



Gemeente
Amsterdam

Use cases

13 juni 2019



Use case 1:

Vrouw (63):

'Mijn vriendin (67) is dement en ik zorg voor haar, maar ik kan het ook allemaal niet meer aan. Kan ik huishoudelijke hulp krijgen?'

Use case 2:

'Ik heb hier een oude koelkast. Kunnen jullie die ophalen? En waar moet ik hem dan neerzetten? Er is geen plek bij mij voor de deur.'



Use case 1

Vrouw (63):

'Mijn vriendin (67) is dement en ik zorg voor haar, maar ik kan het ook allemaal niet meer aan. Kan ik huishoudelijke hulp krijgen?'



Use case 1: huishoudelijke hulp voor dementerende vriendin

Uitvraag	Voorbeelden van relevante vraag-antwoordcombinaties
▪ Woont u samen?	<u>Hulp bij het huishouden regelen</u>
▪ Wat is er precies aan de hand? Waarom redt u het niet meer?	<u>Dagbesteding aanvragen</u>
▪ Hebt u ook extra kosten door de dementie van uw vriendin?	<u>Regeling tegemoetkoming meerkosten (Rtm) aanvragen</u>
▪ Komt u nog wel eens samen buiten?	▪ <u>Aanvullend openbaar vervoer en vervoerspas aanvragen</u> ▪ <u>Gratis openbaar vervoer voor ouderen aanvragen</u>
▪ Wat is uw inkomen?	▪ <u>Eigen bijdrage Wmo berekenen en betalen</u> ▪ <u>Gratis openbaar vervoer voor ouderen aanvragen</u> ▪ <u>Regeling tegemoetkoming meerkosten (Rtm) aanvragen</u>



Use case 1: huishoudelijke hulp voor dementerende vriendin

Bronnen	Intern of extern?	Stabiel of snel veranderend?	Privacygevoelig?
Kennisbank	Intern	Gemiddeld	Nee
rijksoverheid.nl	Extern	?	Nee
maps.amsterdam.nl/wijkzorg	Intern	Gemiddeld	Nee
Sociale Kaart (Digitaal Platform)	Intern	Gemiddeld	nee
jekuntmeer.nl (Digitaal Platform)	Extern	?	Nee
samendoen.nl (Digitaal Platform)	Extern	?	Nee
Wmo Portaal	Intern	Snel	Ja
WmoNed	Intern	Snel	Ja
Focus	Intern	Snel	Ja



Use case 2

'Ik heb hier een oude koelkast. Kunnen jullie die ophalen? En waar moet ik hem dan neerzetten? Er is geen plek bij mij voor de deur.'



Use case 2: oude koelkast

Uitvraag	Voorbeelden van relevante vraag-antwoordcombinaties
▪ Soort afval	▪ <u>Wat mag er bij het grofvuil?</u> (amsterdam.nl) ▪ www.afvalscheidingswijzer.nl
▪ Wat is uw adres? ▪ Laten ophalen of zelf wegbrengen? ▪ Afspraak of vaste ophaaldag?	▪ <u>Wanneer buiten zetten?</u> ▪ <u>Wegbrengen naar Afvalpunt</u>
▪ Kosten?	▪ <u>Wanneer buiten zetten?</u> ▪ <u>Wegbrengen naar Afvalpunt</u>
▪ Waar neerzetten?	▪ <u>Wanneer buiten zetten?</u>



Use case 2: oude koelkast

Bronnen	Intern of extern?	Stabiel of snel veranderend?	Privacygevoelig?
Kennisbank	Intern	Gemiddeld	Nee
Afvalwijzers stadsdelen	Intern	Stabiel	Nee
afvalscheidingswijzer.nl	Extern	?	Nee
Google Maps > Street View	Extern	?	Nee