

CANVAS ◦ DE ACHT DIMENSIES VAN PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING

Aan de hand van deze inzichten zijn behoeften en beleving per dimensie met elkaar in lijn te brengen. Genoemde vragen zijn voorbeelden, ter inspiratie. Gebruik per tijdshorizon een canvas.

Organisatie:

Datum:

Ingevuld door:

	BEHOEFTE	GAP?	BELEVING huidige dienstverlening
TIJD	<ul style="list-style-type: none">Kan ik terecht op het moment dat me uitkomt?Wordt voldoende tijd genomen? Kan het snel?		
PLAATS	<ul style="list-style-type: none">Vanaf de bank? In de buurt?Alleen op (hoofd)kantoor? Bezoek thuis?		
TAAL	<ul style="list-style-type: none">Jargon? Moeilijke woorden?Past bij mijn taalvaardigheid?		
COMPLEXITEIT	<ul style="list-style-type: none">Begrijp ik het? Hoe moeilijk is het gemaakt?Hoeveel voorkennis heb ik nodig?		
INDIVIDUELE RELEVANTIE	<ul style="list-style-type: none">Gaat het over mij en mijn specifieke situatie?Of is het een algemeen verhaal?		
VERTROUWEN TOT HANDELEN	<ul style="list-style-type: none">Is het me duidelijk wat ik moet doen?En vertrouw ik erop dat het klopt?		
EMPATHIE	<ul style="list-style-type: none">Heeft de organisatie oog voor mij?Word ik gehoord en gezien?		
AUTONOMIE	<ul style="list-style-type: none">Heb ik voldoende invloed hoe dit loopt?Voel ik me vrij om zelf te kiezen/beslissen?		