



16 jaar

Klaas woont samen met zijn ouders en oudere zus in een dorp in de buurt van **Meppel**. Hij zit op de middelbare school en doet de **HAVO**. Hij weet nog niet wat hij later wil worden, hij is daar niet zo mee bezig. In het weekend en in de vakanties heeft hij een bijbaantje als vakkenvuller in de lokale supermarkt. Zijn moeder heeft dit baantje voor hem geregeld. Hij is een **gamer**. En een vriend van hem heeft een schuur waar ze vaak rondhangen met een vaste vriendenkring.

Klaas is een **introverte, stille jongen**. Hij is erg verlegen en zal nooit het hoogste woord voeren. In zijn vriendengroep is hij de volger, hij zal niet snel initiatief tonen, daar is hij te **onzeker** voor.

Veel sociale contacten heeft Klaas niet. Daar heeft hij ook geen behoefte aan. Hij heeft zijn vaste vriendengroep en dat is voldoende. Hij zoekt ook niet actief nieuwe ervaringen op.

Klaas laat zich graag **bemoederen**, hij vindt het wel prettig dat zijn moeder alles voor hem regelt.



Oost west,
thuis best!



Klaas wil graag zijn **bromfietsrijbewijs behalen**. A zijn vrienden hebben een brommer, en het lijkt hem ook wel handig, zo is hij sneller op school. Daarbij woont hij in een dorp en zal een bromfiets hem veel meer vrijheid geven.

A horizontal scale from 0 to 100 with a purple circle at 10.

Op zoek naar hulp en geruststelling

Klaas is onzeker en daarom wil hij goed voorbereid zijn. Hij heeft behoefte aan beeldmateriaal, instructiefilmpjes en uitgebreide, gedetailleerde informatie (maar niet alleen in de vorm van tekst!) Ook wil Klaas graag oefenvragen kunnen maken.

Weinig zelf regelen

Klaas wil het liefst zo min mogelijk zelf regelen, dat vindt hij te spannend. Zijn moeder neemt dan ook al snel over en gaat alles voor hem regelen.

Toegankelijk

Het portaal moet toegankelijk zijn via zijn smartphone en hij wil graag notificaties ontvangen op zijn telefoon, deze heeft hij namelijk altijd op zak. Niet alleen notificaties op de dag zelf. Video's bekijkt hij ook op zijn desktop.

A horizontal progress bar with a purple fill and a white border. The bar is divided into four segments by vertical dashed lines. The segments are labeled: BEGINNER, GEMIDDELD, GEVORDERD, and EXPERT. The bar is filled up to the EXPERT segment, and a large purple circle is positioned at the end of the bar, indicating 100% completion.

Klaas is **dagelijks op internet** te vinden. Hij checkt meerdere keren per dag zijn e-mail, verschillende sociale media accounts en hij zit op verschillende game fora. Ook speelt hij Minecraft op zijn PC.

Devices



Desktop



Laptop



Smartphone

Contactmomenten van Klaas met het CBR



Rijbewijs AM



Rijbewijs B



Maatregel
beginnend bestuurder



Vorderingsprocedure (alcohol)



Rijgeschiktheid
(Parkinson)

Rijbewijs B
verlengen



Danny

18 jaar

De jonge gemaksoeker met medische indicatie

Danny woont met zijn ouders en twee jongere broertjes in **Leiderdorp**. Hij volgt een opleiding tot **onderhoudstechnicus**. Hij speelt voetbal bij de lokale voetbalclub, maar gaat ook graag naar een wedstrijd kijken van zijn favoriete club.

Medische achtergrond:
Toen hij jong was is bij hem **ADHD** gediagnosticeerd.

Levenshouding

Danny is een echte **levensgenieter** die werkt om te leven en zeker niet leeft om te werken. Momenteel zit hij nog op school. Hier laat hij graag dingen op zijn beloop, hij is erg **laks**, moet gestimuleerd worden om opdrachten op tijd in te leveren.

Vriendschap en familie zijn het meest belangrijk in zijn leven. Hij gaat graag uit, naar **grote feesten of biertjes drinken** in het café. Zijn favoriete sport is *beer pong*.

Hij is erg erg **zelfverzekerd**, voelt zich on top of the world, niets kan hem deren.



Een dag niet gelachen is een dag niet geleefd!



Assertiviteit



Digitale vaardigheden



Danny is **opgegroeid met internet**. Hij is constant in contact met zijn vrienden via Whatsapp, Facebook, Snapchat, etc. Nieuwe ontwikkelingen volgt hij op de voet en zorgt dat hij ze snel eigen is.

Devices



Laptop

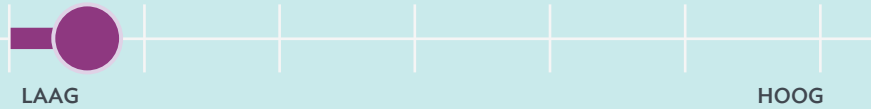


Smartphone

Aanleiding contact met het CBR

Danny wil graag zijn **rijbewijs B halen**. Hij is bijna afgestudeerd en het lijkt hem makkelijker om een baan te vinden met een rijbewijs. Hij **overschat zichzelf** en verwacht dan ook in één keer zijn rijbewijs te halen. Hij heeft gekozen voor een rij school om de hoek, lekker dichtbij, dat leek hem wel makkelijk. Door zijn **ADHD** komt hij echter in de ‘**EV**-molen’ terecht. Dit kan hem irriteren.

Motivatie om rijbewijs te behalen



Wat heeft het portaal Danny te bieden?

Machtigen van rij school
Danny gaat voor gemak, dus hij wil snel en efficiënt inloggen, de rij school machtigen, en wegwezen.

Een beknopt overzicht op maat
In het EV-proces wil Danny een duidelijk overzicht van de voor hem relevante informatie, op hoofdlijnen. Hij wil niet hoeven zoeken naar de juiste informatie en vervolgstappen.

Makkelijk en eenduidig taalgebruik
Danny is laagopgeleid en heeft altijd wat moeite gehad met begrijpend lezen.

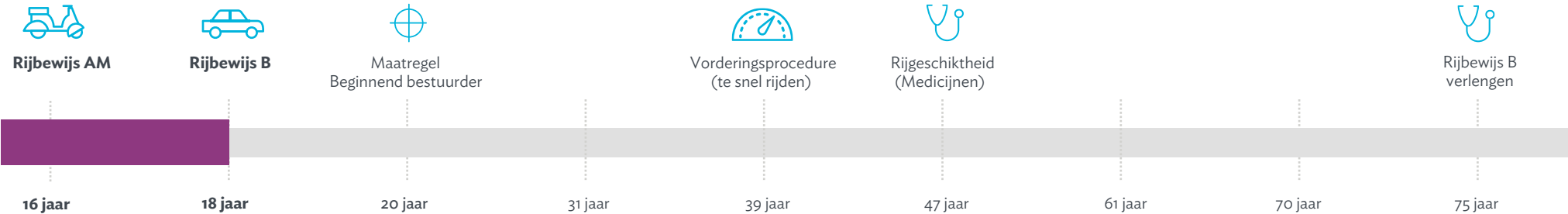
Toegankelijk
Het portaal moet toegankelijk zijn via de smartphone en hij wil graag notificaties ontvangen op zijn telefoon, deze heeft hij namelijk altijd op zak. De acties wil hij direct kunnen uitvoeren, anders vergeet hij ze weer.

Contact voorkeuren



Chat

Contactmomenten van Danny met het CBR





Nicole

29 jaar

De efficiënte ondernemer in spé met medische indicatie

Nicole woont samen met haar vriend in **Utrecht**. Na haar universitaire opleiding is ze meteen aan de slag gegaan bij een groot **adviesbureau**. Het is haar droom om ooit een eigen adviesbureau op te zetten. Voor Nicole aan haar werkdag begint, kun je haar vaak vinden in de sportschool. Eén keer per week speelt ze squash met een vriendin.

Medische achtergrond: Zeer recent is bij haar **diabetes** geconstateerd tijdens een periodieke controle.

Levenshouding

Nicole wil **alles uit het leven halen**. Ze gaat tot het uiterste, niet alleen voor haar klanten, maar ook voor zichzelf. Ze wil altijd **het beste** en zorgt ervoor dat ze dat ook krijgt. Ze heeft overal een antwoord op. Ze is niet alleen kritisch naar zichzelf, maar ook naar haar medemens.

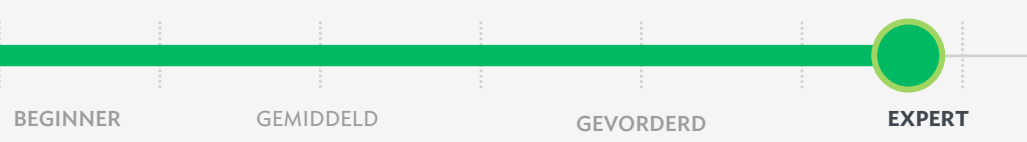
Daarnaast zou je haar kunnen bestempelen als controlefreak, ze houdt graag de touwtjes in handen.

“Succes is een keuze!”

Assertiviteit



Digitale vaardigheden



Nicole kan niet zonder haar smartphone. Meerdere malen per dag checkt ze haar e-mail en verschillende sociale media (Facebook, LinkedIn, Instagram). Door middel van Twitter blijft ze up-to-date met het voor haar relevante nieuws. Ze profileert zich via haar eigen blog. Ze houdt niet van papier, het liefst handelt ze al haar zaken digitaal af.

Devices



Laptop



Tablet



Smartphone



Smartwatch

Aanleiding contact met het CBR

Als consultant heeft Nicole meerdere klanten verspreid over het land, ze staat daardoor vaak in de file. Om dit te vermijden wil ze graag haar **motorrijbewijs halen**. Het halen van haar motorrijbewijs wordt bemoeilijkt doordat er **Diabetes** bij haar is vastgesteld. Het wordt een langdurig proces. Dit verwacht zij niet.

Motivatie om rijbewijs te behalen



Wat heeft het portaal Nicole te bieden?

Alle communicatie op 1 plek
Nicole wil graag alles zelf via het portaal regelen, zo houdt ze grip op het proces.

Toegankelijk
Ze vindt het belangrijk dat het portaal toegankelijk is via verschillende devices, ze zit namelijk vaker op internet met haar smartphone, dan met haar laptop.

Beknpte, relevante informatie
Nicole besteedt haar tijd graag efficiënt. Ze wil dan ook alleen de informatie zien die voor haar relevant is, en dit het liefst op een beknopte, scanbare manier. Onjuiste en niet-relevante informatie irriteert haar mateloos.

Duidelijke vervolgstappen
Ze wil graag op tijd weten wat ze, wanneer moet regelen. Ook wil ze reminders ontvangen op haar telefoon, ze wil geen afspraak vergeten.

Contact voorkeuren



Email

Contactmomenten van Nicole met het CBR

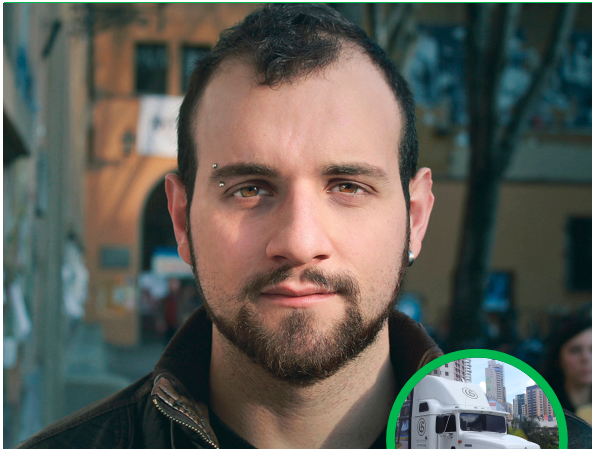

Rijbewijs B


Rijbewijs A


Rijgeschiktheid (Diabetes)


Rijbewijs B verlengen





Bartek

35 jaar

De niet-taalvaardige chauffeur

Bartek is afkomstig uit **Polen** en is toen hij 20 was naar Nederland verhuisd op zoek naar werk. Hij is **35** en woont samen met zijn vriendin in een appartement in Rotterdam. Hij is al tien jaar **chauffeur** bij een transportbedrijf, waar hij met name de **internationale ritten** doet. Hij gaat graag naar een voetbalwedstrijd of een biertje drinken in het café.

Zijn vriendin en vrienden zijn ook afkomstig uit Polen, hij spreekt dus nog vaak Pools. Het **Nederlands oefent hij weinig**, hij verstaat het wel, maar spreken lukt niet zo goed.

Levenshouding

Bartek heeft een **positieve instelling**, hij is tevreden met zijn leven. Hij is vaak lange dagen op de weg en geniet dan van de rust en het alleen zijn.

Hij houdt niet van verandering, simpel is al spannend genoeg. Hij laat de dingen graag op zijn beloop, hij heeft er vertrouwen in dat alles uiteindelijk wel goed komt.

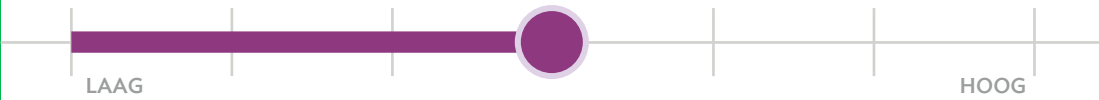
Hij staat **zelfverzekerd** in het leven, maar doordat hij zich niet goed kan uitdrukken in het Nederlands komt hij minder voor zichzelf op.



Als alles op je afkomt, dan rij je aan de verkeerde kant.”



Assertiviteit



Digitale vaardigheden



Bartek is **niet vaak op internet** te vinden. Thuis staat wel een PC met internet. Af en toe checkt hij zijn mail of zoekt hij iets op via Google, maar hij is echt niet handig. Zijn vriendin maakt wel vaak gebruik van internet en helpt hem dan ook met belangrijke zaken die hij online moet regelen, zoals zijn bankzaken.

Devices



Desktop



Mobiel

Aanleiding contact met het CBR

Elke 5 jaar moet Bartek nascholing volgen en opnieuw een Eigen verklaring invullen. Zijn transportbedrijf regelt de cursusdagen en keuring. **Zijn motivatie is hoog**, als hij afgekeurd wordt, kan hij zijn beroep namelijk niet meer uitoefenen. Hij is al tien jaar beroepschauffeur en weet dus wat hij kan verwachten.

Motivatie om rijbewijs te behouden



Wat heeft het portaal Bartek te bieden?

Machtigen van werkgever

Bartek vindt het wel makkelijk dat zijn werkgever alles regelt. Toch is het belang zo groot dat hij er zelf ook zicht op wil houden.

1 relevant overzicht

Na het inloggen, wil Bartek meteen een duidelijk overzicht zien van de voor hem relevante informatie. Hij gaat met name naar mijn.cbr.nl om te kijken hoeveel uren nascholing hij al heeft gevolgd en hoeveel hij nog moet.

Een duidelijk en voorspelbaar proces

Hij wil inzicht in de status van zijn Eigen verklaring en de stappen die hij moet nemen om zijn beroepsrijbewijs te verlengen.

Makkelijk en eenduidig taalgebruik

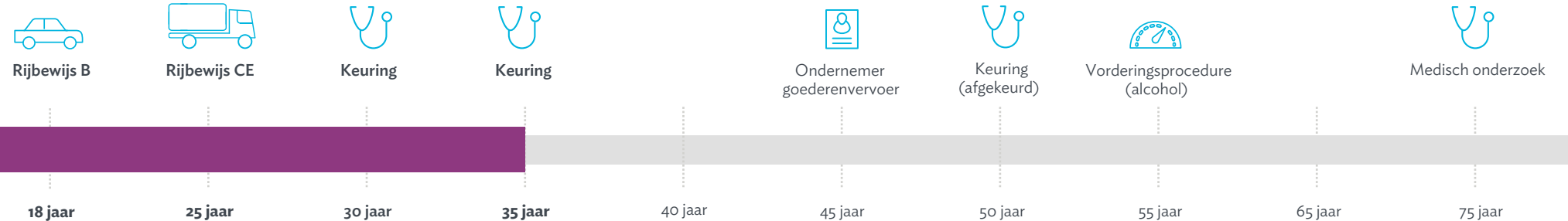
Gezien zijn lagere taalvaardigheid wil hij het liefst niet afgeleid worden door overbodige info. Hierbij is het ook belangrijk dat er makkelijke woorden gebruikt worden en er visuele ondersteuning geboden wordt. Als hij het niet begrijpt, wil hij contact kunnen opnemen.

Contact voorkeuren



Telefonisch

Contactmomenten van Bartek met het CBR





Loes

75 jaar

De ondernemende en vitale oma

Loes woont in **Amersfoort**. Haar man is vier jaar geleden overleden, maar sinds kort **pendelt** zij tussen **Amersfoort en Arnhem** om haar nieuwe vriend te bezoeken.

Loes **is lager opgeleid**. In het verleden heeft zij de huishoudschool gedaan. Ze heeft drie kinderen. Haar dochter woont in Amersfoort, haar twee zonen wonen in Amsterdam en Leiden. In totaal heeft ze zes kleinkinderen, die ze regelmatig bezoekt.

Iedere woensdagochtend doet Loes aan **aqua gym**. Bij mooi weer gaat ze met de damesclub **Nordic walken** op de Veluwe.

Levenshouding

Loes is een **opgewekte zeventiger**. Ze doet er alles aan om zelfstandig te blijven en is voor haar leeftijd **erg assertief**. Ze is de spil in haar groep vriendinnen, waarmee ze wekelijks afspreekt. Zij is degene die alle leuke uitjes en workshops regelt. Ze geniet echt van haar drukke, goed gevulde leven.

Zelfstandig blijven is erg belangrijk voor haar, hier werkt ze dan ook hard aan, o.a. door bij te blijven.



Je wordt met de lach leuker!”



Assertiviteit



Digitale vaardigheden

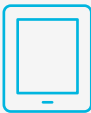


Loes probeert up-to-date te blijven door alle digitale ontwikkelingen te volgen. Nadat haar man was overleden heeft ze een **computercursus** gevolgd. Inmiddels zit ze op WhatsApp om in contact met familie en vrienden te blijven. Internet bankieren en online formulieren invullen, dingen online regelen, durft ze nog niet. Dit doet ze liever in persoon of via de telefoon.

Devices



Laptop



Tablet



Smartphone

Aanleiding contact met het CBR

Loes wordt binnenkort 75 jaar. Om haar **rijbewijs te verlengen**, moet zij medisch gekeurd worden.

Ze heeft vrijwel geen ervaring met het CBR. Daarom is ze **onzeker over het proces**. Ze vindt het spannend, ze is bang haar vrijheid te verliezen.

Motivatie om rijbewijs te behouden



Wat heeft het portaal Loes te bieden?

1 relevant overzicht

Loes vind overzicht op een portal het belangrijkste. Ze wil een stappenplan zien met een duidelijk en voorspelbaar proces. Ze wil zien waar in het proces zij nu zit en wat de vervolgstappen zijn.

Als mens behandeld worden

Omdat Loes bang is voor eventuele gevolgen van een negatieve uitkomst, wil ze graag gerustgesteld worden. Een portaal met een positieve sfeer helpt daarbij. Ze zoekt eerlijke antwoorden op haar bezorgde vragen, en een uitgebreide toelichting op besluiten.

Rijke informatie in eenvoudig taalgebruik

Loes gaat graag de diepte in, ze is op zoek naar uitgebreide informatie en vindt het niet erg om een flink stuk tekst te lezen. Makkelijke woorden en korte zinnen maken dat zij de informatie sneller begrijpt.

Niet alleen digitaal

Loes ontvangt ook graag alle correspondentie per brief.

Contact voorkeuren



Telefonisch

Contactmomenten van Loes met het CBR



Rijbewijs B



Rijbewijs B verlengen

