

# Roadmap

Prioritering van verbetervoorstellen

29 April 2019 – Astrid Lubsen, Jeroen van Geel, Nori van Balkom



Hoge prioriteit

Teksten begrijpelijk maken i.s.m. gebruikers  
Makkelijker zoeken op denhaag.nl

# 1 Basis informatie verduidelijken

Vergunningen check tool op [denhaag.nl](http://denhaag.nl)  
Heldere opbouw van brieven en berichten

Status van een aanvraag volgbaar maken  
Contactgeschiedenis tonen in mijnDenHaag

#2 Status inzichtelijk maken

Updates van de status van een (aan)vraag

Zichtbaarheid van groslijst  
Netwerkborrel rondom aanbesteding

#3 Aanbestedingen makkelijker maken

Afdelingen bieden hulp bij aanbestedingen  
Specifieke trainingen

Terugbelverzoek bij afwezigheid o-portaal  
Een vraagregisseur  
Direct contactnummer voor Mkb'ers: 14070 - 2

#4 Contact opnemen makkelijker maken

Een welkomstpakket na inschrijving bij de KvK  
+ contact na 3 maanden en na 3 jaar  
1 jaar gratis e-herkenning voor ondernemers

#5 Pro-actieve dienstverlening ontwikkelen

(Aanvraag)formulier zo veel mogelijk invullen  
Tijdig alerts geven van ontwikkelingen in de omgeving  
Mkb'er krijgt een bericht als iets 'moet'

mijnDenHaag geschikt maken voor ondernemers

# 7 Geschikte digitale omgeving bieden

Digitale én menselijke assistentie  
Trainingen in digitale vaardigheden

#6 Ondersteuning bieden bij digitale diensten

Tips op maat  
E-mailcampagnes  
Chatbot

Experimenteren en meten, om gericht te ontwikkelen  
Menselijk contact op ruimere tijden (meer medew.)  
Begrip en menselijkheid in alle gesprekken

#8 Dienstverleningscultuur ontwikkelen

Zorgvuldig doorverwijzen, sneller contact met vakexpert  
Vast contactpers. bij aanvraag en aanbesteding

Website denkt niet meer in pagina's

Eenvoudig

Complex

Lage prioriteit

# Roadmap – korte termijn

## #1 Basis informatie verduidelijken

- Teksten begrijpelijk maken i.s.m. gebruikers
- Makkelijker zoeken op vraag en trefwoorden op [denhaag.nl](https://denhaag.nl), website denkt niet meer in pagina's
- Heldere opbouw van brieven en berichten
- Vergunningen check tool op [denhaag.nl](https://denhaag.nl)
- Website denkt niet meer in pagina's (NB: langere termijn)

## # 2 Status inzichtelijk maken

- Status van een aanvraag volgbaar maken
- Contactgeschiedenis tonen in mijnDenHaag
- Updates van de status van een (aan)vraag

## # 3 Aanbestedingen makkelijker maken

- Zichtbaarheid van groslijst
- Netwerkborrel rondom aanbesteding
- Specifieke trainingen
- Afdelingen bieden hulp bij aanbestedingen

# Roadmap – middellange termijn

## #4 Contact opnemen makkelijker maken

- Status van een aanvraag volgbaar maken
- Contactgeschiedenis tonen in mijnDenHaag
- Updates van de status van een (aan)vraag

## #5 Pro-actieve dienstverlening ontwikkelen

- Een welkomstpakket na inschrijving bij de KvK, en contact na 3 maanden en na 3 jaar
- 1 jaar gratis e-herkenning voor ondernemers
- (Aanvraag)formulier zo veel mogelijk invullen
- Tijdig alerts geven van ontwikkelingen in de omgeving
- Mkb'er krijgt een bericht als iets 'moet'

## #6 Ondersteuning bieden bij digitale diensten

- Digitale én menselijke assistentie
- Trainingen in digitale vaardigheden

## #7 Geschikte digitale omgeving bieden

- mijnDenHaag geschikt maken voor ondernemers

# Roadmap – lange termijn

## #8 Dienstverleningscultuur ontwikkelen

- Experimenteren en meten, om gericht te ontwikkelen
- Menselijk contact op ruimere tijden (meer medewerkers)
- Begrip en menselijkheid in alle gesprekken
- Zorgvuldig doorverwijzen, sneller contact met vakexpert
- Vast contactpersoon bij aanvragen en aanbestedingen