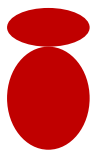


# Het principe van klantgericht werken

## 1. Unieke klanten



## 2. Specifieke klantvragen



Analyse klantvraag door medewerker

## 3. Kernvraag en behoefte



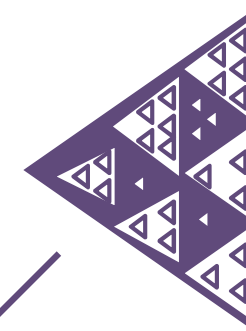
Klantgericht diensten verlenen

## 4. Unieke medewerker

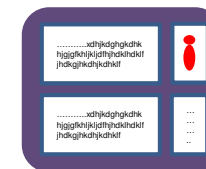


Voorstellen, samenstellen en overeenkomen

## 5. Te nemen ondersteunende maatregelen



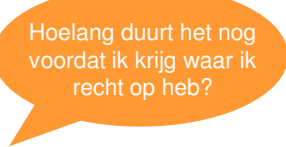
a. Grote en kleine diensten beschikbaar



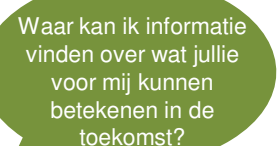
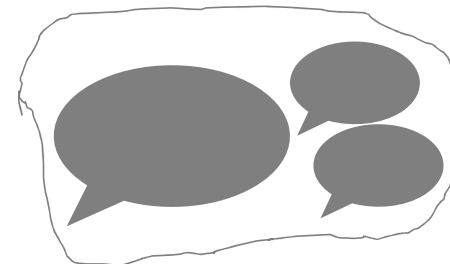
b. Up-to-date Klantbeeld beschikbaar



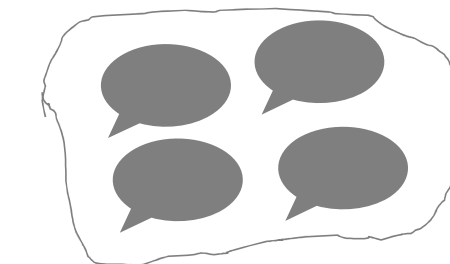
c. Toerijkende Rollen en Bevoegdheden van medewerkers beschikbaar



Analyse klantvraag door medewerker



Analyse klantvraag door medewerker



**Boodschap van de visualisatie:** De medewerker moet eerst doordringen tot de kernvraag en de echte behoefte van de klant door zorgvuldige analyse van de klantvraag en dan maatwerk diensten afwegen en dan afspraken maken gegeven de klantcontacthistorie en klantsituatie en voor zover bevoegdheden, redelijkheid en billijkheid hier ruimte aan geven, aanleiding voor zijn of dit toelaten.