

Voorbeeld uitnodigingstekst

Beste collega's / betrokkene,

Als klantreisregisseur nodig ik je graag uit voor een klantreis* werksessie, een eerste stap in het verbeteren van onze dienstverlening. Deze sessie maakt deel uit van het initiatief Overheidsbrede Klantreizen, waarbij we streven naar een klantgerichtere aanpak binnen de overheid.

Achtergrond:

Zoals je weet kent SISA/SPUKS een complex verantwoordingsproces. Signalen vanuit RVO wijzen op kwaliteitsproblemen in dit proces, wat resulteert in tijdrovende en stressvolle herstelacties. Met de klantreis willen we deze signalen begrijpen en de behoeften van onze klanten, de medeoverheden, beter in kaart brengen. Ons uiteindelijke doel is om onze dienstverlening te verbeteren en klantgerichter te werken.

Doel van de werksessie:

Tijdens deze sessie zullen we samen de huidige klantreis in kaart brengen, van ... tot aan We willen begrijpen waar de knelpunten liggen en hoe we de ervaring voor onze klanten kunnen verbeteren.

Details:

- Datum:
- Tijdsduur:
- Locatie:
- Facilitator:

De input en expertise van inhoudelijk betrokken en ervaringsdeskundigen zijn essentieel voor het kunnen begrijpen van de beleving van klanten en hun klantreis. De uitkomst van de klantreiswerksessie kan getoetst worden onder een groep klanten. Samen streven we naar een verbeterde dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze klanten. We kijken ernaar uit om samen te werken aan dit belangrijke initiatief.

***Wat is een klantreis?**

Een klantreis is een methodiek die ons helpt de wereld te zien vanuit het perspectief van de klant. Hierbij kijken we vanuit de ogen van de klant naar het proces – de reis - dat hij of zij doorloopt rond het afnemen van een product of dienst en brengen dit in kaart. Naast de stappen die de klant doorloopt wordt ook gekeken naar de emoties en behoeften van de klant gedurende het hele proces. Dit doen we met de inzet van medewerkers, ketenpartners en belangenbehartigers die betrokken zijn bij of deel uitmaken van dit proces. Wil je meer over de methodiek weten? Doe de elearning: www.gebruikercentraal.nl/hulpmiddelen/klantreizen-bij-de-overheid/aan-de-slag-met-klantreizen/#elearning

Met vriendelijke groet,