



BEWONER VERZORGINGSTEHUIS

HILDE DEKKER

“Ik ben niet veel bezig met energiebesparing, maar als ik gemakkelijk kan bij dragen, zou ik het overwegen.”

OVER

Hilde zit al een aantal jaren bij De Mellen nadat haar man overleed en ze niet alleen thuis kon wonen. Hilde heeft vroeger aan de universiteit gestudeerd en is dus altijd al nieuws- en leergierig geweest. Ze hoorde dat haar verzorgingstehuis energie gaat besparen en is hier benieuwd naar. Zelf is ze niet veel bezig met het klimaat of energiebezuiniging, maar vindt het wel goed dat men het steeds belangrijker vindt. Ze is wel bang dat de transitie duur zal zijn voor haar (klein)kinderen.



Leeftijd: 82



Functie: Gepensioneerd



Opleiding: Universitair



Woonsituatie: Verzorgingstehuis De Mellen, wonend in verzorgingsgroep met 8 anderen



Klimaatbezorgdheid¹: Niet zo veel zorgen

¹Gebaseerd op CBS, 2021 "Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlander in 2020"

DOELEN

- Inzage krijgen in de energiebesparing van het verzorgingshuis
- Iets kunnen betekenen als het laagdrempelig genoeg is

FRUSTRATIES

- Is bang dat klimaatbeleid te veel geld kost voor kinderen
- Weet niet wat het verzorgingstehuis verbruikt
- Weet niet hoe ze kan bijdragen aan energiebezuiniging

TECHNOLOGISCHE AANLEG

Heeft niet vaak met een iPad of telefoon gewerkt en vind het verwarrend en lastig om te leren.

KANSEN VOLANTIS

- Inlichten voortgang energiebezuiniging door periodieke publicaties op scherm / whiteboard

ONZEKER

NIEUWSGIERIG

ONBRUIKBAAR

HUIDIGE
GEVOELENS

OVER

Loes is na haar opleiding verpleegkunde begonnen bij De Mellen en daar tot op heden gebleven. Ze vindt de bewoners en haar collega's leuk, waardoor ze een sterk community gevoel meedraagt. Door de hogere energieprijzen van 2022 is ze zich steeds meer gaan focussen op energie besparen, waar ze erg enthousiast over is. Ze hoorde dat De Mellen aan het bezuinigen is en is benieuwd naar de voortgang. Helaas heeft ze het erg druk, waardoor tijd vinden om te helpen moeilijk is.



Leeftijd: 46



Functie: Verzorgende



Opleiding: HBO



Woonsituatie: Thuiswonend met man en 2 kind



Klimaatbezorgdheid¹: Enige zorgen

¹Gebaseerd op CBS, 2021 "Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlanders in 2020"

DOELEN

- Zelf meer bezig zijn met het klimaat en energiebesparing
- Inzage krijgen in het energieverbruik van het verzorgingshuis
- Het community gevoel van De Mellen versterken

FRUSTRATIES

- Te hoge werkdruk, waardoor ze weinig tijd heeft om naast haar normale werkzaamheden iets extra's te betekenen voor de community
- Weet niet wat het verzorgingstehuis verbruikt

TECHNOLOGISCHE AANLEG

Kan goed overweg met huidige technologie, maar merkt dat nieuwe technologie soms te snel ontwikkelt voor haar om bij te houden.

KANSEN VOLANTIS

- Inlichten voortgang energiebezuiniging
- Betrekken bij gesprekken over energiebezuiniging
- Voortgang energiebezuiniging ter sprake brengen bewoners

PERSONEEL VERZORGINGSTEHUIS

LOES VAN DEN BROEK

"Ik ben erg benieuwd naar ons energieverbruik en help graag mee als ik tijd heb!"

ONRUSTIG

ZELFVERZEKERD

ENTHOUSIAST

HUIDIGE
GEOVOELENS



HUISMEESTER VERZORGINGSTEHUIS

MARC VAN DRIEBERGEN

“Energie besparen is belangrijk, maar ik vind het belangrijker dat alles het naar behoren doet en bewoners en werkende zich prettig voelen.”

OVER

Marc is al jaren huismeester van De Mellen. Hij geeft veel om de mensen in zijn pand en wil dat iedereen zich thuis voelt. Hierdoor moet alles goed werken en klachten snel verholpen worden. Hij ziet het belang in van energie besparen op kosten, maar wil niet het comfort voor bewoners opofferen. Comfort vindt hij erg belangrijk, waardoor hij thuis ook niet heel erg let op energie besparen. Marc helpt graag mee bij onderhoudszaken, maar kan niet tegen langdurig onderhoud of slechte communicatie.



Leeftijd: 57



Functie: Huismeester



Opleiding: MBO



Woonsituatie: Gescheiden, 2 studeren 2 kinderen, wonend in een appartement met een kat



Klimaatbezorgdheid¹: Niet zo veel zorgen

¹Gebaseerd op CBS, 2021 "Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlanders in 2020"

DOELEN

- Energie besparen in het pand, zonder dat het comfort achteruit gaat
- Helpen bij onderhoudszaken
- Zich inzetten voor goede initiatieven binnen het pand

FRUSTRATIES

- Langdurig onderhoud
- Onverholpen klachten over comfort
- Slechte communicatie

TECHNOLOGISCHE AANLEG

Kan algemene bedieningssystemen goed besturen en gebruikt telefoon redelijk veel. Heeft soms moeite met het lezen van teksten op schermen.

KANSEN VOLANTIS

- Inzicht geven in energieverbruik en bezuiniging
- Inzicht geven in WELL-sensing om comfort te waarborgen

TEVREDEN

ONTSPANNEN

BEHULPZAAM

HUIDIGE
GEOVOELENS



ADVISEUR BEDRIJFSBUREAU

WILLEM KORTHOUWER

“Ik wil mijn klanten tevreden houden door energie besparende ingrepen te doen, maar heb niet altijd zicht op wat dit precies oplevert.”

OVER

Willem is na zijn HBO studie Economie bij WijWonen gaan werken. Zijn doel is om lang lopende contracten af te sluiten met zijn klanten. Dit doet hij door zijn klanten zoals WijZorgen tevreden te houden en onderhoudszaken snel en correct af te handelen. Energie besparen wordt ook steeds een belangrijker onderwerp, aangezien huurders hun energiekosten willen verlagen. Hij weet welke installaties hiervoor gedaan moeten worden, maar heeft niet altijd zicht op het rendement.



Leeftijd: 33



Functie: Adviseur bedrijfsbureau



Opleiding: HBO



Woonsituatie: Samenwonend met vriendin in appartement



Klimaatbezorgdheid¹: Veel zorgen

¹Gebaseerd op CBS, 2021. *Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlanders in 2020*

DOELEN

- Zijn klanten, en daarmee zijn baas, tevreden houden
- Langlopende contracten afsluiten met klanten
- Onderhoudszaken snel en correct afhandelen
- Energie besparende ingrepen doorvoeren

FRUSTRATIES

- Ontevreden klanten
- Geen zicht op rendement van energiebesparende installaties

TECHNOLOGISCHE AANLEG

Gebruikt dagelijks een computer en telefoon. Kan hierdoor gemakkelijk omgaan met huidige technologie en nieuwe updates, en is hier ook geïnteresseerd in.

KANSEN VOLANTIS

- Positieve berichtgeving over plannen energie bezuiniging bij klanten
- Gemakkelijke visualisatie van totaal rendement energiebesparende installaties

VERLANGEND

GEDREVEN

ONRUSTIG

HUIDIGE
GEOESENS



FASTGOEDCONTROLLER

SOPHIE VAN DE POL

“Energie besparen is enorm belangrijk, zowel voor de kas van WijZorgen als voor het milieu.”

OVER

Sophie zet zich sinds haar studie in voor een betere synergie tussen bedrijven en het klimaat. Bij WijZorgen is ze verantwoordelijk voor het vastgoed beheren, waar een stuk energie besparing bij komt kijken. Bezuinigen vindt ze nu belangrijker dan ooit door de verhoogde energieprijzen. Dit blijkt een lastige opgave, vanwege de dure investeringen en de wintermaand, waarbij een verhoogde energieverbruik slecht paart met hoge energiekosten. Hierbij kan ze wel een extra handje gebruiken.



Leeftijd: 29



Functie: Vastgoedcontroller



Opleiding: Universitair



Woonsituatie: Alleenwonend in appartement



Klimaatbezorgdheid¹: Veel zorgen

¹Gebaseerd op CBS, 2021 "Klimaatverandering en energietransitie: opvattingen en gedrag van Nederlanders in 2020"

DOELEN

- Energie besparen voor BrabantZorg complexen
- Lange termijn plannen maken om energie te besparen

FRUSTRATIES

- Te veel energiekosten maken
- Te veel ontevredenheid creëren onder bewoners en personeel

TECHNOLOGISCHE AANLEG

Gebruikt dagelijks een computer en telefoon. Kan hierdoor gemakkelijk omgaan met huidige technologie en nieuwe updates, en is hier ook geïnteresseerd in.

KANSEN VOLANTIS

- Inzage bieden in voortgang energiebezuiniging zorgcomplexen
- Adviseren in vervolgstappen energie besparen

BEZORGD

BEWUST

VERANTWOORDELIJK

HUIDIGE
GEOESENS

MOGELIJKE VERVOLGSTAPPEN

1. Gebruikers interviewen

Deze persona's zijn opgesteld gebaseerd op bureau onderzoek en vooral veel aannames. Om echt vanuit de gebruiker te denken, is het goed om met ze in contact te komen en te praten.

Voordat je met ze gaat praten, is het belangrijk om te weten wat je van je gebruiker wil weten. Stel daarom een paar duidelijke interview vragen op.

Hiervoor kan je de Empathy Map Canvas gebruiken. Deze zal je helpen om vanuit de gebruiker te denken en je zo de juiste vragen te laten formuleren.

2. Relaties onderzoeken

Het is handig om de verschillende relaties tussen de persona's te doorgronden. Hierdoor kom je erachter welke personen elkaars keuzes en gedrag beïnvloeden. Ga daarom van elke persona na op wie zij invloed kunnen uitoefenen en door wie zij beïnvloed worden.

3. Product/markt fit vaststellen

Momenteel beschikt Volantis over de services: Insights en Novis. Nu dat er een aantal personas zijn opgesteld waar je mee te maken gaat krijgen, is het verstandig om te kijken of de services passen bij de behoeften van de doelgroep.

Hiervoor kan je het Value Proposition Canvas gebruiken. Hierin ga je je doelgroep (customer profile) pinpointen en tegen je waarde propositie uitzetten.

Past de service bij de doelgroep? Product/markt fit!

Past het niet of ben je te veel aan het manouvreren? Ga dan terug naar de tekentafel om een andere waarde propositie op te stellen.

HANDIGE TOOLS

EMPATHY MAP CANVAS

De Empathy Map Canvas maakt het mogelijk om in de schoenen van de gebruiker te stappen om zo tot betere gebruikerservaringen te komen of kansen te spotten.

<https://medium.com/the-xplane-collection/updated-empathy-map-canvas-46df22df3c8a>

VALUE PROPOSITION CANVAS

De Value Proposition Canvas help je met het vinden van een product/markt fit door een doelgroep (customer profile) en je waarde propositie van je product vast te stellen.

<https://www.b2binternational.com/research/methods/faq/what-is-the-value-proposition-canvas/>

<https://youtu.be/ReM1uqmVfPO>