

Zes afwegingen voor Digitale dienstverlening

Bespreek één digitale dienst en doelgroep. Leg vast welke volledige gebruikstaak de eerste versie ondersteunt en welke aannames je moet toetsen.

Dienst en doelgroep

Datum overleg

01 Welk gebruikersprobleem rechtvaardigt deze productontwikkeling?

Onderbouw het probleem met onderzoek, procesinformatie en concrete gebruikerssituaties. Maak verschillen tussen doelgroepen zichtbaar. Bepaal welk deel digitaal kan worden verbeterd en welke oorzaken in beleid, dienstverlening of interne opvolging liggen.

☐ Besproken

Notitie of besluit

02 Welke volledige gebruikstaak moet de eerste versie ondersteunen?

Baken een MVP af op een samenhangend resultaat voor de gebruiker. Onderzoek welke informatie, ondersteuning en operationele stappen daarvoor onmisbaar zijn. Maak expliciet welke aannames de eerste versie moet toetsen en welke functionaliteit tot later kan wachten.

☐ Besproken

Notitie of besluit

03 Welke afwegingen sturen de productvisie en de roadmap?

Weeg gebruikerswaarde, organisatiedoelen, uitvoerbaarheid en onzekerheid gezamenlijk. Maak afhankelijkheden en gevolgen voor beheer zichtbaar. Leg vast welke resultaten voorrang krijgen, wat bewust wordt uitgesteld en welke nieuwe informatie aanleiding geeft om de volgorde te wijzigen.

☐ Besproken

Notitie of besluit

Van beoordeling naar vervolgactie

Digitale dienstverlening | Overwegingen 4 tot en met 6

04 Werkt de dienstverlening ook bij afwijkingen en extra ondersteuningsbehoefte?

Toets de volledige reis, inclusief onvolledige gegevens, mislukte handelingen en overdracht naar een medewerker. Betrek begrijpelijkheid, toegankelijkheid en verschillen in digitale vaardigheid. Spreek af welke alternatieven beschikbaar zijn wanneer een gebruiker digitaal niet verder komt.

☐ Besproken Notitie of besluit

05 Welk bewijs laat zien dat de dienst daadwerkelijk verbetert?

Kies meetpunten voor succesvolle taakafronding en het beoogde effect, zoals doorlooptijd of herstelwerk. Leg de uitgangssituatie en meetbeperkingen vast. Combineer cijfers met ervaringen van gebruikers en medewerkers, zodat activiteit niet wordt verward met verbetering.

☐ Besproken Notitie of besluit

06 Kan de organisatie het product duurzaam beheren en doorontwikkelen?

Beleg producteigenaarschap, ondersteuning, gegevenskwaliteit en besluitvorming over de backlog. Bepaal welke capaciteit beschikbaar blijft na introductie. Maak zichtbaar hoe afhankelijkheden van leveranciers en techniek toekomstige productkeuzes beïnvloeden en hoe feedback tot concrete verbeteringen leidt.

☐ Besproken Notitie of besluit

Onze eerste vervolgstap

Actie en beoogd resultaat

Eigenaar

Afgesproken datum