

### Dirk en Anne zijn net verhuist



Dirk komt thuis van zijn werk. "Heb je de adreswijziging nou al geregeld?" vraagt Anne meteen. Dirk vindt het allemaal maar een bureaucratisch gedoe.

### Adreswijziging doorgeven



Nog voor het eten belt Dirk met de zorgverzekeraar. Zijn verwachting is dat het snel geregeld zal zijn, maar dan wordt hij toch verrast.

### Blij verrast ... terecht?



Dirk is blij verrast, aan een huisarts en tandarts had hij nog helemaal niet gedacht! Maar Dirk is ook wat wantrouwig... Komen ze wel over de brug.

### Gevonden!



Een paar dagen later is de brief met een voorstel voor huisartsen en tandartsen aangekomen. Verheugd laat Dirk de brief aan Anne zien. Ook Anne is blij verrast.

### Zegt het voort!



Als de nieuwe burens op bezoek zijn, vertelt Anne enthousiast over de ervaringen met de zorgverzekeraar. Ook de burens hadden dit niet verwacht.



"Ik heb de wijziging direct doorgevoerd, heeft u ook al een huisarts en tandarts geregeld? Wij kunnen er snel een aantal voorstellen." zegt de dame aan de telefoon.

Back Office-verwerking en gereed maken documenten

De zorgverzekeraar maakt alles in orde, maar Dirk weet niet of en wanneer hij iets hoort.



Voorbeeld (deel) Customer Journey, overgenomen uit "De 9+ organisatie: van marketshare naar mindshare" door Veldhoen en Van Slooten,

Van Duuren Media 2010