

PRODUCTIEGROEP

NADIEN

BURGERPANELROTTERDAM

APRIL 2007

 Gemeente Rotterdam

paspoort

Sorry, maar ik begrijp uw vraag niet helemaal. Wat wilt u over het paspoort weten. Kunt u uw vraag iets specificeren

Nadine

Stel uw vraag

Paspoort

[Productomschrijving](#) [Verkrijgen](#) [Benodigd](#) [Procedures](#) [Wetten en regels](#)

[Terug naar het gemeenteloket](#)   [vorige](#)  | [print](#) 

Een geldig paspoort is nodig om te reizen in het buitenland en om uzelf te kunnen identificeren. Het paspoort is voorzien van een chip waarin een gezichtsofname en de gegevens van de houderpagina zijn opgeslagen. Een paspoort is 5 jaar geldig.

In welke situaties gebruikt u het?
Het paspoort is geldig voor ieder land ter wereld. Het paspoort wordt verstrekt aan personen met de Nederlandse nationaliteit en is in Nederland geldig als een officieel identiteitsbewijs.

Wat kost het?
Tarief per 1 januari 2007:

Formulier

- Verklaring van toestemming reisdocument minderjarige
- Verklaring van bijschrijving
- Informatie over de eisen van een pasfoto

Gerelateerde producten

- [Identiteitskaart](#)
- [Tweede paspoort](#)

Productiegroep Nadien april 2007

Overzicht van de ervaringen met de nieuwe zoekmachine Nadine en het intelligentieformulier van Bureau Veilig.

Inleiding

Begin december 2006 is het BurgerPanel door de dienst Publiekzaken gevraagd advies te geven over de gebruiksvriendelijkheid van de website Rotterdam.nl in het algemeen en het gemeenteloket in het bijzonder. Dit is het eerste gevraagde advies dat het BurgerPanel gaat uitvoeren. De vraag is breed, maar biedt voldoende houvast aan de Panelleden om er aan mee te werken. Op 18 december hebben de BurgerPanelleden zich ingeschreven op drie nieuwe productie groepen, te weten: Roteb, Groen, E-loket. 10 mensen hebben zich opgegeven voor de productiegroep E-loket.

Andere Vraagstelling

Al vrij snel na 18 december bereikt het BurgerPanel het bericht dat het gemeente loket "op de schop" gaat en dat de vraagstelling op dit moment niet van toepassing is. Daarvoor in de plaats kwamen twee nieuwe vragen.

1. zoekmachine 'Nadine'
2. Aanmeldingsformulieren.

De productiegroep 'E-Loket' veranderde hiermee ook gelijk haar naam in Productiegroep 'Nadien'.

Zoekmachine Nadine

De gemeente Rotterdam wil een gebruiksvriendelijkere en makkelijkere zoekmachine op de website zetten. Dit wil zij bereiken met de zoekmachine Nadine, die dezelfde werkwijze heeft als zoekmachines bij grote bedrijven als Wehkamp. De essentie van deze zoekmachine is dat zij – in tegenstelling tot de huidige zoekmachine - op vragen zoekt in plaats van steekwoorden. De zoekmachine Nadine staat nog in een proefopstelling. De BurgerPanelleden kunnen alleen vragen stellen over het parkeren in de stad. Nadine zal deze vragen moeten kunnen beantwoorden.

Intelligentieformulieren

De bewoners van Rotterdam kunnen overlast, onveiligheid situaties en andere relevante situaties aanmelden bij Bureau Veilig. Via formulieren komen deze meldingen binnen. Er zijn twee soorten formulieren: het gewone en het intelligente formulier. Bij het gewone formulier moeten alle vragen chronologisch worden doorlopen. Het intelligente formulier 'reageert' op antwoorden en behandelt alleen de terzake doende vragen.

Werkwijze

Op dinsdag 23 januari kwam de productiegroep voor het eerst bij elkaar. Deze bijeenkomst is vooral gebruikt om helder te krijgen wat de vraag nu is. Om het gevraagde advies zo concreet mogelijk te maken is de verantwoordelijke ambtenaar voor het overleg van 7 februari uitgenodigd. Dat gesprek heeft geleid tot de volgende vraagstelling:

Nadine:

- Heeft deze zoekmachine een meerwaarde ten opzichte van het standaard zoeken?
- Is het meer dan leuk?
- Is het nuttig?
- Is het gebruiksvriendelijk?

Intelligentieformulier:

- Kijk naar het verschil tussen deze twee soorten formulieren in gebruiksvriendelijkheid, tijdsbelasting, overzichtelijkheid.

Nadine.

Werkwijze productiegroep:

- Ieder panellid stelt 20 vragen op de zoekmachine Nadine
- Ter vergelijking wordt op twee bestaande zoekmachines op trefwoorden gezocht. Zoekmachine Gemeente Loket en zoekmachine Aquabrowser
- Aandachtspunten:
 - kan Nadine vormfouten aan? (schrijffouten, rare zinnen,...)
 - Tijd tussen vraag en (juiste) antwoord
 - Gebruiksvriendelijkheid

Het gebruik van het 0800 nummer.

Afgesproken wordt dat ieder panellid vrij is om het 0800 nummer te raadplegen als er geen antwoord wordt gevonden via de drie zoekmachines. Later wordt bekeken welk resultaat dat heeft opgeleverd. Resultaten overzichtelijk onderbrengen in een tabel.

Vraag	Resultaat Nadine	Resultaat gemeenteloket	Resultaat aquabrowser	Opmerkingen
Als de parkeermeter defect is, wat dan?	Het spijt me maar ik kan het niet beschrijven.	nihil	De betreffende code wordt door mijn internetbrowser opgegeven.	Hier komen ze niet uit.

Twee formulieren.

Werkwijze productiegroep:

De twee formulieren invullen met dezelfde melding en vergelijken op:

- Aantal stappen (vragen beantwoorden)
- Of je je ei kwijt kan
- Tijdsfactor. Hoe lang duurt het voordat je klaar bent
- Komt er een reply?
- Gebruiksvriendelijkheid
- 5 tot 10 verschillende meldingen

Bevindingen:

Nadine.

De zoekmachine Nadine zorgde bijna voor een tweespalt binnen de productiegroep. De ene helft van de groep is te spreken over Nadine en de andere helft is ontevreden over de resultaten. Verder blijkt dat vooral de manier van het vragen stellen het resultaat sterk bepaald. Opvallend genoeg geldt dat ook voor de twee andere zoekmachines, het Gemeente Loket en de Aquabrowser. Voor sommige leden van de productiegroep is Nadine de toekomst. Andere kunnen maar moeilijk wennen.

De formulieren.

Over het algemeen onderschrijft iedereen de meerwaarde van het intelligentie formulier. Makkelijk in gebruik, overzichtelijk, prettig om anoniem te kunnen reageren. Een leerzame bijkomstigheid is dat de aanmeldingsformulieren gekoppeld bleken te zijn met bureau Veilig (de BurgerPanelleden was toegezegd dat de formulieren 'los' staan zodat er driftig getest kon worden). Een aantal leden kreeg namelijk schriftelijk antwoord van de heer Opstelten met een bedankje voor de inzet.

Vraag	Resultaat Nadine	Resultaat gemeenteloket	Resultaat aquabrowser	Opmerkingen
Hoe lang duurt het voordat ik mijn parkeervergunning krijg?	Het duurt ongeveer tien werkdagen voordat u uw parkeervergunning ontvangt.	Geen documenten gevonden met 'duur aanvraag parkeervergunning' in alle rubrieken.	1. Waar moet ik een klacht indienen over parkeervergunning? 2. Hulpverleners krijgen speciale parkeervergunning. 3. Regels uitgifte parkeervergunning aangepast.	

The screenshot shows the website of Gemeente Rotterdam. At the top left, there is a logo and the text 'Gemeente Rotterdam'. The main content area has a yellow header with the word 'paspoort' in bold. Below this, there is a message: 'Sorry, maar ik begrijp uw vraag niet helemaal. Wel wilt u over het paspoort weten...'. To the right of this message is a small portrait of a woman named 'Nadine'. Below the message is a search bar with the text 'Stel uw vraag'. Underneath the search bar, there are several navigation links: 'Productomschrijving', 'Verkrijgen', 'Benodigd', 'Procedures', and 'Wetten en regels'. There are also icons for 'vonge' and 'print'. Below the navigation links, there is a section titled 'Terug naar het gemeenteloket' with a green arrow icon. Further down, there is a section titled 'Formulier' with a list of links: 'Verklaring van toestemming reisdocument minderjarige', 'Verklaring van bijschrijving', and 'Informatie over de eisen van een pasfoto'. Below this, there is a section titled 'Gerelateerde producten' with a list of items: 'Identiteitskaart' and 'Tweede paspoort'. At the bottom, there is a section titled 'Wat kost het?' with the text 'Tarief per 1 januari 2007:'.

Conclusies:

Nadine.

- De zoekmachine vraagt om correct taalgebruik bij het formuleren van de vraag: Synoniemen en taalfouten worden niet herkend of gecorrigeerd
- De productiegroep vindt het vreemd dat er niet via Google gezocht kan worden
- Het niveau van het taalgebruik van de zoekmachine is vergelijkbaar met het niveau van groep 6 van het basisonderwijs
- De ervaringen met de zoekmachines Gemeente Loket en Aquabrowser zijn slecht
- De antwoorden van Nadine zijn in tegenstelling tot de andere zoekmachines zeer correct en informatief.
- De lay-out is verwarrend, het antwoord is niet in één oogopslag te zien
- Op het eerste gezicht heeft Nadine de toekomst maar er moet nog heel wat 'geleerd' worden

De formulieren.

- Het intelligentieformulier is duidelijk een verbetering ten opzichte van de gewone formulieren. Door de selectie van vragen kan makkelijker door de vragen gescrolled worden. Opvallend is wel dat de gegevens heel precies ingevuld moeten worden.
- Het is niet duidelijk wanneer de formulieren gebruikt moeten worden: Bij structurele klachten of incidentele gebeurtenissen?
- Het is niet duidelijk of de melding kan worden opgeslagen voor een eigen dossiervorming.
- Wat is de meerwaarde van het formulier ten opzichte van gewoon de politie bellen bij een gebeurtenis die niet door de beugel kan?
- Tekstueel zijn de vragen soms voorzien van ambtelijk jargon en onbegrijpelijke afkortingen.

Vraag	Resultaat Nadine	Resultaat gemeenteloket	Resultaat aquabrowser	Opmerkingen
Beveiligd parkeren.	Wat wilt u weten over parkeren? Kunt u uw vraag iets specificeren?	Geen documenten gevonden met 'beveiligd parkeren' in alle documenten.	Een hele lijst van links wat met parkeren te maken heeft.	

Aanbevelingen:

Nadine.

- Zorg ervoor dat de zoekmachine variabel taalgebruik aan kan (b.v. Parkeerautomaat wordt herkend, maar Parkeerbetalpaal niet)
- Leer de zoekmachine schrijffouten te herkennen (zie als voorbeeld de zoekmachine Google)
- Stel de zoekmachine als een betaversie voor een aantal maanden 'op de proef' en laat 2000 rotterdammers de zoekmachine gebruiken
- Zorg bij de introductie van Nadine dat deze zoekmachine veel beter functioneert dan de huidige zoekmachines
- De antwoorden die Nadine geeft zijn correct en informatief, maar door de layout niet overzichtelijk. Kijk nog een keer kritisch naar de layout.

De formulieren.

Ondanks dat de productiegroep enthousiast is over de nieuwe opzet van de aanmeldingsformulieren heeft zij nog wel een aantal aanbevelingen:

- Het formulier moet in een keer worden ingevuld, tussentijds stoppen en opslaan is niet mogelijk. Deze mogelijkheid is wel gewenst.
- De status van het formulier moet duidelijk worden aangegeven, is het een formulier ter aangifte of ter kennisgeving? Ook moet worden aangegeven wanneer het formulier gebruikt kan worden.
- Zorg voor eigen beheermogelijkheden van de melder, het kunnen opslaan en beheren van de eigen meldingen.
- Zorg voor begrijpelijk helder taalgebruik, geen afkortingen, of verklaringen nader verklaren.
- De vragen nog meer specificeren op het onderwerp.