



Dordthuis



Bijlage B12 - User Cases afspraak- en klantgeleidingssysteem t.b.v. GC-1.4

Kenmerk:	250134GDD
Afzender:	Projectteam dienstverlening Dordthuis
Datum:	11-11-2025
Status/versie:	Versie 1.0



Inhoudsopgave

User Case 1 : De ervaring van Mirjam in het Dordthuis (Sociale Dienst Drechtsteden)	3
User Case 2 : Jan vraagt zijn reisdocument aan.....	4
User Case 3 : Michelle en de host – met aanmelding boven.....	5
User Case 4: Locatiewijziging op het laatste moment	6
User Case 5: Ruimte reserveren	7
User Case 6: Externe afspraken Belastingdienst zichtbaar voor host	8
User Case 7: Vragen functioneel beheer	9
User Case 8 (optioneel): Zakelijke bezoeker: Vraag over integratie Outlook en de oplossing.....	10

User Case 1 : De ervaring van Mirjam in het Dordthuis (Sociale Dienst Drechtsteden)

Afspraak Sociale Dienst Drechtsteden, Digivaardig.

Mirjam heeft een hulp vraag voor de Sociale Dienst Drechtsteden. Op de website heeft ze een contact formulier ingevuld. In het backoffice systeem van de Sociale Dienst Drechtsteden wordt de vraag ontvangen. Naar aanleiding van deze informatie wordt er met Mirjam een afspraak gemaakt binnen de oplossing. Mirjam ontvangt ter bevestiging een e-mail met een QR-code.

Het is woensdagochtend. Mirjam loopt het nieuwe Dordthuis binnen. Ze heeft een afspraak om 10:00 uur met een medewerker van de Sociale Dienst Drechtsteden, maar ze is nog nooit in dit gebouw geweest. Terwijl ze de lichte, open entree binnenstapt, ziet ze een groot scherm met een warme boodschap:

“Welkom in het Dordthuis.”

Voor haar staat een moderne aanmeldzuil. Op het scherm verschijnt een vriendelijke vraag:

“Heeft u een afspraak?”

(Ze krijgt de vraag of ze zich wilt aanmelden via haar geboortedatum of QR-code. Ze heeft een e-mail ontvangen met een QR-code). Ze tikt op Ja en scant de QR-code uit haar bevestigingsmail. Het scherm toont:

“Welkom, Mirjam. Uw afspraak is om 10:00 uur <met de afspraak omschrijving erbij>. U kunt zich melden op de eerste etage. Op deze etage staat in de verblijfsruimte een zuil en daar kunt u zich binnen melden. U wordt dan zo snel mogelijk opgehaald.”

Mirjam is 10 minuten te vroeg en loopt nog even langs de bibliotheek om haar nieuwe boeken op te halen welke ze had gereserveerd. Hierna loopt Mirjam naar boven en ze meldt zich binnen op de zuil op de eerste etage.

Ze neemt plaats in de verblijfsruimte. Na een paar minuten komt een medewerker naar haar toe, glimlachend:

“Goedemorgen Mirjam, ik ben Mark. Fijn dat u er bent. Loopt u met me mee?”

Samen lopen ze naar een rustige gespreksplek. Mirjam voelt zich geen nummer, maar een mens. Het hele proces was eenvoudig, vriendelijk en duidelijk.

Vragen

Hoe zorgt de oplossing ervoor dat een bezoeker zich niet eerder dan 10 minuten voor de afspraak kan aanmelden? Beschrijf hoe deze beperking technisch wordt afgedwongen en hoe de bezoeker hierover duidelijk wordt geïnformeerd.

Hoe zorgt de oplossing ervoor dat het voor de bezoeker duidelijk is dat hij zich ook op de 1^e verdieping moet binnenmelden zodat de bezoeker kan worden opgeroepen?

Hoe ondersteunt de oplossing dit proces? Toon dit vanuit de optiek van:

- Een bezoeker
- Een medewerker

User Case 2 : Jan vraagt zijn reisdocument aan

Aanvragen en uitreiken reisdocument, Digivaardig.

Het is donderdagochtend. Jan, 34 jaar, digitaal vaardig, heeft vorige week online een afspraak gemaakt voor het aanvragen van een nieuw paspoort. In de bevestigingsmail stond duidelijk:

“Uw afspraak is op de 1e etage van het Dordthuis.”

Die ochtend loopt Jan het Dordthuis binnen. De hal is licht en ruim, de routeborden zijn helder. Omdat hij al weet dat hij boven moet zijn, neemt hij direct de trap. Terwijl hij naar de 1e etage loopt, opent hij de bevestigingsmail en tikt op de link. De webapp herkent zijn afspraak via de beveiligde code in de link en stelt één vraag:

“Bent u al binnen?”

Jan drukt op *Meld mij aan*. Het scherm verandert meteen:

“Welkom Jan. U heeft een afspraak om 10:00 uur voor een reisdocument. Neem plaats, u krijgt een melding zodra u aan de beurt bent.”

Jan zet zijn telefoon op trilstand en gaat zitten. Op de monitors in de ruimte ziet hij nummers en gespreksplekken voorbijkomen; geen namen, alleen nummers en locaties.

Na een paar minuten trilt zijn telefoon kort en verschijnt er een duidelijk bericht:

“U kunt zich melden bij Gespreksplek 4.”

Op hetzelfde moment ziet hij op het scherm in de wachtruimte zijn volgnummer met “→ Gespreksplek 4”. Hij staat op en loopt zonder omwegen naar het juiste loket. Daar kijkt de medewerker even op zijn scherm en glimlacht:

“Goedemorgen Jan, fijn dat u er bent. Laten we uw paspoort in orde maken.”

Het hele proces verloopt soepel, persoonlijk en zonder stress. Jan waardeert vooral dat hij niet in een rij hoefde te staan en dat alles via zijn telefoon werd geregeld.

Na de aanvraag hoort Jan dat hij zijn paspoort over een week kan ophalen. Hiervoor hoeft hij geen afspraak te maken; hij kan zich melden in het Dordthuis en aanmelden bij de aanmeldzuil.

Een week later meldt Jan zich in het Dordthuis en loopt direct naar de zuil. Daar geeft hij aan dat hij zijn document komt ophalen. Jan krijgt een bonnetje en wordt verwezen naar de snelbalie. Binnen enkele minuten wordt hij opgeroepen om zijn paspoort in ontvangst te nemen.

Naar aanleiding van zijn eerste bezoek ontvangt Jan een e-mail voor een enquête. Omdat hij fantastisch is geholpen en alles voorspoedig is verlopen, geeft hij het Dordthuis een 10.

Vragen

Kan de bezoeker zelf bepalen of hij ook wordt opgeroepen op zijn mobiele telefoon?

Het moet mogelijk zijn dat de bezoeker zich binnen meldt via zijn telefoon. Hoe ontzorgt de oplossing dat de bezoeker op tijd bij zijn afspraak is? Bijvoorbeeld in geval van: De bezoeker loopt richting het Dordthuis, pakt zijn e-mail erbij en meldt zich binnen. Hij komt ondertussen een oud-collega tegen en raakt in gesprek.

Hoeveel handelingen zijn er nodig op de zuil voor het zonder afspraak ophalen van zijn document?

Hoe zorgt de oplossing ervoor dat ook mensen die niet digivaardig zijn gebruik kunnen maken van de zuil?

Toon dit vanuit de optiek van:

- Een bezoeker
- Een medewerker



User Case 3 : Michelle en de host – met aanmelding boven

Michelle, 67 jaar, gaat binnenkort op vakantie en ziet dat haar paspoort verlopen is. Ze wil op korte termijn een afspraak maken. Ze belt met de gemeente dat ze met spoed een afspraak wil maken. Het klantcontactcenter (KCC, dat voor de gemeenten Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht en Zwijndrecht werkt) ontvangt haar belletje en zoekt naar een mogelijk moment bij de gemeente waar ze woont, Dordrecht. De afspraak wordt gepland voor dinsdagochtend. Omdat ze geen telefoon of e-mail adres heeft, schrijft ze de afspraak in haar eigen agenda op.

Het is dinsdagochtend. Michelle komt het Dordthuis binnen voor haar afspraak om een nieuw paspoort aan te vragen.

Bij de entree wordt ze vriendelijk begroet door een host:

“Goedemorgen Michelle, waarmee kan ik u helpen?”

Ze legt uit dat ze een afspraak heeft. De host zoekt haar gegevens op in het systeem en print een bonnetje met de afspraakgegevens.

“U mag naar de eerste etage. Daar staat een collega waar u zich kunt melden. Daarna kunt u plaatsnemen in de verblijfsruimte.”

Michelle neemt de trap naar boven en ziet de host. Ze geeft aan dat ze een afspraak heeft.

De host meldt Michelle binnen en ze wordt verwezen naar de verblijfsruimte.

Ze gaat zitten in de comfortabele verblijfsruimte. Op een groot scherm ziet ze haar nummer verschijnen, met een verwijzing naar haar gespreksplek.

“A45 – Gespreksplek 4”

Ze voelt zich gerustgesteld: geen ingewikkelde technologie, maar duidelijke stappen en persoonlijke begeleiding. Ze loopt naar gespreksplek 4, waar een medewerker haar hartelijk ontvangt:

“Goedemorgen Michelle, fijn dat u er bent. Laten we uw paspoort in orde maken.”

Vragen

Michelle heeft 2x contact met een host. Hoe gaat de oplossing om met het verschil tussen het aanmelden en binnenmelden? Of is hier een andere oplossing voor?

Toon dit vanuit de optiek van:

- De medewerker van het klantcontactcenter
- De host
- Een bezoeker

User Case 4: Locatiewijziging op het laatste moment

Het is dinsdagochtend. Om 09:00 uur wordt duidelijk dat de snelbalie op de begane grond door een storing niet gebruikt kan worden. Alle afspraken moeten tijdelijk worden afgehandeld op de 1e etage.

Stap 1 – Automatische update in het systeem

De beheerder markeert in de oplossing dat alle afspraken voor de begane grond vandaag worden verplaatst naar de 1e etage.

Stap 2a – Directe communicatie naar bezoekers

SMS en e-mail: Alle bezoekers met een afspraak later die dag ontvangen onmiddellijk een bericht:

“Let op: uw afspraak voor *afspraakinformatie* vindt vandaag plaats op de 1e etage i.p.v. de begane grond. Volg de borden of meld u bij een host.”

Voor bezoekers die al onderweg zijn, is dit cruciaal om verwarring te voorkomen.

Stap 2b – Directe communicatie naar collega's

Een bericht vanuit de applicatie richting de medewerkers/host.

Stap 3 – Signalisatie bij binnenkomst

Bij de entree van het Dordthuis verschijnt op de digitale schermen een opvallende melding:

“Alle afspraken voor *afspraakinformatie* bevinden zich vandaag op de 1e etage.” Daarnaast informeert een host bezoekers persoonlijk.

Stap 4 – Aanmelding op de 1e etage

Bezoekers melden zich bij de aanmeldzuil in de verblijfsruimte. Het systeem herkent de afspraak en bevestigt:

“Welkom. Uw afspraak is verplaatst naar deze etage. U wordt zo opgeroepen.”

Stap 5 – Oproep

De oproep verloopt zoals gebruikelijk via de schermen in de verblijfsruimte en/of via notificatie op de telefoon.

Vragen

Hoe zorgt het systeem ervoor dat bezoekers tijdig en via meerdere kanalen worden geïnformeerd over een last-minute locatiewijziging, zodat verwarring en wachttijd worden voorkomen?

Zijn er stappen welke geautomatiseerd kunnen worden in de oplossing?

Toon dit vanuit de optiek van:

- De host
- De bezoeker
- Een medewerker

User Case 5: Ruimte reserveren

Sophie, een inwoner van Dordrecht, wil een vergaderruimte reserveren in het Dordthuis voor een bijeenkomst met haar buurtvereniging. Ze opent de gemeentelijke website en kiest de optie *Vergaderruimte reserveren*.

In het reserveringsformulier vult Sophie de gewenste datum en tijd in: dinsdag van 19:00 tot 21:00 uur. Ze geeft aan dat e een ruimte wil reserveren voor 10 personen en een beamer nodig heeft.

Voor de huur van de ruimte en beamer moet worden betaald. Binnen het systeem krijgt ze de mogelijkheid om dit bedrag direct te betalen.

Na het invullen van alle gegevens klikt Sophie op *Verstuur aanvraag*. Het systeem toont een melding: “Uw reserveringsaanvraag is ontvangen. Deze wordt eerst beoordeeld door een medewerker van de gemeente. U ontvangt een bevestiging per e-mail zodra uw aanvraag is goedgekeurd.”

De aanvraag verschijnt direct in de oplossing, waar een medewerker een notificatie krijgt. De medewerker controleert de details, kijkt of een ruimte beschikbaar is en of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden. Na goedkeuring klikt hij op *Bevestigen*.

Sophie ontvangt een e-mail:

“Uw reservering voor vergaderruimte Merwede op dinsdag van 19:00 tot 21:00 uur is goedgekeurd. U bent van harte welkom. Meld u bij aankomst bij de host om toegang tot de ruimte te krijgen.”

Op de dag van de bijeenkomst meldt Sophie zich bij de host in de hal. De host controleert haar reservering in de oplossing en verleent toegang tot de vergaderruimte. De host loopt mee naar de vergaderruimte om de kamer te openen.

Alles verloopt soepel: de ruimte is klaar, de beamer staat gereed, en de bijeenkomst kan zonder vertraging beginnen. Na de vergadering loopt de bezoeker naar de host om zich af te melden. De host kan dit registreren in het systeem.

Vragen

Kan de oplossing een reserveringsaanvraag in een ‘in afwachting’-status zetten totdat een medewerker deze goedkeurt?

Kan het systeem faciliteiten (zoals beamer, catering) toevoegen aan een reserveringsaanvraag?

Wordt de goedkeuring door een medewerker geregistreerd en gelogd in het systeem?

Is het mogelijk om statusupdates (bijv. ‘in behandeling’, ‘goedgekeurd’, ‘afgewezen’) zichtbaar te maken voor de aanvrager?

Toon dit vanuit de optiek van:

- De bezoeker
- Een medewerker

Use Case 6: Externe afspraken Belastingdienst zichtbaar voor host

Situatie

Soms is de Belastingdienst aanwezig in het Dordthuis om afspraken met bezoekers te hebben. Deze afspraken worden niet in de oplossing van de gemeente geregistreerd, maar in de eigen systemen van de Belastingdienst. Het is echter wenselijk dat de host of zuil inzicht heeft in deze afspraken, zodat bezoekers correct kunnen worden ontvangen en doorverwezen.

Doel

De host moet zicht hebben op geplande afspraken van de Belastingdienst in de oplossing zonder dat deze afspraken handmatig hoeven te worden ingevoerd door gemeentemedewerkers. Dit voorkomt dubbele registratie en zorgt voor een soepele bezoekerservaring.

- **Bezoeker:** komt voor een afspraak met de Belastingdienst.
- **Host/zuil:** ontvangt bezoekers en wil afspraken kunnen inzien.
- **Belastingdienst:** plant afspraken in eigen systeem.
- **De oplossing:** toont afspraken en verwerkt aanmeldingen.

Hoofdscenario

1. De Belastingdienst plant een afspraak in hun eigen systeem.
2. De bezoeker arriveert bij het Dordthuis.
3. De bezoeker meldt zich aan via een zuil of bij de host.
4. De host kan in de oplossing zien dat er een afspraak is met de Belastingdienst (minimaal: naam bezoeker, tijdstip, contactpersoon).
5. De host kan de bezoeker correct doorverwijzen.

Randvoorwaarden

- Geen dubbele registratie door medewerkers.
- Voldoen aan **AVG** (dataminimalisatie, beveiliging).
- Minimale impact op processen van de Belastingdienst.

Vragen

Laat zien hoe uw oplossing omgaat met het tonen van afspraken uit externe systemen (zoals de Belastingdienst) in de oplossing, zonder handmatige invoer?

(Bijvoorbeeld via API-koppeling, bestandimport of federatieve weergave.)

Laat zien hoe de oplossing om gaat met beperkte data-uitwisseling (dataminimalisatie) en toegangsbeheer, zodat alleen geautoriseerde hosts deze informatie kunnen inzien?

(Bijvoorbeeld rolgebaseerde toegang, masking van persoonsgegevens, logging)

Laat zien hoe de oplossing de medewerker van de belastingdienst kan informeren dat de bezoekers is binnengemeld.

1. Toegangsbeheer en gemeentelijke context

Medewerkers van het klantcontactcenter (KCC) en eventueel de hosts werken voor meerdere gemeenten. Op dit moment is nog niet bekend hoe de oplossing wordt ingericht, met name met hoeveel omgevingen straks gewerkt wordt (zie ook Bijlage B13 Huidige werkwijze binnen de Drechtsteden). Dit brengt de volgende vragen met zich mee:

- 1.1 Hoe toont het systeem aan gebruikers in welke gemeentelijke context ze werken? Laat zien hoe een medewerker die voor meerdere gemeenten werkt, dit onderscheid duidelijk terugziet in de interface.
- 1.2 Op welke manier kunnen gebruikersrollen en autorisaties worden ingericht voor medewerkers die in meerdere gemeenten actief zijn? Demonstreer hoe het systeem omgaat met gecombineerde rollen en rechten.
- 1.3 Wat zijn de gevolgen voor de dagelijkse werkzaamheden van KCC-medewerkers en hosts als zij moeten werken met bijvoorbeeld 5 gescheiden omgevingen in plaats van één centrale omgeving? Denk aan inlogprocedures, foutgevoeligheid, klantbeleving en beheerlast.

2. Efficiëntie en beheeromgeving

- 2.1 Hoe ondersteunt het systeem het beheer van een gedeelde omgeving voor meerdere gemeenten? Laat zien hoe functioneel beheerders instellingen kunnen beheren die gelden voor één of meerdere gemeenten.
- 2.2 Welke voordelen biedt het systeem bij het centraal beheren van klantstromen, wachttijden en notificaties? Toon hoe deze instellingen worden aangepast en welke impact dat heeft op de gebruikerservaring.

3. Configuratie en aanpasbaarheid

- 3.1 Welke configuraties kunnen functioneel beheerders zelfstandig aanpassen zonder tussenkomst van de leverancier? Laat zien hoe bijvoorbeeld routingregels, wachttijden of notificaties worden aangepast.
- 3.2 Hoe wordt inzichtelijk gemaakt welke wijzigingen zijn doorgevoerd in de configuratie? Demonstreer een audit trail of logboekfunctie.

4. Gebruikersbeheer en rapportages

- 4.1 Hoe verloopt het beheer van gebruikers en rollen binnen het systeem? Toon hoe nieuwe gebruikers worden toegevoegd, rollen worden aangepast en rechten worden beheerd.
- 4.2 Welke mogelijkheden biedt het systeem voor het maken van rapportages en dashboards door functioneel beheerders? Laat zien hoe rapportages kunnen worden gefilterd per gemeente of dienst.

5. Ondersteuning en continuïteit

- 5.1 Hoe ondersteunt het systeem functioneel beheerders bij het registreren en opvolgen van incidenten? Demonstreer het proces van melding tot oplossing, inclusief eventuele integratie met ticketingtools.
- 5.2 Hoe kunnen functioneel beheerders wijzigingen testen voordat ze live gaan? Laat zien hoe een testomgeving of sandbox werkt binnen het systeem.
- 5.3 Welke documentatie en training is beschikbaar voor functioneel beheerders? Toon voorbeelden van handleidingen, e-learningmodules of ingebouwde helpfuncties.

User Case 8 (optioneel): Zakelijke bezoeker: Vraag over integratie Outlook en de oplossing

Hoewel de uitvraag zich primair richt op reguliere bezoekers, is er ruimte om aanvullende functionaliteiten te beschrijven voor zakelijke bezoekers. Dit zijn bezoekers die een afspraak hebben met een Dordthuis medewerker. Het opnemen van relevante functionaliteiten voor zakelijke bezoekers in deze user case is optioneel en wordt als een pre beschouwd. Een oplossing die ook voorziet in de behoeften van zakelijke bezoekers draagt bij aan een breder inzetbare en toekomstbestendige oplossing.

Vraag aan leverancier:

In het kader van deze aanbesteding willen wij graag weten of uw oplossing de volgende situatie kan ondersteunen en indien dit kan, hoe:

Scenario in het kort:

Een medewerker van de gemeente Dordrecht plant een afspraak met een zakelijke bezoeker via Outlook, onderdeel van Microsoft 365. Outlook moet leidend zijn voor het maken van de afspraak. De afspraak wordt niet geregistreerd in de oplossing, maar de bezoeker ontvangt bij voorkeur wel een uitnodiging per e-mail met de gegevens van de afspraak vanuit de oplossing. Bij aankomst in het Dordthuis meldt de bezoeker zich via een zuil of bij een host. De bezoeker krijgt een bericht dat hij zich kan melden bij de barista voor een bezoekerspas en zich daarna kan melden bij de juiste ruimte. De melding moet zichtbaar worden in de oplossing of op een andere manier, zodat de medewerker weet dat de zijn/haar bezoeker aanwezig is en deze kan ophalen. Na afloop kan de medewerker de bezoeker afmelden in de oplossing.

Vragen:

Ondersteunt uw oplossing een koppeling met Outlook/Exchange om afspraken en bezoekersinformatie te synchroniseren?

Kan het systeem een melding sturen naar de organisator van de afspraak zodra de bezoeker zich aanmeldt? Zo ja, op welke wijze?

Hoe handelt uw oplossing een afspraak af die in Outlook/Exchange binnen 15 minuten voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, terwijl de bezoeker al (bijna) binnen is?

Wat gebeurt er wanneer de organisator niet beschikbaar is (out-of-office) of een gedelegeerde/teammailbox de afspraak beheert? Krijgt de juiste persoon/het juiste team een melding zodra de bezoeker zich aanmeldt, en hoe verloopt de escalatie als niemand reageert?

Hoe koppelt uw oplossing een Outlook-afspraak aan de juiste bezoeker wanneer deze zonder telefoon/QR arriveert en zich bij de zuil of host meldt (bv. op naam + geboortedatum), zonder namen op publieke schermen te tonen?