

Peter Boersma - City of Amsterdam - @pboersma
Service Design in Government - March 8-10, 2017 - London, United Kingdom



1970 commodore 16

information ergonomics 20 years at interactive agencies

design process freak in-house UX strategist



hired by the City of Amsterdam as online product manager

to develop the concept for an online integrated customer view

and manage its user experience strategy and roadmap



- **X** my amsterdam
- **X** prototype
- **X** challenges
- **X** lessons
- **X** advice
- X q&a



for citizens, companies and institutes

the City of Amsterdam offers

an online Integrated Customer View

application

which is a layer over a channel-independent application



for citizens, companies and institutes

- × who want to know how they are registered with the City
- 💢 who want to know (the history of) the status of service-processes they are engaged in
- × who want to (and are allowed to) take next steps in these processes
- 💢 who don't want to (or can't) use other channels such as a service desk or call centre

the City of Amsterdam offers an online Integrated Customer View application

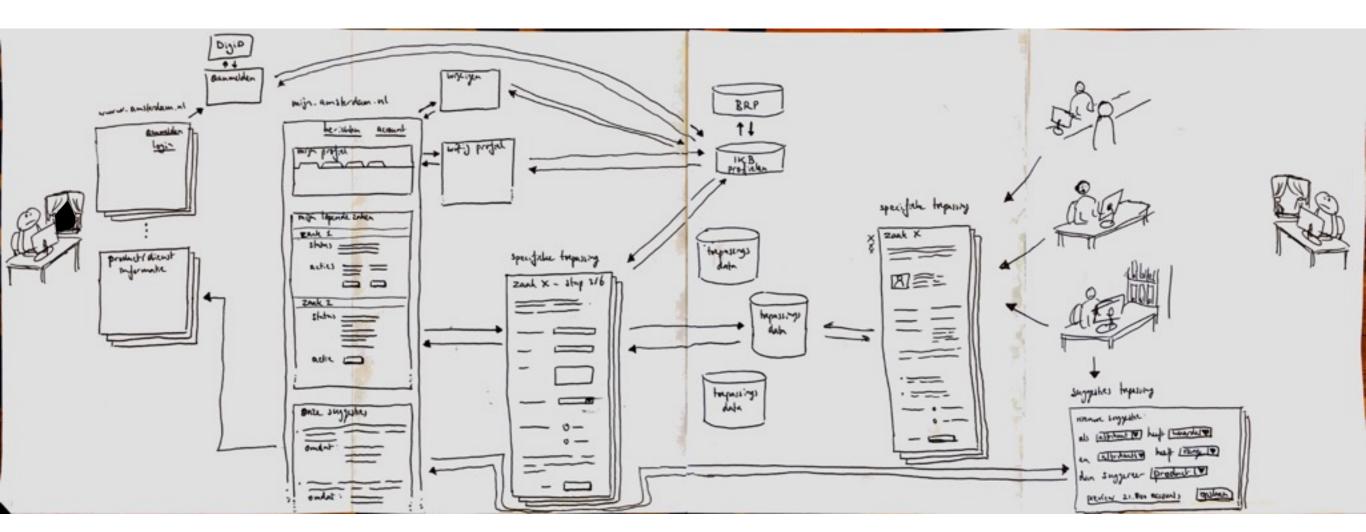
- x where their registered **profile** is shown
- x where the **status** of current and completed processes are shown
- x where information about, and links to, possible actions are given
- x where **suggestions** for other, relevant processes are made

My Amsterdam (online & personal)

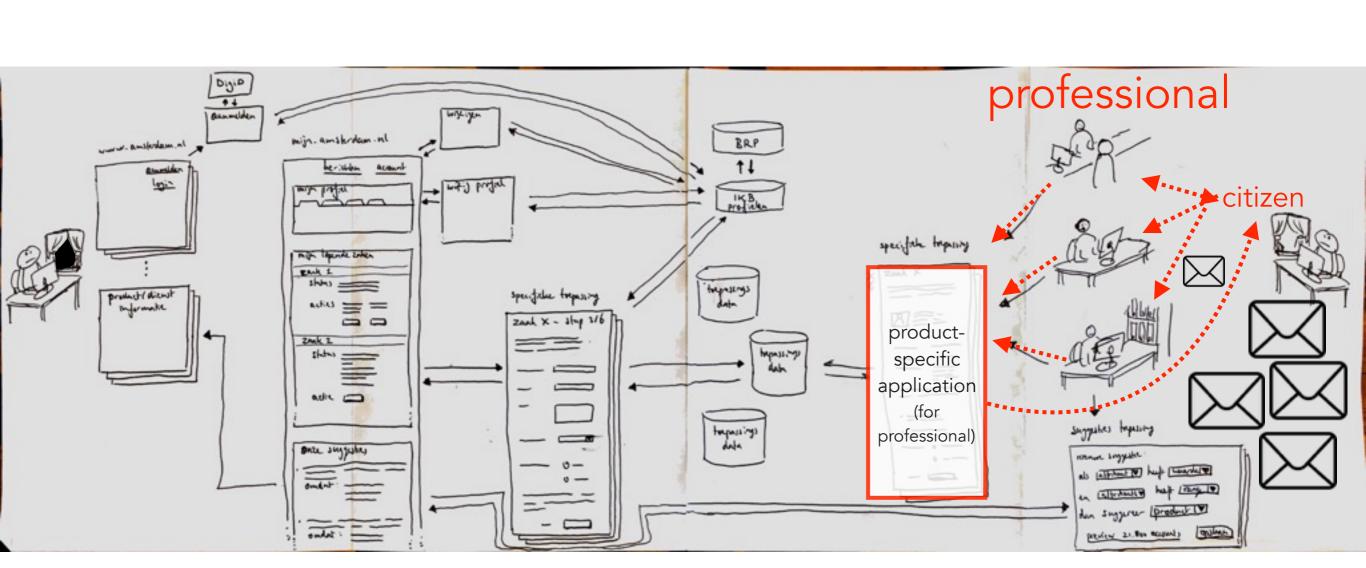
which is a layer over a channel-independent application

- 💢 with layers for **other target groups**, e.g. civil servants
- with layers for **other channels**, e.g. mobile, service desks, call centre
- **x** with an underlying layer of **webservices** to support all applications

Integrated
Customer View
(not public & virtual)

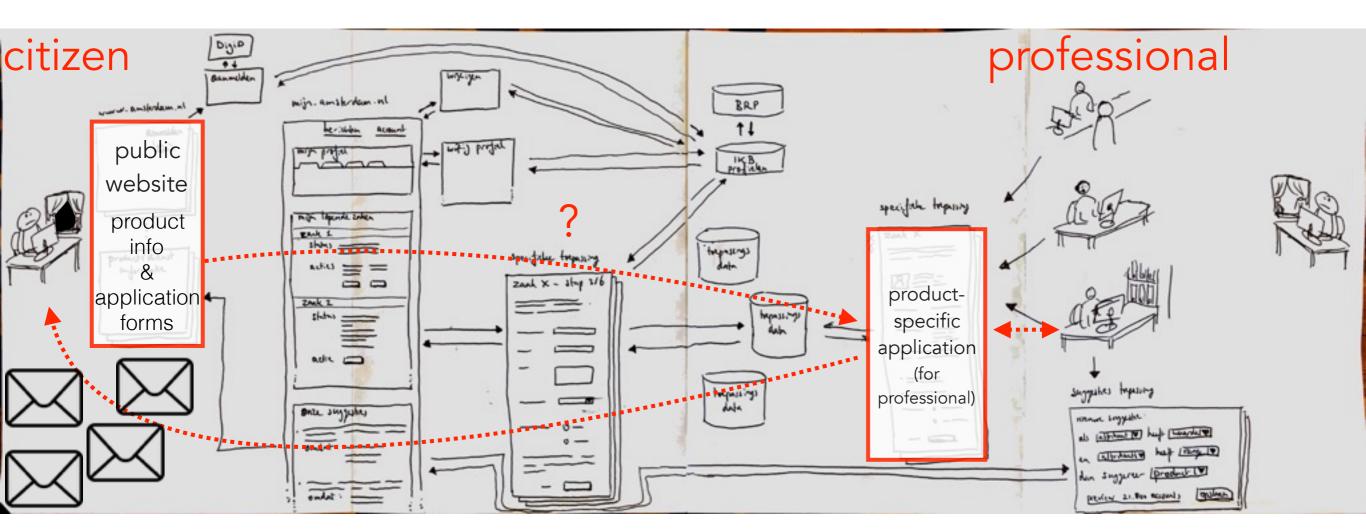


the concept sketch

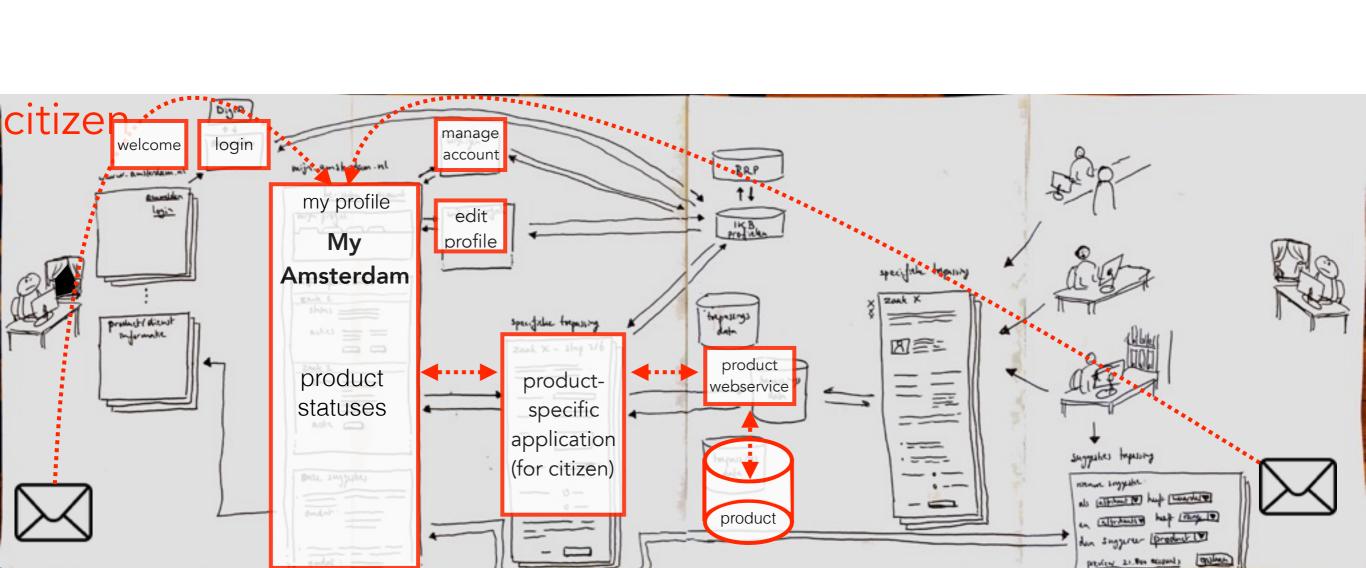


the current situation - offline



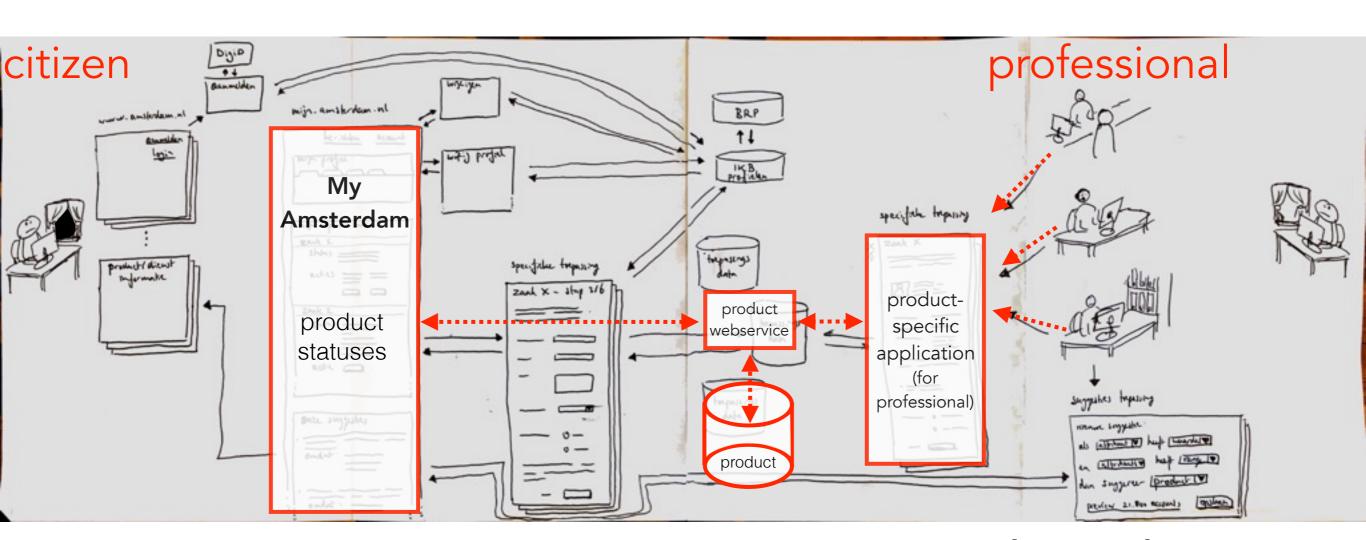


the current situation - online



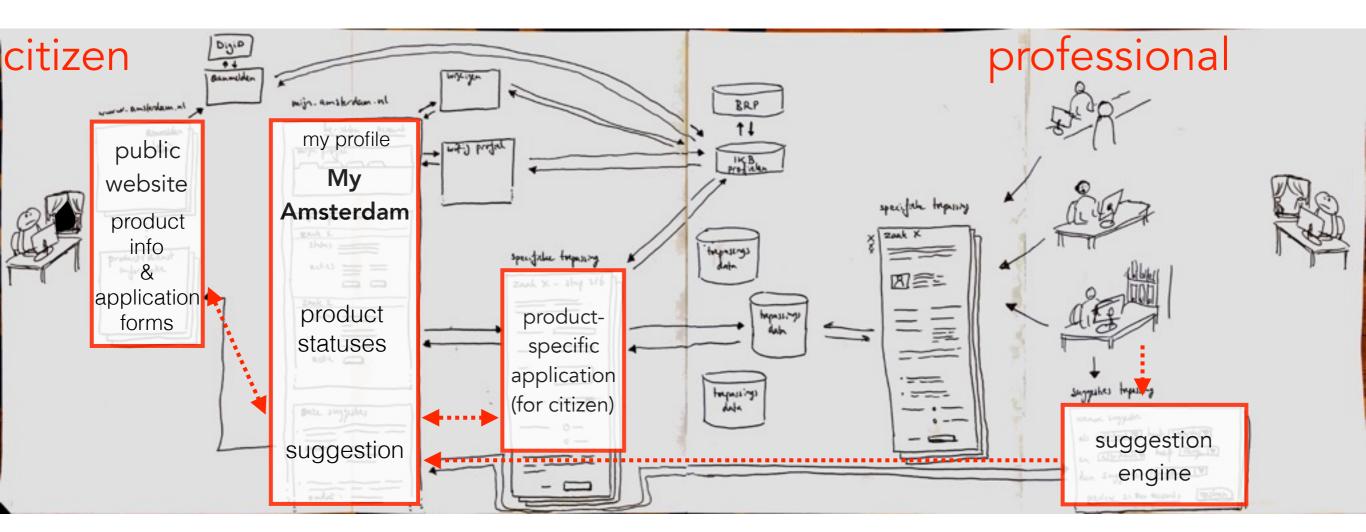
My Amsterdam is a thin layer over product applications



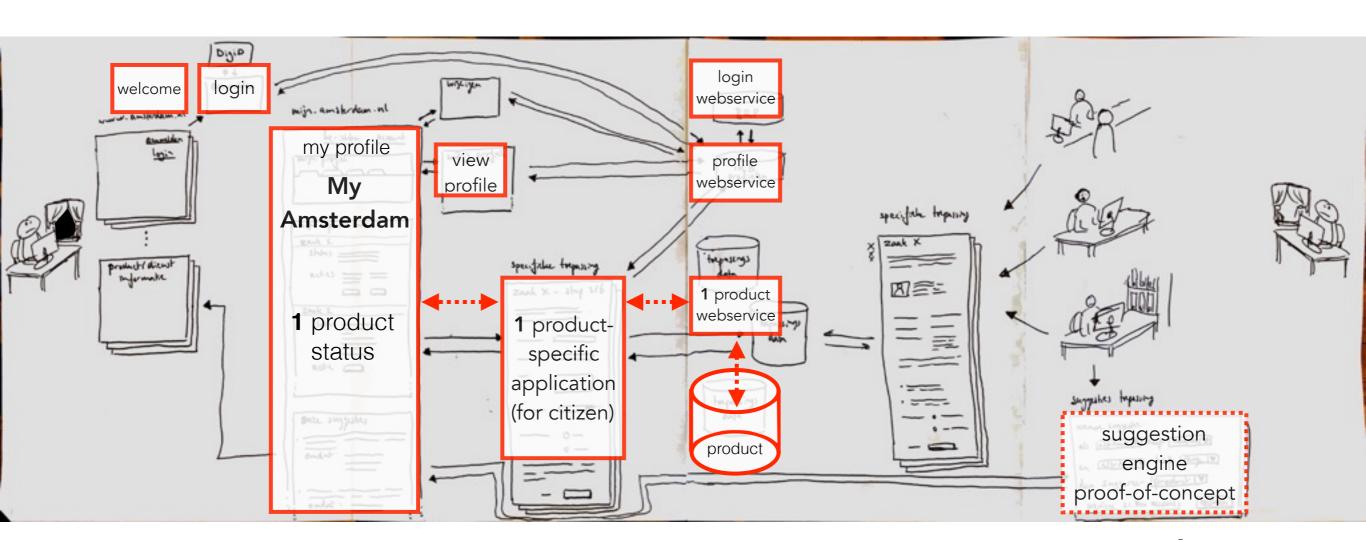


webservices are also connected to applications for professionals



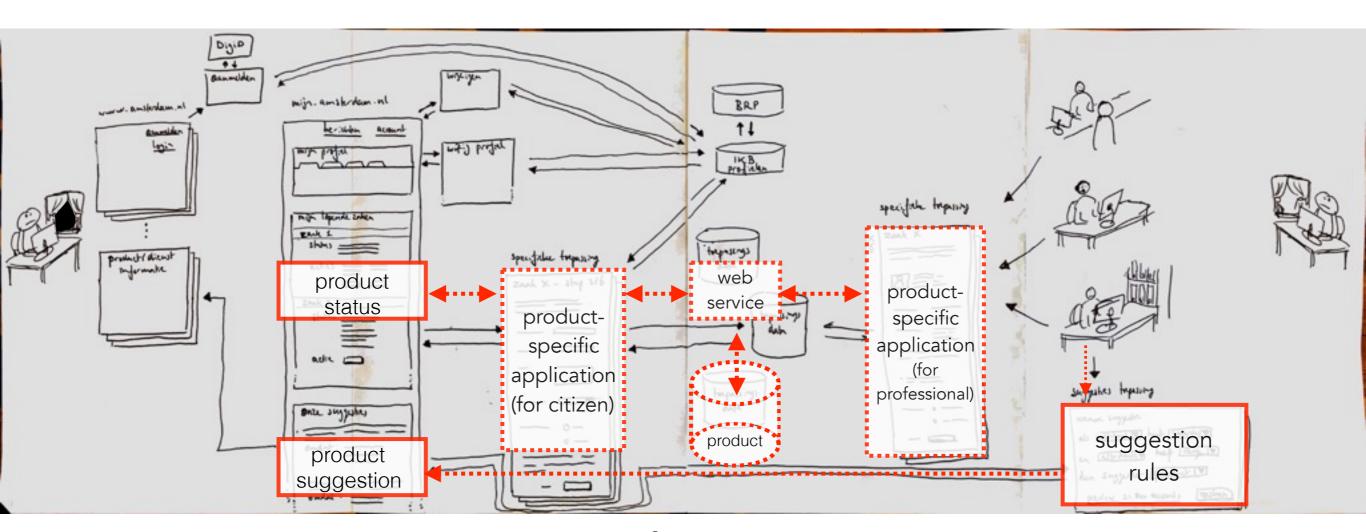


a citizen's context determines which products get suggested

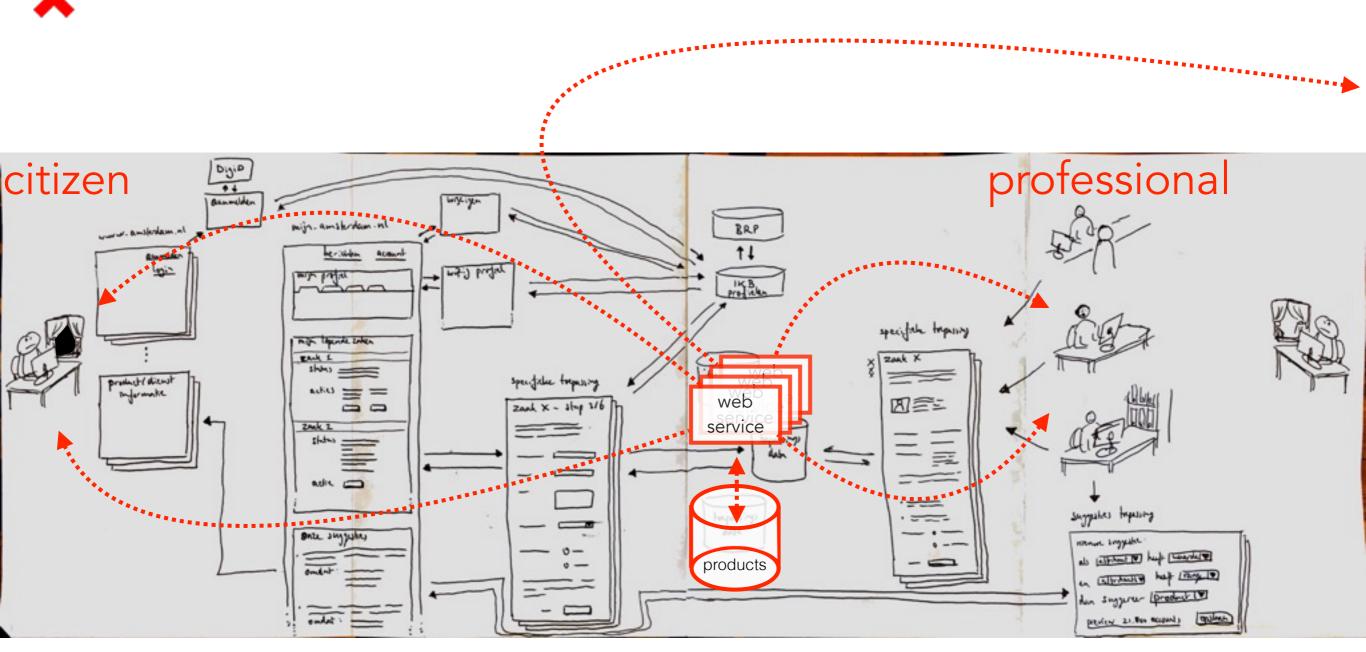


what we have designed, built & usability-tested so far





what we add for every product



the collection of web services is the real integrated customer view



- **X** my amsterdam
- **X** prototype
- **X** challenges
- **X** lessons
- **X** advice
- X q&a





GemeenteAmsterdam

## Mijn Amsterdam

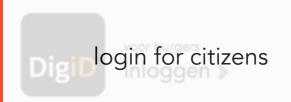
### Welkom bij Mijn Amsterdam

Op Mijn Amsterdam ziet u als inwoner van de gemeente Amsterdam het staat met uw aanvraag of melding. Ook ziet u welke gegevens de Gemeente van u heeft vastgelegd. Deze gegevens kunt u controleren. Klopt er iets niet, dan ziet u waar u terecht kunt om het aan te passen.

Nog niet alle producten van de gemeente zijn via Mijn Amsterdam beschikbaar. U krijgt automatisch bericht als er nieuwe producten of diensten voor u klaarstaan.

### welcome

Nog geen DigiD of eHerkenning? Vraag dan eerst <u>DigiD</u> (voor burgers) of <u>eHerkenning</u>. (voor bedrijven/instellingen) aan.





### Vragen?

Heeft u een vraag over de informatie die u aantreft op Mijn Amsterdam?

- > Stel uw vraag via het online formulier
- Bel het gemeentelijk informatienummer 14 020 óf stuur een WhatsAppbericht naar 06 444 0655 (Op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur)

### Over Mijn Amsterdam

- > Wat is Mijn Amsterdam?
- > Colofon
- > Over uw privacy



# XI am a prototype - login using national digital ID



DigiD



### Inloggen bij Mijn Amsterdam

Verplichte velden \*

### Inlogmethode \*

- Ik wil inloggen met alleen gebruikersnaam en wachtwoord
- Ik wil inloggen met een extra controle via sms

### DigiD gebruikersnaam \*

leonie\_van\_straaten

### Wachtwoord \*

U kunt tot 9:40 uur (Nederlandse tijd) inloggen. Daarna verloopt uw sessie.

inloggen

Annuleren

> Wachtwoord vergeten?

Non- ---- Di-iD2 V---- --- Di-iD ---

# XI am a prototype - My Amsterdam with statuses



 Gemeente Amsterdam

### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

(uitloggen)

### Leonie, welkom bij 'Mijn Amsterdam'

Mijn Amsterdam is altijd in ontwikkeling. Nog niet alle dienstverkwelcome Amsterdam te bekijken, maar er komen steeds meer producten

U treft hier de status aan van processen die u bij de gemeente heeft lopen. U kan altiid doorklikken om meer details te zien of een eventuele vervolgactie uit te voeren. Als u de status niet meer wilt zeurrent processes an u het verplaatsen naar het overzicht van Afgeronde zaken.

### product name



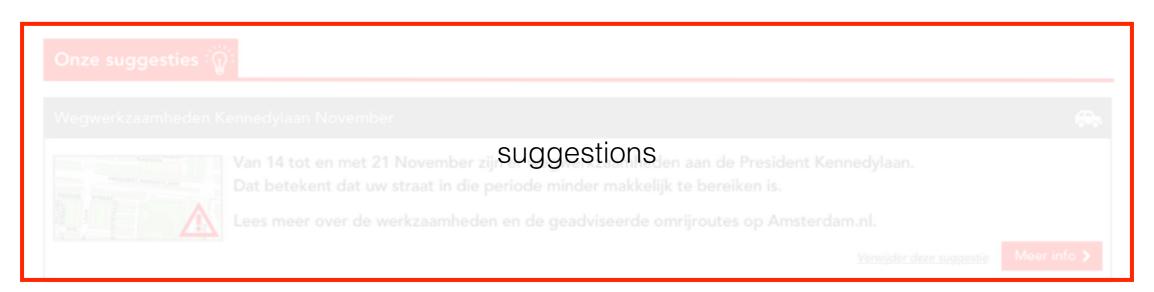
### status and description



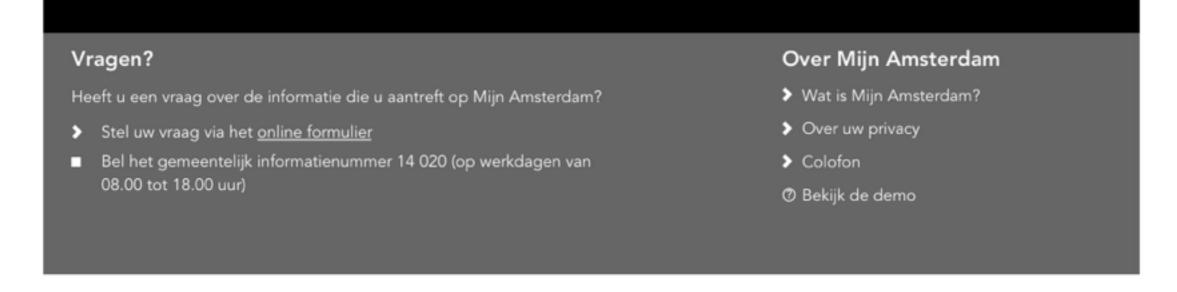
Onze suggesties 📆











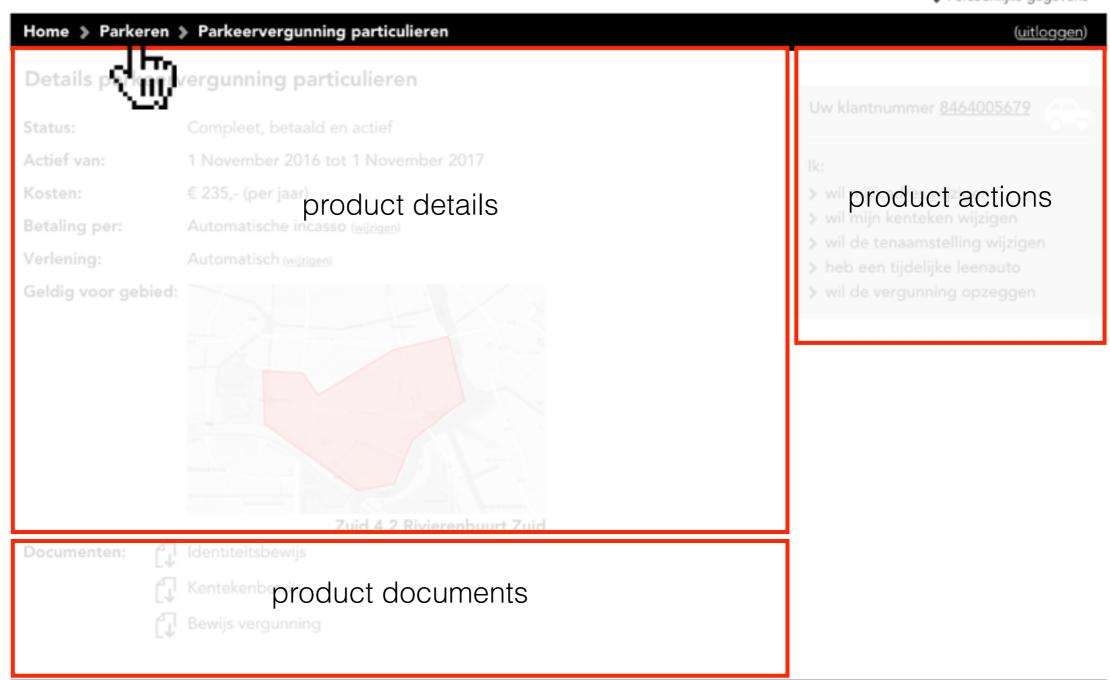
# XI am a prototype - product detail page (parking permit)



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

> Persoonlijke gegevens



# XI am a prototype - product-specific application (parking)





### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten Persoonlijka gegevens Home > Parkeren (ritlaggen) Uw Parkeerproducten product line overview Parkeervergunning Rivierenbuurt Zuid product line actions Bedrijfsvergunning NDSM-terrein Ook handig? product line suggestions product line info Product 3

# XI am a prototype - my registered profile



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

Home > Persoonlijke gegevens (uitloggen) core profile product profile data settings Persoonlijke gegevens Naam Voornamen Leonie Kathelijne Naamgebruik vow core profile details Burgerservicenummer Geboorteland Adresgegevens Straat Huisnummer

20-11-2013, Allisterdan

# XI am a profile am a profile

Huisnummer

Postcode 6952 GB

Woonplaatsnaam Dieren

Functie adres Woonadres

Datum aanvang 01-01-2001

Adresaangifte omschrijving Ingeschrevene

Gemeente van inschrijving Rheden

Datum inschrijving gemeente 01-08-1979

Familie

Partner

Pedro Jimenez

01-08-1979

Kinderen

- Friso Juan Jimenez
- Lisa Elisabeth Jimenez

Ouders

- Paul Bernard van Straaten
- Margaretha Alida van Straaten Verkiel

Nationaliteit

Nationaliteit Nederlandse

Reden opname nationaliteit Onbekend

Ingangsdatum 01-02-1973

Paspoort en/of ID-kaart

**Type** Paspoort

Documentnummer 12E4S67B

name

addresses

marital status

family

nationality

passports



# XI am a prototype - My Amsterdam with lot of statuses



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

(uitloggen)

### Leonie, welkom bij 'Mijn Amsterdam'

Mijn Amsterdam is altijd in ontwikkeling. Nog niet alle dienstverlening is via Mijn Amsterdam te bekijken, maar er komen steeds meer producten en processen online beschikbaar.

U wordt automatisch op de hoogte gebracht als er voor u relevante nieuwe producten of diensten beschikbaar zijn.

X (Dit bericht niet meer tonen)

### Uw lopende zaken

U treft hier de status aan van processen die u bij de gemeente heeft lopen. U kan altijd doorklikken om meer details te zien of een eventuele vervolgactie uit te voeren. Als u de status niet meer wilt zien, of het proces is afgerond, kan u de melding verplaatsen naar het overzicht van Afgeronde zaken.

### Uw verhuizing per 1 maart.





Op 10 januari gaf u ons door per 1 maart binnen Amsterdam te gaan verhuizen van de Almstraat 12-huis naar de Galjootstraat 10. We verwerkten deze verhuizing in de basisadministratie.

→ Verplaats naar Afgeronde zaken

Bekijk details >

### We kunnen uw parkeervergunning direct meeverhuizen!





Op basis van de verhuizing die u doorgaf kunnen we uw parkeervergunning voor kenteken 8-STH-81 per 1 maart automatisch naar uw nieuwe adres (Galjootstraat 10) verhuizen.

Wilt u dat? Zo ja, controleert u dan ook even of de gegevens nog juist zijn?

<u>Verplaats naar Afgeronde zaken</u>

Bekijk details >



Onze suggesties 🕠

Op basis van over u en uw situatie bij ons bekende gegevens kunnen we u de onderstaande suggesties voor producten, diensten of informatie doen. In 'Mijn instellingen' kan u uw voorkeuren hiervoor doorgeven of aanpassen.

### Veranderingen afval na uw verhuizing





In uw nieuwe buurt zijn de ophaaldagen en recycling mogelijkheden net iets anders dan u gewend bent. Bekijk de details hier, download de handige afvalkalender of stel herinneringen in!

ii Verwijder deze suggestie Lees meer >

### Verhuizen en de straat afzetten?





U gaat binnenkort verhuizen: wellicht met een verhuiswagen? Let dan op: Als er parkeervakken zijn, moet u die gebruiken. Zijn er geen parkeervakken of moet u vanaf de straat werken, dan kunt u de straat tijdelijk afzetten. Hiervoor moet u wel een vergunning aanvragen.

Verwijder deze suggestie Lees meer >

### Extra's voor Amsterdammers met een krappe beurs





Als u een laag inkomen hebt, kunt u de Stadspas aanvragen. Met de Stadspas krijgt u korting bij honderden organisaties. Bijvoorbeeld: zwembaden, bibliotheken, bioscopen en musea.

Lees hier de voorwaarden en vraag de pas direct aan voor u zelf, uw partner en uw kinderen.

Verwijder deze suggestie

### In contact met de buurt?





Uw nieuwe buurt heeft een actieve bewonersvereniging. Op hun Facebook-pagina is alles te vinden over de activiteiten. Wordt lid om niets te missen!



Afgeronde zaken

Hier vindt u de 5 laatste processen die u in het verleden met de gemeente hebt doorlopen. Bekijk hoe iets ook weer precies zat, download de bijbehorende documenten nog een keer, of pas eventueel zaken aan. Of bekijk een overzicht van al uw afgeronde zaken.



# XI am a prototype - product-specific application (in-home care)



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

Home > Gezondheid, Zorg en Welzijn > Hulp bij huishouden

(uitloggen)

Mijn producten

Mijn documenten

### Hulp bij huishouden

Het overzicht van uw hulp bij huishouden-producten die onder de Wet Maatschappelijke Ondersteuning vallen:

Voorziening	Laatste wijziging	Toegekend op	Geldig van:	Geldig tot:	Status
Verhuiskostenvergoeding	28 nov 2016	28 nov 2016	28 nov 2016	27 nov 2020	Goedgekeurd Lees meer >
Begeleiding naar Werk	28 feb 2015	01 feb 2014	01 mrt 2014	28 mrt 2015	Beëindigd Lees meer >
Collectieve Zorgverzekering	28 feb 2015	nvt	nvt	nvt	Afgekeurd Lees meer >

### Vragen?

Heeft u een vraag over de informatie die u aantreft op Mijn Amsterdam?

- > Stel uw vraag via het online formulier
- Bel het gemeentelijk informatienummer 14 020 (op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur)

### Over Mijn Amsterdam

- Wat is Mijn Amsterdam?
- Over uw privacy
- Colofon



# I am a prototype - product-specific application (in-home care)



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

Home > Gezondheid, Zorg en Welzijn > Hulp bij huishouden > Verhuiskostenvergoeding

(uitloggen)

Mijn producten

Mijn documenten

### Details van uw Verhuiskostenvergoeding (WMO)

Uw aanvraag op 23 november 2016 voor een Verhuiskostenvergoeding (Wmo) is op 28 november 2016 goedgekeurd; U heeft recht op een vergoeding.

### Waarop heeft u recht?

- Uw recht op vergoeding gaat in op: 28 november 2016.
- Uw recht op vergoeding loopt af op 27 november 2020.
- Het bedrag waarop u recht heeft is: €2.347 (eenmalig).

Eventuele hogere verhuis- en inrichtingskosten zijn voor eigen rekening. Zijn deze kosten lager, da mag u de rest houden. Deze vergoeding geldt niet als inkomen voor de Belastingdienst. Het recht op vergoeding geeft niet automatisch recht op voorrang voor sociale huurwoningen

### Volgende stap

Zodra u verhuist bent, en uw nieuwe woning voldoet aan de eisen van een zelfstandige seniorenwoning, kunt u uitbetaling aanvragen. Hierbij moet u ook een verhuurdersverklaring laten invullen door uw oude en nieuwe verhuurder.

De eisen aan een zelfstandige seniorenwoning zijn:

- De woning is bedoeld en geschikt voor mensen van 55 jaar en ouder
- De woning voldoet aan alle eisen van toegankelijkheid
- De woning kan ook in de toekomst aangepast worden voor bijvoorbeeld verlenen van zorg

🗘 Download de beschikking

Download verhuurdersverklaring

> Link 1

Link 2

# I am a prototype - product-specific application (income)

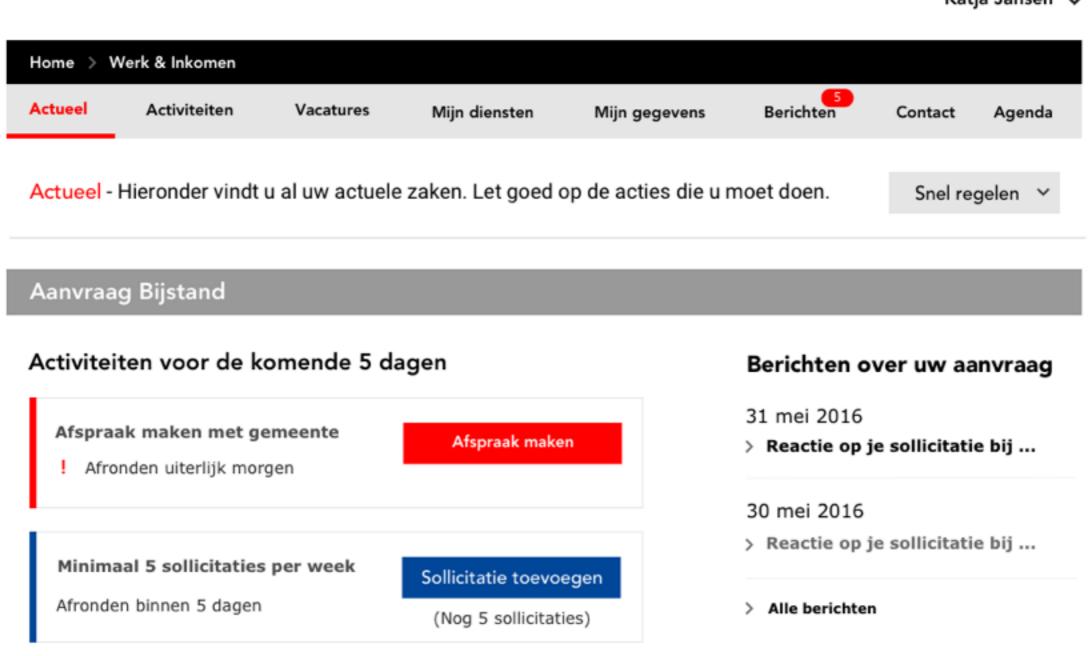


Vragenlijst inkomen invullen

Afronden binnen 5 dagen

### Mijn Amsterdam

Katja Jansen 🗸



Vragenlijst openen

# I am a prototype - product-specific application (welfare)





### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

### Home > Werk en Inkomen > Details aanvraag Levensonderhoud

(uitloggen)

Alle details van uw aanvraag voor een bijstandsuitkering (aanvraag Levensonderhoud)

laatste update 10 november 2016, 10:01

### Aanvraag

Op 31 oktober 2016

### Toelichting

U deed een aanvraag voor een bijstandsuitkering. 🔝

### Documenten



Bekijk uw aanvraag



### Ontvangen

Op 1 november 2016

We ontvingen uw aanvraag in goede orde.



Bekijk onze ontvangstbevestiging



### In behandeling

Vanaf 2 november 2016

Wij namen uw aanvraag op 2 november in behandeling. Wij gaan nu uw persoonsgegevens, woonsituatie, inkomsten en vermogen bekijken. Het kan zijn dat we u om aanvullende informatie vragen. Ook komen wij op huisbezoek. U bent verplicht aan dit onderzoek mee te werken.

U hoort binnen acht weken of u een bijstandsuitkering krijgt.



Alles weten over uw rechten en plichten?

Bekijk deze video

### Beslissing

Vóór 29 november

U ontvangt vóór 29 november een brief met ons besluit. Als u nog aanvullende informatie moet opsturen, krijgt u van ons daarover een brief. U ontvangt het besluit dan twee weken

# TOUCHING WIRES CAUSES INSTANT DEATH



\$200 FINE &



Newcastle Tramway Authority

# XI am a prototype - product-specific application (taxes)



### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

> Persoonlijke gegevens

Home > Belastingen > Details aanslag 0123456789				(uitloggen)
	Mijn aanslagen	Mijn documenten	Mijn acties	Klantnummer 9876543210 ( <u>bekijk uw belastinggegevens</u> )

### Details aanslagnummer 0123456789

Belastingjaar: 2016

Dagtekening: 15-01-2017

- > Bezwaar indienen
- > Betalingsregeling aanvragen
- > Kwijtschelding aanvragen
- > Bekijk termijnen overschrijving

Totaalbedrag: € 175,91



### Deze aanslag is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

Soort belasting	Periode	Heffings maatstaf	Omschrijving object	Tarief	Bedrag (€)
Afvalstoffenheffing	01-01-2016 / 31-12-2016	4	Linnaeusstraat 71-A	30	120,00
Rioolrecht	01-01-2016 / 31-12-2016	4	Linnaeusstraat 71-A	30	30,00
Onroerende Zaak Belasting	01-01-2016 / 31-12-2016	4	Linnaeusstraat 71-A	30	25,91

(ragen? Over Mila Ameterdam

# XI

# I am a prototype - product-specific application (deaths)



GemeenteAmsterdam

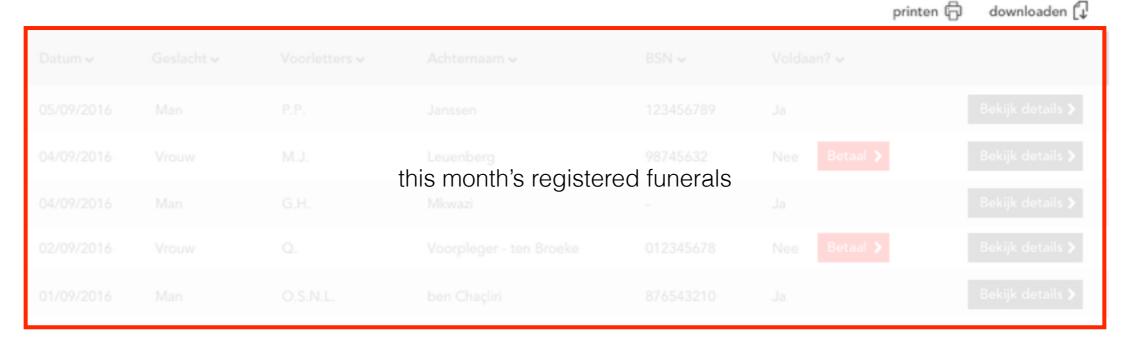
Mijn Amsterdam

funeral company profile



### Uw aangiftes

Hieronder een overzicht van de aangiftes die u doorgaf. U kunt per aangifte de details bekijken en als dit nog niet gedaan is een individuele aangifte, of alle openstaande aangiftes ineens, betalen.



### Eerdere aangiftes 2016

- Augustus
- > Juli
- ≯ Juni



# XI am a prototype - design pattern library



- Guidelines en grid
- Styling en formulier
- Componenten
- Kleuren en iconen
- Versiebeheer

Mijn Amsterdam

Home > Styling en formuliercomponenten

### Styling en formuliercomponenten

### Inhoud

- Header en tekst
- Images
- Call-to-actions
- Gegevensgroepen
- Titel statussen
- Statusblok
- Header
- Footer
- Formulieren
- Overlay
- Accordeon
- Overige elementen

### Header en tekst

### Dit is een H1 header

<hl> Dit is een Hl header </hl>

### Dit is een H2 header

<h2> Dit is een H2 header </h2>

am a prototype - design pattern library



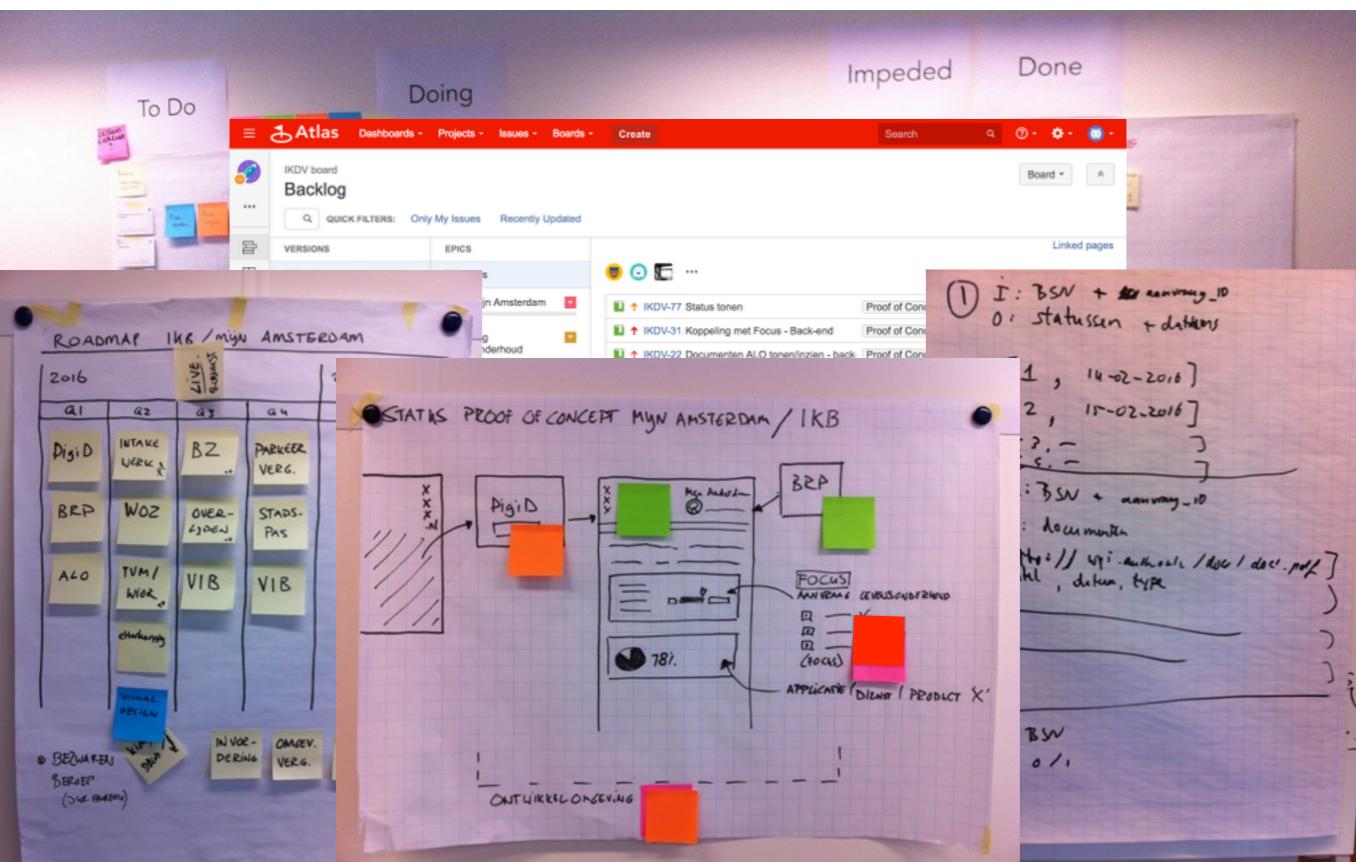




- **X** my amsterdam
- prototype
- challenges agile or waterfall? make or buy?
- **X** lessons
- **X** advice
- 💢 q&a

#### XI am a challenge - agile or waterfall?











waterfeall
2017

2015 2016 Q4 Q1 Q2-Q3 Q4---

concept	PoC	basics		roadmap ("backlog")								
	generic app		specific app	improve basics	specific app	generic app	?	?	?			
	generic app	improve basics	specific app	specific app	specific app	specific app	?	?	?			
	specific app		generic app	specific app	specific app	?	?	?	?			



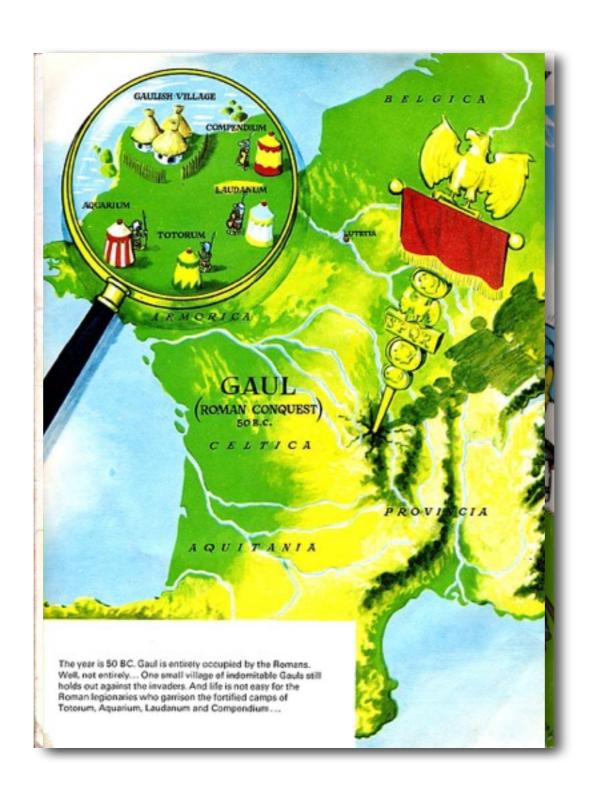
- **X** my amsterdam
- **x** prototype
- challenges agile or waterfall? make or buy?
- **X** lessons
- **X** advice
- X q&a



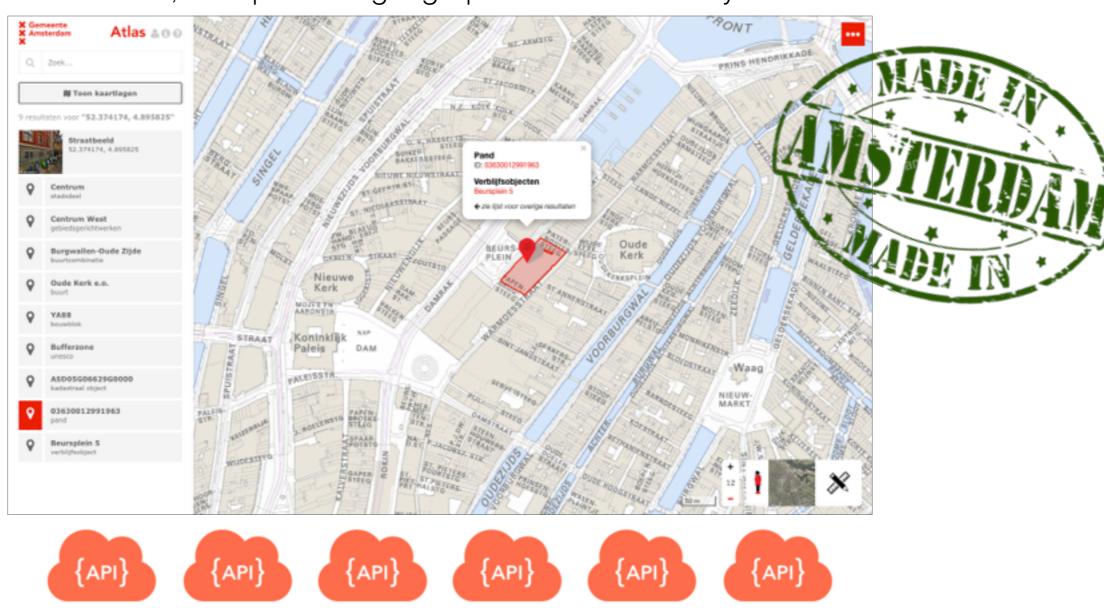






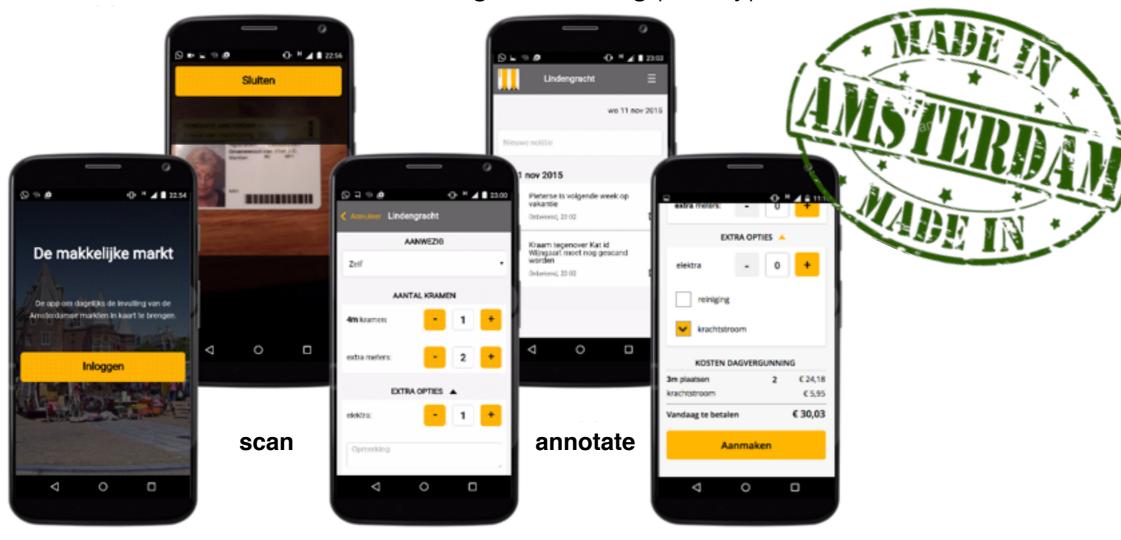


Using modern technologies and hosted in the cloud, a new UI and information model were built for Atlas, a map-based geographical information system.



×

The "Easy Market" app was rolled out across all Amsterdam markets within 2 months of finishing the working prototype.



login administration payment













The "Report Nuisance" app was tested with 150 users, is managed by the upholders and used by the neighbourhood. The number of resolved complaints has increased.







#### Mijn Amsterdam

Welkom Leonie van Straaten

Persoonlijke gegevens

(<u>uitloggen</u>)

#### Leonie, welkom bij 'Mijn Amsterdam'

Mijn Amsterdam is altijd in ontwikkeling. Nog niet alle dienstverlening is via Mijn Amsterdam te bekijken, maar er komen steeds meer groducten en processen online beschikbaar.

U wordt automatisch op de hoogte gebracht als er voor u relevante nieuwe producten of diensten beschikbaar zijn.

#### Uw lopende zaken

U treft hier de status aan van processen die u bij de gemeente heeft lopen. U kan altijd doorklikken om meer details te zien of een eventuele vervolgactie uit te voeren. Als u de status niet meer wilt zien, of het proces is afgerond, kan u de melding verplaatsen naar het overzicht van Afgeronde zaken.

#### Uw verhuizing per 1 maart.





Op 10 januari gaf u ons door per 1 maart binnen Amsterdam te gaan verhuizen van de Almstraat 12-huis naar de Galjootstraat 10. We verwerkten deze verhuizing in de basisadministratie.

→ Verplaats naar Afgeronde zaken

Bekijk details >

#### We kunnen uw parkeervergunning direct meeverhuizen!





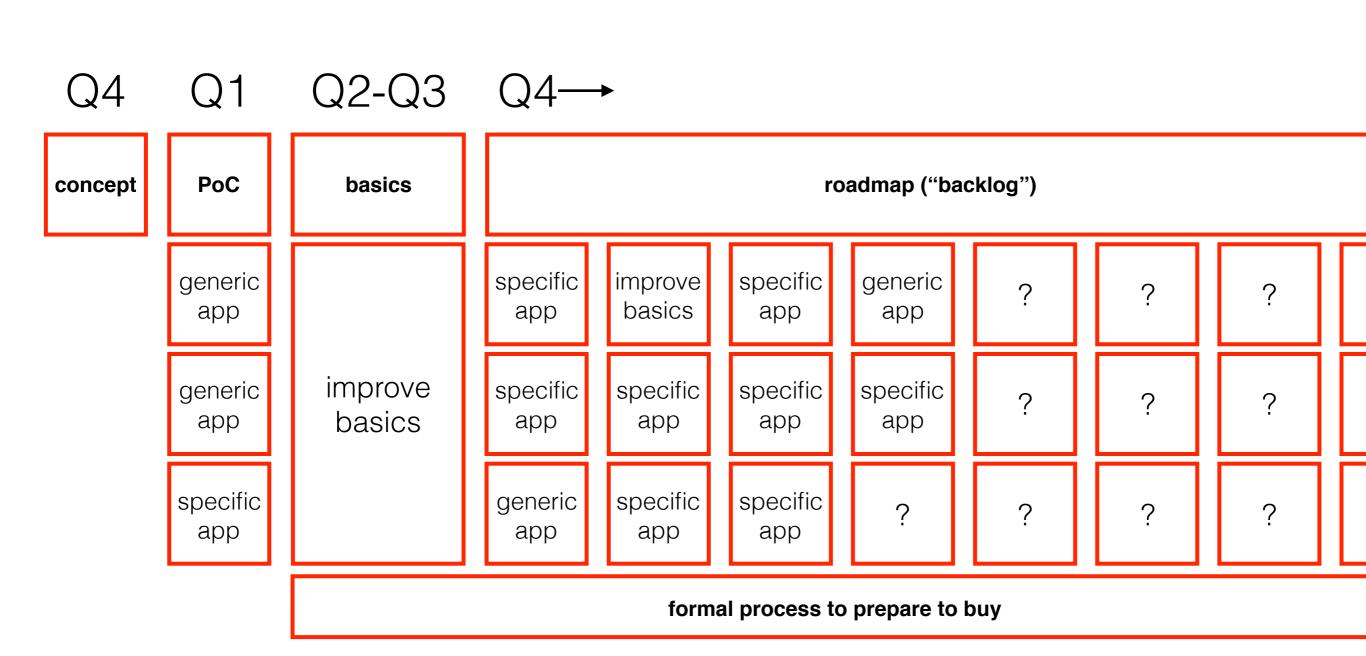
Op basis van de verhuizing die u doorgaf kunnen we uw parkeervergunning voor kenteken 8-STH-81 per 1 maart automatisch naar uw nieuwe adres (Galjootstraat 10) verhuizen.

Wilt u dat? Zo ja, controleert u dan ook even of de gegevens nog juist zijn?

<u>Verplaats naar Afgeronde zaken</u>

Bekijk details >

#### XI am a solution - make and buy





Markt Consultatie Integraal Klantbeeld

Eindrapportage

Auteur: Rob ten Kroode

Versie: Lo - concept

Datum: 20 januari 2017

XI am a solution - make and buy - market consultation

Market Consultation concluded:

- × My Amsterdam is timely; expected by citizens & companies
- the software industry offers partial solutions and standards
- x in-house data-services need to be professionalised
- organisational impact means closer collaboration required
- × organisation: "please minimise redesign of service processes"
- working agile is the preferred way





#### Market Consultation recommended:

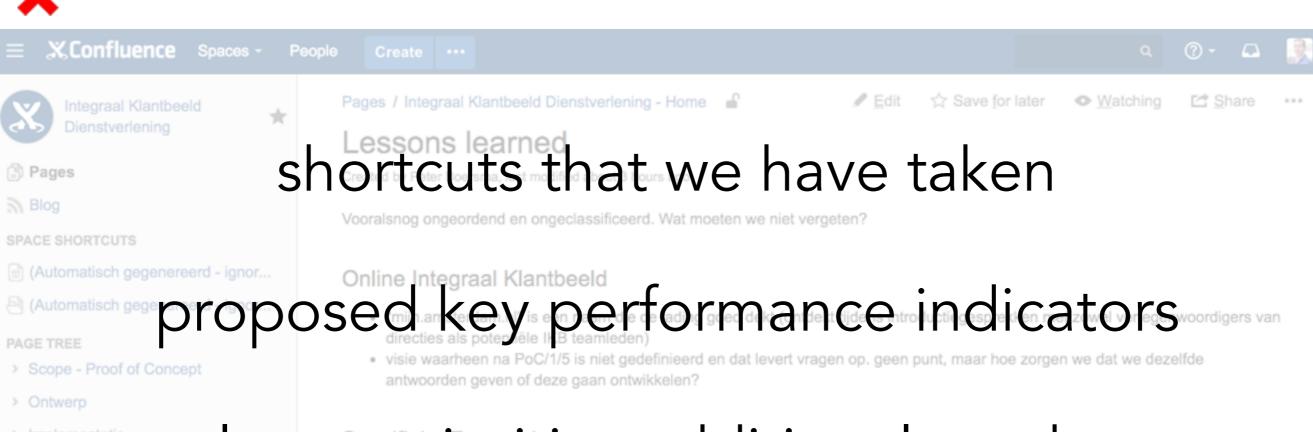
- build a modular system
- × buy modules individually vs. one monolithic system
- x start multiple projects for different (groups of ) modules
- define a governance model
- × look around for similar initiatives elsewhere



- **X** my amsterdam
- prototype
- **X** challenges
- 💢 lessons checklists connecting applications people
- **X** advice
- 💢 q&a

## am a lesson - checklists





## rules to prioritise additional products

- Hoe gaan we om met veranderingen in aangesloten applicaties (denk wetgeving, actualisering etc.)?
- Dienst/directie heeft domeindeskundigen, documentatie, webservices/toegang tot te ontsluiten systemen paraat en stelt

oductowner met kennis van organisatie ter beschikking. Genomen shortcuts

checklist for connecting products

Prioriteitsstelling voor aansluiten van

Checklist voor het aansluiten van Spi

KPIs

(Automatisch gegenereerd - ignore) File

#### Technologie

aanvragen van een sub-domein ("naam.amsterdam.nl") kost 2 weken en behelst o.a. een formulier voor een ingang via de firewall.

## service concept (how we help the organisation)

- We onderscheiden diverse categorieën van KPI's en hebben voorstellen voor KPI's voor de PoC en voor "later". Zie het complete overzicht van KPI's.
- Hoe zorgen we (zie ook communicatie) dat we vroegtijdig op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de organisatie die ons raken/beinvloeden/we kunnen versterken.





## shortcuts that we have taken

## proposed key performance indicators

 visie waarheen na PoC/1/5 is niet gedefinieerd en dat levert vragen op. geen punt, maar hoe zorgen we dat we dezelfde antwoorden geven of deze gaan ontwikkelen?

Onton

## rules to prioritise additional products

- Hoe gaan we om met veranderingen in aangesloten applicaties (denk wetgeving, actualisering etc.)?
- Dienst/directie heeft domeindeskundigen, documentatie, webservices/toegang tot te ontsluiten systemen paraat en stelt

Genomen shortcuts
 producto

## checklist for connecting products

Prioriteitsstelling voor aansluiten van

Technologie

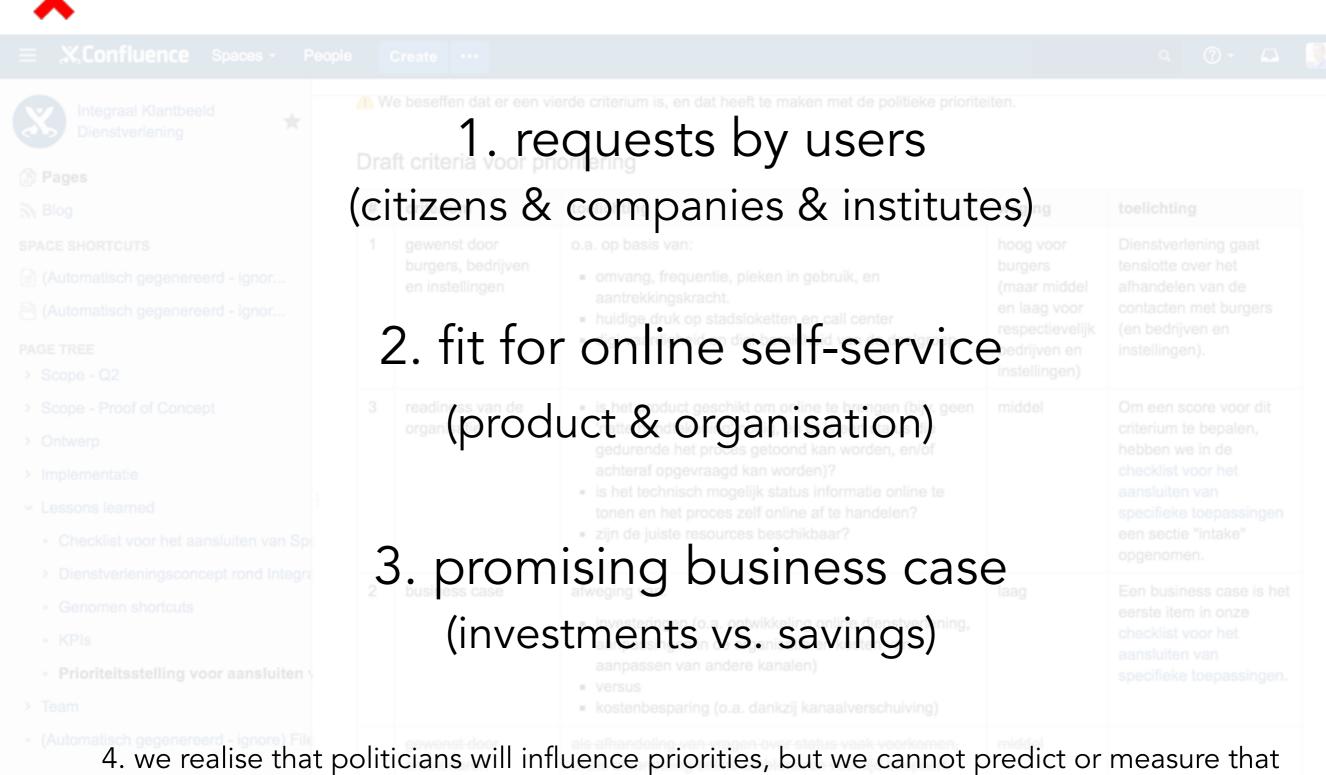
tomatisch gegenereerd - ignore) File aanvragen van een sub-domein ("naam.amsterdam.nl") kost 2 weken en behelst o.a. een formulier voor een ingang via de firewall.

### service concept (how we help the organisation)

- We onderscheiden diverse categorieën van KPI's en hebben voorstellen voor KPI's voor de PoC en voor "later".
   Zie het complete overzicht van KPI's.
- Hoe zorgen we (zie ook communicatie) dat we vroegtijdig op de hoogte zijn van ontwikkelingen in de organisatie die ons raken/beïnvloeden/we kunnen versterken.

## XI

#### XI am a lesson - rules to prioritise additional products



#### XI am a lesson - requests by users: citizen survey results



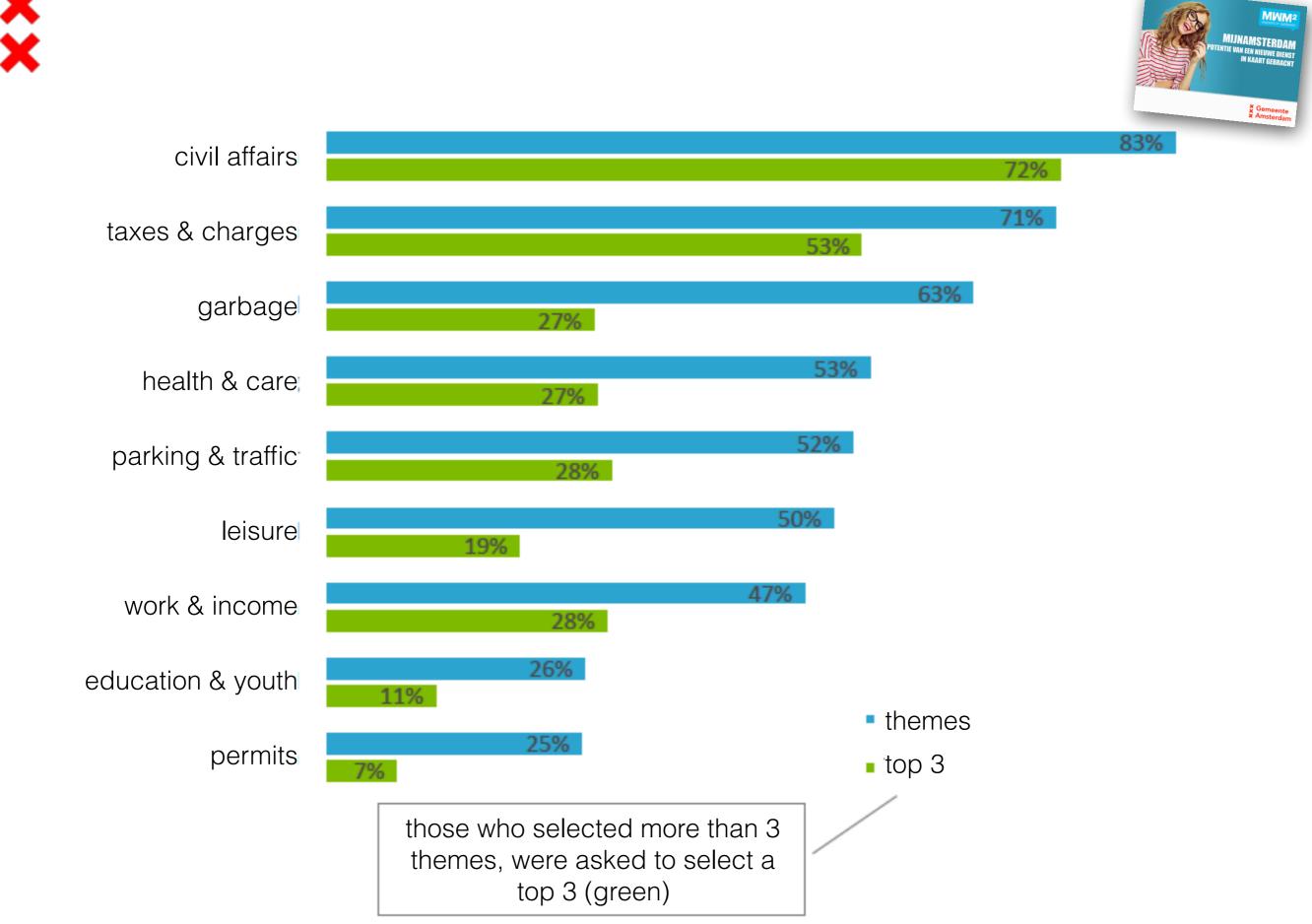
survey about user needs (N=425)

community to discuss attitudes (N=122)

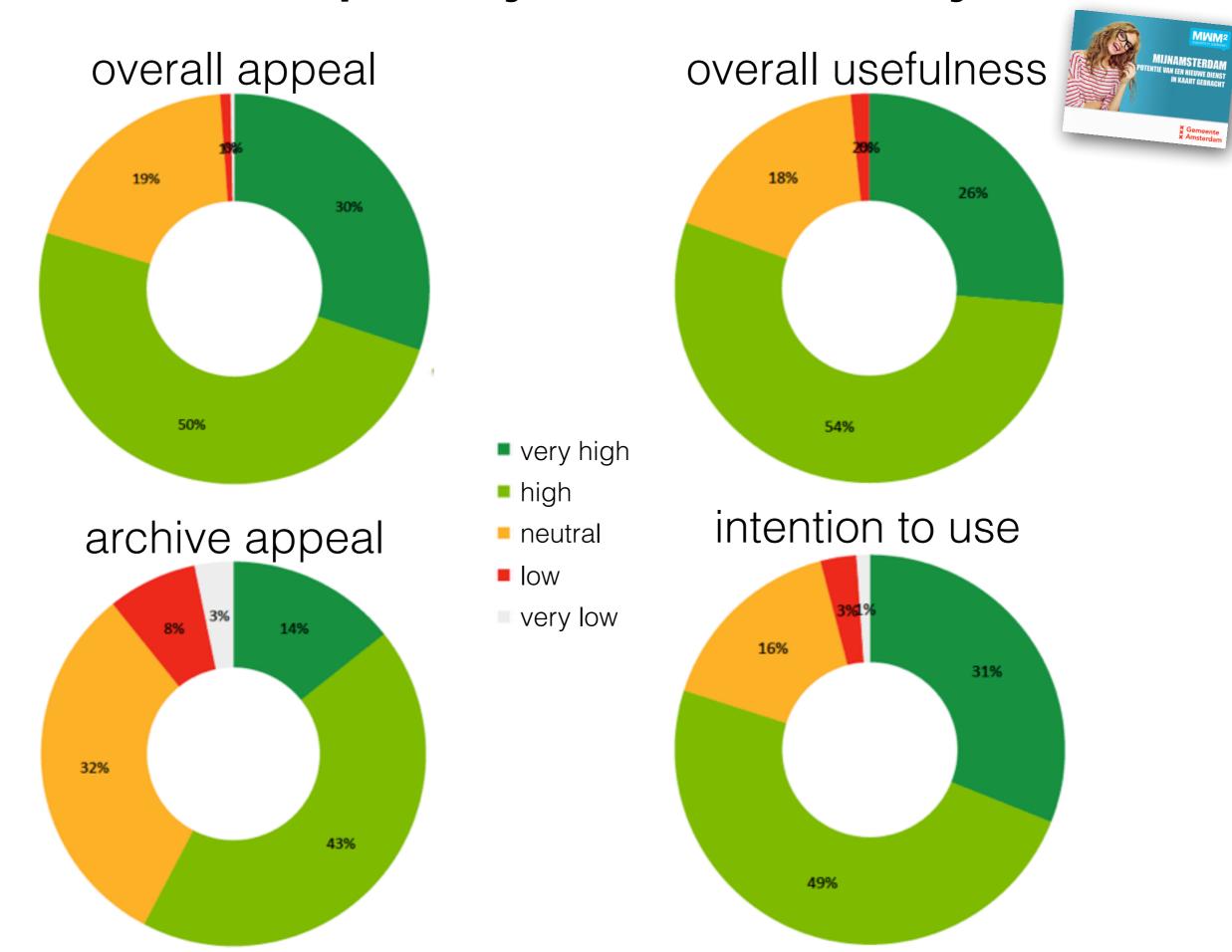
survey about My Amsterdam (N=438)



#### XI am a lesson - requests by users: citizen survey results



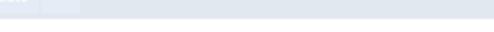
#### XI am a lesson - requests by users: citizen survey results













#### shortcuts that we have taken

proposed key performance indicators

omvang, frequentie, pieken in gebruik, en

is het product geschikt om online te brengen (bijv. geen

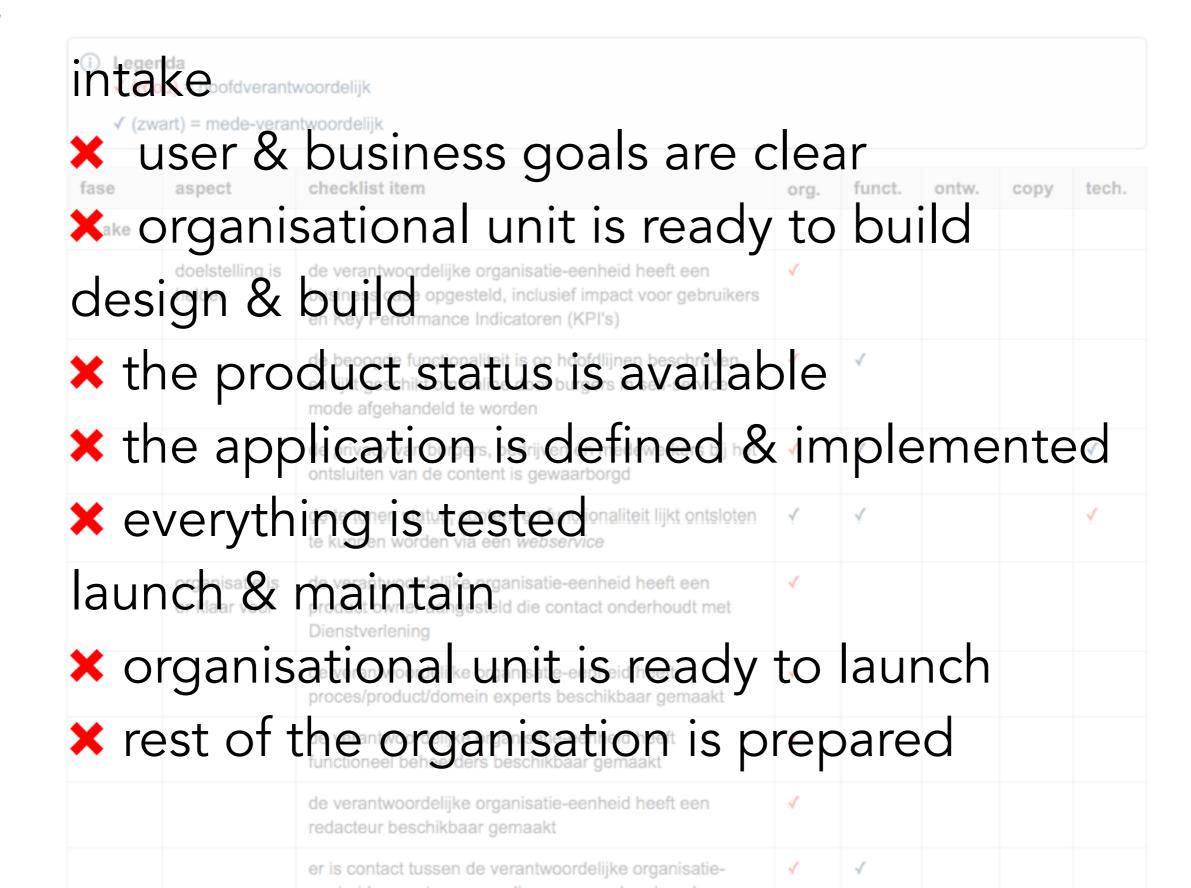
rules to prioritise additional products

zijn de juiste resources beschikbaar?

checklist for connecting products

service concept (how we help the organisation)

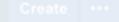
#### XI am a lesson - checklist for connecting products







eople Create









#### shortcuts that we have taken

proposed key performance indicators

omvang, frequentie, pieken in gebruik, en

is het product geschikt om online te brengen (bijv. geen

rules to prioritise additional products

zijn de juiste resources beschikbaar?

checklist for connecting products

service concept (how we help the organisation)



#### XI am a lesson - checklists - service concept

#### why do we do this?

(execute parts of the organisational strategy)

#### what services do we deliver?

(maintain My Amsterdam, standards for applications, open-up data)

#### how do we do this?

(improve My Amsterdam, develop applications, work with departments)

### who is involved?

(design team in Service department, other roles elsewhere)

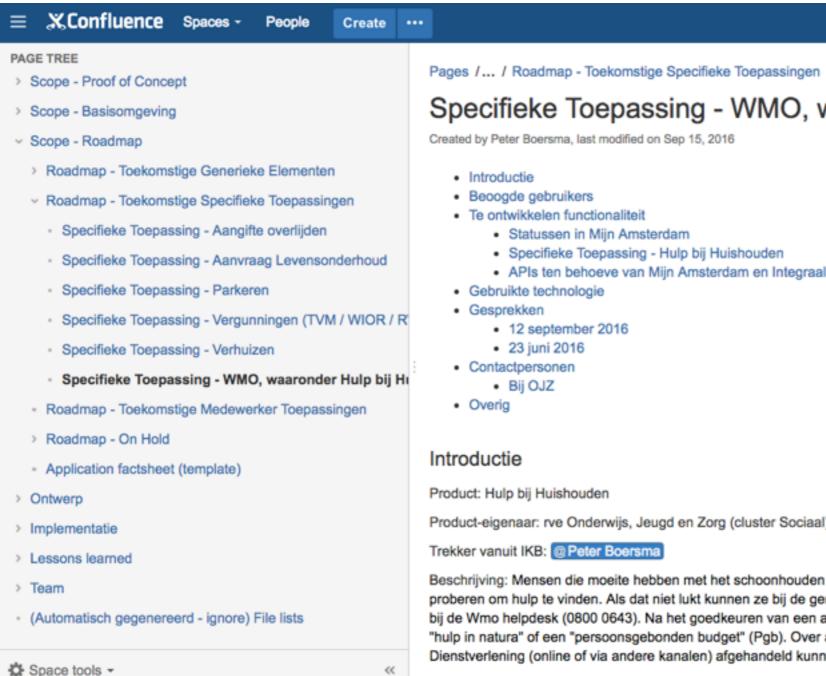
when do we do what?

(criteria, priorities, surveys, budgets)



- **X** my amsterdam
- prototype
- **X** challenges
- 💢 lessons checklists connecting applications people
- **X** advice
- 💢 q&a

#### XI am a lesson - specifications for connected applications



Specifieke Toepassing - WMO, waaronder Hulp bij Huishouden (rve OJZ)

☆ Save for later

Created by Peter Boersma, last modified on Sep 15, 2016

- Introductie
- Beoogde gebruikers
- · Te ontwikkelen functionaliteit
  - Statussen in Mijn Amsterdam
  - Specifieke Toepassing Hulp bij Huishouden
  - · APIs ten behoeve van Mijn Amsterdam en Integraal Klantbeeld
- Gebruikte technologie
- Gesprekken
  - 12 september 2016
  - 23 juni 2016
- Contactpersonen
  - Bij OJZ
- Overig

#### Introductie

Product: Hulp bij Huishouden

Product-eigenaar: rve Onderwijs, Jeugd en Zorg (cluster Sociaal)

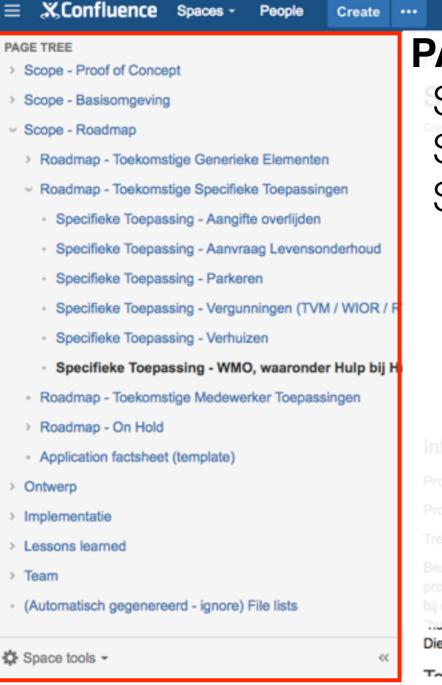
Trekker vanuit IKB: @ Peter Boersma

Beschrijving: Mensen die moeite hebben met het schoonhouden van hun woning of ander huishoudelijk werk, moeten eerst in hun eigen omgeving proberen om hulp te vinden. Als dat niet lukt kunnen ze bij de gemeente Hulp bij het Huishouden aanvragen. Op dit moment gebeurt dat telefonisch bij de Wmo helpdesk (0800 0643). Na het goedkeuren van een aanvraag kiezen burgers een geschikte hulp-aanbieder. Ze moeten kiezen tussen "hulp in natura" of een "persoonsgebonden budget" (Pgb). Over afspraken uit het verleden komen per jaar flink wat vragen binnen die mogelijk door Dienstverlening (online of via andere kanalen) afgehandeld kunnen worden.

To antaluitan producton/dianatan

## ×I

#### XI am a lesson - specifications for connected applications



#### PAGE TREE

Scope - Proof of Concept

Scope - Basic environment

Scope - Roadmap

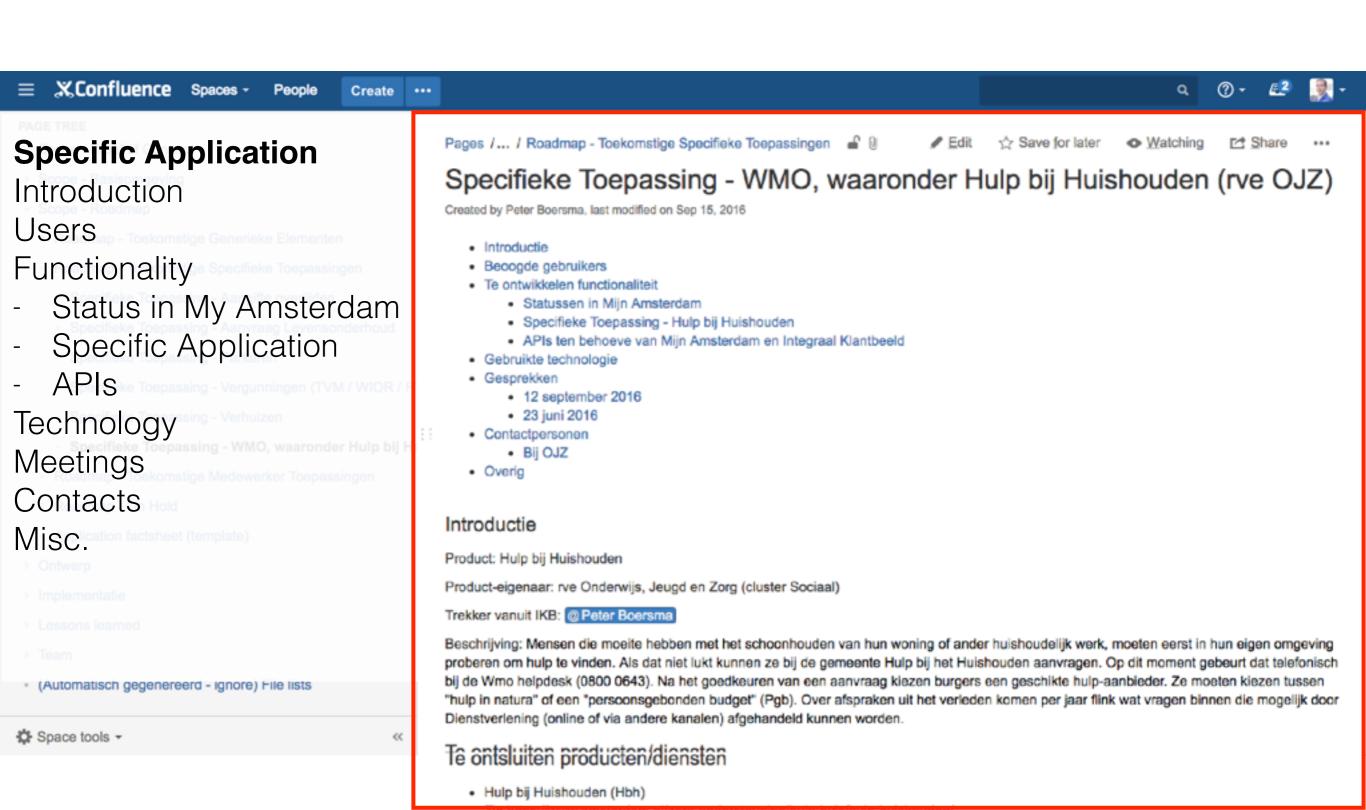
- Roadmap Generic Applications
- Roadmap Product Specific Applications
  - Specific Application Move
  - Specific Application WMO, including H...
- Roadmap Future Professional Applications
- Roadmap On Hold
- Application factsheet (template)

Dienstverlening (online of via andere kanalen) afgehandeld kunnen worden.

To antalyitan producton/dianatan



#### XI am a lesson - specifications for connected applications



### XI am a lesson - dashboard for connected applications

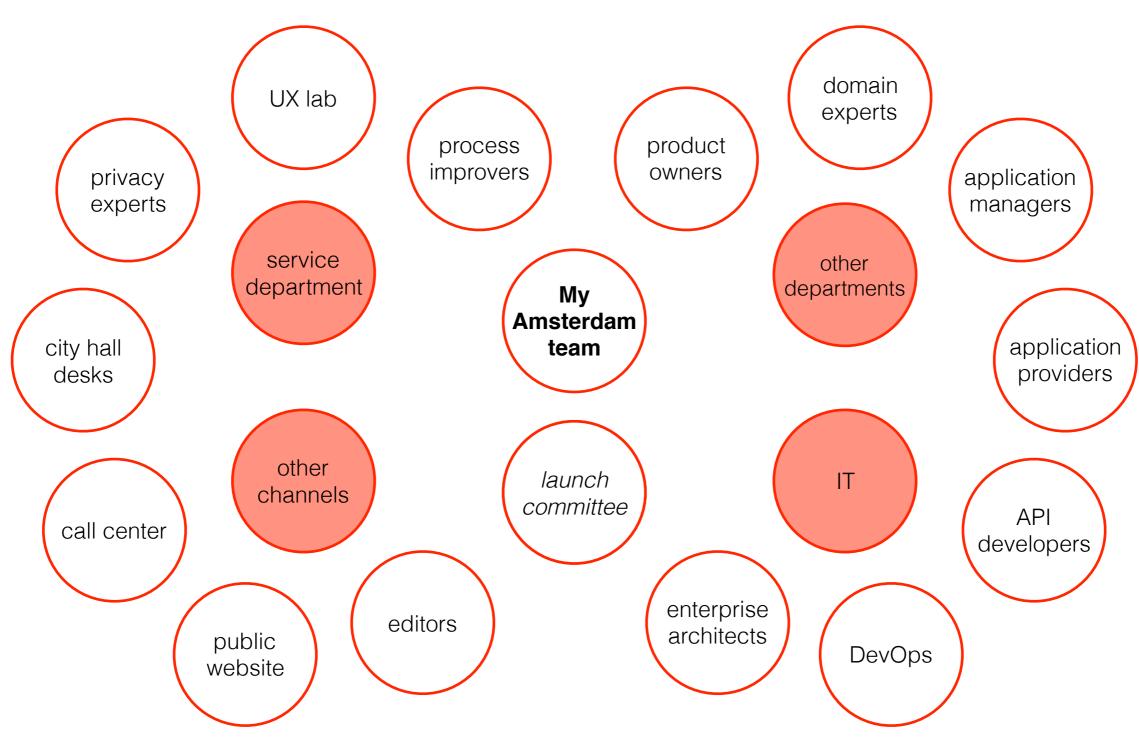
X product- specific	org design			webs	live?	
application	readiness	source	state	source	state	
welfare	ready	internal	final	internal	final	beta
in-home care	busy	internal	mockups	external	connected	no
permits	almost	internal	mockups	external	connected	no
land rights	busy	internal	flows & mockups	external	sketch	no
taxes	no	external	reviewed	external	sketch	no
parking	no	external	reviewed	external	sketch	no
house values	ready	external	reviewed	external	no	no
work & income	busy	external	reviewed	"internal"	sketch	beta



- **X** my amsterdam
- prototype
- **X** challenges
- k lessons checklists connecting applications people
- **X** advice
- 💢 q&a

### XI am a network of people





# XI am a network of people X







- **X** my amsterdam
- **x** prototype
- **X** challenges
- **X** lessons
- **X** advice
- X q&a

**experiment** - prototype, launch small, learn

expand - in planned, incremental steps

explain - connect with the organisation

and people will be exhilarated!



- **X** my amsterdam
- **X** prototype
- **X** challenges
- **X** lessons
- **X** advice
- X q&a



Peter Boersma - City of Amsterdam - @pboersma
Service Design in Government - March 8-10, 2017 - London, United Kingdom