

Wat is een klantreis?

In een klantreis zet u 'de inwoner centraal' bij het inrichten van de dienstverlening in het sociaal domein. Klantreizen worden al lange tijd gebruikt door bedrijven en ook steeds meer overheden werken er mee om de dienstverlening te verbeteren. In het sociaal domein worden klantreizen nog niet breed ingezet.

In het sociaal domein zijn vele partijen actief. Zij werken in een netwerk of als keten samen om inwoners te ondersteunen. Hoe ze dat doen, hoe ze samenwerken en of het voor de inwoner duidelijk is bij wie deze moet zijn is niet altijd helder. Het in beeld brengen van de klantreis kan daar bij helpen. De klantreis biedt alle inzicht in de manier waarop een inwoner ondersteuning krijgt en of daarin verbeteringen mogelijk zijn. Oftewel,

“Een klantreis is het proces dat een inwoner samen met dienstverleners in de 0^e, 1^{ste} en 2^e lijn doorloopt om tot een resultaat, dienst of product te komen”

De klantreis is een methode om vanuit de klantvraag na te gaan of de klant dit proces als logisch samenhangend ervaart en om in beeld te brengen of dienstverleners optimaal samenwerken. Een klantreis kan worden gemaakt aan de hand van een persona of aan de hand van een concrete (geanonimiseerde) casus.

Wat kunt u met een klantreis?

Klantreizen brengen in beeld:

- hoe verschillende uitvoerders die een rol in de ondersteuning van een inwoner/gezin hun dienstverlening hebben ingericht;
- waar de overlap zit in die dienstverlening;
- met welke bureaucratie (formulieren, brieven, plannen van aanpak etc.) inwoners te maken krijgen;
- hoe de regie door uitvoerders in onderlinge samenwerking is geregeld;
- of het duidelijk is bij wie de inwoners terecht kan met welke vraag.

Op basis van een klantreis ontstaat inzicht in de wijze waarop de dienstverlening in het sociaal domein is ingericht. Dit inzicht is het vertrekpunt om de dienstverlening voor de inwoner/het gezin te verbeteren en zodanig in te richten dat de inwoner centraal staat.

Informeer uw netwerk

Bent u tevreden over i-kompas en heeft de tool u geholpen bij uw vraagstuk? Informeer uw netwerk over deze website. Wij stellen het op prijs als u op uw linkedinpagina een positieve recensie plaatst. We hopen zoveel mogelijk professionals in de publieke sector te bereiken met onze gratis tools.