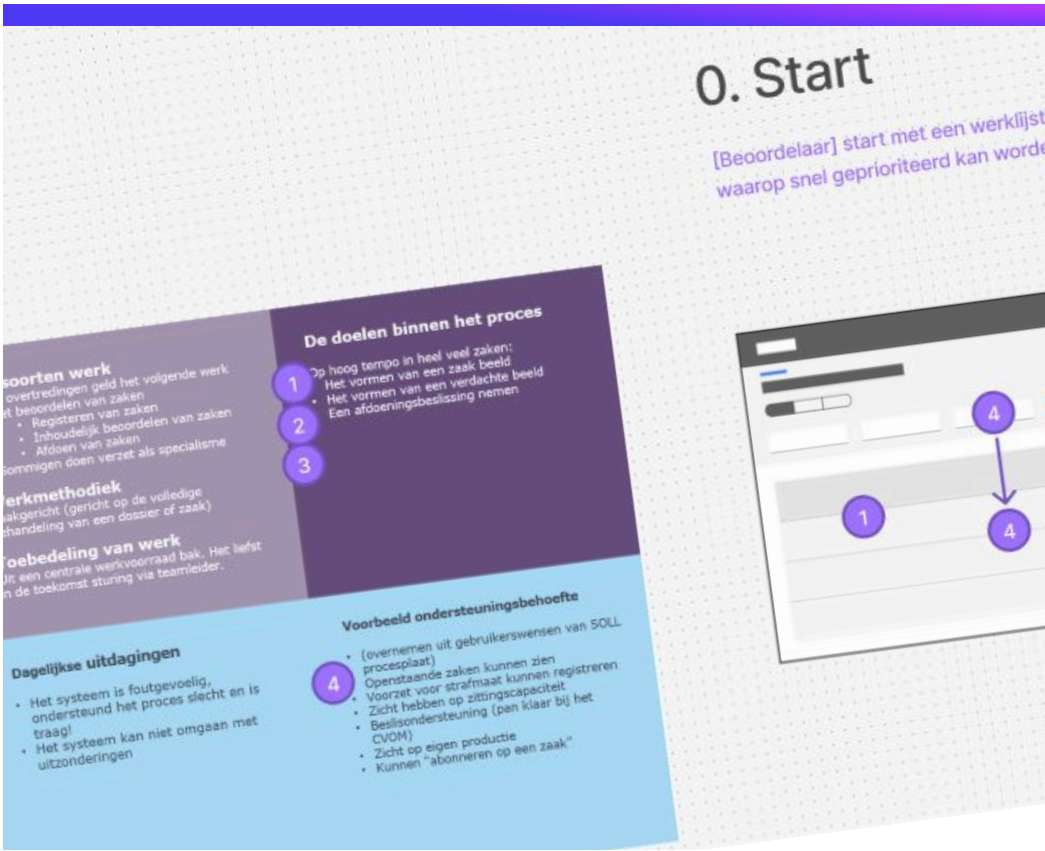


Van complexe klantvragen naar gedeelde, werkende oplossingen

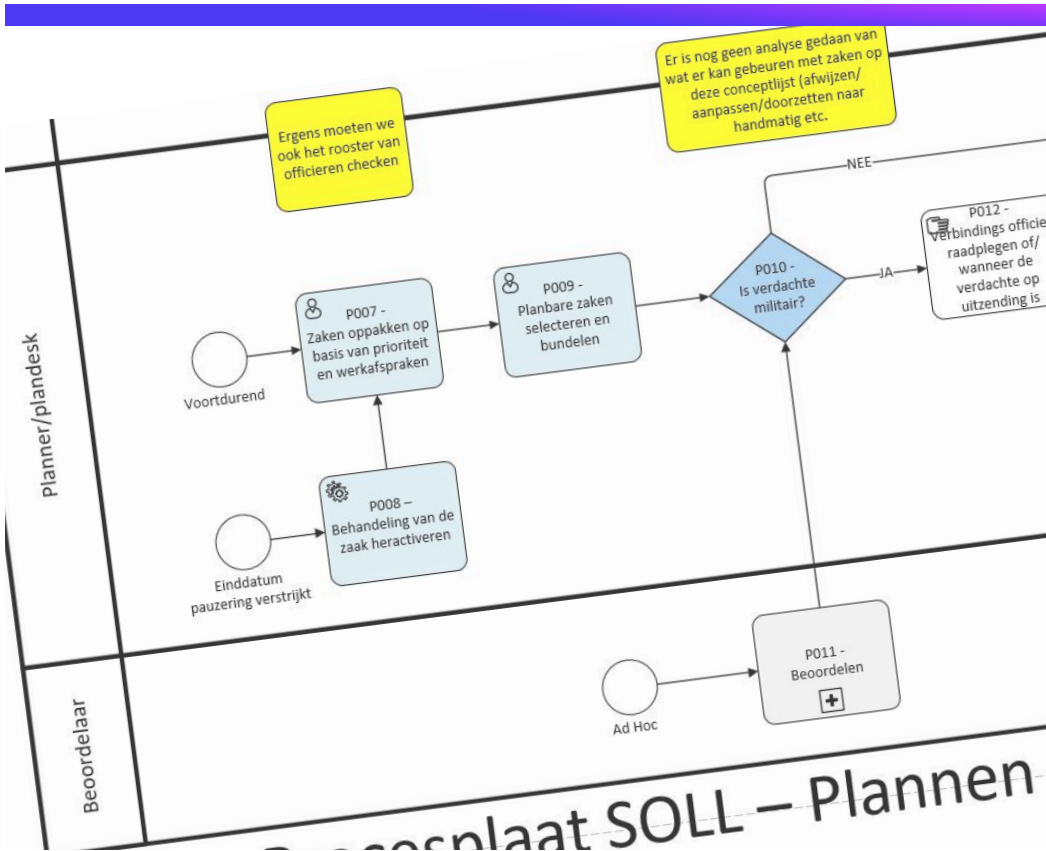
- 01** Bestaande dienstverlening moderniseren
- 02** Complexe digitale dienstverlening realiseren
- 03** Van toekomstvisie naar uitvoerbare verandering

Ik ontwerp dienstverlening door mensen, werk, technologie en organisatie als één geheel te verbinden.



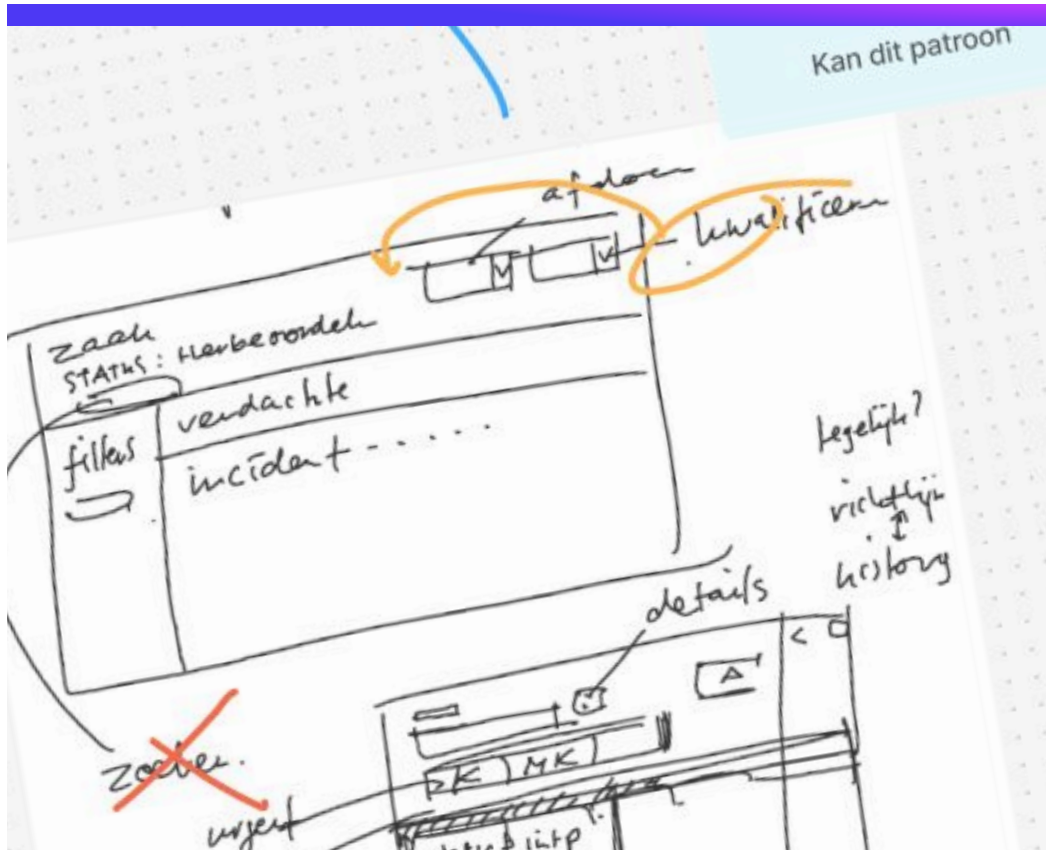
Klantreis

Behoeften, interacties en knelpunten door de tijd zichtbaar maken.



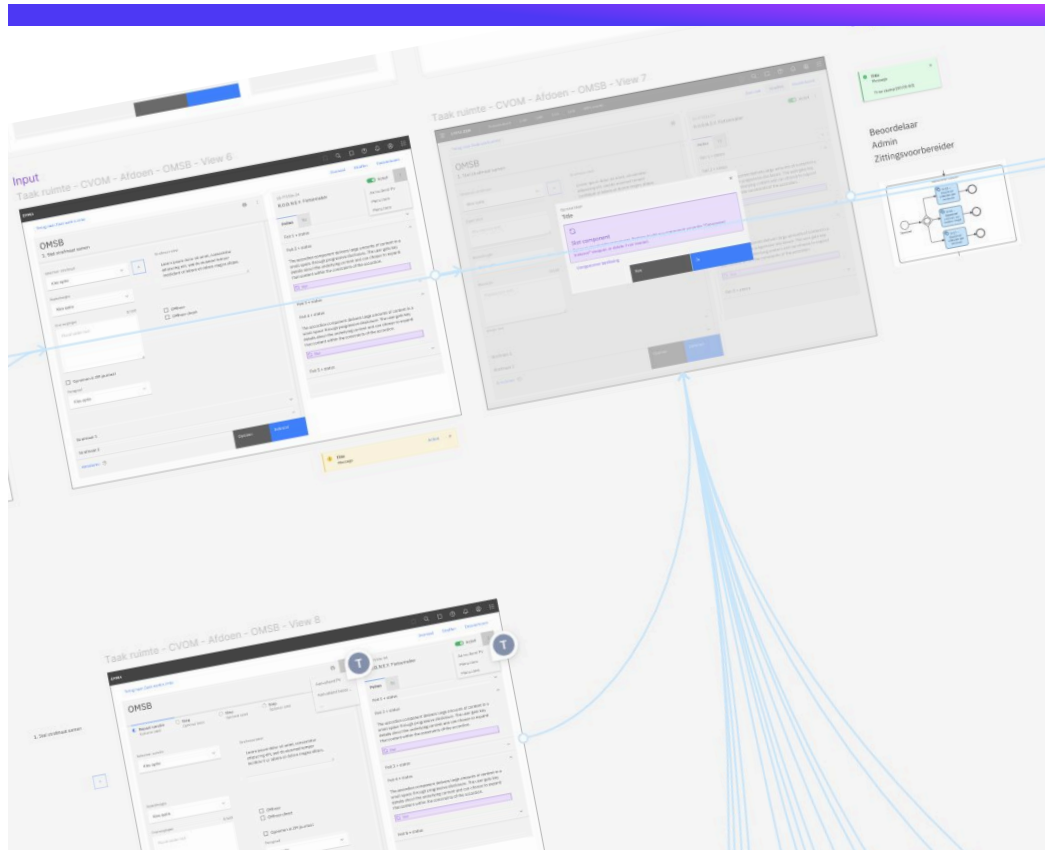
Service flow

De ervaring verbinden met processen, rollen, data en systemen.



Schetsen

Oplossingsrichtingen vroeg bespreekbaar en toetsbaar maken.



Prototype

Ontwerpbeslissingen concreet maken voor gebruikers, stakeholders en development.

Het artefact volgt het vraagstuk. De functie blijft gelijk: samenhang zichtbaar maken, keuzes toetsbaar maken en richting geven aan realisatie.

Hoe krijgt een organisatie grip op een operatie die vooral draait op impliciete kennis?

De planning registreerde wat bekend was, maar maakte onvoldoende zichtbaar wat veranderde, welke afhankelijkheden werden geraakt en waar tijdig ingrijpen nodig was.

Service-designopgave

Het werk van planners, hun impliciete kennis, operationele afhankelijkheden en het digitale systeem verbinden tot één navigeerbare werkomgeving.

Mijn bijdrage

Ik onderzoek het werk achter de vraag, scherpte de ontwerpuitdaging aan en vertaalde die naar een regieconcept dat planners en development richting gaf.

Businesswaarde

Eerder zicht op operationele gevolgen, betere afstemming en minder afhankelijkheid van kennis in de hoofden van individuele planners.

Diagnose | Mens en Werk

Van de gevraagde oplossing naar het onderliggende werk

Van een nieuw planningsoverzicht
naar het coördineren van werk,
kennis en afhankelijkheden.

Aanpak

Door het werk rond de planning te observeren, maakte ik zichtbaar hoe planners voortdurend moesten afstemmen, vooruitdenken en gevolgen verderop in de operatie inschatten. Die impliciete coördinatie vormde de werkelijke ontwerpuitdaging.

Operationeel effect

De organisatie kon ontwerp- en ontwikkelkeuzes toetsen aan het onderliggende werk, voordat zij zich vastlegde op functionaliteit.

[illegible]

Van grip op nu naar regie op wat komt

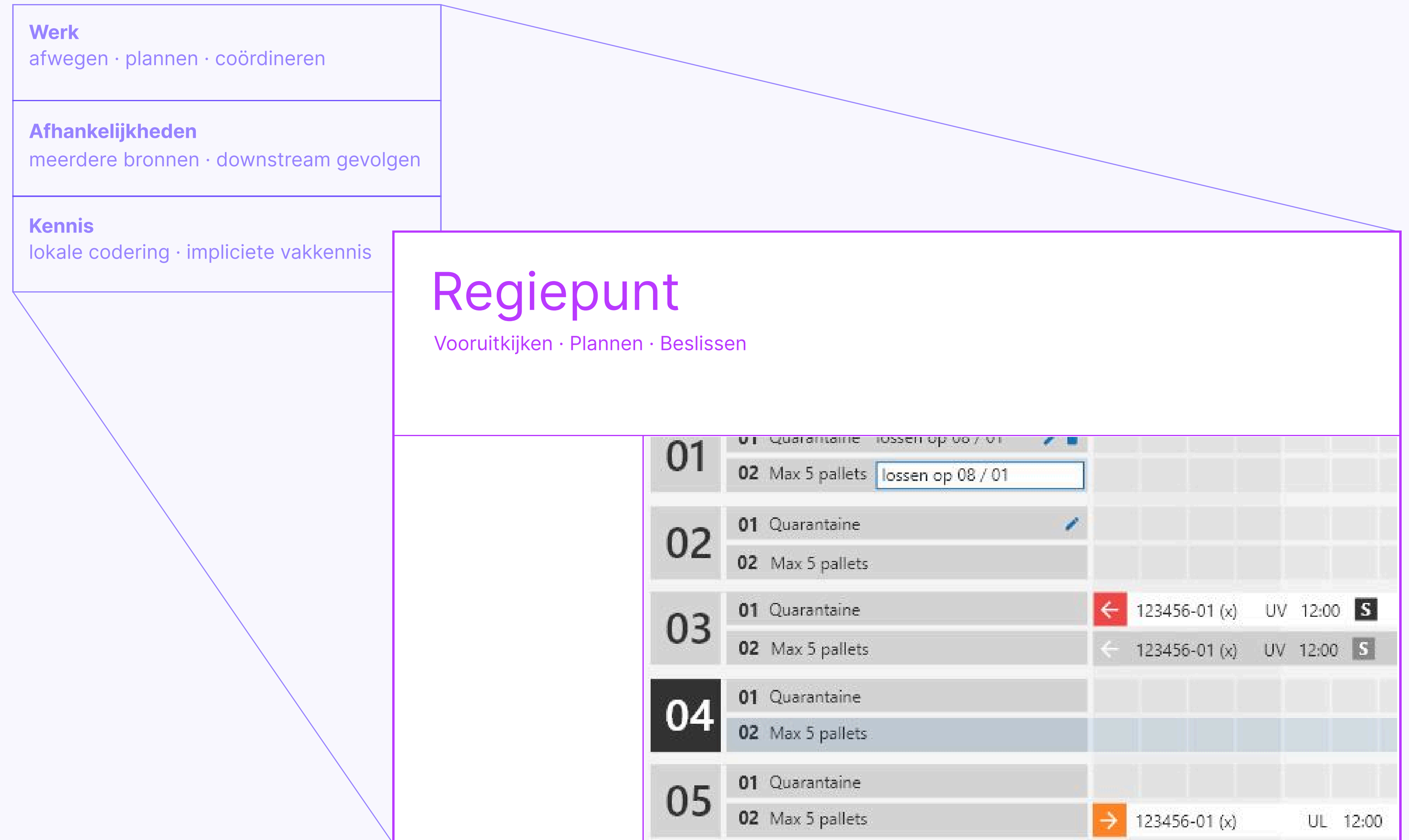
Van een statisch planningsoverzicht naar een regiepunt voor toekomstige aandacht en actie.

Aanpak

Ik bracht werk, afhankelijkheden en impliciete kennis samen in één regiepunt en werkte dit uit tot een testbaar interactieprototype voor planners. Zo werd de operationele behoefte concreet voor gebruikers, stakeholders en development.

Operationeel effect

Planners konden eerder zien waar veranderingen de operatie raakten en waar beoordeling of ingrijpen nodig was.



Waarde beweegt vooruit.
Kennis beweegt terug.

Van een eenmalige uitrol naar
doorontwikkeling als leercyclus
door de operatie.

Aanpak
Het regieconcept breidde zich uit naar
reachtruck, afstapelen en distributie. Bij iedere
uitbreiding gebruikten we kennis uit het werk
om de volgende ontwerpbeslissingen aan te
scherpen.

Operationeel effect
Nieuwe onderdelen konden voortbouwen
op dezelfde ontwerpkoers, terwijl
operationele kennis terugvloeyde naar de
verdere ontwikkeling van de oplossing.



Hoe blijft één digitale dienstverlening samenhangend wanneer meerdere teams eraan bouwen?

Meerdere teams vertalen dezelfde gebruikersbehoeften naar lokale requirements en oplossingen. Daardoor nemen afstemming, inconsistentie en herstelwerk toe.

Service-designopgave

Gebruikersbehoeften, operationeel werk, digitale systemen en realisatieteams verbinden tot één dienstverlening.

Mijn bijdrage

Ik vertaalde gebruikersbehoeften naar een gedeelde interactie- en beslislogica waarmee teams konden ontwerpen, bouwen en toetsen.

Businesswaarde

Minder herinterpretatie en herstelwerk. Snellere besluitvorming en een consistentere realisatie.

3 beslisbehoeften bepaalden het ontwerp

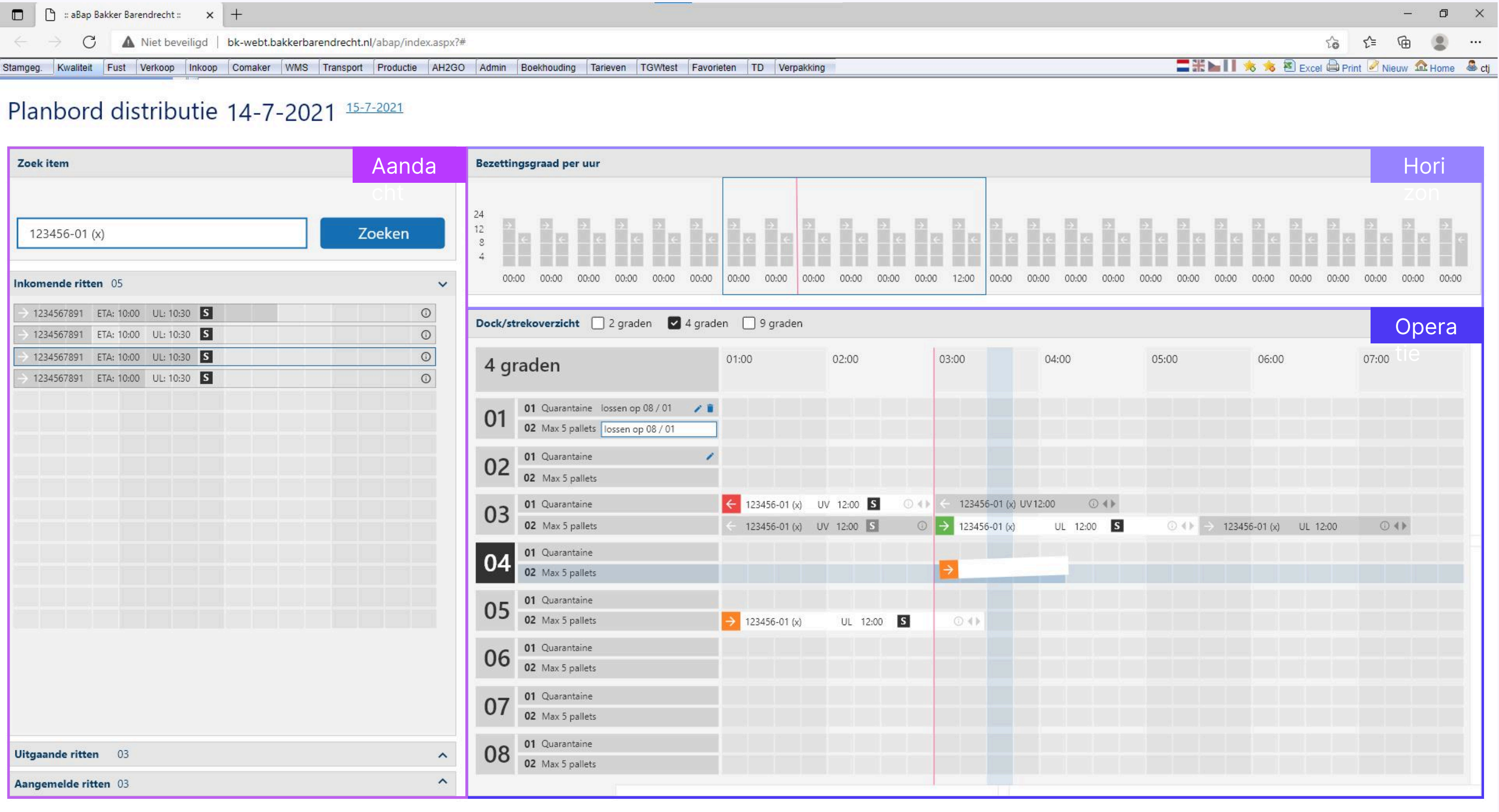
Van functies en beschikbare data
naar het werk en de beslissingen
van planners

Aanpak

Met werkobservaties en gebruikersgesprekken
bracht ik drie terugkerende beslisbehoeften in
kaart: oriënteren, beoordelen en handelen.
Die behoeften vormden de structuur voor de
oplossing.

Operationeel effect

Teams konden iedere functie toetsen
aan het werk en de beslissing die zij
moest ondersteunen



Informatie krijgt detail waar de beslissing erom vraagt

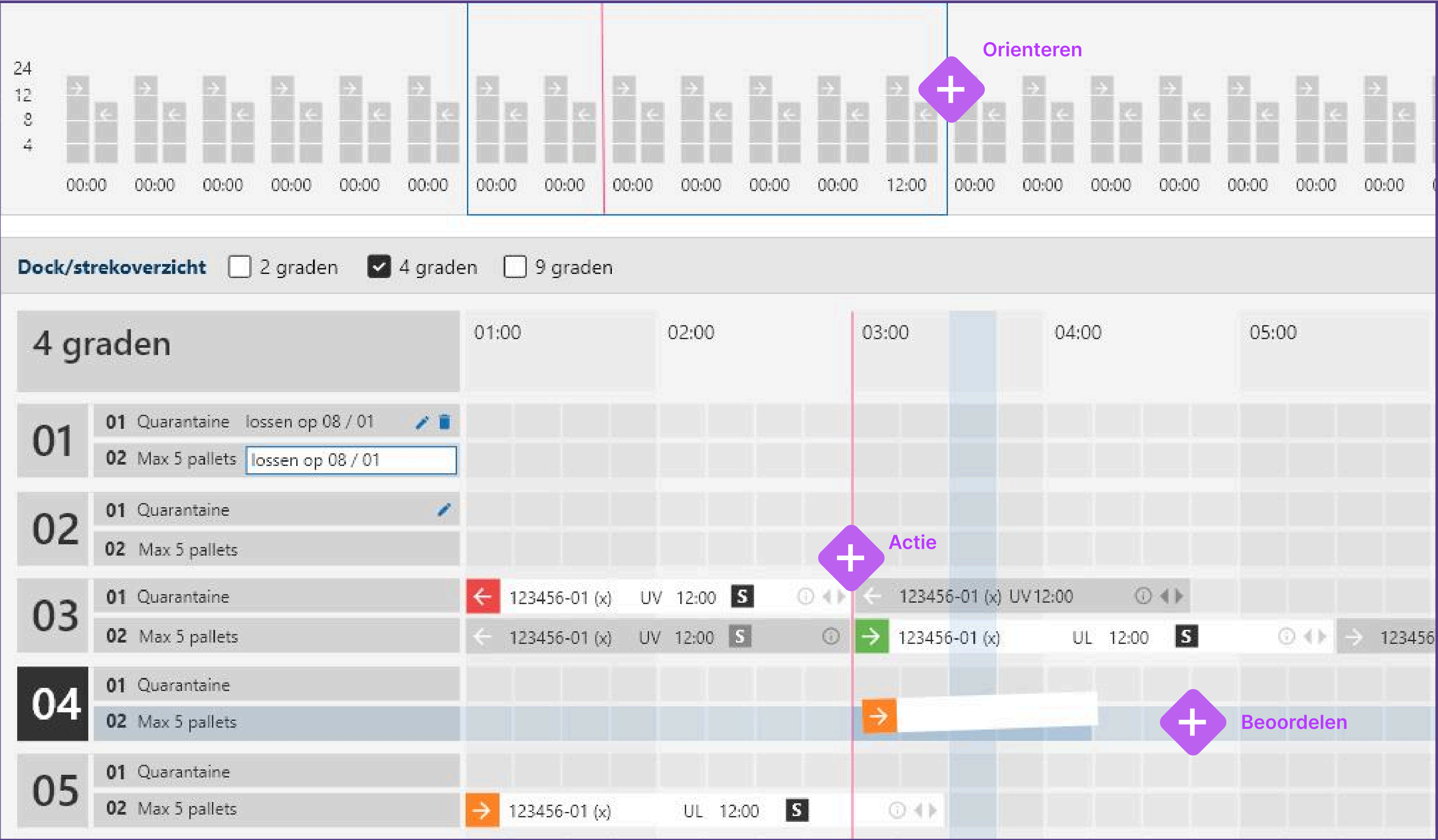
Van één vast informatieniveau naar detail op basis van het beslismoment

Aanpak

Ik vertaalde de drie beslisbehoeften naar een interactiemodel met overzicht voor oriëntatie, samenhang voor beoordeling en detail voor actie.

Operationeel effect

Planners zagen sneller wat aandacht vroeg. Teams kregen één gedeelde logica voor informatiedichtheid en interactie.



Ontwerpkwaliteit reist mee met de redenering

Van het overdragen van schermen naar het overdragen van ontwerpredenering

Aanpak

Ik koppelde ontwerpkeuzes aan de behoefte, context, beslissing, afweging en het ontwerpprincipe. Die redenering gebruikte ik in afstemming en designreviews met BA, UX, frontend en test.

Operationeel effect

Disciplines konden zelfstandig verder vanuit dezelfde bedoeling. Dat beperkte herinterpretatie en correcties later in de realisatie.

Behoefte snel toestand kunnen herkennen
Context veel trailers tegelijk / beperkte aandacht
Beslissing status krijgt visuele prioriteit
Afweging detail treedt terug

Ontwerpprincipe Structuur is stil
Ontwerpprincipe State voor detail



BA



UX



FE



Test

Hoe wordt een toekomstvisie uitvoerbaar in een complexe organisatie?

Bij het Openbaar Ministerie waren kennis, belangen en ontwerpbeslissingen verspreid over medewerkers, disciplines en teams. Daardoor ontbrak een gedeeld vertrekpunt voor besluiten en realisatie.

Service-designopgave

Medewerkers, processen, systemen en organisatiedoelen verbinden tot een gedeeld beeld van de toekomstige dienstverlening.

Mijn bijdrage

Ik bracht stakeholders rond een gedeeld toekomstbeeld, maakte de beslisruimte zichtbaar en vertaalde de gekozen richting naar kaders voor teams en realisatie.

Businesswaarde

Snellere besluitvorming, gericht mandaat en capaciteit voor verdere uitwerking, met meer samenhang tussen teams en disciplines.

Een gedeelde representatie maakt complexiteit besluitbaar

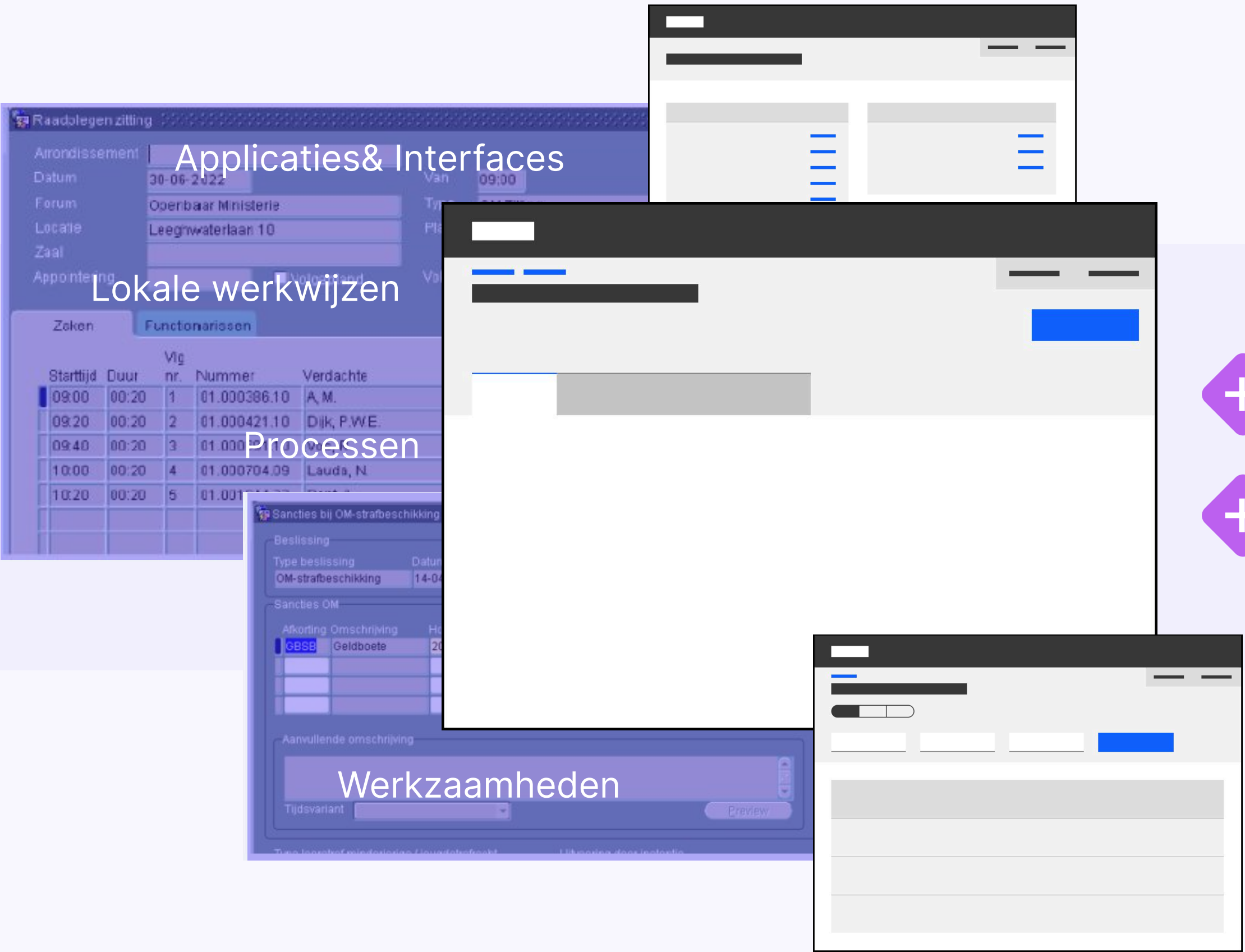
Van verspreide perspectieven naar één gedeeld beeld van samenhang en beslisruimte.

Aanpak

In werksessies met medewerkers en disciplines consolideerde ik praktijkkennis, procesinzichten en ontwerpvoorstellen in een gedeelde representatie. Daardoor werden tegenstrijdigheden, afhankelijkheden en ontbrekende besluiten zichtbaar en kon ik gericht escaleren waar de organisatie zelf moest kiezen.

Operationeel effect

De organisatie stelde de hoofdstructuur vast, gaf mandaat voor verdere uitwerking en maakte capaciteit vrij om de gekozen richting te realiseren.



Behoud variatie waar zij waarde heeft. Consolideer waar betekenis moet worden overgedragen

Van één universele standaard naar expliciete beslisruimte voor variatie en samenhang.

Aanpak

Ik vertaalde de gekozen richting naar een gedeeld besliskader voor UX, modellering en test. Per taak legde ik vast wat consistent moest blijven en waar teams ruimte hadden voor een eigen uitwerking.

Operationeel effect

Teams konden parallel werken binnen dezelfde ontwerpkoers. Afstemming concentreerde zich op keuzes die de samenhang van de dienstverlening werkelijk beïnvloedden.

Taakdiagnose

Van procesbeschrijving naar gedeelde taakbetekenis

Dezelfde taak wordt door verschillende disciplines anders beschreven.

Procesmodel, requirement, user story, interface en test kunnen ieder logisch zijn, terwijl de betekenis onderweg verschuift.

Classificatie

Nr	Beslisvraag (IST-analyse)	Taakcategorie	Typische werkwoorden / taaltriggers	Doel (kern)
1	Wordt er informatie ingevoerd, aangepast of verwijderd?	CRUD / Registratie	invoeren · aanpassen · opslaan · bijwerken · registreren · verwijderen · bewerken	Gegevens vastleggen, bijwerken of verwijderen zonder processturing.
2	Moet iemand iets controleren of goedkeuren?	Accorderen		Controleren of goedkeuren
3	Verandert de status, route of planning van de zaak of taak?	Procesw / Routeren		
		Relatiebeheer /	afronden · koppelen · ontkoppelen ·	Objecten of actoren verbinden of ontkoppelen zonder



UX

→ van taakbetekenis naar interactie



Modelleur

→ eenduidig modelleren



Test

→ dezelfde betekenis toetsen

Een patroon wordt sterker door wat er niet in past

Van vaste standaarden naar patronen die leren van uitzonderingen.

Aanpak

Samen met de betrokken disciplines toetste ik bestaande patronen aan nieuwe taken en afwijkende situaties. Uitzonderingen maakten zichtbaar welke betekenis of beslisregel nog ontbrak en voedden de verdere ontwikkeling van het gedeelde patroon.

Operationeel effect

Nieuwe situaties konden sneller worden ingepast zonder de dienstverlening in een ongeschikte standaard te dwingen.

Raad voor de
kinderbescherming

+ Status
“Hier kunnen wij niet
aan voldoen”
!

Status advies verzoeken					
4/4					
✓					
2/3	POL	HALT	3RO	RvdK	SHN
	✓			✓	🌙
4/5	POL	HALT	3RO	RvdK	SHN
	⦿	🌙	✓	✓	🌙