

Presentatie 'Begrijpen'-fase

Transitie MijnDenHaag en Formulieren
Onderdeel van Transitie Online

Wat gaan we doen?

Vandaag

Presenteren we aan jullie de bevindingen van de 'Begrijpen'- fase van het traject Transitie MDH en Formulieren, als onderdeel van de transitie van Online, en halen wij graag jullie feedback op. Volgende week staat dezelfde sessie voor een grotere groep interne en externe stakeholders op de planning.

Agenda

- Wat is project Transitie MDH en Formulieren?
 - Doel
 - Aanpak
 - Wanneer is het een succes?
- Inzichten 'Begrijpen'-fase
- Vervolgstappen
- Vragen & feedback

Het project transitie MDH en Formulieren Onderdeel transitie Online

Aanpak Transitie MDH

Binnen het ODH 1.0 Service Design hebben we als team nog een aantal blinde vlekken geconstateerd, zoals laaggeletterden en niet-digivaardigen. Met deze aanpak geven we hier invulling aan.



Realisatie

Wat is project Transitie Online?

Doel: het nieuwe Denhaag.nl / MijnDenHaag / Formulieren ontwerpen en bouwen.

Dit willen we zodat:

- Eén digitaal startpunt waar de brede doelgroep alles kan vinden en regelen.
- We wat betreft techniek over kunnen gaan naar open source.

Definitie “één digitaal startpunt”

Denhaag.nl is er voor alle inwoners, ondernemers en bezoekers van de gemeente Den Haag. Dit is je startpunt wanneer je iets wil van, of samen met de stad. Het online platform blinkt uit in het gebruiksgemak, is toegankelijk en spreekt altijd jouw taal. Wanneer wij je niet verder kunnen helpen zorgen we er altijd voor dat we je koppelen aan een instantie die dat wel kan.

Note:

Dit is de tweede iteratie van het doel en definitie. Tijdens de begrijpen fase doen we inzichten op die ook invloed hebben op de doelstellingen

Wat is succes bij de projecten DH.nl / MDH / Formulieren

Het is een succes als we...

- Een coherente digitale gebruikerservaring kunnen bieden.
- Het platform zo inclusief en toegankelijk mogelijk maken voor alle kanalen.
- Het ondernemersportaal hebben geïntegreerd in de website.
- Maximaal bijdragen aan het NLDS.
- Het nieuwe platform hetzelfde aantal FTE nodig heft qua redactie.
- Succesvol over zijn gegaan naar OpenSource applicaties.
- collega's de tools geven om hun campagne en participatie sites binnen het nieuwe DH.nl ontwerpen.

Voorbeeld hoe we dit succes meten, wat het doel is en hoe we het vieren

Een uitwerking van alle doelen en hoe we succes meten kan je op de laatste slide als bijlage vinden.



Het is een
succes als we...

**We WCAG
2.1 AA
compliant
zijn**



Dit kunnen we
meten in...

**door een
externe
partij die
het checkt**



Dit is ons
doel...

**officiële
accreditatie**



Zo gaan we
het vieren...

**inzenden
accessibility
award**

Oplevering

Onderzoek

ONDERZOEK ODH 1.0

DESKRESEARCH

DATA ANALYSE

INTERVIEWS

MAPPING

Klantbehoeftes

jo

Inzichten

Checklist

- ☐ —
- ☐ —
- ☐ —
- ☐ —

Prototype



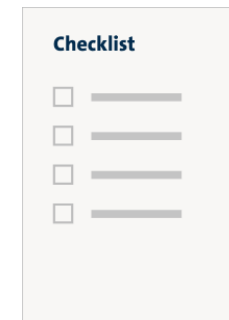
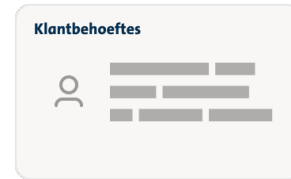
Hoe passen we de uitkomsten toe in het proces?

Begrijpen

Strategie

Concept

Uitwerking



- Formulieren
- WCAG
- Ontwerpen voor mensen met een beperking
- Toegankelijkheid mobiele apps

Voorbeeld van een checklist

Gedrag

Lichamelijk beperkten:

- Website kunnen doorlopen met tab toetsen.
- Zoekfunctie
- Aparte contactmogelijkheden

Cognitief beperkten:

- Rust. Niet te druk en rommelig.
- Geen flitsende dingen
- Niet teveel rode knoppen
- B1/A2 taalniveau

Uitwerking

Checklist

<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____
<input type="checkbox"/>	_____

- Formulieren
- WCAG
- **Ontwerpen voor mensen met een beperking**
- Toegankelijkheid mobiele apps

De klantbehoeften uit ODH 1.0

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

snel eenvoudig inclusief

Mijn digitale gemeente ontzorgt mij

proactief persoonlijk

Mijn digitale gemeente houdt mij op de hoogte

actueel relevant aansprekend

In mijn digitale gemeente sta ik aan het roer

keuzevrijheid veilig

In mijn gemeente hoor ik erbij

verbindend

Dit rapport is op te vragen bij manon.vandeschilde@denhaag.nl of fabian.valkenberg@denhaag.nl

Inzichten tot nu toe

Inzichten



LEEFWERELD

UITSTRALING

Bied digitale hulp aan met een luisterend oor en een vriendelijk gezicht

Een vriendelijk gezicht en iemand die luistert. Dit is de ervaring die we bij het fysieke gemeentelijke loket willen bieden maar digitaal moet dit niet anders zijn.



EMPOWER

HULP

Er ligt een kans in het faciliteren van een groep 'helpers' rondom mensen die niet digivaardig zijn

Familie, vrienden, ondersteuners, consultants en dienstverleners. Dit zijn allemaal "helpers" die je benadert als je er even niet uitkomt. Als we vanuit die groep zouden denken kunnen we het helpen gemakkelijk en veilig maken. Daar zijn niet-digivaardigen én hun helpers mee geholpen.



LEEFWERELD

Sluit aan op de conceptuele modellen die al leven in het hoofd van mensen

Een formulier kan bijvoorbeeld de digitale versie zijn van een loket in het stadhuis. Een help-component is een online versie van die vriendelijke medewerker die met je meedenkt.

Pas patronen toe die burgers kennen uit andere touchpoints. Hierbij hoort ook dat taalgebruik en indelingen op alle touchpoints hetzelfde zijn.

Inzichten



DEMOGRAFIE

23% van de mensen in Den Haag is laaggeletterd

Het landelijk gemiddelde ligt op 12%.



CONSISTENTIE

Als de terminologie niet hetzelfde is over alle kanalen heen is de bezoeker nog steeds verloren

Met andere woorden: de scope van onze opdracht lost een groot deel op maar er moeten gemeentebreed zaken worden doorgevoerd. Een mailtje zou dezelfde soort communicatie moeten aanhouden als de informatie in MijnDenHaag.



COMPLEX

De aanpak om mensen te bedienen die niet zo digivaardig zijn is een samenspel van projecten

We moeten ons er bewust van zijn dat de oplossingen maar voor een deel binnen de scope van onze opdracht ligt. Laaggeletterdheid is bijvoorbeeld een minder complex probleem omdat dit vooral te maken heeft met content.

Inzichten



INCLUSIE

ALTERNATIEF

We kunnen niet iedereen bedienen. We moeten bewust zijn wie we niet bedienen en welk alternatief we bieden

Inclusief zijn is ons doel, maar ontwerpen voor 'iedereen' is een brug te ver omdat niet alles valt te vatten in één uitwerking. Als we bepalen wie we wel bedienen houden we de scope helder. Om natuurlijk niemand uit te sluiten, bedenken we welk alternatief we voor hen bieden.



RESPONSIVE

De site wordt bezocht met enorm veel verschillende typen devices met verschillende schermgroottes

Met andere woorden, we moeten een online ervaring ontwerpen die schaalbaar en goed werkt bij verschillende schermgroottes.



VINDBAARHEID

ONTDEKKEN

De bezoeker moet kunnen vinden wat hij zoekt én ontdekken wat relevant voor hem is

Findability: Users can easily find content or functionality that they assume is present in a website.

Discoverability: Users encounter new content or functionality that they were not aware of previously.

(Nielsen Norman Group)

Inzichten



AANVRAAG

Conversie op de transacties is laag maar we kunnen met de huidige data niet duiden waar dit door komt

Op dit moment is het nog een onderbuik gevoel dat het 'laag' is. Tijdens het ontwerpen moeten we manieren bedenken om dit te kunnen meten zodat we kunnen bepalen wat ons doel is en welke aanpassingen nodig zijn om dit doel te halen.



PUSH / PULL **OMNICHANNEL**

We ontwerpen niet alleen wat de bezoeker komt halen maar ook wat wij kunnen brengen

In de meeste situaties reageren we op de burger via mail/sms/etc. Alleen als de burger iets anders wilt dan standaard, dan ga je zelf naar MijnDenHaag om dat te regelen.

We ontwerpen dan ook meer dan alleen de interface van het nieuwe MDH. We ontwerpen de informatie flow via MDH, mail en berichten.

Op naar de volgende fases!

Proces

Validatie op eind november / begin december



In gesprek: vragen en feedback

Het is een succes als	Dit meten we in	Dit is ons doel	Zo vieren we het
de kernwaarden persoonlijk, gemakkelijk en betrouwbaar in de digitale producten wordt ervaren door de doelgroep	De uitkomsten van de werkgroep omnichannel volgen qua meetbaarheid	Dat we de norm willen halen die gesteld gaat worden in de werkgroep omnichannel	Geleerde lessen online delen met de ambtenaren die de face to face interactie daarna oppakken.
Een plek voor de bezoeker om alles te vinden wat ze zoeken	Toptaken onderzoek en periodiek meten (bv. 1x per jaar) met analytics en KTO	Top 90% van de taken van alle bezoekers een url waar ze geholpen worden en wat 90% van de bezoekers kan vinden	De resultaten delen met de andere gemeenten omdat dit ook voor hen erg goed toepasbaar is
We WCAG 2.1 AA compliant zijn	De accreditatie zelf	officiële accreditatie door gecertificeerde instelling	inzenden accessibility award
Toptaken van de zakelijke bezoekers een plek geven op denhaag.nl	URL huidige ondernemers-portaal heeft een redirect naar denhaag.nl	Top 80% van de taken van zakelijke bezoekers een url waar ze geholpen worden	Wethouder economie benoemt dit, viert dit. bv op het ondernemers-ontbijt.
Wordpress live op denhaag.nl domein met de content gemigreerd of deels handmatig ingericht	Wordpress cms live	Wordpress cms live	Teamborrel en iemand (wethouder?) knipt een wordpress lintje door
Alle componenten worden gemaakt volgens de richtlijnen van het NL design systeem en alle componenten staan op github onder het NL design systeem domein	Voldoet aan Definition of Done in Design en in Code. En is traceerbaar in de code via een link	100% van alle componenten	VNG kennisdelen artikel naar alle andere gemeenten en de NLDS Community
De nieuwe site moet FTE neutraal zijn voor de gemeente	aantal FTE	zelfde FTE of minder gemeente breed	inspiratie middag voor nieuwe content in de stad
als er beleid op wordt gevoerd op de content qua inclusiviteit	De redactieformule - Def. of done	Het beleid is gepubliceerd	Prijs winnen meest inclusieve website van Nederland
Een aantrekkelijk systeem om subsites te creëren die gebruik maakt van het CMS en de componenten.	4/5 sites die gelanceerd wordt na afronding van het project maakt gebruik van de componenten en het CMS	We willen dat 80% van de nieuwe sites van dit systeem gebruik maakt	Lego loterij
wij de toolkit bieden aan "participatiemensen" die heb in staat stelt succesvolle participatie projecten te draaien	de participatie platformen zijn onderdeel van dh.nl en niet meer eigen omgeving	80% van de huidige participatiesites worden gemigreerd naar de nieuwe omgeving	kroegentocht door alle wijken