



MijnZaken

Business Case

Hypothese

Onbedoelde contacten (telefoon of balie bezoeken) met front- en backoffice van gemeenten over de voortgang van een aanvraag voor een product of dienst zijn kostbaar, gebruiken schaarse middelen (specialisten) en leiden soms tot onduidelijke status informatie en/of ongewenste interventies in de afhandeling.

Validatie van de hypothese

- Herhaalde gebruikersonderzoeken Den Haag, Buren en OWO-gemeenten
- Herhaalde onderzoeken bij medewerkers Tilburg
- Metingen in de praktijk - Key Performance Indicators (KPI)
- Opschalingsanalyse door de het team impactanalyse van VNG
- Uitgebreid onderzoek in Den Haag (2019)
- Kleine onderzoeken (0-metingen) in Buren en de OWO-gemeenten
- Eerste resultaten (0-meting) bij de gemeente Tilburg
- KPI's nog te meten

Voorlopige resultaten – KTO in Den Haag & MTO in Tilburg

- Burgers zijn deels op de hoogte van de aan te leveren informatie (meer dan 65%)
- Vragen van burgers zijn nu maar gedeeltelijk te beantwoorden (50%)
- Medewerkers hebben vaak beperkingen in rechten (50%)
- Doorverwijzen naar collega's is vaak noodzakelijk (meer dan 65%)
- Medewerkers willen graag weten wanneer er iets wijzigt in een zaak en zijn nu nauwelijks geïnformeerd (meer dan 80%)

Voorlopige resultaten – kosten te besparen

- Telefonische contacten – 40% in Den Haag gaat over de stand van zaken; dat zijn 160.000 contacten
- Kosten vanaf € 11,- per gesprek
- OWO-gemeenten – 20% van de vragen gaan naar vakspecialisten
- Opschaling naar een landelijke schaal is ongeveer € 75 miljoen aan klantcontact kosten per jaar

Key Performance Indicators

KPI: aantal aanvragen of bezwaren

KPI: aantal contacten over status

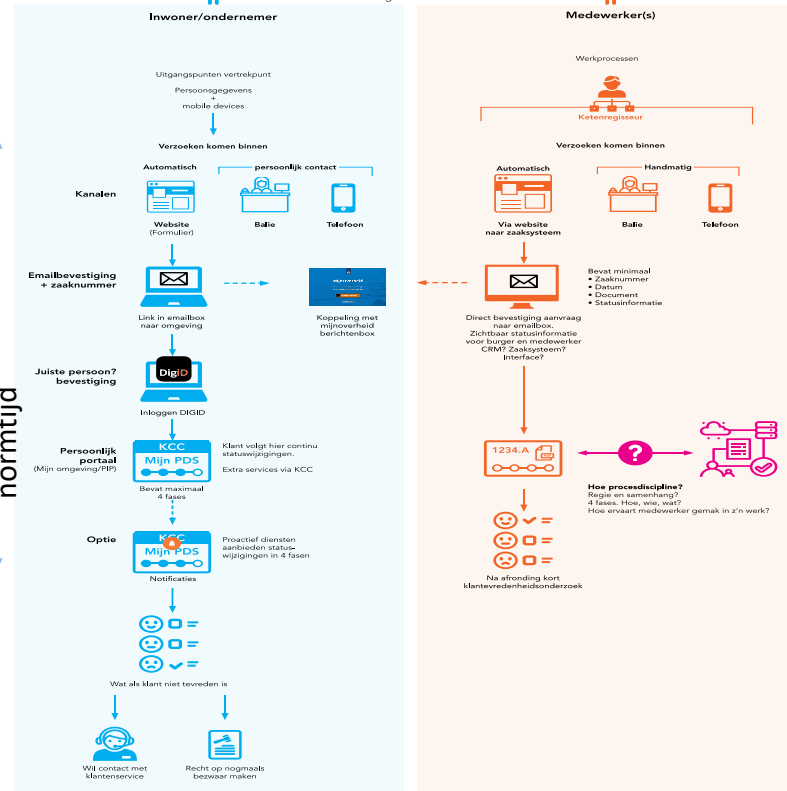
KPI: aantal bezoeken over status

KPI: aantal statuswijzigingen

KPI: Klant TevredenheidsOnderzoek (KTO)

KPI: doorlooptijd & normtijd

Interactieschema
PDS Digitaal
(werkdocument)
Op basis van 4 casussen
2 aanvragen / 2 bezwaren



KPI: aantal contacten over status

KPI: aantal doorverwijzingen

KPI: Medewerker TevredenheidsOnderzoek (MTO)

KPI: Klant TevredenheidsOnderzoek (KTO)

Voorlopige resultaten – tevredenheid te verhogen

- Betere informatie aan de burgers en ondernemers vooraf en tijdens de behandeling
- Betere informatie aan medewerkers tijdens de behandeling en beantwoording vragen

Voorlopige resultaten – kosten te maken

- Processen optimaliseren
- IT systemen inrichten
- Organisatie bijscholen
- Klant centraal denken, service blue print methode, beginnen met 1 proces/product
- Zaakgericht werken, MijnGemeente portaal, Klantgerichte interactie systeem
- Multidisciplinair team nodig voor implementatie

MijnZaken

Vragen over de Business case?

MijnZaken

Het is financieel een positieve business case,
want de jaarlijkse kosten zijn nu aanzienlijk.

Het is voor de burgers en ondernemers een positieve ervaring,
want ze zijn beter geïnformeerd.

Het is voor de organisatie en medewerkers fijner,
want ze kunnen beter hun werk doen met meer focus



Service design team

Interface MijnZaken



Service design team

Interface MijnZaken



Interface MijnZaken

Klantreis & Service Blue Print

- Hoe creeër je een optimale gebruikerservaring? De basis.

Design Criteria

- Aan welke eisen moet de interface voldoen?

NL Design

Hoe creeër je zoveel mogelijk uniformiteit in het gebruik en gemak bij de implementatie van MijnZaken

Digitale toegankelijkheid

- Hoe zorgt je dat de geboden informatie en diensten gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen. Inclusiviteit.

‘Zo zou ik op de hoogte willen gehouden worden door de gemeente

‘Precies wat ik verwacht van de gemeente.’

‘Fijn, kan op elk moment van de dag kijken waar we zitten in het proces. Geeft gerust gevoel.’

Service design

Service Design Thinking is een holistische, klantgerichte benadering die ontwerp-principes en processen gebruikt om voelbaar betere services dan concurrenten te ontwikkelen. Empathisch begrip vormen voor klantbehoeften is hierbij altijd het startpunt.

Simpeler gezegd: een methode om services te ontwikkelen met een klantbril op.

Klantreis



Huidige klantreis



Touchpoint



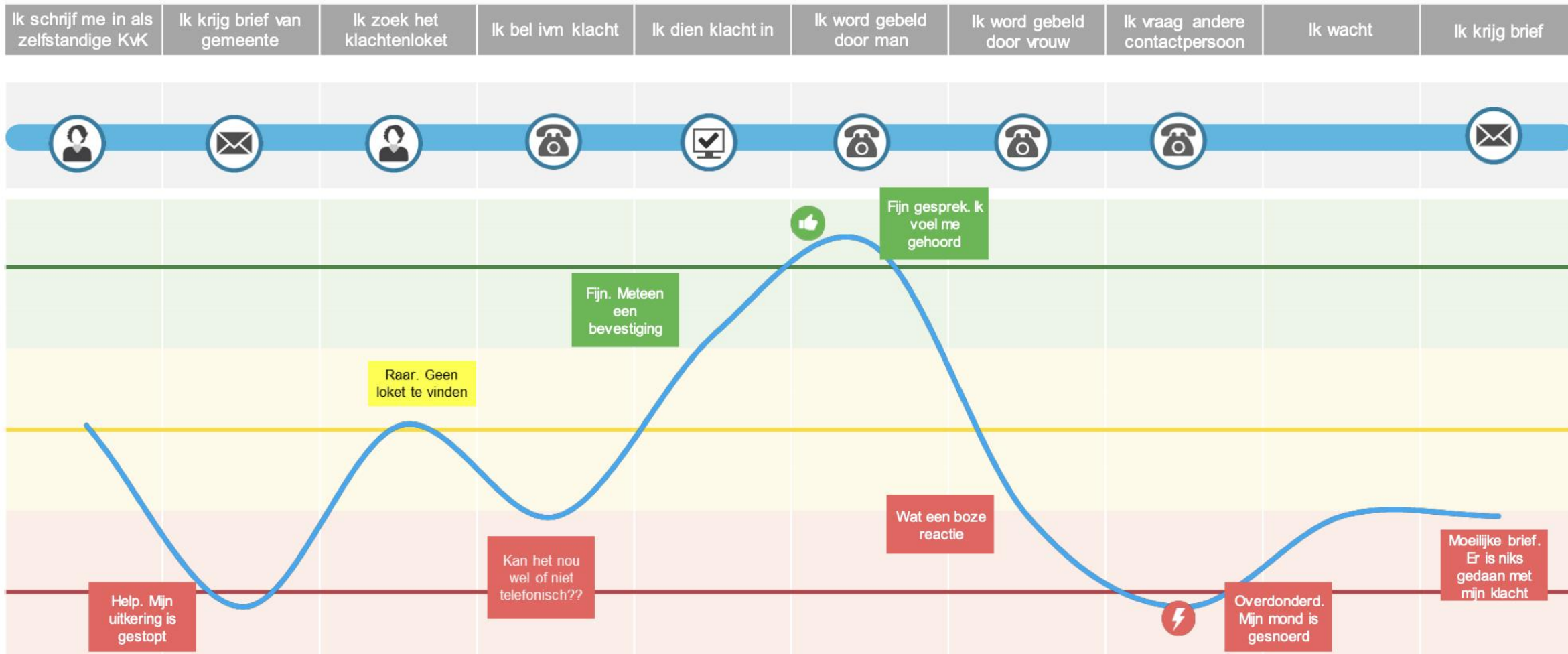
Positief



Neutraal



Negatief



Service blueprint

- Maakt inzichtelijk hoe de klantervaring van de organisatie tot stand komt, voor alle kanalen en touchpoints (Juridisch, privacy, security et cetera)
- Het laat de frontend (de gebruikerservaring) én de backend (de operatie en processen) zien. Achter de schermen.
- Multidisciplinair team
- Elke deelnemende gemeente heeft de Service blue print methode doorlopen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Kanalen & middelen	Fysiek gesprek	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek	Intranet (bedrijfsvoeringsplatform ZaakAfhandelingComponent)	Bericht (kanaal?)	Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl		Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.Overheid.nl	Internetbankieren	tekst	tekst	tekst	tekst
Acties klant (inwoner, ondernemer, werknemer)	Inwoner heeft een gesprek met de consultant. Hij zou graag de toelating ontvangen (als hij hiervoor in aanmerking komt).	In dat gesprek met de consultant ontvangt de inwoner een sms met een link naar het portaal.	<in dat gesprek> De inwoner volgt de instructies op de telefoon. Hij heeft de benodigde 'bewijsstukken' op bij de ketenpartners en bank en deelt deze via het portaal.	<in dat gesprek> De aanvraag is bijna helemaal compleet. Alleen de bankgegevens ontbreken nog. De inwoner wil niet dat de gemeente deze gegevens nu ter plekke kan inzien.	<in dat gesprek> De inwoner en consultant controleren samen de gegevens en versluisen de (incomplete) aanvraag vanuit intakemodule.	De aanvraag is verstuurd. De inwoner hoort van de consultant wat er nog ontbreekt en wat hij hiervoor nog moet doen om de aanvraag compleet te maken. Ze sluiten het gesprek af.		Inwoner ontvangt vanuit portaal bericht dat er nog een open zaak is. Hij moet hier nog wat informatie aanvullen.	Logt snel in en komt direct op de pagina waar hij nog iets moet aanvullen. Hij leest de uitleg over de gewenste gegevens (incompleetpapieren als o.a. verzekering, alimentatie, huur, uitkering, etc.)	Inwoner heeft de bankgegevens gedownload. Hij uploadt de PDF met de bankgegevens en voegt deze toe aan de aanvraag.	Inwoner ziet dat de aanvraag nu compleet is. Hij dient de aanvraag in. Hij klikt op 'versturen'.	Inwoner leest de informatie over wat er nu gebeurt met zijn aanvraag.		Inwoner krijgt bericht hij heeft recht op de toelating en zal dit geld op <datum> ontvangen.	<optioneel> Inwoner kan bezwaar maken (op z'n eentje met beslist over het niet toekennen van de toelating	Inwoner ziet dat het bedrag zoals aangekondigd naar zijn rekening is overgemaakt.	tekst	tekst	tekst	tekst
Ik wil... Behoefte klant in breedste zin: info, informatie, proces, service, etc.	Frachter komen of ik recht heb op de toelating. En zo ja, dit direct regelen en het geld zsm ontvangen.	- Me op m'n gemak voelen, vrouwen hebben in de consultant. - Duidelijke uitleg van de consultant wat we gaan doen.	- Dit samen met de consultant invullen, hulp waar ik dit nodig heb - Gemakkelijk de stappen door, benodigde informatie verzamelen	tekst	tekst	tekst		tekst	tekst	tekst	tekst	Weten waar ik aan toe ben: hoe lang het duurt voordat er een besluit wordt genomen over mijn aanvraag en wanneer ik dan (nu) het geld kan verwachten.	tekst	Duidelijke uitleg, weten wat het bedrag is, wanneer ik het ontvang en op welk rekeningnummer. Hier ook op kunnen vertrouwen.	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Functionaliteiten Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte	tekst	Link naar portaal => in zelfde omgeving als consultant	tekst	tekst	tekst	tekst		Incomplete aanvraag => signaleren en inwoner hierop attenderen + stimuleren / ondersteunen aanvraag compleet te maken.	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Acties actoren Direct klantcontact, zichtbaar, voor de schermen	Consultant start intake module bedrijfsvoeringsplatform op. Zorgt ervoor dat inwoner link ontvangt voor toegang tot portaal.	Consultant gebruikt intake module bedrijfsvoeringsplatform	- ondersteunt inwoner - motiveert inwoner direct alles aan te leveren => sneller besluiten/uitlenen - geeft inwoner aan dat hij zijn PDS zelf kan instellen	tekst	Consultant controleert (incomplete) aanvraag samen met inwoner en verstuurt deze vanuit de intake module (intranet (bedrijfsvoeringsplatform samenvatting OpenPOD formulier)	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Informatie benodigde informatie voor betrokken actoren	Uitnodiging voor gesprek: benodigheden benoemen (na mobiele telefoon) + motiveer gesprek benoemen	tekst	tekst	tekst	Status: Ingediend - Niet compleet	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	Status: Ingediend - compleet	Status: in behandeling	Status: toegelaten, nog uit te betalen	tekst	Status: toegelaten & uitbetaald	tekst	tekst	tekst	tekst
Acties actoren Achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	Medewerker ziet incomplete aanvraag in werkvoorraad.	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	De aanvraag wordt in behandeling genomen: medewerker sociaal team controleert de aangeleverde gegevens.	Terugkoppeling besluit: - Positief = uitbetaling - Negatief = evt bezwaar maken	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Benodigde processen, systemen en mensen	Intranet (bedrijfsvoeringsplatform OpenPOD formulier)	- Intake module bedrijfsvoeringsplatform - intake module maakt contact met telefoon inwoner (aanvrager)	- ophalen gegevens extern - IRMA / waarderpapieren - attributen	tekst	- Intake module bedrijfsvoeringsplatform	tekst	Zaakstelsysteem	tekst	tekst	Zaakstelsysteem	tekst	tekst	Zaakstelsysteem	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Wetgeving & beleid Waar worden nieuwe wetten / nieuw beleid gemaakt?	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
Data / gegevens	tekst	tekst	Burgelijke staat, woonstatus, inwonenden, zorgverzekeringsgegevens, inkomen, toeslagen, heffingen, vermogens, etc.	bankgegevens (vermogen) ontbreken nog	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	bankgegevens (PDF)	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst
KPI's	* Aantal 'aanvraagsgesprekken' consultant-inwoner	tekst	* Tijdsbesparing oproepen en controle bewijsstukken	tekst	* Aantal ingediende aanvragen (compleet/incompleet)	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	tekst	* Aantal ingediende complete aanvragen	* Doorlooptijd van een aanvraag * Servicemom doorlooptijd van een verzoek	* % aanvragen: IIT toegekend	tekst	* Aantal contacten dat er is geweest over status vd aanvraag (KCC/RO) * Aantal doorverwijzingen naar collega's (KCC -> RO) * Uitkomst KIO: over verwachting van vs. informatievoorziening tijdens afhandeling * (bedrijfs) KPI's innoventum	tekst	tekst	tekst	tekst

	0	1	2	3	4	5
Kanalen & middelen		Digitaal device - mail	Digitaal device - Berichtenbox app	Berichtenbox app i.c.m. DigiD app	Inbox van de Berichtenbox app	Berichtenbox app
Acties klant <i>(inwoner, ondernemer, werknemer)</i>		Lees e-mail van de Berichtenbox MijnOverheid	Berichtenbox app opstarten	Inloggen met DigiD	Nieuw bericht van de gemeente uit de inbox openen	Openen van de bijlage PDF (aanslag en taxatieverslag)
Ik wil... <i>Behoeftte klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.</i>		Weten wat de berichtinhoud is van de gemeente	Weten wat de berichtinhoud is van de gemeente	Inloggen	De berichtinhoud lezen	De aanslag gemeentelijke belastingen en taxatieverslag lezen
Functionaliteiten <i>Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte</i>		Doorklikbare link naar MijnOverheid omgeving	1x klik = opstarten	Met gezichtsherkenning authenticeren i.p.v. zelfgemaakte pincode in de DigiD app	Openen en tonen bericht	Dat de tekst van de aanslag direct getoond wordt i.p.v. klikken op de bijlage. Documenten opslaan op device voor later gebruik.

Design Criteria

Aan welke eisen moet de interface voldoen?

Design criteria | wet-en regelgeving

- De frontend voldoet aan het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' (Inclusieve samenleving)
- Voldoet aan up-to-date privacy- en security (AVG) richtlijnen.
- Uniform en helder taalgebruik volgens richtlijnen duidelijke overheidscommunicatie
- Voldoet aan de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk verkeer
- Behoorlijkheidsnormen Ombudsman

Design criteria | vorm

- Mobile first
- 100% responsive
- Intuïtief
- Mogelijkheid toepassing van couleur locale (huisstijl) van een gemeente
- Gebruik van gemaakt principes, interactiepatronen en code van het NL DesignSystem (<https://designsystem.gebruikercentraal.nl/>)

Design criteria | inhoud (1)

Voorbeeld Den Haag

Onderwerp zaakbehandeling

Verwachte einddatum behandeling

Zaaknummer

Object/NAW-gegevens



Design criteria | inhoud (2)

Voorbeeld Den Haag

Hoofdstatussen

Geregistreerd

Geaccepteerd

In behandeling

Afgerond

Detailgegevens

Status

✓

Deelname aan geluidsonderzoek

▼

2

Onderzoek naar geluidsoverlast

^

○

Afspraak meten geluidsoverlast gemaakt (afspraak op 24 mei)

3

Uitvoeren van maatregelen

4

Maatregelen zijn uitgevoerd

Verwachte datum klaar: 4 juli 2022

Details

Datum aanvraag

10 mei 2022

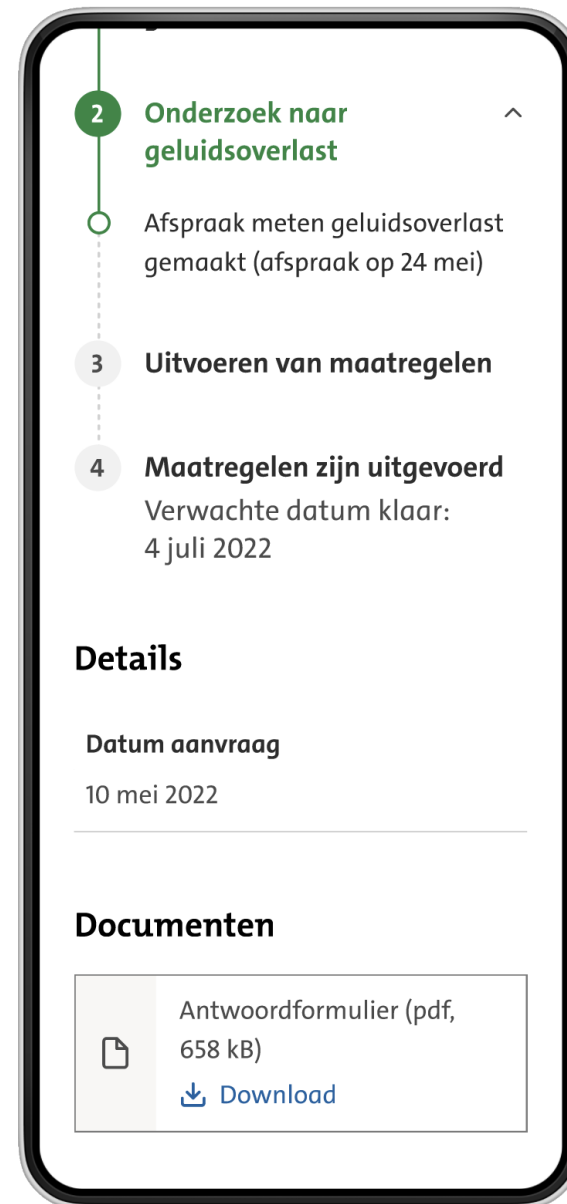
Documenten

Substatus
= Backlog

Design criteria | inhoud (3)

Voorbeeld Den Haag

Documenten van de inwoner




 Overzicht

 Mijn zaken

 Mijn gegevens

 Mijn belastingen 

 Inkomen en Schulden

 Iets melden

 Contact

HOME > LOPENDE ZAKEN > AFGEHANDELD ZAKEN > MIJN ZAAK

Zaak 00000000605b-SIM

Zaak details


Type	Bezwaarschrift WOZ-waardering
Omschrijving	Bezwaarschrift WOZ-waardering
Toelichting	Afgehandeld
Begindatum	17 juni 2020
Einddatum	22 juni 2020
Resultaat	Afgebroken

Documenten bij deze zaak

 FACEBOOK - website.jpg

 Bericht_00000000605b-SIM.pdf

Let op: wanneer een bestand aan jouw zaak is toegevoegd kan dit niet ongedaan gemaakt worden.

 Voeg document toe

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.



NL Design

Hoe creeër je zoveel mogelijk uniformiteit in het gebruik en gemak bij de implementatie van MijnZaken



GEBRUIKER CENTRAAL

Voor een gebruiksvriendelijke overheid



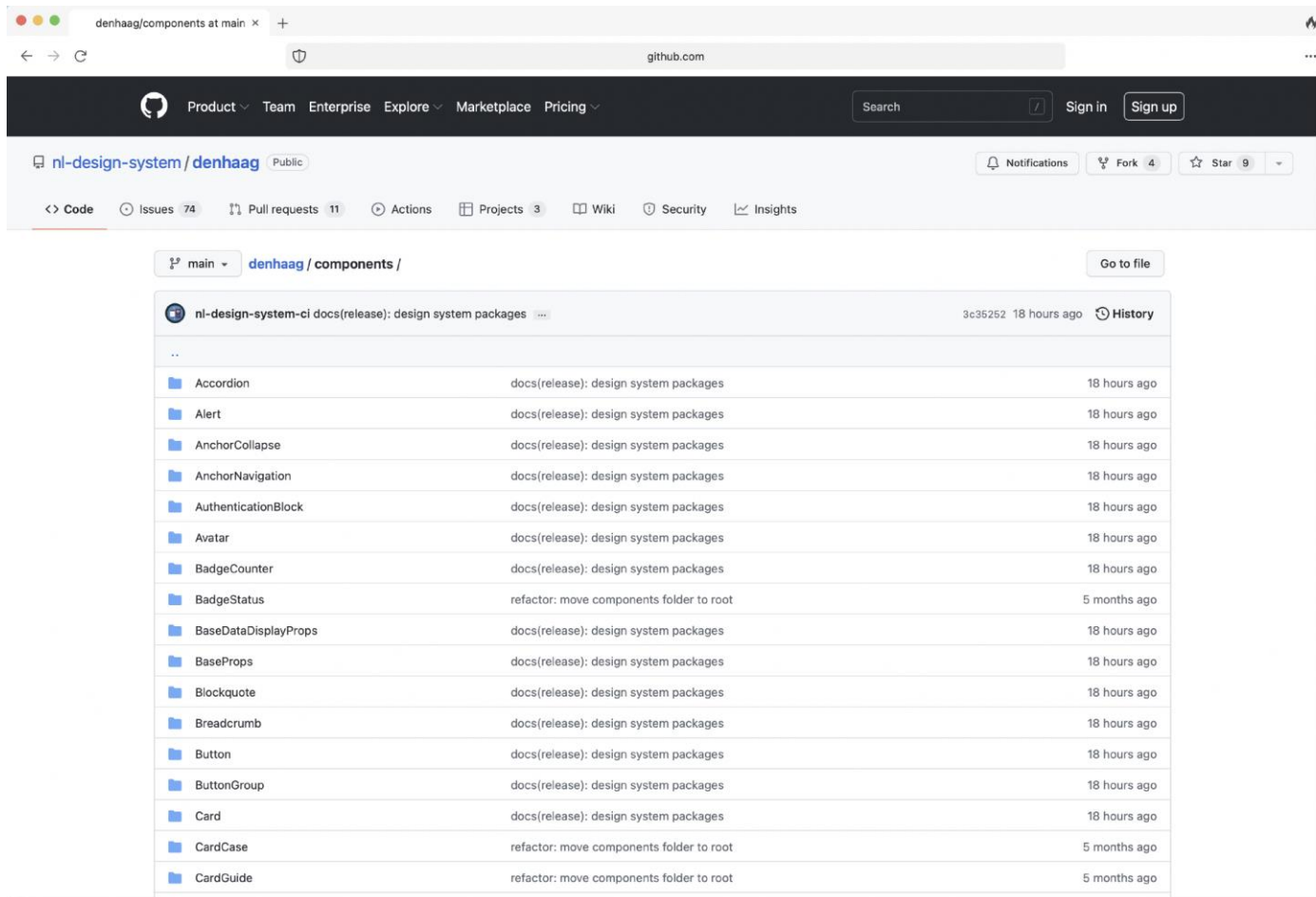
Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de gebruiksvriendelijke en inclusieve. (online) dienstverlening en communicatie van de overheid. Via evenementen leren we van elkaars ervaringen en doen we ideeën op. Met instrumenten delen we die kennis.

Samen ontwikkelen volgens het NL Design System

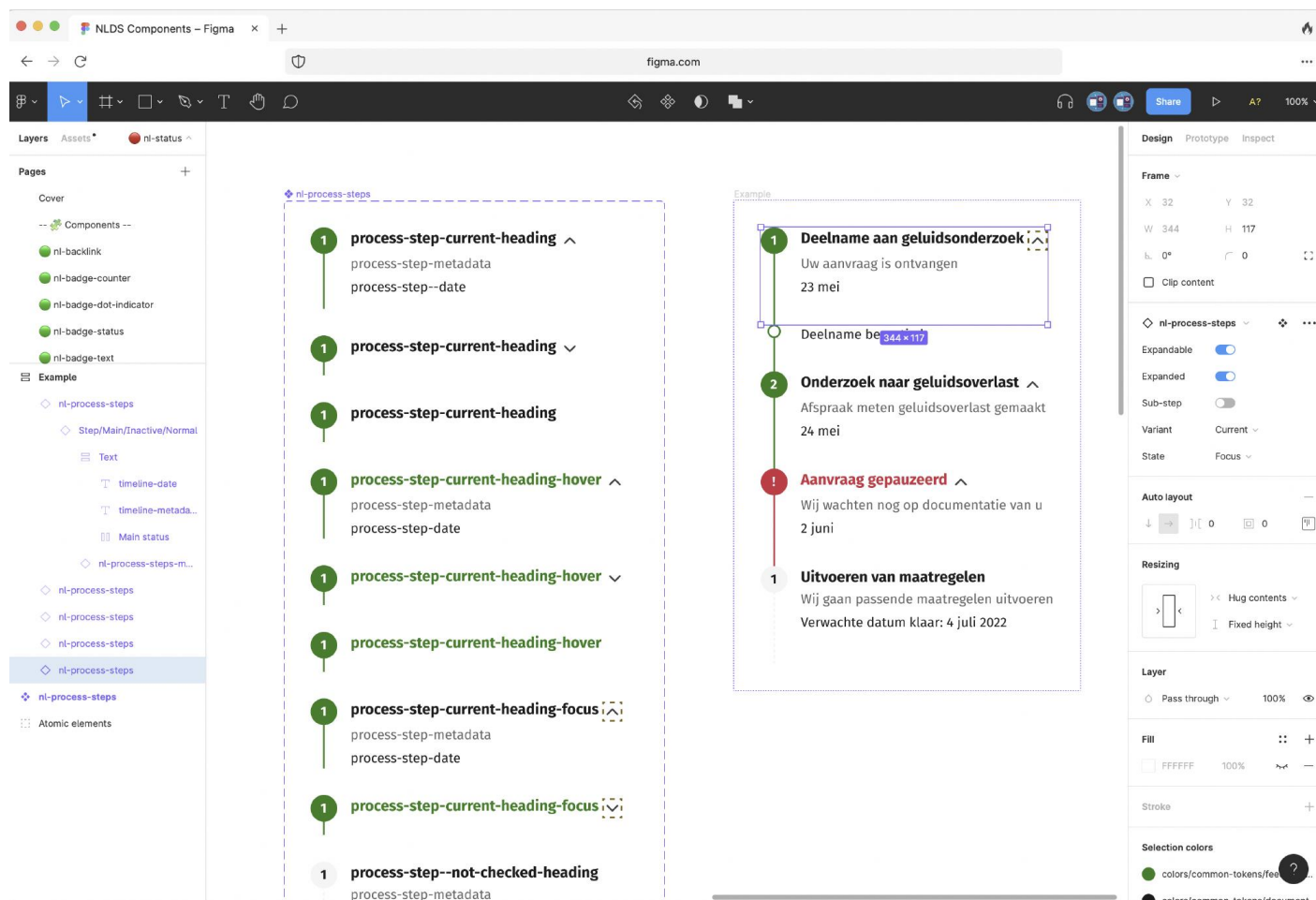
- Richtlijnen voor componenten, patronen, taalgebruik en digitale toegankelijkheid
- Niet eenzelfde visuele stijl, wel dezelfde principes
- Merkidentiteit bewaakt door aangesloten organisaties
- Tech stack agnostisch
- Documentatie over front-end architectuur en onboarding
- Front-end en ontwerp componenten eenvoudig om te zetten naar eigen huisstijl
- Gedeelde richtlijnen uit onderzoek en ervaring van organisaties, verrijkt met bestaande literatuur



Samen ontwikkelen volgens het NL Design System



Samen ontwikkelen volgens het NL Design System



Deelbare ontwerpcomponenten
Voorzien van 'design tokens'
om naar de eigen huisstijl aan te
passen.

Design tokens': een verzameling
visuele eigenschappen waarin de
eigen huisstijl kan worden
uitgedrukt. De open source
elementen die door de ene
organisatie zijn ontwikkeld, worden
door het werken met design tokens
ook inzetbaar voor een andere
organisatie.



Samen ontwikkelen volgens het NL Design System

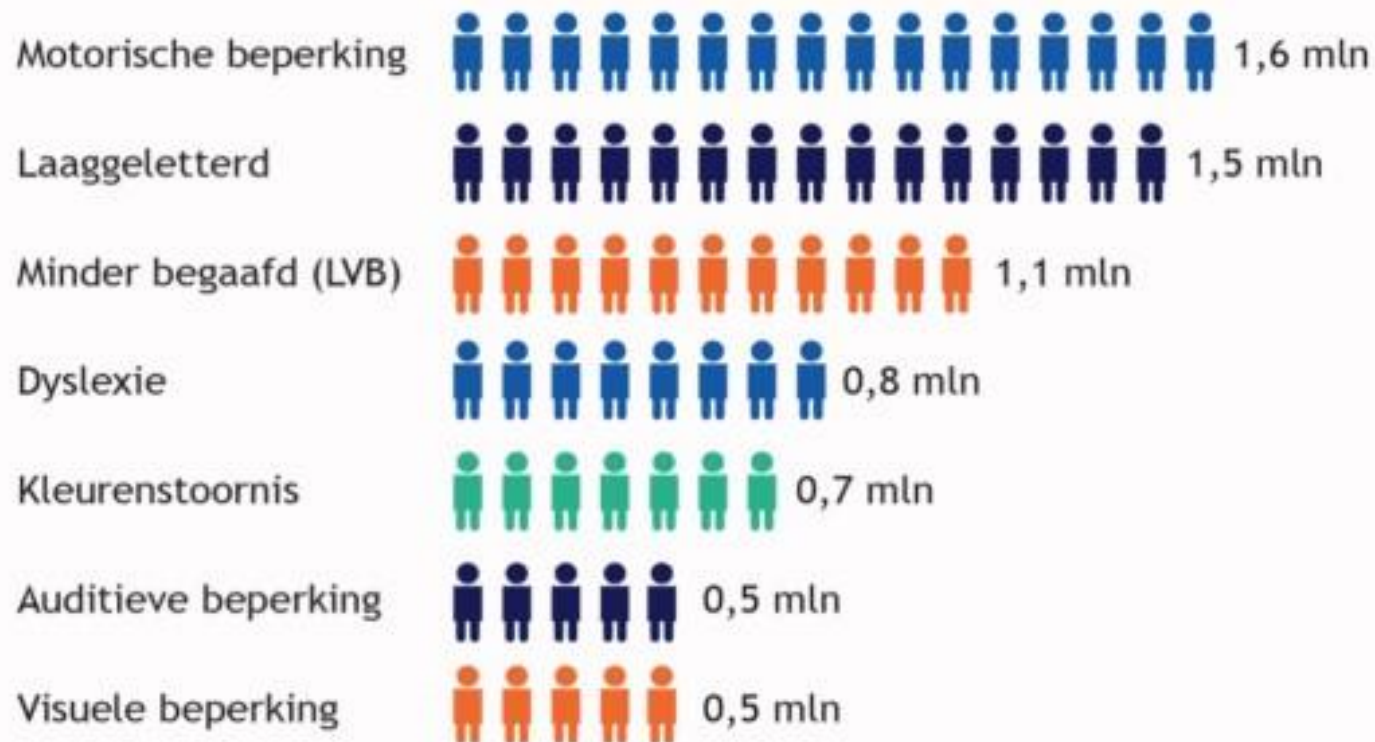
<https://designsystem.gebruikercentraal.nl/>

Digitale toegankelijkheid

Hoe zorgt je dat de geboden informatie en diensten gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn voor iedereen.

= Inclusiviteit

Digitale toegankelijkheid



Figuur 1.1: Aantallen mensen met beperkingen (samengesteld uit bronnen van CBS, Volksgezondheidszorg (.info)⁷, SCP⁸, Gezondheidsmonitor GGD en RIVM).

Digitale toegankelijkheid

Ontwerpen voor Doven of slechthorenden			
Gebruik...		Vermijd...	
eenvoudig Nederlands	Doe dit.	figuurlijke taal en spreekwoorden	
ondertitels of transcriptie voor videos		content enkel beschikbaar in geluid of video	
een lineaire, logische vormgeving		complexe vormgeving en menu's	
subkoppen, afbeeldingen en video om content te groeperen		grote lappen tekst	
de mogelijkheid een tolk aan te vragen		telefoongesprek als enige contactoptie	

Ontwerpen voor gebruikers met fysieke of motorische beperkingen



Gebruik...

Vermijd...

grote, klikbare acties



precieze acties



ruimte om invoervelden heen



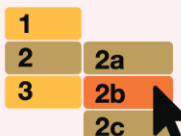
opgepropte interacties



ontwerp dat werkt met toetsenbord of spraak navigatie



dynamische content die veel muisbeweging vereist



mobiel- en touchscreen vriendelijke ontwerpen



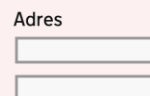
korte sessies en time-outs



shortcuts



veel typen en scrollen



Ontwerpen voor gebruikers met autismespectrumstoornis



Gebruik...

Vermijd...

eenvoudige kleuren



felle kleuren met weinig contrast



eenvoudig Nederlands

Doe dit.

figuurlijke taal en spreekwoorden



eenvoudige zinnen en opsommingen



grote lappen tekst



beschrijvende knoppen

Bestand toevoegen

onduidelijke of onvoorspelbare knoppen

Klik hier!

eenvoudige en consistente vormgeving



complexe en drukke vormgeving



Ontwerpen voor gebruikers met dyslexie



Gebruik...

Vermijd...

afbeeldingen en diagrammen om tekst te ondersteunen



grote blokken tekst



links uitlijnen en een consistente opmaak



onderstreping, cursieve tekst, of hoofdletters

DOE
DIT NIET

waar mogelijk andere formaten zoals audio en video



de noodzaak om informatie van eerdere pagina's te onthouden



korte, heldere en simpele content



correcte spelling eisen - gebruik autocorrect of geef suggesties



de optie om gebruikers tekstcontrast te laten veranderen



te veel informatie op één pagina



Ontwerpen voor gebruikers van screenreaders



Gebruik...

Vermijd...

alternatieve teksten voor afbeeldingen en transcripties voor video

<alt>

overbrengen van informatie via enkel video of een afbeelding



een lineaire, logische vormgeving



verspreiden van content over de hele pagina



HTML5 om pagina's structuur te geven

<h1>
<nav>
<label>

structuur op basis van tekstgrootte en plaatsing

36pt, vet
Kop

functies die toegankelijk zijn met toetsenbordbediening



functionaliteit die alleen bruikbaar is voor muisgebruikers



beschrijvende links en koppen [Neem contact op](#)

links en koppen zonder informatie [Klik hier](#)

Digitale toegankelijkheid

- De eisen voor **digitale toegankelijkheid** komen voort uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1. Deze **standaard** is opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C) en wordt regelmatig bijgewerkt.

De 4 principes van de WCAG = eisen voor ontwerp, bouw en beheer

- **Waarneembaar** (omschrijf of toon het als ik het niet kan zien of horen, maar ook kleurcontrast, schaalbaar etc.)
- **Bedienbaar** (zorg dat ik kan navigeren, met welk middel ook)
- **Begrijpelijk** (zorgt dat mens en software het begrijpt, geef bijv. taal pagina aan, geef ook fouten duidelijk aan)
- **Robuust** (code en elementen zijn okay, dit zorgt ervoor dat het werkt, ook met verschillende hulpsoftware en apparaten)

Hoe voldoet de interface aan BDTO? (Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid)

1. Toegankelijk maken op basis van de Europese standaard EN 301 549.
Deze eisen omvatten toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A + AA.
2. Een toegankelijkheidsverklaring te publiceren = verplichting.

A		Status toegankelijkheid https://www.gemeente-steenbergen.nl/
B		Gemeente Steenbergen is wettelijk verplicht om deze website te laten voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid.
C		De status van deze website is: Voldoet gedeeltelijk
D		Deze status is toegekend op basis van een eigen verklaring. Deze is voor het laatst bijgewerkt op 11-05-2022.
E		Ga naar de <u>toegankelijkheidsverklaring</u> - Om de volledige, officiële verklaring in te zien; - Om een toegankelijkheidsprobleem te melden.

 **Onderbouwing toereikend**- Logius heeft vastgesteld dat de onderbouwing voldoet aan alle controlekenmerken.



Dank u voor uw aandacht