

ID	<i>AP19 – Perspectief gebruiker</i>
Stelling	De gebruiker staat aantoonbaar centraal gedurende het (door-)ontwikkelen van diensten en ondersteunende systemen.
Rationale	<p>Overheidsdienstverlening staat niet op zichzelf, maar draagt bij aan een doel. Dat doel is alleen te bereiken door interactie met de gebruikers waar de dienst voor bedoeld is. Gebruikers zullen meer en gemakkelijker van een dienst en de dienst ondersteunende voorzieningen gebruik maken, wanneer deze vanaf het eerste ontwerp aantoonbaar met representatieve gebruikers is opgezet. Dit houdt in dat gedurende de gehele lifecycle van een dienst relevante gebruikersgroepen met hun verschillende gedragingen, voorkeuren en vaardigheden vertegenwoordigd zijn.</p> <p>Diensten en producten zullen mee moeten veranderen. Het is daarom van belang om niet alleen bij het oorspronkelijke ontwerp van een dienst na te gaan wat de toekomstige gebruikers nodig hebben, maar monitoren van gedrag van gebruikers en interactie met de gebruikers onderdeel te maken van het reguliere beheer en doorontwikkeling. Denk hierbij aan de vormgeving en ontwikkeling van contactfuncties bij de overheid zoals formulieren, buitendiensten, websites en klantcontactcentra.</p>
Implicaties	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bij het (door-)ontwikkelen van een product of dienst moet de context van de gebruiker meegewogen worden. Houd dus rekening met de omstandigheden, de combinatie van andere (private en overheids-)diensten en het doel. Het kan nodig zijn om verschillende diensten gezamenlijk door te ontwikkelen (zie ook BP 5 Gebundeld). 2. Een ketendienst moet zowel rekening houden met de (eind)gebruiker als met de tussenliggende gebruikers. Hierbij is het bereiken van het doel van de dienstverlening leidend. Dit houdt in dat ook het gebruikersgedrag over de keten heen moeten worden gemeten. 3. Een dienst of product is nooit 'af' maar blijft zich ontwikkelen. Hiervoor wordt structureel rekening gehouden in de jaarlijkse budgettering. Eigenaren, beheerders en ontwikkelaars zijn gespist op ontwikkelingen in de omgeving die aanpassing noodzakelijk maken (zoals nieuwe bedieningsconcepten of technologieën). Men moet bedacht zijn op nieuwe diensten die bestaande producten en diensten sterk kunnen beïnvloeden of zelfs overbodig kunnen maken. 4. Gebruikers moeten (gewijzigde) behoeften doorgeven aan de eigenaar van de dienst. Daarnaast is deze eigenaar actief op zoek naar informatie over de behoeften, verwachtingen en vaardigheden van de gebruikers. 5. Vanaf het ontwikkeltraject tot en met de beheerfase is op basis van daadwerkelijk gemeten gebruikergegevens (geanonimiseerd monitoren van de dienst zelf) en de ervaring van de gebruikers van de voorziening (marktonderzoek en analytics) verwerkt naar een volgende versie of aanpassing. Hierbij moeten privacy regels en informatiebeveiliging regels in acht worden genomen.
Voorbeelden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veel diensten hebben meerdere gebruikersgroepen. Hun wensen en verwachtingen kunnen deels tegengesteld zijn. Beslecht dergelijke tegenstrijdigheden door te kijken naar het achterliggende doel van de dienst (of product) en zo nodig voorrang te geven aan de wensen van de ene of andere groep. Er is niet altijd een beste oplossing, maar je kunt samen zoeken naar mogelijkheden. Bijvoorbeeld: Een dienst die informatie uitwisselt binnen een keten van overheden en private partijen heeft meerdere gebruikers: medewerkers van de diverse organisaties in verschillende rollen en de burger of het bedrijf wiens informatie wordt uitgewisseld om een bepaald besluit te kunnen nemen. Het doel

	<p>van de dienst is om de medewerkers te ondersteunen, zodat deze de juiste besluiten nemen. Het draagt hierdoor bij aan het grotere doel waarvoor de keten is opgericht, zoals inkomensondersteuning of veilig rijgedrag.</p> <p>Verschillende beoordelingen door verschillende medewerkers / organisaties kunnen wellicht gelijktijdig worden uitgevoerd, zodat bijvoorbeeld de totale doorlooptijd omlaag gaat. Of medewerkers kunnen minder zaken tegelijk behandelen, maar zo elke zaak sneller afhandelen. Of gebruikers kunnen beter op de hoogte gesteld worden van de stappen in de afhandeling en de voortgang, waardoor hun verwachtingen realistischer worden.</p> <p>2. Een student die op zichzelf gaat wonen, zal niet alleen met gewijzigde studiefinanciering te maken hebben, maar ook met huurtoeslag(of hypotheekrenteaftrek), woonverzekeringen, gewijzigde reiskosten et cetera. Overheidsdiensten die hierover informeren of het aanvragen van tegemoetkomingen mogelijk maken kunnen het de student gemakkelijker maken door hun kanalen, termijnen, vocabulaire en noodzakelijke verantwoordingsstukken op elkaar af te stemmen. Het kan ook nuttig zijn aan te sluiten bij bestaande private berichtgeving of producten die op hetzelfde moment nodig zijn.</p> <p>Een ambtenaar die gegevens uit een basisregister opvraagt omdat een burger bij hem aan het loket staat doet dat het liefste vanuit hetzelfde systeem dat hij gebruikt voor klantvragen en andere afhandelingen aan het loket.</p> <p>3. Denk aan nieuwe technische mogelijkheden, maar ook maatschappelijke bewegingen, beleidswijzigingen (nationaal of Europees) en trends. Op dit moment is de NORA in ieder geval op de hoogte van deze ontwikkelingen die brede invloed kunnen hebben op de verwachtingen, behoeften en vaardigheden van gebruikers van overheidsdiensten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mobility ○ GEO ○ Gebruiker Centraal ○ Duurzame Toegankelijkheid ○ Zaakgericht Werken ○ Ketensturing & Verbinden (manier van werken overheden) ○ Digitaal 2017 ○ Architectuur Internationaal ○ Regie op gegevens <p>4. Vanuit “Gebruiker Centraal” is meer informatie te vinden over gangbare methodieken, standaarden en werkwijzen in het kader van User Experience (UX) (www.gebruikercentraal.nl). Een tweetal aansprekende voorbeelden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer Journey Mining bij DUO: het daadwerkelijke in beeld brengen van klantreizen • Dienstverlening bij gemeente Pijnacker Nootdorp: APV-aanvragen
<p>Relaties met andere NORA-elementen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AP15 Doelbinding • AP 31 PDCA-cyclus in besturing kwaliteit, AP32 Sturing kwaliteit op het hoogste niveau, AP33 Baseline kwaliteit diensten • AP20 Persoonlijke benadering, AP23 Automatische dienstverlening, AP24 Proactief aanbieden, AP22 No Wrong door, AP26 Afnemer heeft recht op inzage • AP37 Vertrouwelijkheid, AP38 Controleerbaarheid • BP 1 Pro-actief, BP 3 Toegankelijk, BP 5 Gebundeld, BP 10 Ontvankelijk (feedback)