



Aan de slag met de
Omgevingswet



Factsheet

Usability

Dienstverlening

Omgevingswet



Waarom deze factsheet?

De dienstverlening onder de Omgevingswet wordt ingericht op basis van de vier serviceformules (Snelservice-, Ontwerpservice-, Ontwikkelingservice- en Toezichtformule).

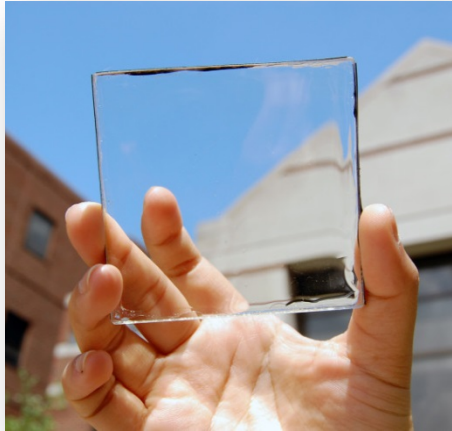
Uitgangspunt van deze formules is het denken van buiten naar binnen. Op basis van de behoeften van de klanten (initiatiefnemers en belanghebbenden) richten we eerst de klantinterface in, en vervolgens de ondersteunende bedrijfsvoering die de gewenste dienstverlening (met als cruciale factoren de klantinterface en bijbehorende touchpoints) mogelijk maakt.

We streven naar een optimale usability van de touchpoints.

Maar wat bepaalt precies die optimale usability? Hoe druk je dat uit? En hoe bereik je dat? In deze factsheet beschrijven we wat Usability is en hoe we ermee werken. In andere, meer specifieke factsheets die we ook ontwikkelen tref je stappenplannen, checklists en voorbeelden. We werken ook aan een Handreiking Usability waarin de eisen aan de Klantinterface van de snelserviceformule worden beschreven.



Wat verandert er in de dienstverlening onder de Omgevingswet?



- Transparanter en inzichtelijker
- Iedereen toegang tot dezelfde informatie
- Meer samenhang in regelgeving, snellere besluitvorming



- Snel, makkelijk en comfortabel, vanuit externe focus (gebruiker centraal)
- 1 overheid qua toegankelijkheid en aanspreekpunt
- Integrale intake en afhandeling, bevoegde gezagen samen



- Gemeente is partner, meedenker en adviseur
- Participatie
- Vertrouwen en samenwerken
- We kijken wat er kan!

Sneller, transparanter, beter



Wat is usability?

Usability is de mate waarin een touchpoint de gebruiker in staat stelt om zijn taak effectief, efficiënt en comfortabel te voltooien.

- Effectief ontwerp en effectieve inrichting van het touchpoint
- Efficiënt, dus zonder omwegen en onnodige stappen (snel dus) het gewenste resultaat bereiken
- Comfortabele en positieve gebruiksbeleving van het touchpoint.

Verder wordt usability mede bepaald door leerbaarheid: hoe makkelijk doe je wat je moet doen, de eerste keer dat je het touchpoint gebruikt, en hoe makkelijk pak je het weer op, de volgende keer dat je het gebruikt

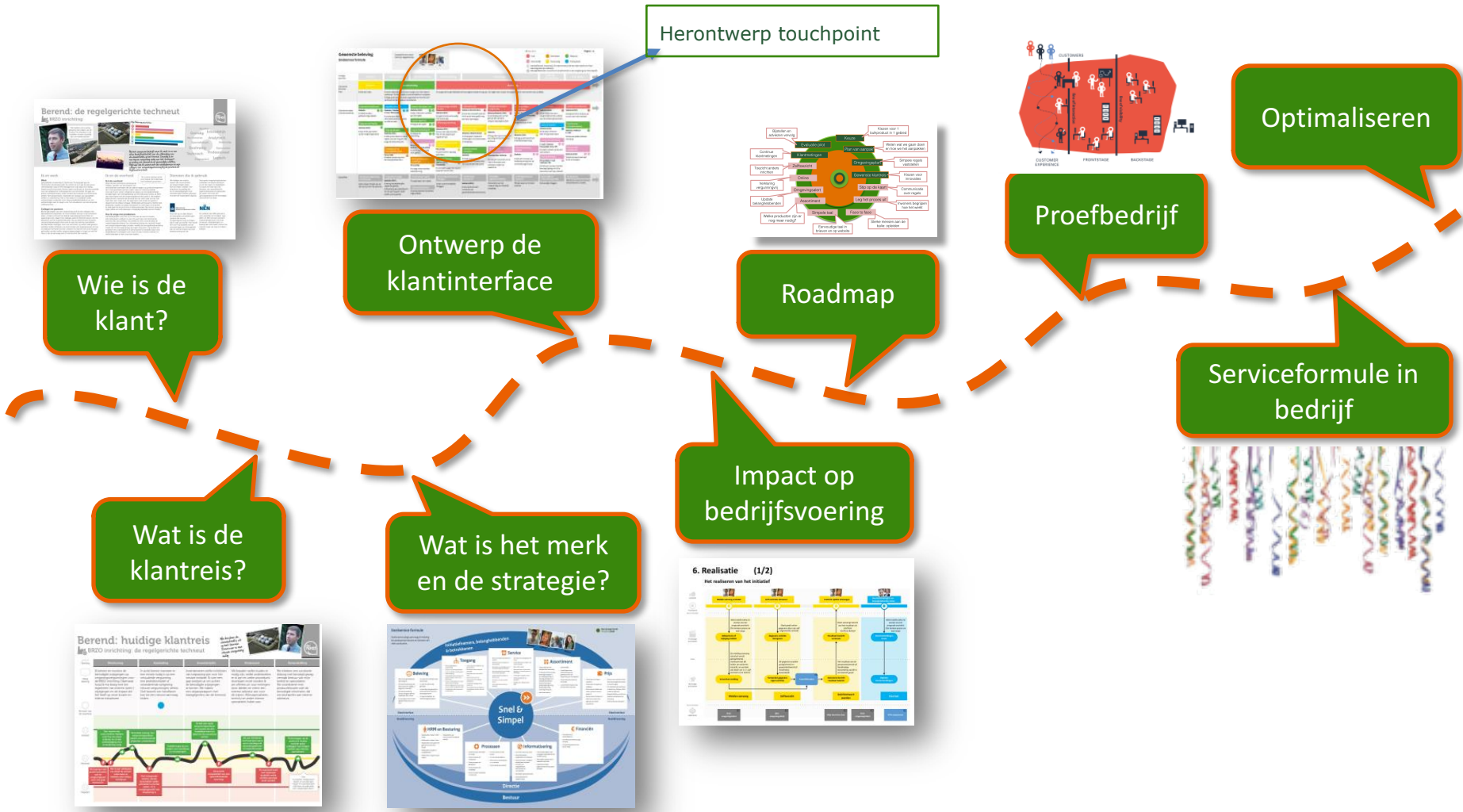
De term usability komt uit de wereld van de digitale toepassingen en websites. Bij de dienstverlening onder de Omgevingswet vatten we usability ruimer op.

Usability gaat er in de Omgevingswet over dat de initiatiefnemer en de belanghebben het doel gemakkelijk en aangenaam kan bereiken met een optimaal ingerichte klantinterface.

We richten ons op alle **touchpoints**, dus online toepassingen, face-to-face, telefoon en schriftelijke communicatie en sociale media.



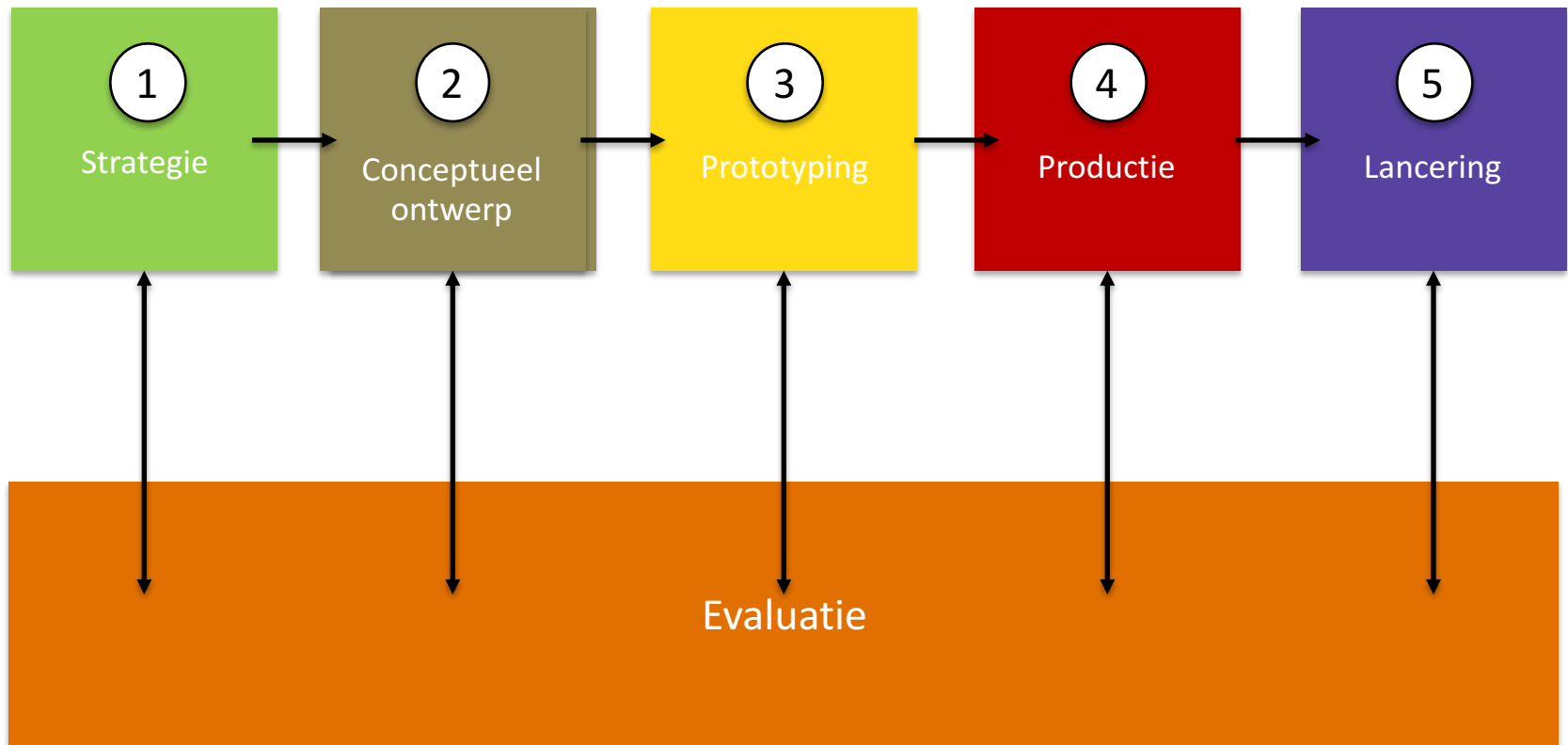
De stappen in de ontwikkeling van serviceformules





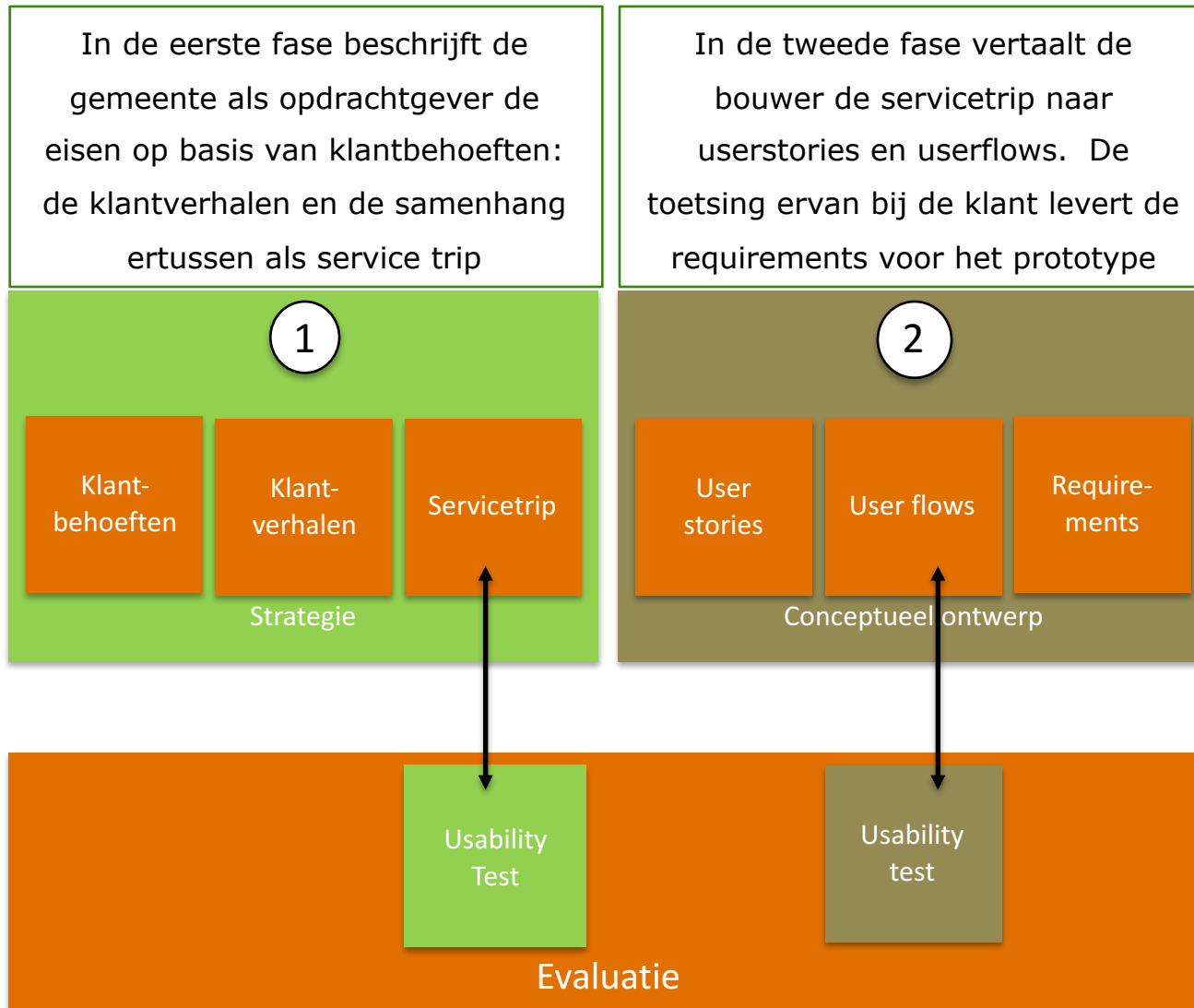
Het Usability proces

Het proces bestaat uit vijf fasen. In elke fase worden eisen opgesteld op basis van klantbehoeften. In elke fase vindt evaluatie door de klant plaats.



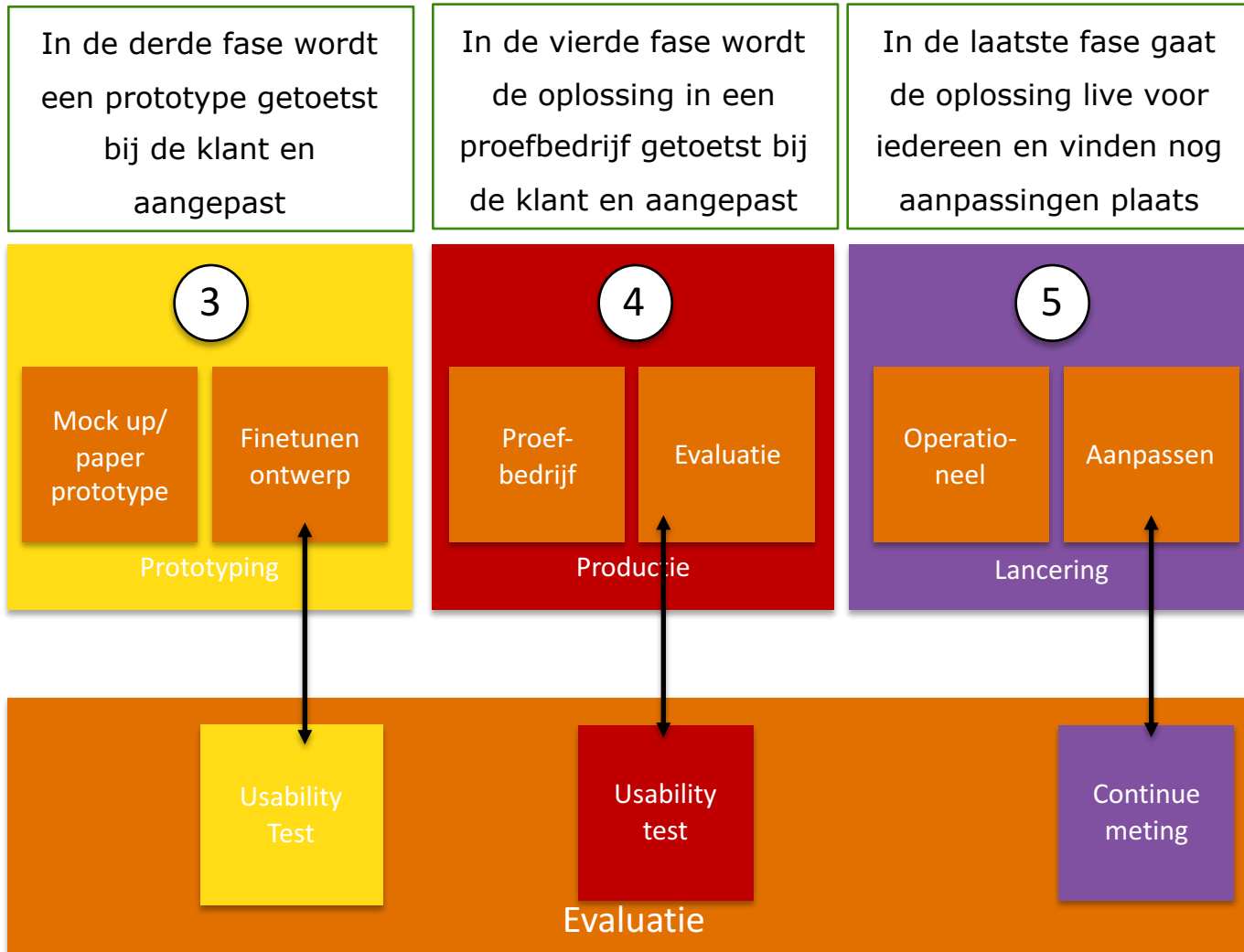


Het Usability proces





Het Usability proces





Definities van de gebruikte begrippen

Een goede userstory levert de waarde voor de gebruiker aan het product, is onderhandelbaar, geeft richting aan de te ontwikkelen functionaliteit en is de basis voor meetbare acceptatiecriteria.

Vorm:
'Als [rol gebruiker] wil ik [functionaliteit], zodat ik [reden/doel van het gebruik van het product].'

Logische volgorde onderdelen userstory

Uitproberen in een real live en real time situatie

Klant-behoeften

Klant-verhalen

Servicetrip

User stories

User flows

Mock up/ paper prototype

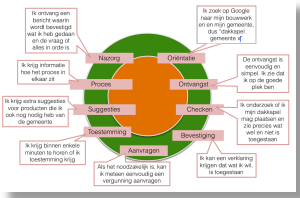
Proef-bedrijf

Input uit klantreizen en Serviceformule en innovaties

Een goed klantverhaal beschrijft de waarde voor de gebruiker aan het product

Logische volgorde onderdelen serviceroute

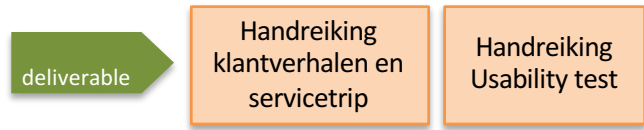
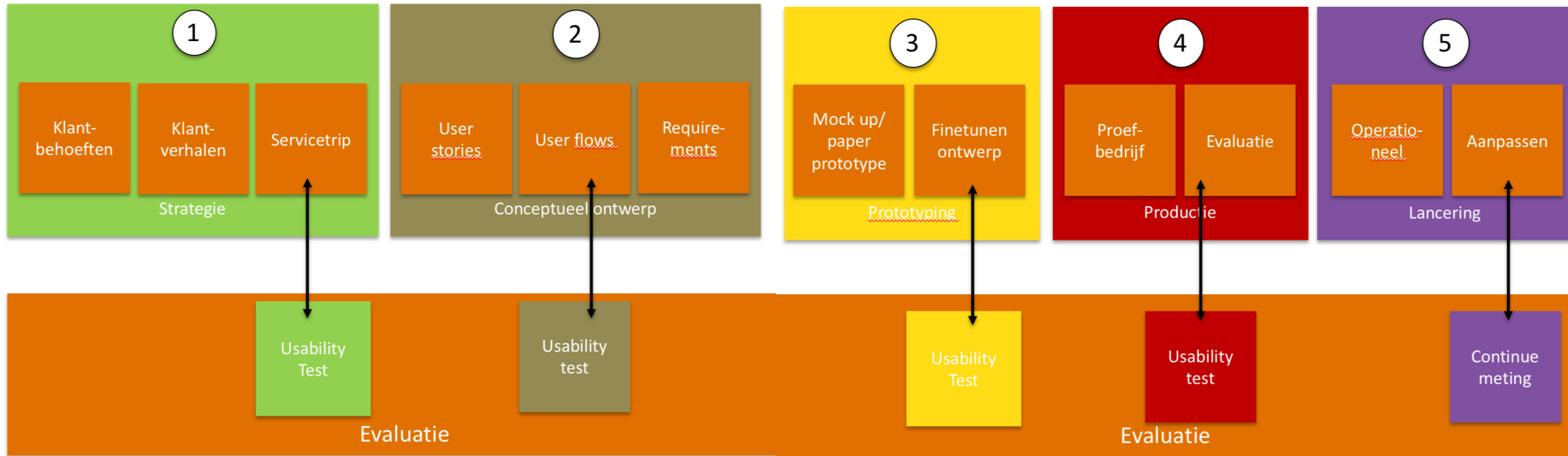
Eisen:
1. Routing/navigatie
2. Interactie
3. Functionaliteit
4. Inhoud/content
5. Vormgeving/layout





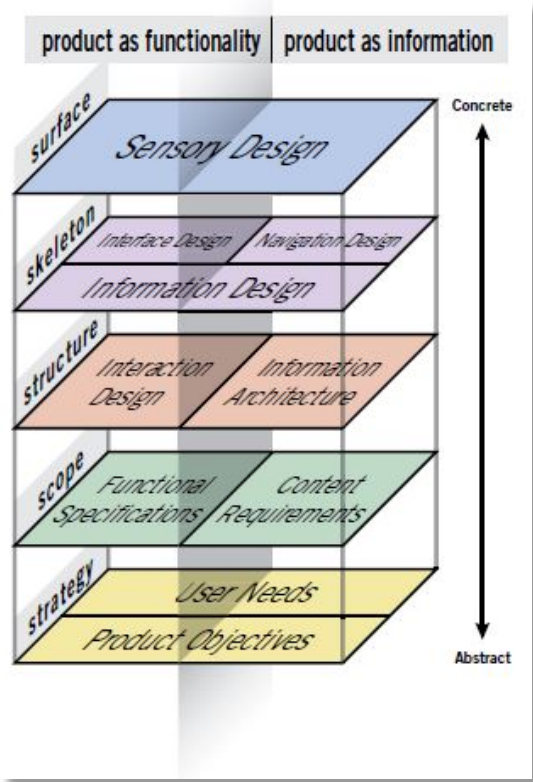
Het Usability proces: deliverables VNG Realisatie

Vanuit VNG Realisatie zullen voor de bulkproducten de klantverhalen en servicetrips worden opgeleverd voor alle touchpoints in de snelserviceformule. Deze worden ontwikkeld met gemeenten en getoetst bij inwoners.





De scope van de eisen



We onderscheiden soorten eisen:

- Functionele specificaties en content specificaties
- Interactie eisen tegenover informatie-architectuur eisen
- Interactiedesign tegenover navigatie design
- Look&feel eisen

Bron: The Elements of User Experience, Jesse James Garrett



Bijlage

**Voorbeelden van klantbehoeften,
klantverhalen en servicetrip**



De klantbehoeften

3. Verdieping Onderzoek naar vergunningen

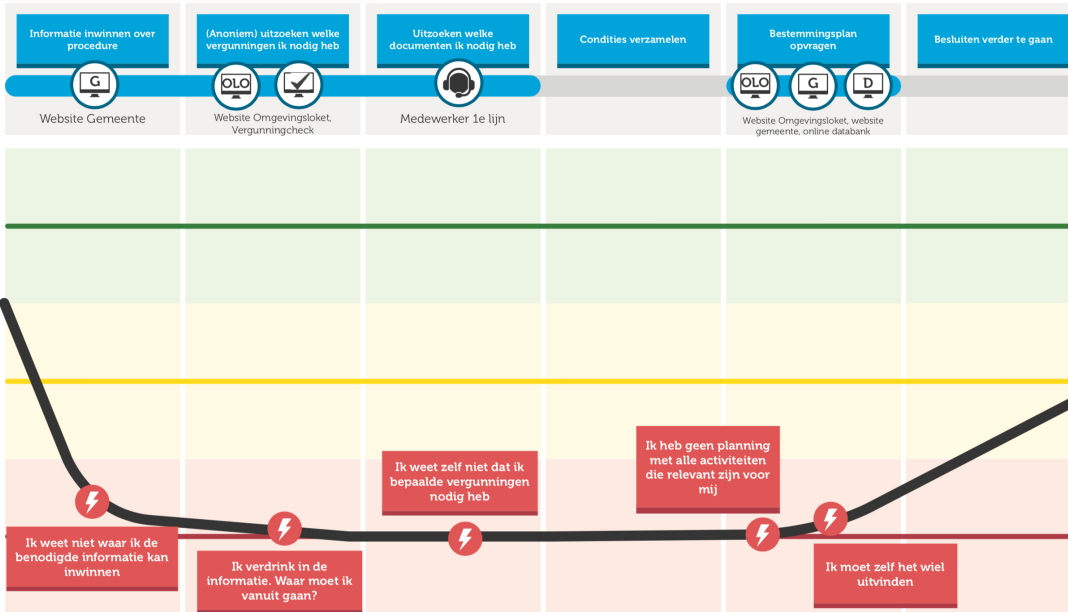
Over een jaar of 10 neemt mijn zoon het bedrijf van ons over. We wilt je bedrijf dan toch toekomst klaar hebben zeg maar. Daarvan zijn we bezig met een uitbreiding van onze landerijen.



Jan



1. Ik wil weten wat ik moet doen om mijn plan te realiseren.
2. Ik wil weten tegen welke problemen ik aan zou kunnen lopen.
3. Ik wil specifieke informatie voor mijn sector.



23. Next steps Dienstinnovatie: visie 2024

Relevant



Voor wie:



Bij elke stap in het aanvraagproces is voor de aanvrager inzichtelijk gemaakt wat specifiek voor hem de te nemen vervolgstappen zijn en de aanvrager kan zelf ook acties toevoegen. De aanvrager kan op elk moment in het proces zien wat de te nemen vervolgstappen zijn. Deze next steps worden gegeven op momenten die relevant zijn voor de aanvrager en kunnen op twee verschillende manieren worden verkregen: als algemene procesinformatie die te vinden is op het open gedeelte van het Omgevingsplatform en via het persoonlijke dashboard op het Omgevingsplatform in het Track & Trace-oversicht. De vervolgstappen zijn altijd opgedeeld in stappen voor de aanvrager en stappen te nemen door het bevoegd gezag. Daarnaast kan de aanvrager zelf ook stappen toevoegen die hij/zij verwacht te nemen, in de vorm van een realisatie-agenda.

Gekoppeld aan algemene procesinformatie

Bij de algemene procesinformatie op het Omgevingsplatform, zijn ook vervolgstappen voor elk onderdeel vermeld. De gebruiker klikt op het gewenste procesonderdeel, bijvoorbeeld 'Ik heb mijn aanvraag ingediend, wat nu?'. Er verschijnt informatie over de stappen die het bevoegd gezag neemt tijdens toetsing, en wat er van de aanvrager zelf verwacht wordt. De aanvrager kan hier ook worden doorgelinkt naar het Track & Trace-oversicht, waar informatie wordt getoond over de vervolgstappen specifiek voor zijn/haar aanvraag.

Gekoppeld aan Track & Trace

Op het Omgevingsplatform wordt een koppeling gemaakt met het Track & Trace systeem. In het overzicht worden vervolgstappen getoond die relevant zijn voor de specifieke aanvraag op een specifiek moment in het aanvraagproces. Bij elke processtap staat duidelijk vermeld wat de vervolgstappen zijn die het bevoegd gezag gaat nemen, maar ook wat er op welk moment verwacht wordt van de aanvrager zijn. De aanvrager kan hier ook vanuit bijvoorbeeld het besluitdocument naar doorgelinkt worden. Op die manier zijn de next steps ook gekoppeld aan specifieke acties.



Realisatie agenda: zelf acties toevoegen

De initiatiefnemer kan in het persoonlijke deel van het Omgevingsplatform belangrijke data aangeven van het initiatief, zoals start en einde van de realisatie en belangrijke momenten tijdens de bouw. Deze kunnen up-to-date gehouden worden tijdens het proces en hoeven dan niet als losse meldingen meer gedaan te worden.





De klantverhalen

	A	B	C	D	Op
	Wie, rol	Wie persona	Wat		
1					
2					
3	burger incidenteel	Lidewij de Vries	We willen heel graag een aanbouw maken aan ons huis, dan kunnen we daar een mooie studeerkamer plaatsen en een extra logeerkamer. (wil ik een schuur bouwen/dakkapel plaatsen/ uitrit maken/ boomkappen/ schuur slopen etc)	Gewenste beleving: Ik krijg door de overheid een dienstverleningspakket aangeboden dat mij duidelijk inzicht geeft in de stappen die ik moet doorlopen en persoonlijke ondersteuning biedt op relevante momenten in het proces. Om mijn aanvraag gemakkelijker zelf te kunnen doen toont de overheid mij enkel informatie die relevant is voor mijn situatie en ervaringsniveau. De overheid biedt mij transparantie door actief met mij mee te denken en mij persoonlijk te adviseren over de aspecten waar ik zelf geen inzicht in heb. Bijvoorbeeld door middel van suggesties of mij door te verwijzen naar een derde partij.	noe als ver da geer
4				ik wil weten of dat mag (nb geldt dus voor landelijke en lokale regels. Nb bouw en welstand en omgevingsplan Nb geldt dus ook dat alle werkzaamheden die van toepassing zijn in 1x worden uitgevraagd)	
5				ik wil weten of ik de vergunning kan krijgen	
6				ik wil weten hoe groot de schuur/dakkapel/... mag zijn om vergunningvrij te mogen bouwen	
7				ik weet al hoe mijn schuur moet worden, en wil weten of er nog andere regels zijn waaraan het moet voldoen zoals bijvoorbeeld voor het kappen van de boom of het plaatsen van een bouwkeet	
8				ik heb van de gemeente gehoord dat ik een vergunning moet doen, dus die wil ik nu aanvragen	
9				ik heb van de gemeente gehoord dat ik een melding moet doen, dus die wil ik nu versturen	
10				ik wil de aanvraag opslaan, want ik heb nog niet de tekeningen	
11				ik heb inmiddels alle tekeningen en wil verder gaan met de aanvraag	
12				ik onderzoek of ik een schuur/dakkapel/... mag maken, maar ik snap het niet. Ik wil graag hulp.	
13				ik onderzoek of ik een schuur/dakkapel/... mag maken en ik zie een voorwaarde waar ik het niet mee eens ben. Ik wil graag met de gemeente overleggen of ik die voorwaarde kan negeren	
14				ik vul het aanvraagformulier/melding in, maar ik snap het niet. Ik wil graag hulp.	
15				ik wil weten wat ik moet doen als ik een schuur/dakkapel/... wil maken.	
16				uit mijn onderzoek blijkt dat ik geen vergunning nodig heb. Ik wil dat graag bij de gemeente toetsen of ik het wel goed heb gedaan.	
17				uit mijn onderzoek blijkt dat ik geen vergunning nodig heb. Ik wil weten of ik nu zomaar mag beginnen.	
18				uit mijn onderzoek blijkt dat ik geen vergunning nodig heb. Ik wil daar graag een 'print' van zodat ik dat aan mijn burea kan laten zien.	
19				ik wil graag een schuur/dakkapel/... maken en wil mijn idee graag met mijn burea delen zodat zij weten wat ik ga doen.	
20				ik heb de aanvraag naar de gemeente gestuurd en nu wil ik weten wat ik moet doen.	
21				ik heb de aanvraag naar de gemeente gestuurd, wanneer hoor ik nu iets?	
22				ik heb de aanvraag naar de gemeente gestuurd, nu vraagt de gemeente mij extra tekening. Die wil ik aan mijn aanvraag toevoegen.	
23				ik heb de aanvraag naar de gemeente gestuurd, maar mijn plannen zijn veranderd. Ik wil de vergunningaanvraag intrekken.	
24				ik heb de aanvraag naar de gemeente gestuurd, maar mijn plannen zijn veranderd. Ik wil mijn aanvraag aanpassen.	
25				ik heb van de gemeente gehoord dat ik een vergunning moet aanvragen, welke tekeningen heb ik dan nodig?	
26				ik heb onderzocht of ik mag bouwen. Het blijkt dat ik een vergunning nodig heb, welke gegevens moet ik opzoeken voor die vergunning aanvraag?	
27				ik heb van de gemeente bericht gekregen dat mijn aanvraag niet wordt gehonoreerd; ik ben het daar niet mee eens en wil dat kenbaar maken.	

Klantverhalen

Persona's

Blad3

+



Klantverhalen in de servicetrip: format

