



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Presentatie gebruik van Persona's bij Logius

1 september 2016

Sebastiaan Verheij, Coördinator
Service Centrum

Ron Apontoweil, Service manager
Leveranciers





Waarom persona's?

- Gerichte dienstverlening voor de verschillende type burgers
- Gepersonaliseerde antwoorden volgens standaardprocedure (maatwerk)
- Efficiënte dienstverlening / AHT verkleining
- Verlagen herhaalverkeer
- Zelfredzaamheid burger vergroten
- Digitaliseren van de overheid
- Duidelijkheid m.b.t. servicebereik voor medewerkers



Inhoudsopgave

- Vertrekpunt
- Kanalen/vangnet legenda
- Uiteindelijke persona's
- Beslisboom
- Resultaten pilot
- Huidige status
- Food for thought
- Vragen



Vertrekpunt

7 typen burgers:

1. Digivaardige burgers (kan wel)
2. Beperkt digivaardige burgers (kan misschien)
3. Digibeten (kan niet)
4. Burgers die niet willen
5. Wal- en schipburgers
6. Burgers met een visuele en fysieke beperking
7. Uitzonderingsburgers waarbij regelgeving de beperkende factor is

Uitdaging= Bepalen van kenmerken & signalen

Kanalen/vangnetten legenda



1^{ste} lijn



Digihelpdesk



2e lijn



Vangnet



Online



Opdrachtgevende
instantie

Uiteindelijke Persona's

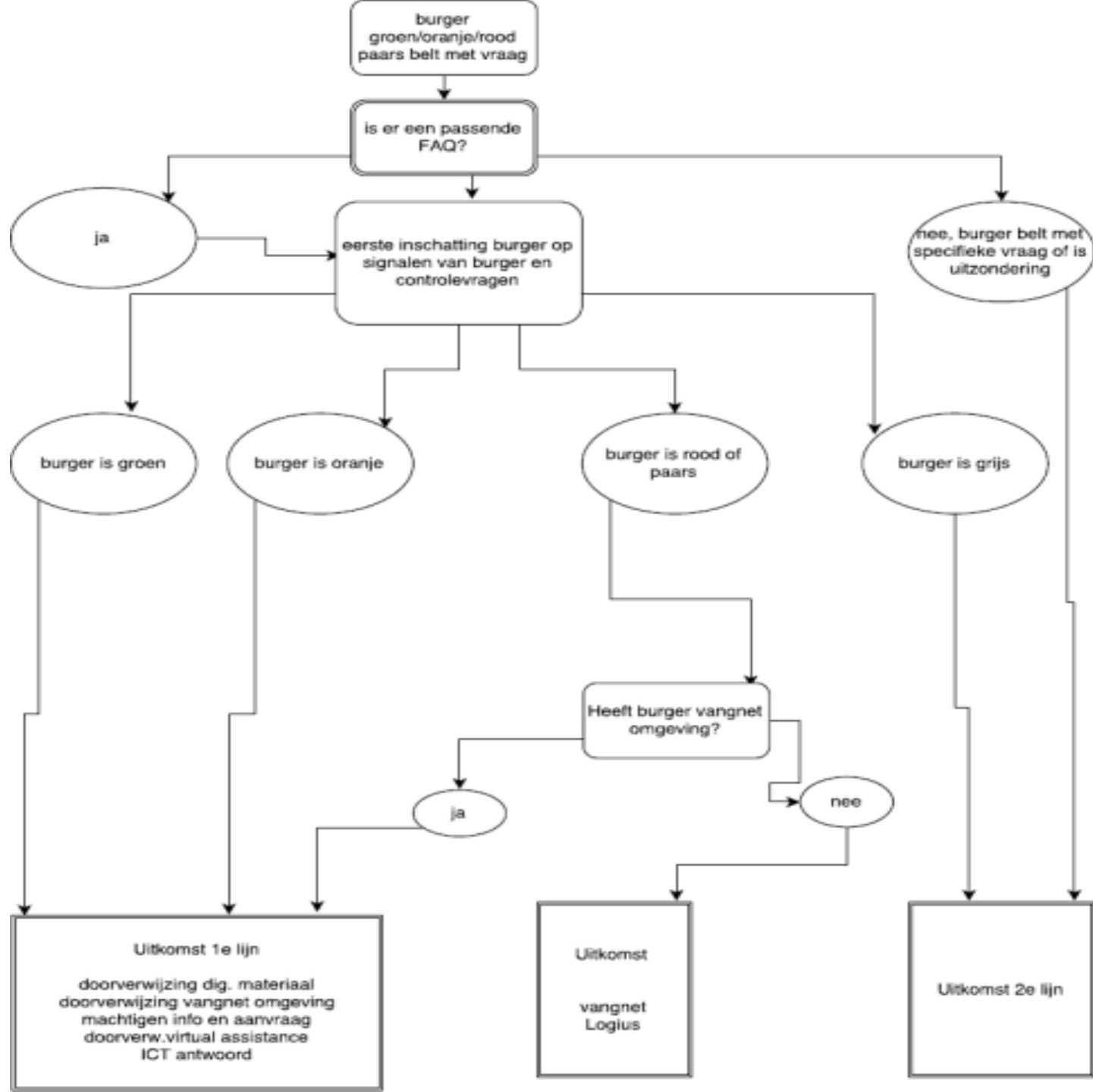
| Persona's | Kenmerken | Signalen |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Groen | <p>Heeft ervaring met werken op de computer.</p> <p>Maakt gebruik van social kanalen</p> <p>Zelfverzekerd in digitale middelen</p> <p>Burger kan duidelijk uitleggen wat het probleem is.</p> <p>Neemt contact op als: - hij denkt de juiste instructies te hebben gevolgd, maar niet het gewenste resultaat heeft gekregen - informatie die hij heeft ontvangen onduidelijk is - Informatie (faq's) heeft gezocht, maar dit niet kon vinden</p> <p>Gemakzuchtig (luie student)</p> <p>Principieel: toont duidelijk aan dat hij het niet eens is met het feit dat hij via DigiD zaken 'moet' regelen of post van de overheid moet bekijken via de Berichtenbox</p> <p>Doet zaken voor een ander.</p> | <p>"Ik snap het".</p> <p>"Prima, dat ga ik doen".</p> <p>"Ik heb op de website gekeken maar ik kan het niet vinden"</p> |
| Oranje | <p>Gebruikt de computer omdat het 'moet'.</p> <p>Heeft enige ervaring met internet/ computer.</p> <p>Probeert instructies uit te voeren (kost veel tijd).</p> <p>Reageert 'paniekerig' en/of geïrriteerd op het moment dat iets niet lukt of een handeling niet het gewenste resultaat oplevert.</p> <p>Belt liever eerst dan dat hij/zij op zoek gaat online.</p> | <p>Twijfeltaal/ onzekerheid zoals:</p> <p>"Ik zit een beetje vast, zou u mij willen helpen?"</p> <p>"Wat is een browser? "</p> <p>"Ik heb niet veel affiniteit met computers".</p> <p>"Mijn ex regelt altijd alles".</p> <p>"Het is me allemaal veel te ingewikkeld".</p> <p>"Moet dat?"</p> |
| Rood | <p>Laat al in het begin van het gesprek duidelijk blijken niets met computers te kunnen doen en dat iemand anders dat altijd voor hem doet.</p> <p>Begrijpt eenvoudige computerhandelingen niet of heeft hier geen enkele ervaring mee.</p> <p>Heeft in veel gevallen geen beschikking tot een computer.</p> <p>Geen ervaring met computer, laat staan online zaken doen.</p> <p>Geeft voorkeur aan zaken doen hardcopy/papier, grijpt bij onduidelijkheden naar de telefoon.</p> <p>Is gewend om fysiek langs te gaan om zaken met de overheid te regelen (belastingadviseur, gemeente voor paspoort en parkeerplaatsen).</p> <p>Moeite met begrijpend lezen/taalvaardigheid.</p> <p>Kan paniekerig overkomen/ bijna in tranen.</p> | <p>"Ik kan niet overweg met een computer".</p> <p>"Ik word altijd geholpen".</p> <p>"Het is me allemaal veel te ingewikkeld".</p> <p>"Is er ook een Balie waar ik langs kan gaan? "</p> <p>"Kan het ook telefonisch".</p> <p>"Het wordt me te veel"</p> |

Uiteindelijk gekozen Persona's (2)

| | | |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Paars | Geeft aan dat hij/zij een visuele en/of fysieke beperking heeft en daardoor hulp nodig heeft om zaken te regelen met de overheid. | "Ik ben (visueel) gehandicapt" |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|

| | | |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grijs | <p>Wal- en schip burgers (Grijs)</p> <p>Er is ergens iets fout gegaan, waardoor 1e lijn-medewerkers deze persoon ook niet verder kunnen helpen.</p> <p>Welwillend, wanhopig, gefrustreerd, zit in problemen of komt daar bijna in.</p> <p>Geeft vaak al aan welke stappen deze heeft gevolgd om iets geregeld te krijgen.</p> <p>Uitzonderingsburgers (Grijs)</p> <p>Welwillend, maar kan niet:</p> <ul style="list-style-type: none">- Lang geleden geëmigreerd- Buitenlanders die binding hebben met Nederland- Militairen- Diplomaten- Grensarbeiders <p>DigiD moet het wel bieden, maar kan het niet</p> <p>- Geen oplossing voor, dienstverleners kunnen ze nauwelijks helpen</p> | <p>"Ik sta niet in de BRP ingeschreven"</p> <p>"Ik woon niet meer op het adres"</p> <p>"Ik word steeds doorverwezen"</p> <p>" Ik woon weer buiten Nederland en"</p> |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Beslisboom





Resultaten pilot:

- Meer inzicht in passende FAQ (92,60% passend)
- Bijna 50% van de bellers 'kan wel' (**Groen**) & 30% kan 'een beetje' (**Oranje**) digitaal zaken doen
- AHT is met ongeveer 2% gestegen
- 80% beantwoord door 1^e lijn
- 5% doorgezet naar vangnetpartij
- 5% info+aanvraag machtigen verstrekt
- 2% doorgezet doorverwezen naar FAQ/Website
- 2% doorgezet naar de 2^e lijn.



Huidige status

- Pilot van 2 maanden afgelopen
- Typen burgers makkelijk te identificeren
- AHT is iets toegenomen (paar procenten)
- Verdere aanscherping noodzakelijk
- Daarna over tot implementatie



Food for thought

- Persoonlijke interpretatie agent bepalend toewijzen persona
- Bepalen benodigde kanalen lastig voor agent i.v.m. dienstverlenende instelling en 'first time fix'
- Wie toe te wijzen aan persona: de beller of de persoon namens wie de beller spreekt?



Vragen

