Dit is de reis van

Efficiënte Eva

Korte omschrijving Eva

Eva is overvallen op de fiets, ze is daarbij ook gevallen. Ze regelt haar zaakjes graag zelf. En heeft ook graag de regie. Ze heeft een praktische vraag aan Slachtofferhulp.

Wat probeert zij te bereiken?

- Alles zo snel mogelijk regelen en oplossen, ze wil haar niet te veel tijd aan kwijt zijn
- Hulp bij het op de beste en snelste manier de schadevergoeding te regelen
- Snel door met haar normale leven

Waar heeft zij het meeste moeite mee?

- Dat ze even niet de regie heeft over de hoeveelheid telefoontjes/mailtjes/berichtjes die ze krijgt
- Veel extra werk in haar al drukke schema
- Ze vind het onbegrijpelijk dat mensen zoiets doen

Welke taken heeft zij?

- Aangifte doen
- Verzekering regelen
- Schadevergoeding regelen
- Nieuwe pasjes, telefoon en fiets regelen

FASE IN KLANTREIS	BEWUSTWORDING	GEBEURTENIS				ORIENTATIE		KENNISMAKING MET SHN			DE CLIENTVRAAG			(SAMEN) AAN DE SLAG								AFRONDING		NAZORG	
STAPPEN	Kent SHN alleen van naam	Ziet SHN in de media (campagne)	Maakt gebeurtenis mee – Krijgen gevolgen van de gebeurtenis (bekitten, pomeranties van Jandre & Joeg, fiets is kapot)	Doet aangifte bij de politie heeft geen bezwaar tegen als SHN contact met haar opneemt	Krijgt van de politie een sticker over SHN en haar eerste gesprek, wanneer wordt verteld vlegsnuiven en fiets	Deelt verhaal met vriendinnen die ze toevallig die avond ziet	Bekijkt de volgende dag het informatie pakket van SHN en heeft het aanbod van SHN en wat ze voor haar kunnen betekenen	Zoekt zelf ook informatie over schadevergoeding op online	Vraagt aan vriendin tips voor wie te benaderen bij het regelen van de schadevergoeding	Introductie met link voor maken van afspraak	Bereid het gesprek voor met behulp van voorbereidende checklist (kort en bondig)	Gesprek met medewerker (expert)	Bevestiging afspraken vanuit SHN	Krijgt samenvatting van wat de nazorgvisie heeft in de mail met link naar haar 'mijn omgeving'	MSH Basis PSO info en checks/tools	Laagdrempelige tool om te checken hoe het gaat	Logboek tool in MSH	Afspraakentool	MSH voorbeeld schadevergoeding	MSH (hulp)tool formulieren invullen	Start scherm chat tool online	Chat gesprek	Evaluatie formulier, kort en bondig	Mail over afsluiting
RAAKPUNTEN	Campagne SHN		infosheet / infographic				Informatiepakket en informatiepagina's	Informatie pagina's, ranking in google		Introductie met link voor maken van afspraak	Module afspraken maken met 'zet afspraak in persoonlijke agenda' - functionaliteit	Gesprekvoorbereider/ checklist (kort en bondig) toegepast op haar situatie (overzaal, schade, dashbd, etc)												
RELEVANTE KANALEN	**On demand reclame blokken** **Sociale kanalen (Instagram)** Youtube		**Offline** online				**Online** Folders	**Online** Folders		**Mail**	**Online**	**Online**	**Bellen** Videobellen	**Mail** MSH	**MSH**	**Online tool**	**MSH**	**MSH**	**Video bellen + MSH**	**Chat**	**Chat**		**E-mail**	**E-mail**
(PROFESSIONELE) HELPER Jouw helper				Vriendinnen luisteren naar Eva en denken met haar mee					Vriendin en ervaringsdeskundige helpt Eva op weg maar weet er ook het fijne niet meer van																
MEDEWERKER Mensen Auto										Automatische mail (persoonlijk gevoel) met gerichte informatie + link naar afspraken tool		Luistert en helpt hulpvraag nog concreter te maken	Geeft informatie, praktisch en sluit een knuis, legt nog wat details in, gaat een stukje in introductie, wil ook dat ze een fijn gesprek op de hoogte	Krijgt wat terugvoeder is voor de SHN (zou wenselen automatisch aangeven voor volgende keer) Dit wel informatie en tools. Maar voor Eva is elke	Zet mail klaar voor Eva (inhoud wordt automatisch geladen)				Opent MSH profiel (eerst scherm en beantwoord vragen die Eva heeft over her formulier		Ontvangt chat bericht	Beantwoord de gerichte vraag en straagt of Eva verder nog vragen heeft, Vraagt ook hoe het met Eva gaat		Automatisch verstuurde evaluatie	Automatische mail
CATEGORIE INTERVENTIES	Bewustwording		Overzicht en advies Kennis delen & trainingen				Overzicht en advies	Bewustwording		Overzicht en advies		Ondersteuning Luisteren oor	Overzicht en advies Ondersteuning		Luisteren oor Bewustwording Overzicht en advies Ondersteuning	Luisteren oor Ondersteuning		Ondersteuning	Ondersteuning	Luisteren oor Overzicht en advies Ondersteuning	Overzicht en advies Ondersteuning Monitoring		Monitoring	Monitoring
Concrete dienstverlening	Online campagne voeren		Samen-werken met (keten-) partners							Vooraf informeren (verwachting en managen)		Gesprek met expert		Klaarzetten passende content/ bepalen wat passende content is			Berichten rijdens wachtijd in strafproces (wachtverzachting)		Ondersteunen bij het invullen van formulieren / aanvragen			Live chat gesprek voeren		Toestemming vragen voor afsluiting	
Tool/scan/oplossing			infosheet / infographic bij ketenpartners Kennis delen en trainingen				Content in passende vorm aanbieden	SEO op orde krijgen en houden			Afspraken tool	Gespreks-voorbereider		Samen-vattingsmail/ pagina in MSH	Mijn omgeving (MSH 2.0)	Laag-drempelige PSO tool	Logboek	Afspraakentool	Gedeeld scherm weergave in MSH	Formulieren invullen tool	Live chat		Evaluatie tool	
BELEVING 1 *Hoe sta ik t.o.v misdrijf* 2 *Ik en SHN* 3 *Ik en helper/pref*		Eva is boos en verontwaardigd dat zoiets haar overkomt + ze is volledig ontband 1	Beseffend in wat gewoon deze gaten onderstoeping van de plekke dat haar gebeurd is en dat ze dan ook aangifte in wil de politieke zaken 2 3 1	Eva wordt zich ondersteund opnieuw ze neemt voor de praktische hulp de liefde en beseft, Eva wil dat ze hulp van SHN mag 2	Eva merkt dat het toch fijn is om even te delen met haar vriendinnen wat er is gebeurd. 3		Eva is verrast door de informatie pakket, hulpverlening van SHN, goed aan te weten. Voor Eva is dit nieuw, ze heeft nooit van SHN gehoord. Eva is verrast door de informatie 1	Blij dat SHN informatie pagina's op orde heeft. 1	Voelt zich ondersteund door de informatie waar ze terecht kan en zelf zich weer hoop maar regelen 2		Eva is verrast door de afspraken tool, ga haar tijd en voorwaarden, maken in haar eigen agenda. Super! 1	Gevoel van controle door gespreksvoorbereider, ze heeft tijd schieten in het gesprek. 3	Eva is blij dat de medewerker luistert en meegaat in haar praktische modus 1	Prettig rancontact vooraf, hoeft niet alles te herhalen. Hoopvolle tijd. Ze heeft ook nog wat tijd om te denken 2	Op gebieden, nog wat gebeurd, is blijer dat ze voor weet hoeveel her goed is. Ze heeft ook nog wat tijd om te maar weet ze hoe ze nog met de expert. 1	Prettig deze beweging en vervolgstappen op een rij. Eva vindt het fijn om te weten beter ze aan toe is. 1	Nieuwsnieuwsgierig naar mijn omgeving aanbodt, mij expert haar in goed gesprek kunnen. Ze is al goed bezig bezoeken haar 1	Verrast door korte snelle tool die wel gewoonlijks adviesgesprekken takelbaarheid of zwig ledoen 1	Verrast door gemak van logboektool voor bijhouden van gemaakte kosten. 1	Verrast door dat ze nog kan gaan praten met iemand, ze heeft de mogelijk om ook nog aan deelgebieden mogelijkheden 1	Voelt zich gehelpen, ze kan direct in de praktische modus met de expert 1	Is opgelucht, dit is afgerond zonder at ze veel moeite en tijd. 1	Blij dat de ze schadevergoeding krijgt met ondersteuning van de expert, ze heeft dankbaar, Shelter Communicatie van CNG. 1	Blij met snelle gerichte antwoord van de expert van SHN 1	Eva vindt het fijn om een evaluatie in te vullen, ook, ze is dankbaar dat ze gehelpen en wil dit graag laten weten 1	Eva vindt het netjes dat dit vormelst wordt ondernomen geen verdere acte. 1