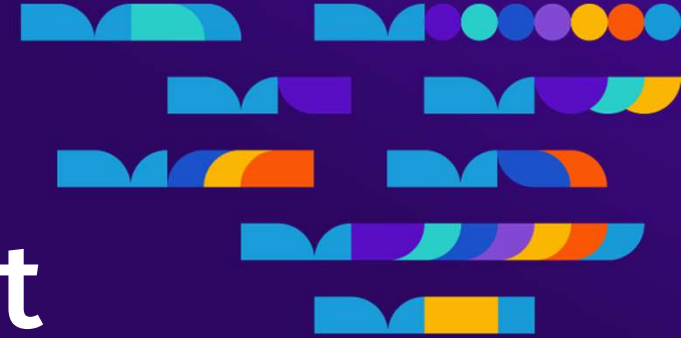




# Toolbox mensgericht ontwerpen



1/07/2024

gent:



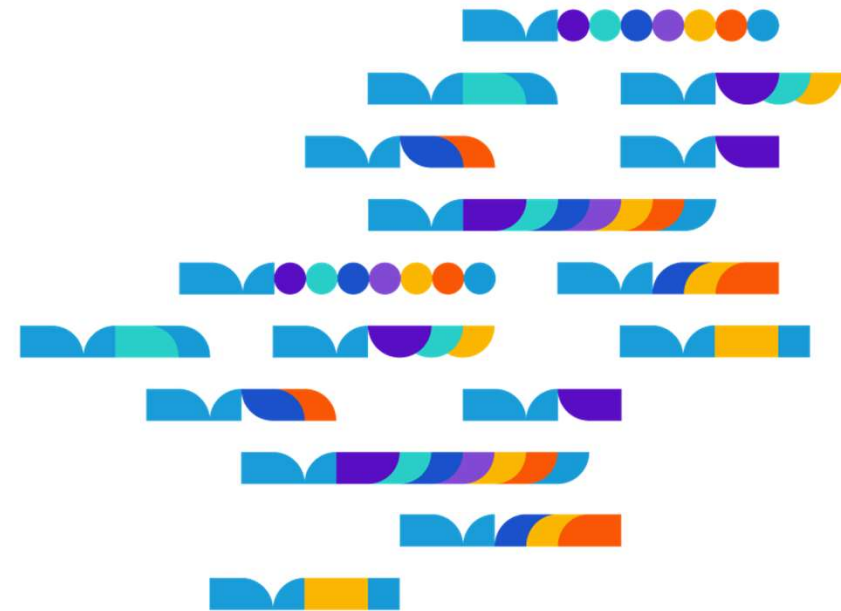
# Toolbox vanuit City Deal E-Inclusion by Design

- Project City Deal EbD
- werkt toe naar een online en offline toolbox
- boordevol methoden en voorbeelden over hoe je als lokaal bestuur mensgericht kan ontwerpen
  - Met een focus op ontwerp van digitale dienstverlening

***WIJ HEBBEN JOUW HULP NODIG !!!***



# Geef jouw mening over de testversie





# Klik en geef je mening

[https://www.mediawijs.be/mensgericht\\_ontwerpen](https://www.mediawijs.be/mensgericht_ontwerpen)

- Klik en geef je mening vanaf 1 juli tot 31 augustus
- Opmerking: dit is een voorlopige testversie. Nog niet alle inhoud staat erop en nog niet alle functies werken.

Home > Tools > Toolbox mensgericht ontwerpen

## Toolbox mensgericht ontwerpen

We vermijden nieuwe digitale drempels door in te zetten op mensgericht ontwerp. Zo worden de digitale diensten van onze overheden inclusiever. Ontwerpen in de lokale overheid brengt specifieke uitdagingen en opportuniteiten, deze toolbox helpt je op weg!

Vragen over e-inclusie by design? Contacteer onze experts.

Op deze pagina: [Waarom is het belangrijk?](#) [De 6 fasen van het ontwerpproces](#) [Leer van je collega's](#) [Een greep uit de templates](#)

### Search in this toolbox All articles

Zoek op titel, trefwoord

#### 1 Wat is mensgericht ontwerpen?

Mensgericht ontwerpen betekent dat we vanaf het begin ervoor zorgen dat elke dienst voor iedereen toegankelijk is. We gebruiken technieken waarbij we verschillende mensen laten meedenken en betrekken de doelgroep actief bij het ontwerpen. We gaan ervan uit dat één oplossing nooit voor iedereen perfect zal zijn, omdat we allemaal anders zijn.

Meer weten over e-inclusie? Bekijk de [video](#).

- **Waarom is het belangrijk?**

Alle lokale overheden zijn ervan overtuigd dat hun digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk moet zijn. Ze willen dat de eindgebruiker centraal staat bij hun

## ② De 6 fasen van het ontwerpproces

Het ontwerpproces volgt een relatief simpel pad voor jou om te volgen: van de eerste voorbereiding tot en met anderen overtuigen. Zo weet je altijd wat de logische volgende stap is in je project. Heb je al meer ervaring? Ga dan rechtstreeks naar de stap waar je vandaag mee aan de slag wil.



### Vorbereiden

Neem de tijd om te weten wat je nog niet weet. Daag jezelf uit om je assumpties in kaart te brengen en al bij de aanpak na te denken over het échte probleem.



### Onderzoeken

Stel jezelf helemaal open voor nieuwe inzichten en vind verschillende manieren om de noden van je eindklant te ontdekken.



### Samenvatten

Eens je weet op welke noden je eindklant heeft helpen we je om te weten op welk doel je nu best je pijlen richt.

- De fase 'onderzoeken' zal het meeste inhoud bevatten in deze testfase.
- De andere onderdelen zijn in deze testfase nog niet of weinig opgevuld.



# Klik en geef je mening

- Hoe geef jij **je mening**?
- In de webpagina's staan knoppen waarin we vragen naar je mening. Klik erop en vul je mening in. Deze knoppen werken **vanaf 1 juli** tot 31 augustus.

MD1

## Feedback?

Deze toolbox is nog 'under construction', het goede nieuws is dus dat jij nog kan bijsturen!

Zie je iets wat niet juist lijkt, of heb je suggesties hoe we het beter kunnen doen? Laat dan zeker je feedback na!

Deel je feedback

## Dia 6

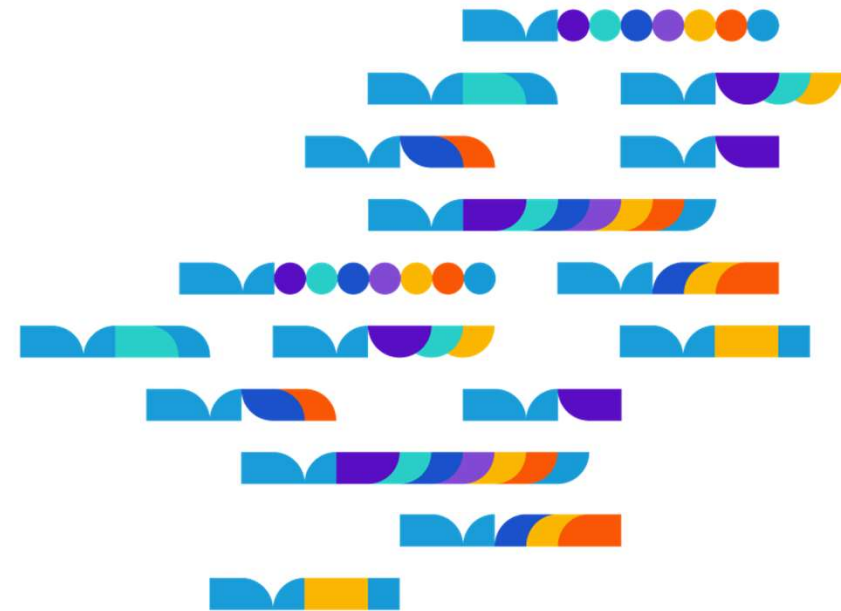
---

**MD0** @tom, ik voegde hier een screenshot van de Call To Action in om feedback te delen  
Marie Denys; 2024-06-24T08:33:58.359

**MD1** Mensen kunnen vanaf 1 juli hun feedback delen  
Marie Denys; 2024-06-24T08:52:23.079



# Schrijf een praktijkvoorbeeld





# Schrijf een praktijkvoorbeeld

- Deze toolbox bevat veel praktijkvoorbeelden van lokale besturen. [Bijvoorbeeld case Oostende](#)
- Ook jij kan en mag bijdragen.
- In de toolbox staan knoppen waarin we vragen naar jouw bijdrage. Deze link leidt je naar een invulformulier. Op de volgende slide overlopen we nog eens de vragen van het formulier.
- Deel je case voor 31 juli
- Opmerking: jouw case komt altijd ter verificatie terug voor publicatie.

MDO



The screenshot shows a Mediawijs article page. At the top left is the 'mediawijs' logo. At the top right is a 'Inhoud' icon. The main title is 'Oostende co-creëert klantreizen'. Below the title is a 'Voorbeeld' icon and a small image of a group of people in a meeting. The text below the image reads: 'Oostende brengt verschillende diensten samen om persona's te valideren en klantreizen in kaart te brengen.' Below this is a 'Leestijd' icon and '10 min'. The section 'Over het project' contains the text: 'Oostende wil de ervaring van het maken van een afspraak bij de stad in kaart brengen, om zo zicht te krijgen op de sterktes en pijnpunten, met het oog op het optimaliseren van de afsprakenmodule. Er werden verschillende onderzoeksmethoden toegepast: desk research, korte interviews en diepte-interviews, service safari's en observaties. Tijdens de interviews gingen ze aan de slag met gebruikerstesten. Ze verzamelden heel veel onderzoeksdata die ze dan tijdens een syntheseworkshop samenbrachten om te komen tot 6 persona's.' The section 'De uitdaging' contains the text: 'Om zeker te zijn dat de resultaten uit het onderzoek breed gedragen en gevalideerd zijn brengt Oostende verschillende diensten samen om die te valideren en verder uit te werken.'

## Dia 8

---

**MD0** belangrijk voor lokale besturen is dat we hun case nog delen voor die gepubliceerd wordt. We gaan ze mogelijks nog wat aanpassen om in dezelfde tone of voice te zitten, maar ze krijgen dus nog de kans om dat in te kijken.  
Marie Denys; 2024-06-24T08:54:14.988

## Deel jouw project!

Deze toolbox is nog 'under construction', daarom is nog niet alle inhoud beschikbaar. Het goede nieuws is dus dat jij hierbij nog kan helpen!

We stimuleren leren van elkaar, en daarvoor zoeken we naar tips en oefeningen die jullie zelf al probeerden en willen delen met collega's.

Deel jouw tips



Al jou info over jouw case wordt ingezameld via een 'Typeform' formulier. Een overzicht van de vragen vind je in de slide hierna.



- 1 → Wat heb je gedaan? Welke methode / oefening heb je toegepast? \*
- We willen de voorbeelden klein en concreet houden. Kies daarom 1 methode of oefening uit die jullie gedaan hebben en die je wil delen met collega's.

Typ of kies een optie



Oké



# Vragen voor het maken van een case

- Wat heb je gedaan? Welke methode / oefening heb je toegepast?
- Waarover gaat het algemene project, waarbinnen dit voorbeeld valt? Helpt om wat context te scheppen bij de methode die je gebruikt hebt. Blijf kort en zorg ervoor dat iemand die hier helemaal buiten staat het toch goed begrijpt.
- Waarom heb je voor die methode / oefening gekozen? Wat was de uitdaging waarmee je zat?
- Hoe ging je te werk? Geef concrete stappen mee, zodat andere lokale besturen hier zelf mee aan de slag kunnen.
- Heb je documenten die andere lokale besturen kunnen helpen om deze methode / oefening ook te doen? Denk aan een interviewleidraad, de vragen van een survey, een agenda van een workshop, ...
- Wat was het resultaat? Koppel terug naar de uitdaging en beschrijf hoe de methode / oefening hierop beantwoord heeft.
- Heb je documenten die andere lokale besturen inzicht geven in een mogelijk eindresultaat? Denk aan een presentatie, persona, klantreis, (een foto van) een prototype, ...
- Wat heb je geleerd? Waar kunnen andere lokale besturen op letten wanneer ze deze methode of oefening zelf doen?
- Wat is jullie gouden tip? Wat moeten andere lokale besturen zeker onthouden?
- Heb je nog sfeerbeelden die jullie voorbeeld kan versterken?



# Vragen?

[tom.vanhoey@district09.gent](mailto:tom.vanhoey@district09.gent)

