

Klantreis Almere Fijne leefomgeving



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent

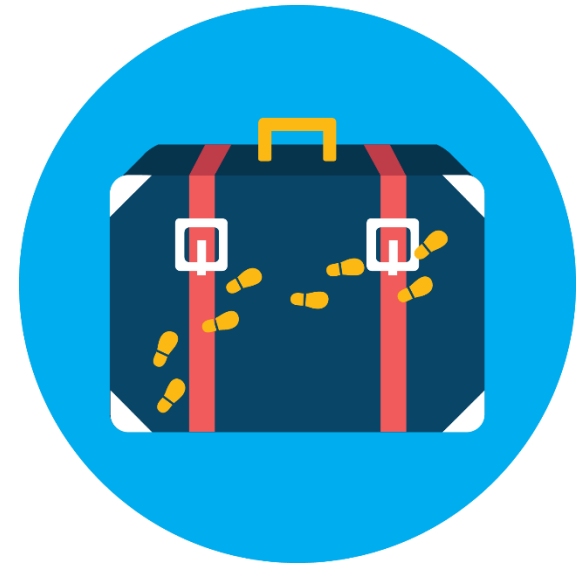


Betrokken



Toegankelijk





PERSONA'S

Persona Jacqueline Verantwoordelijke



Betrokken

Actief

Sociaal

Extravert

Persoonlijk

- Leeftijd: 51 jaar
- Privé-situatie: gescheiden, twee dochters van 16 en 18 jaar
- Functie: Juridisch loket als adviseur.
- Heeft rechten gestudeerd en daarna gewerkt tot ze kinderen kreeg. Ze is er toen een paar jaar uit geweest.

Ik en de overheid

Heeft meer vertrouwen in de gemeente. Ze is wel ongerust over de terugtrekkende overheid.

Doel

Ik wil meedenken met de gemeente, participeren. Invloed uitoefenen richting de gemeente.

Behoeften

Ik wil gemakkelijke toegang met de gemeente om in dialoog te kunnen

Belemmeringen

De bureaucratische organisatie.

Persona Jannie

Plichtsgetrouwe



Zorgzaam

Sociaal

Betrokken

Dominant

Persoonlijk

- Leeftijd: 68
- Privé-situatie: gehuwd
- Functie: Huisvrouw, heeft gewerkt in de thuiszorg

Ik en de overheid

Ik heb vertrouwen in de gemeente. Ik ben wel ongerust over de terugtrekkende overheid.

Doel

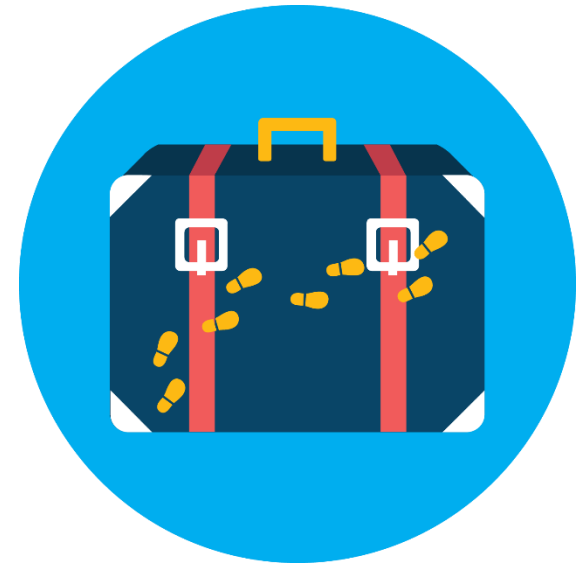
Ik wil orde op straat en minder rommel in de wijk.

Behoeften

Ik wil persoonlijk contact, via balie of telefoon. En bevestiging dat de melding in behandeling is.

Belemmeringen

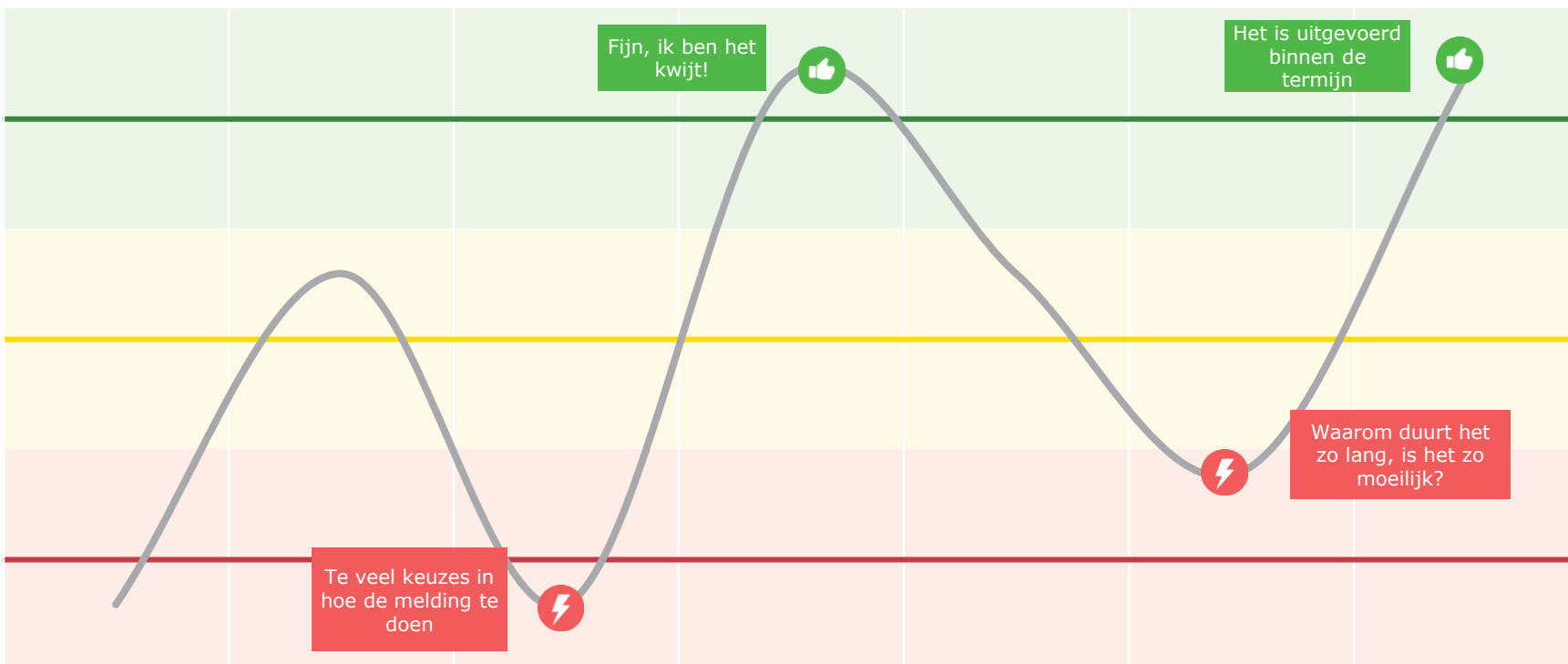
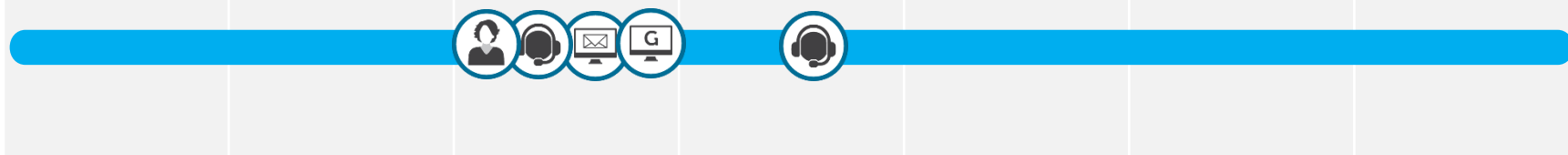
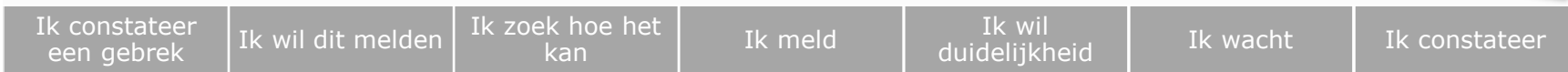
Digitale mogelijkheden om online dingen snel te regelen

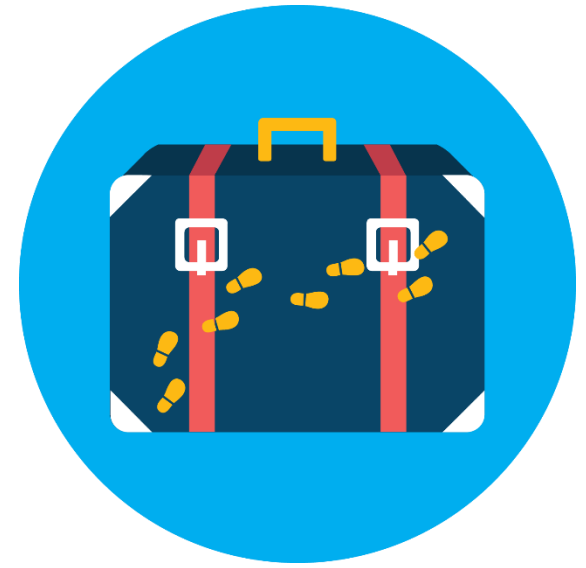


HUIDIGE KLANTREIS

Ik wil een fijne leefomgeving

Gemeente Almere





VERBETERINGEN

Ik wil een fijne leefomgeving

Gemeente Almere



Klant
behoefden



Activiteiten



- Gemakkelijke toegang met de gemeente om in dialoog te kunnen

Pijnpunten

- Ik zie te veel manieren om iets te melden. Welke is de beste?
- Ik moet best veel gegevens doorgeven
- Ik krijg onvoldoende duidelijkheid over inhoud en status
- Ik krijg geen/onduidelijke/te late terugkoppeling over de afhandeling

Dit werkt goed

Verbeterpunten

- Ik wil één duidelijke ingang om iets te melden.
- Ik wil een makkelijk en gebruikersvriendelijk formulier voor digitale communicatie
- Ik wil transparante en duidelijke communicatie.
- Ik wil graag horen dat het is afgehandeld.