Gemeente Enschede

Nieuwe cliënt die wordt doorverwezen naar het 'beste alternatief'

ENSCHEDE – Ondersteuning Huishouden
2. Nieuwe cliënt die wordt doorverwezen naar het 'beste alternatief'

HULPMIDDELEN *(fysiek bewijs: folders, [online] media, techniek, etc.)*		Website/app	Website/app	Website/app	Website/app	Website/app	Website/app	Website/app	Website/app	Website/app
ACTIES *(customer journey)*	1. Marie, vrijwilliger bij Alifa, wijst Truus op de mogelijkheid van ondersteuning in het huishouden	2. Marie heeft een iPad waarop ze samen met Truus op zoek gaat naar de mogelijkheden. Ze zoeken op huishoudelijke ondersteuning'	3. Ze komen op een pagina en zien meteen dat ze op de juiste plek zijn	4. Ze vinken een aantal zaken aan en zien het resultaat: optie Livio & optie gemeente	5. Ze zien dat ,als ze willen weten wat er het beste bij Truus past, ze een ja/nee vraagboom moeten invullen.	6. Samen lopen ze door de eenvoudige vraagboom heen. Bij de vraagboom staan voor/nadelen van de beide alternatieven	7. O.a. zien ze staan dat ze een 'witte werkster' voor 12,50 per uur zelf kan inkopen.	8. Ook krijgen ze inzag in tips en adviezen omtrent het doen van boodschappen, onderhoud van tuin enz en worden doorverwezen naar de partijen die dit bieden	9. Marie en Truus klikken op de link van Livio, en komen op hun pagina met de contactgegevens & aanvraagformulier	10. Van de overige tips en adviezen maakt Marie een printje zodat Truus dit met haar dochter kan bespreken als ze langs komt
STAKEHOLDERS	Vrijwilligersorganisaties Sociaal netwerk	Vrijwilligersorganisaties Sociaal netwerk	Alle OH aanbieders in de regio Enschede 'Breed' ingestoken Liefst niet gecontracteerd	Gemeente en OH aanbieders	Gemeente en OH aanbieders	Gemeente en OH aanbieders	Gemeente en OH aanbieders	Gemeente, zorg/welzijn aanbieders	Livio	Gemeente en zorg/welzijn aanbieders
IK WIL...	Weten of ik huishoudelijke hulp kan krijgen	Makkelijke en eenvoudig informatie kunnen vinden	Alle mogelijkheden zien en weten wat het inhoudt Makkelijk hiernaartoe kunnen klikken	Weten welke opties ik heb	Door het geven van antwoorden op eenvoudige vragen een op maat advies krijgen	Weten wat de voor- en nadelen zijn van de alternatieven Weten wat anderen doen	Inzien wat de consequenties zijn en wat ik moet doen	Weten wat er nog meer is op gebied van huishouden/langer zelfstandig thuis	Naar de juiste plek worden doorverwezen	Een print kunnen maken van tips en adviezen
GEWENSTE INFORMATIE	Kennis over de mogelijkheden die er zijn in Enschede	Weten waar mensen op zoeken Zoektermen bepalen (komt uit analyse Trendata)	Wijkwijzer Sociale kaart Advies over inzetten eigen netwerk/vrijwilligers	Welke partijen zijn er voor mij/wat heb ik te kiezen Verschillen van de opties	Inhoud van de vraagboom Tips bij invullen	Bovenaan staan de opties die liggen in het voorliggende veld	Korte toelichting op de 'beste optie'	Tips en advies! Wel oppassen wat je 'belooft'	De juiste informatie in de link	Toelichting, uitleg
GEWENSTE FUNCTIONALITEITEN		Zoekoptimalisatie SEO	Koppelingen Verwijzingen Links naar Evt voorzieningen op kaart/bij u in de buurt	Overzicht	Vraagboom Voorleesfunctie	Verwijzingen Voor u ook relevant Anderen bekeken ook	Informatie, link, contactgegevens	Checklist Delen, printen, opslaan	Links	Printbare download Delen
BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN, AFSPRAKEN EN MENSEN	Binnen het zorg/welzijns domein is bekend welke mogelijkheden er zijn Instructie voor de Frontoffice opstellen	Zoekwoorden in kaart brengen Communicatieplan voor online Online campagnes	Afbakening maken in voorliggende veld: hoe 'ver' gaan we in de doorverwijzing?	Afspraken maken: welke optie zetten we bovenaan? Hoeveel info geven we van de aanbieders?	Uitwerken van de vraagboom (wat is nodig om het juiste advies te kunnen geven?)	Volgorde bepalen waarin de opties worden aangeboden	Hoe ver gaan we in het bieden van info over o.a. Livio?	Bepalen waarop we willen attenderen/tot hoe ver gaan we?	Landing goed regelen!	Overweging: Truus vragen of ze goed is geholpen