

Business model canvas - Het senioren loket

Samenwerkingspartners

Ouderen organisaties	vrijwilligerorganisaties
welzijnsorganisatie	Thuiszorg
Huisartsen	POH's
gemeente	CMD (gemeente)
clientondersteuners	mantelzorgmakelaars
Transmuraal Team ZKH	Woningcorporaties

Kern activiteiten

persoonlijk gesprek bieden	samenwerken met netwerk waardoor geen kastje naar de muur
doorverwijs functie & intern meteen in actie	vraagbaak voor zorgvragen
"pasklare" informatie geven en wegwijs maken in zorgland	inzicht in sociale kaart
	meedenken met preventieve oplossingen

Mensen en middelen

een fysiek en digitaal te bezoeken loket	fysieke bemanning van het loket door - (onafhankelijke) client adviseurs - team toegang CMD - transmuraal team - sociaal makelaar - POH - wijkverpleegkundige - mantelzorgmakelaar
--	---

Waardepropositie:

niet van kastje naar de muur	Snel persoonlijk antwoord krijgen op je persoonlijke vraag
wij zijn laagdrempelig	Mensen helpen bij keuzes maken
alle mensen proberen te helpen die aankloppen, ook als het niet precies de doelgroep is	toegankelijk, gastvrij
wij zijn 'de wegwijzer' wij weten écht de weg	vraag en advies individueel, aanbod kan collectief zijn

Klant relaties

de vraag verwijzen en niet de klant	Informatiebijeenkomsten	gastvrijheid - kopje koffie
Klankbordgroep	doelgroep niet aanspreken met 'de oudere'	

Kanalen

kranten	digitaal wijk / dorp platform	folders en banners	website
via - dagbesteding - kerk - gemeenschapshuizen - sportverenigingen niet in loket maar in de wijk - odense huizen		nieuwsbrieven	Social media

Doelgroep

mensen die de weg niet weten
senioren (vitaal / kwetsbaar etc)
kinderen van senioren en andere mantelzorgers
professionals en vrijwilligers die werken met senioren

Kostenstructuur

huisvesting	loonkosten	marketing / promotie materiaal	kosten activiteiten / bijeenkomsten	gastvrijheid (koffie / thee)
-------------	------------	--------------------------------	-------------------------------------	------------------------------

Inkomstenstromen

afhankelijk van lokale afspraken	bijdragen van deelnemende organisaties	subsidie	zorgverzekeraar	crowdfunding	bijdrage betrokken bedrijfsleven
----------------------------------	--	----------	-----------------	--------------	----------------------------------

Onze tips & tops

Ga van start! Start met een beperkte groep partijen en bied ruimte voor uitbreiding.

Houdt vast aan de visie en doelstellingen, zodat duidelijk blijft voor iedereen wat de focus is

Biedt duidelijkheid voor cliënten / klanten waarvoor ze bij je terecht kunnen

Van begin af aan teamleden meenemen, want zij hebben bruisende ideeën en kunnen bijdrage vanuit klant perspectief

Aandacht voor communicatie. Zorg dat je vindbaar en bekend bent.

Ben duidelijk over wat er te 'halen' is. Manage de verwachtingen en eventuele teleurstellingen

Tijd

Combineer het loket met ontmoeting. Senioren kunnen elkaar ook informatie geven en dus van betekenis zijn. Dit is belangrijk omdat het ook het netwerk van senioren versterkt en informatie vanuit ervaringsdeskundigheid komt (begrijpen elkaar)

niet kopiëren. (u theory u) samen ontwerpen

Vraag externe begeleiding

neem iedereen mee vanaf dag 1 zodat je gezamenlijke antwoorden en afspraken kunt maken

Werksessie met veel partijen, zonder teveel kaders

geef altijd een antwoord

Goede ontvangst locatie / centraal in de wijk of het dorp zodat je laagdrempelig bent om binnen te lopen

Goede PR, omdat er anders niemand komt

vraag inwoners wat zij nodig hebben en vul niet in voor een ander

ben uitnodigend en zichtbaar

Goede samenwerking met meerdere partijen. Whitelabel.

focus op ouderen

Onze tips & tops

Ga van start! Start met een beperkte groep partijen en bied ruimte voor uitbreiding.

Houdt vast aan de visie en doelstellingen, zodat duidelijk blijft voor iedereen wat de focus is

Biedt duidelijkheid voor cliënten / klanten waarvoor ze bij je terecht kunnen

Goede samenwerking met meerdere partijen. Whitelabel.

focus op ouderen

Van begin af aan teamleden meenemen, want zij hebben bruisende ideeën en kunnen bijdrage vanuit klant perspectief

Aandacht voor communicatie. Zorg dat je vindbaar en bekend bent.

Ben duidelijk over wat er te 'halen' is. Manage de verwachtingen en eventuele teleurstellingen

Goede ontvangst locatie / centraal in de wijk of het dorp zodat je laagdrempelig bent om binnen te lopen

Tijd

Combineer het loket met ontmoeting. Senioren kunnen elkaar ook informatie geven en dus van betekenis zijn. Dit is belangrijk omdat het ook het netwerk van senioren versterkt en informatie vanuit ervaringsdeskundigheid komt (begrijpen elkaar)

niet kopiëren. (u theory u) samen ontwerpen

Goede PR, omdat er anders niemand komt

Vraag externe begeleiding

ben uitnodigend en zichtbaar

Werksessie met veel partijen, zonder teveel kaders

geef altijd een antwoord

neem iedereen mee vanaf dag 1 zodat je gezamenlijke antwoorden en afspraken kunt maken

vraag inwoners wat zij nodig hebben en vul niet in voor een ander