

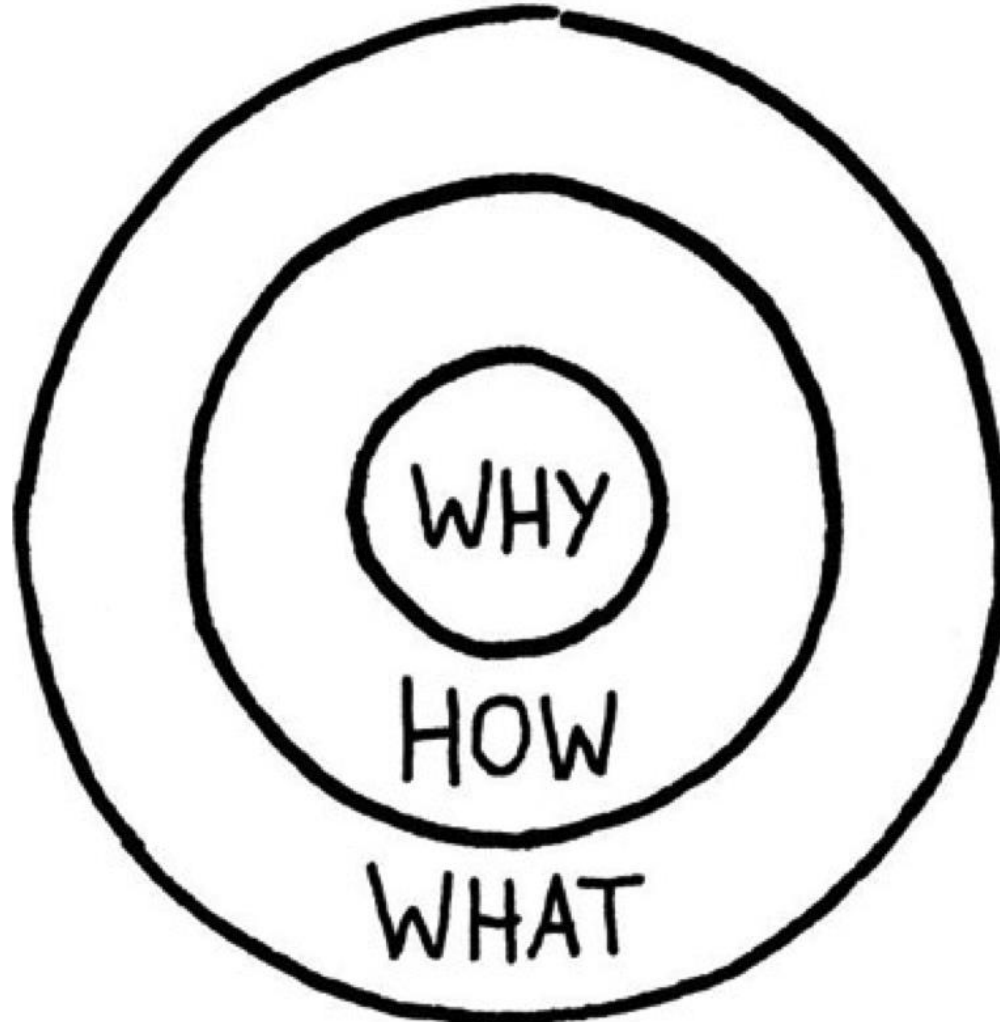
PROEFTUINTJE—PRAKTIJKTOOLS VOOR DUURZAAM ONDERNEMEN

KEN JE INWONER: COMMUNICATIE MET STAKEHOLDERS

DR. DEBRA TRAMPE
ASSOCIATE LECTOR CUSTOMER INSIGHTS

DEBRA.TRAMPE@HAN.NL
17 NOVEMBER 2022

TOOL KEN JE INWONER



WHO

HAN UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES



OBI4WAN

UP



 citizens

WHY



- Hoe richt je de communicatie met je stakeholders op een onderbouwde manier in?
- ‘De inwoner’ bestaat niet
- Naar inspraakavonden komen *usual suspects*
- Rekening houden met kanaalvoorkeuren van inwoners

HOW

- Brainstorm initiators (HAN, Upstream, Citisens, OBI4wan)
- Co-creatie sessies met organisaties uit (semi)overheid
 - Gemeenten Oss, Epe, Olst-Wije, Apeldoorn, Doetinchem Haarlemmermeer, Deventer
 - Gebiedscoöperatie IJsseldelta, UWV, Ekiep, Tilburg, VNG realisatie, Topkring Dienstverlening (VNG)
- Grootschalig representatief onderzoek onder ruim 7500 Nederlanders
- Live sinds april 2021

WHAT

- www.KenJelInwoner.nl

KEN JE INWONER



Menu

Hoe kun je als gemeente de perfecte klantreis voor jouw inwoners bepalen?

Kies je vraagstuk, betrokkenheidsprofiel, leeftijd en fase in de klantreis voor participatie of dienstverlening

Start direct de tool

Of lees eerst over ons onderzoek en de achtergrond van de tool voor het bepalen van de perfecte klantreis voor inwoners van jouw gemeente.



Nieuws

Hoe sluit je als gemeente aan op de klantreis van jouw inwoners?

Hoe richt je als gemeente de interactie met inwoners op een onderbouwde manier in? Het kan helpen om...

mei 5, 2021

Nieuws

Onderzoek onthult kanaalvoorkeuren van inwonerstypen

Hoe betrek je diverse inwonerstypen bij een participatietraject? Renée van Os, hoofdonderzoeker bij Citisens en Arne Keuning, strategisch...

maart 22, 2021



Nieuws

Gemeenten & social media: zo sluit je aan bij de contentvoorkeuren van inwoners

Voor gemeenten is contact met inwoners belangrijk. Maar de ene inwoner is de andere niet. Een one size fits...

maart 22, 2021

Bepaal in 4 stappen de juiste communicatie met een specifieke groep inwoners

1 – Kies het vraagstuk

- Participatie Dienstverlening

2 – Kies leeftijdsgroep of betrokkenheidsprofiel

- Leeftijdsgroep Betrokkenheidsprofielen

3 – Kies de leeftijdsgroep

- 16-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 65-74
 75+

4 – Kies de fase in de klantreis

1. Bewustwording & oriëntatie
 2. Eerste contact
 3. Actie & interactie
 4. Terugkoppeling
 5. Afronding

DE 8 PROFIELEN EN HUN ANTWOORD OP DE VRAAG: DOE JE MEE?

Honkvaste Buurtbewoners
'Het is wat het is'



Kritische Vernieuwers
'Wij denken vooruit'



Eigengereide Digitalen
'Wij krijgen geen invloed'



Gevestigde Beïnvloeders
'Ik ken de wegen'



Geïnformeerde Gezinsdrukte
'Druk met het gezin'



Zorgzame Senioren
'Wat ik nog kan doe ik'



Stadse Nomaden
'Loopt prima zo'



Zelfbewuste Aanpakkers
'Wij doen het zelf'





Feedback

COMMUNICATIEMANAGEMENT

Hoe sluit je als gemeente aan op de klantreis van jouw inwoners?

7k



bookmark



Debra Trampe
van Hogeschool van Arnhem en Nijmegen



Renee van Os
van Citisens



Daphne Hachmang
van Hogeschool Arnhem Nijmegen

7k 4 mei 2021 om 11:00 7 minuten lezen

Hoe richt je als gemeente de interactie met inwoners op een onderbouwde manier in? Het kan helpen om vanuit de klantreis te denken die verschillende inwoners in een participatie- of dienstverleningstraject doorlopen. In dit artikel vertellen we over een openbare, gratis tool die gemeentelijke communicatieprofessionals helpt om

Nieuw op Frankwatching

- Dit zijn de 5 missers in vacatureteksten 08:00
- 10x populair: mekkerende copywriters, brainstormen met jezelf & UX-frustraties do
- Performance Max vs. Google Shopping: trend volgen of trouw blijven? do
- Wat je kunt leren van de klantgerichte aanpak van Univé wo
- Digitaal samenwerken 2.0: maak wo

