# Ik heb een klacht!

| Huidige klantreis | Ik heb een klacht! | Ik ga op zoek | Ik dien in | Ik krijg contact | Ik wacht | Ik kom op gesprek | Ik wacht | Mijn klacht is afgehandeld |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Touchpoint | | | | | | | | |
| Positief | | | | Ik word dezelfde dag nog teruggebeld! En krijg informatie over mijn mogelijkheden. Erg prettig gesprek! | | | | Ik ontvang een brief met de gemaakte afspraken. Ziet er goed uit! |
| Neutraal | | Ik kan gemakkelijk informatie vinden op de website van de gemeente. | Het indienen kan via DigiD. Da's fijn! Ik kan het gelijk al een beetje loslaten. | | Ik besluit de klacht wel door te zetten. De coördinator gaat voor mij aan de slag. Ik hoor snel terug wanneer er een klachtgesprek is. Mooi! | In het gesprek wordt een oplossing geboden., dat is erg prettig. Het is wel zakelijk en er wordt niet echt stil gestaan bij mijn gevoel. Hier heb ik wel behoefte aan. Voelt een beetje dubbel. | Ik heb een oplossing voor mijn klacht. Wel jammer dat er pas écht wordt meegedacht nadat ik een klacht indien.. | |
| Negatief | Ik ga een klacht indienen bij de gemeente, want ik ben niet goed behandeld | | | | | | | |