

BO
SA digital open

Jaarrapport 2022

**Samen
inzetten op
empathie**

Hoe mensgericht denken onze overheidsdiensten verbetert

De noden van je doelgroep begrijpen, inclusief communiceren en een dienstverlening op maat bieden: het is een belangrijke taak voor elke organisatie, en zeker voor overheidsinstellingen.

Maar hoe richt je je (digitale) communicatie in op maat van gebruikers? Simpel: neem diezelfde gebruikers als het vertrekpunt. Een mensgerichte aanpak zorgt ervoor dat je eindgebruiker altijd centraal staat, van bij de start van het design proces van je diensten.

Hoe je zo'n mensgerichte strategie op poten zet? Door niet alleen te kijken naar marktonderzoek, maar ook gesprekken aan te gaan met je gebruikers en samen met hen je dienstverlening te ontwerpen.



Een les in luisteren

Een van de essentiële stappen binnen de mensgerichte aanpak waar we ons als federale overheid op focusten in 2022, is empathie. Empathie vanuit het luisteren en ervaren, om de noden en wensen van alle burgers beter te begrijpen. Het stelt ons in staat om op een dieper niveau te connecteren met doelgroepen die soms minder van zich laten horen en om effectief in hun schoenen te stappen. Het helpt ons om de belangen van de eindgebruiker altijd in gedachten te houden wanneer we nadenken over onze dienstverlening.

Het resultaat?

Dat we ons doelgericht gingen inzetten voor mensgericht service design: een dienstverlening in cocreatie met andere overheidsdiensten en vertrekkend vanuit eindgebruikers.

De voordelen?

We vergroten de betrokkenheid en participatie van deze eindgebruikers, creëren meer transparantie over onze dienstverlening en verminderen administratieve lasten.

Team Transformatie en Innovatie,
FOD BOSA

Wil jij mensgericht service design toepassen binnen je organisatie?

Heb je het gevoel dat burgers, gebruikers of klanten niet altijd de juiste weg vinden naar je dienstverlening? Wij kunnen je helpen.

[Bekijk onze e-learning video's over service design.](#)

Waarom empathie?

De sleutel tot klantgerichte overheidsdiensten

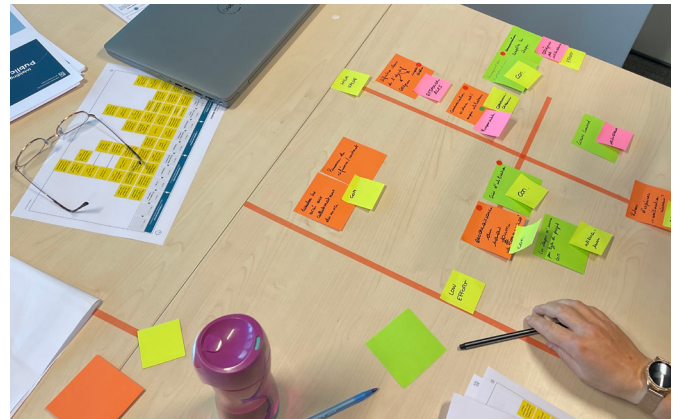
We willen onze (digitale) overheidsdiensten voor de samenleving blijven verbeteren en ze steeds toegankelijker maken voor iedereen. Daarom zetten we in op mensgericht service design, waarbij eindgebruikers centraal staan.



Dankzij de cocreatie tussen burgers, stakeholders en overheidsambtenaren van alle FODs kunnen we aan de noden van heel wat diverse groepen beantwoorden.

Op die manier willen we volop inzetten op inclusie van alle gebruikers van onze (digitale) diensten. Van jongeren die met de smartphone zijn opgegroeid tot ouderen die voorzichtig hun weg zoeken online, van nieuwkomers met een beperkte talenkennis tot medewerkers van asiel en migratie.

Om die gebruikers goed te begrijpen, ongeacht hun achtergrond of omstandigheden, vertrekken we van een empathische visie. We proberen ons beter in te leven in het perspectief van een ander door onszelf in hun situatie of context te verplaatsen. Daarom willen we zo inclusief mogelijke (digitale) diensten ontwikkelen.



Hoe te beginnen?

[Zet alvast een eerste stap met onze empathy map.](#)



Het belang van empathie voor overheidsdiensten?

[Bekijk het jaarverslag 2021 van de federale Ombudsman.](#)

Inzetten op empathie: zo deden we het in 2022

Opleidingen organiseren

Meer mensgerichte overheidsdiensten? We moeten vooral werken aan een cultuurverandering. Daarom organiseerden we het voorbije jaar Public Service Design: een training over de service lifecycle en hoe je die mensgerichter maakt.

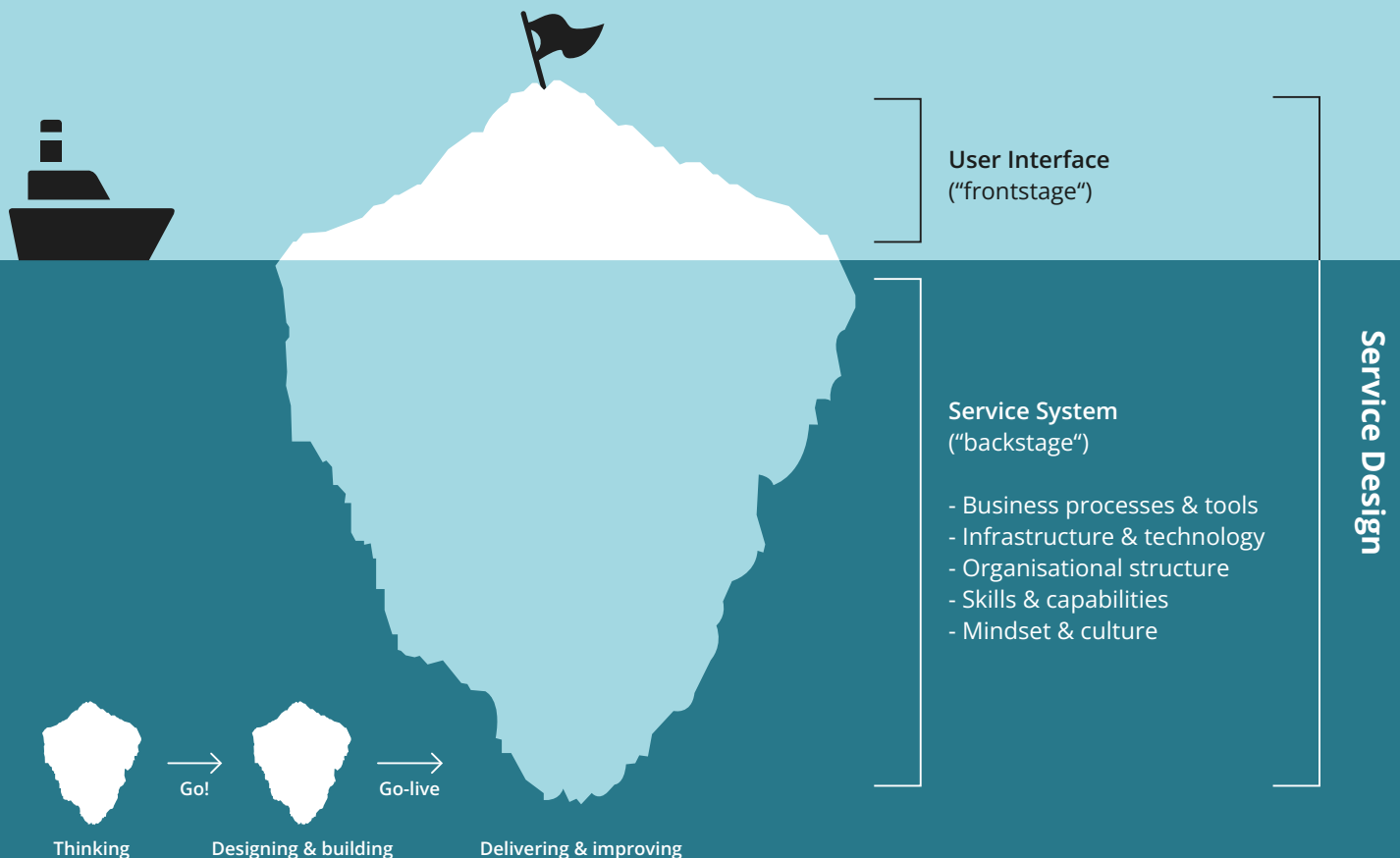
Concreet focuste de training op het ontwikkelen van bewustzijn over onze bestaande dienstverlening en benadrukte zij het potentieel voor verbetering vanuit de ervaringen van eindgebruikers. Ook bekeken we de toepassingsgebieden van service design, lieten we onze deelnemers kennismaken met cocreatie-tools en toonden hoe je er mensgerichte diensten mee opzet.

Connectoo

Een opleiding specifiek gericht op digitale inclusie en empathie? Dat is Connectoo. De gratis opleiding is voor iedereen die bij een federale, gewestelijke of gemeentelijke administratie werkt in België.

Het doel?

Medewerkers leren hoe ze onze online diensten helder en geduldig aan burgers kunnen uitleggen en ze tonen hoe ze er zelf mee aan de slag gaan. Zo kunnen straks meer mensen vlot omgaan met onze digitale diensten, en verkleint de kloof tussen burgers die meer of minder digitaal vaardig zijn. In 2022 schreven al meer dan 1500 ambtenaren van bijna 200 organisaties over het hele land zich in.



Inzetten op empathie: zo deden we het in 2022

Nieuwe perspectieven verkennen

Om beter te luisteren naar onze burgers organiseerden we het voorbije jaar Listening at scale: een initiatief waarbij topmanagers rechtstreeks in gesprek gingen met geëngageerde burgers. En dat leverde [bijzonder boeiende inzichten](#) op. In een notendop: het was een succesvol experiment om meer inzicht te krijgen over wat leeft bij burgers; tegelijk drukten we ze op het hart dat ze ook écht bij de overheid terechtkunnen met hun vragen en bedenkingen. Het initiatief was de eerste stap richting meer 'Listening at scale'-workshops voor alle overheidsdiensten.

Je inleven? Dat kan je leren

Samen met Konekt en On Wheels zetten we het voorbije jaar [een immersieve oefening](#) op poten: deelnemers konden zelf gedurende een namiddag ervaren hoe het is om een visuele of fysieke beperking te hebben. Het doel van de ervaring: nagaan hoe we onze empathische vaardigheden kunnen aanscherpen. Want empathisch ben je niet zomaar, het blijft een leerproces. Wanneer je de wereld vanuit het standpunt van iemand anders wil zien, moet je je eerst loskoppelen van het jouwe. Dat is niet alleen moeilijk als individu, maar ook als organisatie: vanuit je eigen waarden en visie denk je nog te vaak dat je de gedachten van klanten of gebruikers kunt lezen. De realiteit is een pak complexer en genuanceerder.

“

Ik had geen idee dat voor de overheid werken zo uitdagend is en tegelijk zoveel voldoening geeft.

- Joanna, 21, student osoc

”

“

Het is belangrijk niet in een silo te werken, maar wel in alle openheid, ook wanneer een overheidsinitiatief nog niet volledig op punt staat.

- Listening at scale

”

“

Medewerkers dachten vroeger al mee na over verbeteringen voor onze digitale processen. Nu we ruimte voor discussie hebben geboden, gaan ze er spontaan over met elkaar in gesprek.

- Herman Diricks, gedelegeerd bestuurder FAVV

”

Een andere uitdaging voor de federale overheid: alle generaties bereiken en aanspreken. Daarvoor lieten we ons in 2022 helpen door de studenten van het zomerprogramma open summer of code (OSOC). We lieten hen een proof of concept creëren voor enkele innovatieve digitale tools die het leven van burgers verbeteren, zodat deze uitgewerkt werden vanuit een out of the boxvisie— [met boeiende resultaten als uitkomst](#).

Wij kregen als federale overheid een frisse blik op een gekend probleem, waardoor we het meteen ook doelgericht kunnen aanpakken. Voor de studenten was het dan weer boeiend om een concreet beeld te krijgen van het soort problemen dat de overheid wil oplossen.

2023

Inzetten op inclusie

Van service design tot empathy mapping, van een open gesprek met burgers tot een [immersieve oefening](#) 'on wheels': we ondernamen het voorbije jaar heel wat initiatieven om onze overheid mensgerichter te maken. En die tendens willen we in de toekomst accentueren, in samenwerking met alle overheidsdiensten. Zodat alle burgers eenvoudiger gebruik kunnen maken van onze dienstverlening en hun weg vinden naar onze overheid.

Natuurlijk zijn we er nog lang niet: een toegankelijke communicatie en mensgerichte dienstverlening blijven uitdagingen waar we elke dag samen voor moeten werken. Maar die uitdagingen gaan we enthousiast aan, samen met de FODs en de burgers.

Wil jouw organisatie je (digitale) dienstverlening toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken?

Daar kunnen we bij helpen: [neem contact op.](#)