







 stap voor de cliënt	
 soort contact	
 inhoud contact	
emotie cliënt  positief  neutraal  negatief	
emotie hulpverlener  positief  neutraal  negatief	
 Opmerking	

Een persona voor je onlinehulpaanbod

Om na te gaan of je onlinehulpaanbod aansluit bij je doelgroep, is het meest vanzelfsprekend om je doelgroep bij de ontwikkeling ervan te betrekken. Als dit niet of beperkt mogelijk is of als je eerst een voorstel van onlinehulpaanbod wil uitwerken dat je daarna aan de doelgroep wil voorleggen, kan je werken met een 'persona'. Dat is een fictief, maar heel concreet personage dat 'model' kan staan voor je doelgroep en waarop je je focust bij het uitwerken van je onlinehulpaanbod.

Vul hieronder via trefwoorden zoveel mogelijk relevante aspecten in om je 'persona' vorm te geven.

profiel en situatie	Wat is de naam van je persona ?	Bea
	Wat is zijn/haar geslacht?	vrouwelijk
	Wat is zijn/haar leeftijd?	50
	Wat is zijn/haar hoogste diploma?	Lager middelbaar onderwijs
	Wat is zijn/haar gezinssituatie?	Samenwonend
	Wat is zijn/haar leefsituatie?	Vervangingsinkomen
	Wat is zijn/haar favoriete tijdsbesteding?	Zorg opnemen voor mensen uit haar omgeving
	Waar vertoeft hij/zij vaak?	thuis
interactie	Is hij/zij eerder introvert of extravert?	Extravert
	Is hij/zij eerder luisteraar, spreker of schrijver?	Spreker
	Heeft hij/zij een groot fysiek netwerk ?	Middelmatig
	Heeft hij/zij een groot online netwerk?	Neen
	Communiqueert hij/zij zelf vaak online?	neen

kenmerken, behoeftes, interesses	Wat typeert hem/haar?	
	Wat vindt hij/zij belangrijk?	Krijgen waar je recht op hebt (premies, voordelen,...)
	Wie is zijn/haar idool?	
	Door wie laat hij/zij zich beïnvloeden?	Kennissen, familie, burens
	Met wie/wat is hij/zij solidair?	
	Waar wordt hij/zij warm van?	
	Waar heeft hij/zij een hekel aan?	Van het kastje naar de muur gestuurd worden
	Wat is een grote behoefte van hem/haar?	
	Wat vindt hij/zij belangrijk bij de hulp die jij biedt?	Duidelijke uitleg in klare taal, correcte info, administratieve ondersteuning
	(Wanneer) heeft hij/zij (meest) nood aan je hulp?	Voor het aanvragen van een product (bv een toelage), voor het uitleggen van papieren
	Zal hij/zij initiatief nemen voor online contact?	Niet snel
Vragen aan Welzijns- huis Roeselare	Wat zijn de belangrijkste thema's waarrond hij/zij Welzijnshuis Roeselare contacteert?	Pensioenvragen, tegemoetkomingen en sociale voordelen, parkeerkaart, studietoelagen, vrijetijdspas, stadstoelagen
	Wat zijn de belangrijkste problemen waarrond hij/zij Welzijnshuis Roeselare NIET contacteert (hoewel jullie daarrond een aanbod hebben)?	/

Om je onlinehulpaanbod evenwichtig uit te werken maak je best gebruik van een aantal (pakweg 4 à 6) persona