

Gebruiker centraal door Omnichannel strategie

Webinar Omnichannel

Februari 2023

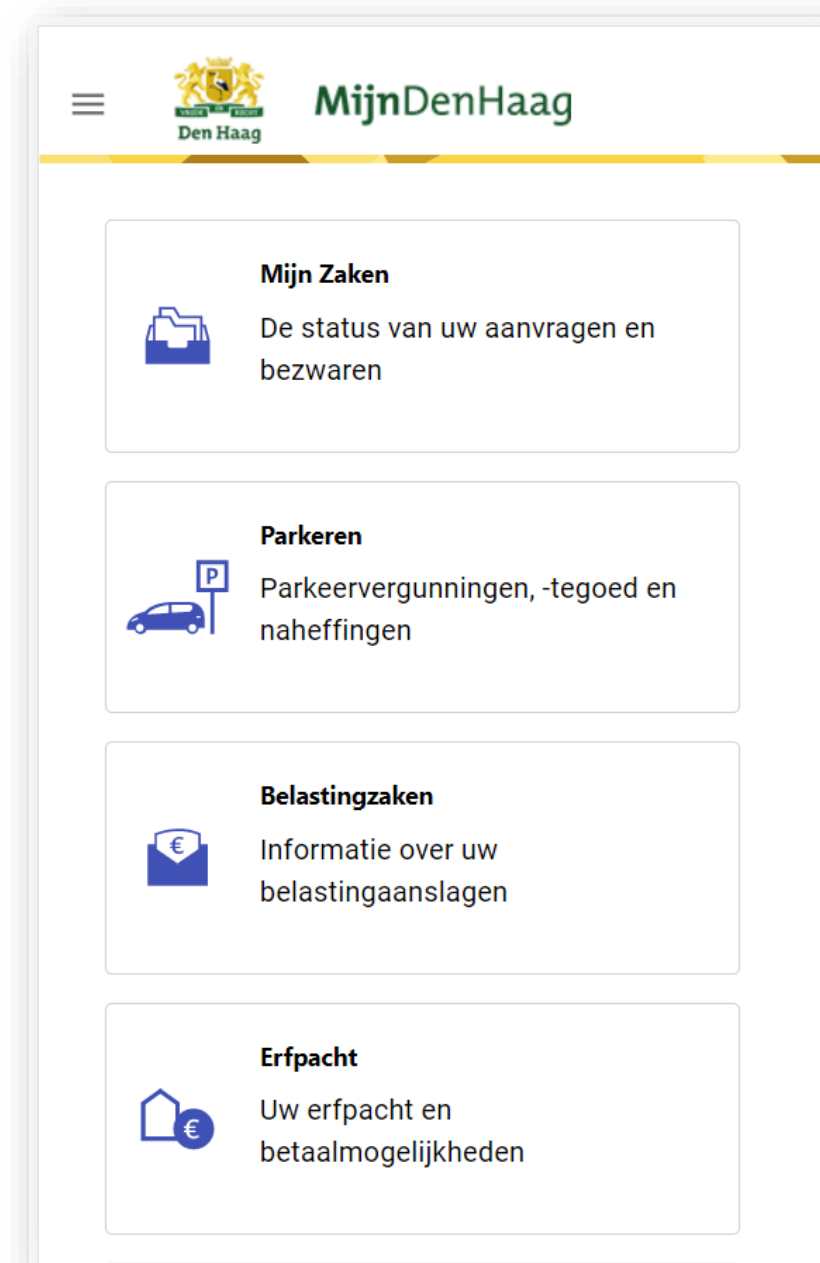
Inhoud

- **Aanleiding voor deze transitie**
- **Gebruiker Centraal: Service Design en UX onderzoek**
- **Omnichannel**
- **Een invulling van de Omnichannel architectuur**
- **Doorontwikkeling Omnichannel architectuur**
- **Demo en prototype**

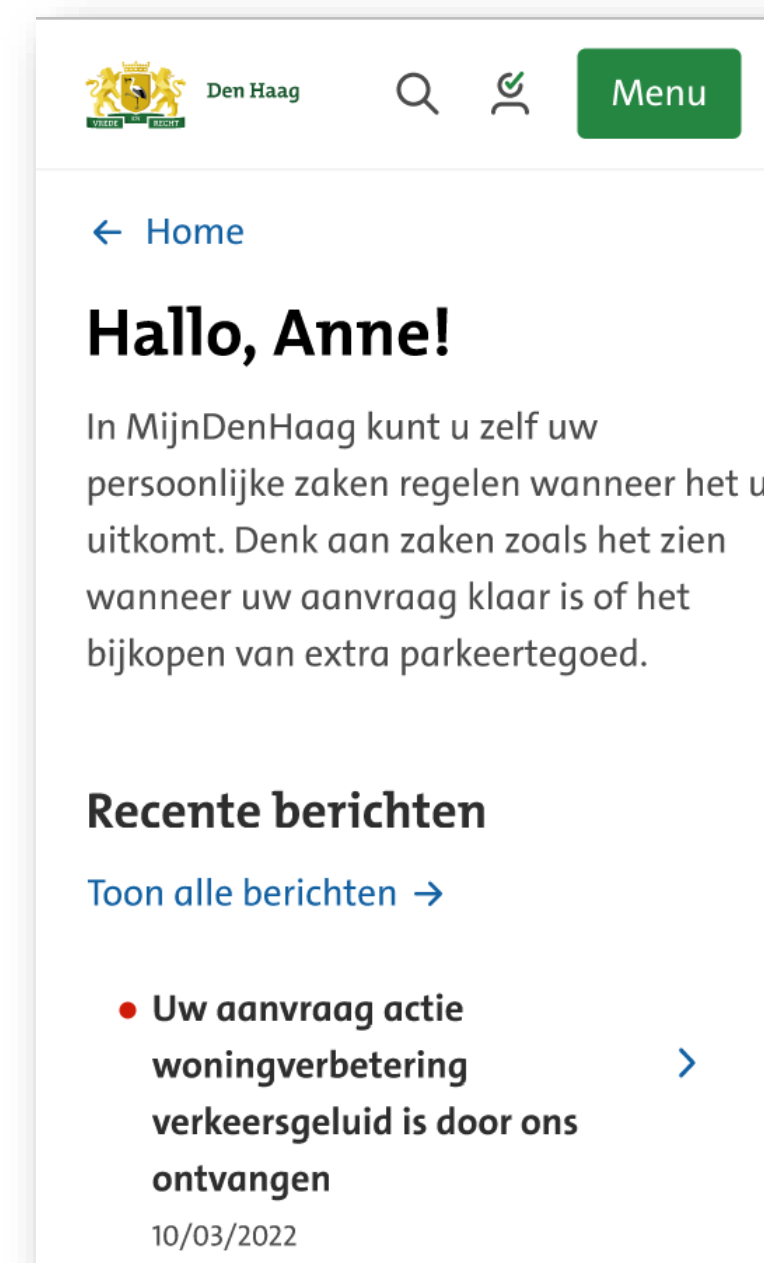


Afdeling Online

Team MijnDenHaag: MijnDenHaag is de MijnOmgeving waarop je inlogt met je DigiD. Het biedt de inwoners inzicht, regie en één ingang voor hun zaken, producten en persoonlijke gegevens. MijnDenHaag is een Dienstverleningsplatform dat inwoners en ondernemers in contact brengt met de ambtenaren van de gemeente Den Haag.



- Van maatwerk naar standaardisatie
- Van in house ontwikkelen naar via de markt ontwikkelen
- **Van alleen Den Haag naar B.V. Nederland**

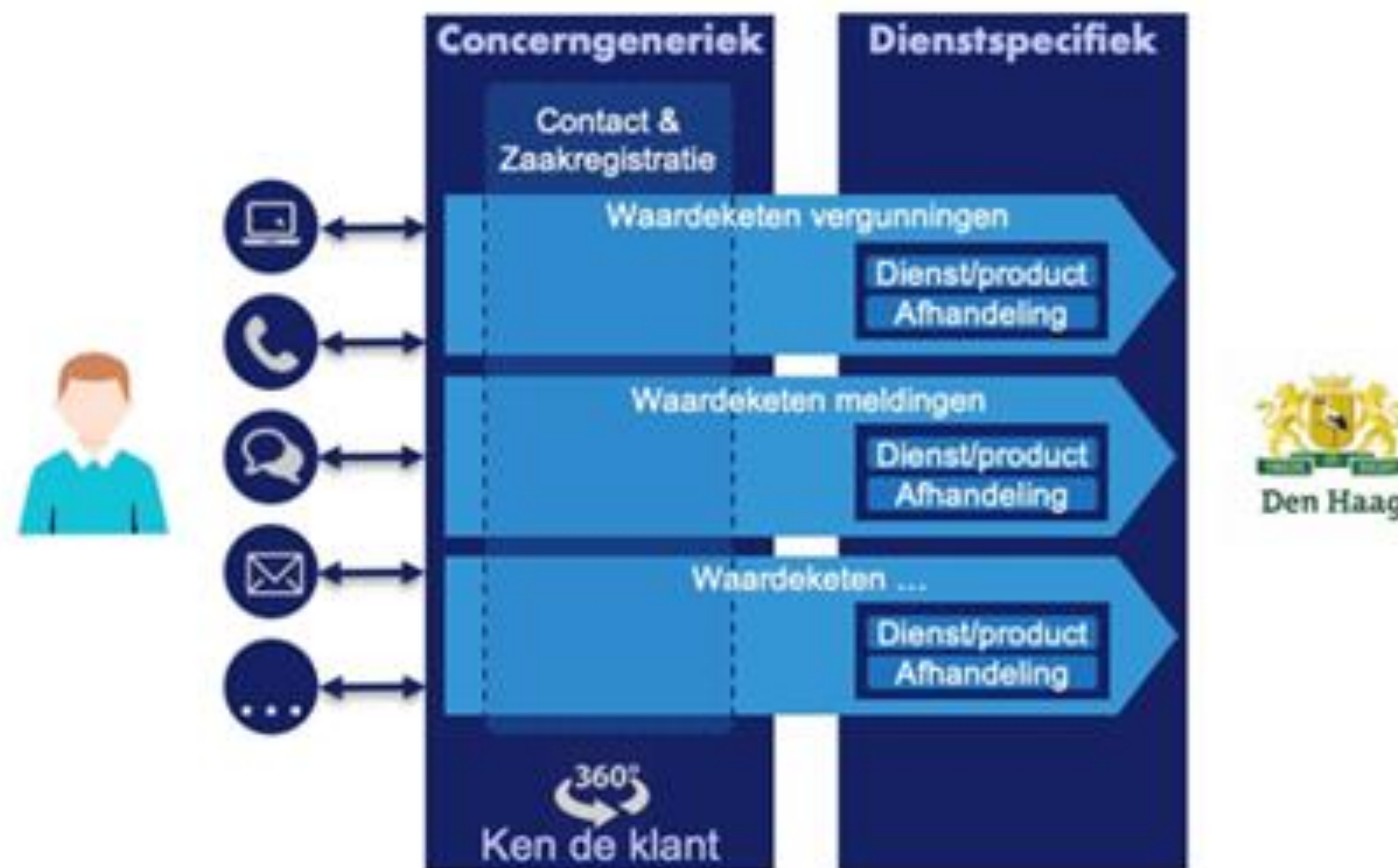


Kenmerken

- Werkt Agile
- Informatie gestuurd
- Gevalideerde oplossingen
- Van buiten naar binnen

GMT Besluit oktober 2020: Den Haag naar Zaakgerichte Dienstverlening

(Kosten)efficiënte waardeketeninrichting



- Geeft inwoners en ondernemers inzicht en regie
- Ontlast het ambtelijk apparaat mbv Digitalisering

Aanpak (1/2)

Service design traject

De ultieme online dienstverlening die in lijn is met de wensen en behoeften van de doelgroep.

DE AFGELOPEN DRIE WEKEN

De ambitie



Desk research

Deep dive in eerdere onderzoeken en web-analytics.

- Webstatistieken-analyse
- Toptoekonderzoek
- Resultaten eerdere KTO
- Eerdere Stadskameronderzoeken
- Concurrentie analyse



Expert interviews

Gesprekken met interne en externe stakeholders.

- OCW, SZW en KCC - Gemeente Den Haag
- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Eindhoven & VNG



Diepte interviews

16 één-op-één gesprekken met ondernemers en burgers met uiteenlopende achtergronden.



Focusgroepen

2 groepsdiscussies met ondernemers en burgers.



Analyse en duiding

De rode draad ontdekken in de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten.



Presentatie uitkomsten

Delen van de inzichten met het projectteam.



Online gebruikersonderzoek

Een vragenlijst onder bezoekers van Denhaag.nl, de Social Mediakanal en de nieuwsbrief van de Gemeente Den Haag over de huidige ervaring, kansen en knelpunten.

Aanpak (2/2)

Service design traject

KOMENDE WEKEN

NOVEMBER

2021



Cocreatieworkshop

Sessie met projectteam, interne en externe stakeholders met als doel om alle perspectieven te vangen en samen te schetsen hoe de ideale online dienstverlening van de gemeente eruit zou kunnen zien.



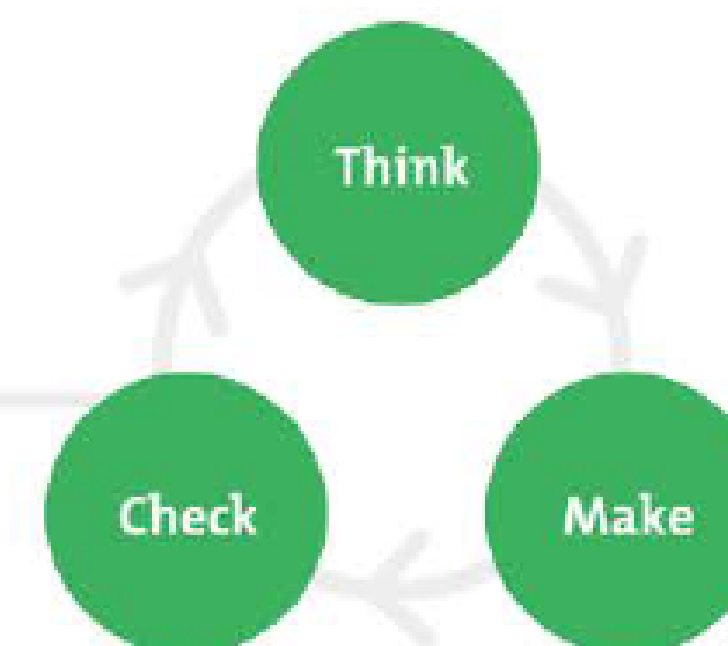
Concept en design

De schetsen vertalen naar eerste prototypes die als middel dienen om feedback bij stakeholders en gebruikers op te halen.



Validatie concept met gebruikers

Nieuwe bestondes onder ondernemers en burgers om de prototypes te onderzoeken.



Een ontwikkelproces waarin we continu met stakeholders en gebruikers valideren en bijsturen indien nodig

De 5 belangrijkste klantbehoeften

Klantbehoeften

Ik kan makkelijk en snel mijn weg vinden bij mijn digitale gemeente

Mijn digitale gemeente ontzorgt mij

Mijn digitale gemeente houdt mij op de hoogte

In mijn digitale gemeente sta ik aan het roer

In mijn gemeente hoor ik erbij

Onderliggende waarden

snel

eenvoud

inclusief

proactief

persoonlijk

actueel

relevant

aansprekend

keuzevrijheid

veilig

verbindend

MijnZaken geboren vanuit Omnichannel

De belofte van de omnichannel-aanpak is een meer gestroomlijnd en geïntegreerd klantcontact waarin elke klant goed bediend wordt. Dit uit zich in de volgende opbrengsten voor overheden én gebruikers:

- Door snelle kanaalsturing komt *iedereen* soepel bij een passend kanaal uit, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door tijdige signalering en proactieve dienstverlening kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- *MijnZaken* biedt een *samengesteld overzicht van zaakgegevens voor zowel burgers en bedrijven als voor medewerkers.*



Bouwstenen Omnichannelaanpak

Belangrijkste lessen binnen Den Haag voor deze implementatie

- 2016 Visie Online Persoonlijke Dienstverlening
- Programma Online Persoonlijke Dienstverlening
- 2020 Visie Digitalisering en Dienstverlening
- Van closed source naar OpenSource
- Van maatwerk naar standaardisatie
- Van Silo's naar componenten
- Transparantie leidt tot angst/weerstand
- Herontwerp processen, oude processen niet geïntegreerd met online
- Leren door te doen

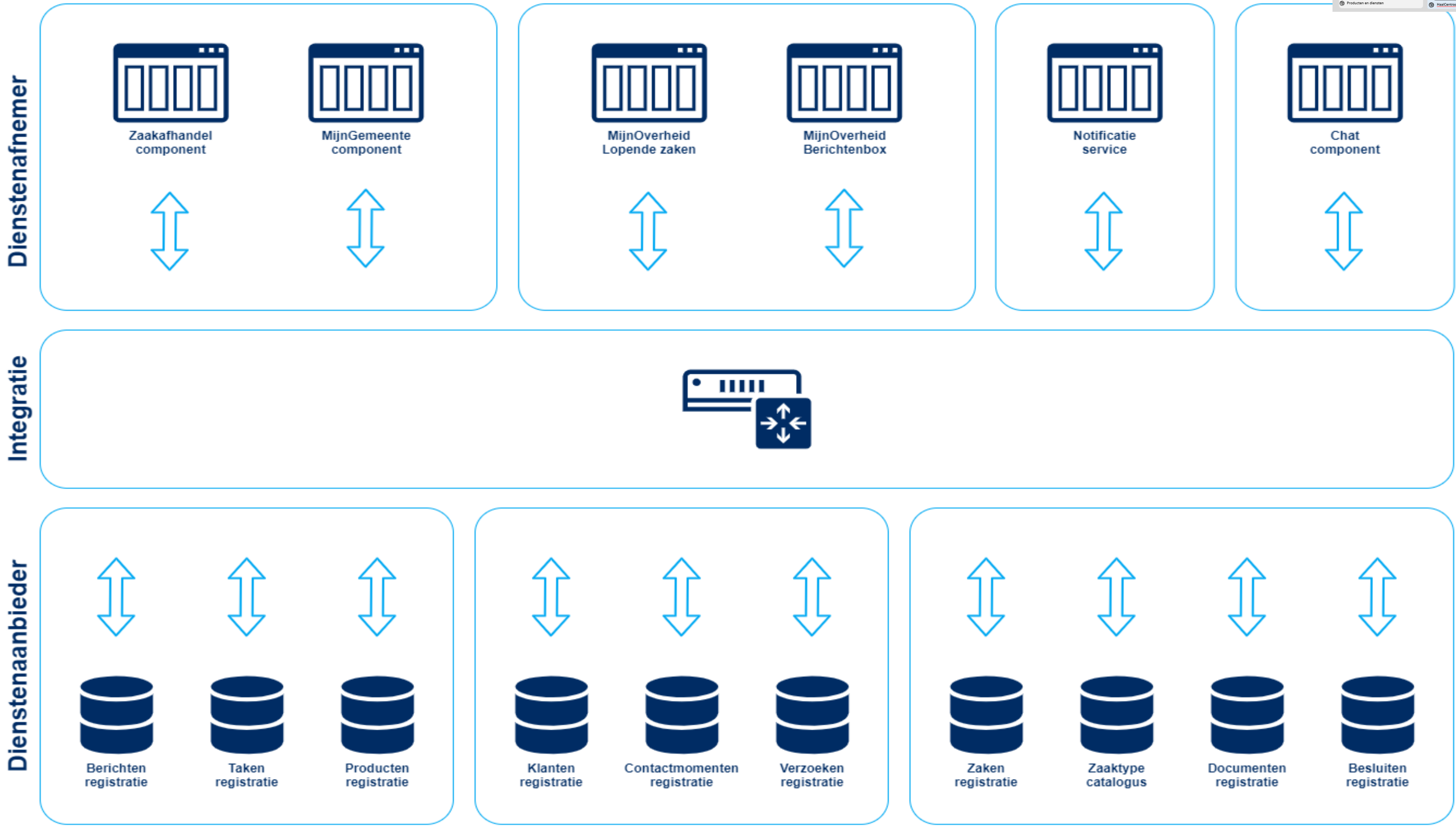
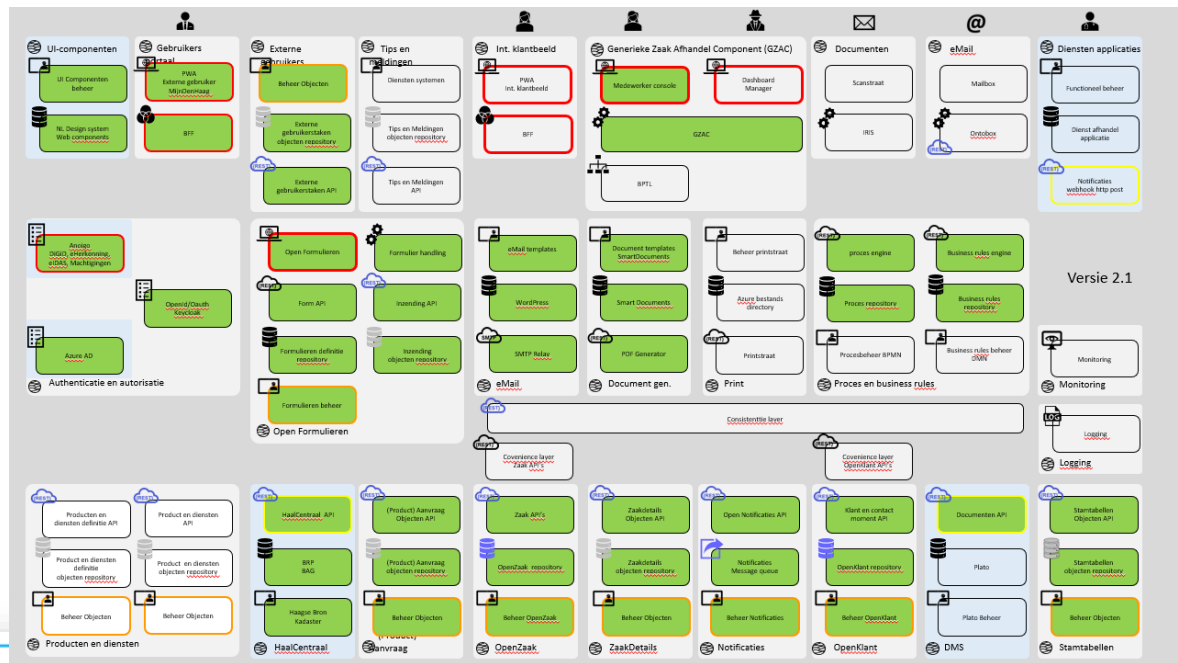


(Kosten)efficiënte waardeketeninrichting

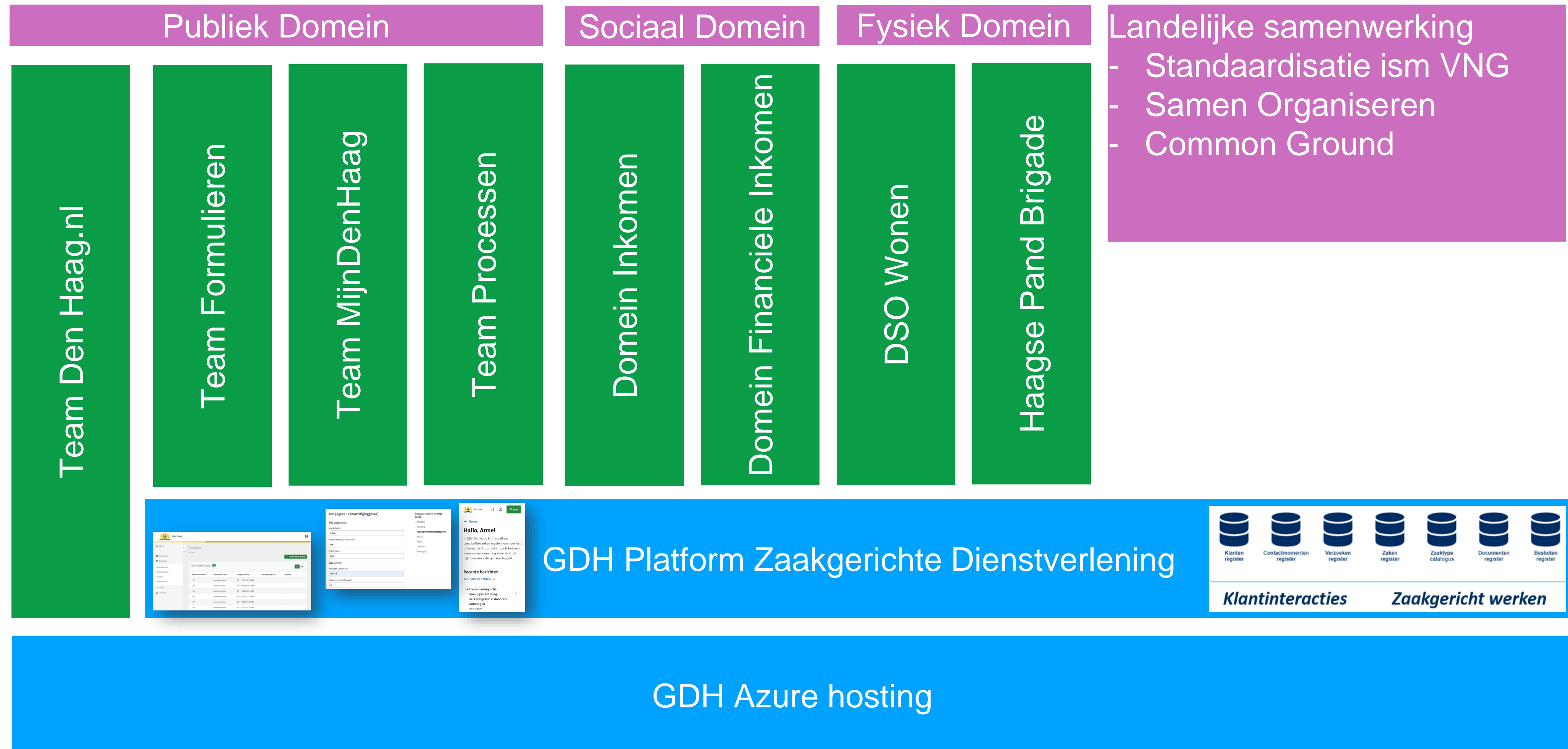


VNG Architectuur

Stemmen we landelijk af in het “vrijdagochtend overleg” waar we met G4, Dimpact en VNG samenwerken

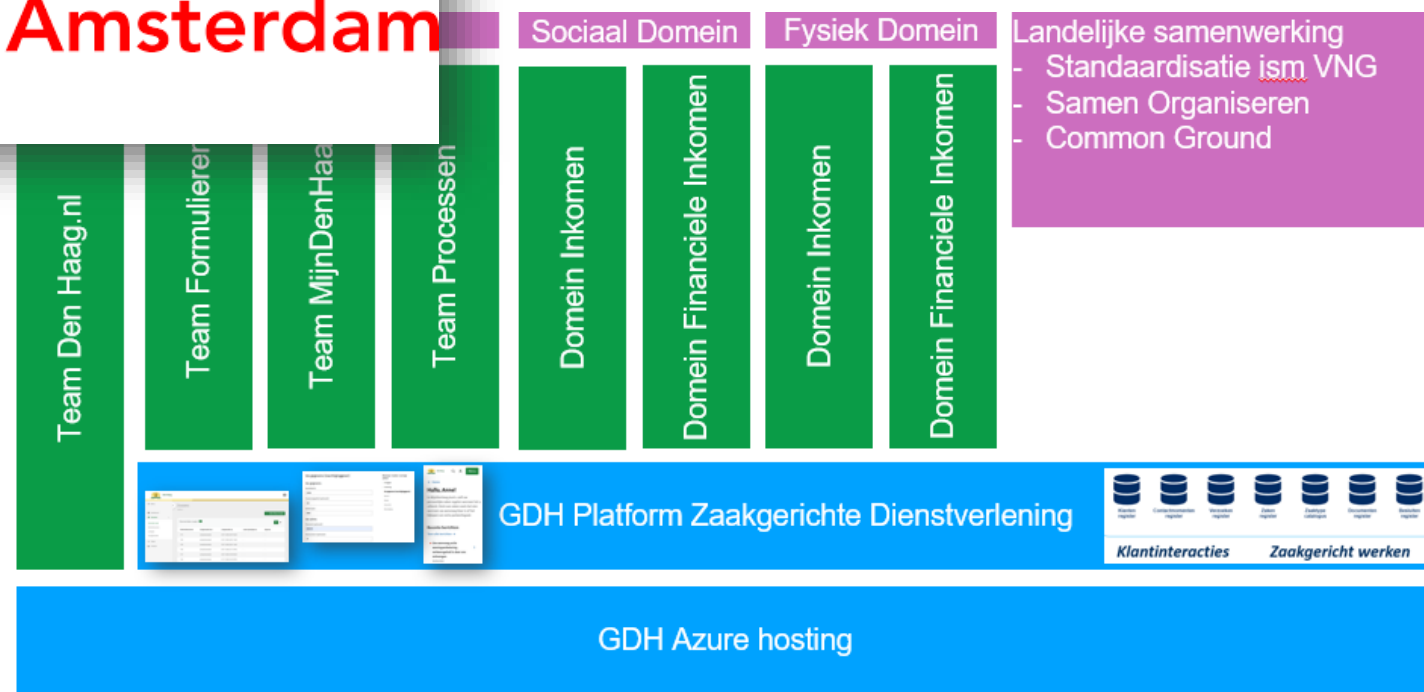


Team MijnDenHaag bouwt platform voor Zaakgerichte Dienstverlening

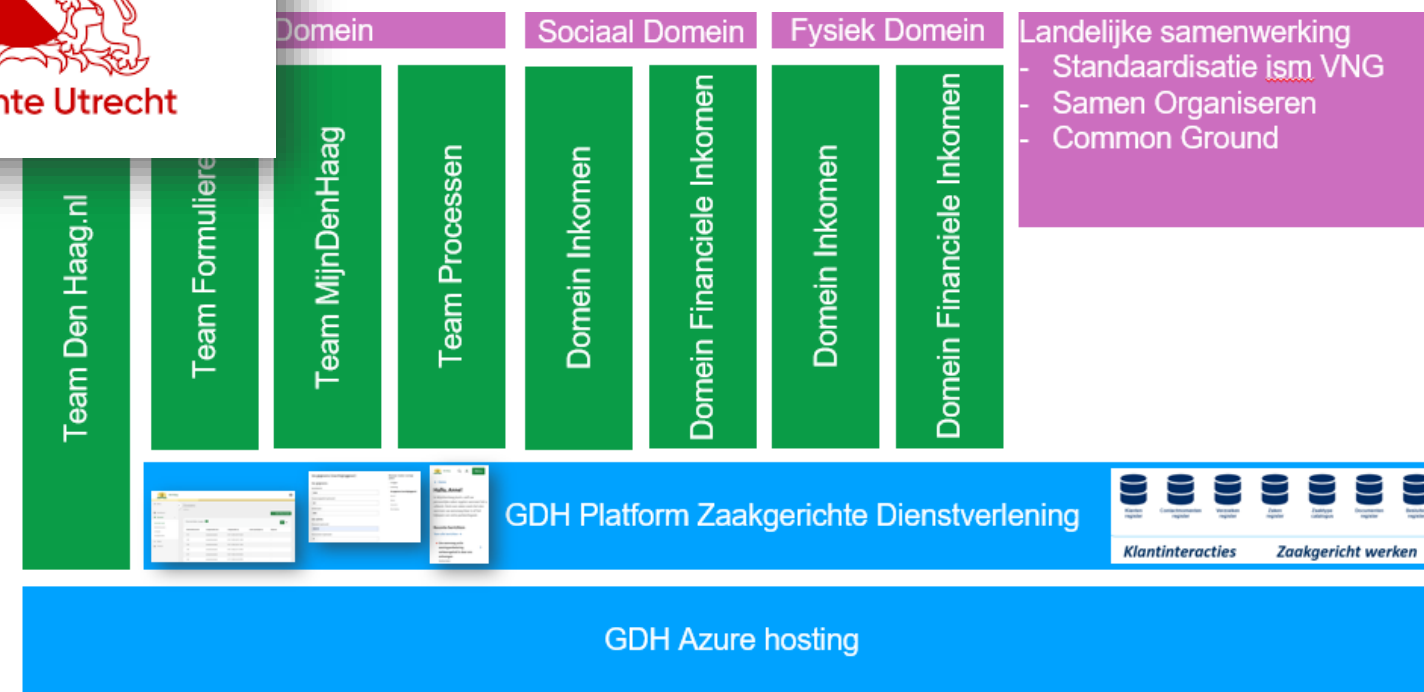


Van alleen Den Haag naar B.V. Nederland

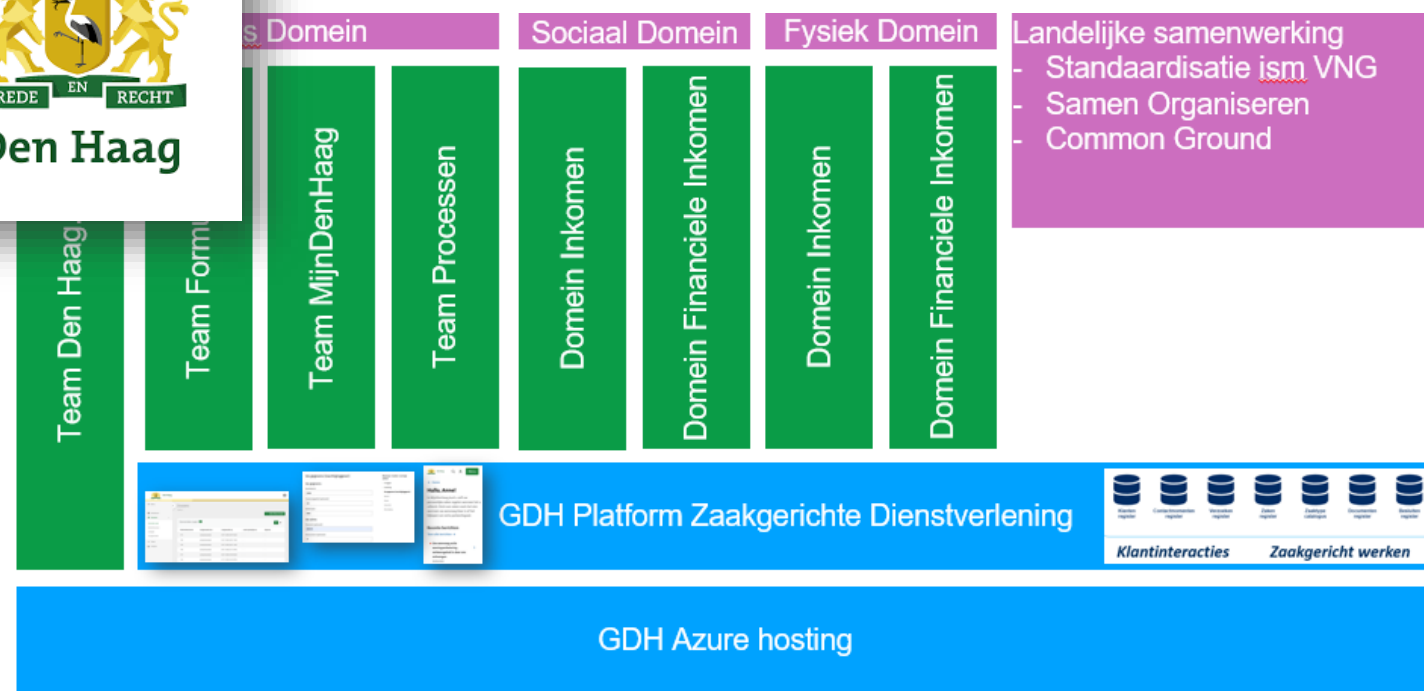
✘ Gemeente Amsterdam
✘ Gemeente Amsterdam
✘ Gemeente Amsterdam



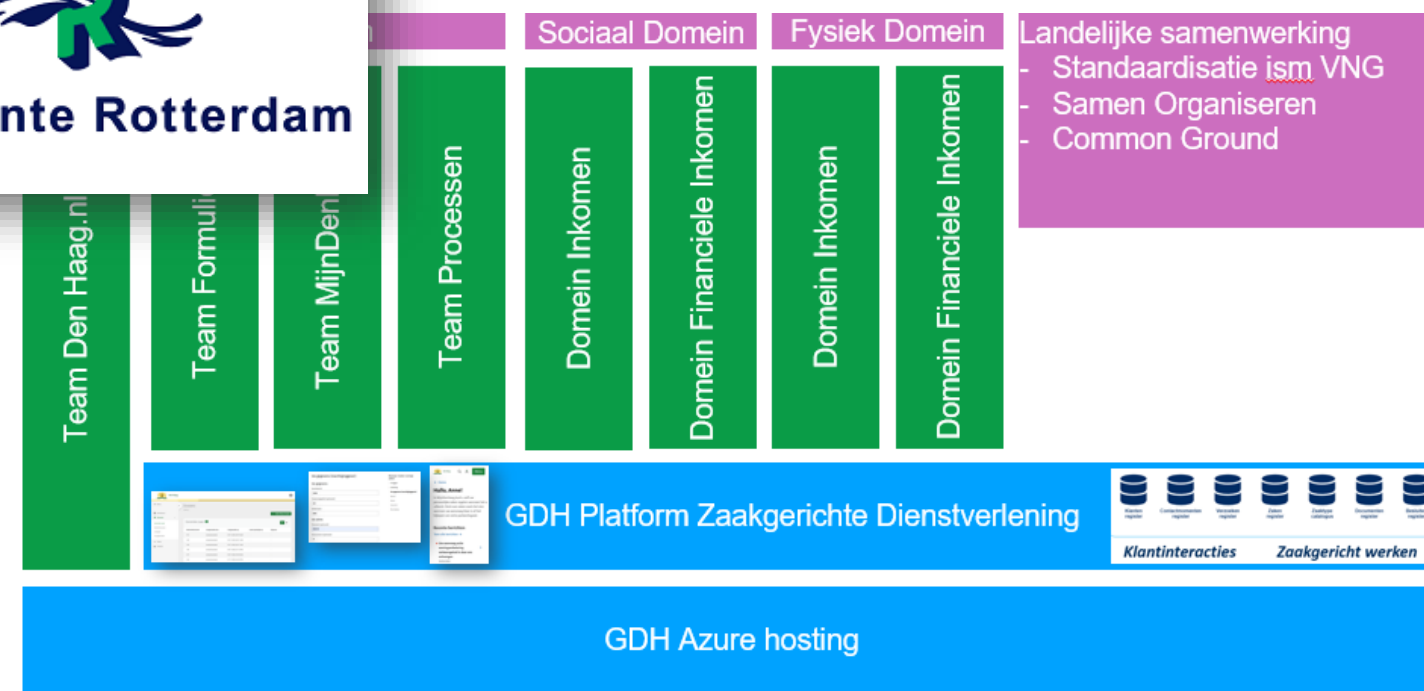

 Gemeente Utrecht




 Den Haag




 Gemeente Rotterdam



Nu al werkelijkheid

G4, Dimpact en VNG werken al 1,5 jaar op de vrijdag ochtend samen op de architectuur van dit Dienstverleningsplatform.

Het Dienstverleningsplatform is op exact dezelfde wijze nu geïmplementeerd binnen Utrecht, Den Haag en Amsterdam. Rotterdam is nu aan het beoordelen of GZAC/Valtimo ook wordt opgenomen.

In Rotterdam draaien al OpenFormulieren en de ZGW API's



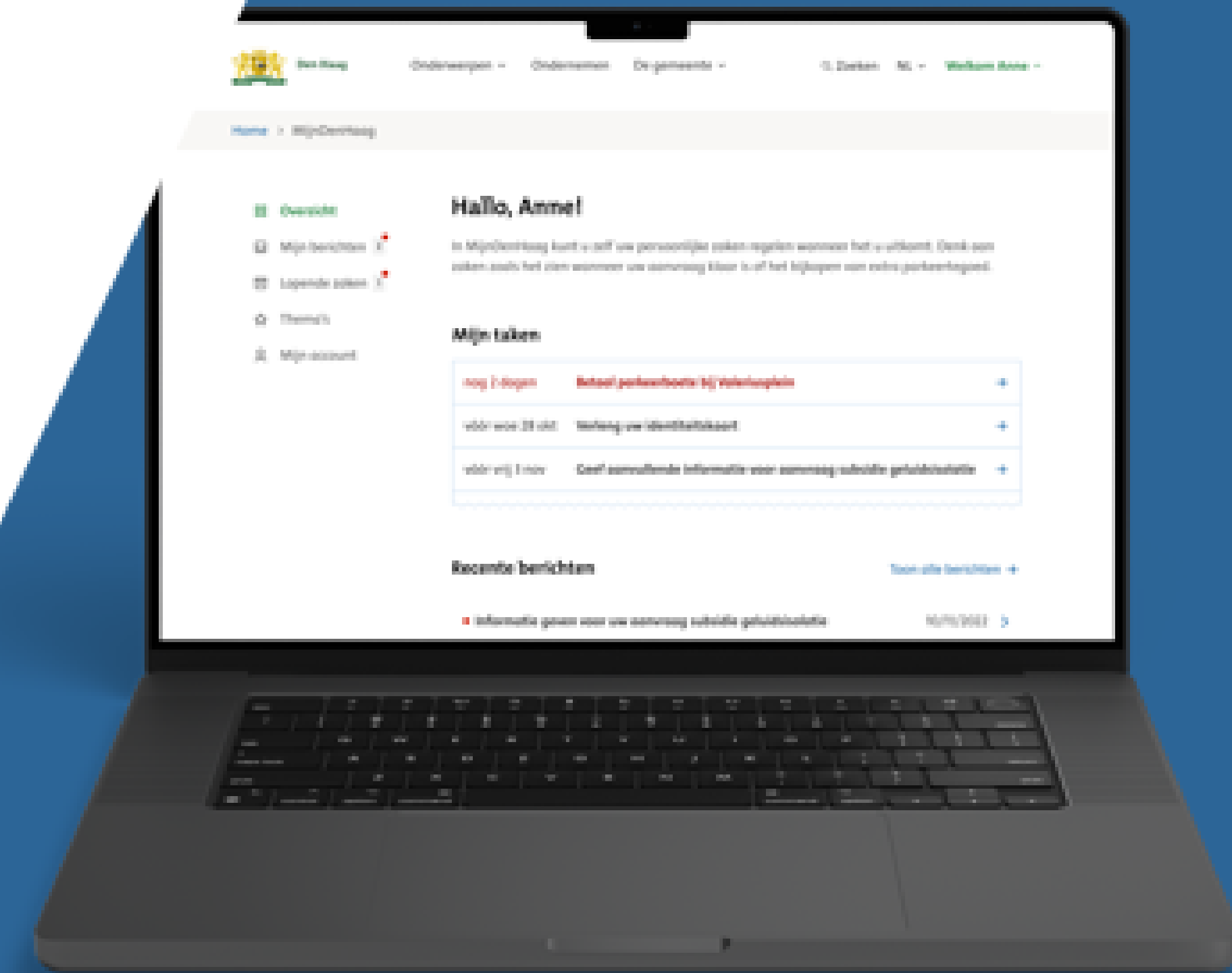
Tussentijdse bevindingen ronde 1

Project generieke services - Beknopte samenvatting eerste bevindingen

Opdrachtgever: Vincent van Beek

Datum: 01-02-2023

Team Innovatie & Dienstverlening



Startpagina – content

The screenshot shows the start page of the MijndenHaag portal. On the left is a navigation menu with items: Overzicht, Mijn berichten (with a '2' notification), Mijn lopende zaken, Mijn thema's, and Mijn account. The main content area is divided into three sections: 1. 'Hallo, Anne Klap!' with a greeting and a note about managing personal tasks. 2. 'Wat ik moet regelen' containing a list of tasks: 'Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie' (due in 2 days), 'Betaal uw parkeerbon van € 74,90 voor parkeren bij Valeriusplein' (due before 5 Feb 2023), and 'Verleng uw identiteitskaart' (due before 31 Mar 2023). 3. 'Laatste berichten' containing: 'Betalen van uw parkeerbon' (today), 'Informatie geven voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie' (28-12-2022), and 'Informatie geven voor uw aanvraag Ooievaarspas' (5-8-2022). Below these is the 'Mijn lopende zaken' section with two cards: 'Aanvraag subsidie geluidsisolatie' (17 oktober 2022) and 'Aanvraag Ooievaarspas' (1 augustus 2022). Annotations include a green circle '3' pointing to the 'Hallo, Anne Klap!' section, a green circle '2' pointing to the 'Laatste berichten' section, and an orange box around the 'Mijn lopende zaken' section.

Inzichten

- Uitroepteken achter Anne Klap (bovenaan) lijkt niet nodig en kan weerstand oproepen. Dit werd niet spontaan opgemerkt, maar bij doorvragen kwam enige weerstand naar boven.
- De samenhang en/of het onderscheid tussen de onderdelen 'Wat ik moet regelen' en 'Laatste berichten' is niet altijd duidelijk voor gebruikers.
- Niemand heeft een idee wat er onder 'Mijn thema's' (linkermenu) valt voordat men dit opent.

Aanbevelingen voor aanpassingen

- Uitroepteken en komma in de aanhef in volgende ronde weglaten.
- In de volgende ronde berichten niet midden op de startpagina zetten. Deze alleen in het linkermenu zetten en op de hoofdpagina alleen de taken (Wat ik moet regelen) tonen.
- Aanpassing doen aan 'Mijn thema's'. Bijvoorbeeld een ander woord (zoals 'mijn onderwerpen') of de thema's direct in het menu zetten.

Taak: uitvoeren betaling

Overzicht

Mijn berichten

Mijn lopende zaken

Mijn thema's

Mijn account

Betalen van uw parkeerbon

Datum bericht vandaag om 15:24

2 Gelukt. U heeft betaald op 17 januari 2023.

Beste mevrouw Klap,

U heeft te weinig of geen parkeerkosten betaald voor het parkeren bij Valeriusplein. Daarom heeft u een parkeerbon gekregen.

Betaal vóór 5 februari 2023 uw parkeerbon van €74.90.

Bent u het niet eens met deze parkeerbon? Dan kunt u bezwaar maken. Vul het formulier [Bezwaar maken tegen een parkeerbon](#) in.

Met vriendelijke groet,
Gemeente Den Haag

Details

Reden	Geen of niet voldoende parkeerbelasting betaald
Datum en tijd parkeren	maandag 2 januari 2023 12.10 uur
Kenteken	K-539-VB
Plaats parkeren	Valeriusplein 35 2585 VS Den Haag
Parkeertarief	€ 2,00
Kosten	€ 72,90
Totaalbedrag	€ 74,90

Inzichten

- Betalen van de parkeerbon gaat bij iedereen erg makkelijk, men hoeft niet te zoeken.
- De groene balk met de bevestiging 'U heeft betaald' valt op en wordt prettig gevonden. Wel is er behoefte aan aanvullende bevestiging per e-mail.
- Men vindt het verwarrend dat het bericht dat zij eerder hebben ontvangen over de parkeerbon onveranderd in beeld blijft staan. Dit leidt tot enige onzekerheid.
- Enkele respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer details over de parkeerboete. Zij weten deze informatie niet direct te vinden (Er moet zowel op desktop als mobiel naar beneden gescrold worden).

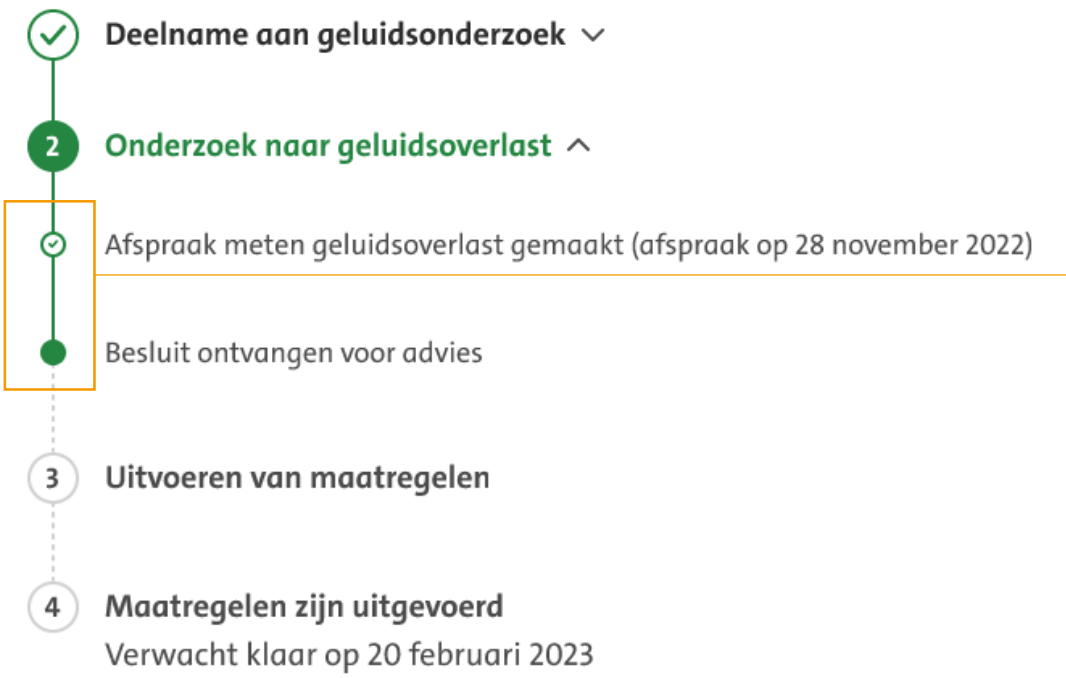
Aanbevelingen voor aanpassingen

- Overweeg de 'details' en de inhoud van het bericht om te draaien (details boven het bericht). Of om de inhoud van het bericht onderdeel te laten uitmaken van de lijst met details.
- In de groene notificatiebalk aangeven dat men nog een bevestiging per e-mail zal ontvangen.
- Daarnaast kan het helpen als er een nieuw bericht verschijnt in 'Mijn berichten' waarin staat dat de betaling is gelukt.

Aanvraag subsidie geluidsisolatie

Geef informatie voor uw aanvraag subsidie geluidsisolatie nog 2 dagen Doorgeven

Status



Details

Datum aanvraag 17 oktober 2022
Zaaknummer 11234899818

Documenten

Antwoordformulier (pdf, 658 kB)
[Download](#)

4 Contact over deze zaak

Stel een vraag

- 10-1-2023 Herinnering ✓
- 28-11-2022 Geef informatie ✓
- 3-12-2022 Tip ✓
- 1-12-2022 Tip ✓
- 29-11-2022 **Vraag over de status** ✓
- 24-11-2022 Telefoongesprek ✓
- 12-11-2022 **Betalen** ✓
- 8-11-2022 Status is veranderd ✓

Lopende zaken en contactmomenten (1/2)

Inzichten

- De status functionaliteit is voor meerdere respondenten onduidelijk. Er lijkt vooral verwarring over de substappen te zijn.
- Contactmomenten: de iconen voor chat en post worden niet goed geïnterpreteerd.
- Het tonen van de datum bij iedere stap in de status en bij contactmomenten vinden respondenten erg belangrijk.
- Het overzicht van contactmomenten wordt erg waardevol gevonden.

Aanbevelingen voor aanpassingen

- Vinkje bij de substap weghalen.
- Iconen voor chat en post aanpassen.
- Overweeg om in de status ook een datum bij alle stappen toe te voegen.

Contact over deze zaak

Onderwerp

Bijvoorbeeld: Vraag over status

Bericht

Schrijf uw bericht zo compleet mogelijk zodat u goed geholpen kan worden.

Versturen

Sluiten

vandaag Ik heb geen besluit ontvangen ▾

@ 10-1-2023 Herinnering ▾

Lopende zaken en contactmomenten (2/2)

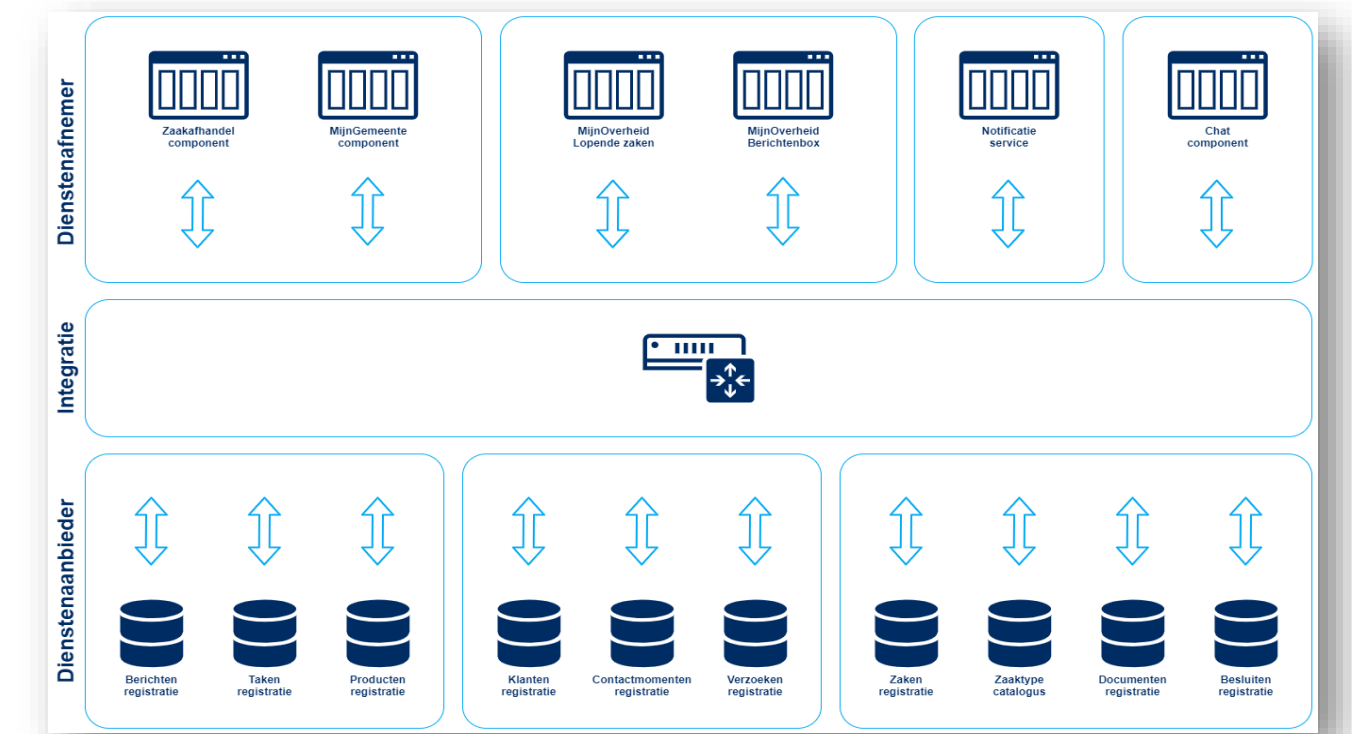
Inzichten

- Het stellen van een vraag via het formulier wordt makkelijk gevonden. Wel verwacht men dat het lang gaat duren voordat je antwoord krijgt. Er is behoefte om te weten hoe lang dit gaat gebeuren.
- Bij 'onderwerp' vult men het onderwerp van de zaak (bv. geluidsisolatie) in. Respondenten vinden dit geen probleem, maar de vraag is of het voor de gemeente iets toevoegt.
- Men ziet de gestelde vraag in de tijdlijn verschijnen nadat men deze heeft verstuurd. Dit wordt gewaardeerd. Echter klapt niet elke respondent de vraag direct open.

Aanbevelingen voor aanpassingen

- Toon nadat iemand een vraag gesteld heeft een bevestiging dat het bericht verstuurd is en dat er binnen een bepaalde tijd gereageerd wordt.
- Test het vraagformulier In de volgende ronde zonder dat men een onderwerp hoeft in te vullen (alleen een bericht). In de tijdlijn kan dit weergegeven worden als bijvoorbeeld 'door jou gestelde vraag'.
- Het is aan te raden om het bericht open te klappen in de tijdlijn na het stellen van een vraag.

Vragen



Tijd voor discussie of demo

