



Klantreizen

Vanuit de mens denken en doen



Het management verhaal

Bijlage met klantreis voorbeelden

Agenda

1

Klantreis van een nabestaande:

Meerdere loketten

2

Klantreis duurzaam ondernemen:

Maatschappelijke impact

1

Klantreis van een nabestaande

Meerdere loketten



Signalen ombudsman overheid stuurt te veel post

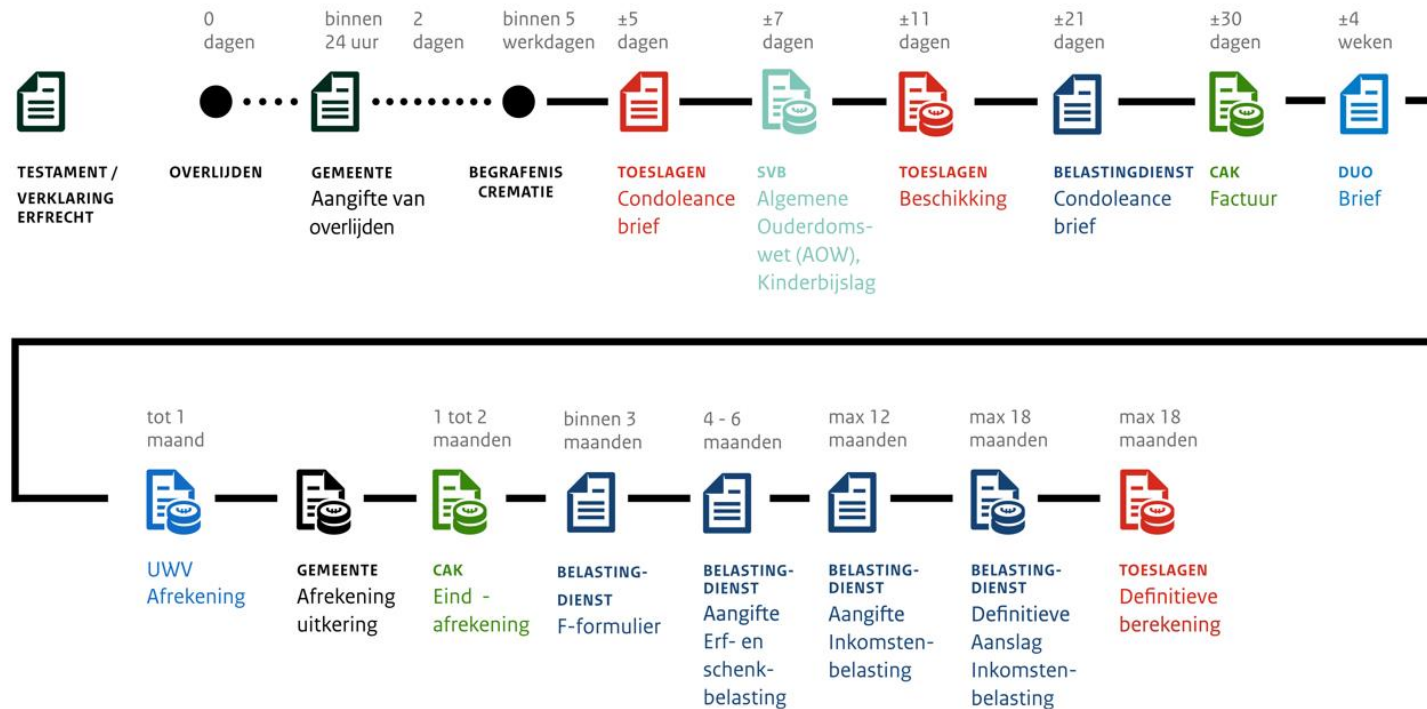


Naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale Ombudsman over problemen rond post aan overledenen, is de klantreis “er is iemand in je omgeving overleden” in 2018 opgepakt.

Op eerste blik ziet dit er niet verkeerd uit

Huidig proces na overlijden voor nabestaanden

dd 7 december 2023



Communicatieproces in kaart

Verschillende typen nabestaanden

Wie is de klant?

Edward



Edward / vader van Bram

Edward is 54 jaar. Zijn middelste zoon, Bram (25), overleed 2 dagen geleden plotseling bij een verkeersongeluk. Voor zijn overlijden was hij bezig aan de afronding van zijn studie Psychologie. Edward houdt zich bezig met het afwikkelen van de administratie rond zijn overlijden. Dat blijkt ingewikkeld, want Bram hield zijn administratie niet echt bij. Ook bijvoorbeeld wachtwoorden zijn niet bij zijn vader bekend.

Hélène



Hélène / partner van Thomas

Hélène is 40 jaar. Gisteren is haar partner Thomas van 42 plotseling overleden aan een herseninfarct. Hij laat zijn vrouw, een dochter van 7 en een zoon van 10 na. Thomas werkte als accountant en was eigen baas. Hélène is overmand door verdriet en heeft geen idee waar ze moet beginnen met de afwikkeling van zaken rond Thomas' overlijden.

Linda

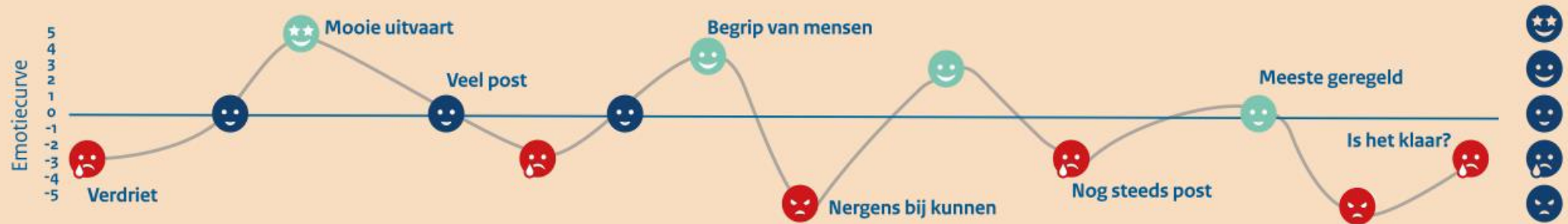


Linda / dochter van Grietje

Linda is 59 jaar. Drie dagen geleden overleed haar moeder, Grietje, op 84-jarige leeftijd na een lang ziekbed. De vader van Linda zit sinds 2014 in een verpleeghuis en is niet handelingsbekwaam. Linda heeft daarnaast nog een zus, die er weinig voor voelt om zich met de afwikkeling van de administratie na haar moeders overlijden bezig te houden. Linda moet het dus alleen doen.

Dit is de beleving van een nabestaande

Door rouw weinig ruimte voor administratie



Gemeente neemt het heft zelf in handen

Laaghangend fruit

- **Situatie:** Binnen 5 dagen van overlijden, kreeg een man een brief van de Gemeente Utrecht met condoleances en de mededeling dat de WMO voor zijn zoon werd stopgezet.
- **Probleem:** De brief was niet verkeerd. Maar hij zat nog volledig in heftige rouw en dit viel wel erg koud op zijn dak.
- **Oplossing:** De WMO werd wel stopgezet, maar de brief werd twee weken later verstuurd. Daarnaast is de toon van de brief aangepast. Deze is empathischer geworden (want het was wel heel zakelijk).

Edward



Dit heeft de klantreis teweeeg gebracht

Verbeteracties

1. Een empathische brief voor nabestaanden wordt nu standaard door alle Gemeenten toegevoegd bij de Akte van Overlijden (**afgerond**).
2. Verbeteringen ‘Persoonlijk overzicht’ op Rijksoverheid.nl (**afgerond**):
 - De situaties “mijn kind is overleden” en “ik kom te overlijden” zijn toegevoegd aan het regeloverzicht.
 - Een apart overzicht voor regelzaken rondom erven.
 - De resultaatpagina wordt nu gesorteerd op basis van prioriteit; wat moet er als eerste opgepakt worden.
3. Een nabestaande krijgt één aanspreekpunt, die het overlijden automatisch doorgeeft aan alle overheidsinstanties (*wordt aan gewerkt*).
4. ‘Overlijdenscheck voor commerciële partijen’, voorziening voor private partijen, om zelf te controleren of iemand overleden is (*wordt aan gewerkt*).



Verbeteringen vragen acties van verschillende publieke organisaties

Oplossing 1: **NVVB** (Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken) en **VNG** (Vereniging Nederlandse Gemeenten) hebben de uitrol met hun leden opgepakt.

Oplossing 2: **DPC** (Dienst Publiek en Communicatie) zijn beheerder van het Persoonlijk overzicht op [Rijksoverheid.nl](https://www.rijksoverheid.nl).

Oplossing 3: **RiVG** (Rijksdienst voor identiteitsgegevens) werkt aan een oplossing.

Oplossing 4: **CBG** (Centrum voor Familiegeschiedenis) vanwege hun verantwoordelijkheid om het Nationaal Register van Overledenen bij te houden, samen met ministerie **BZK** (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties) en **RvIG** (Rijksdienst voor identiteitsgegevens).



2

Klantreis duurzaam ondernemen

Maatschappelijke impact

Meer informatie: www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/aanpaklevensgebeurtenissen/gebeurtenissen-ondernemersdomein/levensgebeurtenis-duurzaam-ondernemen/



Groot en complex online bos



in totaal meer dan 1800 websites.
1800??

“Je gaat niet voor je hobby een duurzaamheidswebsite bekijken.” (MKB-ondernemer)

Alle website over duurzaamheid, Avondshow Arjen Lubach, 2023

<https://youtu.be/CRmSlxj1mLM> 5.44 - 6.48

Twee klanttypes en verschillende routes die ze bewandelen

Wie is de klant

Zelfstandige besparingsroute

Exit zelfstandige besparingsroute

Handhaversroute

Anders geen businessroute



Arianne: “Ik ga verbouwen en wil een energiezuinig pand.”

Arianne is in beweging te krijgen als ze kosten kan besparen en ze een goed gevoel krijgt, omdat ze kan helpen met het oplossen van het klimaatprobleem.

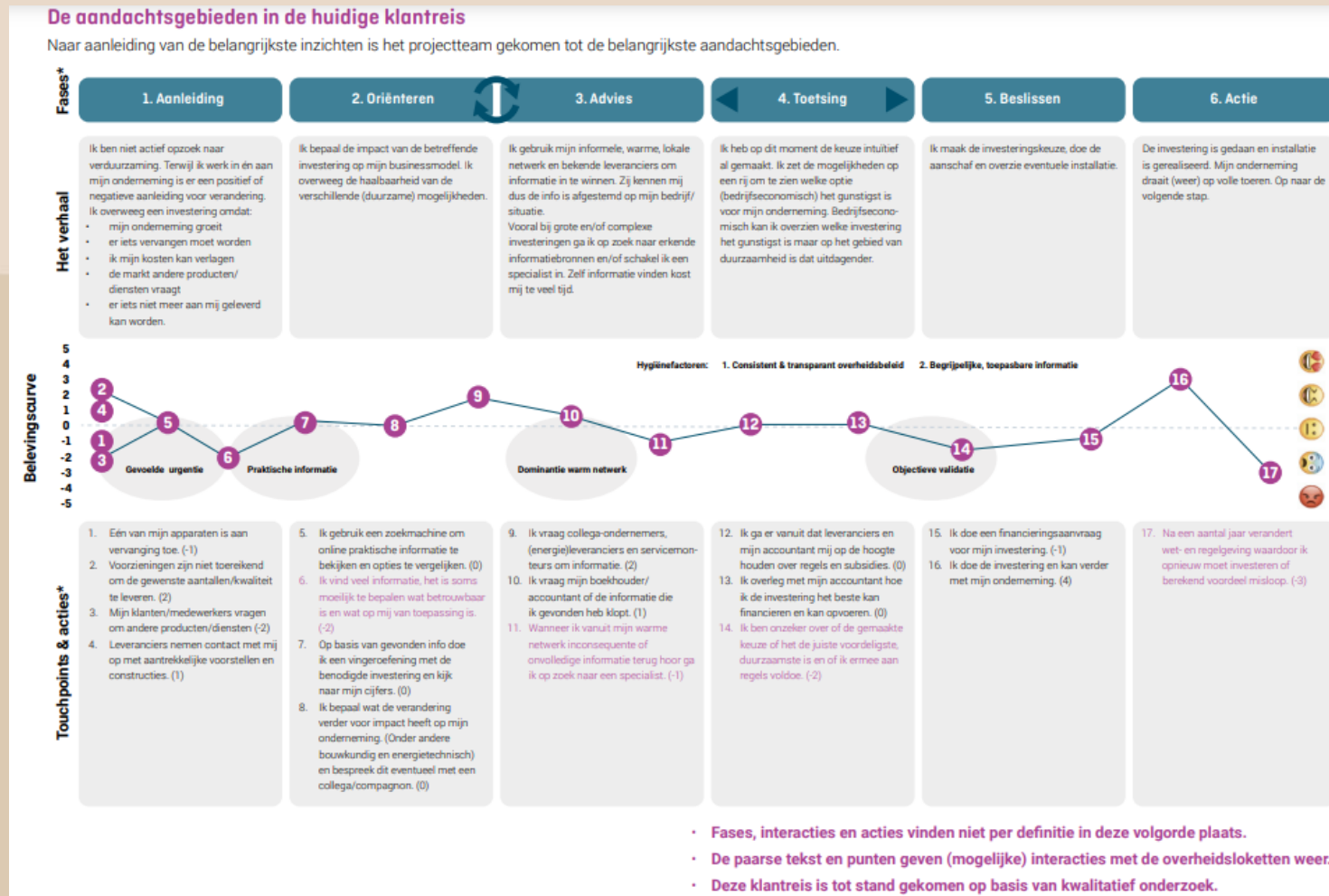
Mark: “Ik moet een duurzaamheidskeurmerk om te mogen verkopen.”

Mark heeft geen motivatie en ziet het nut niet om te verduurzamen, en hij doet het alleen omdat het moet voor klanten of de handhaver.



Duurzaam ondernemen legt de aandachtsggebieden bloot

De klantreis



Bereik de ondernemer via warme netwerk en ruim het bos op

Actielijnen

- 1. Samenwerkende overheidsinstanties moeten urgentie creëren bij ondernemers** De verschillende overheden moeten samenwerken. En de ondernemers laten weten en voelen dat verduurzamen noodzakelijk is en ook bedrijfseconomisch een verstandige keuze. De oriëntatie- en startperiode is een goed moment om de ondernemer vroegtijdig bewust te maken van duurzame mogelijkheden.
- 2. Ondernemers helpen door de (digitale) bomen het bos te zien** In deze actielijn zet EZK met andere betrokken ministeries, het digitaal ondernemersplein en RVO en KVK een gemeenschappelijke redactieformule op om veel meer gelijke informatie te verstrekken en een heldere boodschap vanuit het Rijk af te geven.
- 3. Het warme netwerk inzetten bij het informeren van ondernemers** De meeste (kleine) ondernemers halen hun informatie uit de groep mensen om hen heen. Door te zorgen dat er in het warme netwerk goede kennis over verduurzaming aanwezig is kunnen we het ondernemers makkelijker maken de juiste stappen te zetten. Hiervoor wordt een pilot opgezet met de branchevereniging van accountants en installatiebedrijven.
- 4. Maatwerkoplossingen ontwikkelen voor kleine ondernemers** De gemeente is de meest nabije bestuurslaag voor het grootste gedeelte van het mkb. Maar gemeentes zijn niet altijd uitgerust om de juiste ondersteuning te bieden. Met deze actielijn wordt door middel van pilots in Eindhoven en Edam-Volendam onderzocht welke ondersteuning gemeentes het beste kan bieden aan kleine ondernemers



Vragen en contact

<<Naam>>

<<Rol / functie>>

bij <<organisatie>>

Contactgegevens: <<email>> <<telefoonnummer>>



Gebruiker Centraal

Voor een gebruiksvriendelijke overheid