



BURO WISSELSTROOM

advies in digitale zorginnovatie

| IWU, 21 februari 2019

| Sanne van der Hagen & Wouter Wolters

Programma

- Opening & Kennismaking
- Doel van de masterclass
- Gaan we op reis?
- Maken klantreis
- Afronding

Doel van de klantreis

Samen in kaart brengen

wat je nodig hebt

om de dienstverlening te kunnen leveren

waarmee de cliënt

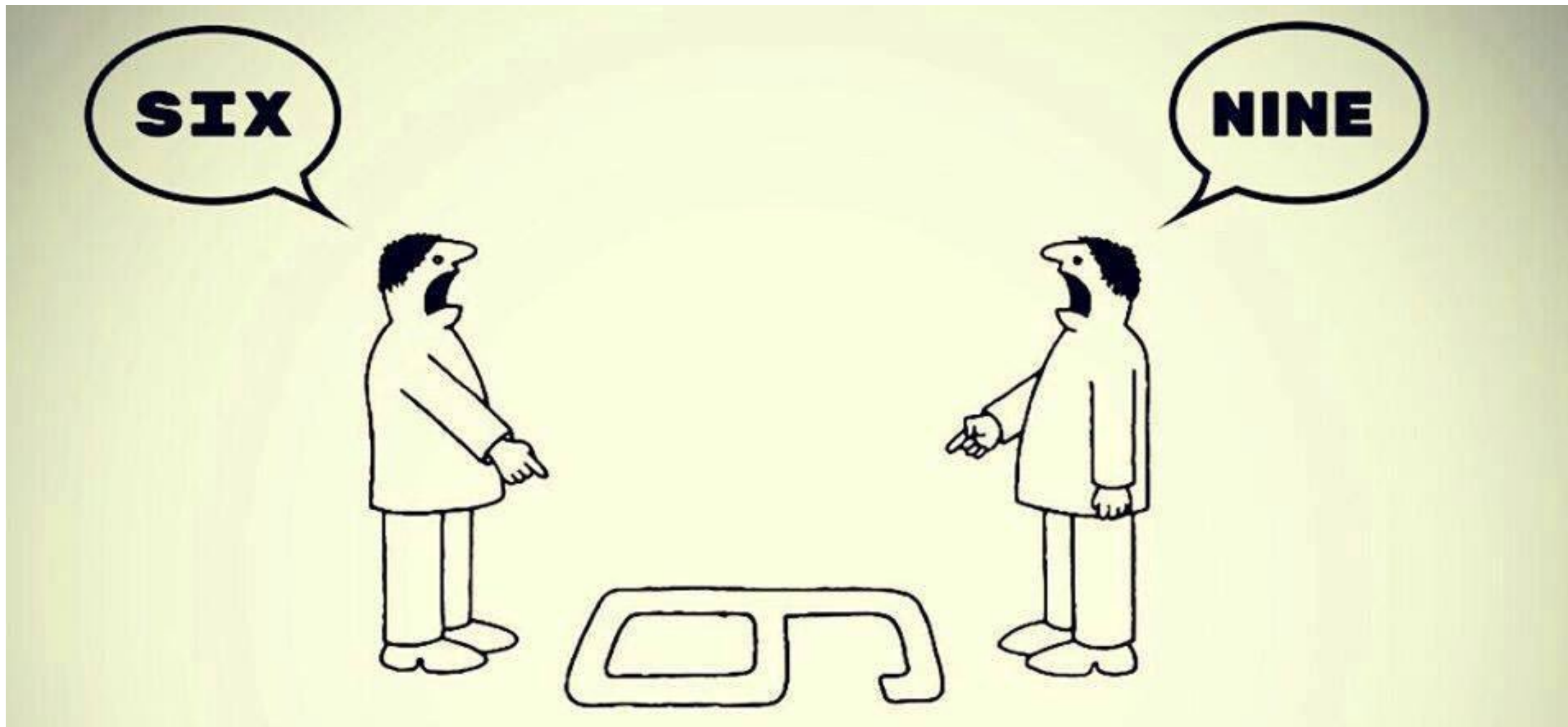
zijn of haar doelen kan bereiken

Klantreizen

Methode om in beeld te krijgen:

- Uit welke fases en acties de dienstverlening bestaat
- Wat er allemaal goed gaat
- Waar nog verbetering mogelijk is
- Hoe cliënten de dienstverlening beleven
- Hoe medewerkers het werk en de omstandigheden beleven

--> Waar liggen de grootste behoeften voor verbetering.



Ontwikkel eHealth niet voor maar mét de gebruikers



GERELATEERD

Het regent treffers in de

19 FEBRUARI 2019

De vraag luidt of Ritsu D
goed genoeg is voor Ajax

19 FEBRUARI 2019

'Koester kroket, haring e
ossenvorst'

19 FEBRUARI 2019

MEEST GELEZEN

1 Klein geluk: Nee, be

Fases

STAPPEN

wie zijn betrokken?

inbrengen

betreft

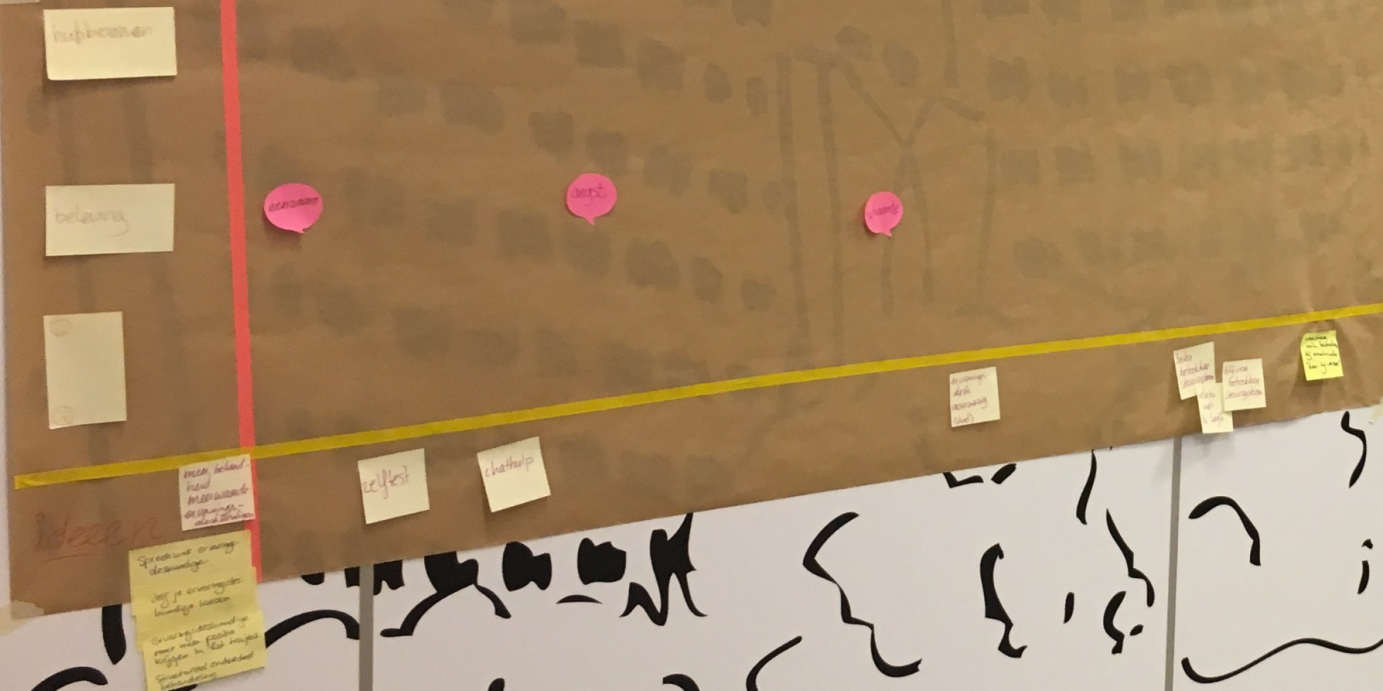
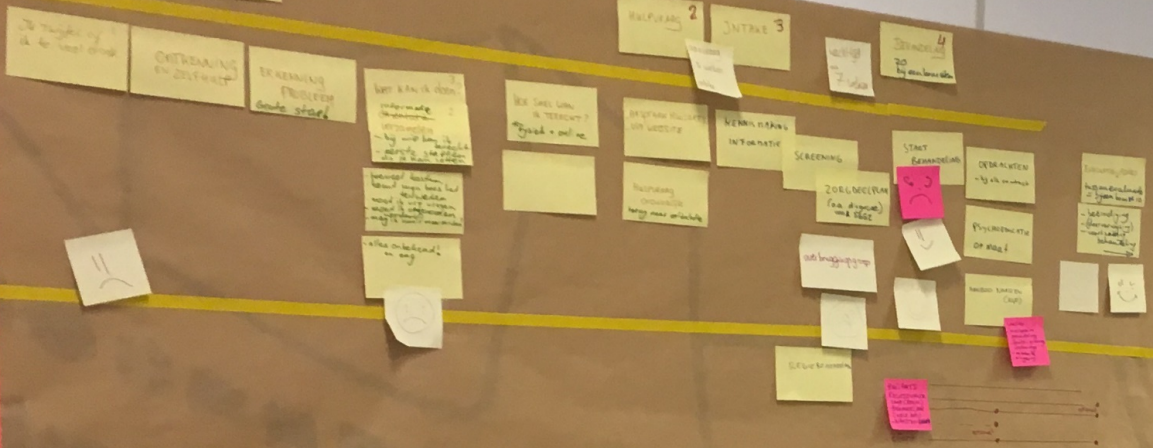
ideeën

DOLAND 1

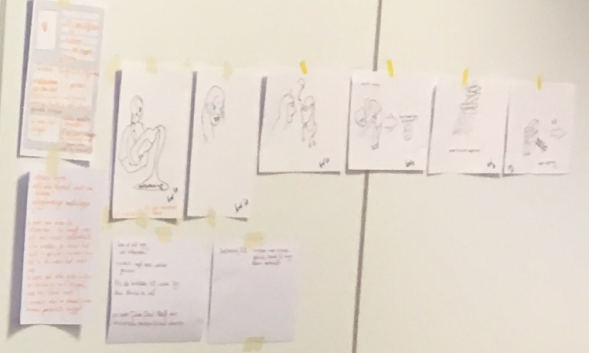
KALIFARIS 2

INTAKE 3

ZORDELEN 4

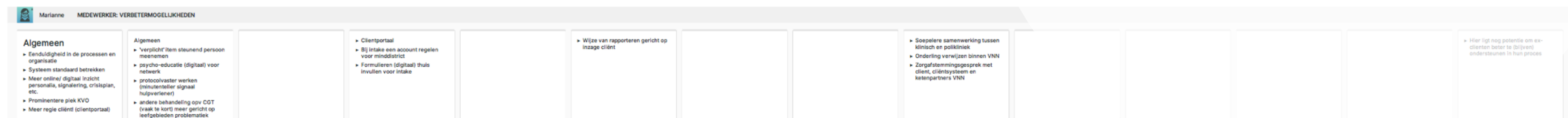
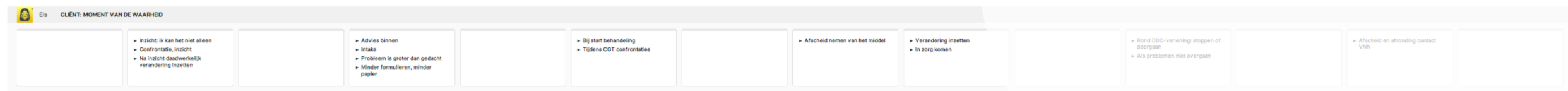


Diagnostische aanpak
 - hoe vaak + hoe vaak
 - hoe vaak + hoe vaak
 - hoe vaak + hoe vaak



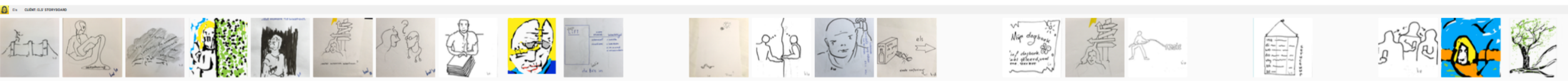


Klantreizen





1. Algemene punten	Gebruik	De omgeving herkent de verandering	Herkennen, ontkennen, ontlopen	Besluit nemen	2. Naar de huisarts	3. (Wort) geveld voor akkoord inzake	4. Inleidinggesprek	Thuis	Thuis	Thuis	4. Start behandeling	Thuis	Behandelingsoort	Thuis	5. Overnae behandelingen	6. Thuis	7. Evaluatiegesprek	8. Overnae behandelingen	9. Evaluatiegesprek	10. Overnae behandelingen	11. Evaluatiegesprek	12. Overnae behandelingen	13. Eindgesprek	14. 3 maanden
--------------------	---------	------------------------------------	--------------------------------	---------------	---------------------	--------------------------------------	---------------------	-------	-------	-------	----------------------	-------	------------------	-------	--------------------------	----------	---------------------	--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------	-----------------	---------------



1. Algemene punten	Gebruik	De omgeving herkent de verandering	Herkennen, ontkennen, ontlopen	Besluit nemen	2. Naar de huisarts	3. (Wort) geveld voor akkoord inzake	4. Inleidinggesprek	Thuis	Thuis	Thuis	4. Start behandeling	Thuis	Behandelingsoort	Thuis	5. Overnae behandelingen	6. Thuis	7. Evaluatiegesprek	8. Overnae behandelingen	9. Evaluatiegesprek	10. Overnae behandelingen	11. Evaluatiegesprek	12. Overnae behandelingen	13. Eindgesprek	14. 3 maanden
--------------------	---------	------------------------------------	--------------------------------	---------------	---------------------	--------------------------------------	---------------------	-------	-------	-------	----------------------	-------	------------------	-------	--------------------------	----------	---------------------	--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------	-----------------	---------------

• Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?																								
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

• In dit document gaat het anders van voor tot na de behandeling	• Het kan gaan over informatie voor de cliënt en/of familie																							
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?	• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

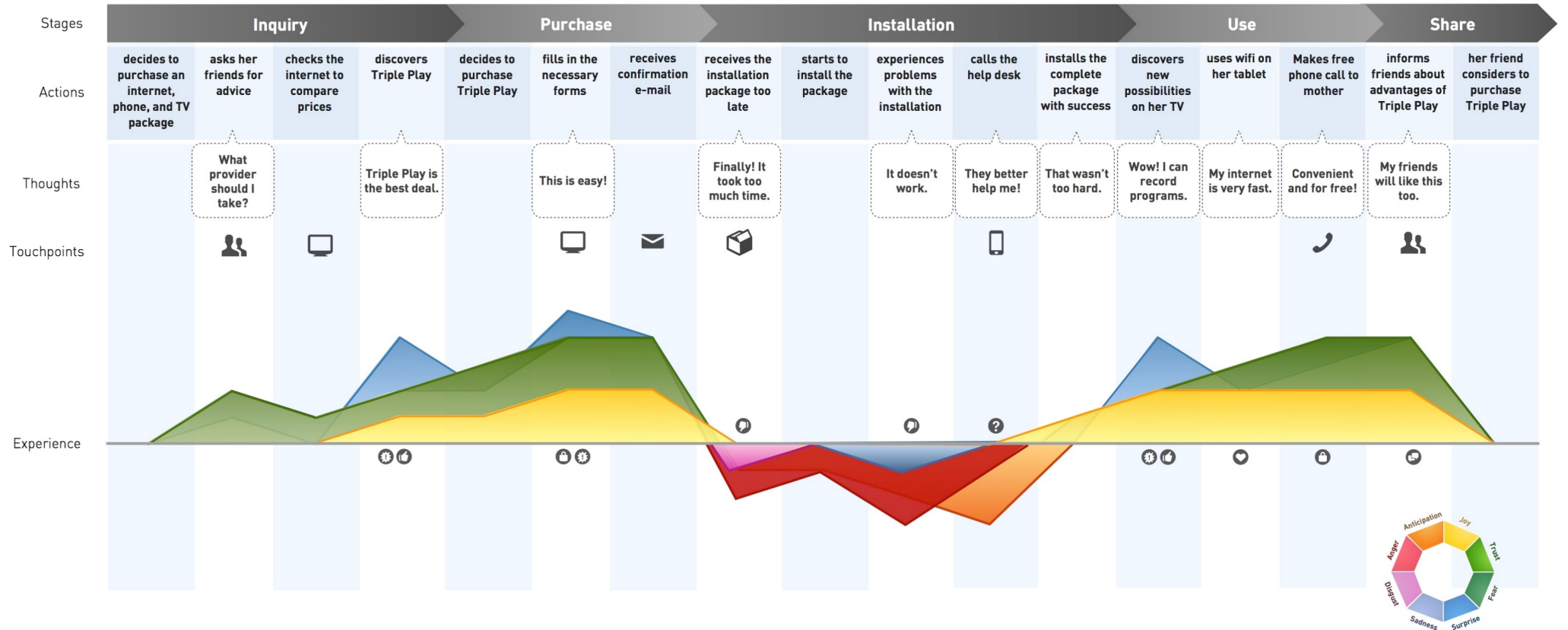
• Meer weten over de behandeling? • Wat voor tips, en waar wilt u meer weten?																								
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Klantreizen



Eva is moving to Amsterdam. She needs phone, internet and TV services. She will base her choice based on price, availability and previous experience with service providers.

Customer Experience Map



Opportunities

Attract and Convert

- Emphasize the benefits of the Triple Play package. Stage: Inquiry
- Use different channels to advertise the Triple Play package. Stage: Inquiry
- Provide online comparing possibilities with other services. Stage: Inquiry
- Attract attention on social media such as Facebook. Stage: Inquiry
- Enable discussions on social media about services. Stage: Inquiry

Support

- Reward new customers during the waiting process. Stage: Purchase
- Provide clear information about delivery times repeatedly. Stage: Purchase
- Provide easy to reach support through different channels. Stage: Installation
- Provide professional, attentive, and friendly support for free. Stage: Installation
- Provide clear and easy to find do-it-yourself manuals. Stage: Installation

Share

- Offer unique features with the Triple Play package. Stage: Use
- Reward customers who use Triple Play intensively. Stage: Use
- Enable customers to easily recommend Triple Play online. Stage: Share
- Reward customers who recommended Triple Play. Stage: Share





Toepassen op het beoogde zorgpad

Wat zit er in een klantreis?

- Fases
- Tijd/duur
- Acties
- Interactie
- Denken
- Voelen

Hoe maak je een klantreis?

- Benoem het doel
- Bedenk welke reis je hiervoor wil onderzoeken
- Zorg dat iedere stakeholder vertegenwoordigd is in het team
- Maak het visueel en doe het stap voor stap
- Vraag je bij elke stap af: is dit nuttig, wenselijk & bruikbaar?

Aan de slag!

- Neem een concreet afgebakend proces dat je wil verbeteren
- Kies een perspectief & doelstelling
- Maak een start met de klantreis
- Presenteer het resultaat aan elkaar in tweetallen

Medewerkerreis

Vul de klantreis aan met medewerkerreis:

- Welke *acties* onderneemt de medewerker i.r.t. de klant?
- Waarvan *baalt* een medewerker in de uitvoering?
- Waar zit veel *rompslomp*?
- Waar ervaren medewerkers *voldoening*?
- Welke ondersteunende *systemen en hulpmiddelen* spelen een rol?
- Wat zou opgelost zijn als tijd, geld en falen geen optie waren?



Wanneer pas je een klantreis toe?

(re-)design

- Zichtbaar maken van de hele beleving
- Impliciete beleving zichtbaar maken
- Gesprek over werkelijke beleving

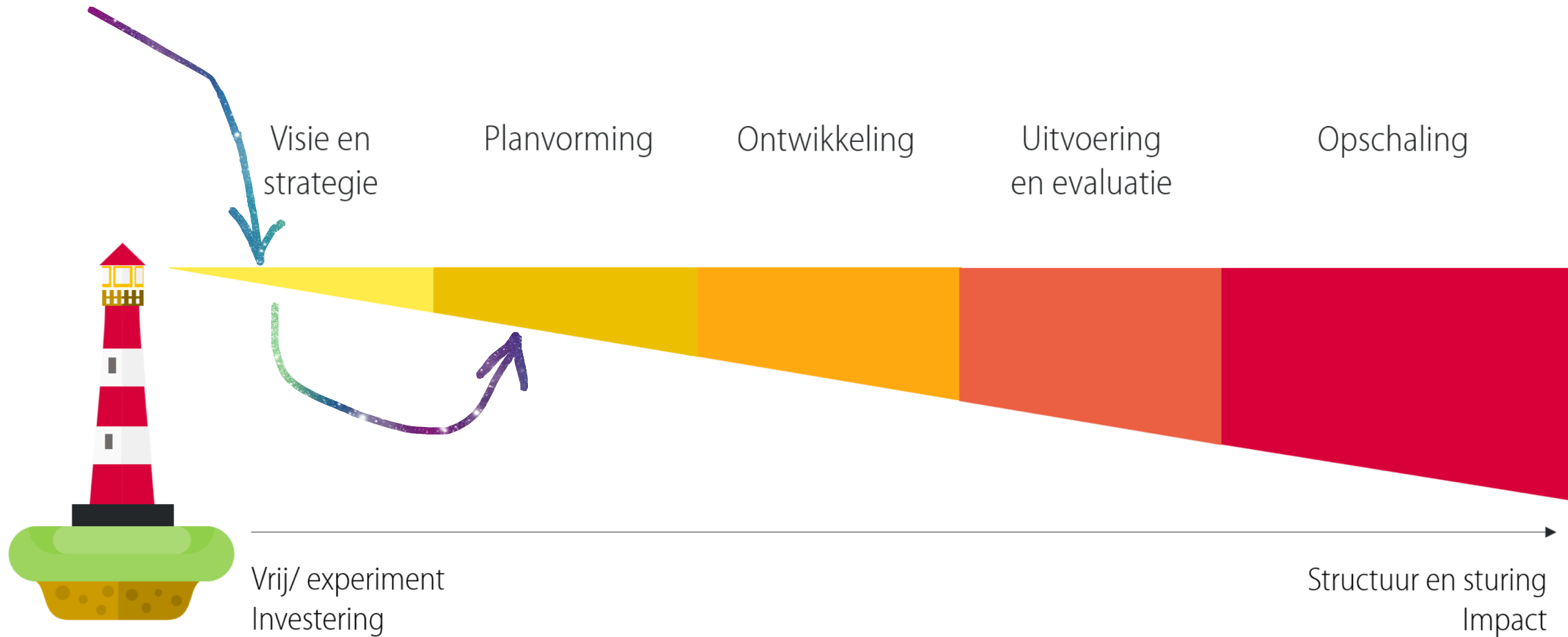
Implementatie

- Menselijke context voor verandering
- Begrijpen van de klant mogelijk maken
- De stem van de klant is continu vertegenwoordigd

Communicatie

- Focus & kader voor werken met groepen mensen
- Complexe informatie visueel maken

Fases van innovatie en implementatie



Leerbehoefte

- Help mij bij het maken van de juiste keuzes
- Help mij het in de praktijk toe te passen
- Help mij bij het vergroten van het welzijn van onze bewoners

Noteer de belangrijkste dingen die je geleerd hebt.

Tips en tops



WS.

BURO WISSELSTROOM
advies in digitale zorginnovatie

| sanne@burowisselstroom.nl / 06 – 1436 2879

| wouter@burowisselstroom.nl / 06 – 50 549 859