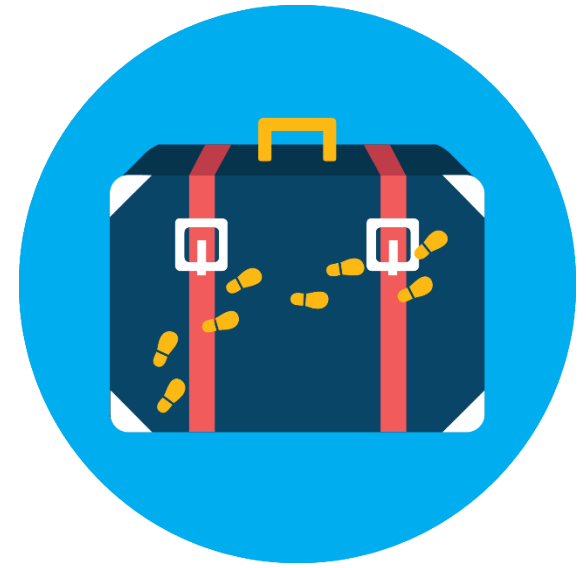


# Klantreis Schiedam Ik wil verhuizen





PERSONA'S

# Mark - Persona

## Ik wil verhuizen



Jong gezin

PVV-stemmer

VMBO/MBO

Eenvoudig/Simpel  
Onder modaal/  
modaal

## Persoonlijk

Ik woon samen met mijn vriendin en onze dochter. Er is een tweede kindje op komst. Ik heb een baan. Mijn vriendin is vooral thuis bij de kinderen. We hebben een eenvoudig/simpel leven. We hebben een huis, eten en kunnen aan onze basisbehoeften voldoen. We maken ons niet heel druk.

## Ik en de overheid

Ik ben wantrouwig ten opzichte van gemeente. Ik heb geen last van de gemeente, maar dat is omdat ik de gemeente waar mogelijk uit de weg ga. PVV krijgt geen positie, gemeente is te sociaal, doet niks aan veiligheid. Ik betaal veel te veel belasting, burgerzaken is niet altijd open (alleen op afspraak) en parkeren is te duur. Er gaat te veel geld naar allochtonen.

## Doel

Ik wil onze verhuizing (die van mij, mijn vriendin en mijn dochter) doorgeven op een tijd, plaats en manier die mij uitkomt.

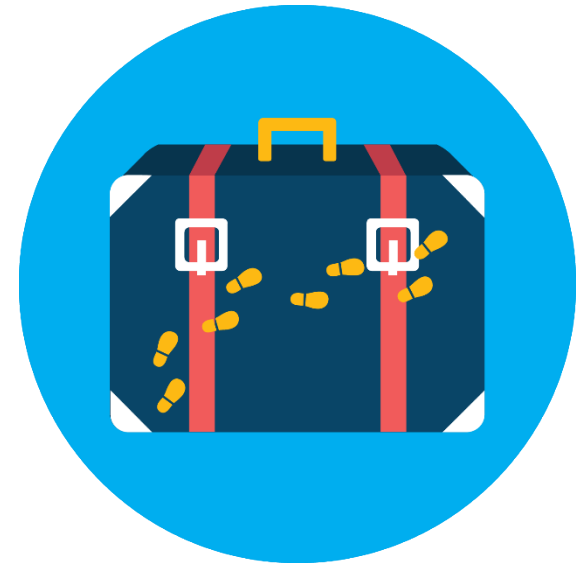
## Belemmeringen

Er zijn geen belemmeringen om ons nieuwe adres aan de gemeente door te geven.

## Behoeften

Ik wil de zaken best regelen, maar zonder er heel veel tijd en energie in te steken. Graag zo gemakkelijk mogelijk. Op een moment dat het mij uitkomt, op een plek die mij uitkomt.

# HUIDIGE KLANTREIS



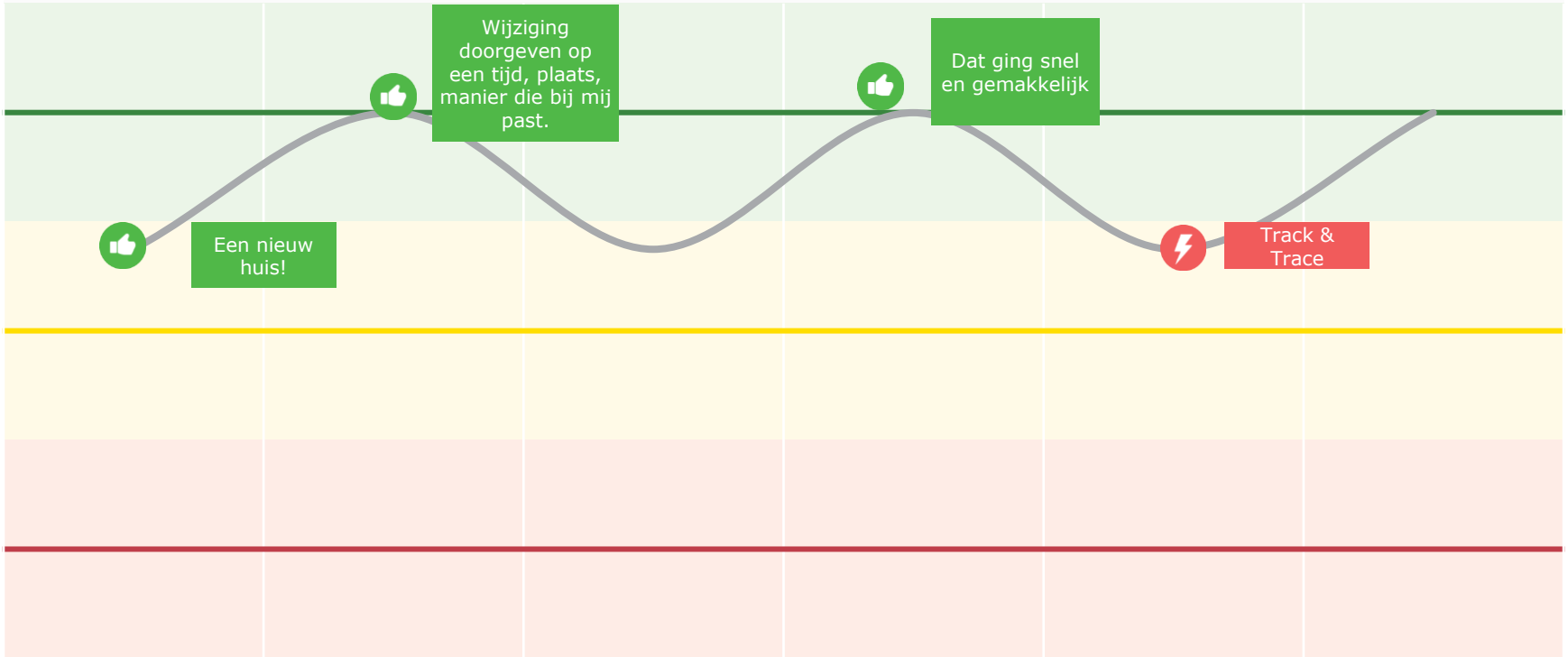
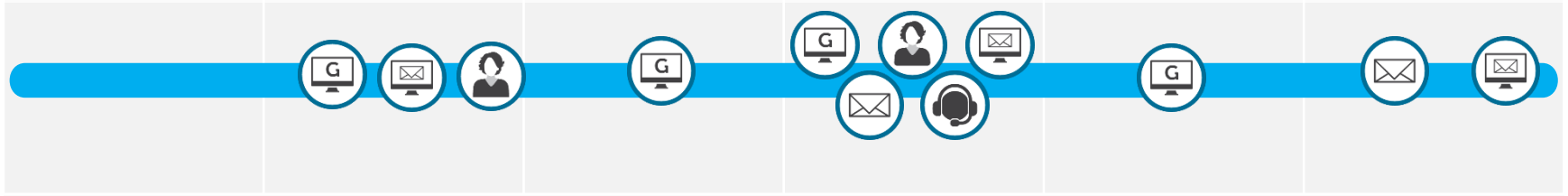
# Ik wil mijn verhuizing doorgeven

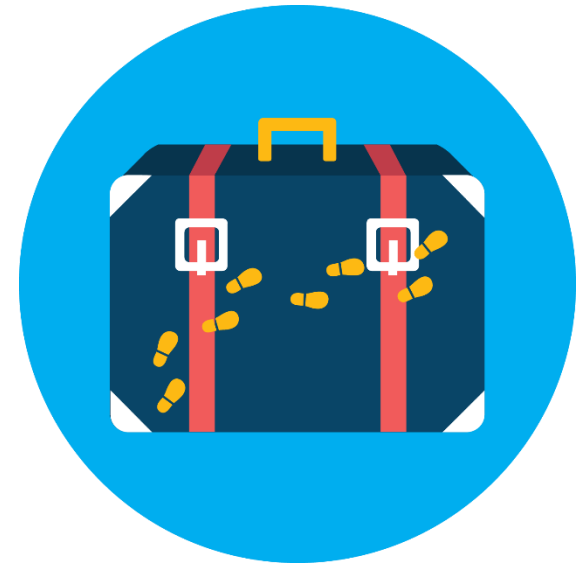
## Gemeente Schiedam



Hoe kan ik mijn verhuizing aan de gemeente doorgeven?

Ik heb een nieuw huis	Hoe kan ik mijn verhuizing aan de gemeente doorgeven?	Wat heb ik nodig?	Ik lever informatie aan	Ik wacht op antwoord	Ik ontvang een bevestiging
-----------------------	---	-------------------	-------------------------	----------------------	----------------------------





VERBETERINGEN

# Huidige klantreis verhuizen



Klant  
behoeften

1. Wijziging doorgeven op een tijd, plaats, manier die bij mij past.
2. Geen administratieve rompslomp ; ik lever alleen het hoognodige aan;



Activiteiten

- Werken op basis van vertrouwen



## **Pijnpunten**

- De verhuizing moet officieel binnen 5 werkdagen na de verhuizing worden doorgegeven aan de gemeente. Hier wordt niet op gehandhaafd.

## **Dit werkt goed**

- De klant kan aangifte van verhuizing doen op een manier, plaats en tijd die hem/haar het beste uitkomt; zowel digitaal als persoonlijk.
- Informatie die bij ons bekend is wordt automatisch ingevuld
- We bevestigen de ontvangst van de gegevens direct
- Klanten hebben een productnummer/casenummer waarmee ze als ze vragen hebben over de status van hun aanvraag (bijvoorbeeld als ze zien dat deze meer tijd in beslag neemt dan gedacht) bij de gemeente terecht kunnen
- In het geval van een intergemeentelijke verhuizing (en dus als nieuwe inwoner van Schiedam) krijgt de klant een Welkom-in-S'DAM pakket gestuurd;

## **Verbeterpunten**

- Mogelijkheid om aangifte te doen via sociale media en bij de klant thuis
- Maak (per kanaal) heel duidelijk wat een klant moet doen en/of nodig heeft om zijn verhuizing door te geven. Doe dit in begrijpelijke taal. Dit voorkomt verwarring en fouten
- Werk op basis van vertrouwen
  - Vraag alleen noodzakelijke (aanvullende) informatie
  - Geef de klant ook de mogelijkheid aangifte van verhuizing te doen voor een niet-wettelijke partner (controleer dit na aangifte; bijvoorbeeld door bevestiging via DigiD)