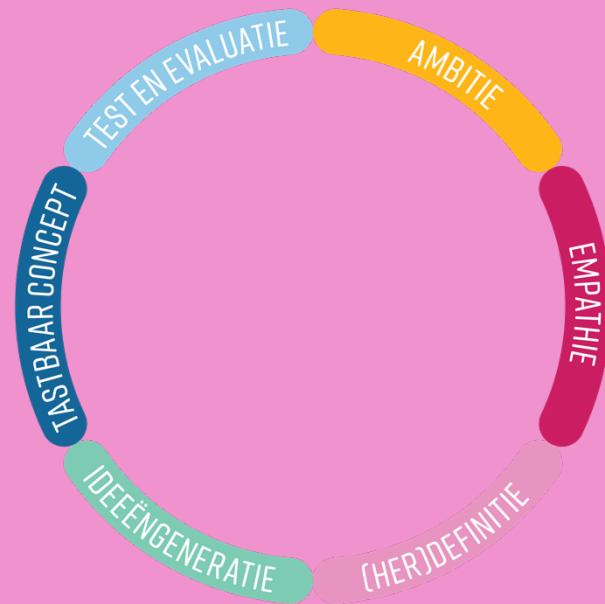


# EXPERIMENT HERKENBARE OVERHEID

Programma Mens Centraal: Margot Lagendijk & Marcello Noto  
Perspective: Sabine Croes, Renske Verweijen & Markus Leineweber

2258 v.3.0 | Rapportage | 16 december 2021



**PER  
SPEC  
TIVE.**



# INHOUD

1. Introductie	p. 3 - 4
<i>Beschrijving van de achtergrond en de doorlopen stappen</i>	
2. Samenvatting	p. 5 - 10
<i>Beknopte samenvatting van de belangrijkste bevindingen</i>	
3. Ambitie	p. 11 - 13
<i>Definiëren van de doelstellingen</i>	
4. Empathie	p. 14 - 19
<i>Beschrijving kerninzichten interviews stakeholders</i>	
5. (her)Definitie	p. 20 - 25
<i>Uitgangspunten en voor de oplossing</i>	
6. Ideeëngeneratie	p. 26 - 33
<i>Genereren van oplossingsrichtingen</i>	
7. Tastbaar concept	p. 34 - 44
<i>Tastbaar maken van de oplossingsrichtingen</i>	
8. Test en evaluatie	p. 45 - 59
<i>Beschrijving van de inzichten uit de test onder burgers en stakeholders</i>	

# ACHTERGROND

Momenteel ontvangt de burger bij een levensgebeurtenis communicatie van verschillende overheidsinstanties. Deze communicatie kan onsamenvattend overkomen. Burgers missen geregeld het overzicht, weten niet precies waar in het proces ze zich bevinden en wat ze als volgende stap moeten doen.

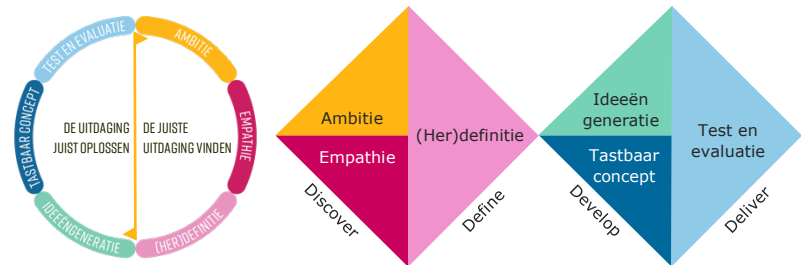
Herkenbare berichtgeving rondom een levensgebeurtenis moet duidelijkheid bieden in waar men zich in het traject bevindt, wat er van hen verwacht wordt, wie de afzender van een bericht is, welke rol deze partij in het traject vervult en waar men terecht kan voor vragen.

Vanuit eerder onderzoek is al veel bekend over de ervaringen en behoeften van burgers rondom dit vraagstuk. Programma Mens Centraal wil op basis van deze informatie een oplossingsrichting ontwikkelen en toetsen wat deze richting kan betekenen in de context van iemands leven. In dit project borduren we voort op het resultaat van het project 'Eén Herkenbare Overheid' (2019).

Omdat de communicatie rondom een levensgebeurtenis verspreid over een langere periode plaatsvindt, is het belangrijk dat de aanpak dit nabootst zonder dat er al te lange tijd overheen gaat. Door de factor tijd op deze manier mee te nemen, kunnen we het effect van de oplossingsrichting op de doelstellingen nagaan.

We hebben dit traject opgepakt aan de hand van het Public Design Wiel (voor meer informatie het Public Design Wiel zie: <https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2020/07/17/handreiking-public-design>).

De eerste helft/diamant (de juiste uitdaging vinden) is hierbij versneld doorlopen; er was immers al veel bekend. De focus lag op de tweede diamant (de uitdaging juist oplossen). Ook hier borduurden we voort op eerder ontwikkelde voorstellen. In iteratieve stappen en in co-creatie met burgers en stakeholders is er gewerkt aan een oplossingsrichting die waarde toevoegt voor burgers én overheid.



# AANPAK

Onderstaand de stappen die we in dit project hebben doorlopen. Deze komen overeen met het Public Design Wiel. Omdat in een eerder stadium al concepten zijn ontwikkeld, lag de focus nu vooral op het tweede deel van het van het Wiel (Ideeëngeneratie – Test & evaluatie).

Ambitie	Empathie	Ideeëngeneratie	Tastbaar concept	Test & evaluatie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werksessie (2 uur) met het kernteam</li> <li>• Afstemmen praktische zaken (o.a. planning)</li> <li>• Delen van relevante informatie, etc.</li> <li>• Vaststellen klantreizen, doelgroep, doel, deliverables en scope</li> <li>• Samenstellen multidisciplinair projectteam</li> <li>• Vaststellen van te interviewen stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deep-dive in bestaande informatie, eerder onderzoek en in de gekozen klantreizen</li> <li>• 6 interviews met relevante stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>• Genereren van twee oplossingsrichtingen (o.b.v. eerdere voorstellen) m.b.v. design sprint technieken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>• Bespreken feedback co-creatie sessies</li> <li>• Keuze en uitwerking aanpassingen per oplossingsrichting</li> <li>• Bepalen aanvullende communicatie voor het experiment</li> <li>• Definitief maken experimentopzet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviews met N=18 burgers, N=12 per klantreis</li> <li>• N=9 gesprekken digitaal en N=9 gesprekken fysiek in de bibliotheek</li> <li>• Doorleven van klantreis a.d.h.v. uitgewerkte tastbaar concept van de oplossingsrichting</li> <li>• De verschillende routes worden wisselend als eerste behandeld</li> <li>• Indien nodig maken we tussentijds aanpassingen/iteraties</li> <li>• N=6 gesprekken met stakeholders</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>• Terugkijken op het proces en de methodiek</li> <li>• Bespreken inzichten experiment, toets op aannames</li> <li>• Bepalen vervolgstappen: stoppen, andere oplossingsrichting, iteratie of implementatie</li> <li>• Bepalen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wel/niet organiseren stakeholder sessie</li> <li>• Wel/niet opstellen design brief</li> </ul> </li> </ul> <p>Opleveren rapportage door Perspective</p>
	<p><b>(Her)definitie</b></p>	<p>Perspective werkt oplossingsrichtingen uit</p>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team</li> <li>• Aanscherpen aannames en hypothesen</li> <li>• Opstellen kaders oplossing: gewenste ervaring burgers en criteria oplossing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 (remote) co-creatie sessies van 2,5 uur</li> <li>• Ieder met N=4 burgers (conceptuele denkers)</li> <li>• Doorleven eerste oplossingsrichtingen</li> <li>• Begrijpen, aanscherpen, verdiepen en aanvullen</li> </ul>			
	<p>Uitwerken definitieve kaders door Perspective</p>	<p>Bundeling feedback per richting door Perspective</p>	<p>Perspective werkt tastbaar concept uit en bereidt test voor</p>	<p>Uitwerking resultaten door Perspective</p>	<p>Optioneel: uitwerken design brief door Perspective</p>

# SAMENVATTING BEVINDINGEN

*Beknopte samenvatting van de belangrijkste bevindingen*



# VAN VISUELE IDENTITEIT NAAR ÉÉN OVERHEID GEDACHTE

De opdracht van dit traject was om een **visuele, herkenbare en uniforme taal** voor communicatie van verschillende overheidsorganisaties rondom levensgebeurtenissen te ontwikkelen en te toetsen, om zo burgers optimaal te ondersteunen in hun klantreis. Startpunt hiervoor was de uitkomst van het project 'Eén Herkenbare Overheid' (2019), waarin eerste ontwerpen voor een dergelijke taal zijn gemaakt en getoetst (zie kader hieronder).

Uit gesprekken met stakeholders van verschillende overheidsorganisaties in de empathiefase van dit project bleek echter dat het bieden van enkel overzicht niet voldoende is om de burger optimaal te ondersteunen. Onzekerheid moet wegnomen worden, overzicht en relevante informatie moet aangereikt worden, de burger moet in controle zijn en een handelingsperspectief moet geboden worden. Het toevoegen van een visuele, herkenbare identiteit aan communicatie is bij lange na niet voldoende om het gewenste overzicht en handelingsperspectief te bieden. De opdracht is op basis van dit voortschrijdend inzicht daarom in de loop van het traject aangepast. En in lijn daarmee is - rekening houdend met de richtlijnen uit het vorige traject - in dit traject aan een nieuw type oplossingsrichting gewerkt; **de beleving van één overheid**.

## Richtlijnen vorig traject 'Eén Herkenbare Overheid' (2019):

- De identiteit is herkenbaar neutraal, past zich op uiteenlopende contexten aan met behoud van eigen herkenbaarheid, is altijd ondergeschikt aan de identiteit van de afzender en is toepasbaar op uiteenlopende situaties.
- De identiteit activeert en stimuleert zelfredzaamheid, staat symbool voor verheldering en handelingsperspectief, straalt expertise en toegankelijkheid uit en is behulpzaam, helder, eerlijk, geruststellend, praktisch en proactief.
- De identiteit is voorbereid op veranderingen in de maatschappij en gaat voorbij aan de waan van de dag.
- De identiteit heeft niet één vaste vorm, de vorm van de identiteit volgt de functie.
- De identiteit is geen keurmerk of stempel, heeft geen expliciet afzenderschap, is niet belerend en kan niet los worden gezien van dienstverlening en haar functies.



# ÉÉN OVERHEID GEDACHTE

In dit traject is dus gewerkt aan een oplossingsrichting die moet bijdragen aan de beleving van één overheid, om zo overzicht en handelingsperspectief bij levensgebeurtenissen te creëren voor de burger. Uit de gesprekken met **burgers** bleek dat zij de volgende behoeften hebben ten aanzien van een herkenbare overheid:

- Een duidelijke plek / ingang voor informatie en taken.
- Eenduidige vormgeving en afzenderschap.
- Inzicht in de status en waar men zich in de klantreis bevindt.
- Hulp bieden bij het bewaren en terugvinden van informatie.
- Zichtbaarheid door de tijd heen of op sleutelmomenten.
- Minimaliseren van het aantal handelingen in de klantreis.
- Bieden van handelingsperspectief als er actie nodig is.
- Actief ondersteuning bieden bij vragen.



Kijkend naar de invulling van een herkenbare overheid vanuit burgers en stakeholders, is er een tastbaar concept ontwikkeld dat:

1. De **één overheid gedachte als uitgangspunt neemt** en communiceert vanuit **MijnOverheid** zonder invulling te willen geven aan de technische inrichting. Eén overheid is, in lijn met de visie van de burger, in dit project neergezet als een **centrale ingang**.
2. Bestaande en nieuwe initiatieven elkaar laat **versterken**. Door de nieuwe initiatieven worden bestaande extra onder de aandacht gebracht.
3. Een **stip op de horizon** moet zijn voor Programma Mens Centraal om te bepalen welke stappen we morgen moeten nemen om daar te komen.
4. Aansluit bij wat de burger **kent en vertrouwt**.
5. In dienst staat van bestaande en nog te ontwikkelen functies: **vorm volgt functie**.

**Stakeholders** van verschillende overheidsorganisaties geven de volgende richtlijnen mee als het gaat om een herkenbare overheid:

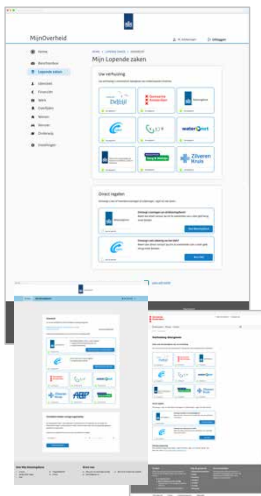
- Burgers alleen informeren is onvoldoende, het bieden van handelingsperspectief (als einddoel) is essentieel.
- Zo min mogelijk afzenders en nieuwe platforms.
- Er zijn kansen om meer gezamenlijk op te pakken en processen meer centraal te regelen. Dit vraagt heldere aansturing en rolverdeling, maar kan voor de organisatie efficiëntie opleveren.
- Aanpassingen aan bestaande touchpoints en processen kosten tijd en vragen om intensief stakeholdermanagement. De meerwaarde voor de burger moet dan ook onomstotelijk vaststaan.
- De start van een levensgebeurtenis/klantreis is een belangrijk moment voor informatievoorziening.



# SUCCESELEMENTEN OPLOSSING (I)

De bedachte oplossingsrichting is uitgewerkt als tastbaar concept en getoetst onder burgers en stakeholders. Het tastbaar concept is geen blauwdruk van de oplossing. Het is een concept om te ontdekken welke elementen belangrijk zijn en aanslaan. Hierbij zijn de levensgebeurtenissen 'verhuizen' en 'overlijden' als uitgangspunt genomen. De volgende elementen van het tastbaar concept werden door zowel burgers als stakeholders erg gewaardeerd:

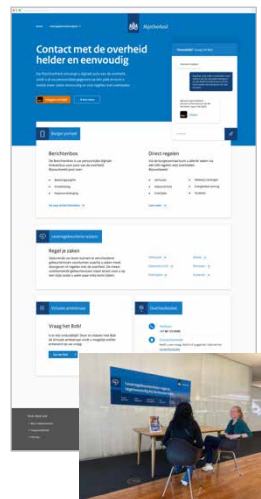
## MijnOverheid als centrale ingang



Met een centrale ingang bedoelen we één (digitale) plek / locatie die de burger via verschillende kanalen kan bereiken: online, telefonisch en mogelijk ook aan een fysieke balie (zie p. 53). Deze centrale ingang geeft de burger rust. Hij weet waar hij informatie kan vinden en waar hij heen moet om iets te regelen. Ook stakeholders erkennen het belang van een centraal punt. Naast dat dit hen als organisatie efficiëntie kan bieden, zien zij een duidelijke meerwaarde voor de burger. Een centrale ingang lijkt essentieel voor een beleving van één overheid.

De keuze voor MijnOverheid was voor beide groepen logisch: het is overheidsoverstijgend, nu al de plek voor berichten en heeft geen specifieke functie/taak (zoals belastingen).

## Digitaal als uitgangspunt, fysiek ondersteunend



Een digitale oplossing is voor veel mensen en situaties voldoende, maar er moet wel een 'fysiek' alternatief zijn voor de gevallen waarbij er meer (persoonlijke) ondersteuning nodig is. Op basis van de gesprekken met burgers in dit project lijkt een centraal telefoonnummer de meest gewenste oplossing voor eerste vragen en onzekerheid.

Gemeenten zien het als hun rol om burgers te blijven ondersteunen, ook als er meer centraal geregeld wordt. Goede afstemming is nodig om op verschillende plekken de burger optimaal te kunnen ondersteunen bij vragen. Het digitaal goed doorgeleiden van vragen is hier ook een onderdeel van.



# SUCCESELEMENTEN OPLOSSING (2)

De volgende elementen van het tastbaar concept werden door zowel burgers als stakeholders erg gewaardeerd:

## Visueel overzicht status



Het visueel maken aan wie de verhuizing/overlijden is doorgegeven, door middel van logo's en groene bollen, is een quick win en geeft burgers een gevoel van overzicht en controle. Ook het duidelijk weergeven bij welke organisaties nog actie nodig is, wordt gewaardeerd. Stakeholders zien bij dit laatste nog wel enkele praktische bezwaren (zie pagina 10). Het opnemen van semioverheden in dit overzicht voelt voor zowel burgers als stakeholders heel logisch. Maar het is voor voor burgers niet altijd duidelijk welke organisaties precies onder de overheid vallen. Sommigen staan er ook voor open om op langere termijn enkele "essentiële" commerciële partijen in het overzicht op te nemen (denk aan energieleveranciers). Om zo een ultiem overzicht te hebben.

## Visuele herkenbare taal / identiteit



Het laden van MijnOverheid als dé ingang om alles te vinden en te regelen, zal enige tijd kosten. Het hanteren van een visuele herkenbare taal die vertrouwen uitstraalt helpt hierin.

In dit project is gekozen voor een bekende taal, de stijl en het blauw van MijnOverheid. Deze werd door zowel burgers als stakeholders omarmd en sluit aan bij de één overheid gedachte. Het voelt bekend en vertrouwd. Burgers hebben niet altijd een goed idee welke organisaties er allemaal onder de overheid vallen en leggen daarom sneller de link met de ene overheidsorganisaties dan met de andere. Het herhaaldelijk communiceren met één visuele taal en verwijzen naar één ingang helpt om dit soort verwarring te voorkomen

# HAALBAARHEID

Er is in dit project bewust gekozen om de praktische haalbaarheid van scenario's secundair te laten zijn op de wenselijkheid. Op deze manier kon bij burgers en stakeholders achterhaald worden welke elementen belangrijk zijn. Met stakeholders is ook gesproken over de haalbaarheid. Om te komen tot een overheidsorganisatie overstijgende centrale ingang waar burgers overzicht krijgen en direct kunnen handelen kunnen onderstaande stappen worden doorlopen. Hierbij zijn de eerste twee stappen relatief snel te realiseren. De laatste twee stappen zullen meer voeten in de aarde hebben.



## 1. Overzichtspagina op MijnOverheid (na inlog)

Het creëren van een overzichtspagina na de inlog met daarop zichtbaar welke organisaties op de hoogte zijn gesteld van de wijziging rondom een levensgebeurtenis.

Het doorverwijzen vanuit deze pagina naar andere pagina's van overheidsorganisaties waar een handeling vereist is.



## 2. Contentpagina's op MijnOverheid (voor inlog)

Het centreren van voor burgers relevante informatie. Het gaat hierbij om het bundelen van informatie op de MijnOverheid contentpagina's over de verschillende levensgebeurtenissen (zie p. 44).

Eventueel kan er doorverwezen worden naar andere pagina's, zolang het complete overzicht ook op deze pagina's te vinden is.



## 3. Functies uitbreiden & minder handelingen

Het uitbreiden van de functies binnen MijnOverheid rondom levensgebeurtenissen. Denk aan Track & Trace en het doorverwijzen naar (nog te ontwikkelen) specifieke pagina's.

Het aantal handelingen voor de burger minimaliseren, bijvoorbeeld door DigiD single sign-on.



## 4. Centraliseren van processen & integraal burger-beeld

Het centraliseren van processen in MijnOverheid kan efficiëntie opleveren voor overheden en een duidelijk startpunt geven voor de burger. Verhuizen wordt hier veelal als voorbeeld gegeven.

Idealiter ontstaat er een integraal beeld van de burger, waardoor deze optimaal kan worden ondersteund. Meerdere organisaties hebben hier toegang toe.

### Belangrijkste barrières:

- Er moet volmondig en resoluut gekozen worden voor één ingang. Half werk creëert verwarring en staat succes in de weg.
- Centrale aansturing, verantwoording nemen en leiderschap zijn noodzakelijk voor het welslagen.
- Privacy en AVG zijn gevoelige issues; wie krijgt toegang tot welke informatie. Hier dient helderheid over te komen.
- Processen bij de betrokken overheidsorganisaties moeten op orde zijn anders straalt dit af op de rest.
- Er moet een goede balans gecreëerd worden tussen wat kan in de mijnomgeving van aparte organisaties en binnen MijnOverheid.
- Rol gemeentes bij verhuizing (controles en bieden 'ervaring') vastleggen.

# DEEL I: AMBITIE

*Definiëren van de doelstellingen*



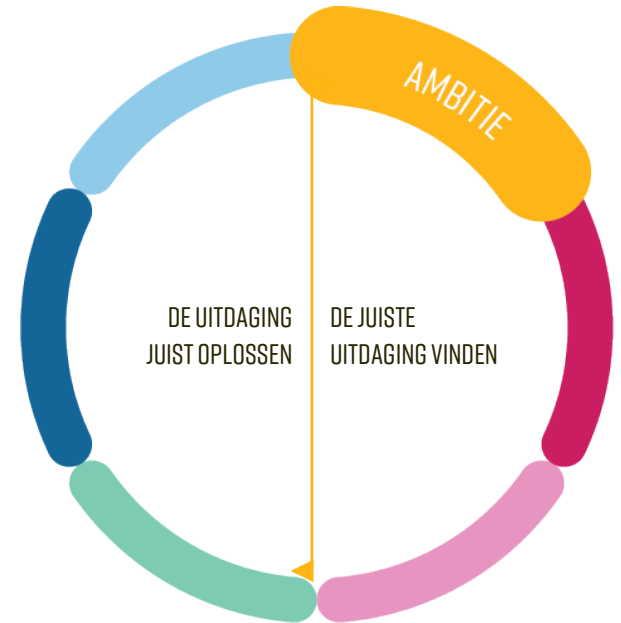
# AMBITIE

## Sessie

De eerste fase van het project bestond uit een sessie met het kernteam waarin we de uitdaging scherp moesten krijgen. Tijdens de sessie:

- zijn het voorgaande traject en andere relevante onderzoeken besproken
- zijn de de planning en de aanpak van het project in grove lijnen opgesteld
- is er beschreven wat het doel van dit project is: wat moet het concreet opleveren en waar moet het uiteindelijk aan bijdragen?
- is het multidisciplinaire team samengesteld – bestaande uit het kernteam en stakeholders van Gebruiker Centraal en de Sociale Verzekeringsbank/Novum. Door deze stakeholders aan te haken bestond ons multidisciplinair team uit mensen met kennis en expertise over verschillende onderdelen van de uitdaging en van processen bij verschillende overheidsorganisaties.
- zijn de betreffende klantreizen bepaald: overlijden en verhuizen. Er is bewust gekozen voor een over het algemeen meer praktische en meer emotionele klantreis, waarbij er contact is met verschillende overheidsorganisaties. Daarnaast zijn beide klantreizen eerder al goed in kaart gebracht wat ons in staat stelde om ons te focussen op de herkenbaarheid en uniformiteit.
- zijn stakeholders voor de eerste interviews geïdentificeerd

De doelstellingen voor deze fase zijn gedurende vervolgsessies steeds verder aangescherpt. Op de volgende pagina's zijn alleen de definitieve doelstellingen weergegeven.



## DOELSTELLINGEN

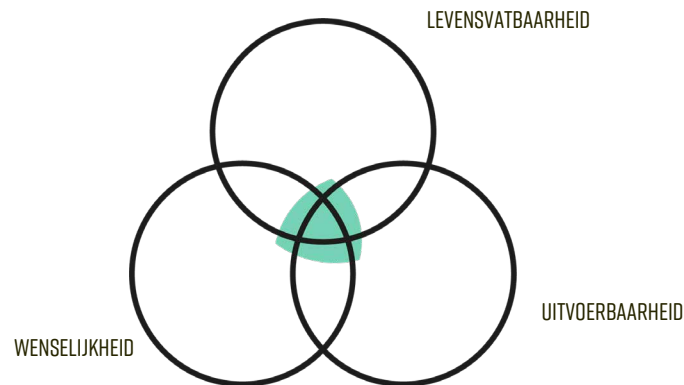
### Organisatie doelstelling:

Het ontwikkelen van een visuele, herkenbare, uniforme taal voor communicatie van verschillende overheidsorganisaties rondom levensgebeurtenissen om zo burgers optimaal te ondersteunen in hun klantreis.

### Project doelstelling:

- 1) Inzicht in een te agenderen oplossingsrichting die de burger helpt in zijn behoeften en uitdagingen en die past binnen de opgestelde kaders (zie pagina 22).
- 2) Input voor vervolgon ontwikkeling: criteria voor succes, elementen die wel en niet goed werken, ontwerpruimte. Deze input is zowel nodig als er een nieuwe iteratieronde gewenst is, als in het geval van implementatie van de Design Brief.

Programma Mens Centraal wil met dit project toetsen welke oplossingsrichtingen haalbaar zijn en waarde toevoegen. Daarbij kijken we vooral naar de waarde voor de burger (wenselijkheid), maar ook naar de waarde voor de overheidsorganisatie (levensvatbaarheid). Idealiter willen zij een oplossing die duidelijk is en waarde oplevert met minimale of beperkte inspanning en aanpassingen. Als deze er niet blijkt te zijn dan is dat ook een uitkomst. De opties worden bewust open gehouden en er worden verschillende scenario's verkend om uiteindelijk tot een gedeeld beeld te komen van wat oplossingen kunnen zijn en op welke termijn wat realiseerbaar is.



### Kernvragen die tijdens dit project centraal stonden:

- Hoe kunnen we een oplossing creëren die wenselijk is? Dat wil zeggen waarde toevoegt voor de burger en hen helpt in hun uitdagingen.
- Hoe kunnen we een oplossing creëren die goed uitvoerbaar is? Die breed gedragen wordt door stakeholders en past binnen hun processen.
- Hoe kunnen we een oplossing creëren die levensvatbaar is? Dus waarde toevoegt voor de verschillende overheidsorganisaties.

# DEEL 2: EMPATHIE

*Beschrijving kerninzichten interviews stakeholders*



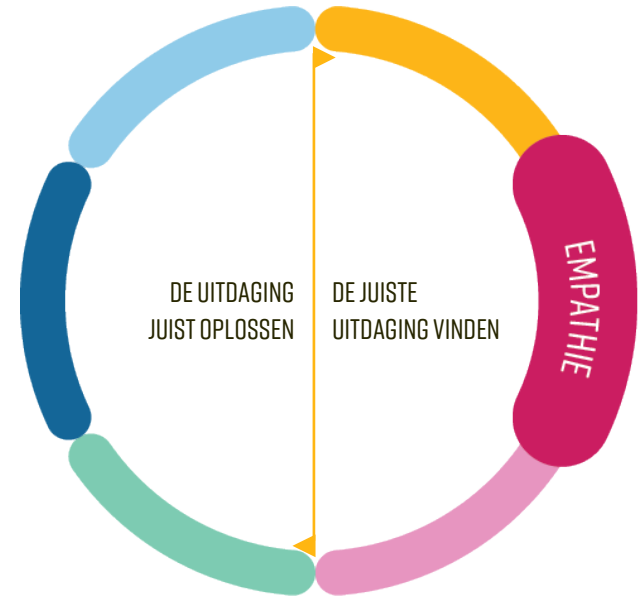
# EMPATHIE

Gezien er in het vorige traject al uitgebreid met burgers is gesproken over een herkenbare overheid, is besloten om in dit traject in de empathie fase alleen met stakeholder te spreken. Voorafgaand aan die gesprekken is er een deep dive gedaan in alle bekende informatie en voorgaande trajecten.

## Interviews met N=6 stakeholders

Daarna hebben we N=6 video-interviews met stakeholders werkzaam bij verschillende overheidsorganisaties gehouden. Met hen is gesproken over wat zij onder het begrip herkenbare overheid verstaan, welke behoeften en welke uitdagingen zij zien op dit gebied en welke kennis zij hebben over de burgers waar ze mee in aanraking komen. Ook hebben we met hen stilgestaan bij de haalbaarheid van eventuele wijzigingen in hun processen, waarbij we de uitkomsten en prototypes (NL wijzer) van het voorgaande traject als uitgangspunt hebben genomen.

We hebben stakeholders gesproken van 1) organisaties die betrokken zijn in de klantreizen overlijden en verhuizen en 2) organisaties die ons meer inzicht konden geven in overheidsbrede of overkoepelende communicatie en initiatieven. Organisaties waarmee we hebben gesproken waren de gemeente Zeewolde, de gemeente Rotterdam, de Belastingdienst, provincie Groningen, Gebruiker Centraal en Logius.



## KERNINZICHT 1 & 2

**Overheidsorganisaties zien (veel) praktische bezwaren bij het toevoegen van een visuele identiteit aan hun communicatie. Aanpassingen in (digitale) touchpoints duren lang en vragen om intensief stakeholdermanagement.**

*"Op zich vind ik het best een goed idee, maar als je me naar een realistisch tijdsplan vraagt voor zo'n aanpassing aan een brief dan praten we wel over 5 tot 7 jaar."*

*"Ik probeer al 10 jaar iets aan de huisstijl te doen, maar onze sjablonen staan vast. Daar kom je niet zo maar aan."*

*"Ik kan het wel een goed idee vinden, maar er zijn veel anderen die hier ook iets van moeten vinden. Daarnaast is dit niet de eerste keer dat er een idee is om iets aan een brief toe te voegen. Je wil ook niet dat er teveel afleiding van de inhoud van de brief is."*

*"Of het nou een brief of digitale communicatie is, de problemen zijn hetzelfde."*

*"Het is altijd moeilijk om er op het gebied van dienstverlening en communicatie iets doorheen te krijgen. Er is altijd wel iemand die zegt 'dat ga ik niet doen.'"*

*"Een zin 'meer informatie kan je vinden op..' kan natuurlijk altijd. Zelfs een QR code lukt denk ik nog wel."*

*"Voor ons zou het wel haalbaar zijn om brieven aan te passen. Mits het in de vrije ruimte past. Ze moeten geen vaste formats aanleveren."*

*"Het kost veel moeite om alle lagen in de overheid mee te krijgen in ICT-achtige trajecten. Dat is heel herkenbaar vanuit verschillende projecten."*

**Overheidsorganisaties lijken alleen bereid om aanpassingen aan eigen (digitale) touchpoints door te voeren indien de meerwaarde voor burgers onomstotelijk vast staat. De mate waarin ze het probleem herkennen verschilt sterk.**

*"Als je kan laten zien dat de burger hier mee geholpen is, krijg je de organisatie wel mee."*

*"Natuurlijk is alles mogelijk als het echt meerwaarde creëert, maar in het geval van onze eigen communicatie vraag ik me dat af."*

*"Ik vraag me af wat we hier mee willen en wat de waarde voor burgers werkelijk is. Als alleen de overheidsorganisaties iets toevoegen aan hun communicatie, gaat dat de burger dan echt helpen?"*

*"Ik denk dat dit vooral voor complexe zaken relevant is. Wanneer er een hele trein van verschillende overheidsorganisaties is. Kan me dat vanuit de gemeente niet goed voorstellen. De meeste zaken zijn niet zo complex."*

*"Ik herken het wel dat burgers niet weten waar ze moeten zijn met vragen. Pin me niet vast op de cijfers maar volgens mij gaan bijna 50% van de telefoontjes naar mijnoverheid.nl over inhoudelijke vragen naar aanleiding van een bericht in de berichtenbox. Dat mensen daarvoor niet bij mijnoverheid moeten zijn, maar bij de afzender van het bericht is niet duidelijk."*

*"Ik weet dat burgers wel eens in de war zijn bij welke afdeling van ons ze moeten zijn. Dat het ook over overheidsorganisaties gebeurt, was ik minder van op de hoogte."*

*"Minder overzicht is er mogelijk niet door meerdere overheidsinstellingen, maar door meerdere taken die je moet uitvoeren, zoals bij overlijden. Dat zorgt voor minder overzicht."*



## KERNINZICHT 3 & 4

**Burgers alleen informeren biedt onvoldoende meerwaarde. Het bieden van handelingsperspectieven is essentieel. Er zijn veel vragen over de achterliggende 'portal' en wat de burger hier concreet kan doen.**

*"Waar verwijst de brief dan naar? Wat kan je op dat portal? Dat lijkt me een belangrijker punt dan hoe je mensen daar naartoe verwijst. Als je de burger op dat platform écht verder kan helpen, is er een stuk meer mogelijk dan als je de burger alleen informatie geeft."*

*"Het moet naar een portal verwijzen waar alle organisaties op aangesloten zijn. We hebben natuurlijk al een berichtenbox. Daar zouden we wel meer mee willen, maar dat is technisch niet altijd haalbaar vanuit het rijk."*

*"Communicatie is geen 1000 dingen doeje. Je lost er niet alles mee op, de dienstverlening erachter moet ook kloppen."*

*"In alles proberen wij handelingsperspectief mee te geven."*

*"Als je dit wil oplossen is het meer dan communicatie alleen, dan moet je ook een dienstverlening aanpassen. Ik zou het heel mooi vinden als we vanuit de overheid kunnen zeggen 'jij bent ontslagen, we helpen je'. Een portal waar burgers hun gegevens aanpassen en waar de overheid alles uithaalt. Maar de burger moet nu nog steeds bij heel veel loketten aankloppen om wijzigingen door te geven."*

*"Een soort track en trace kan een goede oplossing zijn. Ook om inzicht te bieden in waar een aanvraag nu zit en wie ermee bezig is. Die black box is zowel voor de burger als voor de ambtenaar soms wel moeilijk."*

*"Je moet zorgen dat de achterkant ook geregeld is, niet alleen de voorkant."*

*"Het moet vooral een startpunt zijn om taken te initiëren. Dat je alle taken met één handeling in gang kunt zetten."*

**Overheidsorganisaties zien kansen om meer gezamenlijk op te pakken. Bijvoorbeeld door processen meer centraal te regelen, waardoor er meerwaarde ontstaat voor de organisatie zelf. Dit vraagt om een heldere definitie van rollen van verschillende overheden, een toekomstvisie en strategische aansturing.**

*"Nederland bestaat uit ruim 350 gemeenten. Als je dingen over levensgebeurtenissen heen wil wijzigen, dan moet je iedere gemeente daarin meekrijgen. Een visie en richtlijn vanuit het rijk is dan essentieel."*

*"Waarom wordt de verhuizing nog bij digitaal gemeenteloket doorgegeven (90% gaat online). Al die gemeente die een loket daarvoor hebben moeten regelen, 350x formulieren bouwen, koppelingen maken etc. Waarom niet 1 online verhuisloket. Zo hebben ze dat in Denemarken geregeld."*

*"We werken slecht samen als overheid, ik denk dat dat veel beter kan. Dat begint met duidelijke communicatie en slim doorverwijzen naar de juiste partij. Maar in het ideale plaatje zou je ook één dienstverlening willen bieden."*

*"Er gebeurt zoveel bij iedere organisatie apart. Het is moeilijk initiatieven over zoveel organisaties te bundelen. Denemarken en Estland vind ik mooie voorbeelden, daar hebben ze gezegd 'je moet je als gemeente maar schikken', soms is dat nodig."*

*"We hebben nu eigen mandaat en eigen regels. Maar laat het rijk maar stelling nemen en zeggen 'zo gaan we het doen', ik zou er blij mee zijn."*

*"Verandering binnen overheidscommunicatie en dienstverlening is telkens heel ambitieus. Als je niet alleen pleisters wilt plakken dan moet je zaken echt anders opzetten, het systeem anders inrichten. In andere landen ligt er minder bij de gemeenten en is er meer centraal geregeld."*

## KERNINZICHT 5 & 6

**Overheidsorganisaties wensen zo min mogelijk afzenders, logo's en zo min mogelijk nieuwe platforms. Er is immers al genoeg. Men raadt aan om waar mogelijk aan te sluiten bij bestaande diensten. Dit is het meest helder voor de burger.**

*"Ik denk direct aan een digitaal loket. Maar het moet wel heel logisch voelen. Niet een geforceerd idee waarvan mensen denken 'weer zoiets'. En welke afzender dan? Want als ik een verzakking van mijn huis heb denk ik niet direct aan de overheid."*

*"Moet je niet iets doen met overheid.nl? Dat is groeiende, dat kan je goed gebruiken en uitbouwen. Niet helemaal iets nieuws, mensen moeten al wennen dat steeds meer digitaal moet. Dat zou mijn grootste bezwaar zijn"*

*"Ik denk dat je prima een nieuw platform kan inrichten. Uiteindelijk wennen mensen er wel aan, iedereen is nu ook gewend aan DigiD. En als je ernaar verwijst vanuit overheidswebsites en mensen moeten inloggen met DigiD dan krijgt het vanzelf wel de overheidsstempel en het vertrouwen."*

*"Nu halen mensen rijksoverheid en mijnsoverheid al door elkaar. Dat is op zich niet erg, maar moeten wel opletten dat het niet nog meer wordt."*

*"Je hoeft ook niet alles op één plek te regelen, als je maar doorverwezen wordt naar de juiste plekken. Dan kan je nog steeds gebruik maken van de diensten/systemen die de organisaties zelf hebben ingericht."*

*"Burgers hoeven niet te begrijpen waar ze zijn, als ze maar op de juiste plek komen, weten wat ze daar moeten doen en waar ze terecht kunnen voor vragen."*

*"Je moet dus niet willen concurreren met andere overzichten. Van andere overheden of organisaties. Laat ons gaan voor één overzicht waar alle partijen zich aan kunnen committeren."*

**Overheden zien grote verschillen in de rol die zij binnen een klantreis/ levensgebeurtenis spelen. Ook benoemen ze dat de start van een klantreis een belangrijk punt is voor informatie en handelingsperspectief en dat zij daar niet altijd aanwezig zijn. Het initiëren van alle relevante taken op één plek/portal heeft toevoegde waarde voor burgers, zo luidt het credo.**

*"Hoe mooi zou het zijn als je ergens kan aangeven 'dit is er veranderd' en je krijgt een lijstje 'ok, we geven het aan deze instanties door', je moet het hier nog zelf doorgeven."*

*"De klantreis overlijden heeft een duidelijk startpunt waar je op aan moet sluiten met je informatievoorziening. En als je dan een digitaal overzicht krijgt met alles wat je nog moet doen, dan geef je de burger handelingsperspectief."*

*"Sociale en emotionele klantreizen, bijvoorbeeld als het gaat om uitkeringen en vangnetten, daar is dit het meest geschikt voor. Dan is de burger in contact met verschillende overheidsinstanties en is er ook niet altijd een duidelijk punt waar men meer hulp of informatie kan krijgen."*

## KERNINZICHT 7

**Overheden benadrukken ook de rol van niet-publieke organisaties in de klantreis. Het is belangrijk om aan te sluiten op informatie die zij bieden en eventuele samenwerking te verkennen. Dit geldt zowel voor het begin van de klantreis (b.v. samenwerking met uitvaartondernemer) als voor het vervolg van de klantreis (b.v. opzeggen bankrekeningen en abonnementen).**

*"Een klantreis bestaat niet alleen uit overheidsorganisaties en er wordt ook door andere partijen al heel veel aangeboden. Een extra checklist door de overheid gaat mensen niet verder helpen. Die geven uitvaartondernemers en Vereniging Eigen Huis ook al."*

*"Ik vraag me af of levensgebeurtenissen alleen met de overheid te maken hebben. Er is ook raakvlak met andere organisaties en bedrijven. Bovendien hebben burgers vaak ook geen gemeenschappelijke definitie van wat bij de overheid hoort. Voor sommigen is de Belastingdienst de Belastingdienst en niet de overheid."*

*"Ik zou het wel interessant vinden om te kijken of we dit ook uit kunnen breiden naar niet-overheidsorganisaties."*

**Deze 7 inzichten komen overeen met inzichten uit het vorige traject:**

*"Ik heb het idee dat er wel behoefte is aan helderheid in de klantreis. Maar ik zou er geen logo's of iconen bij gaan plakken. Zorg dat zoh dienstverlening heel erg zh functie blijft volgen qua vorm. Form follows function dus. Alles wat je extra toevoegt qua afzenderschap is onnodig." - Expert overheidsorganisatie*

*"Single sign-on, één keer inchecken. Gemeente, direct door naar Belastingdienst en DUO door. Zodat burgers niet continu moeten inchecken. Je wilt dat ze (overheden) met elkaar praten, niet één portaal." - Expert overheidsorganisatie*

*"Op elke brief, bijvoorbeeld van ons of van de KVK, alleen hetzelfde logootje plakken gaat echt niet werken. Er moet een functie, een waarde achter zitten, anders dan voegt het niks toe." - Expert overheidsorganisatie*

*"Wij hebben een matrix bedacht waarbij we hebben gekeken naar wat wil de burger zelf doen, en wat organiseert de overheid. Als je bijvoorbeeld je rijbewijs moet verlengen, waarom kan de overheid dat niet zelf doen?" - Expert overheidsorganisatie*

*"Burgers gaan naar de meest logische plekken om hun informatie te halen. Zijn er vragen over belastingen? Dan gaan mensen naar de Belastingdienst. Je moet ze juist niet weg leiden van de plek waar diegene is." - Expert overheidsorganisatie*

# DEEL 3: (HER)DEFINITIE

*Uitgangspunten en kaders voor de oplossing*



# (HER)DEFINITIE

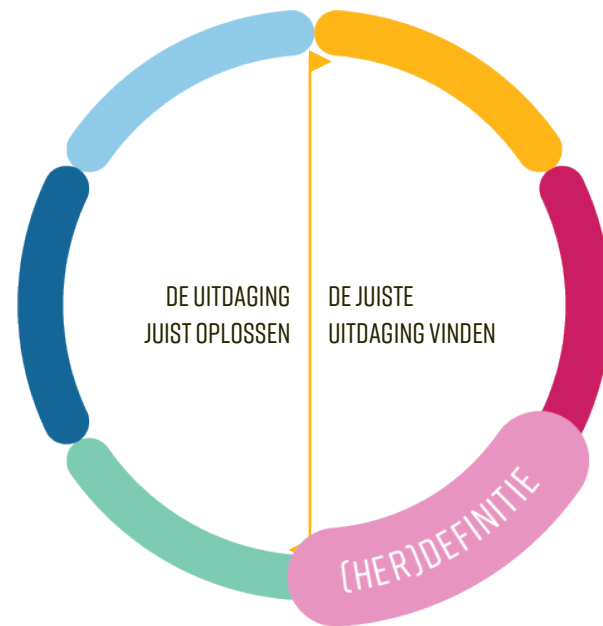
In de (her)definitiefase wordt op basis van de inzichten uit de empathiefase opnieuw naar de uitdaging gekeken. Wat is de uitdaging achter de uitdaging? Wat is de kern van de uitdaging? Uit welke elementen bestaat de uitdaging? Vanuit deze geherdefinieerde uitdaging worden doel en aanpak aangescherpt.

## Sessie

In de (her)definitie sessie hebben we met het multidisciplinaire team een selectie gemaakt van uitdagingen en behoeften van de burger waar we met het project 'Herkenbare overheid' een oplossing voor willen bieden. Ook hebben we met het team in kaart gebracht binnen welke kaders de oplossing zich kan bevinden. Deze kaders zijn deels tot stand gekomen door de doelstelling vanuit Programma Mens Centraal, deels vanuit de uitkomsten van het eerdere traject (Herkenbare Overheid, 2019) en deels door het multidisciplinaire team zelf. Ook onderwerpen waarvoor bewust gekozen is om geen kader vast te stellen, staan in de lijst opgenomen.

## Frames

Op basis van de (her)definitie sessie zijn vervolgens een aantal frames opgesteld die de basis vormen van het begrip Herkenbare Overheid.



## UITDAGINGEN EN KADERS

### Uitdagingen van de burger

Voor de volgende behoeften en uitdagingen willen we met het project 'Herkenbare overheid' een oplossing bieden:

- **Onzekerheid wegnemen** – Ik wil het goed geregeld hebben, maar ben bang dat ik iets fout doe, iets over het hoofd zie of dat er iets mis gaat. Ik wil bevestiging dat het goed gaat.
- **Overzicht hebben** – Ik wil weten waar ik me bevind en wat me te wachten staat.
- **Relevante informatie** – Ik wil informatie die op mijn situatie van toepassing is.
- **In controle zijn** – Ik wil grip hebben op de situatie en niet afhankelijk zijn van de berichtgeving van verschillende organisaties. Niet alleen voor mezelf maar ook voor anderen om mij heen.
- **Handelingsperspectief** – Als ik iets moet doen wil ik weten wat ik moet doen, waar ik dat moet doen en wie ik kan bereiken als ik vragen heb.

### Kaders programma Mens Centraal

- De oplossing moet toepasbaar zijn op **zowel digitale als offline touchpoints**. Dit zijn in eerste instantie vooral touchpoints van overheidsorganisaties, maar we sluiten bewust niet uit dat de oplossing ook door commerciële partijen kan worden toegepast.
- De oplossing moet in ieder geval een **visueel element** bevatten dat **herkenbaar** is, **vertrouwen** uitstraalt en naast een bestaande identiteit kan bestaan. Het is **geen nieuwe identiteit** en geen nieuw logo. Het draait om de functie, vorm volgt functie.
- Aan de (eventuele) **plek** waar het visuele element naar verwijst, stellen we op dit moment nog **geen vereisten**. We verkennen verschillende scenario's om de behoefte te achterhalen.
- De oplossing moet in **ieder geval toepasbaar zijn voor levensgebeurtenissen\***, dit vormt ons startpunt. Of de oplossing ook op andere taken bij overheidsorganisaties van toepassing is, laten we voor nu open.
- De oplossing moet **gemak opleveren**, zowel voor de burger als voor de organisaties die hem toepassen. De oplossing moet **duidelijk** zijn en **geen verwarring** zaaien.
- De oplossing moet **flexibel** zijn; de toepassingen (in eerste instantie levensgebeurtenissen, maar waar mogelijk andere gebieden) en doelgroepen zijn verschillend en de oplossing moet daar op in kunnen spelen.

*\*onder een levensgebeurtenis verstaan we een gebeurtenis die impact heeft op het leven en waarbij meerdere acties van en bij verschillende organisaties nodig zijn.*

## AANDACHTSPUNTEN NAAR AANLEIDING VAN DE GESPREKKEN MET STAKEHOLDERS

Op basis van de gesprekken met stakeholders hebben we met het multidisciplinaire team een aantal aandachtspunten voor het vervolg opgesteld. Een deel van deze aandachtspunten zijn extra kaders/vereisten aan de oplossing, anderen zijn overwegingen of punten om rekening mee te houden bij implementatie.

### Aandachtspunten en overwegingen:

- Bij de implementatie moeten we er rekening mee houden dat niet iedere overheidsorganisatie zich bewust is van de gehele keten/context waar de burger zich in bevindt en de rol die zij daarin innemen. Iedere organisatie denkt vanuit de eigen context, hoe kunnen we het hiervoor noodzakelijke bredere denken stimuleren?
- Uit de gesprekken kwam naar voren dat oplossingen echt meerwaarde moeten hebben voor de burger om het er bij de overheidsorganisaties 'doorheen' te krijgen. Maar wat is meerwaarde en hoe toetsen we deze/tonen we deze aan?
- Organisaties zien op verschillende niveaus bezwaren. Hoe minder diep er in een primair proces wijzigingen gemaakt hoeven worden, hoe makkelijker de oplossing geïmplementeerd kan worden.
- Wegblijven van primaire processen maakt de oplossing implementatievriendelijker.
- Tegelijkertijd willen we ons niet laten remmen doordat iets moeilijk te veranderen is. Uiteindelijk is alles te wijzigen, als het goed onderbouwd is.

### Kaders/vereisten:

- Zoveel mogelijk aansluiten bij wat er al is, geen extra concurrerende elementen als oplossing.
- Niet alleen doorverwijzen, maar ook handelingsperspectief bieden.
- De oplossing moet gefaseerd ingevoerd kunnen worden (en dient niet in een keer overal tegelijkertijd geïmplementeerd te worden).

Lijst met in de sessie genoemde initiatieven/hulpmiddelen waar we bij kunnen aansluiten of naar kunnen kijken:

- NORA
- Single Digital Gateway
- Steffie
- Forumstandaardisatie

## FRAMES 'HERKENBARE OVERHEID'

Op basis van alle gesprekken met burgers en stakeholders laten zich de volgende frames identificeren voor de herkenbare overheid:





## KERNINZICHTEN FRAMES

- 1. Vorm & afzender:** rondom levensgebeurtenissen hebben burgers behoefte aan eenvoudige en consistent ontworpen informatie van overheden (met zo min mogelijk afleiding) en een eenduidige afzender (Denk ook aan: NL Design system).
- 2. Locatie:** burgers hebben bij voorkeur één ingang voor het ontvangen van informatie en het regelen van taken bij de overheid (Denk ook aan: MijnOverheid, overheidsloket, burgerportaal (zie p. 29), virtuele ambtenaar (zie p. 31)).
- 3. Status:** burgers wensen een helder overzicht van de status en waar ze zich in de klantreis bevinden. Burgers verwachten en wensen deze op een centrale plek en niet zozeer vanuit verschillende overheden op verschillende momenten (Denk ook aan: MijnOverheid, waar-ben-ik (zie p. 32)).
- 4. Bewaren:** burgers vinden het prettig om informatie op een centrale plek te bewaren en terug te kunnen vinden. Deze behoefte wordt op dit moment (deels) ingevuld door MijnOverheid (Denk ook aan: MijnOverheid).
- 5. Timing:** burgers geven de voorkeur aan informatie op sleutelmomenten zoals de start van een levensgebeurtenis. Het *continu overzicht willen bieden* via een 'nieuwe visuele identiteit' kan ook averechts werken (meer verwarren dan helpen) (Denk ook aan: persoonlijk overzicht Rijksoverheid.nl, burgerportaal (zie p. 29), scan je weg (zie p. 30)).
- 6. Minimaliseren:** burgers stellen het op prijs als de overheid zoveel mogelijk handelingen uit handen van de burger neemt: 'minder is meer'. Denk aan vooringevulde Belastingaangiftes, maar ook het automatisch delen van informatie tussen overheden (Denk ook aan: burgerportaal (zie p.29)).
- 7. Handelingsperspectief:** burgers scannen informatie op handelingsperspectieven. Moet ik iets doen? Indien een handeling vereist is wenst men dit graag direct en met zo min mogelijk inspanning te kunnen verrichten (Denk ook aan: MijnOverheid, persoonlijk overzicht Rijksoverheid.nl, burgerportaal (zie p. 29), scan je weg (zie p. 30)).
- 8. Ondersteuning:** burgers wensen bij vragen of als men vastloopt actieve hulp te ontvangen. Men staat open voor digitale support en zou bij voorkeur één desk kunnen benaderen voor alle overheidsdiensten en gericht op de levensgebeurtenis (Denk ook aan: overheidsloket, virtuele ambtenaar (zie p. 31)).

# DEEL 4: IDEEËNGENERATIE

*Genereren van oplossingsrichtingen*



# IDEEËNGENERATIE

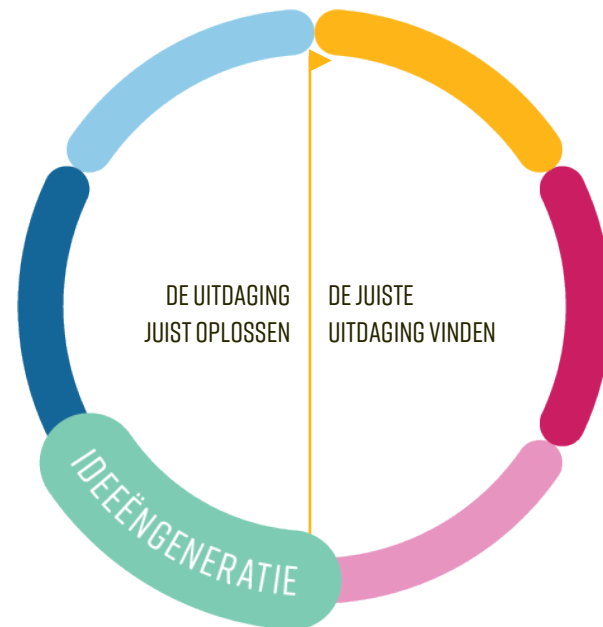
In de ideeëngeneratiesessie hebben we verschillende voorbeelden van andere oplossingen gedeeld ter inspiratie. Deze vormden – samen met de in de eerdere sessies geformuleerde uitdagingen en kaders – het startpunt om na te gaan denken over mogelijke oplossingsrichtingen.

Met het multidisciplinaire team zijn er ideeën bedacht die vervolgens door Perspective zijn uitgewerkt voor de co-creatiesessies met burgers.

## Co-creatie met burgers

Er zijn 4 co-creatie sessies georganiseerd met ieder N=4 burgers; N=2 die recent een overlijden hebben meegemaakt en N=2 die recent zijn verhuisd\*. Bij iedere co-creatie sessie waren, naast de multidisciplinaire teamleden, ook 1 tot 4 stakeholders van verschillende overheidsorganisaties aanwezig om samen met burgers aan de ideeën te werken.

De co-creatiesessies duurden ieder 2,5 uur en starten met een gezamenlijke groepsdiscussie. Vervolgens werden de ideeën voorgelegd en in kleinere groepen van 2-3 burgers en stakeholders geëvalueerd en aangescherpt. Tot slot hadden burgers de mogelijkheid om zelf nog nieuwe ideeën in te brengen.



\* Alle burgers waren tussen de 30 en 65 jaar oud. Er was spreiding in woonplaats, gezinssituatie, opleiding en beroep. Daarnaast is er zowel gesproken met mensen die een verwacht en onverwacht overlijden hebben meegemaakt en met mensen die binnen en buiten de eigen gemeente verhuisd zijn.

## CO-CREATIESESSIES: ALGEMENE INZICHTEN EN LEERPUNTEN

- Men herkent dat van alles **versnipperd** over overheden heen geregeld moet worden en hierdoor ontstaat er een **gebrek aan grip en (status)overzicht**. Men is bang iets over het hoofd te zien, te vergeten of verkeerd te doen. Het is onvoldoende duidelijk wanneer alles op een correcte manier is afgehandeld. Er lijkt nauwelijks verwarring te ontstaan doordat verschillende levensgebeurtenissen *door elkaar heen* lopen (wat een eerdere aanname was).
- Het herhaaldelijk op verschillende plekken dezelfde informatie moeten delen voelt onnodig omslachtig. Bij de levensgebeurtenis 'overlijden' merkt men (en is men verbaasd) dat een deel al automatisch wordt doorgegeven. Dat is prettig, maar het is onvoldoende duidelijk voor welke taken dat wel en niet geldt. En het scheidt de verwachting dat dit dan voor nog meer zaken zou moeten kunnen. Men uit de wens om de taken van de burger te **minimaliseren** en dingen waar mogelijk te **automatiseren**.
- Ideeën die niet alleen overzicht bieden, maar ook een duidelijk **handelingsperspectief** met zich meebrengen, worden het meest gewaardeerd: je weet wat je moet doen, waar en hoe. Spontaan geven burgers vaak al aan dat ze behoefte hebben aan **één ingang** om alles te kunnen regelen: "*dat kan toch voor alles wat gelinkt is aan je BSN*" en "*de overheid weet toch al veel van je, waarom niet bundelen*" is de gedachte.
- De mogelijkheid tot persoonlijk contact, iemand die je 'kent', weet waar je mee bezig bent en ondersteuning kan bieden, wordt gemist. Nu is er gevoelsmatig niemand binnen de overheid die je hele 'verhaal' kent. En met name rondom de levensgebeurtenis overlijden is een beetje empathie gewenst (en op dit moment niet altijd aanwezig). Een **duidelijke ingang** binnen de overheid en **actief helpen** met vragen, kan bijdragen aan een meer menselijk gezicht van de overheid.

Op de volgende pagina's (29-33) zijn de, in de co-creatie voorgelegde en geëvalueerde, ideeën te vinden inclusief de reacties van burgers hierop.

## CO-CREATIE: BURGERPORTAAL EN WEGWIJZER

### In het algemeen

Het Burgerportaal is het meest gewaardeerde idee, met name vanwege het aanwezige handelingsperspectief. Het idee van de wegwijzer ziet men hier snel mee samen gaan. Wanneer alle communicatie altijd naar één plek / ingang verwijst (het portaal) biedt dat de zekerheid dat je te allen tijde het overzicht hebt en dat je de juiste stappen op de juiste plek kunt nemen. Het sluit daarmee het best aan bij de behoefte van de burger. Wanneer burgers in de co-creatie gevraagd werd om zelf oplossingen te bedenken, komt men spontaan vaak met iets vergelijkbaars. Automatisch denkt men al aan bestaande oplossingen als MijnOverheid en DigiD en deze voelen dan ook als een logische 'plek' / ingang voor een Burgerportaal.

### Sterk / meenemen

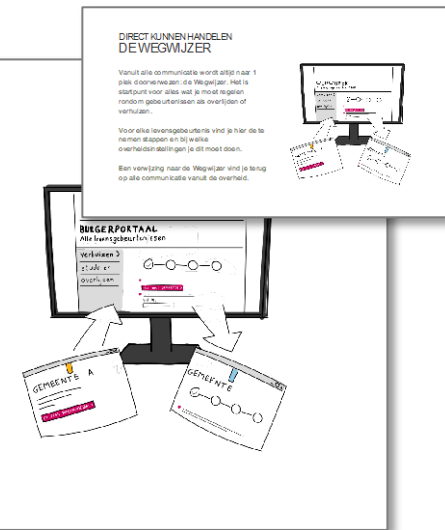
- Bied overzicht:
  - Een duidelijke ingang voor informatie en taken
  - Status: waar ben ik en wat is de volgende stap
  - Met 1 handeling meerdere betrokkenen informeren
- Bied handelingsperspectief: wat moet ik doen & waar
- Bied mogelijkheid tot het opslaan, bewaren en terugvinden van informatie
- Kan gemakkelijk aansluiten bij bestaande initiatieven die men al kent en vertrouwd (Mijnoverheid & DigiD)

### DIRECT KUNNEN HANDELEN BURGERPORTAAL

Vanuit alle communicatie wordt altijd naar 1 plek doorverwezen: het Burgerportaal is het startpunt voor alles wat je moet regelen rondom gebeurtenissen als overlijden of verhuizen.

Via één handeling geef je direct aan alle betrokken overheden je bericht door en is alles in gang gezet.

Een verwijzing naar het Burgerportaal vind je terug op alle communicatie vanuit de overheid.



### Zwak / van leren

- Commitment en langtermijnvisie nodig vanuit MijnOverheid en overige stakeholders
- Indien geen aansluiting bij bestaand initiatief: lichte weerstand onder burgers voor 'weer' een portaal

## CO-CREATIE: SCAN JEZELF OPWEG

### In het algemeen

Wordt vaak als onderdeel gezien van het Burgerportaal: na het scannen van bijvoorbeeld een brief, mail of website verwacht men op een soort Burgerportaal terecht te komen.

Positieve van dit idee is dat met zo min mogelijk inspanning extra informatie en inzicht in te nemen stappen opgehaald kan worden; de burger hoeft niet zelf uit te zoeken bij wie en waar dat te vinden is.

### Sterk / meenemen

- Het gemak van het direct met weinig inspanning ophalen van (extra) informatie
- Archieffunctie, alle contact met verschillende overheden op één plek
- Als onderdeel van MijnOverheid app

### TO-DO-LIST SCAN JEZELF OPWEG

Weten wat er van je gevraagd wordt wanneer je informatie van de overheid ontvangt? Scan het bericht en ontvang in de app een overzicht met jouw to-do's. Wat moet je doen en bij welke overheidsinstelling?

De app dient ook als archief: vind al je berichten en bijbehorende acties terug.

Een verwijzing naar de app vind je terug op alle communicatie vanuit de overheid.



### Zwak / van leren

- Bied weinig meerwaarde indien niet ook direct zaken geregeld kunnen worden
- Weerstand tegen 'weer een overheidsapp'
- Onvoldoende inclusief; niet iedereen kan/wil gebruik maken van een scanfunctie

## CO-CREATIE: VIRTUELE AMBTENAAR

### In het algemeen

Een aanspreekpunt wordt erg gewaardeerd. Men is al aan dergelijke oplossingen gewend bij partijen als Bol.com of Ikea. En een duidelijke ingang wordt bij de overheid op dit moment juist gemist, zeker wanneer het contact versnipperd is over verschillende overheden heen ('je moet steeds je verhaal weer opnieuw doen').

Wel wordt opgemerkt dat het meer moet zijn dan alleen een 'chatbot-achtige' oplossing. Men staat niet afwijzend tegenover chatbots, maar indien nodig moet contact met een 'echt mens' mogelijk zijn. Voelt logisch in combinatie met het Burgerportaal: het aanspreekpunt binnen het portaal.

### Sterk / meenemen

- Zekerheid dat er 1 plek is waar je altijd in contact kan komen met de overheid
- Dossievorming: Overheid kent jou en de levensgebeurtenis waar je inzit, niet steeds opnieuw je verhaal hoeven doen
- Geeft een menselijker gezicht aan de overheid
- Versterkt herkenbaarheid: meerdere kanalen als ingang, die allemaal naar dezelfde 'virtuele ambtenaar' leiden
- Altijd beschikbaar, te gebruiken wanneer jij dat wilt

### TO-DO-LIST & HANDVATEN VIRTUELE AMBTENAAR

De virtuele ambtenaar is jouw startpunt voor alles wat je moet regelen rondom gebeurtenissen als overlijden of verhuizen.

Hij helpt je te bepalen welke stappen je moet doorlopen en geeft aan waar je dat kunt doen. Zo weet je altijd waar je aan toe bent.

Een verwijzing naar de virtuele ambtenaar vind je terug op alle communicatie vanuit de overheid.



### Zwak / van leren

- Onvoldoende indien alleen een chatbot
- Onvoldoende wanneer het alleen informeren is (zonder handelingsperspectief)

## CO-CREATIE: WAAR BEN IK?

### In het algemeen

Wordt gezien als een vorm van track & trace en het is op zich een prettig idee om altijd te weten waar je bent en wat je volgende stap is. Wel ziet men dit vooral als oplossing voor eenvoudige taken; wanneer iets complexer wordt is het juist prettiger wanneer je een situatie breder kunt overzien dan alleen 'waar ben ik en wat is mijn volgende stap'.

Een deel verwacht wanneer dit idee over *meerdere overheden heen* (en niet op een centrale plek) wordt toegepast, dit juist zaken onnodig complex maakt en het eerder verwarrend wordt dan helderheid schept.

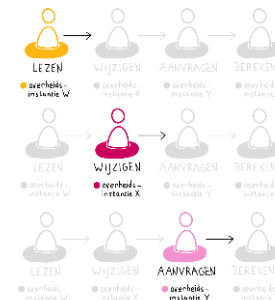
### Sterk / meenemen

- Huidige status heeft toegevoegde waarde binnen een groter geheel zoals bijvoorbeeld het burgerportaal
- Geeft houvast en duidelijkheid, met name bij eenvoudige taken

### INFORMEREN: VOORTGANG & VOLGENDE STAP WAAR BEN IK?

Door middel van een herkenbare, visuele prikkel is in alle communicatie tussen jou en de overheid duidelijk waar je staat in een bepaald proces en wat de volgende stap is.

Zo weet je altijd wat je moet doen, met welke overheidsinstelling je contact moet opnemen en ben je er zeker van dat je niets hebt overgeslagen.



### Zwak / van leren

- Biedt te weinig overzicht over hele proces
- Lastig toe te passen over meerdere overheden heen en bij complexe levensgebeurtenissen (indien niet op een centrale plek)
- Indien niet persoonlijk, biedt het weinig toegevoegde waarde



## CO-CREATIE: INCLUSIVITEIT

### In het algemeen:

Burgers vinden dit idee vooral erg sympathiek. Het is logischerwijs belangrijk dat de overheid voor iedereen goed bereikbaar moet zijn. Inclusiviteit als uitgangspunt nemen kan er onder andere aan bijdragen dat het bijvoorbeeld laaggeletterdheid uit de taboesfeer haalt. Men ziet echter niet direct voor zich hoe *inclusiviteit alleen* kan zorgen voor meer herkenbaarheid en overzicht.

### Sterk / meenemen

- Versterkt het gevoel dat de overheid er voor iedereen is
- Goed te combineren met andere ideeën, inclusiviteit zou altijd een voorwaarde moeten zijn

### HERKENBAARHEID & INFORMEREN DOOR INCLUSIVITEIT

In álles wat de overheid communiceert is inclusiviteit het uitgangspunt; of dit nu per mail, per post, online of waar dan ook is.

Doordat inclusiviteit overal consequent is doorgevoerd, herken je direct dat je met de overheid te maken hebt. Het is duidelijk wat er van je gevraagd wordt en door welke overheidsinstelling.



### Zwak / van leren

- Onvoldoende sterk als op zichzelf staand concept
- Brengt geen extra overzicht

# DEEL 5: TASTBAAR CONCEPT

*Tastbaar maken van de oplossingsrichting*



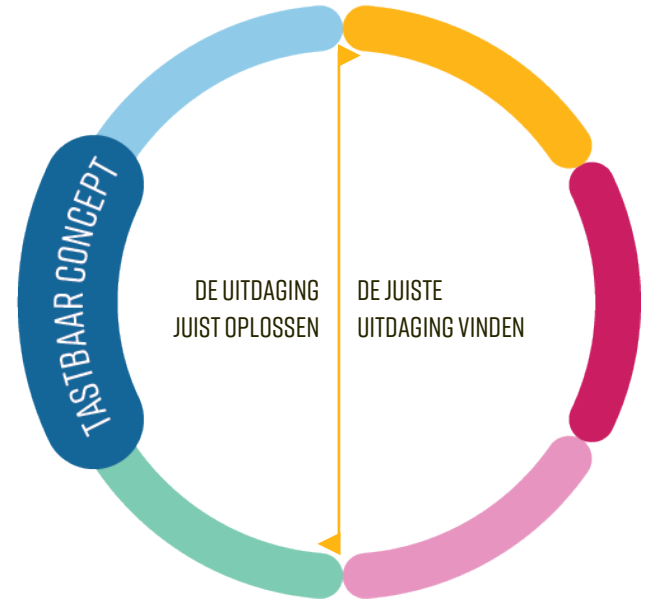
# TASTBAAR CONCEPT

In de sessie zijn de resultaten uit de co-creatie besproken en is een keuze gemaakt welke ideeën verder opgepakt worden. Daarna zijn de kernhypotheses geformuleerd die met het experiment getoetst dienden te worden middels het tastbaar concept.

## Tastbaar concept uitwerken

De ideeën zijn vervolgens door Perspective uitgewerkt tot een tastbaar concept dat getoetst kon worden onder burgers en stakeholders. Daarbij zijn eerst een aantal principes opgesteld (zie volgende pagina), die als uitgangspunt dienden.

Het tastbaar concept is geen blauwdruk van hoe de oplossing er uiteindelijk uit moet komen te zien. Het is een concept dat is ontworpen om de opgestelde hypothesen te kunnen toetsen en reacties op verschillende onderdelen op te kunnen halen.



## ONTWERPPRINCIPES TASTBAAR CONCEPT

- **Principe 1:** we hebben een meer 'radicale' aanpak nodig voor het experiment om te kunnen verkennen welke oplossingsrichting het meeste bijdraagt aan onze doelstelling.
- **Principe 2:** voor een maximaal overzicht en handelingsperspectief dienen bestaande en nieuwe initiatieven elkaar te versterken.
- **Principe 3:** we maken de één overheid-gedachte onderdeel van het experiment en communiceren vanuit MijnOverheid zonder invulling te willen geven aan de precieze technische inrichting.
- **Principe 4:** binnen de overheid leven verschillende beelden van één overheid: centraal versus decentraal. We maken dit vraagstuk geen onderdeel van het experiment en kiezen binnen het experiment voor wat het meest aansluit bij de beleving van de doelgroep: één centrale ingang.
- **Principe 5:** om te zorgen dat we morgen werken aan een herkenbare overheid starten we met het ontwerpen van overmorgen (we kijken 5 jaar vooruit). Met deze stip op de horizon kunnen we bepalen welke stappen we morgen moeten nemen om te werken aan een duurzame strategie voor een herkenbare overheid.
- **Principe 6:** vorm volgt functie: Het moet voor de burger makkelijker en overzichtelijker worden om handelingen te verrichten rondom levensgebeurtenissen. De vorm van een herkenbare overheid staat in dienst van bestaande en nieuwe functies. In ons toekomstbeeld gaan we uit van één punt van waaruit de burger handelingen kan verrichten: MijnOverheid.
- **Principe 7:** de rijksoverheid heeft al een sterke visuele identiteit. Een herkenbare overheid zet in op het bestaande beeld (mentale model) dat je overheidszaken vaak regelt bij wat 'blauw' en 'vierkant' is. Daarmee laat zich verbinding leggen tussen verschillende uitingen. Een nieuw, extra visueel concept zou alleen voor verwarring zorgen en herkenbaarheid juist ondermijnen (averechts werken).
- **Principe 8:** we hebben de neiging om inside out te denken en zaken te rationaliseren. En dat terwijl de behoefte vanuit de burger heel duidelijk is. Sluit aan bij wat de burger al kent en vertrouwt. Houd het simpel en intuïtief. En bied handelingsperspectief wat het leven van de burger eenvoudiger en prettiger maakt.
- **Principe 9:** stakeholders hebben ons gewaarschuwd dat zij alleen mee willen werken als er toegevoegde waarde ontstaat voor zowel de burger als hun eigen organisatie. Om stakeholders mee te krijgen, dienen we met een impactvolle oplossingsrichting te komen voor de herkenbare overheid.

## POSTERS

Het tastbare concept is vormgegeven in verschillende uitingen, van posters, brochures en flyers tot online webpagina's. Deze zijn verwerkt in verschillende voorbeeld klantreizen voor verhuizen en overlijden (zie ook volgend hoofdstuk 'Test en evaluatie').

Overzicht uitingen:

- Posters
- Brief gemeente
- Brochure uitvaartondernemer
- Flyerrek
- 'Blauwe balie'
- Webpagina's

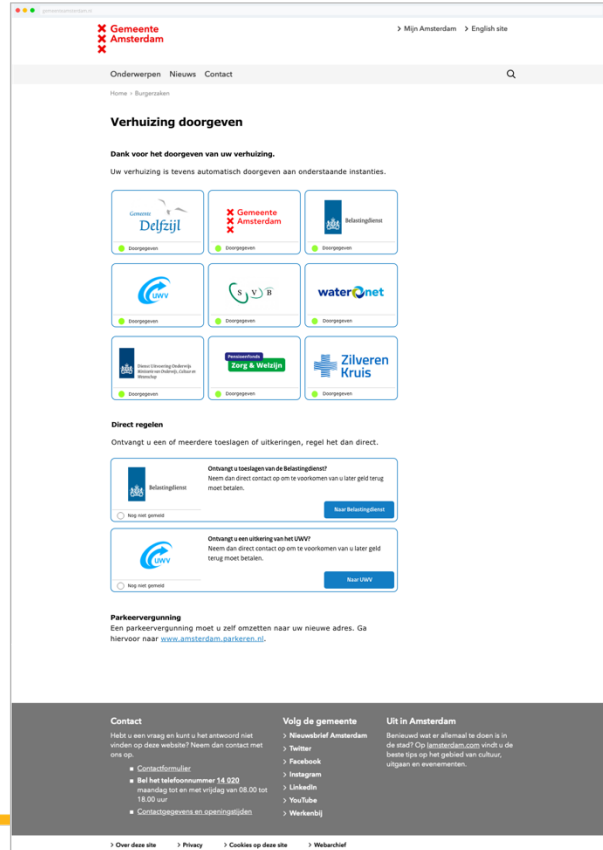
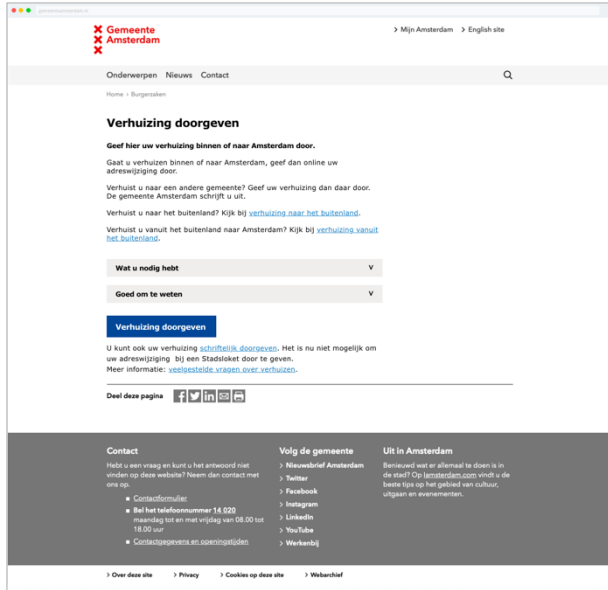


# BRIEF GEMEENTE EN BROCHURE UITVAARTONDERNEMER



## FLYERREK & 'BLAUWE' BALIE

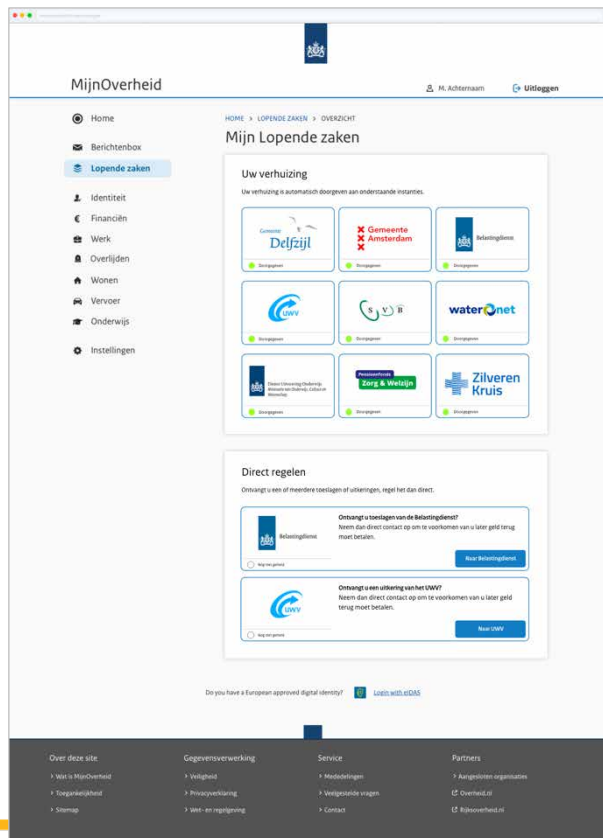
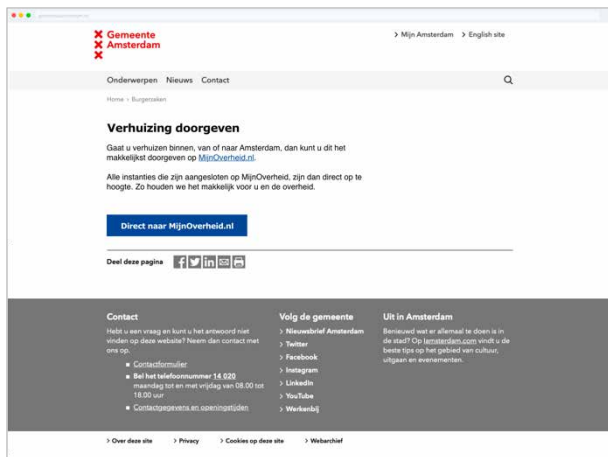




## Voorbeeld screenshots: Verhuizen

Klantreis start op website gemeente en eindigt op website gemeente (informatie wordt vanuit MijnOverheid ingeladen)

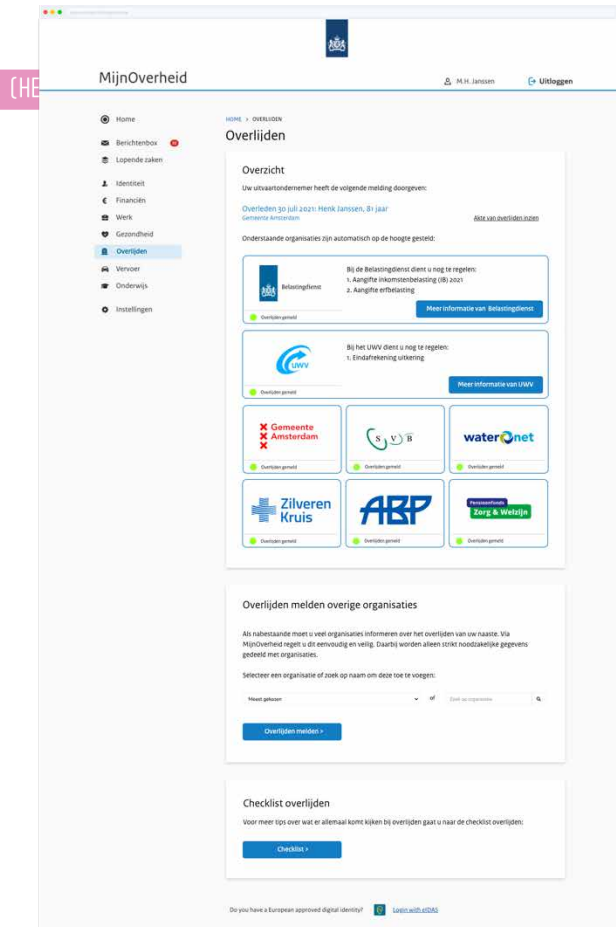
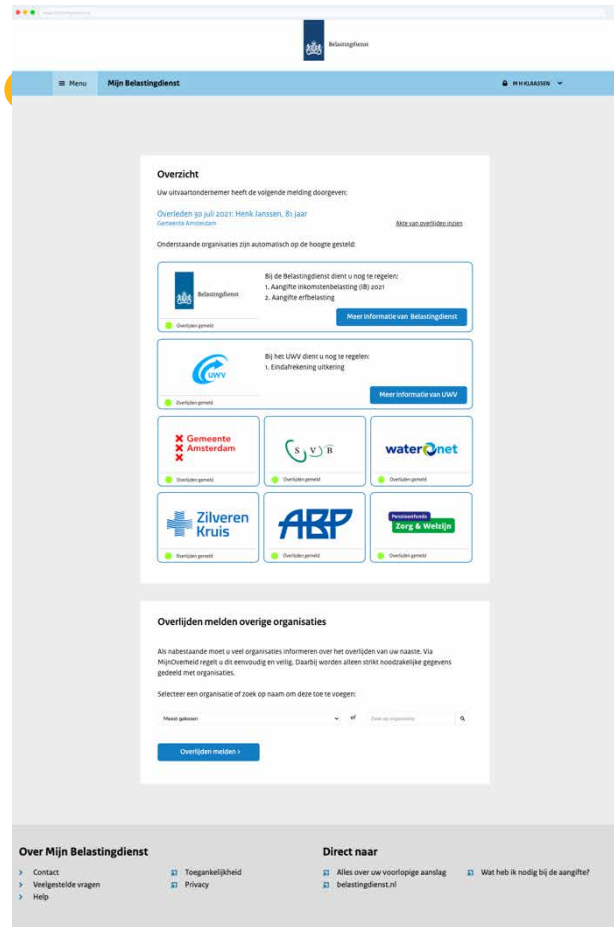




**Voorbeeld screenshots:**

**Verhuizen**

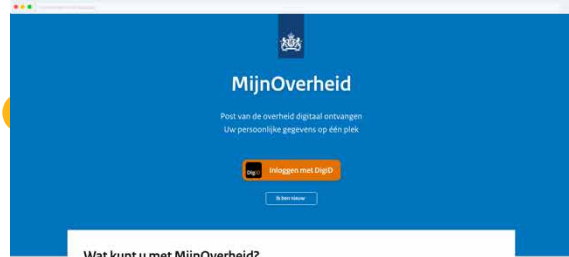
Klantreis start op website gemeente (gebruiker wordt direct gestuurd naar MijnOverheid) en klantreis eindigt op website MijnOverheid.



# R CONCEPT TEST EN EVALUATIE

## Voorbeeld screenshots: Overlijden

Klantreis via website Belastingdienst (informatie ingeladen) dan wel via MijnOverheid.



### Wat kunt u met MijnOverheid?

#### Berichtenbox

De Berichtenbox is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Bijvoorbeeld post over:

- Belastingaangifte
- Kinderbijslag
- Paasportverlenging

[Lees meer over berichtenbox >](#)

#### Uw gegevens

Persoonlijke gegevens en informatie vindt u op één plek. Bijvoorbeeld:

- Inschrijving bij de gemeente
- Wakken
- Gezins-APK

[Lees meer over uw gegevens >](#)

### Levensgebeurtenis wijzers

Geurende uw leven kunnen er verschillende gebeurtenissen voorkomen waarbij u zaken moet doorgeven of regelen met de overheid. Wij hebben de meest voorkomende gebeurtenissen voor u inzichtelijk gemaakt.

[Verhuizer wijzer >](#)

[Ziekte wijzer >](#)

[Gebortewijzer >](#)

[Persoonswijzer >](#)

[Overlijdens wijzer >](#)

[Stude wijzer >](#)

### Neem contact met ons op

- Telefoon**  
+31 88 123 6500
- Contactformulier**  
Heeft u een vraag, klacht of suggestie? Gebruik het [contactformulier](#)
- Twitter**  
Volg ons op Twitter via [@MJOWebCare](#)

Do you have a European approved digital identity? [LEOPOLDB: eIDAS](#)



### Berichtenbox

De Berichtenbox is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Bijvoorbeeld post over:

- Belastingaangifte
- Kinderbijslag
- Paasportverlenging

[Ga naar de berichtenbox >](#)

### Direct regelen

Via de burgerportaal kunt u allerlei zaken via één klik regelen met overheden. Bijvoorbeeld:

- Verhuizen
- Geborne kind
- Overlijden
- Rijbewijs verlengen
- Energiebelasting woning
- Studeren

[Lees meer >](#)

### Levensgebeurtenis wijzers

#### Regel je zaken

Geurende uw leven kunnen er verschillende gebeurtenissen voorkomen waarbij u zaken moet doorgeven of regelen met de overheid. De meest voorkomende gebeurtenissen staan alvast voor u op een rijtje zodat u weet waar erbij komt kijken.

[Verhuizen >](#)

[Ziekte >](#)

[Gebortewijzer >](#)

[Persoonswijzer >](#)

[Overlijden >](#)

[Studeren >](#)

### Virtuele ambtenaar

#### Vraag het Bob!

Is er iets onduidelijk? Doar te chatten met Bob de Virtuele ambtenaar vindt u mogelijk sneller antwoord op uw vraag.

[Ga naar Bob >](#)

### Overheidsloket

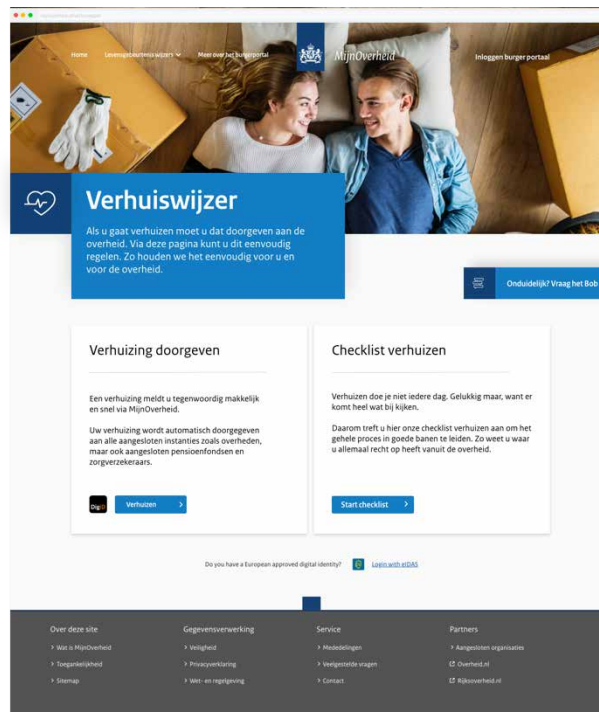
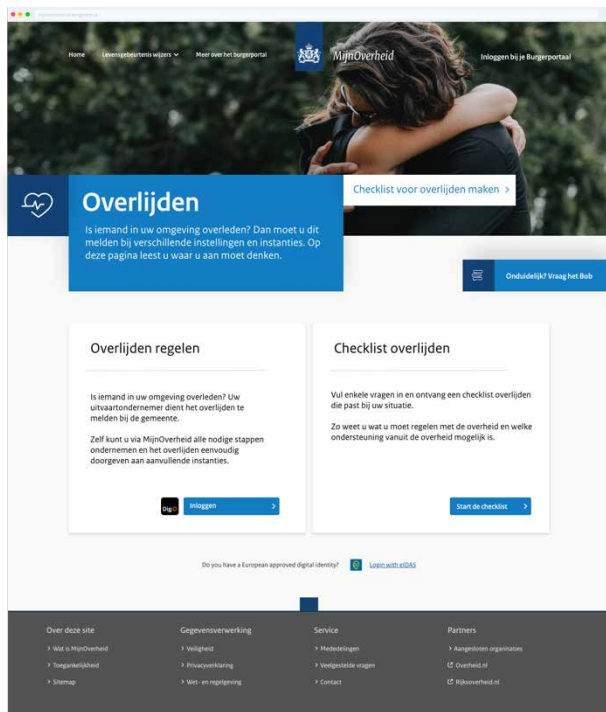
- Telefoon**  
+31 88 123 6500
- Contactformulier**  
Heeft u een vraag, klacht of suggestie? Gebruik het [contactformulier](#)
- Twitter**  
Volg ons op Twitter via [@MJOWebCare](#)

Do you have a European approved digital identity? [LEOPOLDB: eIDAS](#)

## R CONCEPT TEST EN EVALUATIE

### Voorbeeld screenshots: Homepage MijnOverheid

Concept homepage MijnOverheid (rechts: inclusief chat met 'Bob de digitale ambtenaar')



**Voorbeeld screenshots:**

**Landingspagina's levensgebeurtenissen**

Concept landingspagina's levensgebeurtenissen op MijnOverheid (inclusief checklist functie)

# DEEL 6: TEST EN EVALUATIE

*Beschrijving van de inzichten uit de test onder burgers en stakeholders*



# TEST EN EVALUATIE

De test van het tastbaar concept is in drie delen uitgevoerd:

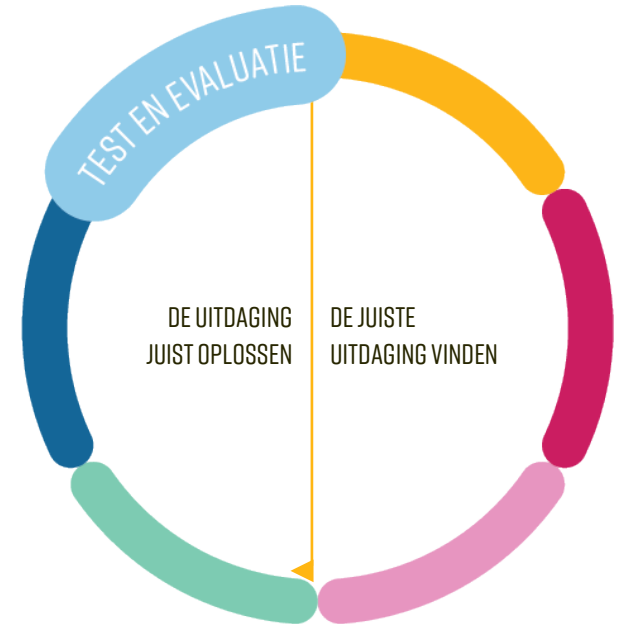
1. N=9 video-interviews met burgers met ervaring met de levensgebeurtenis overlijden of verhuizen.
2. N=9 face-to-face interviews met burgers met ervaring met de levensgebeurtenis overlijden of verhuizen. Deze groep burgers bestond uit 6 mensen die zaken niet digitaal kunnen of willen afhandelen en 3 laaggeletterden. De interviews vonden plaats bij de Openbare Bibliotheek Amsterdam, waar deelnemers op verschillende momenten langs fysieke materialen liepen.\*
3. N=6 interviews met stakeholders van overheidsorganisaties.

In de interviews hebben we verschillende varianten van het tastbaar concept voorgelegd en zijn we met de deelnemers in gesprek gegaan over de wenselijkheid (burgers en stakeholders), haalbaarheid (stakeholders) en levensvatbaarheid (stakeholders).

## Sessie

Tijdens de sessie zijn de reacties op het tastbaar concept gezamenlijk doorgenomen en zijn de vervolgstappen bepaald.

*\*We hebben bewust gekozen voor een combinatie van fysiek en online veldwerk om het tastbaar concept onder verschillende doelgroepen te kunnen testen. Mede omdat het over een overheidsbreed en burgerbreed vraagstuk gaat, wilden we (als multidisciplinair team) van een zo divers mogelijke groep input krijgen op het concept. De gevonden verschillen tussen groepen zijn meegenomen in de resultaten op p. 50-55.*

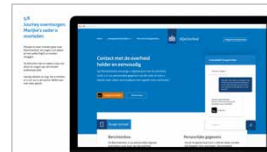


# UITVOERING EXPERIMENT BURGERS

Voor de uitvoering van het experiment is het tastbaar concept verwerkt in verschillende klantreizen voor verhuizen en overlijden.

Deels waren dit klantreizen die nog lijken op de huidige klantreis (morgen), maar ook scenario's die verder in de toekomst kijken (overmorgen).

Hiernaast enkele voorbeeldslides van de klantreis overlijden (overmorgen) zoals deze zijn gebruikt in de remote interviews.



## UITVOERING EXPERIMENT BURGERS

Het experiment heeft deels ook fysiek plaatsgevonden. Hiervoor is samenwerk met de Openbare Bibliotheek Amsterdam op het Oosterdok in Amsterdam. Op verschillende plekken in de bibliotheek hingen uitingen waaronder posters, flyerrek en 'blauwe balie'.



Hiernaast enkele foto's ter illustratie.





## KERNHYPOTHESES EXPERIMENT BURGERS

Voorafgaand aan de test hebben we onderstaande kernhypotheses opgesteld. Deze hypothesen zijn opgesteld op basis van de inzichten uit de empathie en co-creatie fase en inzichten uit eerdere onderzoeken. De hypothesen stelden ons in staat om een tastbaar concept te ontwikkelen en in de digitale en fysieke interviews concrete aannames te toetsen. Door het toetsen van de hypothesen komen we een stap dichterbij de invulling van de uiteindelijke oplossing. We leren wat wel en niet werkt om de doelstellingen te bereiken.

**Hypothese 1:** De beleving van één overheid creëert overzicht en handelingsperspectief voor de burger.

**Hypothese 2:** Als burgers denken aan één overheid, dan bedoelen ze vooral dat ze het ervaren als één overheid (geen last van processen, verschillende organisaties, etc.) en niet daadwerkelijk één overheid en/of één ingang.

**Hypothese 3:** Fysieke en digitale touchpoints versterken elkaar in de beleving van één overheid en dragen bij aan het overzicht en handelingsperspectief bij de burger.

**Hypothese 4:** Het aansluiten van semi overheden en commerciële partijen versterkt het gevoel van overzicht en handelingsperspectief bij de burger.

Op de volgende pagina's staan de resultaten per hypothese beschreven.

## HYPOTHESE I

**Hypothese:** De beleving van één overheid creëert overzicht en handelingsperspectief voor de burger.

**Bevestigd:** ja

- Het met elkaar **verbinden** van overheidsorganisaties en handelingen bij overheidsorganisaties **voelt logisch** en geeft **overzicht**. Men vindt het fijn om alles bij elkaar te zien en direct bij andere overheidsorganisaties te kunnen inzien wat daar nog moet gebeuren. Dit vermindert onzekerheid. *"De overheid weet al alles van je"*, aldus de gesproken burgers. Het is prima om deze informatie onderling uit te wisselen als dit zorgt voor minder stappen.
- Onder **laaggeletterden** en mensen die **digitaal minder vaardig** (willen) zijn is de **behoefte** aan **één overheid nog groter**. Hoe eenvoudiger hoe beter en de beleving van één overheid draagt daaraan bij. Het steeds moeten switchen tussen instanties en verschillende websites, en het daar steeds weer opnieuw moeten uitzoeken hoe dingen werken, kost hen extra moeite. Deze groep moet daardoor nog harder werken om overzicht te houden van een proces.
- Ook speelt bij de groep laaggeletterden en minder digitaal vaardigen veel **onzekerheid** over hoe en waar iets geregeld moet worden. In plaats van eerst op zoek te gaan naar informatie, **pakken** zij daarom al **snel de telefoon**: *"Ik wil gewoon bellen, geef me het telefoonnummer"* en *"Vertel me wat ik moet doen"*. Zo verkleinen ze de kans op fouten en zijn ze er zekerder van dat ze goed zitten en het goed doen. Om deze redenen schakelen ze ook vaak hulp in van anderen (bijv. familie, vrienden, vrijwilligers). Wanneer (handelingen bij) overheidsorganisaties meer met elkaar verbonden zijn, gaat dat veel uitzoekwerk en onzekerheid wegnemen en stelt het deze burgers meer in staat (mogelijk zelfs zonder te bellen of hulp van anderen) zaken zelf te regelen.
- Voor alle burgers geldt dat doorverbinden en **single sign on gemakkelijk is**, maar er zijn wel **grenzen**. Op een bepaald moment voelt nog een keer inloggen wel zo veilig, het moet niet allemaal 'te makkelijk' gaan. Men heeft veel vertrouwen in DigiD en associeert dit sterk met de overheid. Het tonen van DigiD schermen tussen de verschillende overheidswebsites geeft vertrouwen dat er veilig met gegevens wordt omgegaan. *"Je hoort zoveel over dingen als phishing, het voelt gewoon veiliger als het niet maar met één inlog is"*.

## HYPOTHESE 2 (I)

**Hypothese:** Als burgers denken aan één overheid dan bedoelen ze vooral dat ze het zo ervaren en niet daadwerkelijk één overheid en/of één ingang.

**Bevestigd:** nee, ontkracht

- Voor burgers **biedt één centrale ingang voordelen** ten opzichte van dezelfde informatie bij bijvoorbeeld de gemeente of de belastingdienst. *"Niet hoeven nadenken waar je moet zijn en waar je naar teruggaat", "voor alle levensgebeurtenissen logisch" en "makkelijker naartoe te verwijzen in communicatie"* zijn enkele genoemde voordelen. Met een centrale ingang wordt één plek / locatie bedoeld die de burger via verschillende kanalen kan bereiken: online, telefonisch en mogelijk ook aan een fysieke balie.
- Daarnaast **voorkomt één centrale ingang** – vooral bij laaggeletterden - **onzekerheid** over waar je moet zijn. Dat neemt veel uitzoektijd en -stress weg bij deze groep burgers.
- Het **verschilt per levensgebeurtenis** wat een **'passende' ingang** is. Voor verhuizen voelt de gemeente als een logische ingang, maar dit geldt lang niet voor alle gebeurtenissen. Zo vindt men de link tussen overlijden en de belastingdienst al minder vanzelfsprekend. **Doordat MijnOverheid overheid overstijgend is** en geen organisatie met een specifieke functie, voelt dit als een **logische** en **neutrale ingang**. Enkele burgers komen zelf, voor het tonen van het materiaal, al met het idee van een centrale ingang. En noemen soms uit zichzelf al specifiek MijnOverheid als locatie.
- Daarnaast kunnen **verschillende ingangen verwarring veroorzaken**: *"Bij verhuizing snap ik dat je naar de gemeente moet, maar waar moet ik dan heen als ik iets rondom overlijden moet regelen? Dat doe ik toch niet bij de gemeente?"* en *"Het is toch vreemd als je advies aan bekenden vraagt en de één noemt de Belastingdienst en de ander de gemeente? Dan weet ik nog steeds niet waar ik moet zijn."*
- Daarbij zien burgers - met name laaggeletterden - het **onderscheid tussen overheden minder scherp**: *"De gemeente is overheid, overheid is het rijk, dus gemeente is het rijk"*. Dat maakt het in hun beleving ook daarom logisch dat alles wat je met overheden moet regelen juist bij één ingang te vinden is.

## HYPOTHESE 2 (2)

**Hypothese:** Als burgers denken aan één overheid dan bedoelen ze vooral dat ze het zo ervaren en niet daadwerkelijk één overheid en/of één ingang.

**Bevestigd:** nee, ontkracht

- **Eén overheid** zien de **laaggeletterden en digitaal minder vaardigen** als **één website**, met **één telefoonnummer** en **één helpdesk**. **MijnOverheid** is daar een **logische plek** voor en de meesten zijn al wel bekend met de berichtenbox op MijnOverheid. Wanneer alles via één ingang te vinden zal zijn, draagt dit naar onze verwachting verder bij aan de adoptie van DigiD en het huidige MijnOverheid.
- De **laaggeletterden/digitaal minder vaardigen** zijn vaak **erg actiegericht**: kunnen handelen is hun uitgangspunt, gelijk aan de slag kunnen en zo min mogelijk lezen. Ze worden daarom erg blij bij de gedachte aan een ingang/website (MijnOverheid) waarvan je weet dat je er altijd kunt starten, met één druk op de juiste knop, waar indien nodig de juiste informatie beschikbaar is.
- Een **argument voor verschillende ingangen** en dan specifiek voor de ingang gemeente bij verhuizen is dat de **gemeente dichterbij voelt** (in overeenstemming met resultaten uit eerdere onderzoeken). De 'overheid' en de Belastingdienst voelen verder weg, afstandelijker en groter. Maar daardoor ook overstijgender en voor verschillende gebeurtenissen de meest logische ingang. Wat de gemeente dan weer niet is.
- Wel speelt de **gemeente vaak** een **belangrijke rol** in de **levens van laaggeletterden**. Van alle overheidsorganisaties kunnen ze de weg naar de gemeente het makkelijkste vinden ("*Fantastisch, dat nummer 14020*"). Ze verwachten daarom wel dat de gemeente je nog steeds op weg kan helpen en zien de 'blauwe balie' uit het experiment voor zich bij een gemeenteloket. Deze balie hoeft van burgers geen losstaande balie te zijn, men verwacht vooral geholpen te kunnen worden met eerste vragen en doorverwezen te worden naar de juiste plek of overheidsorganisatie.

## HYPOTHESE 3

**Hypothese:** Fysieke & digitale touchpoints versterken elkaar in de beleving van één overheid en dragen bij aan overzicht en handelingsperspectief voor de burger.

**Bevestigd:** ja

- Het **herhaaldelijk verwijzen** naar **één ingang**, zorgt ervoor dat mensen minder hoeven na te denken waar ze naartoe moeten. Dit **biedt overzicht** en **rust**. Men vindt het niet vreemd als er vanuit verschillende afzenders (bijvoorbeeld overheidsorganisaties, uitvaartondernemers) naar deze ingang verwezen wordt.
- Dit geldt voor de **laaggeletterden** en digitaal minder vaardigen mogelijk **nog sterker**. Hoe vaker de boodschap wordt herhaald waar men voortaan moet zijn, hoe minder onzekerheid en uitzoekwerk.
- Zoals al aangegeven is de groep laaggeletterden erg actiegericht en daarom spelen fysieke touchpoints voor hen een grotere rol. **Met fysiek bedoelen** zij in ieder geval **telefonisch**, kunnen bellen is voor hen nog belangrijker dan een fysieke balie. Ze zoeken met name bevestiging. Ze verwachten aan de telefoon dan ook geholpen te kunnen worden met hun eerste vragen, geen inhoudelijke expertise.
- De **balie** (zoals voorgelegd in het experiment) en **telefonische** hulp (die in hun beleving per definitie onderdeel is van de balie) **versterken online**. Met de juiste ondersteuning en zekerheid dat er opties zijn om op terug te vallen (en dat deze makkelijk vindbaar zijn), is een deel van de **laaggeletterden** en digitaal minder vaardigen beter **in staat** en **bereid meer online** te gaan doen.
- De **rol** van **fysiek** en **online wordt dan mogelijk anders**. Het meeste (de bulk, ca. 95%) gaat online, wat ruimte schept voor fysiek maatwerk voor de cases waarbij het echt niet anders kan. Dat biedt mogelijk kansen voor kanaalsturing op doelgroepen en het nog gericht laten aansluiten van het juiste kanaal bij de juiste burger.

## HYPOTHESE 4

**Hypothese:** Aansluiten van semi overheden (a) en commerciële partijen (b) versterkt het gevoel van overzicht en handelingsperspectief bij burgers.

**Bevestigd:** ja en nee

### 4a: het aansluiten van semi-overheden → ja

- Weten aan wie het verhuizen/overlijden is doorgegeven, zoals getoond in het tastbaar concept, geeft overzicht. Het **beeld** van wat dan **onder overheid** valt is **diffuus** (Waternet, pensioen, scholen, ziekenhuizen?), men weet niet precies wat overheid en semioverheid is. Het aansluiten van semioverheden in dit overzicht voelt daarom logisch.
- De meesten zijn niet verrast door de organisaties die in het overzicht in het tastbaar concept staan. Het zijn 'vaste' posten en veelal organisaties waar je met DigiD moet inloggen (=vertrouwen). *"Ik vind het logisch dat alles waar je met DigiD inlogt hieronder staat. Zoals de zorgverzekering."*
- De **laaggeletterde** groep **ziet** nog **gemakkelijker** allerlei **semioverheden** en alles wat maar iets 'officieels' heeft als **één overheid**. Het is voor hen niet meer dan logisch dat partijen als Waternet, pensioenfondsen en zorgverzekeringen daar ook een plek hebben: *"Het is als allemaal verschillende biljetten in je portemonnee, maar het is wel allemaal geld"* en *"Ik had zelf een lijstje op papier gemaakt met al deze instanties en dan maar afstrepen, top als dat zo kan"*. Dit overzicht bieden scheelt hen vele beluurtjes en uitzoekwerk.

### 4b: het aansluiten van commerciële partijen → nee

- Er is een **grens** wat nog **wel** en **niet past** en waar deze ligt **verschilt**. Als het gaat om het doorgeven van zaken aan partijen via MijnOverheid, geeft een deel aan dat bij alle partijen te willen kunnen regelen; ongeacht of het overheden zijn of niet. Dat geeft uitiem gemak. Het gaat hier om het handelingsperspectief wat eraan gekoppeld is, dus niet alleen een overzicht van welke partijen men zelf op de hoogte moet brengen. Anderen willen het selectiever aanpakken en alleen partijen betrekken die eraan bijdragen dat je 'goed door kan gaan met je leven'. *"Als ik de krant een paar weken mis is het niet erg, maar met water is dat een ander verhaal."* Weer een ander deel houdt het liever helemaal zelf in de hand. Het is in ieder geval belangrijk dat men *weet* aan wie de informatie wel en niet is doorgegeven.
- Voor de groep **laaggeletterden** is de grens duidelijker: ook **commerciële partijen aansluiten** is **teveel** en te **overweldigend**, waardoor ze juist grip en overzicht verliezen. Ze zijn erg op hun hoede met het afhandelen van 'officiële' zaken en met wat er allemaal mis kan gaan en willen daarom geen afleiding. *"Het mag hier hooguit als reminder staan, denk eraan dat er nog meer is dat je moet regelen."*

## ALGEMENE INZICHTEN & LEERPUNTEN ONLINE EN FYSIEK EXPERIMENT

Naast de input op de voorgelegde materialen in relatie tot de hypothesen, hebben we verder nog de volgende inzichten opgehaald:

- Het **aanbieden** van een **checklist** is een **fijne toevoeging**, hierin verwacht men een overzicht te vinden van alles wat er bij verhuizen/overlijden/overige levensgebeurtenissen komt kijken en wat men nog moet doen.
- De **virtuele ambtenaar** Bob (zoals voorgelegd is tijdens de test) voegt voor enkelen wat toe, zeker als er een doorschakelmogelijkheid naar een live chat is. Men heeft niet altijd vertrouwen in een puur digitale chatbot, dit voelt vaak onpersoonlijk (wat ook al bleek uit de co-creatie).
- Bij de klantreis **overlijden** is de **behoefte aan overzicht** en **handelingsperspectief groter**. Niet alleen omdat er vaak meer partijen mee gemoeid zijn, maar ook omdat het een emotionelere klantreis is. Daarnaast regelt men vaak dingen samen met anderen en is er niet altijd bij iedereen een overzicht van wat de status van alles is. Eén overzichtspagina kan ook daarbij helpen.
- **Logo's** van organisaties **laten zien werkt prettig**, net als **visuele cues** die de status aangeven (zoals groene en rode bollen bij het overzicht met partijen waar wijzigingen al aan zijn doorgegeven).
- De stijl en het blauw van MijnOverheid voelt **vertrouwd**. Men legt veelal direct de link met 'de overheid'. Hiermee bedoelt men niet alleen de Rijksoverheid maar ook andere overheidsorganisaties. Welke organisaties waaronder vallen is niet altijd duidelijk voor burgers.
- Een extra inzicht is dat mogelijk gekeken moet worden naar de **verhouding** tussen **MijnOverheid.nl**, **Rijksoverheid.nl** en **Overheid.nl**. Wat is de optimale verhouding van deze platforms als het gaat om waar je in actie komt en op welke plekken je verschillende soorten informatie ophaalt. Burgers hebben weinig gevoel bij de onderlinge verhoudingen, willen vooral aan de slag en zullen niet snel eerst meerdere websites raadplegen. Voor hen bevat de centrale ingang idealiter alleen **de noodzakelijke informatie, met mogelijkheid om direct te kunnen handelen en de mogelijkheid om door te klikken naar meer informatie als daar behoefte aan is**. Het liefst in zo min mogelijk stappen. Dit geldt nog sterker voor laaggeletterden en digitaal minder vaardigen.

## INZICHTEN INTERVIEWS STAKEHOLDERS (I)

**Overheidsorganisaties erkennen het belang om meer overzicht te bieden aan burgers en zijn daar vaak op een of andere manier zelf al mee bezig. Eén centrale ingang aanbieden aan burgers heeft daarin echt meerwaarde, in tegenstelling tot het ontsluiten van informatie op verschillende plekken. Dit levert waarschijnlijk alleen maar verwarring op.**

*"Het is heel erg nodig om meer overzicht te creëren. Bij heel veel onderzoeken die wij doen, hebben we altijd veel bijvangst over de wens van één overheid."*

*"De wens van de burger begrijp ik heel goed, maar de uitdagingen van de overheid begrijp ik ook heel goed. Maar er moet wel meer samengevoegd worden. We zijn veel te versplinterd. Burgers begrijpen er niks van."*

*"Lopende zaken helemaal goed! Wat je hier aan het doen bent is een klantbeeld genereren. Wel veel dilemma's dus rond privacy en dergelijke."*

*"Binnen onze gemeente zijn 20 hokjes en tot 600 producten, van vuil ophalen tot het zwembad en we zijn ook aan het kijken hoe we dit op zo'n manier kunnen organiseren."*

*"Als je kijkt naar het filmpje Frontoffice van de toekomst 2020 dan kunnen ambities nog veel verder gaan. Wij kijken zelf naar hoe je bijvoorbeeld een virtuele assistent kunt inzetten."*

**Overheidsorganisaties zien MijnOverheid als logische plek hiervoor. Het is een neutrale overkoepelende ingang waardoor het gemakkelijk is er allerlei organisaties op te nemen.**

*"Branden als MijnOverheid om die één overheidsgedachte te ondersteunen. Ook om het vertrouwen te behouden. Helemaal één loket kan het toch nooit worden denk ik, maar je wil wel het gevoel van MijnOverheid creëren. Nu is teveel versnipperd, dat wil je niet. Je wil juist meer samenhang creëren."*

*"Alles via MijnOverheid, dat zou ideaal zijn. Jaren geleden werkte ik bij een gemeente aan de verhuismodule en vond het toen heel gek dat alle gemeentes dit zelf uitzoeken. Heel gek dat er binnen de overheid geen modules beschikbaar zijn voor standaardprocessen. Bizar."*

*"Alles bij MijnOverheid rechtstreeks insteken op BPR, dan krijgen al die organisaties dat door."*



## INZICHTEN INTERVIEWS STAKEHOLDERS (2)

**Overheidsorganisaties zien het bieden van overzicht via één ingang en vanuit daaruit doorverwijzen als eerste stap (een belangrijke stap die direct waarde toevoegt). Vanuit daar kan gefaseerd worden gekeken hoe deze ingang kan worden uitgebreid, om zo steeds de balans te houden tussen wat echt zinvol is voor de burger, maar ook werkbaar en efficiënt voor overheidsorganisaties.**

*"Het zou fijn zijn als iedereen naar MijnOverheid kon gaan voor het totaalplaatje. En als je dan nog 3x moet klikken om bij het handelingsperspectief te komen, zie ik dat niet gelijk als een probleem."*

*"Je begint klein met een paar organisaties. Beginnen met een MVP. Met welk klein setje hebben mensen hier al wat aan, bijvoorbeeld dat je kunt zien aan wie het overlijden is doorgegeven. En met contactgegevens erbij."*

*"Daar zijn organisaties niet 123 klaar voor: maakt iemand gebruik van een loket van een leverancier? Van landelijke api's die er al zijn? Zitten ze met legacy systemen? In hoeverre is de infostructuur al op orde? Je wil een track en trace rondom info en dat duurt nog een tijd dat te realiseren."*

*"Uiteindelijk zullen al die aparte portals vervangen worden door 1 landelijke, want uiteindelijk hebben individuele gemeentes weinig toegevoegde waarde. Transactionele functies mogen eigenlijk ook wel centraal."*

*"Levert je ook wat op qua bouw en onderhoud van systemen. Want 350 systemen in Nederland is niet alleen niet effectief maar biedt ook niet altijd een optimale klantbeleving."*

**Men geeft aan dat niet zomaar alle (semi-)overheden zich zonder meer zullen aansluiten en er veel verschillende randvoorwaarden (o.a. rondom eindverantwoordelijkheid, AVG) zijn waar rekening mee gehouden moet worden. Een succesvol traject vraagt daarom om centrale sturing en het overtuigen van de urgentie van alle stakeholders.**

*"Het 1-loket principe is wel gewenst maar er zijn veel barrières: Urgentie en sturing mist. Het komt nooit uit, iedereen heeft een drukke agenda, te weinig geld en de prio's zijn er niet. Politiek heeft zijn hele eigen opvatting over met je poten in de samenleving staan. Er is een enorme afstand tussen beleid en uitvoering. Discussies die ik af en toe voer dan denk ik jeetje zijn we hier nog over aan het praten. Alsof je een blok beton door de modder sleurt."*

*"Wie is uiteindelijk de eindverantwoordelijke van de gebeurtenis en waar moet je zijn als het 'fout' gaat? Fijn als alles via MijnOverheid kan, maar er moet wel een oplossing zijn als het fout gaat en mensen vervolgens niet van het kastje naar de muur worden gestuurd."*

*"Als je dit wilt doen, moet het niet vrijblijvend. Overheden gaan pas lopen als het in regelgeving is gevat. Ze willen het allemaal, maar zodra je aan hun huisje gaat knagen..."*

*"Het begint met 1 plek creëren en doorverwijzen en het eindigt met 1 klantbeeld over alle overheden heen. Maar dat gaat lastige discussies over privacy opleveren wie wat mag weten. Maar dat moet je als overheid ook gewoon goed uit kunnen leggen."*

## INZICHTEN INTERVIEWS STAKEHOLDERS (3)

**Allen onderschrijven dat er altijd een fysiek touchpoint beschikbaar moet zijn en vooral de gemeentes staan open om hierin een rol te vervullen. De vorm waarin en de rol van de baliemedewerker staan nog ter discussie.**

*"Als overheid wil je dichtbij je burgers staan, dus logisch dat je gemeenten gebruikt voor dat fysieke stuk."*

*"Helpen met levensgebeurtenissen is het dagelijks werk van medewerkers bij de gemeente. Dit gebeurt al, dus wat ga je doen in de praktijk om hier een aparte balie voor te maken? Wat gaat het toevoegen?"*

*"Een aparte balie inrichten lijkt me het overzicht niet ten goede komen. We doen op het gemeentehuis in feite al niet anders dan mensen helpen met levensgebeurtenissen en dan gaan we nu mensen vragen een keuze te maken wat bij welke balie zou horen?"*

*"Wanneer je het digitale aanbod op orde hebt en iemand staat aan de balie en je kunt daar digitaal meekijken met iemand. Voor de basisdingen, ik vind dat je dat aan een medewerker kunt vragen, want je vraagt het ook aan burgers. En dan voor de hele moeilijke gevallen is altijd een senior medewerker / hulplijn."*

*"Gemeentemedewerker ziet dan dat iemand nog aangifte moet doen en attendeert ze daarop, maar helpt ze niet bij de aangifte 'ik zie dat u nog aangifte moet doen' maar ondersteunt dan niet bij aangifte zelf."*

*"Zo'n balie dat zien we iedere 3 tot 5 jaar wel voorbijkomen, het idee dat we iedereen moeten bedienen. Maar hoeveel universitaire studies ga je die medewerker geven om al die mensen te bedienen."*

**Het direct telefonisch kunnen doorverbinden is een mooie gedachte die de burger echt kan helpen en iets wat iedereen wel zou willen aanbieden. Maar over de uitvoerbaarheid heeft men twijfels.**

*"Doorverbinden vind ik lastig, hoe ga je dat goed regelen? Moet iemand dan voorrang krijgen of niet, wordt ie koud doorverbonden of niet, etc."*

*"Dit zou fantastisch zijn. Maar we moeten dan wel heel anders met dingen om gaan. Je moet enorme callcenters inrichten en dat is niet makkelijk gedaan, maar wel fantastisch voor de burger. Iedereen wil een geïntegreerde overheid maar iedereen wil ook een goedkope overheid."*

*"Doorverbinden is vanuit de burger gezien heel goed. Vanuit de organisatie denk ik ook wel realistisch. Alleen je wil wel dat ie dan direct bij de tweede lijn terecht komt. Dat is dan wel een randvoorwaarde. Maar ook dat is wel te realiseren denk ik."*

## INZICHTEN INTERVIEWS STAKEHOLDERS (4)

Naast de input op de voorgelegde materialen, hebben we verder nog de volgende inzichten opgehaald.

- De stakeholders bij gemeenten zien dat er veel efficiëntie te behalen is als er meer formulieren centraal worden ontwikkeld. Verhuizen is hier een goed voorbeeld van. Dat de rol van gemeenten richting de burger rondom verhuizen dan verandert, is geen groot probleem. Er zijn altijd andere manieren om bij een verhuizing (nieuwe) inwoners te informeren. *"Je kunt dan prima nog een berichtje vanuit de gemeente ontvangen die je wijst op die voetbalclub om de hoek, op die duurzaamheidsregeling, etc."*
- Het toevoegen van externe (commerciële) partijen in het overzicht wordt ook nu niet direct afgewezen. De meningen lopen uiteen over hoever dat kan gaan. De meesten vinden dat de burger in ieder geval in controle moet zijn bij het delen met externe partijen. *"Overzicht bieden is goed, maar je moet wegblijven bij het gevoel 'ze weten alles van mij'. Die balans moet je vinden."*
- De stakeholders streven er allemaal naar om burgers zo min mogelijk stappen te laten doorlopen en single sign on is een mooi middel om daaraan bij te dragen. Wel geven ze – net als burgers – daarbij aan dat het gevoel van een veilige omgeving ook belangrijk is en dat bijvoorbeeld het tonen van de 'tussen'-schermen daarbij kan helpen. *"Je ziet nu ook dat al onze portals niet altijd goed op elkaar aansluiten. Vind het echt niet uit te leggen aan de burger dat hij steeds opnieuw moet inloggen."*

# PER SPEC TIVE.

[www.perspective.amsterdam](http://www.perspective.amsterdam)

