

Startbijeenkomst

Klantreizen

Achtergrond 'klantreizen'

Een klantreis is

- een middel om inzicht te krijgen in het proces dat de klant én de gemeente en ketenpartijen doorlopen om tot een doel te komen
- een manier om te kijken of verbeteringen nodig of mogelijk zijn

Beschikbare middelen

...

Startbijeenkomst is gezamenlijk vaststellen van:

- Wat een klantreis is
- Voor welke doelgroepen we een klantreis maken
- Aanpak en activiteiten
- Wie doet wat

Op weg met de klantreis: een stappenplan

1. Opstellen persona: klantschets
2. Opstellen globale klantreis op basis van werkafspraken/werkprocessen (bureauwerk)
3. Werksessies om de klantreis met de betrokken ketenpartners in te vullen. Dit is een gezamenlijke sessie met 6-10 deelnemers
4. Klantgespreken met inwoners die de klantreis hebben doorlopen
5. Werksessie voor gezamenlijke analyse en verbeteropties
6. Rapportage, implementatie verbeteropties

Gevraagde inbreng

1. Doel: wat willen we bereiken met de klantreizen?
2. Doelgroepen: voor welke doelgroepen maken we klantreizen?
Bijvoorbeeld:
 - a) Statushouder met gezin
 - b) Kandidaat doelgroepregister met schuld
 - c) Wmo met arbeidsmatige dagbesteding
 - d) Jongere die praktijkonderwijs verlaat
 - e) Langdurig in de uitkering zonder arbeidsplicht
3. Start en actie: wie gaat wat doen?
 - Persona maken? *(voorbeeld persona op volgende sheet)*
 - Bezetting werksessie?

Voorbeeld uitgewerkte klantreis (anoniem)

Voorbeeld klantreis van een statushouder met gezin vanaf het moment van vestiging in de gemeente met resultaten, contactmomenten, werkprocessen, doorlooptijd en betrokken partijen.

