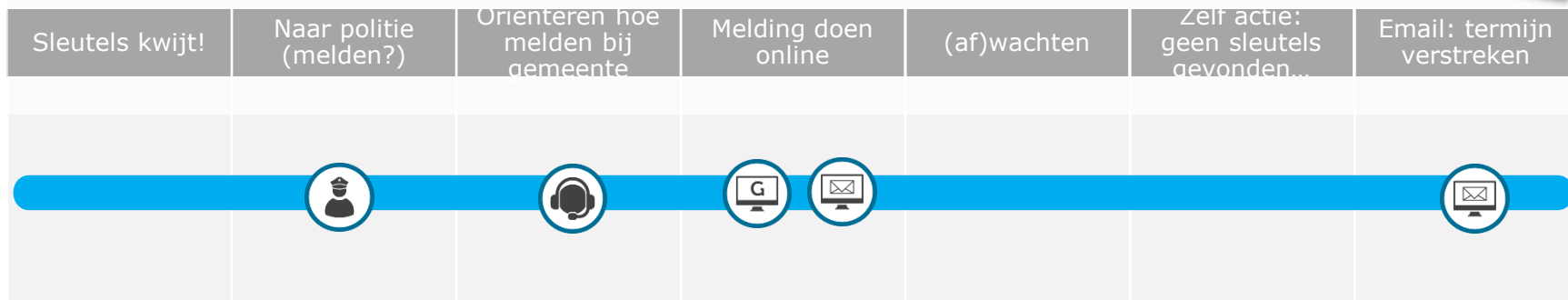
Positief

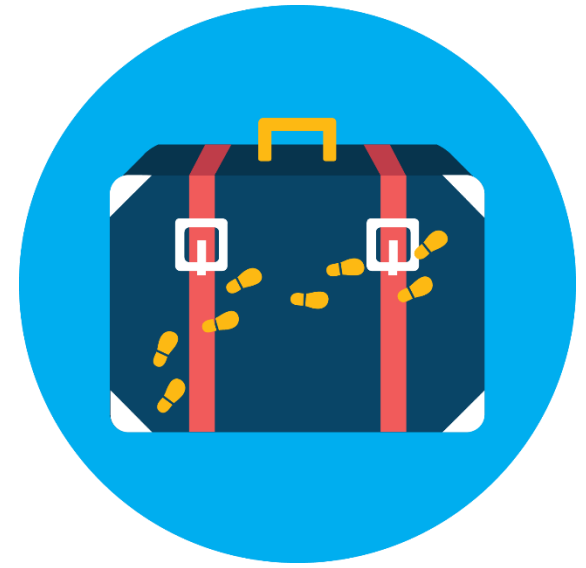


Neutraal



Negatief





VERBETERINGEN

# Ik heb mijn sleutels verloren

Gemeente Barneveld



Klant  
behoeften

- Duidelijkheid
- Gemakkelijk online



Activiteiten

- Bellen
- Online melden
- Zelf zoeken



## Pijnpunten

- Niet weten waar te melden: resultaat doorgestuurd worden van politie naar gemeente
- Bij telefonisch contact met gemeente dan doorgestuurd worden naar de website voor zelf online melden (frustratie niet direct telefonisch melding kunnen doen)
- Online zoeken naar waar melding te doen
- Wachten na melding: duurt lang als er niks gevonden wordt. Onduidelijkheid over procedure (3 maanden of 1 jaar melding in systeem?)

## Dit werkt goed

- Goed te woord gestaan bij gemeente,
- Duidelijke uitleg procedure tijdens contact gemeente
- Direct bevestiging per e-mail van de melding online

## Verbeterpunten

- Laat weten waar en hoe het melden moet en hoe 't werkt.
- Contact na melding... hoeft niet als 't teruggevonden is, maar wel als 't wachten lang duurt.
- Positieve communicatie (bijv. afgelopen maand hebben zoveel mensen hun spullen teruggevonden).
- Melding ergens offline plaatsen (in krant of huis-aan-huis-bladen).