

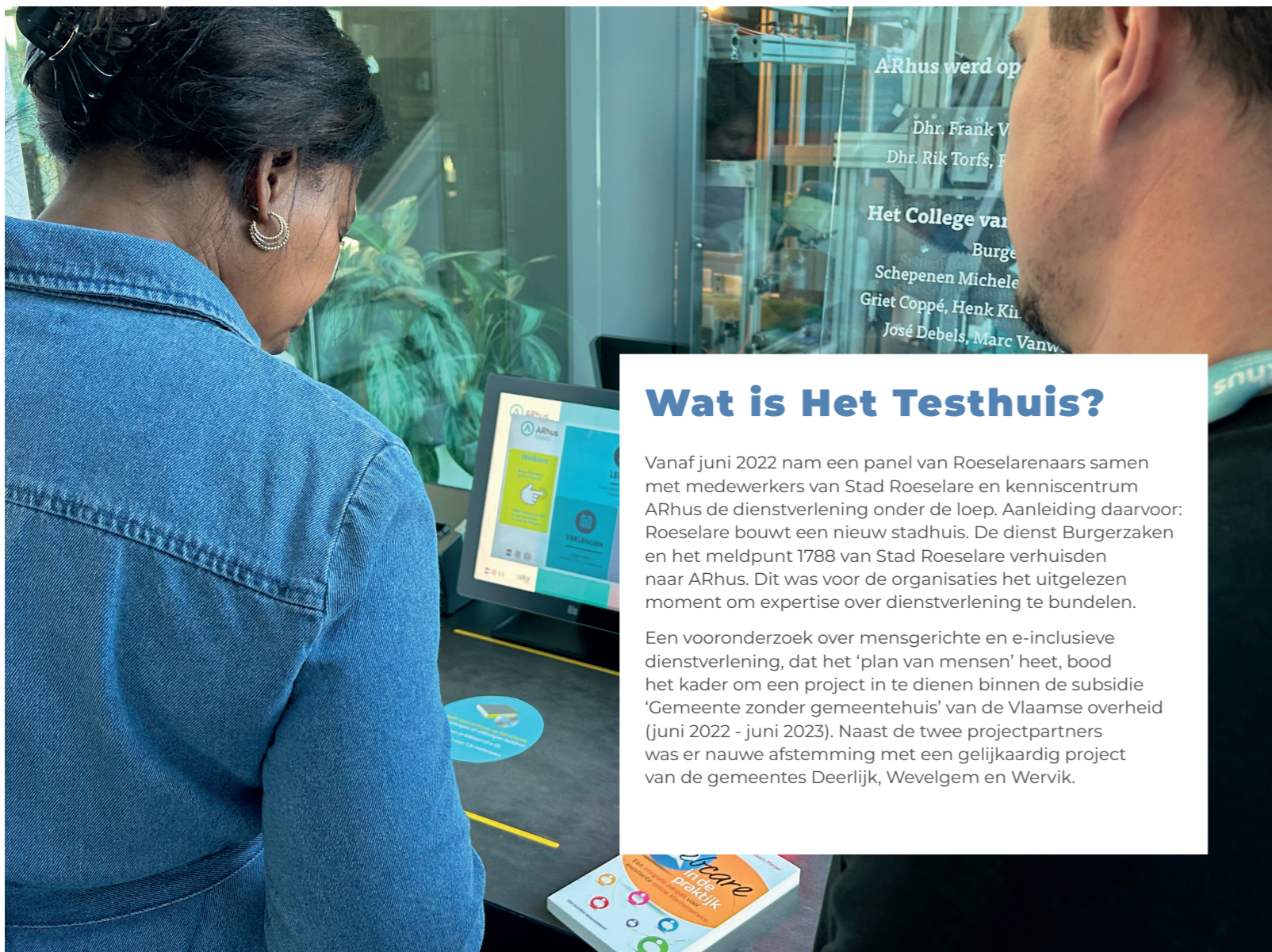
Lessen uit Het Testhuis in Roeselare

Met 10 tips voor een betere
dienstverlening



ARhus
albrecht rodenbach
open kenniscentrum

ROESELARE
is 'r voor jou



Wat is Het Testhuis?

Vanaf juni 2022 nam een panel van Roeselarenaars samen met medewerkers van Stad Roeselare en kenniscentrum ARhus de dienstverlening onder de loep. Aanleiding daarvoor: Roeselare bouwt een nieuw stadhuis. De dienst Burgerzaken en het meldpunt 1788 van Stad Roeselare verhuisden naar ARhus. Dit was voor de organisaties het uitgelezen moment om expertise over dienstverlening te bundelen.

Een vooronderzoek over mensgerichte en e-inclusieve dienstverlening, dat het 'plan van mensen' heet, bood het kader om een project in te dienen binnen de subsidie 'Gemeente zonder gemeentehuis' van de Vlaamse overheid (juni 2022 - juni 2023). Naast de twee projectpartners was er nauwe afstemming met een gelijkaardig project van de gemeentes Deerlijk, Wevelgem en Wervik.

Het doel

Het Testhuis moet de eerstelijnsdienstverlening van Stad Roeselare en kenniscentrum ARhus meer op de gebruikers afstemmen door zowel fysieke als digitale drempels weg te nemen en burgers te stimuleren om gebruik te maken van de digitale dienstverlening.

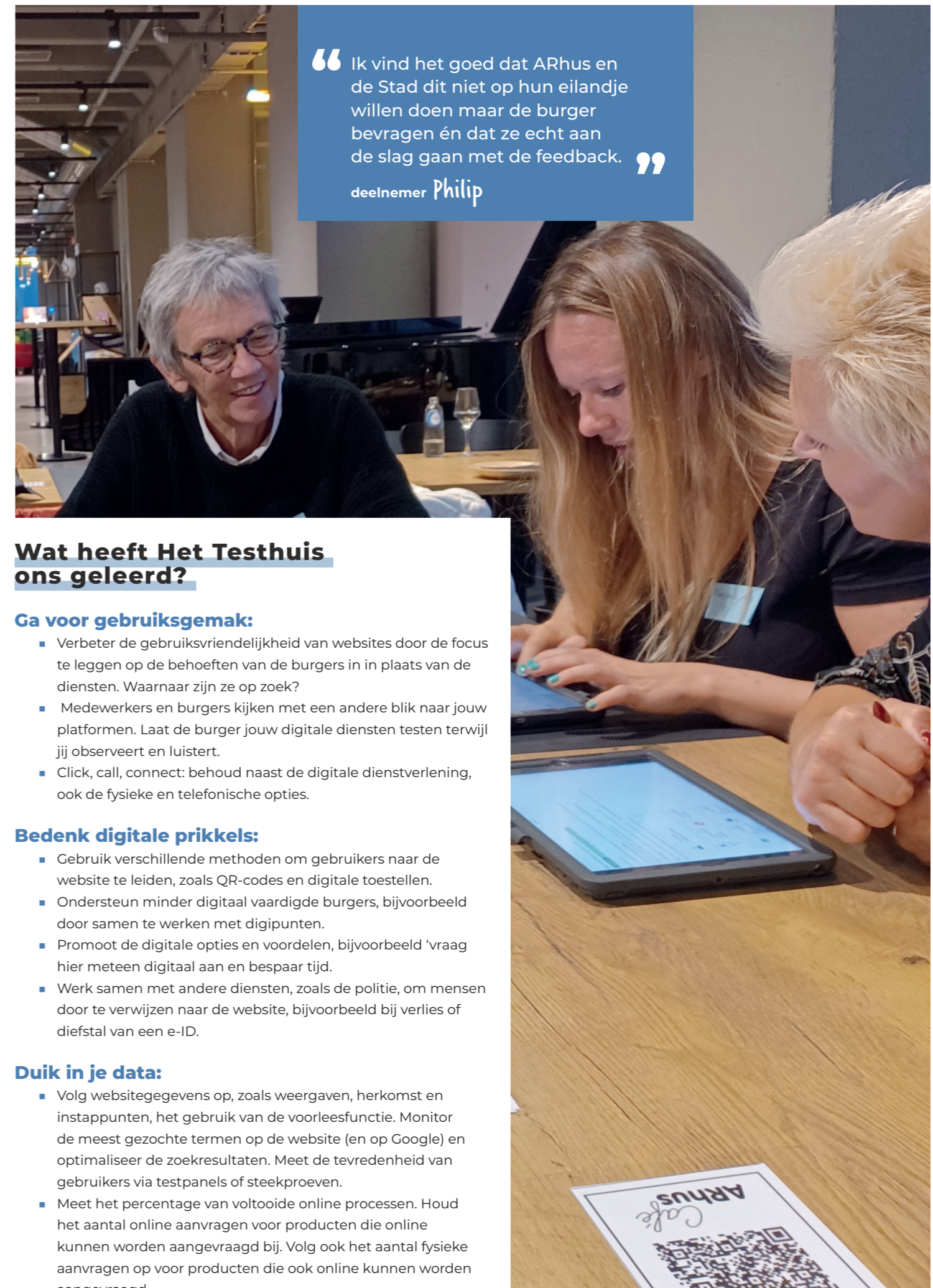
Zes processen

De groep testte 6 processen uit, die door de organisaties werden verbeterd:

- Aangifte adreswijziging van Stad Roeselare
- Aanvragen uittreksel van het strafregister van Stad Roeselare
- Aangifte verlies/diefstal e-ID van Stad Roeselare
- Onthaalfunctie van het Digipunt in ARhus
- Inschrijven voor activiteiten in ARhus
- Gebruik van de bibliotheek-uitleendienst van ARhus

Hoe?

- Samen met burgers en medewerkers evalueerden ARhus en Roeselare elke stap van de bestaande dienstverleningsprocessen om drempels en kansen te identificeren.
- Medewerkers kregen een opleiding *human centered design*, waarbij ze leerden hoe ze burgers betrekken en digitale interactie kunnen stimuleren.
- Een divers burgerpanel met 40 Roeselarenaars werd samengesteld. Daarnaast werd een groep van 120 bezoekers en gebruikers van de (digitale) dienstverlening bevestigd.
- Voor moeilijk bereikbare doelgroepen werden outreachende acties ondernomen.
- Op basis van de drempels en kansen werden nieuwe dienstverleningsprocessen uitgewerkt en uitgetest.



“ Ik vind het goed dat ARhus en de Stad dit niet op hun eilandje willen doen maar de burger bevragen én dat ze echt aan de slag gaan met de feedback. ”
deelnemer Philip

Wat heeft Het Testhuis ons geleerd?

Ga voor gebruiksgemak:

- Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van websites door de focus te leggen op de behoeften van de burgers in plaats van de diensten. Waarnaar zijn ze op zoek?
- Medewerkers en burgers kijken met een andere blik naar jouw platformen. Laat de burger jouw digitale diensten testen terwijl jij observeert en luistert.
- Click, call, connect: behoud naast de digitale dienstverlening, ook de fysieke en telefonische opties.

Bedenk digitale prikkels:

- Gebruik verschillende methoden om gebruikers naar de website te leiden, zoals QR-codes en digitale toestellen.
- Ondersteun minder digitaal vaardige burgers, bijvoorbeeld door samen te werken met digipunten.
- Promoot de digitale opties en voordelen, bijvoorbeeld 'vraag hier meteen digitaal aan en bespaar tijd.
- Werk samen met andere diensten, zoals de politie, om mensen door te verwijzen naar de website, bijvoorbeeld bij verlies of diefstal van een e-ID.

Duik in je data:

- Volg websitegegevens op, zoals weergaven, herkomst en instappunten, het gebruik van de voorleesfunctie. Monitor de meest gezochte termen op de website (en op Google) en optimaliseer de zoekresultaten. Meet de tevredenheid van gebruikers via testpanels of steekproeven.
- Meet het percentage van voltooide online processen. Houd het aantal online aanvragen voor producten die online kunnen worden aangevraagd bij. Volg ook het aantal fysieke aanvragen op voor producten die ook online kunnen worden aangevraagd.



Een mensgerichte dienstverlening in 10 stappen

Wil je zelf aan de slag om een dienstverlenend proces mensgerichter te maken? Volg dan het 10-stappenplan!

- 1** Leer alle stappen in het proces kennen.
- 2** Identificeer de persona's/gebruikers van het proces.
- 3** Incorporeer de ervaring van de medewerkers.
- 4** Detecteer de drempels samen met een diverse groep van burgers.
- 5** Definieer mogelijkheden om fysieke en digitale drempels weg te werken.
- 6** Test die verbeteringen waar je als organisatie impact op hebt.
- 7** Implementeer die voorstellen met positieve impact op de organisatie, medewerker en burger.
- 8** Communiceer de vernieuwingen naar medewerker en burger..
- 9** Rol de verbeteringen uit naar gelijkaardige processen.
- 10** Herhaal, herhaal, herhaal ...

Enkele uitsmijters om mee rekening te houden:

1. Niet alleen **mensgerichte processen**, maar ook een glimlach werkt drempelverlagend.
2. Gebruik **klare taal** in gesproken en geschreven communicatie. Vermijd vakjargon.
3. Denk aan fysieke en digitale **toegankelijkheid** van bewegwijzering tot voorleesfunctie, ...
4. Ga **fygitaal**: Stimuleer en prikkel digitaal maar blijf fysieke en telefonische opties voorzien.
5. **Keep it simple**: ga voor duidelijkheid. Win tijd voor de burger én medewerker!
6. Breng **burgers en medewerkers** samen op **testmomenten**. Luister en leer van elkaar!
7. Stel een divers burgerpanel samen. Betrek moeilijker bereikbare burgers via brugfiguren.
8. Meten is weten: monitor gebruikersdata om het nog beter te doen.
9. Streef naar **excellentie** waar relevant. Neem geen genoegen met middelmatigheid.
10. Ga slim met data om. Transparantie gaat hand in hand met **vertrouwelikheden van informatie**.

Meer weten?

Ontdek getuigenissen van deelnemers van Het Testhuis en meer informatie over het project op www.arhus.be/testhuis-terugblik.

Het Testhuis werd mogelijk gemaakt dankzij de steun van de Vlaamse subsidie Gemeente zonder Gemeentehuis.



Gefinancierd door
de Europese Unie
NextGenerationEU