

Bijlage 7 DEMO casus beschrijving

Gemeente Amsterdam wil graag een demo zien waarin de interactie met de Amsterdammer centraal staat. In deze demo worden zoveel mogelijk kanalen behandeld en willen we zien hoe de inrichting, (kanaal)integratie en het werken met de oplossing de omnichannel dienstverlening maximaal ondersteunt.

Om te helpen structuur te geven aan de demo en de demo's onderling vergelijkbaar te maken, geven wij een fictieve casus mee. We hebben gezocht naar een voor veel mensen herkenbaar onderwerp, namelijk afval. De casus bestaat uit elementen die de huidige situatie in de gemeente Amsterdam weerspiegelen maar bevat ook elementen waar wensen voor de toekomst in verwerkt zijn. Verder hebben we er een verhaal van gemaakt waarin zoveel mogelijk onderdelen van de omnichannel dienstverlening aan bod kunnen komen. Hierdoor weerspiegelt de fictieve casus een klantreis met vele hobbels en af en toe van het kastje naar de muur gestuurd worden en dus geen optimale klantreis! Maar het geeft de leverancier wel de gelegenheid om zoveel mogelijk elementen van de oplossing te presenteren. Vervolgens zien we graag hoe het werken met de oplossing eruit ziet voor twee voorbeeldmedewerkers. De leverancier mag zelf bepalen of de zaken gecombineerd worden of los van elkaar worden getoond.

De casus gaat over afval. Voor het openen van een container om je vuilniszak weg te gooien is een afvalpas nodig. Voor het op laten halen van grof afval (bijvoorbeeld je koelkast) moet je een afspraak maken. Daarnaast geven Amsterdammers signalen over niet opgehaald afval door via social media of de app. De casus bevat een klantreis en een medewerkersreis.

In Bijlage 1 vindt u ter inspiratie tekstfragmenten die zijn ontleend aan de website van de gemeente Amsterdam. **De flow van de casus is echter leidend.** Zo is op dit moment bijvoorbeeld de huisvuilpas voor Amsterdam Noord gratis. Echter in onze casus over het fictieve Nieuw-Amsterdam zien wij ook graag een online betaalmogelijkheid gedemonstreerd.

Zie ook <https://designsystem.amsterdam.nl/> en <https://amsterdam.nl/stijlweb/huisstijl/> voor de huisstijlgids van Amsterdam.

De casus

De klantreis van de Nieuw-Amsterdamse Kim

Kim, een burger uit het fictieve Nieuw-Amsterdam, is haar pas kwijt om de afvalcontainer te openen. We volgen haar op haar reis langs de Nieuw-Amsterdamse omnichannel dienstverlening.

1. Ze zoekt online om te kijken wat ze moet doen nu ze haar pas kwijt is. Daar ziet ze dat ze via de AmsterdamApp een pas kan aanvragen.
2. Ze vraagt via de app haar pas aan, betaalt de vervangingskosten en maakt een afspraak om de pas op te halen op een Stadsloket.
3. Daarnaast maakt ze iets later via Amsterdam.nl een online afspraak om haar kapotte koelkast op te laten halen. Met behulp van een digitale kaart krijgt ze te zien waar in de buurt ze die koelkast dan kan plaatsen.
4. Op de afgesproken datum is haar koelkast nog niet opgehaald, daarom Whatsappt ze de gemeente daarover. Ze krijgt hierop helaas geen reactie.
5. Ze kijkt steeds naar de straat waar haar koelkast staat en ziet een steeds grotere verzameling afval ontstaan. Ze belt het Contactcentrum Amsterdam om een melding openbare ruimte te doen. Als ze op Instagram een post van de gemeente Amsterdam ziet over hoe mooi Nieuw-

Amsterdam toch is, reageert ze daar geërgerd op dat het er in het echt niet zo mooi uit ziet en dat ze een melding gedaan heeft waar ze nog geen reactie op heeft gehad.

Verschillende collega's kunnen dit commentaar zien. Iemand van het webcare team beantwoordt Kim. Dit doet zij op basis van de contactgeschiedenis en op basis van contentblokken rondom de verschillende onderdelen.

Kim DMt¹ terug en ze besluiten te (video)bellen (naar keuze in te vullen). In het gesprek vraagt de gemeenteambtenaar of Kim zich kan identificeren, dit gebeurt online, ze bepalen samen een nieuwe datum voor het ophalen van de koelkast en het opruimen van het overig afval

6. Er komt iets tussendoor en Kim wil de afspraak verzetten voor het ophalen van haar afvalpas. Ze doet dit via chat (app).
7. Kim gaat naar het loket om haar pas op te halen.
8. Nu ze er toch is, vraagt Kim ook meteen hoe het zit met de afspraak voor de koelkast. Ze vraagt zich af of alle informatie inderdaad goed is doorgekomen en in het systeem staat. De medewerker kan dit bevestigen en wijst Kim meteen op de Mijn Omgeving. Hij laat het even zien zodat ze daar de voortgang kan zien. Hiermee heeft zij ook inzicht in de informatie die de gemeente over haar heeft.

Kim gaat gerustgesteld en tevreden weer naar huis

De Medewerkersreizen van callcenter-agent Mohammed en communicatiemedewerker Lin

De volgende onderdelen van de medewerkerreis zouden we ook graag behandeld zien. De leverancier mag zelf kiezen of dit wordt ingepast in de klantreis of apart wordt getoond.

Kim belt met de gemeente Nieuw-Amsterdam en heeft een gesprek met Mohammed, een call-center-agent. Zij heeft in het recente verleden vaker contact opgenomen met de gemeente Amsterdam (bijv. over werk en inkomen, parkeertarieven, buurtinitiatieven, melding openbare ruimte) via verschillende kanalen (balie, telefonie).

1. Demonstreer op welke wijze de contactmomenten zichtbaar zijn voor de call-center-agent. Hierbij is sommige informatie afgeschermd (bijv. over werk en inkomen). Leg uit op welke wijze de identificatie van de burger plaats vindt (of plaats kan vinden).
2. Kim heeft een vraag over afval in de buurt. Laat zien dat de recent gewijzigde informatie over werkzaamheden in deze specifieke buurt zichtbaar is voor de call-center-medewerker.
3. Laat zien dat specifieke informatie alleen zichtbaar is voor de call-center-medewerker (bijv. het telefoonnummer en email-adres van de gebiedsmanager)
4. Laat zien hoe de callcenter medewerker een terugbel-afspraak kan inplannen voor een collega. Laat zien hoe de afspraak bevestigd wordt naar de burger.
5. Laat zien hoe de callcenter medewerker een webpagina kan delen met de burger.
6. Demonstreer hoe de call-center-medewerker aanvullende informatie kan versturen naar de burger en hoe dit wordt opgeslagen/bijgehouden in het systeem.
7. Laat zien hoe de burger geswitched kan worden, vanuit dit gesprek, naar een ander kanaal, bijv. social media-kanaal.
8. Laat zien hoe de burger feedback kan geven op de informatie, gevonden op de website en hoe dit binnenkomt bij een call-center-medewerker of webredacteur.

¹ Direct Message = Direct Bericht: Ofwel een privébericht. Een DM kun je o.a. via social media kanalen versturen.

9. Laat zien dat de burger deel kan nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek (online of telefonisch) aan de hand van formulierenvoorziening op basis van een aantal gangbare vragen.
10. Laat zien welke toepassingen van spraakherkenning mogelijk zijn.
11. Welke mogelijkheden ziet u voor de toepassing van een chatbox op de site van de gemeente Amsterdam. Kunt u hiervan een voorbeeld laten zien?
12. Laat zien welke rapportages er beschikbaar zijn en hoe de gedemonstreerde interactie over de verschillende kanalen hierin naar voren komt.
13. Laat zien welke statistieken er zijn en hoe de gedemonstreerde interactie hierin naar voren komt. Het gaat vooral om statistieken over verschillende kanalen zoals website, app en telefonie.
14. Kunt u laten zien van welke persoonlijke diensten de burger gebruik kan maken. Bijvoorbeeld: een "mijn omgeving", een app, een gepersonaliseerd stuk van de website of een nieuwsbrief.

Lin werkt vanuit haar rol als redacteur aan de online informatievoorziening over Afval. Vandaag is het haar doel om nieuwe content toe te voegen en te publiceren over het pas-systeem van de afvalcontainers in Nieuw-Amsterdam. Dit wil ze eenduidig en dus omnichannel doorvoeren.

15. Demonstreer hoe u vanuit één contentbron een specifiek stuk content toevoegt en publiceert in een Nieuw-Amsterdam-website, een Nieuw Amsterdam-app en een Nieuw Amsterdam Mijn Omgeving, waarbij de huisstijl van de gemeente Amsterdam (zie bijlage 2) wordt gevolgd.
16. Demonstreer hoe u vanuit de beheerkant één specifiek stuk content structureert, in individuele componenten opdeelt en aanbiedt op de uiteenlopende kanalen (een app, een mijn omgeving, website, social media, balie, telefonie etc.)
17. Demonstreer welke opmaak/templatemogelijkheden er zijn voor de uiteenlopende kanalen (een app, een mijn omgeving, website, social media, balie, telefonie etc.)
18. Demonstreer de responsiveness van de content m.b.t. tot de drie voornaamste devices (mobile, desktop, tablet) en hoe de content vanuit de beheerkant individueel te customizen zijn voor deze devices.
19. Demonstreer hoe u de content verschillend kan aanbieden aan verschillende doelgroepen en/of in verschillende scenario's (bijv. content voor iedereen, content voor ingelogde burgers/ondernemers, content voor call-center-medewerkers, content voor gebiedsmanagers).
20. Demonstreer hoe content gewijzigd kan worden en op welke wijze gewijzigde content gepubliceerd kan worden. Doe dit aan de hand van een voorgestelde workflow van bijvoorbeeld: aanpassen, controleren, publiceren.
21. Demonstreer hoe het stukje content management inzichtelijk wordt gemaakt vanuit de contentbron (creator, last edited etc.), hoe meerdere personen hierin kunnen samenwerken en hoe individuele componenten van content herkenbaar voor de gebruiker gemaakt kunnen worden (affordance).
22. Demonstreer op welke wijzen content verwijderd kan worden (bijv. d.m.v. verlooptdatum, signalering aan contentbeheerder, etc.) en hoe dit doorwerkt naar de verschillende kanalen.
23. Demonstreer hoe content, die niet meer relevant is, geautomatiseerd gearchiveerd kan worden.
24. Demonsteer hoe content door verschillende doelgroepen (ingelogd en uitgelogd) gevonden kan worden (mogelijk via verschillende zoekmechanismes).

25. Demonstreer hoe medewerkers vanuit de beheerkant content kunnen opzoeken en kunnen structuren in de contentbron (tagging, zoekmachines, taxonomie)
26. Demonstreer hoe je content kan optimaliseren voor externe zoekmachines (bijv. metadata).
27. Demonstreer hoe je eerdere versies van content kan herstellen en vergelijken.
28. Demonstreer hoe qua data-analyse gedifferentieerd kan worden op verschillende kanalen m.b.t. één stuk content.

<https://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?productid=%7B46A455DF-D1B5-4739-8C80-9640DBC92201%7D>

Let op! Onderstaande teksten komen van de website van Amsterdam en zijn bedoeld ter inspiratie. Ze weerspiegelen de huidige situatie. Deze kan verschillen van de tekst in de casus (bijvoorbeeld over het al dan niet gratis zijn van passen, moet de pas worden opgehaald of thuisgestuurd, etc.).

In alle gevallen is de situatie van de casus leidend!

A) Aanvragen huisvuilpas

Aanvragen voor bewoners

In stadsdeel Noord hebt u een pas nodig voor de ondergrondse afvalcontainers. Lees hier hoe u die aanvraagt en wat u moet doen als de afvalpas kwijt is.

U kunt de huisvuilpas aanvragen met het [aanvraagformulier huisvuilpas stadsdeel Noord](#). Binnen 5 werkdagen krijgt u de pas toegestuurd.

De huisvuilpas is alleen voor bewoners van stadsdeel Noord die wonen in de buurt van een ondergrondse container met passysteem.

De huisvuilpas hoort bij uw woning. Nieuwe bewoners kunnen per adres 2 passen krijgen. Bestaande bewoners kunnen per adres 1 nieuwe pas krijgen. Als u gaat verhuizen, moet u de pas achterlaten in uw woning voor de nieuwe bewoners.

Kosten

De huisvuilpas is gratis.

Aanvragen voor bedrijven.

U kunt een huisvuilpas voor bedrijven aanvragen wanneer u reinigingsrecht betaalt. Met deze bedrijfspas kunt u huishoudelijk afval kwijt in de ondergrondse containers.

Aanvragen

U moet de bedrijfspas aanvragen bij [Stadsloket Noord](#). U krijgt de pas direct mee. Dit kan alleen **op afspraak**. Om een afspraak te maken belt u 14 020, het informatienummer van de gemeente Amsterdam (maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur). Het is niet mogelijk om de afspraak online te maken.

U neemt mee:

- een geldig identiteitsbewijs
- een kopie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel
- huur- of koopovereenkomst van het pand waar uw bedrijf is gevestigd

Voorwaarden

- U gebruikt de ondergrondse containers alleen voor huishoudelijk afval (vuilniszakken)

- Uw bedrijf heeft per week maximaal negen vuilniszakken met huishoudelijk afval

Meer of ander afval?

Heeft uw bedrijf méér dan negen afvalzakken per week? Of heeft uw bedrijf ook ander afval dan huishoudelijk afval? Dan moet u een contract afsluiten met een erkende afvalinzamelaar. U kunt dan géén bedrijfspas aanvragen.

Kosten

De bedrijfspas is gratis. Wel betaalt u [reinigingsrecht](#) voor bedrijven. Hoeveel u betaalt is afhankelijk van uw wekelijkse hoeveelheid vuilniszakken.

Huisvuilplas kwijt of kapot?

Bij verlies of beschadiging van uw huisvuilpas kunt u **gratis** een nieuwe pas aanvragen.

Bewoners

U kunt de huisvuilpas online aanvragen met het [aanvraagformulier huisvuilpas stadsdeel Noord](#). Binnen 5 werkdagen krijgt u de pas toegestuurd.

Nieuwe bewoners in Noord krijgen 2 huisvuilpassen. Bij verlies/beschadiging van de passen krijgt u 1 nieuwe pas ter vervanging.

Bedrijven

U kunt de gratis bedrijfspas aanvragen bij de afsprakenbalie van [het Stadsloket](#).

U neemt mee:

- een geldig identiteitsbewijs
- een kopie van inschrijving bij de Kamer van Koophandel
- huur- of koopovereenkomst van het pand waar uw bedrijf is gevestigd

U krijgt de pas meteen mee.

B) Melden

Melding openbare ruimte en overlast

Ziet u op straat of in een park iets waarvan u wilt dat het gemaakt of opgeruimd wordt, dan kunt u dat bij de gemeente melden. U kunt ook een gevaarlijke verkeerssituatie of overlast van personen, horeca en overtredingen van de coronaregels aan ons doorgeven.

Doe een melding

Gebruik het online formulier.

Dit kunt u melden

Als u op straat iets ziet waarvan u wilt dat het gemaakt of opgeruimd wordt, dan kunt u dat bij de gemeente melden. Ook overlast kunt u doorgeven. Denk bijvoorbeeld aan:

- niet opgehaald afval
- volle of kapotte prullenbakken en afvalcontainers
- fietswrakken
- losse stoeptegels
- scheuren of verzakkingen bij bruggen en kademuren
- overlast van dieren op straat
- problemen met de doorgang van een rolstoel
- overlast van horeca, personen op straat
- overlast van boten: harde muziek van een boot, boot die te hard vaart, boot die gezonken is
- kapotte verkeerslichten, lantaarnpalen, straatverlichting en klokken
- overtredingen van de coronaregels

Andere soorten van overlast melden

Kijk waar en hoe u deze soorten overlast kunt melden:

- [buurtbewoners die overlast geven of over wie u zich zorgen maakt](#)
- [illegale vakantieverhuur, onderhuur of woonfraude](#)
- [ernstige onderhoudsproblemen aan uw woning](#)
- [nog meer soorten van overlast](#)

Wanneer is het opgelost?

Dit is bij elke melding anders. Nadat u de melding hebt gedaan hoort u hoeveel tijd wij ongeveer nodig hebben om bijvoorbeeld iets op te ruimen, te repareren of om overlast aan te pakken. Als u uw e-mailadres of telefoonnummer invult bij de melding houden we u ook daarna op de hoogte.

U kunt ook bellen met het telefoonnummer 14 020, maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur. Houd het meldingsnummer bij de hand.