

Bijlage 9: User Stories

Casus 1:

Een gezin, ouders en 3 kinderen, komen naar het Inwonersplein. Bij de zuil aangekomen blijken ze geen bonnetje te kunnen krijgen. Hierop melden zij zich bij de receptie/gastvrouw. Ze geven aan dat ze via de webpagina een afspraak hebben gemaakt voor 5 personen.

De gastvrouw gaat op zoek in het systeem en ziet één afspraak voor een paspoort terug. Het gezin geeft aan dat ze binnenkort op familiebezoek gaan in het buitenland, ze hebben daarom absoluut de paspoorten nodig.

Momenteel werken we alleen op afspraak, daarnaast zit de agenda vol. De gastvrouw zal moeten overleggen met de planner. De planner heeft door middel van monitoring inzicht in de verwerkingssnelheid en wachtrijen van die dag en kan hierop de inschatting maken dat het gezin vandaag geholpen zou kunnen worden.

De gastvrouw past de afspraak aan naar een aanvraag van 5 paspoorten en maakt hierbij een notitie met de situatie. Het gezin krijgt één bonnetje waarmee ze plaatsnemen in de wachtruimte tot ze worden opgeroepen.

Baliemedewerker A roept het gezin op, moeder legt de foto's op de balie en Baliemedewerker A merkt direct op dat de foto's van de kinderen niet geschikt zijn. Baliemedewerker A geeft aan dat het gezin direct foto's kan laten maken bij de plaatselijke fotozaak en dan terug mag komen.

Na een half uur komt het gezin terug, met nieuwe (geschikte) pasfoto's. Ze nemen na melding terug plaats in de wachtruimte tot ze worden opgeroepen door Baliemedewerker B. Baliemedewerker B is direct op de hoogte van de situatie vanuit de notities.

Baliemedewerker B zoekt als eerste vader op in het systeem. Uit de gegevens blijkt dat vader niet de Nederlandse Nationaliteit heeft. De rest van het gezin ook niet. Ze blijken niet voor de aanvraag van een paspoort te komen maar voor een aanvraag van de Nederlandse Nationaliteit.

Baliemedewerker B bezit niet over de juiste skills om deze service af te handelen. Baliemedewerker B neemt contact op met de trafficmanager. De trafficmanager kijkt op het dashboard hoe de situatie is op het Inwonersplein. Toevallig is er net een afmelding binnengekomen voor de aanvraag van de Nederlandse Nationaliteit. Baliemedewerker B past de afspraak aan naar het juiste onderwerp en plaatst deze terug in de wachtrij.

De vervolgspraak voor het afhalen van de paspoorten wordt hiermee automatisch geannuleerd.

Baliemedewerker C roept het gezin op voor de aanvraag van de Nederlandse Nationaliteit. Ze blijken niet de juiste papieren bij zich te hebben. Gezien het tijdstip van de dag, kan het gezin vandaag niet meer geholpen worden.

Baliemedewerker C geeft opties voor het maken van een nieuwe afspraak; direct bij de baliemedewerker, bij de gastvrouw, via de website (www.eindhoven.nl) of door te bellen met het klantcontactcentrum. Het gezin geeft aan niet zeker te weten alle papieren direct beschikbaar te hebben en wil daarom bellen voor een nieuwe afspraak, ze willen dan graag nogmaals checken of ze de juiste papieren hebben om te voorkomen dat ze voor niks komen.

Baliemedewerker C zet de afspraak op afgebroken met de reden. Daarnaast maakt ze een notitie onder de naam van het gezin, zodat collega's (gastvrouw, klantcontactcentrum en

baliemedewerkers waar het gezin mogelijk terug bij komt) op de hoogte zijn van de situatie en daarmee het gezin beter kunnen helpen.

Vragen

1. Laat zien hoe medewerkers gedurende het proces, wachttijden en baliebezetting (wie, welke balie, welke producten) kunnen aflezen op het (interne) dashboard
2. Laat zien hoe deze casus er in de flow uit ziet in het KGS, dus afspraakmodule, ticketzuil, ticket, oproep systeem etc.
3. Laat zien dat de gestelde ondersteuning, zoals het achterlaten van notities, door het KGS geboden wordt
4. Laat zien hoe de noodzakelijke aanpassingen gedaan moeten worden in het KGS
5. Laat zien hoe KGS middels monitoring inzicht geeft in actuele wachtrij en wachttijd

Casus 2:

Vanwege omstandigheden is het tijdelijk (zeker een aantal maanden) niet mogelijk om veel mensen te ontvangen op het Inwonersplein. Waar eerst 200 personen in de ruimte aanwezig mogen zijn, mogen nu in totaal nog maar 50 personen gelijktijdig in de ruimte aanwezig zijn. Het klantgeleidingssysteem is hier echter niet op ingericht.

De burgers komen deels met een afspraak naar het Inwonersplein, maar er is ook een vrije inloop. Het aantal afspraken moet per direct aanzienlijk worden teruggebracht en de vrije inloop is niet meer mogelijk.

Dit moet ook gecommuniceerd worden naar de burgers op het Inwonersplein, maar ook naar burgers waarvan de afspraak niet door kan gaan of burgers die binnenkort een afspraak willen maken.

Om de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn besluit de gemeente voor een aantal producten de openingstijden verruimen. Dit geldt alleen voor de paspoorten, identiteitskaarten en rijbewijzen.

Daarnaast wil de gemeente direct terug kunnen schakelen naar de oude situatie, als de omstandigheden weer zijn verbeterd.

Vragen

6. Laat zien welke handelingen uitgevoerd moeten worden om bovenstaande situatie te realiseren