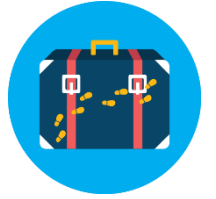


De klantreizen van Tessa, Lyna en Rosanna





Van 16 interviews naar 3 persona's

- Op basis van de interviews zijn drie persona's gemaakt met ieder een eigen klantreis.
 - **Tessa**, moeder van Nederlandse komaf. Die onder normale omstandigheden zelfredzaam is.
 - **Lyna**, jonge moeder die gevlucht is vanuit haar moederland. Ze is nog altijd op de vlucht voor haar ex. Kan zelfstandig zijn als zij de taal beter machtig is en de Nederlandse overheid begrijpt, maar zover is ze nog niet.
 - **Rosanna**, jonge moeder onder de 21 die veel problemen heeft gehad in haar jeugd. Is niet zelfstandig en begrijpt de overheid niet. Wil het liefst dat alles voor haar wordt geregeld.
- Persona's zijn fictieve personen, archetypes van een bepaalde doelgroep.
- De verhalen zijn fictief, maar gebaseerd op de verhalen van de 16 geïnterviewde vrouwen.
- Belangrijk om te realiseren het bij de klantreis gaat om háár verhaal, háár beleving. Het gaat er niet om dat iets juist is volgens de 'systeemwereld', maar de klantreis is geschreven vanuit de leefwereld van de vrouwen die in de opvang hebben gewoond.
- De fasen van de persona's zijn verschillend. Reden: niet iedere persona heeft exact dezelfde klantreis.

De klantreis van Tessa

Ik stroom uit vanuit de Vrouwenopvang



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa



Positief
Zelfstandig
Geldzorgen
Met een beetje hulp

Persoonlijk

Tessa is een moeder van 31. Ze komt uit de Randstad, maar bouwt nu haar leven op in de provincie.

Tessa heeft een zoontje Niels van 3 jaar oud. Zij is weggegaan bij haar man, omdat hij haar emotioneel en fysiek mishandelde. Ze zijn in scheiding. Inmiddels ziet ze hem weer: "dat hij geen goede man voor mij is, betekent niet dat hij geen goede vader kan zijn voor ons zoontje".

Ze heeft gewerkt in een winkel en wil dit ook weer gaan doen zodra ze haar leven weer op de rit heeft.

Ze heeft vriendinnen gemaakt in de opvang die haar helpen met de inrichting van haar huis. Ze heeft af en toe contact met haar ouders.

Ik en de overheid

Tessa is bekend met Nederlandse wet- en regelgeving.

Ze heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd, kan dit ook prima zelf onder normale omstandigheden.

Doel

Tessa wil vooral rust en haar eigen leven opbouwen. Ze wil weer een zelfstandige vrouw worden.

Belemmeringen

Tessa heeft, door alles wat er is gebeurd, veel stress, ze slaapt slecht en is daarom niet altijd even scherp.

Ze heeft weinig geld. Ze heeft betalingsachterstanden opgelopen in de opvang en moet dus op haar centen letten.

Behoeften

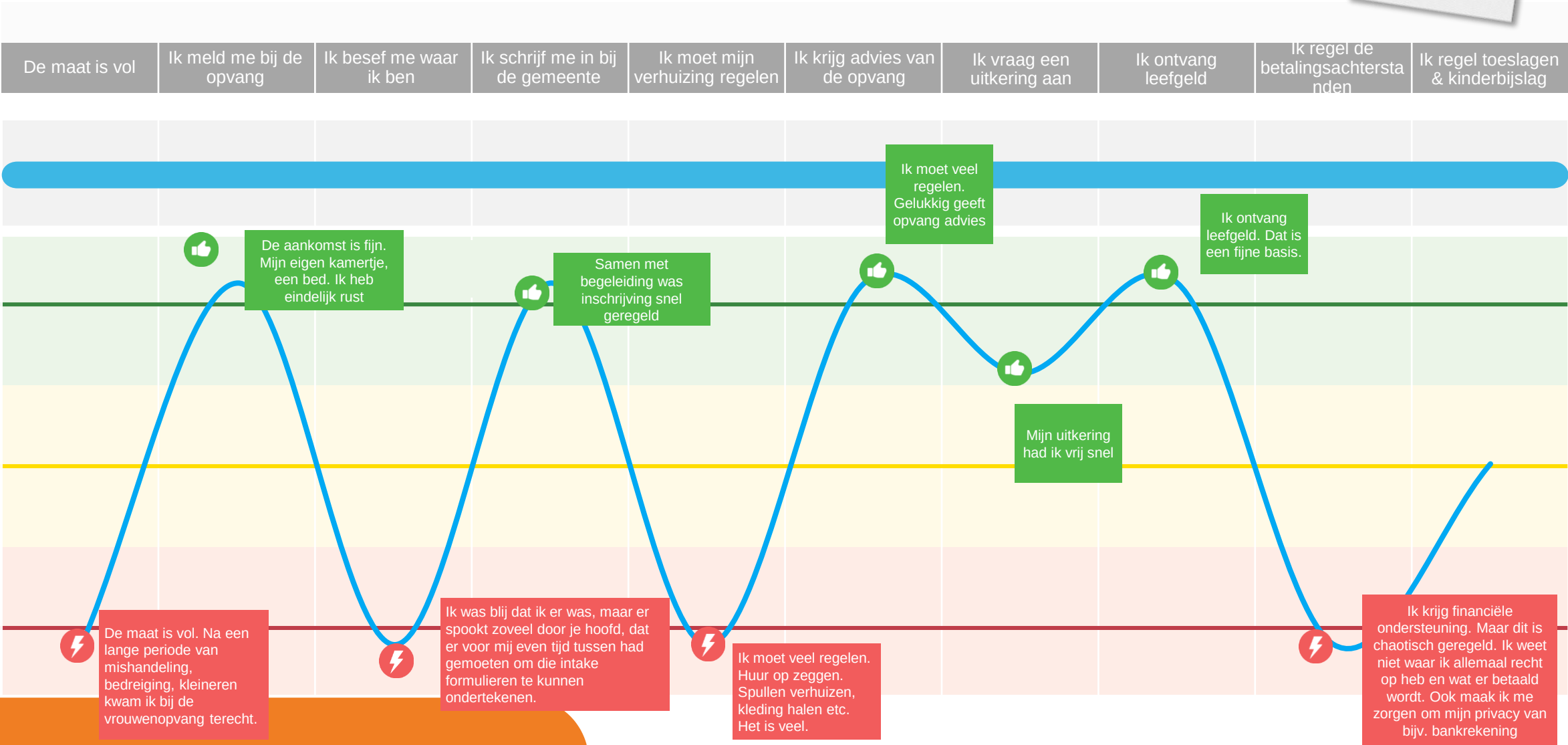
Wil zoveel mogelijk zelfstandig doen. Beseft zich dat ze dit straks ook moet doen wanneer ze weer op eigen benen staat.

Tessa vindt het fijn als hulpverleners met haar meekijken en regelmatig contact zoeken. Uit zichzelf vraagt ze niet snel hulp.

Ze wil weer zonder geldzorgen kunnen leven.

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa - beginperiode



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa – tijdens verblijf



Huidige
klantreis



Touchpoint



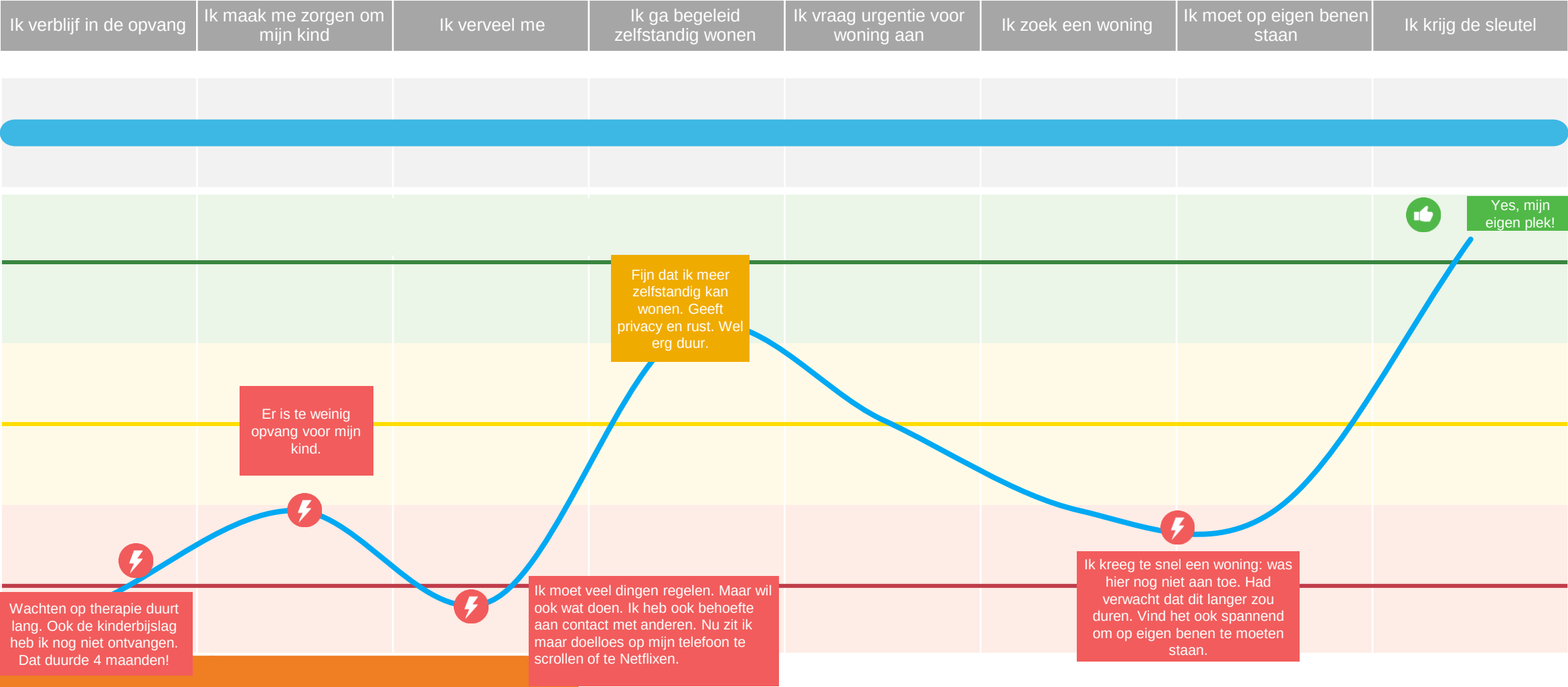
Positief



Neutraal

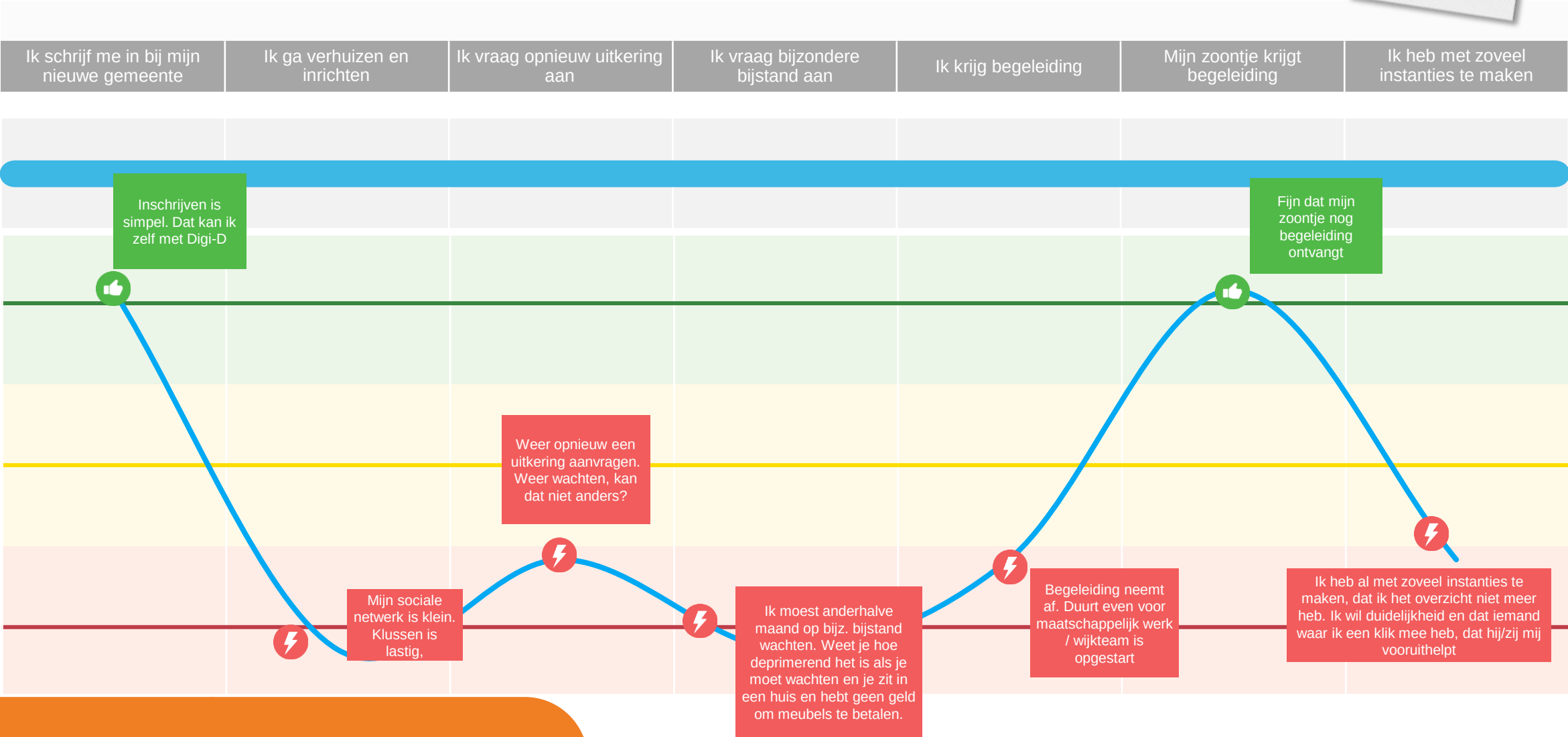


Negatief



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Tessa – na uitstroom



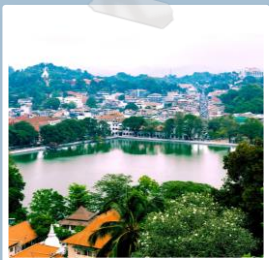
De klantreis van Lyna

Ik stroom uit vanuit de Vrouwenopvang



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna



Oorlogstrauma

Taalbarrière

Klein netwerk

Hulp noodzakelijk

Persoonlijk

Lyna is een moeder van 27 jaar. Ze heeft in haar moederland management gestudeerd. Ze is vijf jaar geleden in Nederland komen wonen.

Haar ex-man had last van een oorlogstrauma en bedreigt haar. Ze hoopt hem nooit meer tegen te komen. Ook zij heeft last van trauma's. Beelden van de oorlog en de mishandeling komen steeds terug.

Ze heeft twee kinderen, een jongetje: Bram van één, die vernoemd is naar één van haar begeleiders in de opvang en Maria van vijf.

Ik en de overheid

Lyna is niet bekend met de Nederlandse wet- en regelgeving.

Zij is dankbaar voor de mogelijkheden en begeleiding in Nederland.

Doel

Lyna wil rust en een eigen leven opbouwen. Veiligheid voor haar kinderen en zichzelf. Zonder haar ex-man te hoeven tegenkomen.

Belemmeringen

Lyna's Nederlands is beperkt, ze kan wel redelijk Engels. Ze heeft de hulpverlening nodig om brieven te kunnen lezen.

Daarnaast heeft zij nauwelijks tot geen kennis van hoe de Nederlandse overheid werkt.

Zij ervaart veel stress en heeft weinig sociale contacten. Ze voelt zich eenzaam.

Behoeften

Hulp bij het aanvragen van allerlei regelingen is voor Lyna noodzakelijk.

Zij wil de Nederlandse taal leren en onderdeel worden van de samenleving.

Ze wil een eigen woning in de buurt van haar tante. Dat is een van de weinige mensen die ze kent in Nederland.

Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna - Beginperiode



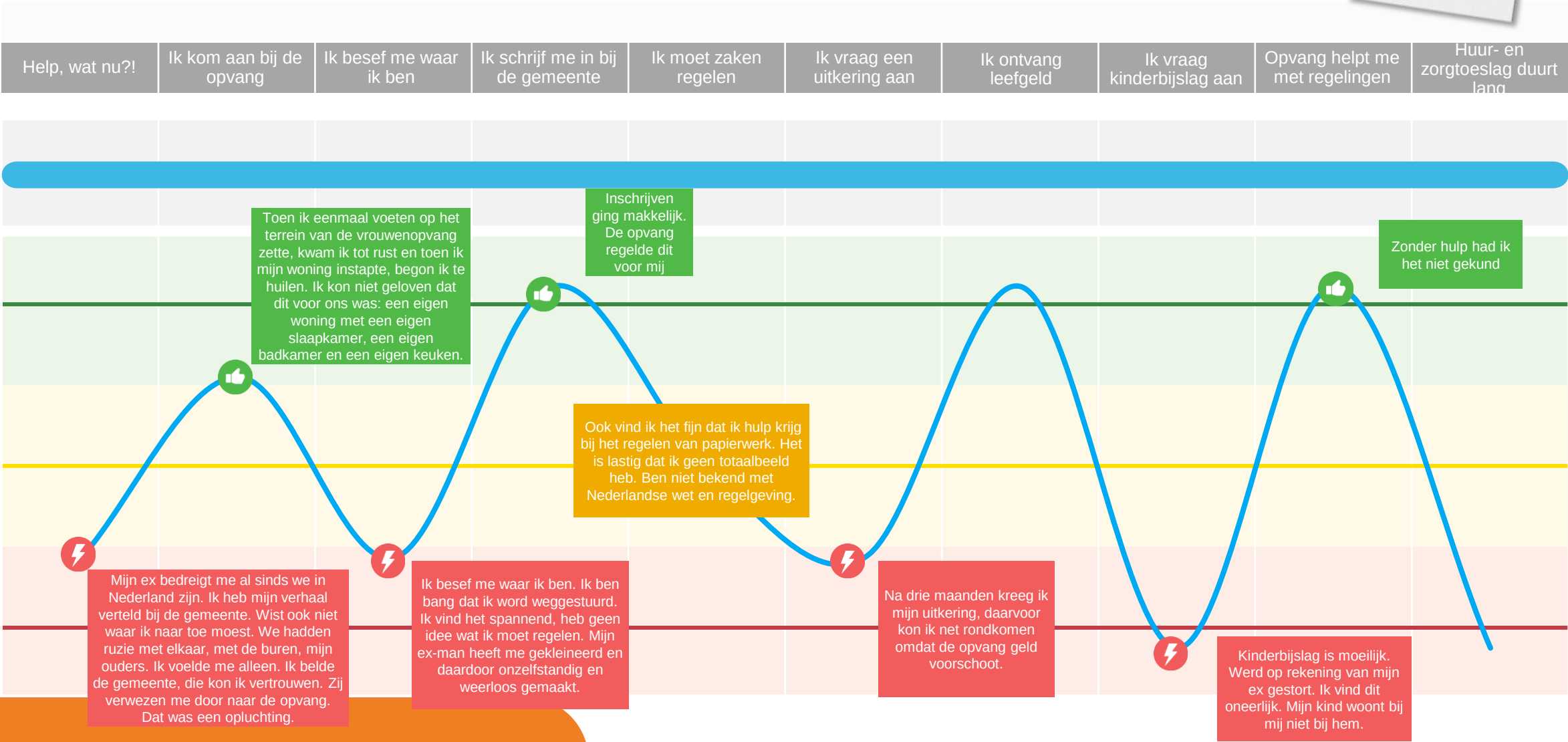
Huidige
klantreis

Touchpoint

Positief

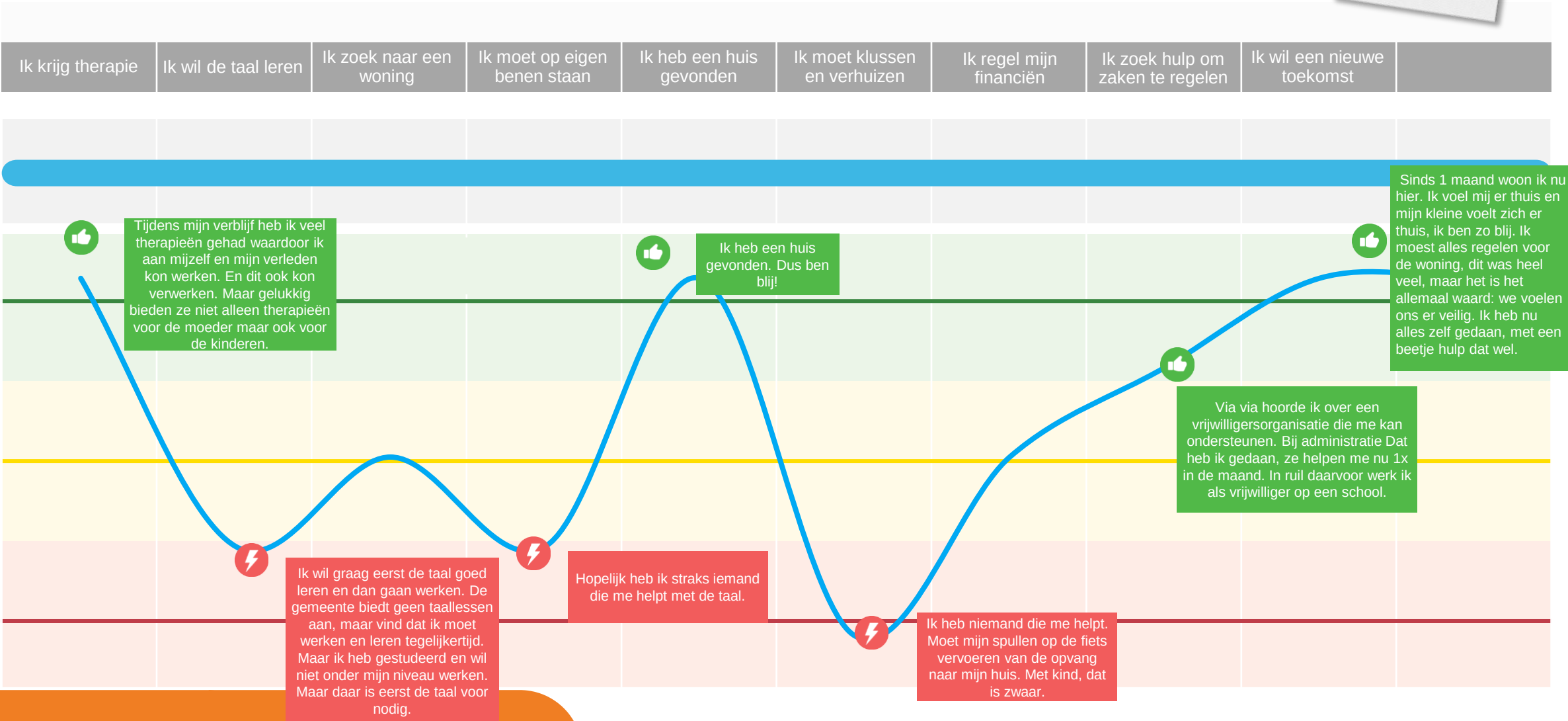
Neutraal

Negatief



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Lyna – tijdens verblijf & na uitstroom



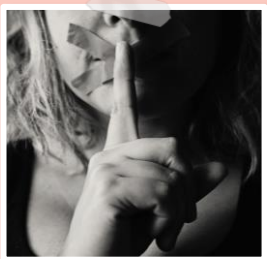
De klantreis van Rosanna

Ik stroom uit vanuit de Vrouwenopvang



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna



Moeilijke jeugd
Passief
Begrijpt overheid
niet
Niet zelfredzaam

Persoonlijk

Rosanna is een jonge moeder van 20 jaar. Ze komt uit het zuiden van het land.

Ze heeft een problematische jeugd gehad.

Ze is lange tijd dakloos geweest en heeft in verschillende daklozencentra gewoond.

Na dakloosheid is ze bij haar ex-man ingetrokken in zijn huurwoning. Van hieruit is ze naar de opvang gegaan.

Ze heeft een zoontje Levi van anderhalf. Hij is autistisch en heeft een zorgvraag. Ze is als de dood dat ze weer moeten verhuizen. *“Al dat gesleep doet iets met een kind.”*

Haar ex-man kent haar kleine sociale kring en blijft haar controleren. Ze was altijd erg afhankelijk van hem.

Ik en de overheid

Rosanna begrijpt niet veel van de Nederlandse wet- en regelgeving. Ze heeft een negatieve houding tegenover de overheid.

Heeft samen met de begeleiding in de opvang haar inschrijving geregeld en uitkering en toeslagen aangevraagd. Deze begeleiding is voor haar essentieel.

Rosanne vindt dat er zoveel instanties en hulpverleners zijn waar ze mee te maken heeft. Het duizelt haar.

Doel

Rosanna wil een veilige situatie voor haarzelf en Levi.

Belemmeringen

Rosanna draagt een trauma met zich mee, door alles wat ze op jonge leeftijd heeft meegemaakt. Ze vertrouwt mensen niet zo snel.

Ze heeft weinig contact met familie.

Ze heeft schulden opgebouwd.

Omdat ze pas 20 is heeft ze geen recht op volledige huurtoeslag.

Behoeften

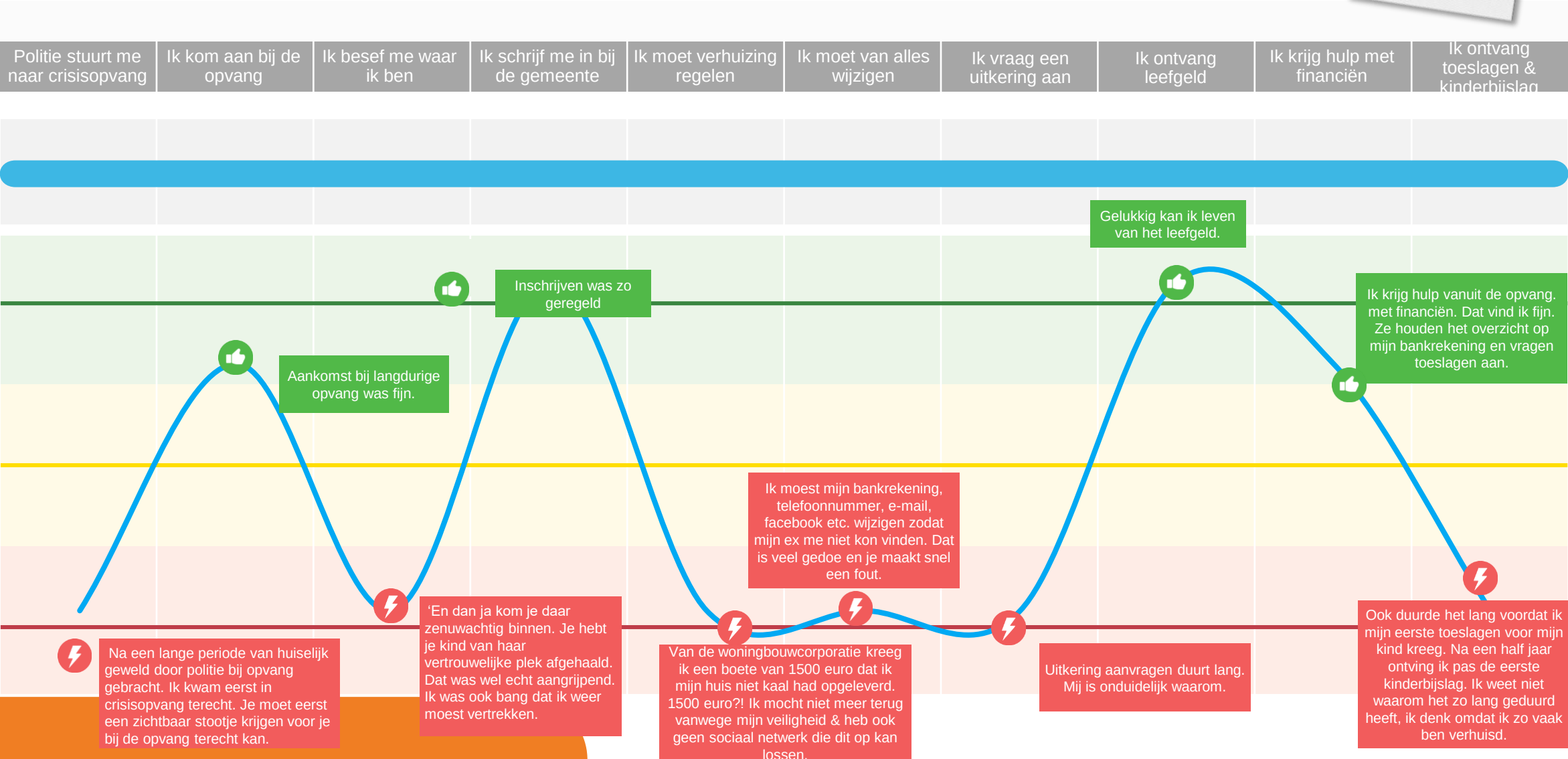
Rosanna vindt het fijn als ze zich zelf niet druk hoeft te maken om bepaalde regelingen en als de begeleiding haar werk uit handen neemt.

Rosanna wil een veilige omgeving waar ze zich niet druk hoeft te maken dat haar ex haar vindt en komt opzoeken.

Ze wil een nieuw leven opbouwen. Het gevoel hebben dat ze vooruitgaat en niet stilstaat in het leven.

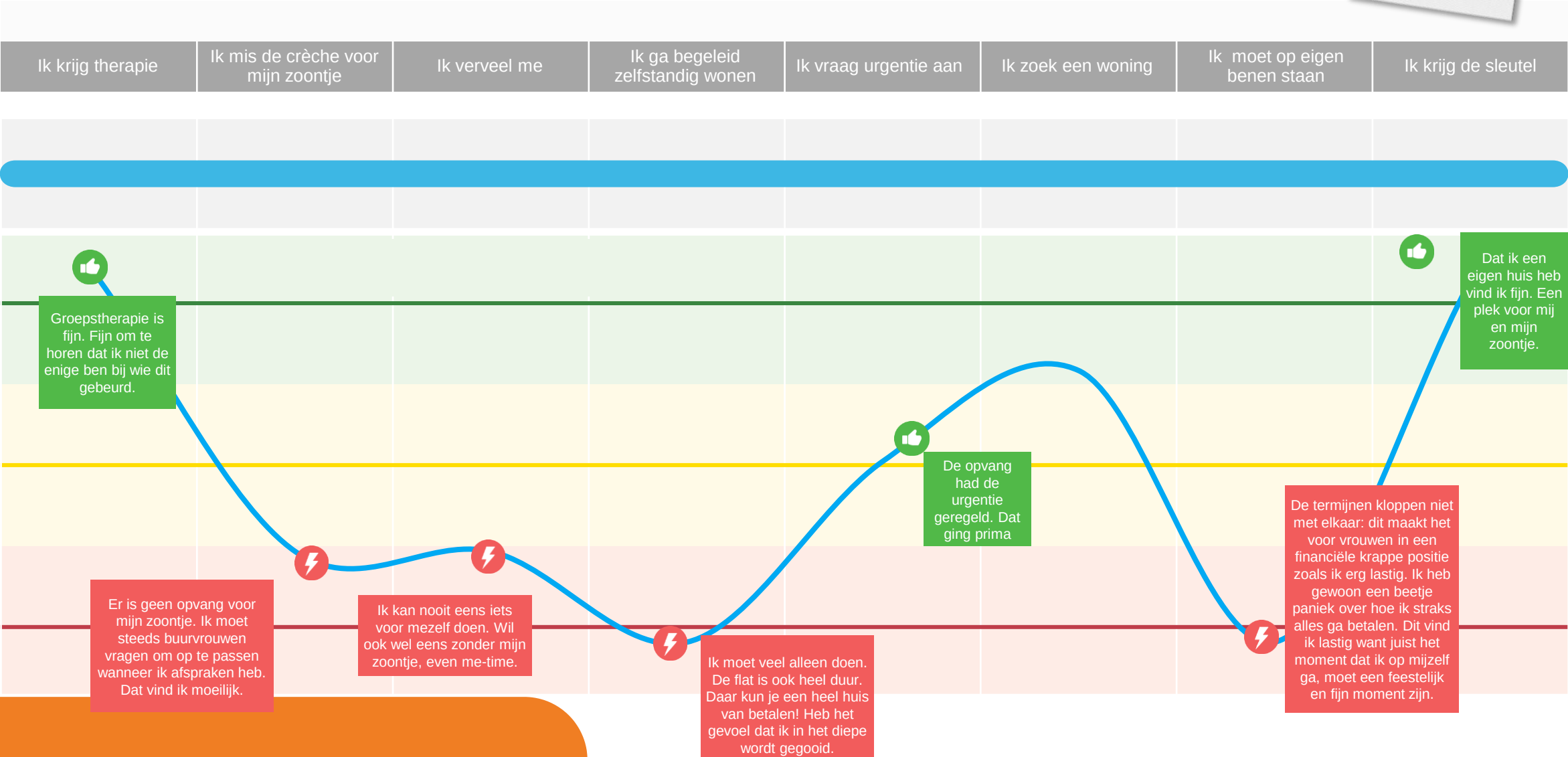
Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna - beginperiode



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna – Tijdens verblijf



Vrouwen die uitstromen uit de vrouwenopvang

Rosanna – na uitstroom

