

# Welkom! Rotterdam Meldingen openbare ruimte

*Eindpresentatie*

*Januari 2020*



De uitdaging: precies genoeg  
informatie van bewoners  
krijgen over problemen in de  
openbare ruimte, zodat de  
gemeente deze problemen  
goed en efficiënt kan  
oplossen?

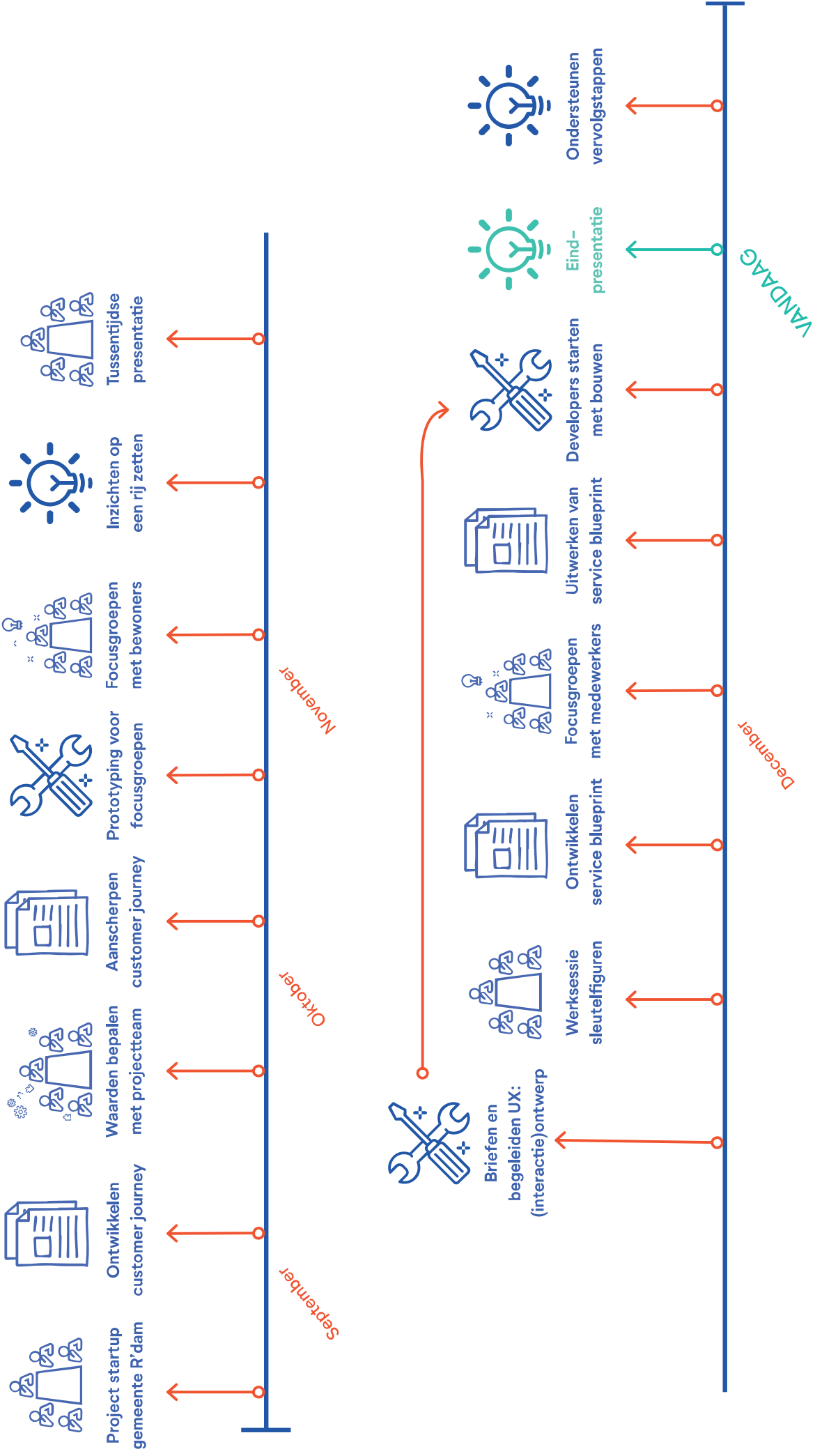
# Ontwikkelen customer journey en service blueprint voor meldingen systeem openbare ruimte



Service blueprint

# Een korte terugblik op het proces

# Waar staan we?

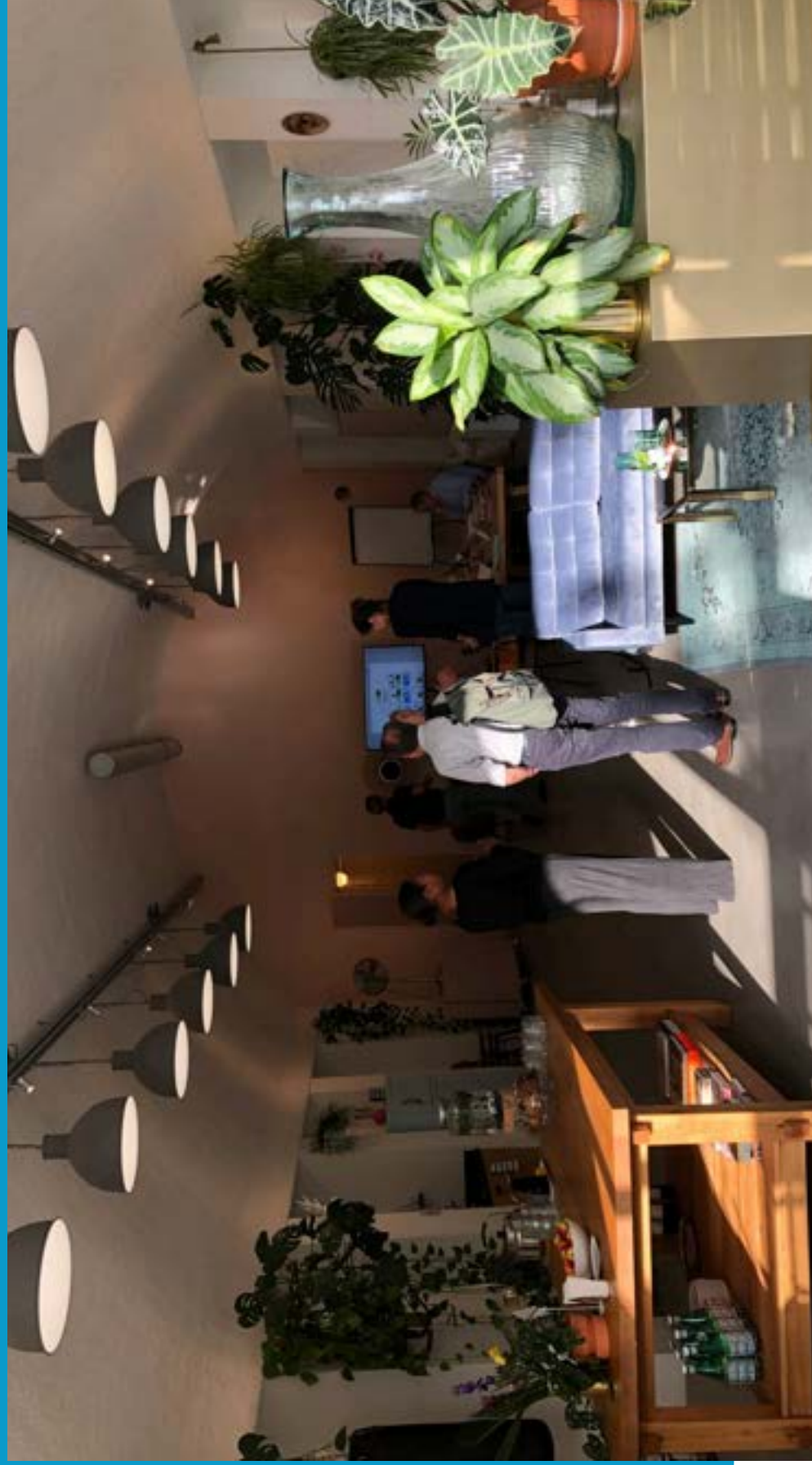


# Voorafgaand: eerder onderzoek naar het huidige systeem

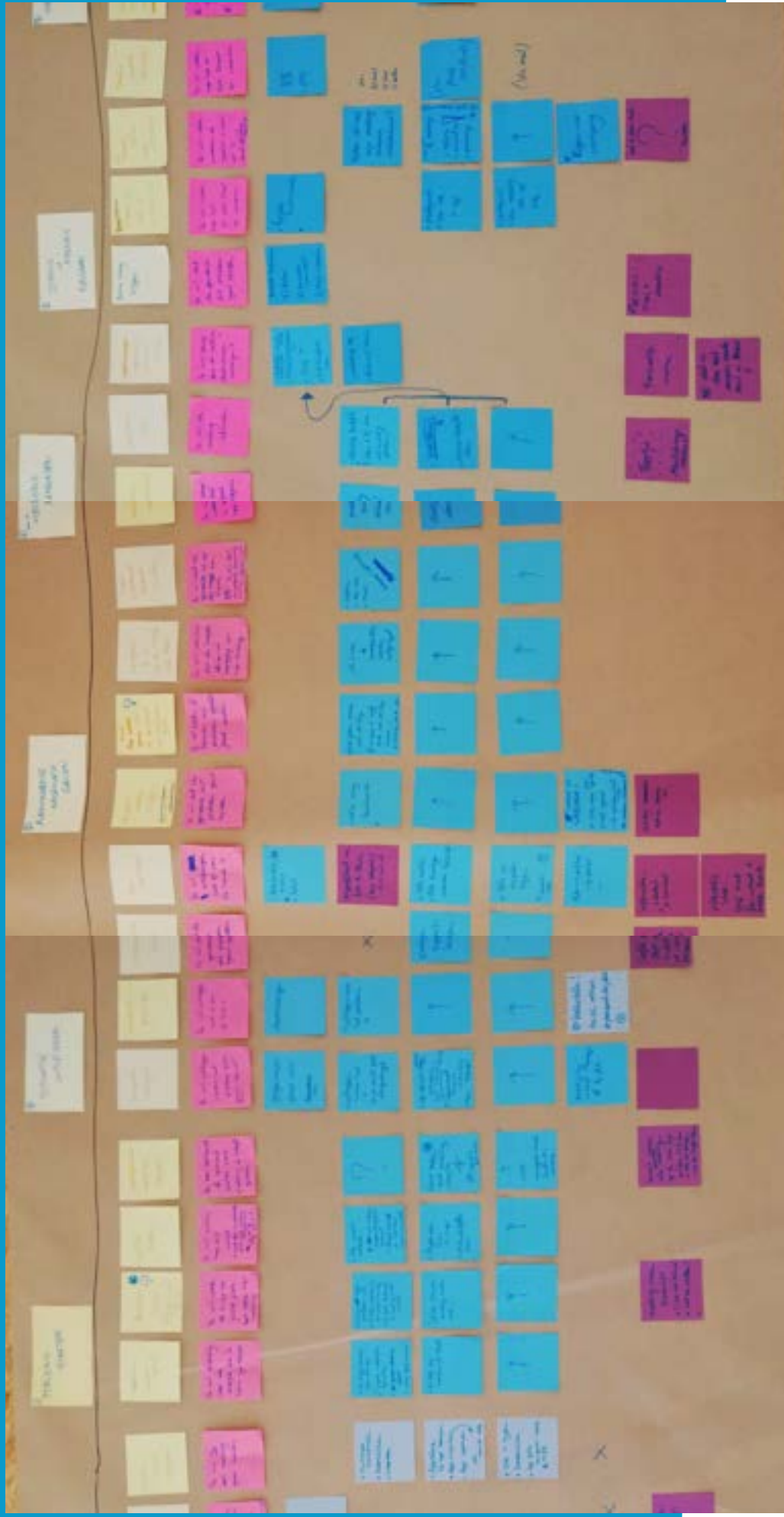
- Intern
- Extern



# Project startup gemeente Rotterdam



# Ontwikkelen eerste versie customer journey





# Waarden bepalen met projectteam

Snel helderheid.

Slim.

Begripvol op z'n Rotterdams.



# Aanscherpen customer journey

Fase	Probleem willen melden	Kanaal kiezen	Melding starten	Situatie omschrijven	Aanvullende informatie geven	Melding afronden	Status van de melding	Melding afsluiten	Probleem willen melden
<b>Activiteit</b>	Bedenken dat ik een probleem wil oplossen	Nagaan hoe ik een melding kan maken	Bewerting krijgen of je op de juiste plek bent	Melding beschrijven	Bespreken dat de gemeente erop gaat	Melding doen	Zelf vraag stellen over het voortgang	Weten dat het wel/juist is	Mening geven over het proces
<b>Behoeftes</b>	"Ik wil een probleem melden"	"Ik wil een melding maken op een manier die bij mij past op dit moment"	"Ik wil weten hoe ik de goede plek ben om te melden"	"Ik wil dat de gemeente mijn probleem oplost"	"Ik wil dat de gemeente mijn probleem oplost"	"Ik wil de melding afgehandeld zien"	"Ik wil weten hoe het voortgang is"	"Ik wil weten dat het wel/juist is"	Mening geven over het proces
<b>Touchpoints</b>	Buurtwijk	Google in omgeving	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Google maps	Google maps	SMS	Mail	Mail	Sociale omgeving
<b>14010</b>		Nummer screenen	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?
<b>APP</b>		App downloaden	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?
<b>Web</b>		Site inrichten	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?
<b>Social media</b>		Sociale media	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?
<b>Ideeen</b>		Ideeen	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?
<b>Waarden</b>		Waarden	Waarom worden de goede plekken niet meer gemarkeerd?	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Uitgegaan van het probleem	Wilt u weten wat de status is?

# Prototyping: wireframes en 14010 script

## Script 14010 focusgroep klant

Rotterdam Slim Beheer 3

### 3. Melding starten

Welkom worden geheten

14010: Welkom, Waar kan ik u mee helpen?

### Bevestiging krijgen of je op de juiste plek bent

14010: Wat goed dat u bent, u bent hier op de juiste plek om een melding te maken over de buikeruimte.

### Uitleg krijgen

14010: We gaan een paar vragen beantwoorden. Dit duurt een paar minuten. Daarna kunnen we u een inschatting geven hoe lang het duurt om het probleem op te lossen.

### Locatie probleem aangeven

14010: Ikuit u de locatie beschrijven waar het probleem is? (doorvragen tot helder is waar het is)

### Openstaande meldingen bekijken

14010: Ik zie dat er op die plek al andere meldingen zijn gemaakt, maar nog niet voor dit probleem.

### 4. situatie omschrijven

#### Melding beschrijven

14010: Ikuit u precies uitleggen wat er aan de hand is? Doorvragen.

#### Bevesten dat de gemeente hier wel/niet over gaat

14010: Hier moeten we als gemeente inderdaad mee aan de slag. Dit gaan we dan ook doen.

bring contact met u  
kunnen vinden. Ook  
telefonisch.  
melding?

Jan, wat is uw

meer geboden worden en gebeld worden

Mocht dit en wilt u de melding maken?

Melding doen

14010: Ja

3 dagen

opgelost en zullen u op de hoogte houden als het ook anders loopt.

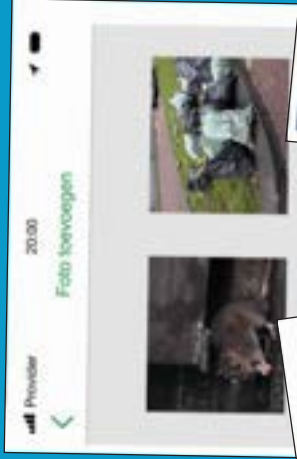
Bevestiging ontvangen

Uw melding

nummer is 12345 en u ontvangt ook een bevestiging in uw mailbox.

Dank voor het melden!

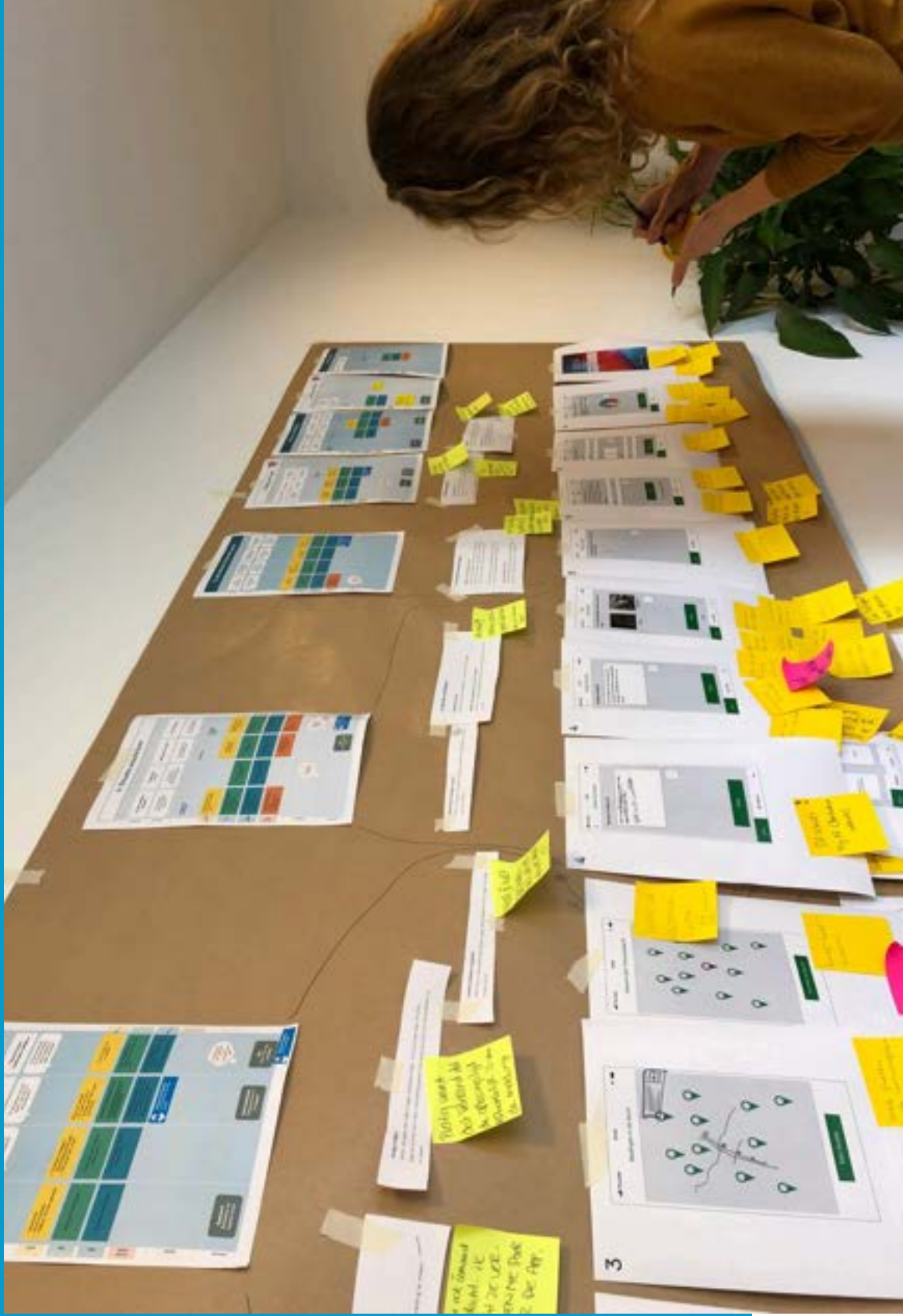
De app altijd de status bekijken.



# Twée focusgroepen met bewoners



# Inzichten verwerken in customer journey





# Werkessie sleutelfiguren: opzet service blueprint

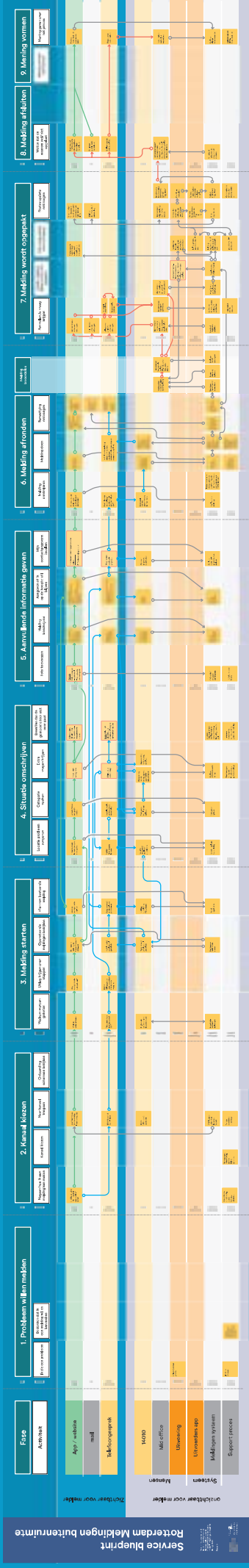


# Ontwikkelen service blueprint

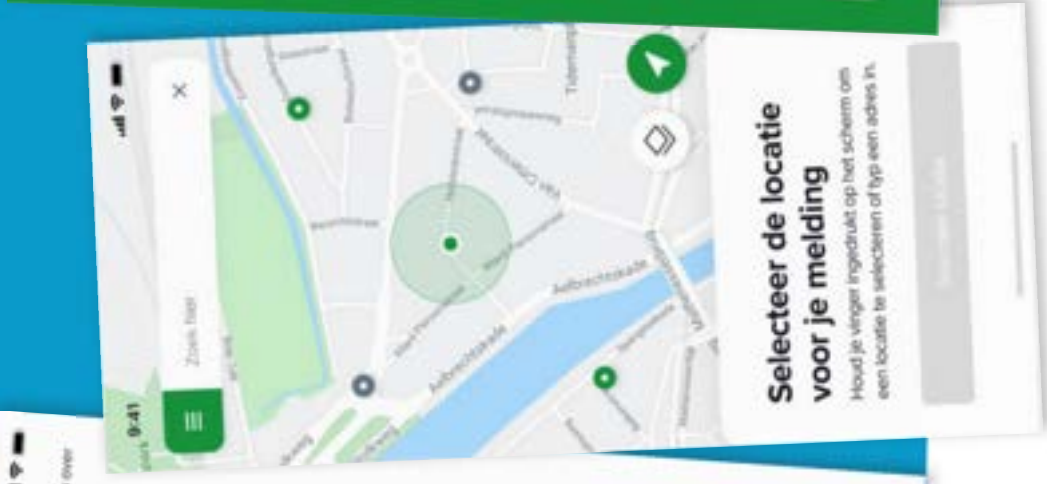
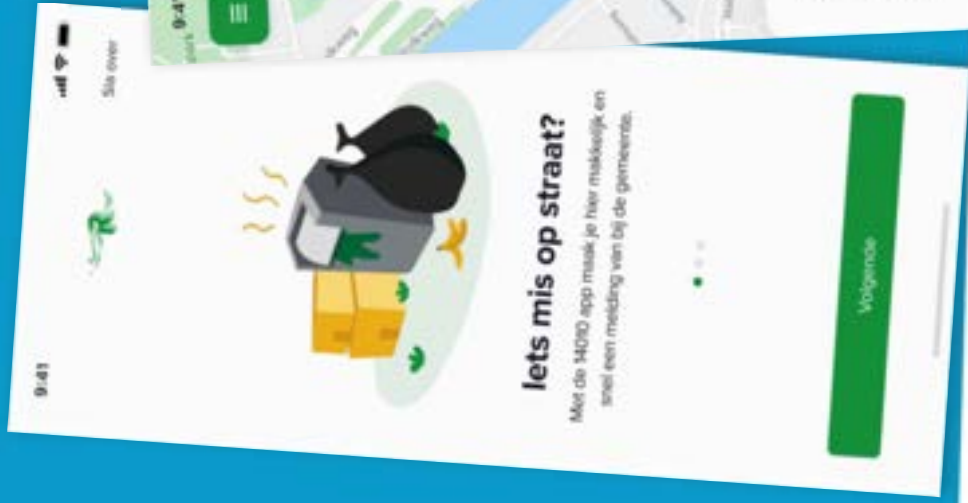




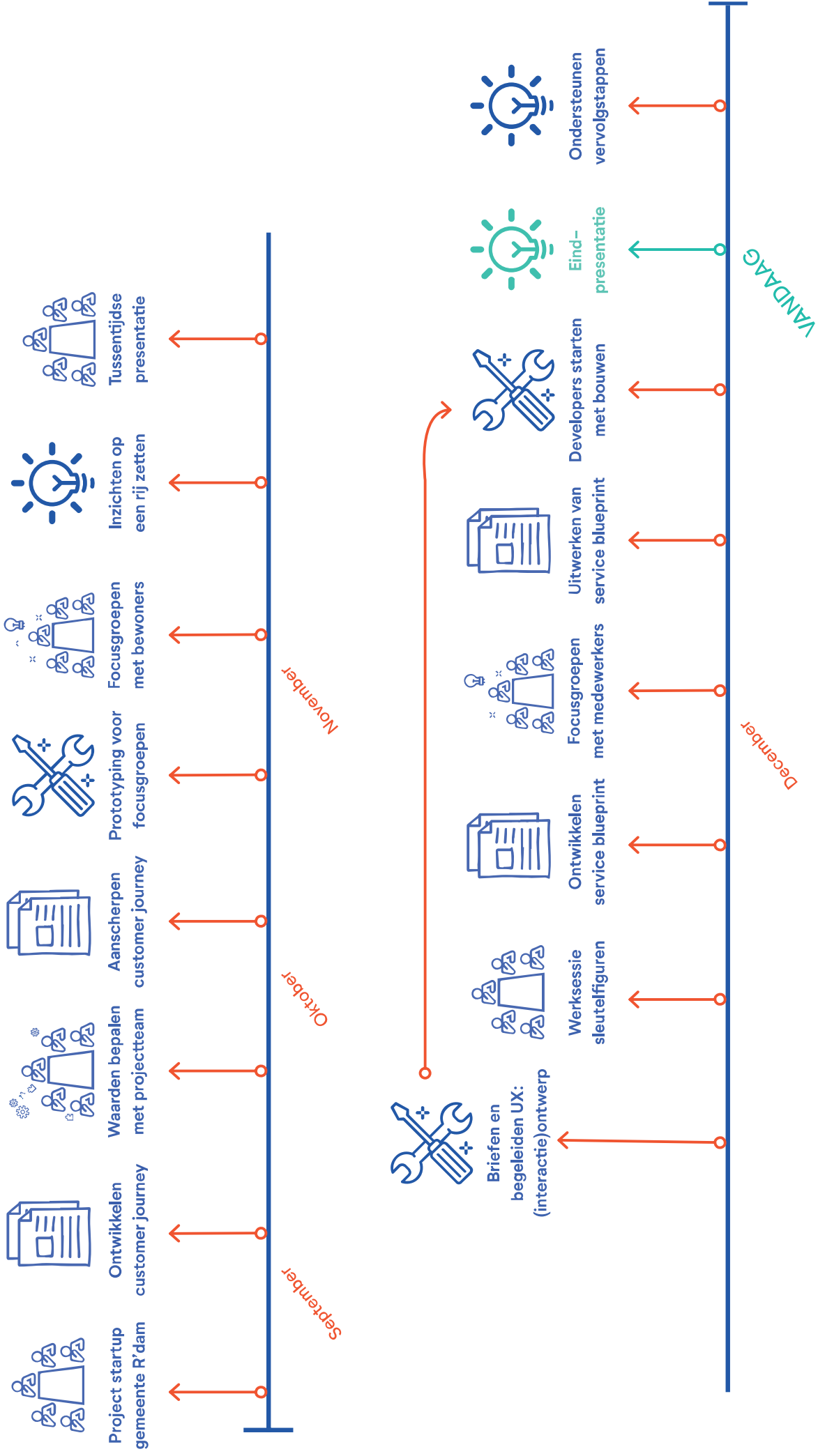
# Focusgroepen met medewerkers van de uitvoering (2x)

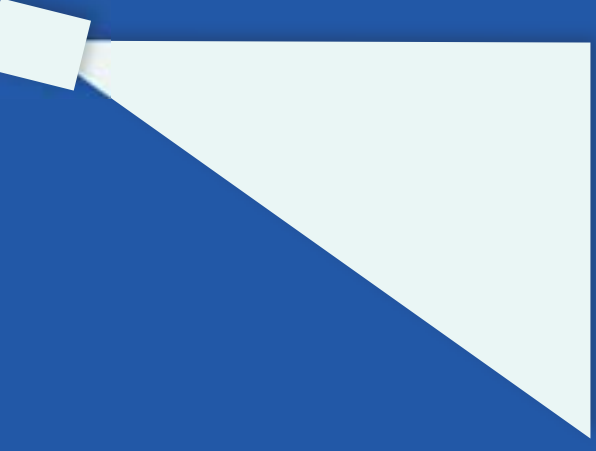


# Briefen en begeleiden interactie ontwerp



# Waar staan we?

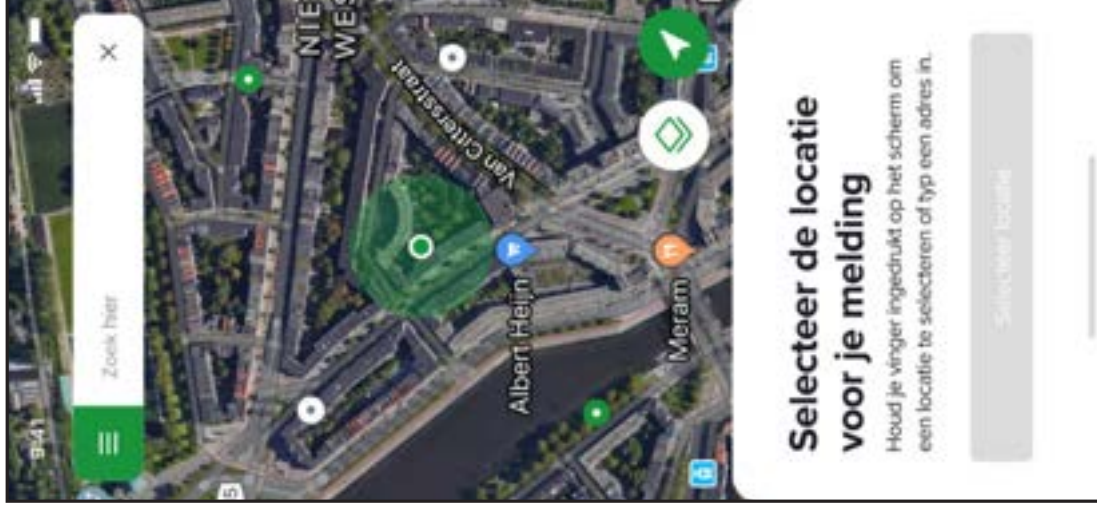




# Belangrijkste inzichten CJ

uitgelicht





## Uitleg over stappen bij eerste keer openen app

Bv. “Na een paar vragen kunnen we een indicatie geven hoe lang het oplossen duurt.”

## Overzicht bestaande openstaande meldingen

Zichtbaar welke onopgeloste meldingen er nu zijn.

## +1en van meldingen

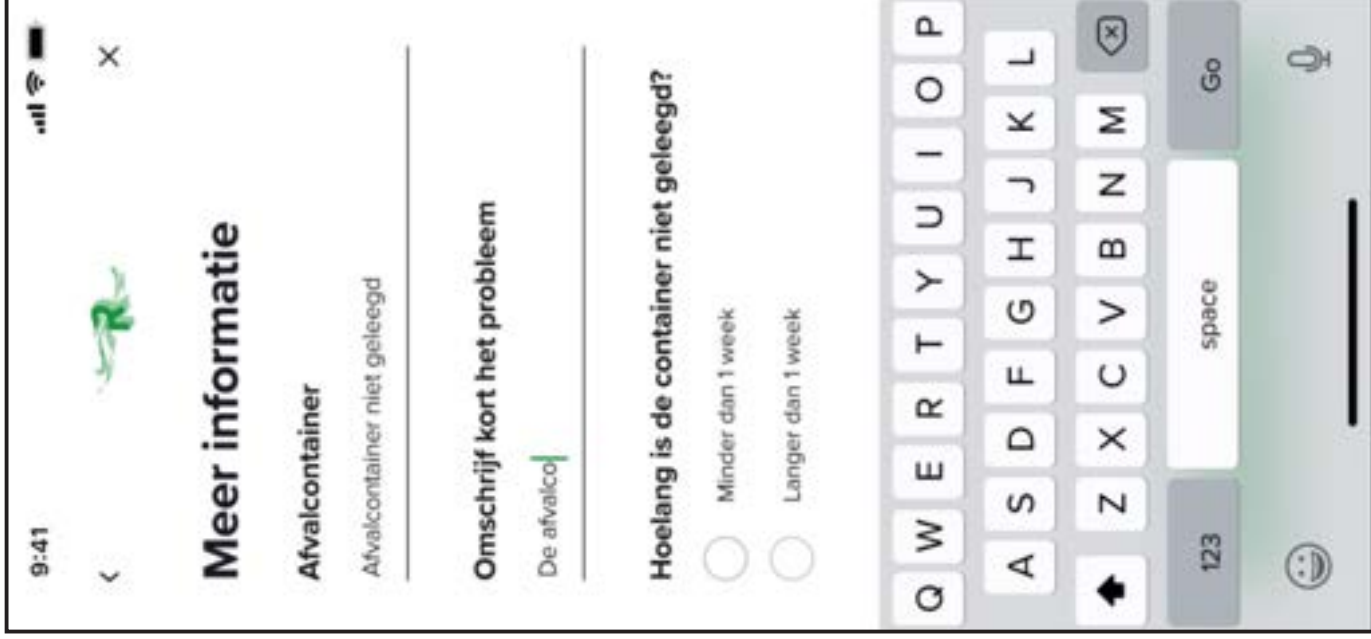
Als probleem al gemeld is, dan deze melding kunnen plussen.

## Categorie(ën) helpen kiezen

Vinden van categorie op basis van tekst.

## Op basis van categorie extra vragen

Precies genoeg informatie vragen om een melding goed op te kunnen lossen.



## Detailfoto en omgevingsfoto vragen


Omgeving is belangrijk voor de gemeente om locatie te vinden op straat.


Voorbeeldfoto gebruiken.

## Foto ter plekke of achteraf

2 opties voor start: eerst een foto maken of eerst locatie opgeven.



9:41    



## Wat gebeurt er nu?

We gaan met jouw melding aan de slag.

- 1 Verstuurd**  
Je melding komt meteen binnen bij de afdeling Openbare Ruimte van de Gemeente Rotterdam.
- 2 Verwerking**  
Je melding wordt binnen drie werkdagen verwerkt. Kunnen we je melding oplossen dan zetten we een uitvoerder aan het werk.
- 3 Uitvoering**  
De uitvoerder gaat zo spoedig mogelijk aan de slag om jouw melding op te lossen.
- 4 Opgelost**  
Het is de uitvoerder gelukt om jouw melding te verhelpen.

[Volgende](#)

**Advies als iets niet bij gemeente ligt**

En zo bewoners verder helpen.

**Servicebelofte per categorie**

Afhankelijk van de soort melding een belofte op maat.

**Status meldingen inzien**

En zichtbaar maken wie eraan werkt.

**Uitleg als belofte niet gehaald**

Vertrouwen is belangrijk, op tijd uitleg geven kan klachten voorkomen.

**Metten klanttevredenheid**

Bij afsluiting vragen naar tevredenheid op simpele manier. Ook sturen op delen positieve verhalen.



**Idee: stickers op objecten in de openbare ruimte**

Ter plekke uitleggen hoe je een melding kan maken over de openbare ruimte.



# Doorlopen Service Blueprint

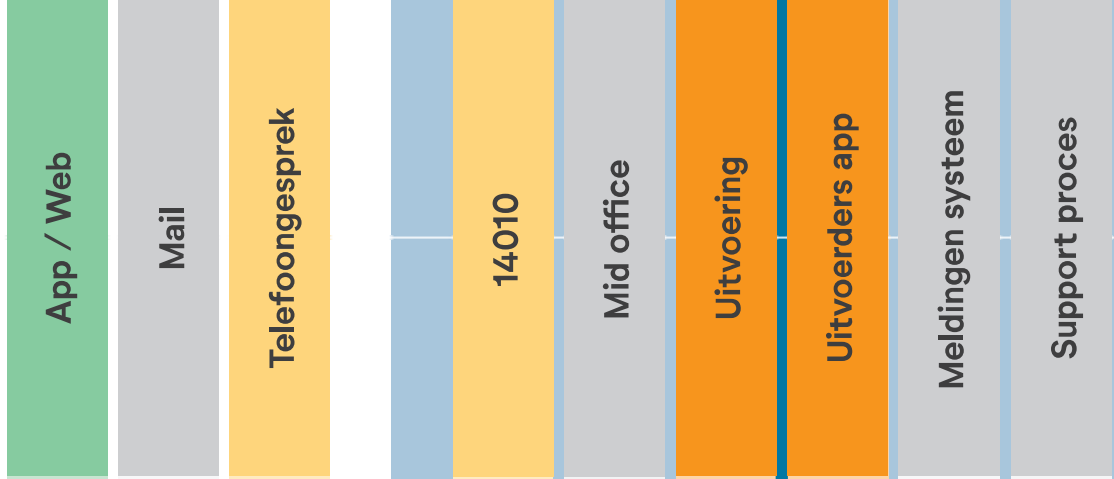
# 1. Probleem willen melden

Bedenken dat ik een melding wil en kan maken

Ik zie een probleem

## Fase

## Activiteit



### Zichtbaar voor de melder

### Onzichtbare acties door personen

### Technologie en processen



Fase

1. Probleem willen melden

Activiteit

Ik zie een probleem

Bedenken dat ik een melding wil en kan maken

App / Web

Mail

Telefoongesprek

14010

Mid office

Uitvoering

Uitvoerders app

Meldingen systeem

Support proces

2. Kanaal kiezen

Nagaan hoe ik een melding kan maken

Kanaal kiezen

Naar kanaal toegaan

Onboarding scherm(en) bekijken

Zeer kansrijk idee uit customer journey: stickers met QR codes op gemeentebestuurders in de openbare ruimte. Verdere uitwerking nodig.

Bedenkkan dat ik een melding wil aanmaken

Tijds

Activiteit

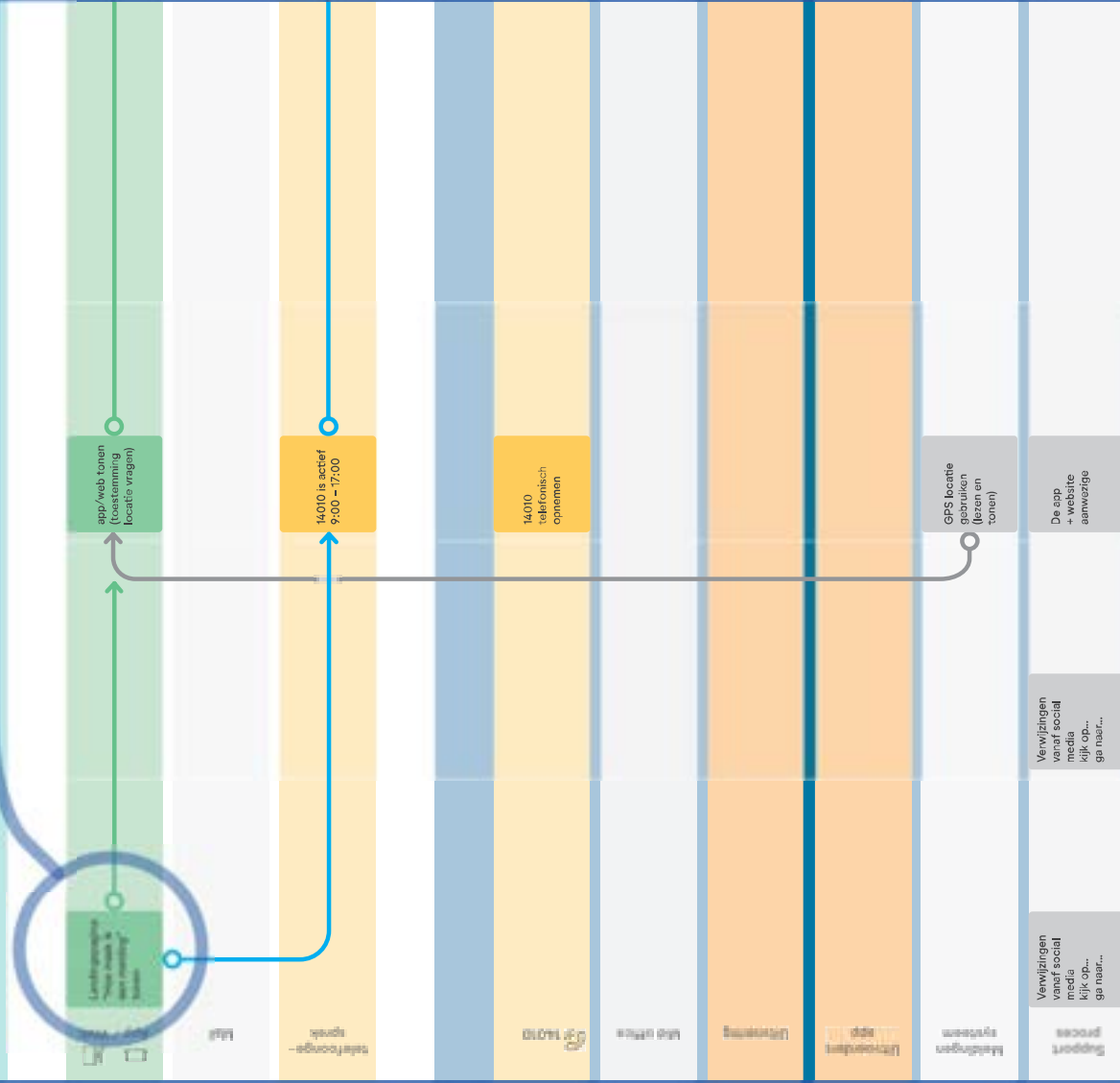
## 2. Kanaal kiezen

Nagaan hoe ik een melding kan maken

Kanaal kiezen

Naar kanaal toegaan

Onboarding schermen bekijken



## 3. Melding starten

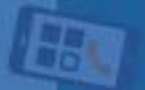
Welkom worden geboden

Uitleg krijgen over stappen

Opstaande meldingen bekijken

## Landingspagina voor

meldingen maken. Simpler en visueler.



Onboarding scherm(en) bekijken

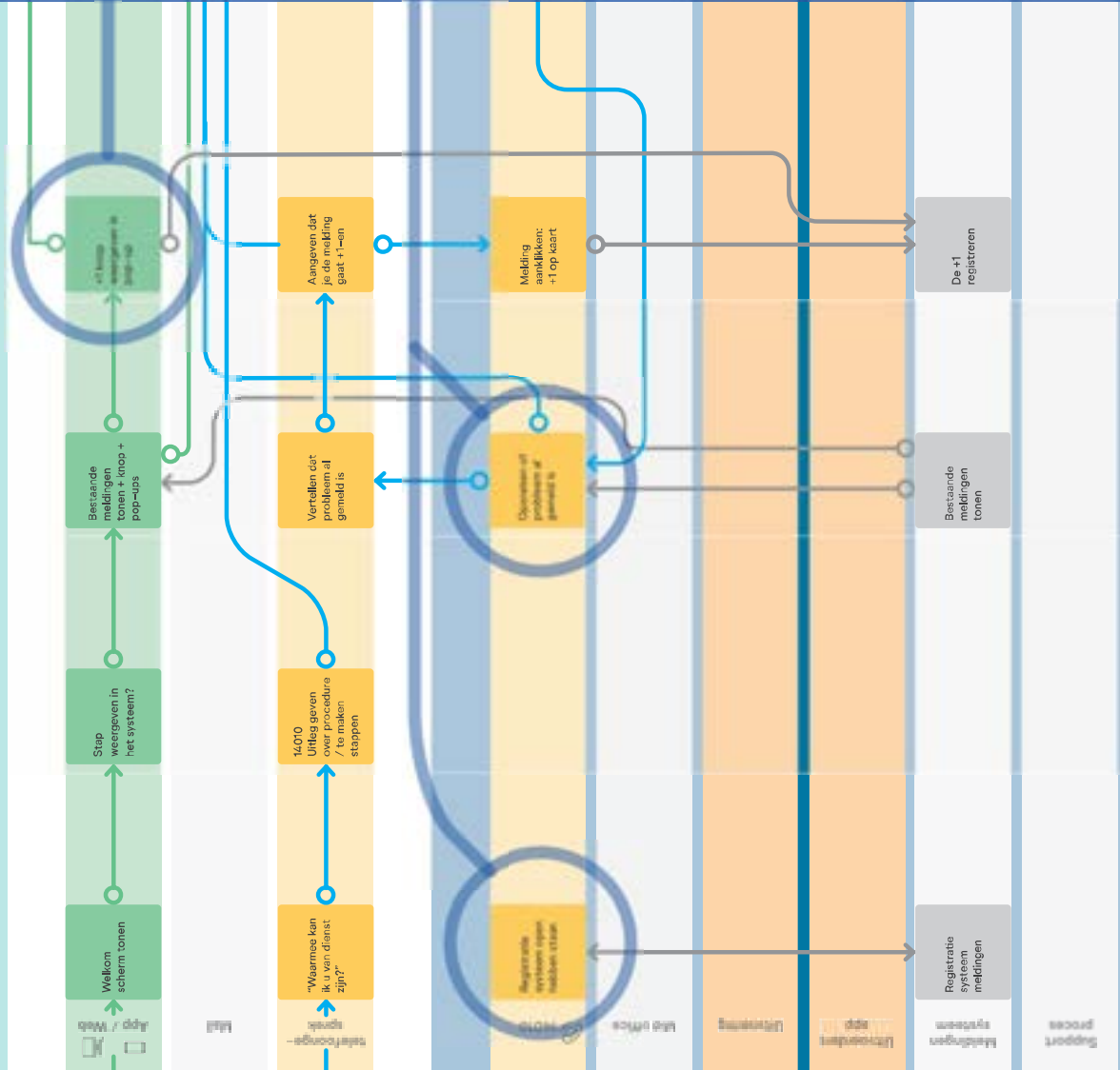
### 3. Melding starten



### 4. Situatie omschrijven

- Locatie probleem aangeven
- Categorie zoeken
- Extra vragen krijgen

- Welkom worden geheten
- Uitleg krijgen over stappen
- Openstaande meldingen bekijken
- +1en van bestaande melding



Rotterdamers kunnen bestaande meldingen 'plussen'. Dit heeft (nu) geen effect op bv. urgentie.

14010 kijkt of het probleem al gemeld is.

Registratie systeem meldingen

Bestaande meldingen tonen

De +1 registreren

Registratie systeem meldingen

Bestaande meldingen tonen

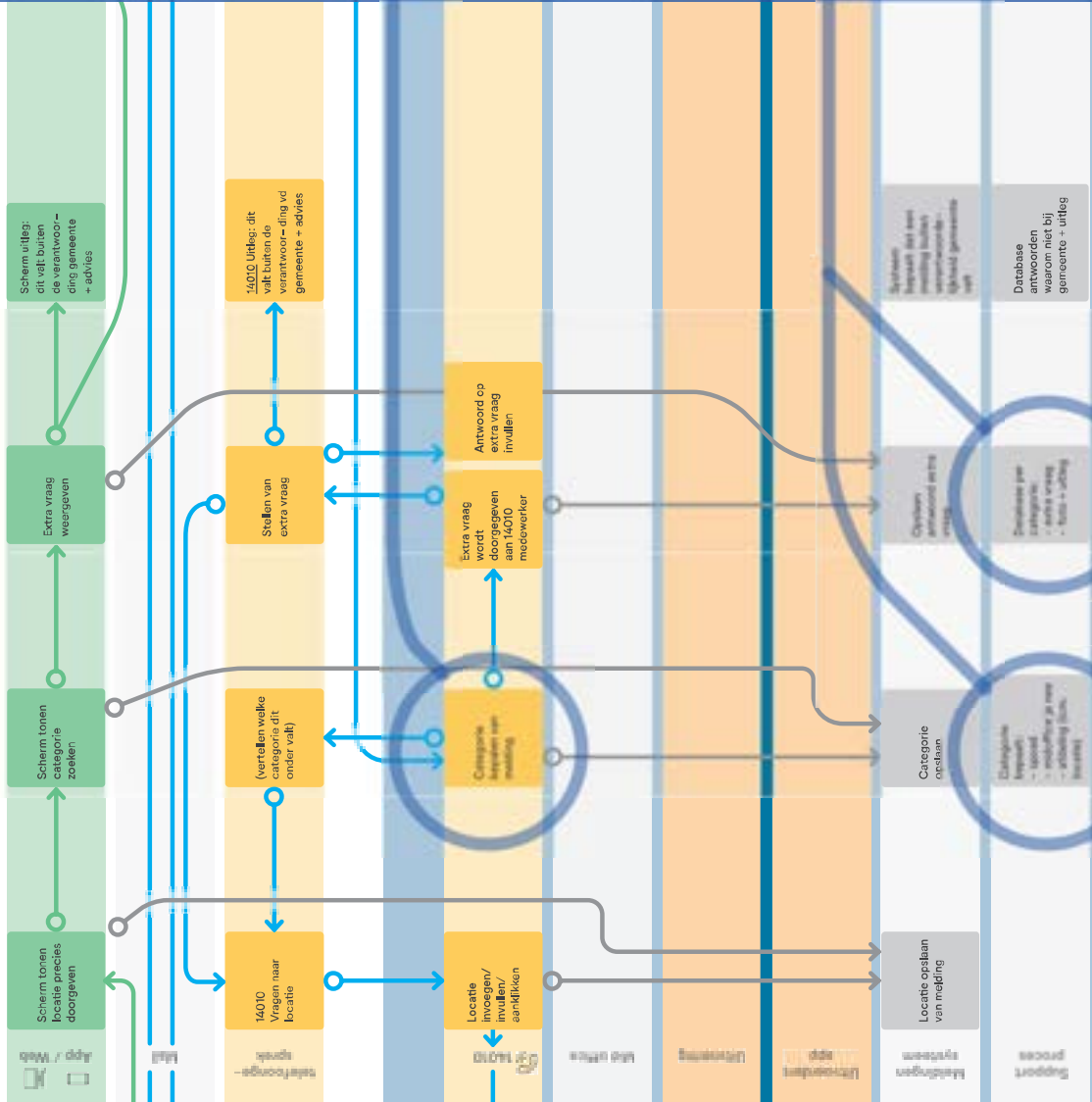
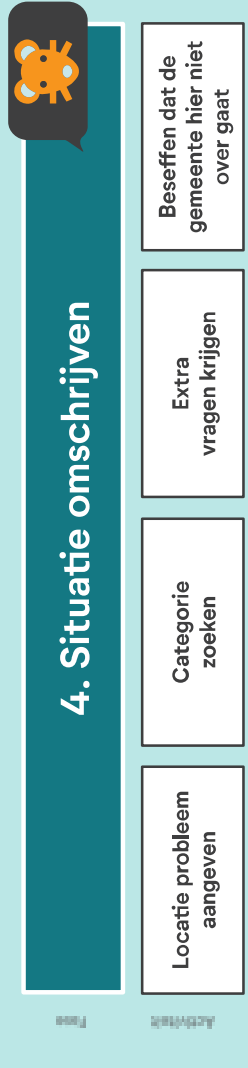
De +1 registreren

Registratie systeem meldingen

Bestaande meldingen tonen

De +1 registreren

# 4. Situatie omschrijven



De eerste prioriteit van 14010 is bepalen wat de categorie en locatie is. Het systeem helpt bij de juiste vragen.

De categorie is zeer bepalend. Bv. voor urgentie, welke afdeling, extra vragen, foto instructies.

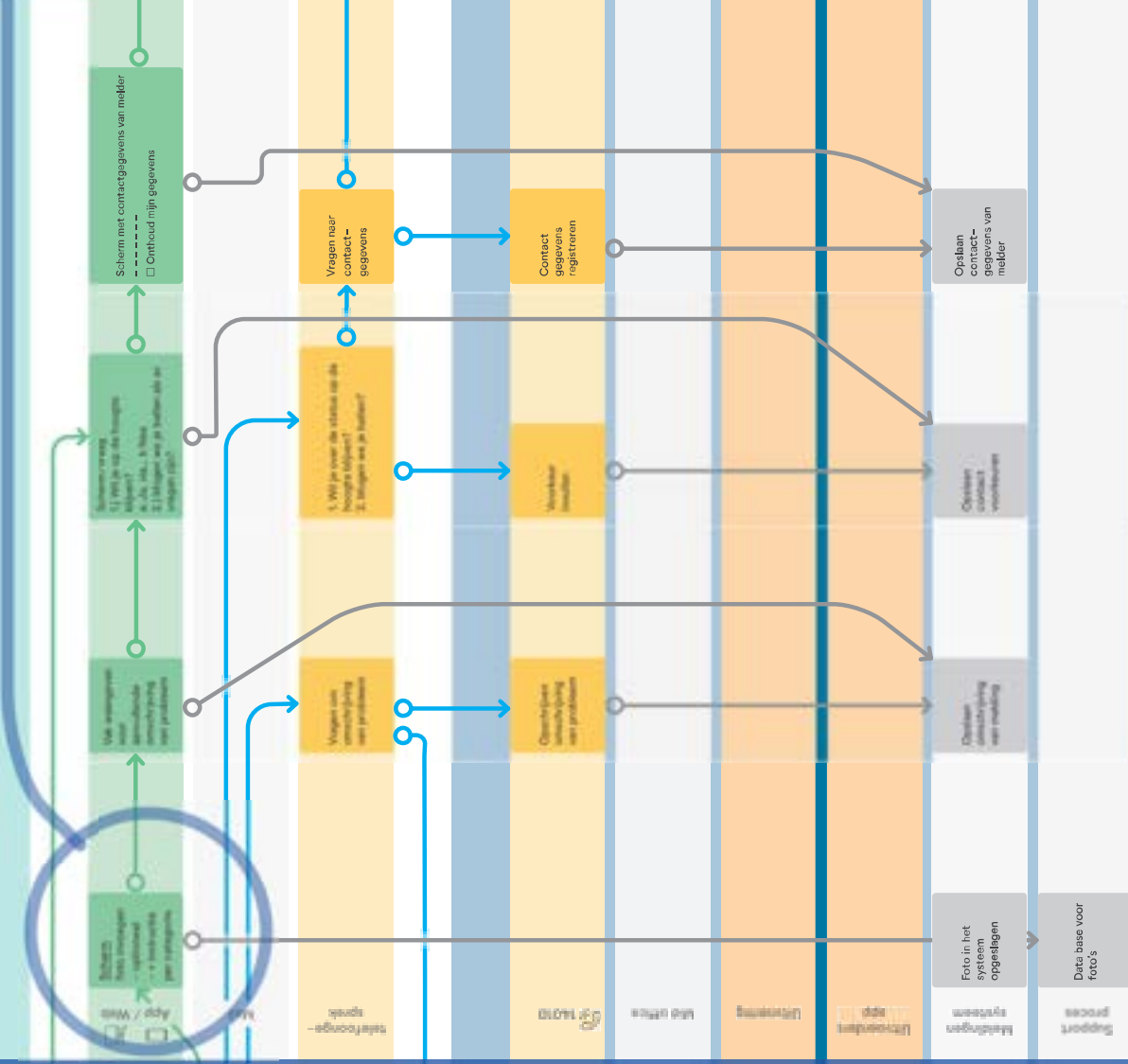
## 5. Aanvullende informatie geven

Foto toevoegen

Melding beschrijven

Aangeven of ik op de hoogte wil blijven

Mijn contactgegevens invullen



## 6. Melding afronden

Melding controleren

Melding doen

Bewestiging ontvangen

Op basis van de categorie worden instructies gegeven voor foto's van het probleem.

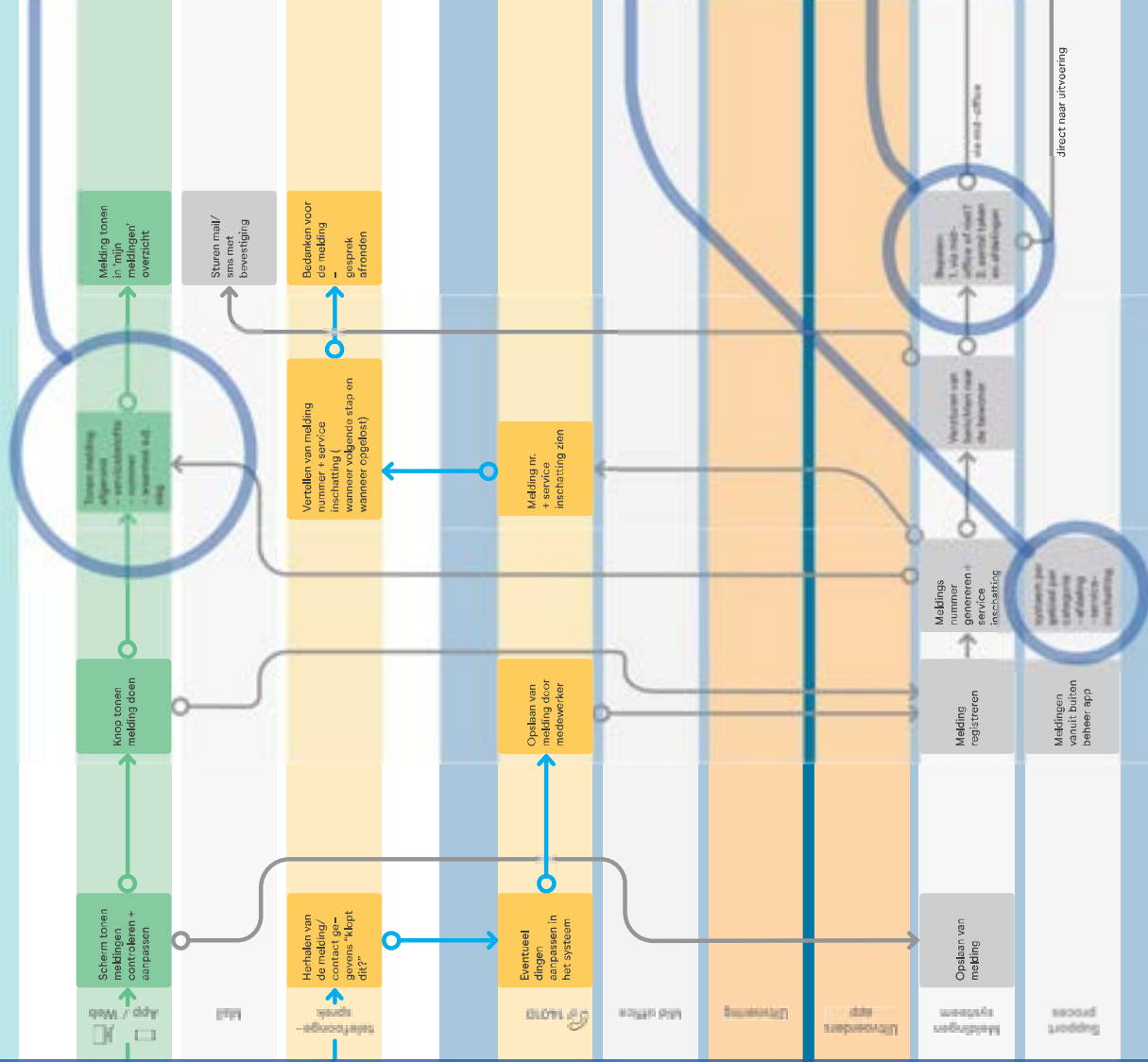


## 6. Melding afronden

Melding controleren

Melding doen

Bevestiging ontvangen



## 7a. Melding wordt opgepakt

Mijn contactgegevens bijwerken

Aanvullende vraag krijgen

De Rotterdammer krijgt te zien welke stappen er genomen gaan worden. En een inschatting hoe lang de eerste stap ongeveer duurt.

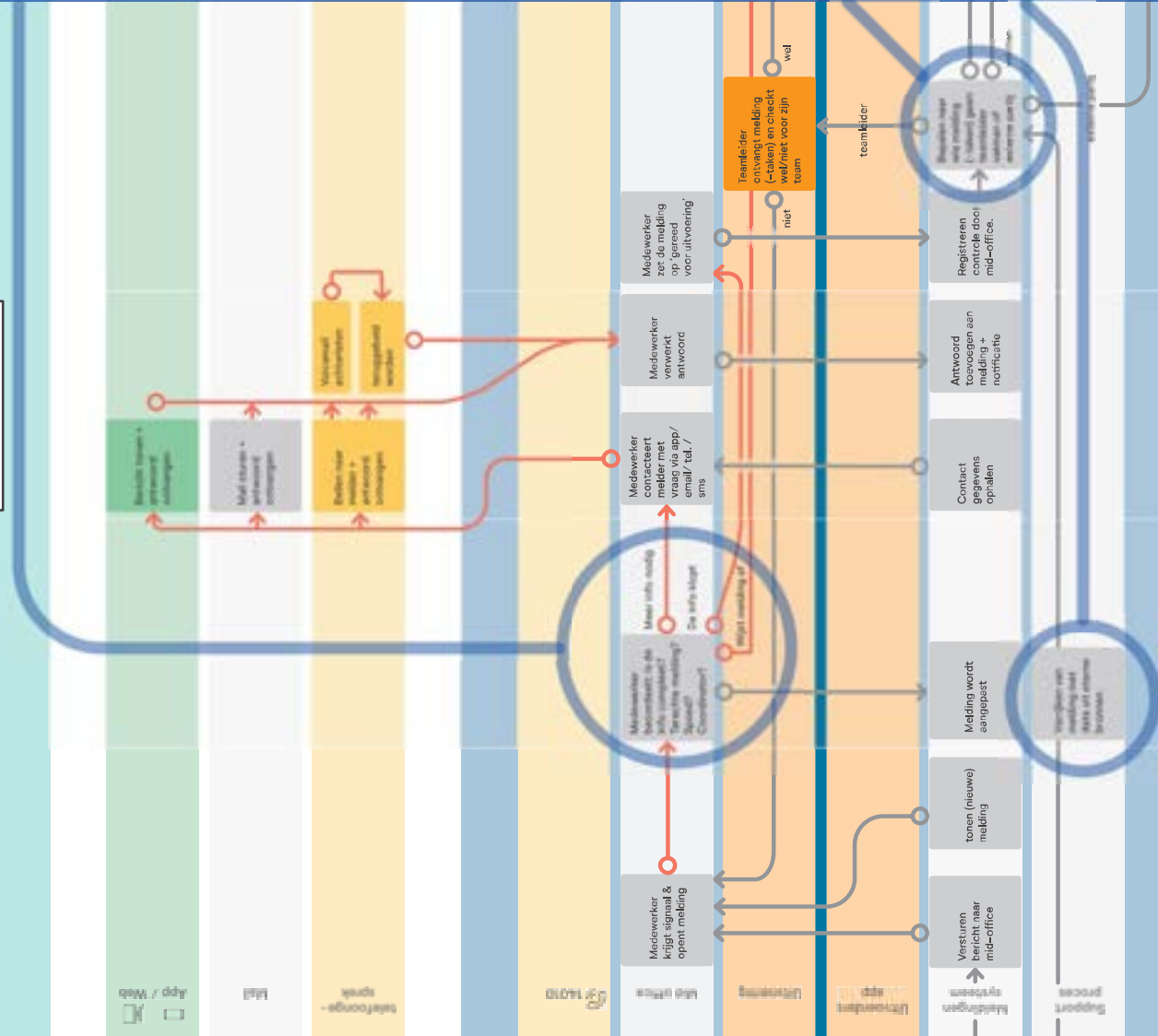
Systeem bepaalt per gebied en categorie de afdeling en service-inschatting.

De categorie bepaalt welke taken er zijn bij een melding zijn. En of mid-office er tussen zit.

# 7a. Melding wordt opgepakt



Aanvullende vraag krijgen



# 7b. Melding wordt opgepakt

Fysiek/ digitaal kijken of het al is opgepakt  
Zelf vraag stellen over voortgang  
Status update ontvangen

- Mid-office beoordeelt bij complexe meldingen:
- Compleet?
- Terechte?
- Spoed?
- Verschillende taken?
- Coördinator?

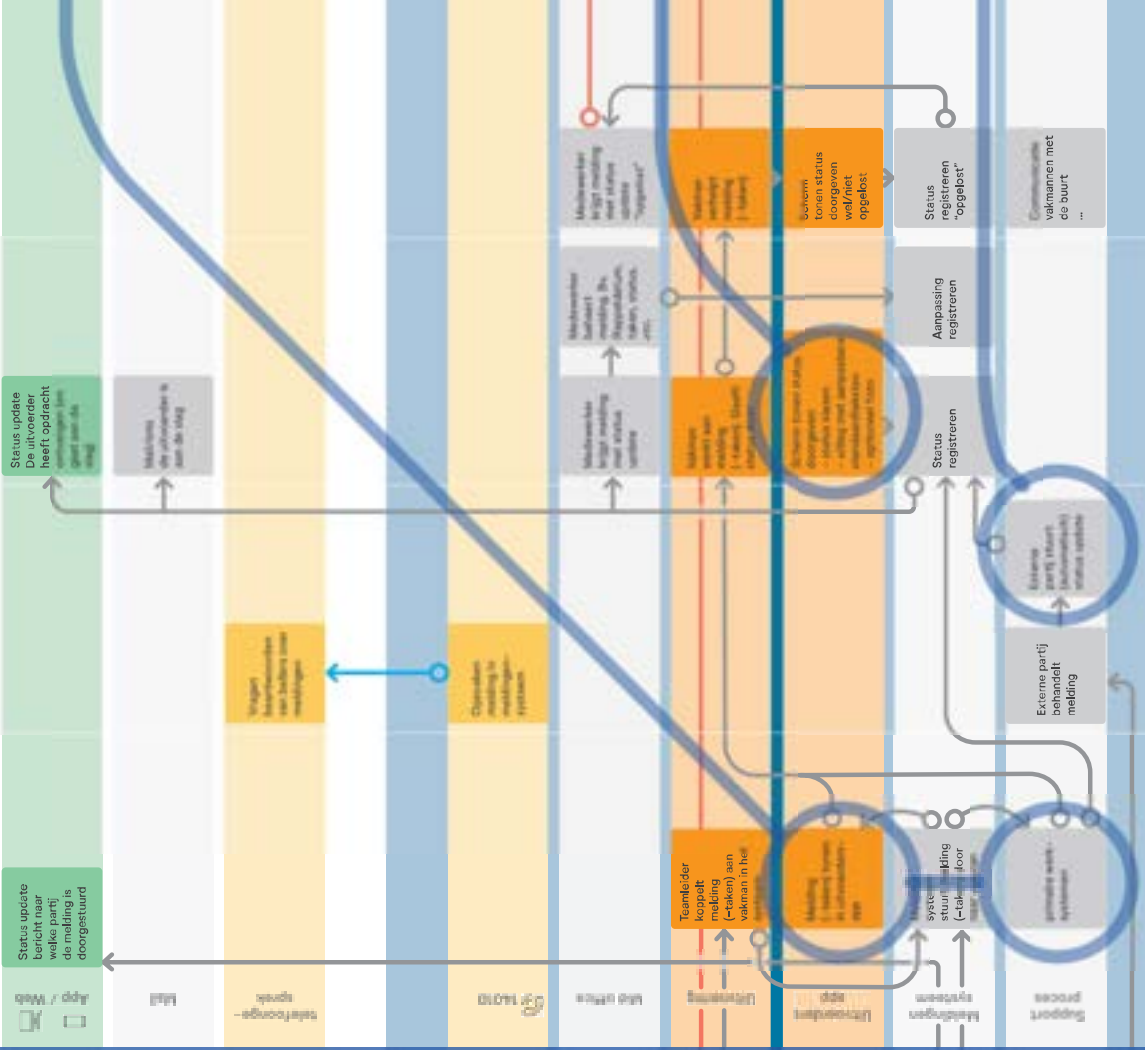
De categorie bepaalt naar wie de melding gaat: teamleider, vakman of externe partij.  
Meldingen worden verrijkt met data uit andere bronnen.

## 7b. Melding wordt opgepakt

Fysiek/ digitaal  
kijken of het al is  
opgelost

Zelf vraag stellen  
over voortgang

Status update  
ontvangen



## 8. Melding afsluiten.

Wisten dat en  
waarom wel/niet  
opgelost

Mening vormen  
over proces

De uitvoering kan werken met een uitvoersapp (nog verder uit te werken). Andere optie is koppeling met primaire werksystemen.

De uitvoering kan status doorgeven en geeft uitleg met aanpasbare standaardteksten en de optie tot een foto.

Koppeling met systemen  
externe partijen voor statusupdates.

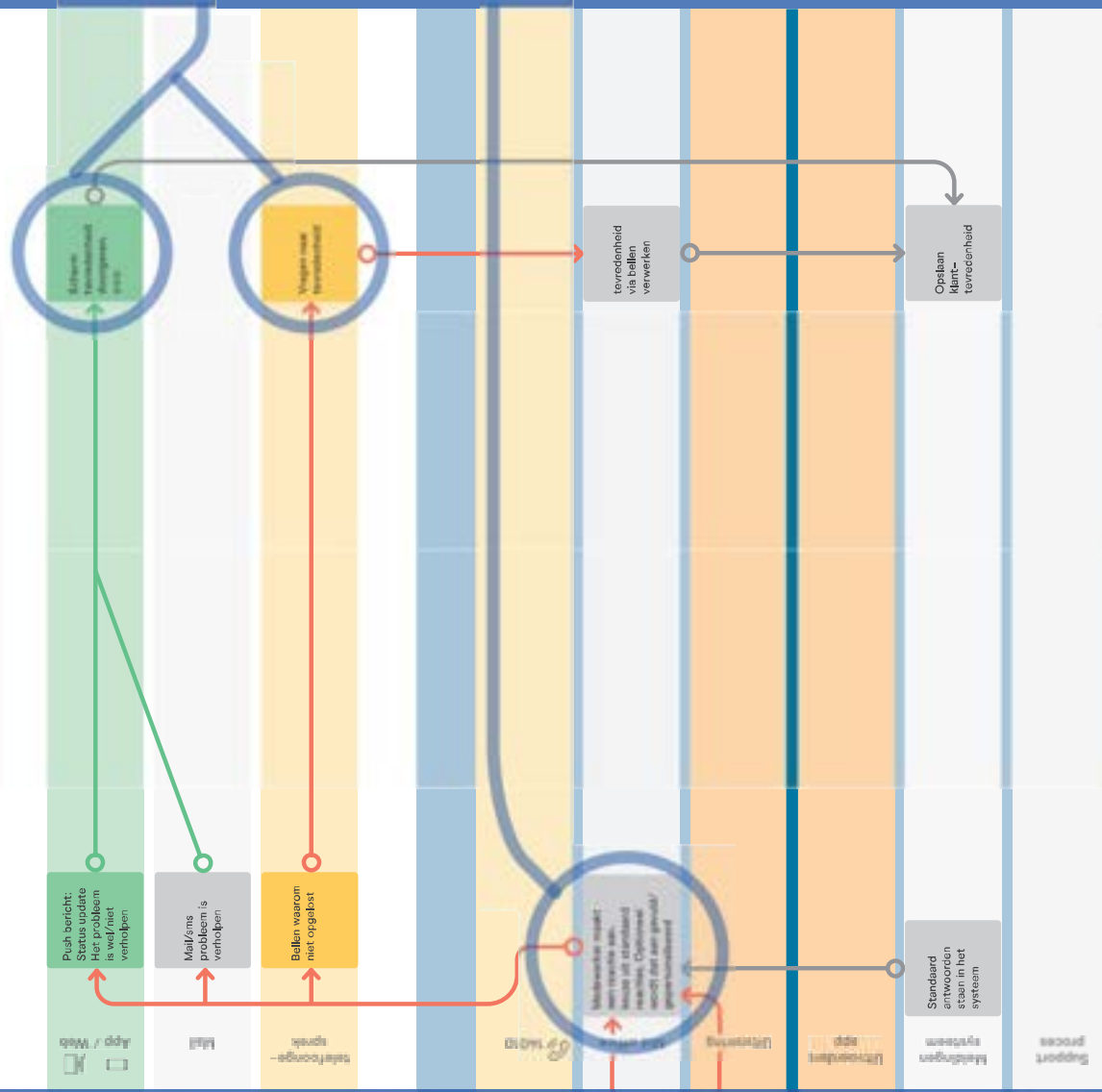
## 8. Melding afsluiten

## 9. Mening vormen

Weten dat en waarom wel/niet opgelost

Mening vormen over proces

Mening geven over het proces



## Klanttevredenheid meten.

Mid-office is verantwoordelijk voor communicatie naar melder. Standaard antwoorden in het systeem die aangepast kunnen worden.

# Doorlopen Service Blueprint

# Vervolgstappen

De resultaten van dit service design traject vormen de basis voor:

- een interactie- en visueel ontwerp van de verschillende digitale kanalen
- nieuw te ontwikkelen belscripts
- een beheerinterface voor medewerkers van de gemeente
- eisen voor het ondersteunende meldingsysteem
- rollen en taken binnen de gemeente Rotterdam
- een eerste aanzet voor de uitvoersapp (verdere uitwerking nodig)

Kansrijk idee:

Visueel melden op basis van beelden in plaats van tekst. Melden inclusiever maken.

# Bedankt!

Dit project is uitgevoerd  
door Design Innovation Group.

Design Innovation Group  
Nieuwegracht 1  
3512 LB Utrecht

+31 (0)30 737 0999  
[hello@designinnovationgroup.nl](mailto:hello@designinnovationgroup.nl)  
[www.designinnovationgroup.nl](http://www.designinnovationgroup.nl)

**DESIGN  
INNOVATION  
GROUP**

# Dienstontwikkeling adhv de dubbele diamant

