

gemeente



ooststellingwerf

# Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf

Gemeente Ooststellingwerf



Snel



Relevant



Transparant



Eenvoudig



Consistent



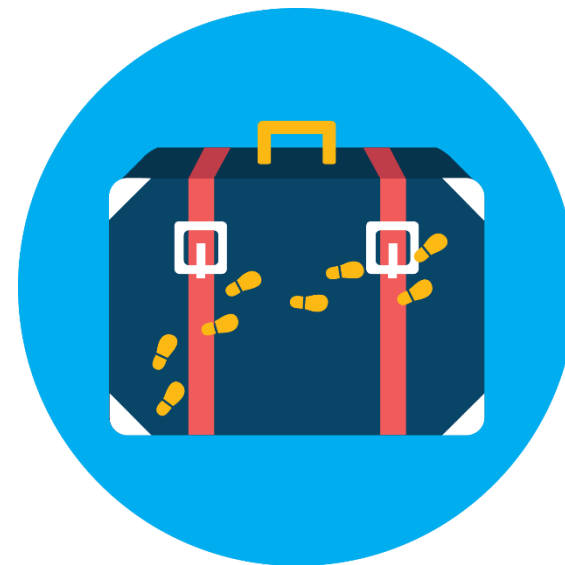
Betrokken



Toegankelijk

21 september 2018

# PERSONA



# Persona Joost van Weperen

Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf



(ex)student

Gemak

Digitaal zeer vaardig

2 werkende ouders

## Persoonlijk

Joost is gestopt met zijn studie geneeskunde in Groningen. Hij gaat de komende maanden weer even bij zijn ouders wonen om na te denken wat hij volgend schooljaar gaat studeren. Gelukkig heeft hij een baantje kunnen krijgen bij de AH in Oosterwolde. Nu hij weer in Oosterwolde woont gaat hij zo nu en dan lekker naar het bruine café met vrienden.

Joost is gewend alles digitaal te doen.

## Ik en de overheid

Joost heeft goede ervaringen met de gemeente Groningen. Hij was daar geabonneerd op de digitale nieuwsbrief die voor zijn wijk speciaal werd gemaakt. Hij is wel geïnteresseerd in wat er in de gemeente waar hij woont gebeurt en verwacht dat de gemeente hem informeert via social media.

Verder wil hij geen last hebben van de overheid.

## Doel

Instanties (o.a. DUO) laten weten dat ik niet meer in Groningen woon.

## Belemmeringen

Verklaring van inwoning?

Waarom een brief van de gemeente? Waarom niet gewoon een mail of bericht in mijn berichtenbox van MijnOverhied.

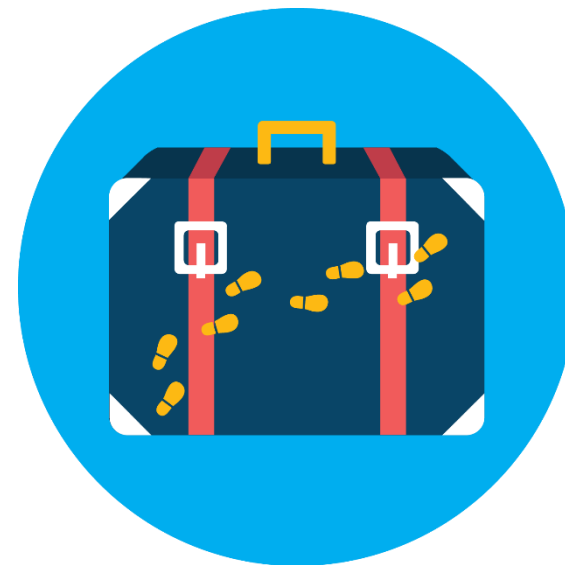
## Behoeften

Ik wil digitaal mijn zaken met de gemeente regelen.

Ik wil weten of mijn verhuizing goed is doorgegeven (ik kon geen verklaring van inwoning uploaden).

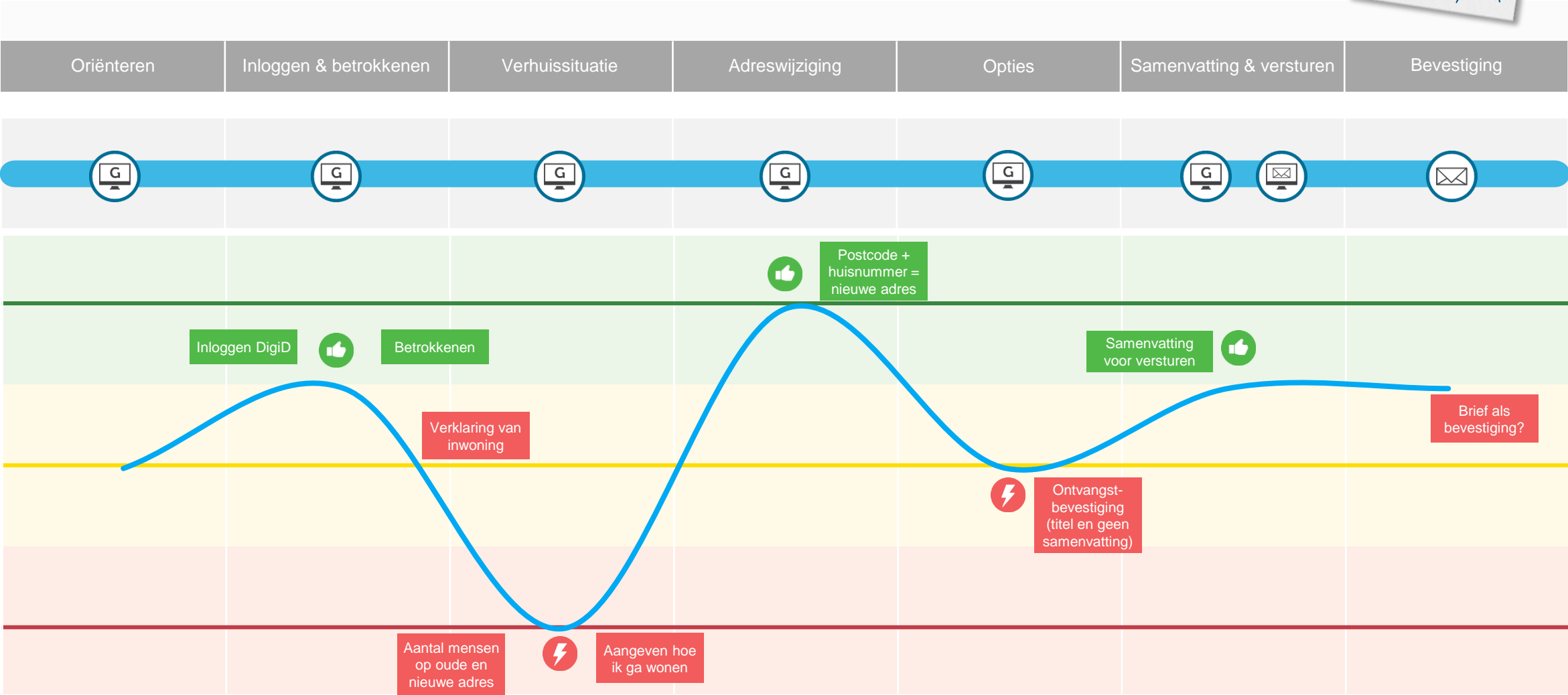
Ik wil met vrienden kunnen chillen.

# HUIDIGE KLANTREIS



# Huidige klantreis

Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf



# Huidige klantreis

Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf



## De prettige aspecten

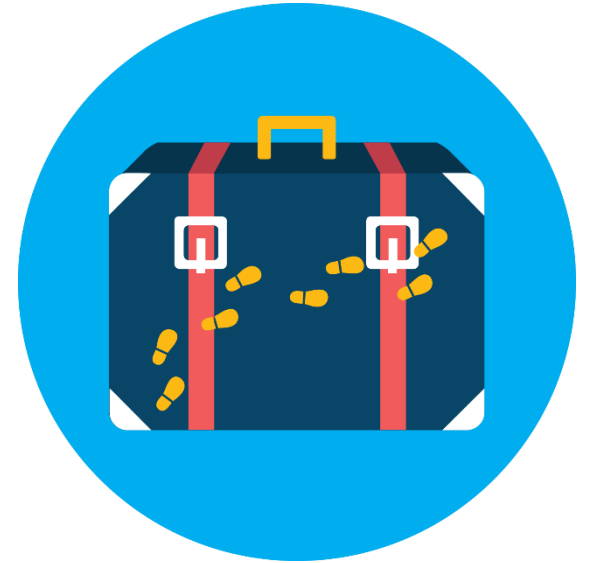
- Alles kan volledig digitaal
- Inloggen met DigiD
- Mijn vader kon ook inloggen met DigiD
- Hoefde niet per se bewijzen te uploaden
- Kon het van te voren al doorgeven (systeem waarschuwde als 'te vroeg')
- Voor het nieuwe adres was postcode en huisnummer voldoende



## De onprettige aspecten

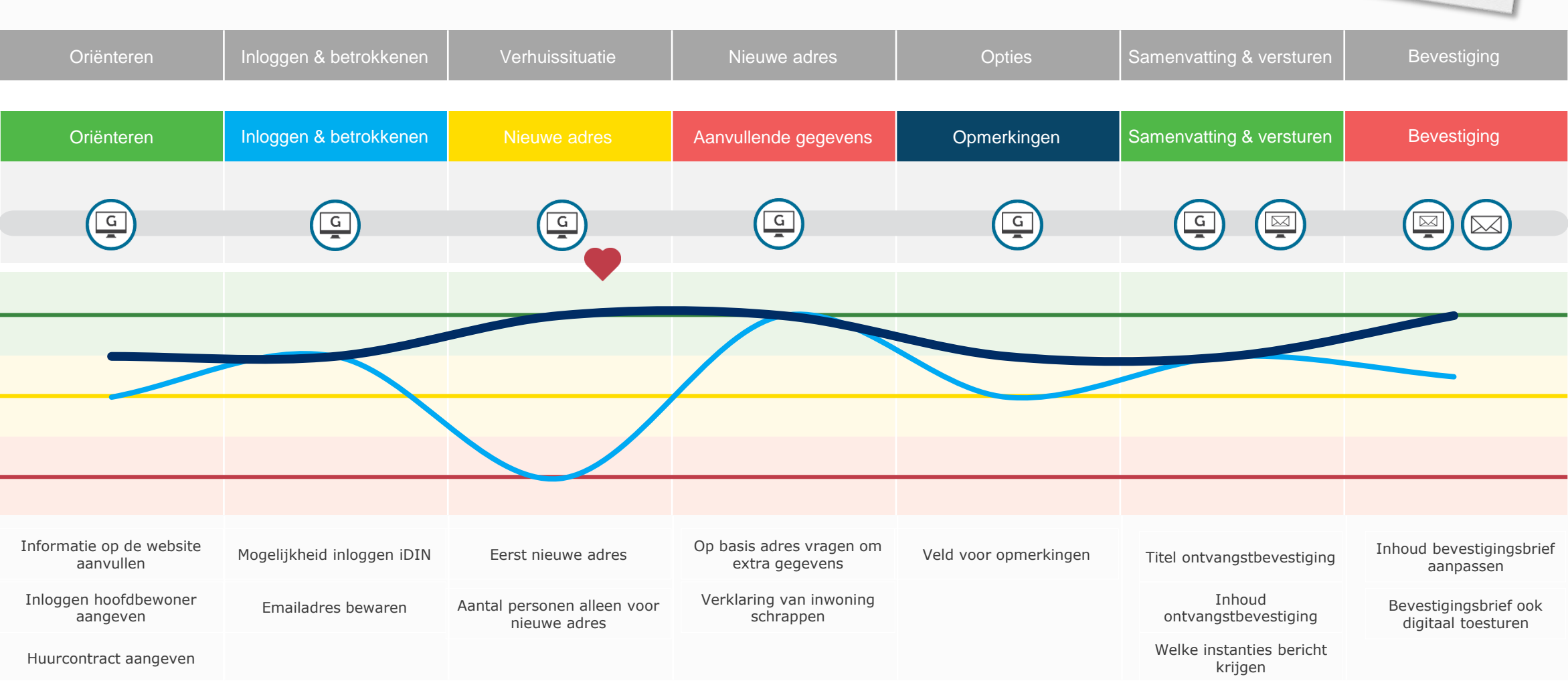
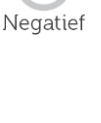
- Jammer dat ik nog niet kon inloggen met iDIN
- Moest emailadres invoeren, terwijl ik dat al bij MijnOverheid heb ingevoerd (is toch bekend?)
- Kon nergens een verklaring van inwoning vinden
- Moest aangeven hoe ik ging wonen
- Moest kopie ID-kaart van mijn vader uploaden (had ik niet bij de hand). Bij de balie hoeft dit niet.
- Moest aangeven hoeveel mensen achterbleven
- Bevestigingsmail was onpersoonlijk
- Onduidelijk welke instanties allemaal bericht krijgen van mijn verhuizing
- Schriftelijke bevestiging van een digitale aanvraag

# GEWENSTE KLANTREIS



# Gewenste klantreis

Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf





# Gewenste klantreis

## Ik wil me vestigen in Ooststellingwerf



Klant  
behoeften

- Ik wil volledig digitaal zaken doen met de gemeente
- Ik wil instanties laten weten waar ik ben gebleven



Activiteiten

- Ik log in met DigiD
- Ik doe mijn aangifte digitaal



### Pijnpunten

- Mijn gegevens zijn niet compleet (emailadres laten weten bij MijnOverheid, wordt niet meegenomen bij inloggen met DigiD)
- Ik moet documenten uploaden (verklaring van inwoning, huurcontract)
- Ik moet mijn woonsituatie aangeven (inwonend)
- Ik moet vertellen hoeveel mensen er achterblijven (studentenhuis)
- Moet ik mij ook nog uitschrijven bij mijn oude gemeente?



### Dit werkt goed

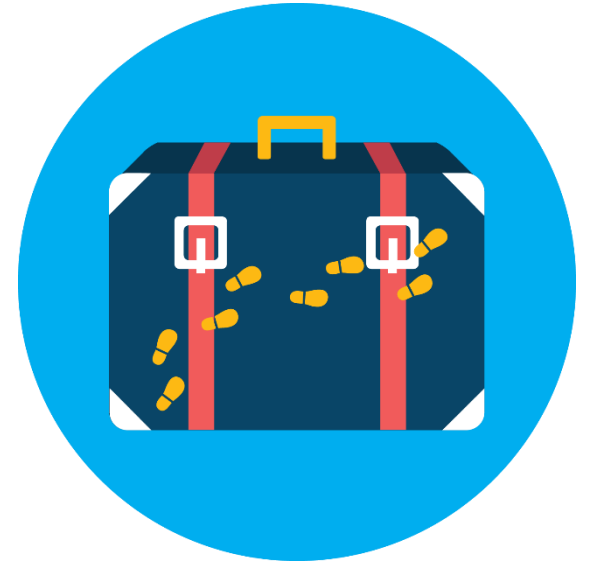
- Ik kan het goed vinden op de website
- Ik kan de aangifte volledig digitaal doorlopen, hoef niet naar het gemeentehuis (wel met waarschuwingen)
- Ik kan mensen mee verhuizen
- Ik kan documenten uploaden
- Ik kan aanvullende informatie kwijt
- Ik krijg een controlescherm waarbij ik bewust een vinkje moet zetten, voordat ik op verzenden klik
- Ik kan mijn verhuizing van tevoren digitaal doorgeven



### Verbeterpunten

- Informatie op de website aanvullen (optie inloggen hoofdbewoner, kopie ID-bewijs, huurcontract, welke instanties krijgen bericht)
- Inloggen met iDIN mogelijk maken
- Emailadres uit Mijnoverheid halen
- Telefoonnummer 10-cijferig verplicht veld maken
- Niet vragen om documenten / gegevens waar niets mee gedaan wordt (gele balken als geen documenten geupload, aantal personen). Digitaal proces gelijk aan analoog proces!
- Check op aantal personen in eerste veld + huidige inwoner op betreffende adres
- Aanvullende informatie afhankelijk van vestigingsadres (vgl. huurcontract)
- Aanvullende informatie bieden (bijz. bijstand, toerisme, parkeervergunning)
- Persoonlijker maken ontvangstbevestiging (o.a. emailondertekening met algemene gegevens, titel ontvangstbevestiging, aanhef gepersonaliseerd)
- Gegevens zoals ingevuld meesturen in digitale ontvangstbevestiging
- Bevestigingsbrief persoonlijker maken
- Bevestigingsbrief ook digitaal naar email/mijnoverheid versturen

# VERSCHILLEN- ANALYSE



## Doelen van de gemeente

*Het doel van deze klantreis is om inzicht te krijgen in hoe persoonlijk onze inwoners het digitale kanaal ervaren. We richten ons binnen deze klantreis met name op het vergroten en verbeteren van de digitale persoonlijke dienstverlening.*

# Longlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
1. informatie website	Oriënteren	positief	nee	website	Er is aangegeven dat in sommige gevallen een huurcontract moet worden geüpload of DigiD hoofdbewoner/kopie ID bewijs hoofdbewoner moet worden geüpload
2. Inloggen	Inloggen	positief	nee	website	inlogmogelijkheid iDIN is mogelijk
3. Emailadres	Inloggen	neutraal	nee	MijnOverheid	emailadres is overgenomen uit gegevens MijnOverheid
4. Telefoonnummer (aantal cijfers)	Inloggen	neutraal	nee	iBurgerzaken	alleen 10 cijfers mogelijk bij invoering telefoonnummer
5. Telefoonnummer (MijnOverheid)	Inloggen	neutraal	nee	MijnOverheid	telefoonnummer is overgenomen uit gegevens MijnOverheid

# Longlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
6. Huurcontract	Verhuissituatie	positief	ja	iBurgerzaken	er wordt niet of alleen in speciale gevallen gevraagd om een huurcontract
7. Verklaring inwoning	Verhuissituatie	positief	ja	iBurgerzaken	er wordt niet gevraagd om een verklaring van inwoning
8. Machtiging hoofdbewoner	Verhuissituatie	positief	ja	iBurgerzaken	er wordt niet gevraagd om kopie ID bewijs hoofdbewoner
9. Aantal personen (oud adres)	Adreswijziging	neutraal	nee	iBurgerzaken	er wordt niet gevraagd naar een aantal personen dat op oude adres blijft wonen
10. Aantal personen (check eerste pagina)	Adreswijziging	neutraal	nee	iBurgerzaken	er wordt gevraagd hoeveel mensen er in totaal verhuizen en dan check op aantal betrokkenen op eerste pagina

# Longlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
11. Aantal personen (nieuw adres)	Adreswijziging	neutraal	nee	iBurgerzaken	er wordt gevraagd hoeveel mensen er op het nieuwe adres komen te wonen (als check dat inwonend wordt of niet)
12. Gebruiksdoel	Adreswijziging	neutraal	nee	midoffice	er wordt een check gedaan in de BAG op het gebruiksdoel versus soort adres (woonadres)
13. Speciale wensen	Opties	positief	nee	iBurgerzaken	Tekst is aangepast (hieronder kunt u aanvullende informatie kwijt over uw verhuizing). (nu staat er: onderstaand kiest u eventuele extra opties? Welke dan?)
14. Alvorens	Samenvatting & versturen	neutraal	nee	iBurgerzaken	Tekst is aangepast (alvorens er uit halen, oud taalgebruik)
15. Overzicht	Samenvatting & versturen	neutraal	nee	iBurgerzaken	Het overzicht wordt (als pdf) meegestuurd in de bevestigingsmail

# Longlist met verschillen

Lijst met verschillen om te overbruggen en de gestelde doelen te halen

Naam verschil	Fase	Niveau klantbeleving	Moment van de waarheid (j/n)	Kanaal	Wat is er anders?
16. Titel bevestigingsmail	Samenvatting & versturen	neutraal	ja	iBurgerzaken	De titel van de ontvangstbevestiging is aangepast (heet nu bevestiging levering)
17. Inhoud bevestigingsmail	Samenvatting & versturen	neutraal	ja	iBurgerzaken	De inhoud van de bevestigingsmail is aangepast (o.a. algemene mailadres en telefoonnummer gemeente, linkje naar gemeentesite, volg ons op twitter/facebook)
18. Bericht hoofdbewoner	Samenvatting & versturen	neutraal	nee	iBurgerzaken	Na versturen gaat er ook een bericht in MijnOverheid naar de hoofdbewoner (in geval van inwoning)
19. Bevestigingsbrief	Bevestiging	positief	ja	iBurgerzaken	De bevestigingsbrief is persoonlijker
20. Bevestigingsbrief (bijlage)	Bevestiging	positief	ja	iBurgerzaken	De bevestigingsbrief wordt als bijlage ook via mail verstuurd / geüpload in MijnOverheid. Als verbetering 18 gerealiseerd, is niet meer nodig om via post te versturen