



Vlaamse  
overheid

# Testhuis: mensgerichte dienstverlening – Stad Roeselare - ARhus 19 januari 2023

Projectleiders: Darline Vandaele & Bruno Daems

Relanceproject  
Gemeente zonder gemeentehuis



Gefinancierd door  
de Europese Unie  
NextGenerationEU

[binnenland.vlaanderen.be](https://binnenland.vlaanderen.be)  
#burgers #bestuur #verbinden

# Testhuis: mensgerichte dienstverlening – Stad Roeselare

## Doelstellingen

Met het Testhuis willen we de eerstelijnsdienstverleningsprocessen meer mensgericht maken door fysieke en digitale drempels weg te werken en de burgers digitaal kunnen prikkelen om hen toe te leiden naar de digitale dienstverlening

## Budget

€ 110.991,72

## Looptijd

20/06/2022 – 19/06/2023

52 weken

# Aanleiding

- Bouw van een nieuw stadhuis in Roeselare (2020-2024)
- Verhuis dienst burgerzaken en 1788 naar ARhus
- Uitdagingen door digitalisering op vlak van mensgerichte dienstverlening

# Voortraject

Voortraject  
'Plan van mensen'



## Inhoudsopgave

3	VAN OP AFSTAND HOEFT NIET AFSTANDELIJK TE ZIJN
7	GEDRAG, ERVARING & INCLUSIEVE DIENSTVERLENING
19	INCLUSIEVE DIENSTVERLENING
23	INCLUSIEVE DIGITALE DIENSTVERLENING
51	INCLUSIEVE FYSIEKE DIENSTVERLENING
59	AAN DE SLAG!
83	BIJLAGE
89	BRONNEN

# Voortraject: uitgangspunten

1. Ambassadeurschap bij de medewerkers om te streven naar mensgerichte vernieuwing in dienstverlening.
2. Een veilig klimaat waarin kleinschalige experimenten rond dienstverlening kunnen opgezet worden om van te leren.
3. Een sfeer waarin burgers en medewerkers goesting krijgen om hierbij betrokken te worden.
4. Een traject waar de mens centraal staat en vooral ook blijft staan.

# Voortraject: uitgetekende sporen

1. Gastvrije ervaringen
2. Zonder alternatief
3. **Digitaal geprikkeld**
4. Op een andere manier
5. **Gebruiksgemak**
6. RSL Online
7. (Digi)taal
8. **Data-deepdive**

# Project: selectie processen

- Processen die ook in andere organisaties (steden, bibliotheken, ...) voorkomen
- Processen relevant voor een diverse groep van burgers
- Proces van begin tot eind (bv. afspraak maken, bezoek wijkagent, afhalen e-ID)
- Frequent gebruikte processen (in aantallen)
- Processen met zowel digitale en fysieke component
- 'Langere' (2-staps) en 'kortere' (1-staps)processen
- Mogelijkheden voor optimalisaties in de processen
- Processen waarvan uit een bevraging bleek dat er voor bepaalde doelgroepen drempels waren (bv. uitleendiensten ARhus) of een nood om ze in een beter gestroomlijnde dienstverlening te voorzien (bv. digipunt ARhus)
- Via deze processen leren burgers d.m.v. digitale prikkels (beter) gebruik maken van onderliggende tools (mijn bibliotheek, mijn burgerprofiel + onderzoeken van de integratie tussen deze tools)



# Gebruik van de processen

Proces	# fysiek (tickets '21)	# digitaal (tickets '21)	Digitaal en/of fysiek?	1- of 2-staps?	Bij andere organisaties?
Aangifte adreswijziging * (excl. aangifte via e-mail)	1.443 & 482 (niet-Belgen)	1.819	Verplicht deel fysiek	2-staps	Alle gemeenten/steden
Uittreksel strafregister	452	3.368	Digitaal of fysiek	1-staps	Alle gemeenten/steden
Aangifte verlies/diefstal e-ID	727	n.b.	Verplicht fysiek	2-staps	Alle gemeenten/steden
Inschrijven activiteiten	10-20%	80-90%	Digitaal, optie fysiek	1-staps	Alle gemeenten/steden
Gebruik uitleendiensten	Gebruikt mijn bib niet (30%)	Gebruikt mijn bibliotheek (70%)	Digitaal en fysiek	1-staps	Alle gemeenten/steden
Onthaalfunctie digipunt	Nog niet geregistreerd	Nog niet geregistreerd	Fysiek, optie digitaal	1-staps	Sommige gemeenten/steden



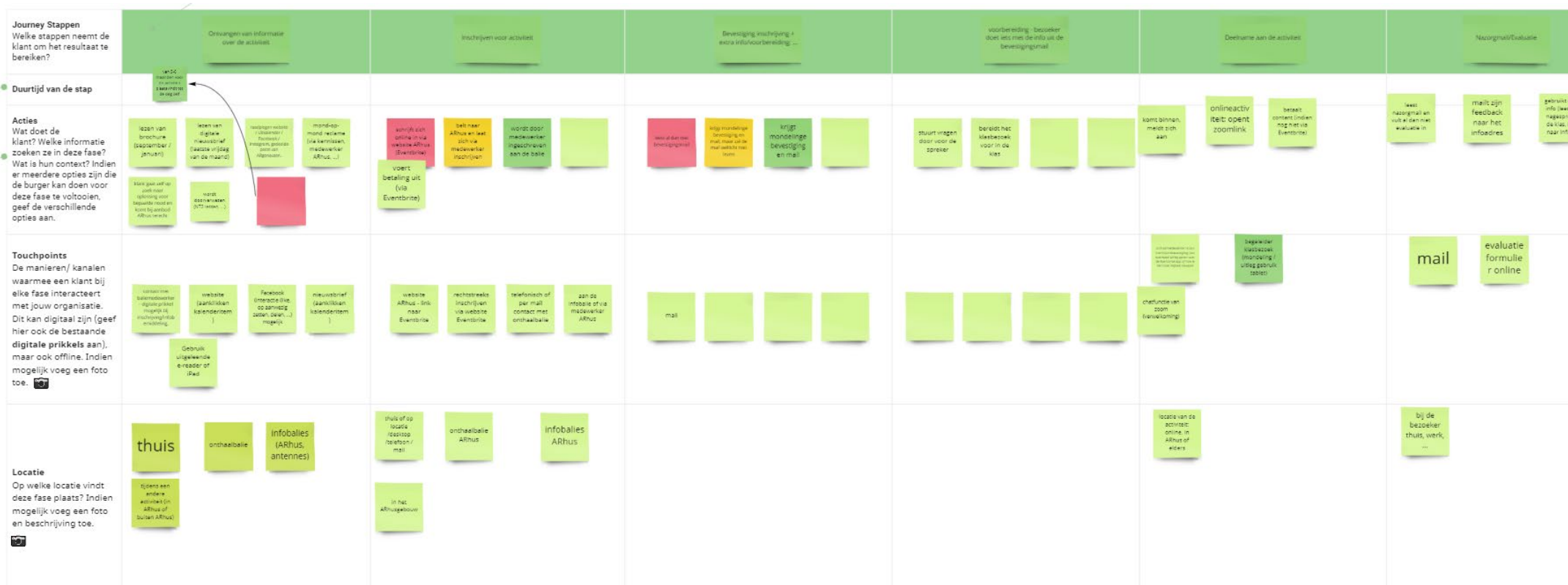
# Stap 1

## Service blueprints

### Proces 2: Inschrijven voor activiteiten

#### Service blueprint

Het proces waarbinnen mensen zich inschrijven voor een activiteit (lezing, klasbezoek, rondleiding, workshop, ...) nemen we kritisch onder de loep, rekening houdende met de digitale én fysieke aspecten. We integreren een voor-en nazorgtraject in de flow (digitale prikkels).



# Stap 1

Service blueprints  
uitschrijven

Afstemmen van de service blue prints met de **medewerkers**



# Stap 1

Service blueprints  
uitschrijven



Evaluatie van de huidige processen met **burgers**

In aanwezigheid van 14 burgers het verder valideren en verfijnen van:

- Service blue prints van de processen
- Drempels in de processen

→ Input voor het bepalen van de testopzetten

# Stap 2: Burgerpanel

Steekproef testpubliek

Bepalen van het testpubliek

	Geslacht	Leeftijd	Digitale attitude	Nationaliteit	Dienstverlenings-voorkeur	Extra
Persoon 1	Man	16-25	Platonische relatie	Belg	Fysiek	
Persoon 2	Man	25-39	Passionele <u>minaar</u>	Niet-Belg (EU)	Digitaal	
Persoon 3	Man	40-60	Haat-liefde verhouding	Belg	Fysiek	
Persoon 4	Man	60-75	Geen relatie	Belg	Digitaal	
Persoon 5	Man	75+	<u>LAT-relatie</u>	Belg	Fysiek	
Persoon 6	Man			Belg – anderstalig	Digitaal	
Persoon 7	Man			Niet Belg (niet EU)	Fysiek	
Persoon 8	Vrouw	16-25	Passionele <u>minaar</u>	Belg	Digitaal	
Persoon 9	Vrouw	25-39	<u>LAT-relatie</u>	Belg	Fysiek	
Persoon 10	Vrouw	40-60	Geen relatie	Niet-Belg (EU)	Digitaal	
Persoon 11	Vrouw	60-75	Platonische relatie	Belg	Fysiek	
Persoon 12	Vrouw	75+	Haat-liefde verhouding	Belg	Digitaal	
Persoon 13	Vrouw			Niet Belg (niet EU)	Fysiek	
Persoon 14	Vrouw			Belg	Digitaal	
Persoon 15	Vrouw			Niet Belg	Fysiek	

**Ruime groep engageren** om hun mening en ervaring te delen en deel te nemen aan testopzetten

Om het even wie

In beeld krijgen wie deelneemt

**Kleinere testgroep** samenstellen (+/- 20 personen: 15 + 5 reserve)

Specifieke samenstelling (digitaal profiel, uitzondering in het proces, diversiteit, expertise).

Vergelijking 0-meting en eindresultaat

Om te brainstormen over oplossingen en om de oplossingen te testen.



# Stap 2: Burgerpanel

Steekproef testpubliek

Oproepen in Stadsmagazine en folder ARhus eind augustus 2022

**NIEUWS**

## Gezocht: Roeselarenaars voor testpanel

Wil je als inwoner van Roeselare graag  
jouw mening geven over  
onze dienstverlening?

Maak dan zeker deel uit van het Testhuis-paneel! ARhus en de Stad slaan de handen in elkaar om de dienstverlening te verbeteren onder de vlag 'Testhuis'.

Contacteer Stad Roeselare via het gratis nummer 1788.



### Testhuis: dienstverlening op mensenmaat

Tijdens de bouw van het nieuwe stadhuis vinden de diensten Burgerzaken en 1788 onderdak in ARhus De Munt. Deze stadsdiensten en ARhus huizen niet alleen tijdelijk samen, maar ze slaan ook de handen in elkaar voor het project 'Testhuis: dienstverlening op mensenmaat'.

Een testpanel van burgers en medewerkers neemt enkele dienstverlenende processen onder de loep. Zo worden drempels in kaart gebracht om ze erna zoveel mogelijk weg te nemen, het gebruikersgemak te verhogen en de fysieke en digitale dienstverlening op elkaar af te stemmen. Daarnaast helpt het Testhuis burgers met digitale vaardigheden, zoals documenten opvragen via het digitale loket of werken met een smartphone.

Meer info of deel uitmaken van het testpanel en jouw mening geven?  
→ 051 69 18 00 of [info@arhus.be](mailto:info@arhus.be)  
of [www.arhus.be/testhuis](http://www.arhus.be/testhuis)

Dit project wordt mogelijk gemaakt dankzij subsidiering door Gemeente zonder Gemeentehuis, een project van Vlaamse Veerkracht, het relancebeleid van de Vlaamse Regering dat gefinancierd wordt door de Europese Unie via NextGenerationEU.



# Stap 2: Burgerpanel

Steekproef testpubliek

Opmaak van postkaart, website en inschrijvingsformulier door Communicatie Roeselare in samenspraak met Communicatie ARhus

Website:

<https://www.roeselare.be/nieuws/geef-je-mening-over-de-roeselaarse-dienstverlening>

Inschrijvingsformulier:

<https://www.roeselare.be/formulier/inschrijvingsformulier-testhuis>

Postkaart:



## Geef je mening over de Roeselaarse dienstverlening!

Stad Roeselare en ARhus, met de steun van Gemeente Zonder Gemeentehuis, willen de dienstverlening verbeteren. En jij kan helpen!

**Doe je mee?** Word tester in een panel dat het Testhuis heet! In dit project kijken we samen kritisch naar de dienstverlening. Met jouw feedback gaan we aan de slag om het gebruiksgemak voor elke Roeselarenaar te verhogen.

Over wat heeft het Testpanel het? Is alle info rond adreswijzigingen snel vindbaar op de website van Stad Roeselare? Kan je gemakkelijk een ticket reserveren voor een activiteit bij ARhus? Krijg je van onze (onthaal)diensten voldoende hulp bij vragen? Dat en nog veel meer horen we graag van jou.

## Zin om mee te doen aan het Testhuis?

Bel gratis 1788, mail naar [1788@roeselare.be](mailto:1788@roeselare.be) of meld je aan bij de balie van ARhus of 1788 (op De Munt 6).



## Stap 2: Burgerpanel

Steekproef testpubliek

Momenteel een groep van **40 geëngageerde Roeselarenaren:**

mix van jong, oud, man, vrouw, Nederlands- of anderstalig, geboren en getogen Roeselarenaar of ingeweken, met of zonder (veel) digitale vaardigheden, met veel of minder affiniteit voor digitale middelen.

Quotes van enkele deelnemers tijdens het eerste burgerpanel:

“Toen ik de oproep zag, twijfelde ik geen seconde en schreef me meteen in. Toevallig is één van mijn burens hier ook.”, vertelt enthousiaste deelnemer Philippe Vandenbussche.

“Voor oudere mensen is een digitaal formulier invullen of itsme installeren moeilijk. Met dit project kunnen we hen helpen.”, daarom is ook ondernemster Maysam Al-Azzawi van de partij.



# Stap 2: Burgerpanel

Steekproef testpubliek

## Groetjes uit ARhus: Testhuis



Hallo,

Ik ben Bruno Daems, verantwoordelijke innovatie & ontwikkeling bij ARhus. Ik werk al sinds 2007 in de bibliotheek van Roeselare. Momenteel leid ik samen met Darline Vandaele, strategisch programmaregisseur bij Stad Roeselare, het project 'Testhuis'.

## Het Testhuis: wat is dat?

In het Testhuis kijkt een testpanel van burgers en medewerkers kritisch naar de dienstverlenende processen van ARhus en de Stad. Die dienstverlening verloopt via allerlei kanalen: aan het loket, op de werkvloer, digitaal, aan de telefoon, ... Wij vroegen ons af: Waar ondervindt de burger moeilijkheden? Hoe kunnen we het beter doen zodat de medewerker en de burger hiervan beter worden? Kortom: wij, ARhus en Stad Roeselare, willen onze dienstverlening verbeteren, mensgerichter maken. Samen, met elkaar en met jullie, Roeselarenaars. Oltegoare.

## De eerste bijeenkomst van het testpanel

Op dinsdagavond 4 oktober 2022 vond het eerste testpanel van het Testhuis plaats. Een diverse groep van 15 enthousiastelingen kwam opdagen. Velen pikten de oproep op via de flyer, sociale media, onze websites, nieuwsbrieven ... of werden aangesproken door mijn alom bekende collega Siska. De

<https://www.arhus.be/groetjesuitarhus/testhuis/>

# Stap 3

Opleiding  
medewerkers

Opleiding bestaat uit twee delen (twee halve dagen)  
De medewerkers bestaan uit een mix van Stad Roeselare en ARhus.



## Doel van vandaag

- Human-centred (=gebruikersgericht) ontwerpen leren kennen
- Inleven – digitale uitdagingen kunnen ontdekken en definiëren
- Tools en methodieken
- Theorie toepassen in de praktijk
- Tips & tricks

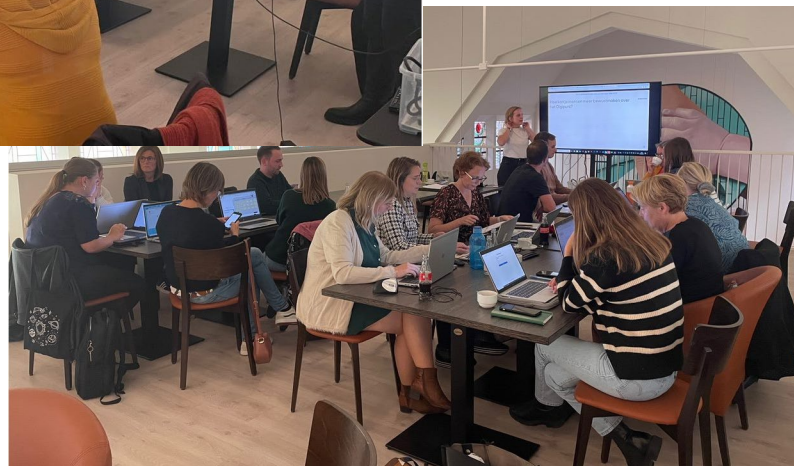
# Stap 3

## Opleiding medewerkers

Opleiding bestaat uit twee delen (twee halve dagen)  
De medewerkers bestaan uit een mix van Stad Roeselare en ARhus.

### Doel van vandaag

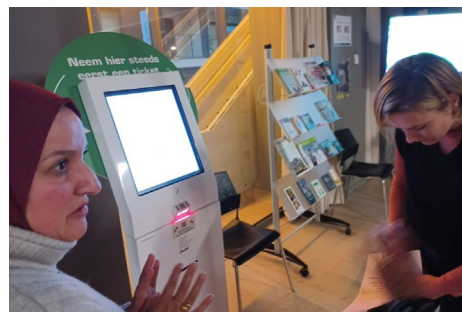
- Digitaal prikkelen
  - Wat is het en hoe doe je het?
  - Enthousiasmeren en motiveren
  - Inspiratie
- Drempels detecteren, omzetten naar opportuniteiten en aanpakken
- Tools
- Hoe dit in de toekomst implementeren?





# Stap 4

## Testopzetten voor 2 processen



Testopzet voor:

- Aangifte adreswijziging (RSL)
- Onthaalfunctie van het digipunt (ARhus)

Testopzetten voor:

- Wegwerken van drempels bij de fysieke dienstverlening
- Wegwerken van drempels bij de digitale dienstverlening
- Digitale dienstverlening beter toegankelijk maken

Enkele suggesties uit het eerste burgerpanel:

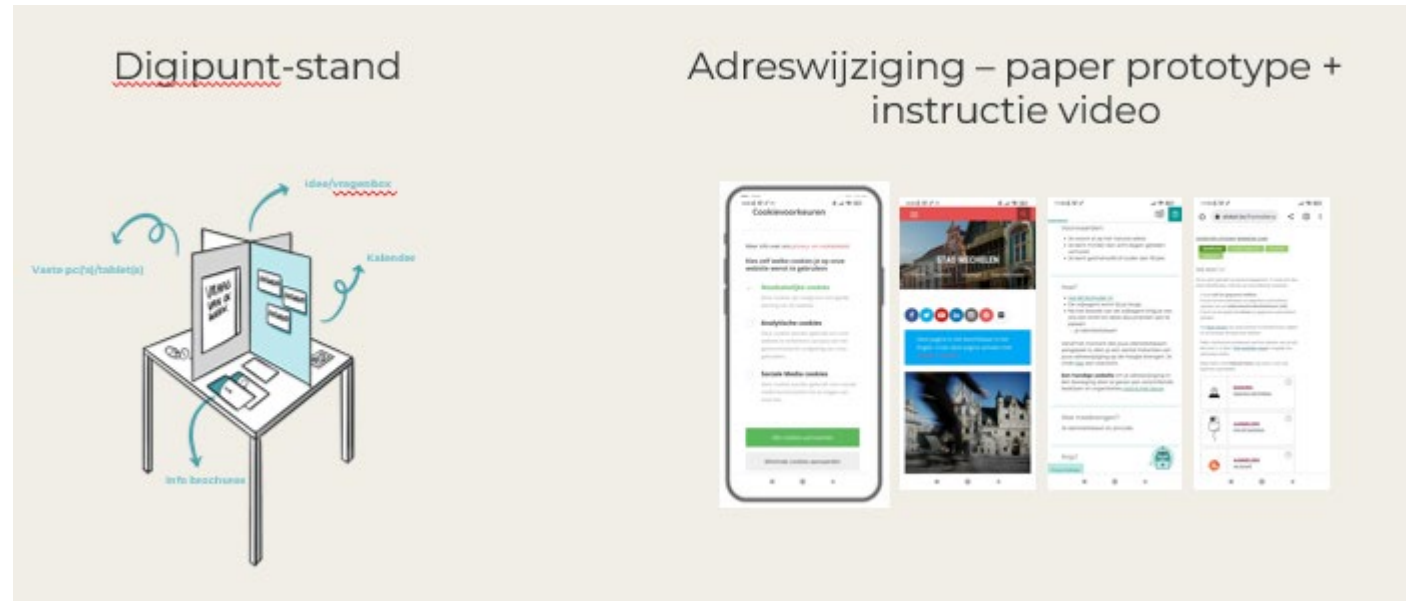
- Plaatsen van een QR-code op brieven voor online maken afspraak
- Mobiel toegankelijk maken van formulieren
- Fysiek vs mobiel digipunt
- Digipunt zonder afspraak, vertrouwd gezicht, gratis en persoonlijk

# Stap 4

Testopzetten voor 2 processen

Testopzet voor:

- Aangifte adreswijziging (RSL)
- Onthaalfunctie van het digipunt (ARhus)



# Stap 4

## Testopzet voor Onthaalfunctie van het Digipunt (ARhus)

### Testopzet Digipunt

#### Vaste pc('s)/tablet(s)

- Om op te oefenen
- Om in te schrijven

#### Idee/vragenbox

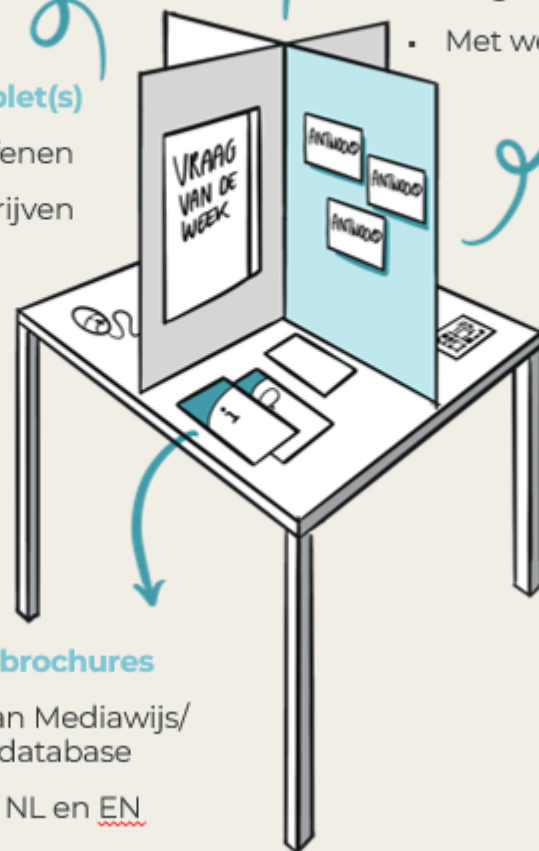
- Hoe ga je vandaag om met digitale vragen?
- Met welke digitale vragen zit jij?

#### Kalender

- E-gerelateerde events
- QR voor inschrijving

#### Info brochures

- Van Mediawijs/  
e-database
- In NL en EN



# Stap 4

## Testopzet voor Onthaalfunctie van het Digipunt (ARhus)

### Testopzet Digipunt



#### Wat?

- Mobiele stand
- Communicatie (banner, post via facebook, folder en poster bij bv burgerzaken)

#### Waar?

- Op 0- in Arhus
- Latere fase op andere locatie(s)

#### Hoe?

- Testpanel (15 november) door The Argonauts, Mondea en medewerkers
- Nadien enkele medewerkers

#### Te weten komen:

- Welke hulpvragen hebben mensen?
- **Hoe** willen ze die graag beantwoord zien? (in-person, via 'vraag van de week', via brochure, ...)
- Welke **plaatsing** is goed voor dit punt? – op meerdere locaties?
- Hoeveel '**nudging**' is nodig voor mensen naar het digipunt toegaan? – aantal social media posts, folder, banner...
- Hoeveel mensen gebruiken **QR-codes**? – link naar activiteiten, hulpvideo's...



# Stap 4

## Testopzet voor Aangifte adreswijziging (RSL)



## Adreswijziging

Paper prototype

### Het verloop van de adreswijziging

**Verhuis je** naar Roeselare? Of woon je al in Roeselare en verhuis je naar een nieuw adres?

Dan moet je binnen de acht dagen na jouw verhuis je nieuwe adres aan ons doorgeven. Dit kan **online** op deze website via onderstaande stappen of fysiek bij de dienst burgerzaken.

Geef jouw adres door via dit **formulier**.

Als je het formulier ingevuld hebt komt er een **wijkagent** langs bij jou thuis om na te gaan of jij, en jouw gezin of huisgenoten, echt op dat adres woont.

Tussen het invullen van het formulier en het bezoek van de wijkagent zit ongeveer een week.

Na het bezoek van de wijkagent krijg je van ons een brief om jouw **identiteitskaart aan te passen**. Je moet langskomen bij ons en daarvoor maak je **hier** online een afspraak.

Neem bij het langskomen je **identiteitskaart en code mee**.

Vanaf het moment dat jouw identiteitskaart aangepast is, dien je een **aantal instanties** van jouw adreswijziging op de **hoogte brengen**. Je vindt **hier** een overzicht.

Een handige website om je adreswijziging in één beweging door te geven aan verschillende bedrijven en organisaties vind je **hier** terug.

Is het proces duidelijk?



Welk woontype kies je?  
(Zijn de kernwoorden duidelijk?)

# Stap 4

## Testopzet voor Aangifte adreswijziging (RSL)

### Testopzet Adreswijziging



#### Wat?

- Focus op het proces - Paper prototype + video

#### Waar?

- In Burgerzaken in Arhus (tijdens testpanel)
- Latere fase online

#### Hoe?

- Testpanel (15 november) door The Argonauts, Mondea en medewerkers
- Nadien testen op vaste momenten
- Nadien bevraging (online) van mensen die proces net doorlopen hebben (hoe vonden ze het? + wat denken ze van mogelijke aanpassingen?)

#### Te beantwoorden vragen:

- — Gebruiken mensen de **Google translate** knop? Helpt dit hen? —
- Maakt een **tutorial video** het gemakkelijker?
- Tot stappenplan komen, hoe wordt het proces duidelijker?
- Welke woorden werken?

# Stap 4

## Testopzetten voor 2 processen

Testopzet voor:

- Aangifte adreswijziging (RSL)
- Onthaalfunctie van het digipunt (ARhus)

### Digipunt



38 gebruikers



De opzet van het Digipunt vond plaats in ARhus De Munt (verdieping 0-, verdieping 3, Digie Café) en in ARhus Rumbeke.

### Adreswijziging



13 testpersonen  
46 personen online



De opzet van de adreswijziging vond plaats bij burgerzaken met daarnaast een online bevraging.

# Geleerde lessen

1. Het vrijmaken van baliemedewerkers is niet altijd eenvoudig i.f.v. de continuïteit van de dienstverlening aan de balie.
2. Kruisbestuiving tussen medewerkers van ARhus en Stad Roeselare – nauwere kennismaking met elkaar en met elkaars dienstverlening blijkt wel nodig
3. Belang van creatieve tools om de 'doe-houding' bij medewerkers nog meer te stimuleren
4. De optimalisaties voor de dienstverlening zouden een verschillende focus kunnen hebben bij de 2 organisaties (Stad Roeselare – meer technisch, maar wel rekening te houden met de afhankelijkheid van de software versus ARhus – meer op menselijke aspect)
5. Opleiding in twee delen geeft de mogelijkheid om snel bij te sturen op basis van de evaluatie door de medewerkers. Herhaling blijft belangrijk.
6. Er zit veel potentieel in het burgerpanel, mensen waren blij om hun input te kunnen geven – en zijn bereid om terug te komen.
7. Belangrijk om testopzetten intern (ambtelijk & politiek) af te toetsen vóór het testen ifv eventuele verdere uitrol in de organisatie na het testen.
8. Timing voor testopzetten bleek toch heel krap te zijn.

# Geleerde lessen (vervolg)

10. Het wegwerken van fysieke of digitale drempels in dienstverleningsprocessen kan sterk gehinderd worden door (strengere interpretaties van) wettelijke bepalingen, zo zou bv. een 'Vertaalknop' drempels kunnen wegnemen voor burgers van wie Nederlands niet hun moedertaal is, maar deze oplossing krijgt, gebaseerd op de taalwetgeving, een negatief advies van ABB
11. Afhankelijkheid van softwareleveranciers zorgt dat oplossingen voor bepaalde drempels misschien niet altijd even makkelijk te implementeren zijn. **TIP:** samen met andere lokale besturen de resultaten van de testopzetten bezorgen aan de leverancier

# Volgende stappen

Testopzetten voor 4 processen

Testopzet voor:

- Uittreksel van het strafregister (RSL)
- Aangifte van verlies/diefstal e-ID (RSL)
- Gebruik van de uitleendiensten (ARhus)
- Inschrijven voor activiteiten (ARhus)

Datum voor het uitvoeren van de testopzetten:

- In de loop van februari 2023

Opleiding medewerkers

Medewerkers betrekken bij het opmaken van de testopzetten en (indien mogelijk) bij het uitvoeren van de testopzetten

# Contactgegevens

Bruno Daems – [bruno.daems@arhus.be](mailto:bruno.daems@arhus.be)

Darline Vandaele – [darline.vandaele@roeselare.be](mailto:darline.vandaele@roeselare.be)