Gemeente Zwolle

Hassan krijgt informatie, hulp en ondersteuning bij het nemen van de juiste stappen op het gebied van schoolkeuze en werk, en wordt met de juiste persoon in contact gebracht

ZWOLLE - Statushouders

1. Hassan krijgt informatie, hulp en ondersteuning bij het nemen van de juiste stappen op het gebied van schoolkeuze en werk, en wordt met de juiste persoon in contact gebracht

HULPMIDDELEN *(fysiek bewijs: folders, [online] media, techniek, etc.)*	Persoonlijk contact	Website/app	Website/app	Website/app en persoonlijk	Website/app	Website/app	Website/app en offline	Website/app	Website/app
ACTIES *(customer journey)*	1. Hassan is aangemeld bij het SWT en heeft een eerste afspraak. Hij is benieuwd waarom hij een gesprek heeft en wil overzicht wat kan/moet	2. Hassan wordt door SWT-er meegenomen in zijn persoonlijke pagina op het platform	3. Hassan doet thuis via het platform een NOA assesment	4. Hassan wordt door SWT uitgenodigd voor een gesprek nav de uitslag van het assesment. Tijdens dit gesprek wordt gezamenlijk een plan van aanpak gemaakt	5. Stakeholders worden automatisch betrokken bij de to-do's uit het plan van aanpak	6. De persoonlijke pagina wordt verder gepersonaliseerd door uitslag assesment en eigen aanvulling	7. Hassan start met inburgering en zoektocht naar werk aan de hand van zijn stappenplan	8. Hassan vinkt zijn afgeronde stappen in het stappenplan af en machtigt SWT-er om mee te kijken	9. Hassan heeft werk
STAKEHOLDERS	SWT, Vluchtelingenwerk, Vrijwilligers/maatjes, WRA, Geloof	SWT, Vluchtelingenwerk, Vrijwilligers/maatjes, WRA, UAF, Onderwijs, Nuffic	SWT, WRA, Vluchtelingenwerk	SWT, WRA	Verschillende stakeholders per categorie/leefgebied (zoals door Ali reeds in beeld gebracht)	Eigen netwerk	DUO, taalaanbieders,WRA, Uitzendbureaus, netwerk, VIP, UWV, Voor elkaar, Zwolle Doet, Samen Zwolle	SWT, WRA, Hassan	Hassan, SWT, WRA
IK WIL...	weten waarom ik naar SWT moet en detailinfo	Weten waarom inloggen nodig is Eenvoudige registratie en inlog	Weten waar ik sta Begrijpelijke instructie en video Vragen kunnen stellen	weten wat ik kan / moet	stakeholders op de hoogte brengen	relevantie	inburgeren en werken, contact met werkcoach	ontwikkelen, tips, aanmoediging, toestemming geven aan derden om mee te kijken	weten wat de gevolgen zijn
GEWENSTE INFORMATIE	Wat is / doet SWT, is SWT betrouwbaar, praktische info, afspraakbevestiging, wat is gewenst en wat niet.	Profiel gegevens Aanvullende registratie gegevens Instructie bij invullen	wat is het? wat moet ik doen? waar is het voor nodig? wat levert het op?	uitslag NOA besproken en toegewezen acties	acties/plan van aanpak	uitslag NOA, in te vullen profielonderdelen	wat moet ik doen? waar is het voor nodig? wat levert het op?	wat moet ik doen? waar is het voor nodig? wat levert het op? Zien hoe ver ik ben.	wat moet ik nu doen?
GEWENSTE FUNCTIONALITEITEN		inlog, persoonlijke pagina, profiel, Digid, tijdlijn, online scan (interesses & leefgebieden), sociale kaart	inlog vanuit huis chat video	afspraakbevestiging, view op rapport NOA, actieplan en tijdlijn incl. notificaties	actieplan, notificaties aan stakeholders	persoonlijke pagina profiel	inlog, persoonlijke pagina, profiel, Digid, tijdlijn, actieplan werk, notificaties, contact	inlog, persoonlijke pagina, profiel, Digid, tijdlijn, actieplan werk, notificaties, contact, view professional, thumbs up, machtiging	persoonlijke pagina profiel
BENODIGDE PROCESSEN, SYSTEMEN, AFSPRAKEN EN MENSEN		Werkinstructies voor SWT Koppeling met mijninburgering.nl	Koppeling met NOA assesment Content productie en beheerproces	Rapport NOA	Procesbeschrijving betrekking stakeholders	Inventarisatie mogelijkheden NOA om profiel te verrijken adhv NOA assesment uitslag	Koppelingen met werk.nl, DUO, mijninburgering.nl	Proces voor regisseurs verantwoordelijkheden en taken. Wie bij SWT / WRA houdt Hassan hoofdzakelijk in de gaten? Begeleidt hem? Interveniert waar nodig?	Proces voor wijzigingen in situatie (bijv. bij stappenplan afgerond)