

# AAN DE SLAG MET... DE GEBRUIKERSREIS

## DOEL VAN DE FICHE:

De customer journey of gebruikersreis bestaat uit de verschillende stappen die de gebruikers nemen voor, tijdens én na een dienstverlening. Een overzicht van alle interacties die klanten met je organisatie hebben, helpt je beter begrijpen hoe ze precies denken. Hierdoor verwerf je inzichten om de hulp- en dienstverlening te verbeteren.

## STAP 1: DOEL EN DOELGROEP

### 1.1 Neem een 'succesvolle' casus

Of wat de dienstverlener als een succesvolle casus ziet. Perfectie hoeft niet, maar kies ook niet voor worst case situaties. Dit kan een volledig hulp- en dienstverleningstraject zijn, maar een fragment kan evengoed.

### 1.2 Welke stappen zet de gebruiker en de dienstverlener

Zet elke stap die de gebruiker zet op een horizontale lijn en koppel daaraan de stappen die de dienstverlener zet. In veel gevallen lopen deze stappen simultaan. Het zou kunnen dat er meerdere gebruikers tegelijk actief zijn. Bijvoorbeeld: als je een werkzoekende begeleid en je beschrijft een gezamenlijk gesprek met een werkgever, dan is ook die werkgever een gebruiker van die dienst. In dat geval wordt de gebruikersreis wat complexer en voeg je een horizontale lijn toe.

### 1.3 Selecteer de aha-momenten

Wat zijn aha-momenten? Tevredenheid of cruciale momenten in de dienstverlening worden in het vizier gebracht. Dit is belangrijk, want hier ontstaan de inzichten. Degene die de casus aanbracht benoemt twee zaken die beter kunnen. De anderen brengen elk een sterk punt naar voor.

## AANDACHTSPUNTEN VOOR EEN GOEDE GEBRUIKERSREIS

- Maak de oefening niet alleen;
- Eén van de hulp- en/of dienstverleners brengt een casus aan. Het is logisch dat hij of zij het voortouw neemt in de opmaak van de klantenreis. De anderen nemen de rol aan van bevrager;
- Bij de gebruikersreis ontstaat de neiging om een stroomdiagram te maken. Het is belangrijk om voldoende in het vizier te krijgen wat er gebeurt in de dienst. Bv in een intake gebeurt vaak een pak meer dan een intakeformulier invullen. Je wil dat voldoende in het vizier krijgen. Als je toch een soort stroomdiagram als ankerpunt wenst, dan maak je een lijn boven de gebruikersreis, zodat je kan zien in welke fase men zit;
- Wees concreet genoeg. Heel eenvoudige vragen helpen daarbij: wat doe je daar precies? Wat doet de cliënt hier?
- Als verschillende hulp- en dienstverleners samen werken aan een gebruikersreis (wat aan te raden is!), ga dan uit van één casus. Meng geen casussen, want dan wordt het eenheidsworst.