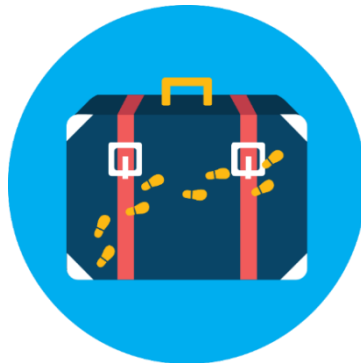




Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

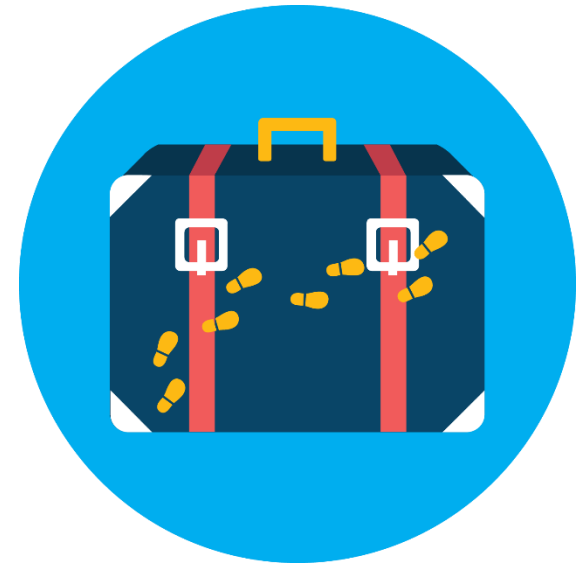


GEMEENTE TILBURG

Gemeente Tilburg

Klantreis 'verhuizen'





PERSONA'S

Klantreis Ik ga verhuizen

Miriam is gescheiden en verhuist met haar kinderen



Betrouwbaar

Hecht aan
verantwoordelijkheid

Zorgzaam

Persoonlijk

Leeftijd: 43 jaar

Privé-situatie: Drie jaar geleden gescheiden. Woont samen met nieuwe vriend. Heeft 3 kinderen van ex-man in de leeftijd van 14, 12 en 10.

Functie: Directiesecretaresse. In de avonden en weekenden mantelzorger voor haar moeder die slecht ter been is.

Houdt van familie en gezelligheid, danst salsa. Experimenteert graag met koken.

Ik en de overheid

Houding t.o.v. dienstverlening: Liefst digitaal, maar soms persoonlijk contact.

Doel

Het doorgeven van een verhuizing van het hele gezin binnen Tilburg.

Behoeften

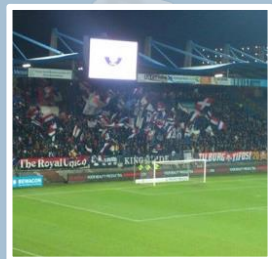
Ik wil onze verhuizing makkelijk en digitaal doorgeven.

Belemmeringen

Ik mag niet namens mijn vriend aangifte doen

Klantreis Ik ga verhuizen

Peter verhuist binnen de gemeente



Zwijgzaam
Bemiddelend
Gevoelig
Behulpzaam
Pessimistisch

Persoonlijk

Leeftijd: 64 jaar

Privé-situatie: Getrouwd, 2 kinderen.

Functie: Automonteur, kijkt al uit naar pensioen.

Persoonsbeschrijving: Zwarte humor, praktisch ingesteld, middelbare school niet afgerond, seizoenkaart Willem II, klaverjast wekelijks met 3 vrienden.

Ik en de overheid

Digitale vaardigheden: Voelt zich onzeker in het gebruik van de computer, maar schrijft af en toe een email aan zijn broer in Australië. Zijn zoon heeft uitgelegd hoe dat moet.

Houding t.o.v. dienstverlening: Behoeft aan persoonlijk contact

Doel

Het doorgeven van een verhuizing binnen de gemeente Tilburg.

Belemmeringen

Ik heb geen DigiD, ik hou niet van computers

Behoeften

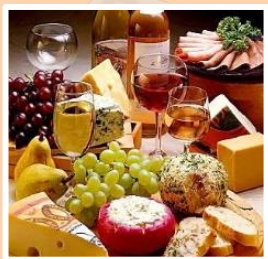
Ik wil mijn verhuizing makkelijk doorgeven, zonder te veel gedoe.

Klantreis Ik ga verhuizen

Esmee is student en verhuist naar een andere stad



Esmee



Gemakzuchtig

Sociaal, praatgraag

Ongeduldig

Persoonlijk

Leeftijd: 24 jaar

Privé-situatie:
Alleenstaand, geen kinderen.

Functie: Student.

Persoonsbeschrijving:
Levensgenieter, tennist
1x per week, drinkt graag
een wijntje, "Google is
my friend", smartphone
op nachtkastje, 500+
vrienden op Facebook.

Ik en de overheid

Houding t.o.v.
dienstverlening: Liefst
digitaal, teleurgesteld als
dat niet kan.

Doel

Het doorgeven van een
verhuizing vanuit
Eindhoven naar Tilburg.

Behoeften

Ik wil mijn verhuizing
naar het digitaal
doorgeven, met een
invulformulier dat alleen
de informatie uitvraagt
die nodig is.

Belemmeringen

Ik wil liever niet naar
Tilburg komen om dit
door te geven



Klant
behoeften

Liefst digitaal, maar soms persoonlijk contact.



Activiteiten

Doorgeven van een verhuizing voor het gezin.



Pijnpunten

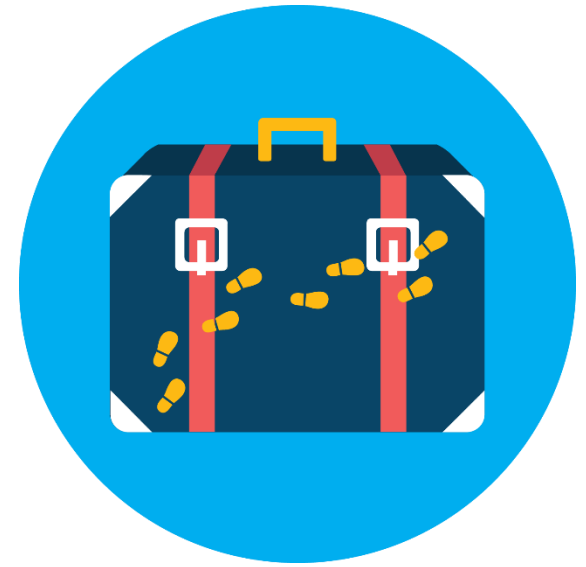
1. Direct na het invullen van het verhuisformulier geen bevestiging van de transactie ontvangen.
2. Partner en geïnterviewde moeten separaat het verhuisformulier invullen op Tilburg.nl.
3. Ieder gezinslid ontvangt een aparte brief met de bevestiging van het nieuwe adres.
4. Geïnterviewde weet niet welke instanties door de gemeente op de hoogte worden gesteld van het nieuwe adres.

Dit werkt goed

- Toptaken website
- Digitaal verhuisformulier

Verbeterpunten

1. Emailadres ter controle 2x laten invullen door bezoeker website.
2. Net zoals de Belastingdienst een transactie (bv. Belastingaangifte) als gezin kunnen voltooien met gezamenlijk ondertekenen door DigiD.
3. Brieven uitsturen per gezin op hetzelfde (nieuwe adres).
4. Op de informatiepagina en in de brief beschrijven welke instanties van het nieuwe adres automatisch op de hoogte worden gesteld.



HUIDIGE KLANTREIS

Klantreis 'ik ga verhuizen'

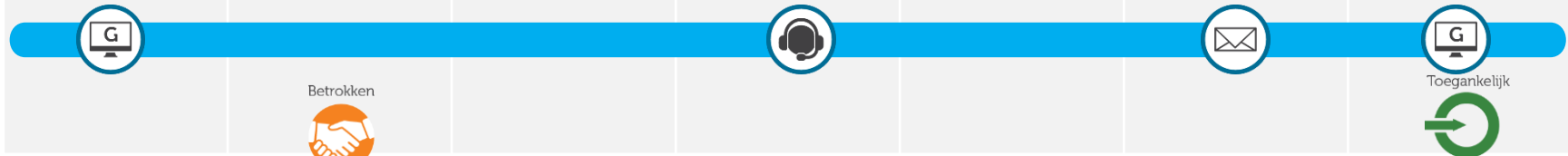
Peter verhuist met zijn vrouw naar Tilburg



Huidige
klantreis

Op zoek naar nieuwe woning	Makelaar inschakelen	Nieuwe woning gekocht	Bellen naar gemeente	Aanvragen DigiD	Post van DigiD + activeren	Naar Tilburg.nl, toptaak verhuizen
----------------------------	----------------------	-----------------------	----------------------	-----------------	----------------------------	------------------------------------

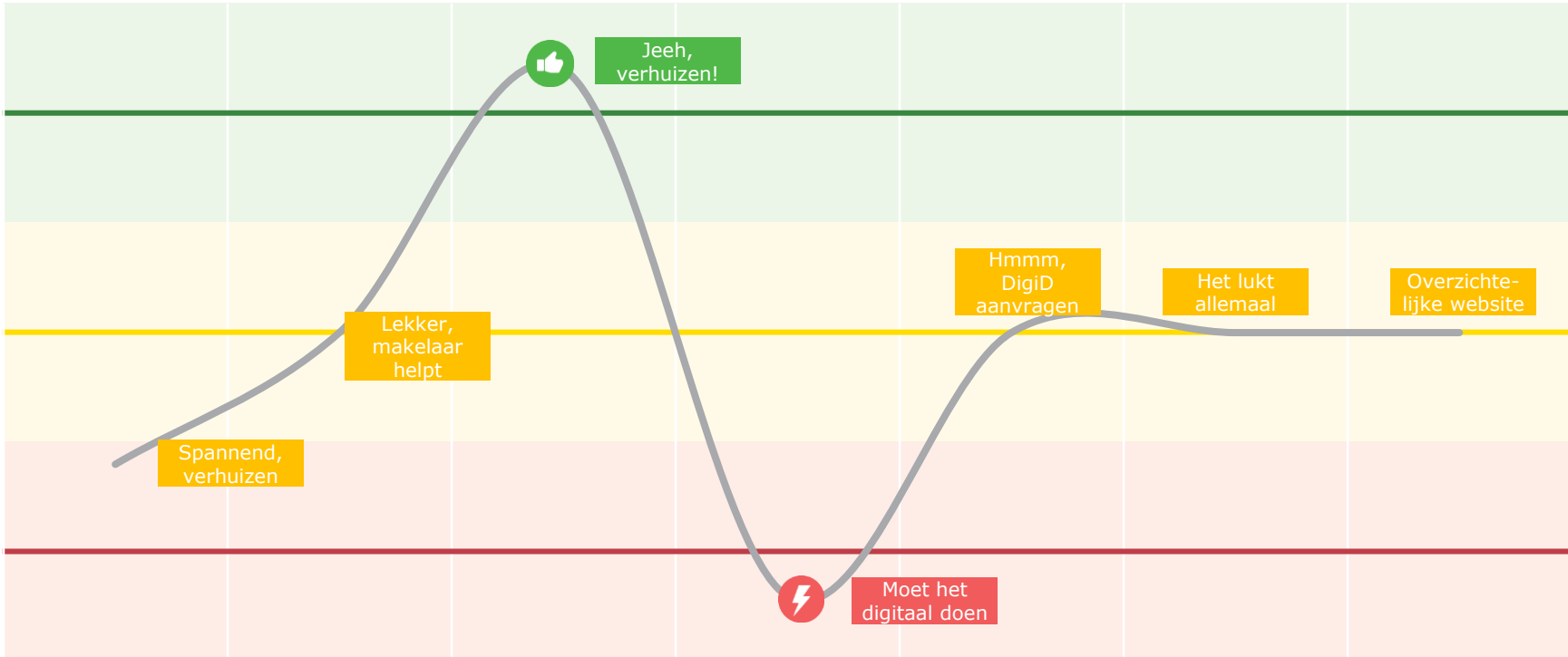
Touchpoint



Positief

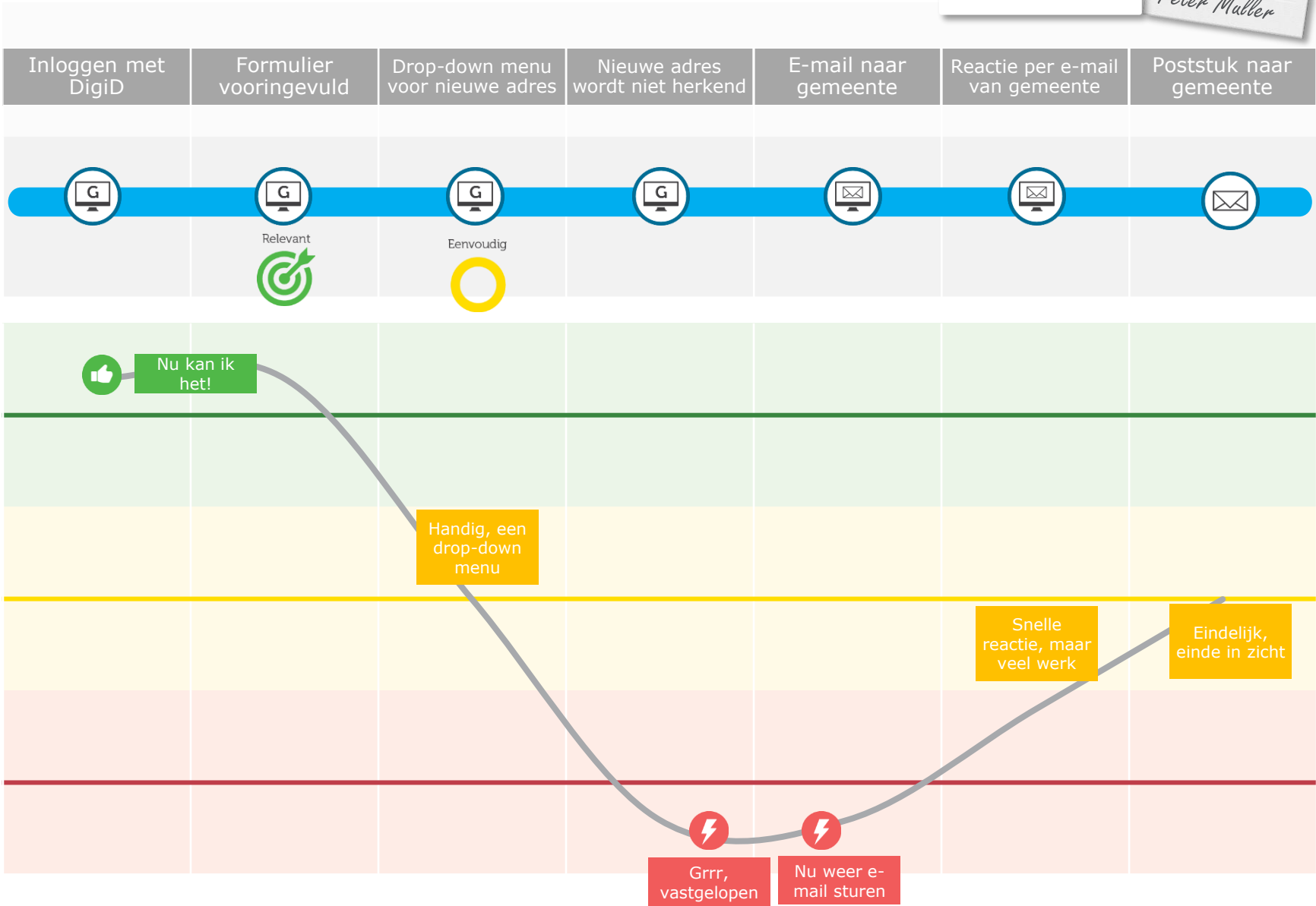
Neutraal

Negatief



Klantreis 'ik ga verhuizen'

Peter verhuist met zijn vrouw naar Tilburg



Klantreis 'ik ga verhuizen'

Peter verhuist met zijn vrouw naar Tilburg



Huidige
klantreis

Onduidelijk of verhuizing is
doorgekomen

Bellen naar gemeente

Ontvangt controlebrief



Touchpoint



Positief



Via
telefoniste
bevestiging



He he,
eindelijk!



Neutraal

Onzekerheid!

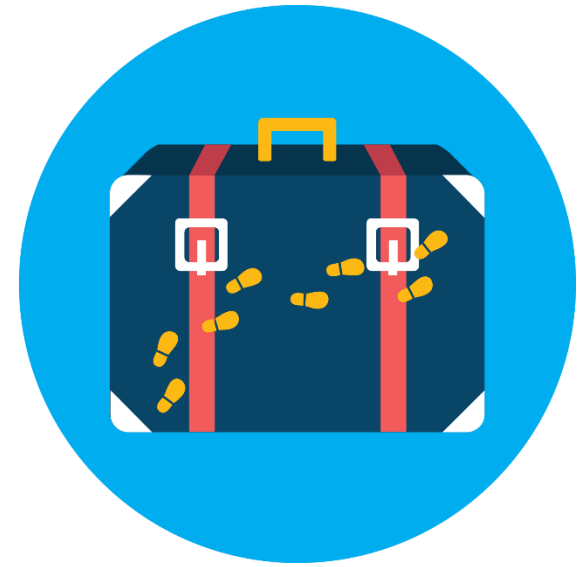


Weer bellen!!



Negatief

GEWENSTE KLANTREIS



Klantreis 'ik ga verhuizen'

Esmee is student en verhuist naar Tilburg



Esmee

Huidige klantreis

Gewenste beleving

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Innovaties

Oriënteren op nieuwe woning	Verhuizen	Veel regelen	Digitaal doorgeven	Inloggen DigiD	Formulier invullen	Bevestiging per email	Ontvangen controlebrief
-----------------------------	-----------	--------------	--------------------	----------------	--------------------	-----------------------	-------------------------



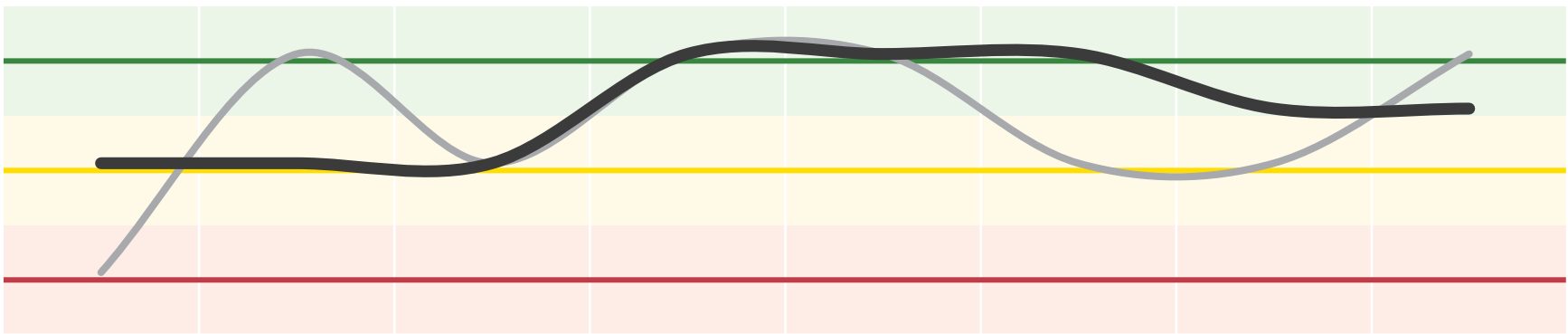
Toegankelijk

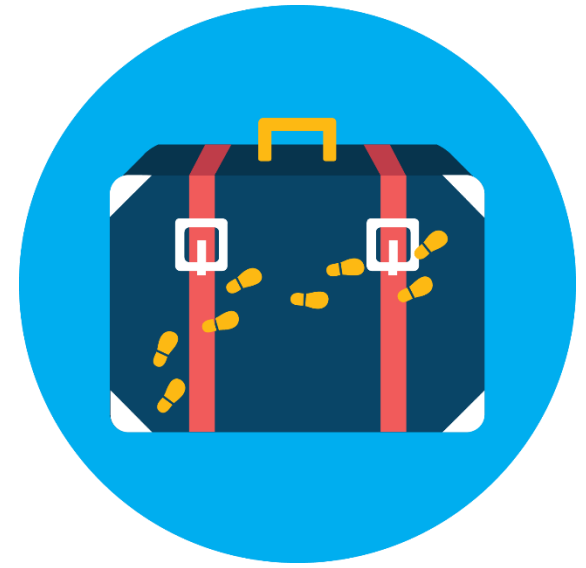
Toegankelijk

Snel

Relevant

Betrokken





Impact effect tabel

Impact-effect tabel klantreis 'ik ga verhuizen'

Impact-effect tabel verbeterpunten klantreis 'ik wil verhuizen'				
	Oplossing	Fase	Impact	Effect
1	Makelaars/woningcorporaties voorzien van voorlichtingsmateriaal over o.a. (het hebben van) DigiD. Dit hebben inwoners nodig voor het digitaal doorgeven van een verhuizing.	Oriëntatie	6	8
2	In Tilburgse Koerier informatie bieden over het digitaal doorgeven (met DigiD) van verhuizingen.	Oriëntatie	2	4
3	Bij een telefoontje van een inwoner, voert de telefoniste een check uit op het nieuwe adres. Als het nieuwe adres niet voorkomt in de lijst (bijv. bij nieuwbouw) dan wordt direct het papierenformulier toegestuurd.	Verkenning	7	9
4	2x emailadres invoeren in het digitale formulier (ter verificatie), zodat de e-mail in de mailbox verschijnt.	Uitvoering	7	8
5	Formulier openstellen voor niet-adressen / alle adressen in drop-down.	Uitvoering	7	8
6	Pdf van verhuisformulier op Tilburg.nl aanbieden, in formulier zelf, bij foutmelding.	Uitvoering	7	Onbekend
7	Instructies terugmailen voor het direct meesturen van een foto van je pdf (i.p.v. scannen).	Uitvoering	2	8
8	Een persoonlijke controlebrief met persoonlijke titel.	Uitvoering	10	2
9	Controlebrief herschrijven, klantvriendelijker.	Uitvoering	2	5
10	Eén controlebrief per gezin in plaats van per gezinslid.	Uitvoering	10	8
11	In de controlebrief (of bevestigingsemail) benoemen welke instanties allemaal op de hoogte worden gesteld van de adreswijziging.	Uitvoering	2	6
12	Per email bevestiging bij toekomstige mutatie die per post of email (dus niet via webformulier) is doorgegeven (meer dan 2 weken in de toekomst).	Uitvoering	4	7

Impact= impact voor de organisatie
 Effect= effect voor de klant
 Schaal van 1-10 (1=zeer weinig, 10=zeer groot)