



BURO WISSELSTROOM

advies in digitale zorginnovatie

| Innovatiefestival, 30 maart 2023

| Wouter Wolters

Wat is een klantreis

- Visuele weergave van de weg die de klant (en/of mdw) aflegt:
 - Wat gebeurt er? Wat wordt van de klant gevraagd?
 - Welke ondersteunende systemen/hulpmiddelen/materialen spelen een rol?
 - Wat denkt, voelt of zegt men hierbij (beleving, voldoening, frictie etc.) ?
 - Kan onnodige drempels blootleggen

- Meer informatie zie bijv.: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/customer-journey-map>

Doel van de klantreis

Samen in kaart brengen wat nodig om dienstverlening te verbeteren:

- Waarmee de cliënt zijn of haar doelen kan bereiken
- Waarmee de medewerker goed en prettig zijn werk kan uitvoeren
- Waarmee de organisatie een gezonde bedrijfsvoering kan hanteren

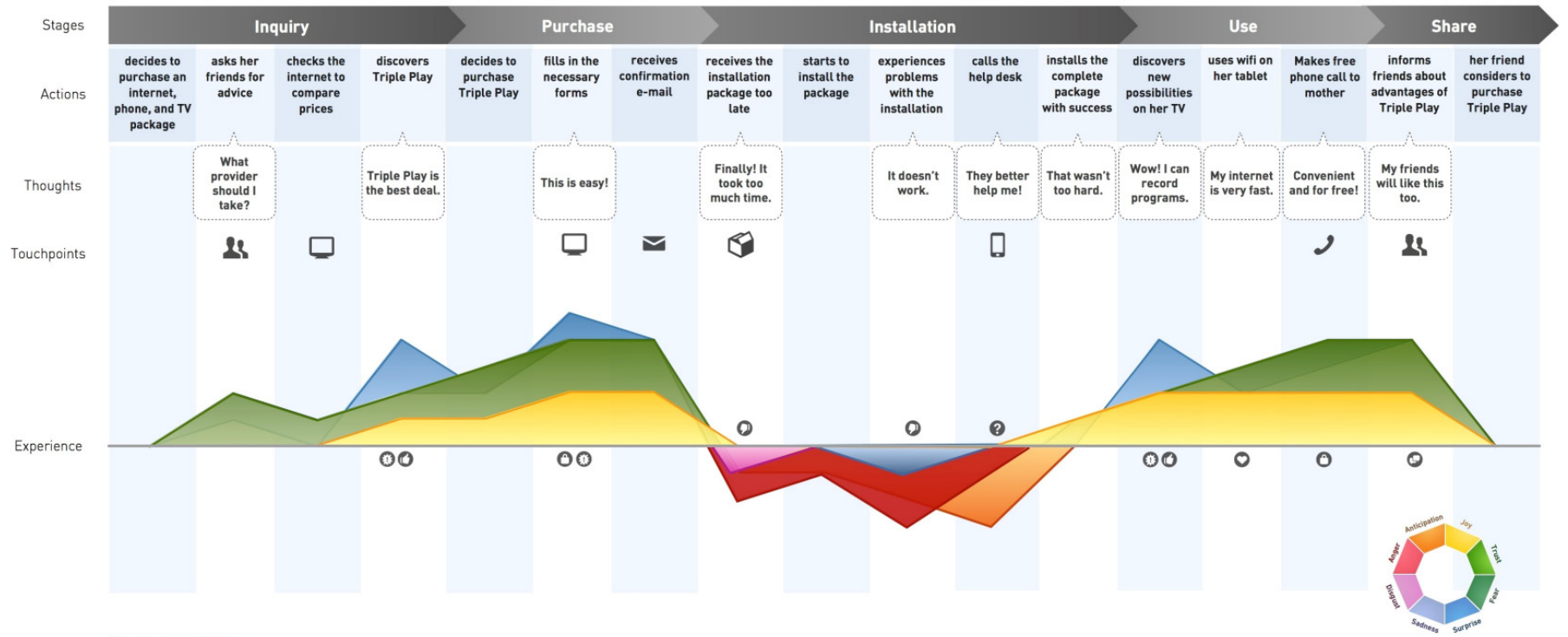
--> Waar liggen de grootste behoeften voor verandering

- Meer informatie zie bijv.: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/customer-journey-map>



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



Klantreis Medewerker Klantreis zorgpad 2 01 October 2018

JOURNEY MAP

PROJECT

EXPORT DATE



Els CLIENT: ELS' STORYBOARD



Marianne MEDEWERKER: MARIANNE'S JOURNEY

Marianne MEDEWERKER: WAT IS HET LEUKSTE ONDERDEEL, WANNEER WERK JE MET PLEZIER?

- Algemene punten (geldend voor gehele klantreis):
 - Vernieuwing
 - Werkplek
 - Leuke collega's
 - Goede facilitaire voorzieningen
- Geen wachlijsten
- In contact met de cliënt
 - Samen de 'duzzel' oplossen
 - weinig no-shows & seepel proces
 - netwerk betrekken
- Fijn dat een extra gesprek kan
- Cliënt (en behandelbaar) ervaart vooruitgang
- Cliënt iets kunnen leren
- Dat iemand zijn situatie kan accepteren
- Mensen knappen op na de detox
- Regiebehandelaar, cliënt en behandelbaar alle 'duzzel' dezelfde kant op
- Aandacht in het verslag voor wat er is veranderd
- Plezier met collega's
- Vrijheid
- Gedegenlijke behandeling, afstemming samen met andere collega's, iedereen zijn stukje
- Doelen zijn behaald
- Cliënt is tevreden
- Als ik voor de tijd met achter me regelat
- Caseload op orde
- Tijd voor mensen om te vragen hoe het met ze gaat
- Als het mogelijk wordt, samen met iemand die met een ander soort aanpak kan werken na een moeilijke periode.

Marianne MEDEWERKER: WANNEER BAAL JE/REB JE HET MOEILIK?

- Algemeen (geldend voor gehele klantreis):
 - Nieuw EPD
 - Systemen die uitvallen
 - Als USER traag is
- geen regiebehandelaar in elke fase
- mensen in crisis
- Als v.a. of verlaagingsarts geen tijd hebben omdat ze vol zitten met andere cl.
- Als ik dingen dubbel moet doen (nuttelos)
- Als ik het oneens ben met de visie van VNN
- soms vertoerd door administratieve handelingen, weinig tijd voor de intake (formulierenlijst) ->
- No show Intake
- Bureaucratie
- Productiedruk
- Teveel vergaderen
- Wij vergaderen maar 1 keer per week
- Teveel afspraken achter elkaar
- Tijd te kort voor de cliënt
- Als bestaande dingen opnieuw uitgevonden moeten worden ->
- Teveel achterlopen met briefevaluaties
- Agenda te vol
- Cliënten doen zelf zo veel in voel de weerstand
- Als de cliënt vastloopt en er is geen oplossing
- Als er wachtlijsten zijn bij andere behandelingsmogelijkheden
- Rand DBC-verantwoord, stoppen of stoppen
- Als problemen niet overgaan
- Afscheid en afscherming contact vinn

Klantreizen

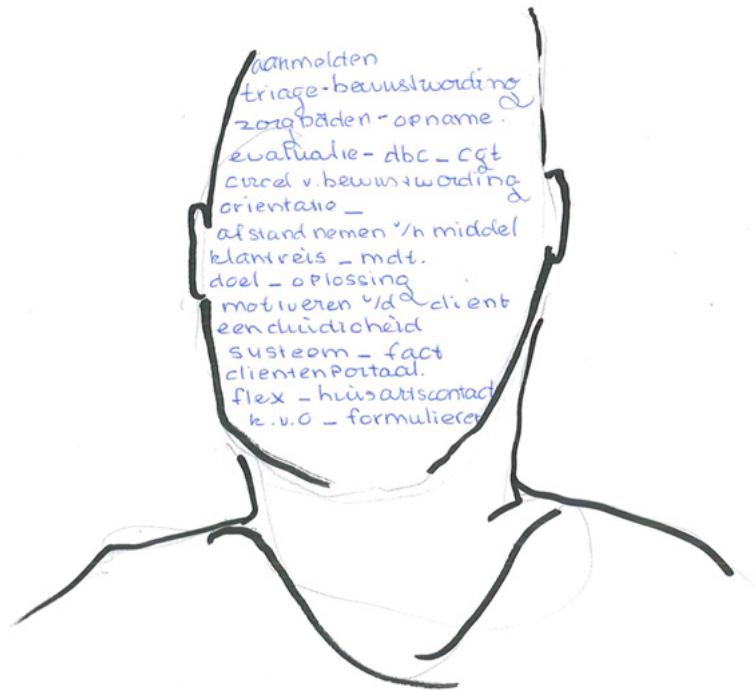
Els CLIENT: MOMENT VAN DE WAARHEID

- Inzicht: ik kan het niet alleen
- Confrontatie, inzicht
- Na inzicht daadwerkelijk verandering inzetten
- Advies binnen
- Intake
- Probleem is groter dan gedacht
- Minder formulieren, minder papier
- Bij start behandeling
- Tijdens CGT confrontaties
- Afscheid nemen van het middel
- Verandering inzetten
- In zorg komen
- Afscheid en afscherming contact vinn

Marianne MEDEWERKER: VERBETERMOGELIJKHEDEN

- Algemeen
 - Eenduidigheid in de processen en organisatie
 - Systemen standaard betrekken
 - Meer online digitaal intake, personalia, signalering, crisisteam, etc.
 - Prominentere plek KVG
 - Meer regie cliënt (cliëntportaal)
- Algemeen
 - 'verplicht' team steunend persoon meemaken
 - psycho-educatie (digitaal) voor netwerk
 - protocolvaster werken (interdisciplinair signaal hulpverleners)
 - andere behandeling opv CGT (vaak te kort) meer gericht op leefgebieden problematiek
- Cliëntportaal
 - Bij Intake een account regelen voor inbeldacties
 - Formulieren (digitaal) thuis invullen voor Intake
- Wijze van rapporteren gericht op Inzage cliënt
- Wijze van rapporteren gericht op Inzage cliënt
- Soepelere samenwerking tussen klinisch en politieklinisch
- Onderling verrijken samen VNN
- Zorgafstemmingsoverleg met cliënt, cliëntstroom en ketenpartners VNN
- Meer tijd nog potentie om samenwerking tussen de disciplines onderhouden in hun gebied

Ontlast mij + ruimte voor onvoorwaardelijke aandacht

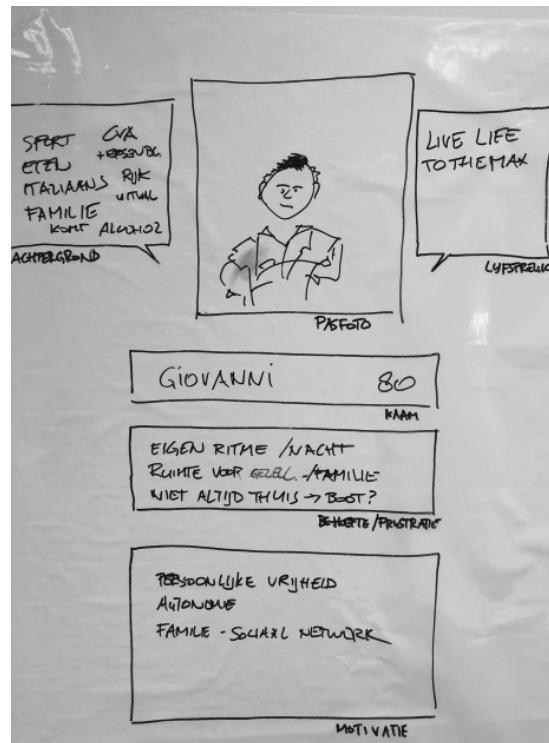


Een klantreis: hoe gaat het in zijn werk?

- Kies een onderwerp met volume
- Een reis met cliënten die de betreffende dienst hebben ervaren
- Een reis met medewerkers die de dienst uitvoeren/ leveren
- Basis-reis inrichten + persona beschrijven, daarna in groepjes
- Klantreis: 1/2/3 bijeenkomsten (afhankelijk van omvang proces)

Persona: Giovanni

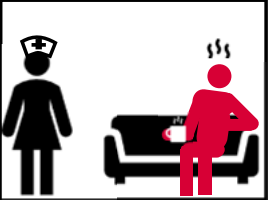



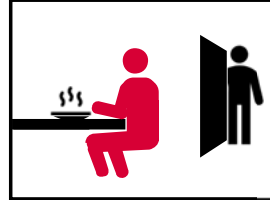
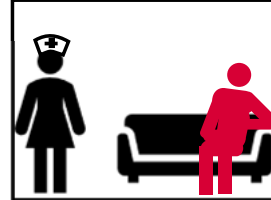

- Bijna 80 jaar
- Alleenstaand
- Beroerte, afasie, diabetes
- Vermogend



“Live to the max”

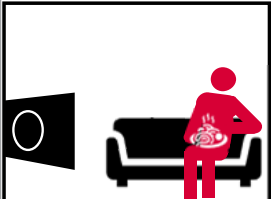

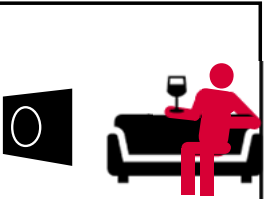



- Sociaal actief, Italiaanse familie
- Bon vivant, alcoholgebruik
- Autonomie, ruimte
- Eigen (nacht)ritme
- Ondernemend, seniorentennis
- Verschillende locaties

Dag van Giovanni

	08:00	08:10	08:45	09:30	10:15	12:30	13:00
Activiteiten							
	wekken, opstaan, zorg komt langs	ontbijten, of niet	douchen en plan	boodschappen	hapje, gast komt langs	zorg komt langs	middagdutje
Beleving	<ul style="list-style-type: none"> • moe, geen zin • beperking • eenzaam • koffie lekker! 	<ul style="list-style-type: none"> • geen trek • moet eten 	<ul style="list-style-type: none"> • relaxed • wat doen vandaag? 	<ul style="list-style-type: none"> • fijn, deur uit • lekker, een wijntje! • beperking voeding • tweestrijd 	<ul style="list-style-type: none"> • blij, lekker eten • gezellig bezoekje • besef: te laat eten 	<ul style="list-style-type: none"> • ontspannen • voldaan • plannen middag 	<ul style="list-style-type: none"> • opladen • tot rust komen
Beleving mdw	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • snel, gehaast • lastig ruimte geven 	<ul style="list-style-type: none"> • maakt zorgen over lichamelijke toestand* 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • benieuwd: ontbijt, bloedsuiker? 	<ul style="list-style-type: none"> • maakt zorgen over lichamelijke toestand*
Idee/innovatie							

* Gezien medische verleden, gemeten waarden en ongezonde levensstijl

Dag van Giovanni

	14:15	15:30	16:30	17:30	22:00	01:30
Activiteiten						
	lunch bij TV	fysio oefeningen	lunch bij TV	'family time'	nazit bij televisie	slapen
Beleving	<ul style="list-style-type: none"> • druk maken om nieuws • eten voor sporten 	<ul style="list-style-type: none"> • sporten leuk • liever in groep • dm in achterhoofd 	<ul style="list-style-type: none"> • even ontspannen • lekker bezig 	<ul style="list-style-type: none"> • lekker eten, drinken • gezellig 'bijkletsen' • zorg wel/niet langs 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan, blij • jammer dat familie weer weg is • moe, niet naar bed 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan naar bed
Beleving mdw	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • snel, gehaast • lastig ruimte geven 		<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • fijn: familiebezoek houdt oogje in het zeil en neemt contact op bij vraag 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	
Idee/innovatie						

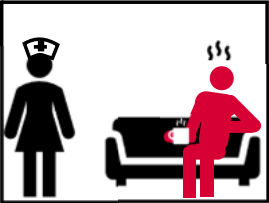



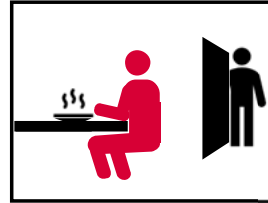
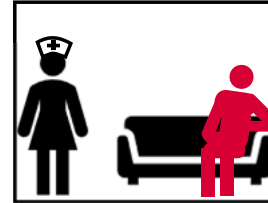
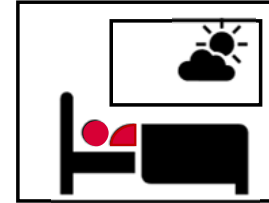
Ideeën en oplossingsrichtingen

- Vorm tweetallen en bekijk de klantreis
- Bedenk 3 oplossingsrichtingen/ innovaties
- Stel je zelf “Hoe kunnen we zorgen dat...“-vragen.
 - Bijvoorbeeld: *hoe kunnen we zorgen dat het zorgcontact tussen Giovanni en de thuiszorgmedewerker soepeler verloopt?*
 - Bijvoorbeeld: *hoe kunnen we zorgen dat Giovanni zelfstandiger/minder afhankelijk is van de zorg?*

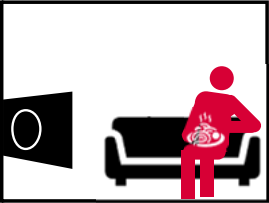

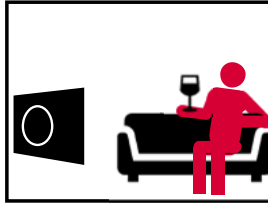

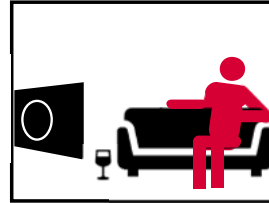

Uitwisseling

- Wissel je resultaten uit met het tweetal rechts van je
- Plenaire uitwisseling

Dag van Giovanni

	08:00	08:10	08:45	09:30	10:15	12:30	13:00
Activiteiten							
	wekken, opstaan, zorg komt langs	ontbijten, of niet	douchen en plan	boodschappen	hapje, gast komt langs	zorg komt langs	middagdutje
Beleving	<ul style="list-style-type: none"> • moe, geen zin • beperking • eenzaam • koffie lekker! 	<ul style="list-style-type: none"> • geen trek • moet eten 	<ul style="list-style-type: none"> • relaxed • wat doen vandaag? 	<ul style="list-style-type: none"> • fijn, deur uit • lekker, een wijntje! • beperking voeding • tweestrijd 	<ul style="list-style-type: none"> • blij, lekker eten • gezellig bezoekje • besef: te laat eten 	<ul style="list-style-type: none"> • ontspannen • voldaan • plannen middag 	<ul style="list-style-type: none"> • opladen • tot rust komen
Beleving mdw	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • snel, gehaast • lastig ruimte geven 	<ul style="list-style-type: none"> • maakt zich zorgen 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • benieuwd: ontbijt, bloedsuiker? 	<ul style="list-style-type: none"> • maakt zich zorgen
	<ul style="list-style-type: none"> • remote diabetes sensor, langs nodig? • slimme wekker? 	<ul style="list-style-type: none"> • tiny bots? • c-med plus? • levensstijl sensor? 	<ul style="list-style-type: none"> • inschakelen ergotherapeut? 	<ul style="list-style-type: none"> • kans voor doen van boodschappen andere cliënten, netwerk 	<ul style="list-style-type: none"> • inschakelen diëtist? • app-netwerk lunch met andere cliënten 	<ul style="list-style-type: none"> • slimme monitoring? • activeren o.b.v. buurtnieuws? 	<ul style="list-style-type: none"> • sensor levensstijl

Dag van Giovanni

	14:15	15:30	16:30	17:30	22:00	01:30
Activiteiten						
	lunch bij TV	fysio oefeningen	lunch bij TV	'family time'	nazit bij televisie	slapen
Beleving	<ul style="list-style-type: none"> • druk maken om nieuws • eten voor sporten 	<ul style="list-style-type: none"> • sporten leuk • liever in groep • dm in achterhoofd 	<ul style="list-style-type: none"> • even ontspannen • lekker bezig 	<ul style="list-style-type: none"> • lekker eten, drinken • gezellig 'bijkletsen' • zorg wel/niet langs 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan, blij • jammer dat familie weer weg is • moe, niet naar bed 	<ul style="list-style-type: none"> • voldaan naar bed
Beleving mdw	<ul style="list-style-type: none"> • tijdsdruk • snel, gehaast • lastig ruimte geven 		<ul style="list-style-type: none"> • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • fijn: familiebezoek houdt oogje in het zeil en neemt contact op bij vraag 	<ul style="list-style-type: none"> • ... 	
	<ul style="list-style-type: none"> • slimme sensor? 	<ul style="list-style-type: none"> • waarden in ECD (laagdrempelig) ? 	<ul style="list-style-type: none"> • slimme sensor of smartphone-app voor monitoring? 	<ul style="list-style-type: none"> • familie meet sensor uit voor het eten? 	<ul style="list-style-type: none"> • sensor levensstijl? • domotica, (slaapverwekkend) licht? 	<ul style="list-style-type: none"> • sleutelsysteem met smartphone app

Wat zit er nog meer in een klantreis?

- Fases
- Tijd/duur
- Acties
- Betrokkenen
- Denken, voelen, zeggen
- Frustraties en rompslomp
- Onderwerpen afhankelijk van wat je wil onderzoeken (autonomie, eigen regie, betrokkenheid sociaal netwerk, slaapproblematiek etc.)
- Beleving
- Ondersteunende systemen/ materiaal
- Motivatie
- Momenten van de waarheid
- Verbeterideeën
- Voldoening en meerwaarde

Vervolgstappen

- Vergelijk klantreis en medewerkerreis t.b.v. aanvullende inzichten
- Valideer resultaten onder collega's, cliënten, cliëntenraad etc.
- Prioritering: waar zit meeste motivatie om aan te werken?
- Vergelijk resultaten verschillende teams: waar loont het om organisatiebreed te verbeteren/innoveren?

Vragen/ reacties



WS.

BURO WISSELSTROOM

advies in digitale zorginnovatie

wouter@burowisselstroom.nl / 06 – 50 549 859