

koos service
design



Nationaal Congres
Digitale Toegankelijkheid

Ontwerpen voor toegankelijkheid



Hi!



Boris Jockin

Partner bij Koos

ARRONDISSEMENTSPARKET
Den Haag

Postadres Postbus 20302, 2500 EH 's-Gravenhage

Bezoekadres
Prins Clauslaan 60
2595 AJ 's-Gravenhage
Tel. 088-6991300
Fax 088-6990184
www.om.nl

Onderdeel
Contactpersoon
Doorkiesnummer(s)
E-mail
Datum
Oms kenmerk
Uw kenmerk
Bijlage(n)
Onderwerp

05 december 2022

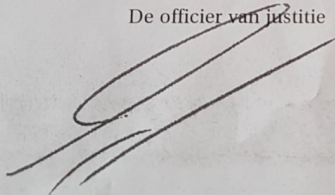
Bij beantwoording de
datum en ons kenmerk
vermelden.

Intrekking kennisgeving/oproeping OM-zitting
(Ouders/voogd/raadsman/tolk/slachtoffer)

Hierbij trek ik in de aan u uitgereikte/toegezonden
kennisgeving/oproeping om te verschijnen op 05 januari 2023, te 14:00
uur, ter zitting van het Openbaar Ministerie,
Prins Clauslaan 60 Balie D te 2595 AJ 'S-GRAVENHAGE.

De reden van intrekking is: Overig

De officier van justitie

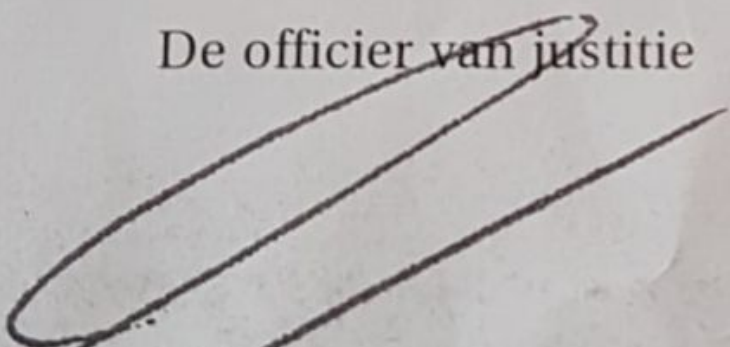


Intrekking kennisgeving/oproeping OM-zitting
(Ouders/voogd/raadsman/tolk/slachtoffer)

Hierbij trek ik in de aan u uitgereikte/toegezonden
kennisgeving/oproeping om te verschijnen op 05 januari 2023, te 14:00
uur, ter zitting van het Openbaar Ministerie,
Prins Clauslaan 60 Balie D te 2595 AJ 'S-GRAVENHAGE.

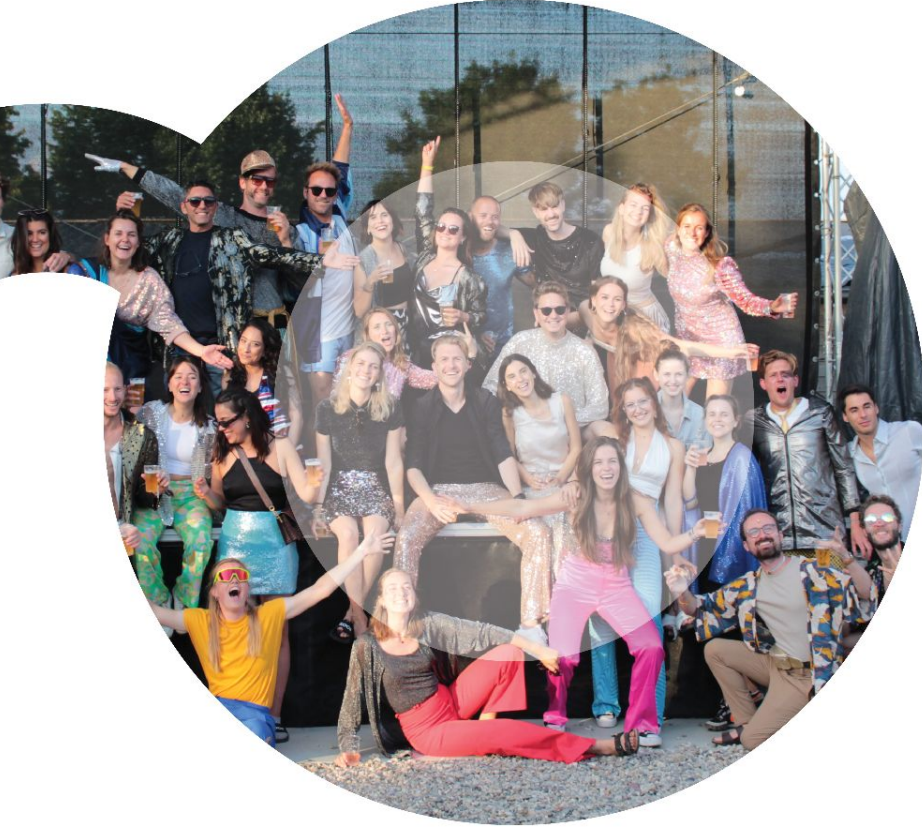
De reden van intrekking is: Overig

De officier van justitie



Building better businesses

Your strategic design agency
for impactful innovation

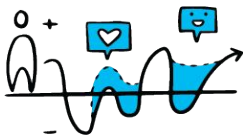


**We zijn een team
van 60+ designers,
onderzoekers en
strategisch
adviseurs**

**Wij geloven in een
betere wereld
'by design'.**



Hoe we helpen



**Shape
customer experiences**



**Design
digital products**



**Deliver
innovation strategy**



**Koos
design academy**

We maken impact door samenwerking



SIEMENS



THE
STUDENT
HOTEL

> We left some
space for you <

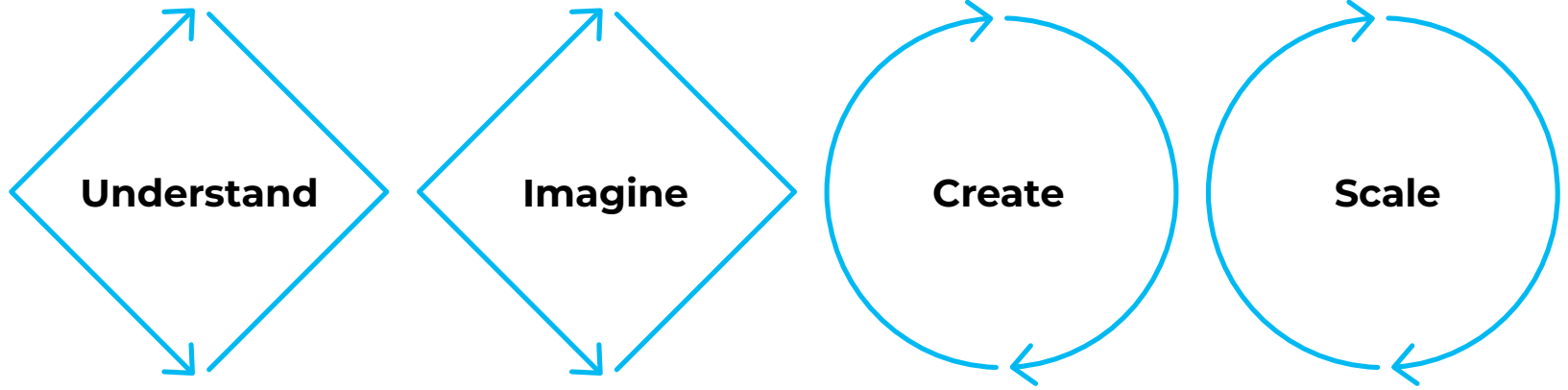
NETFLIX



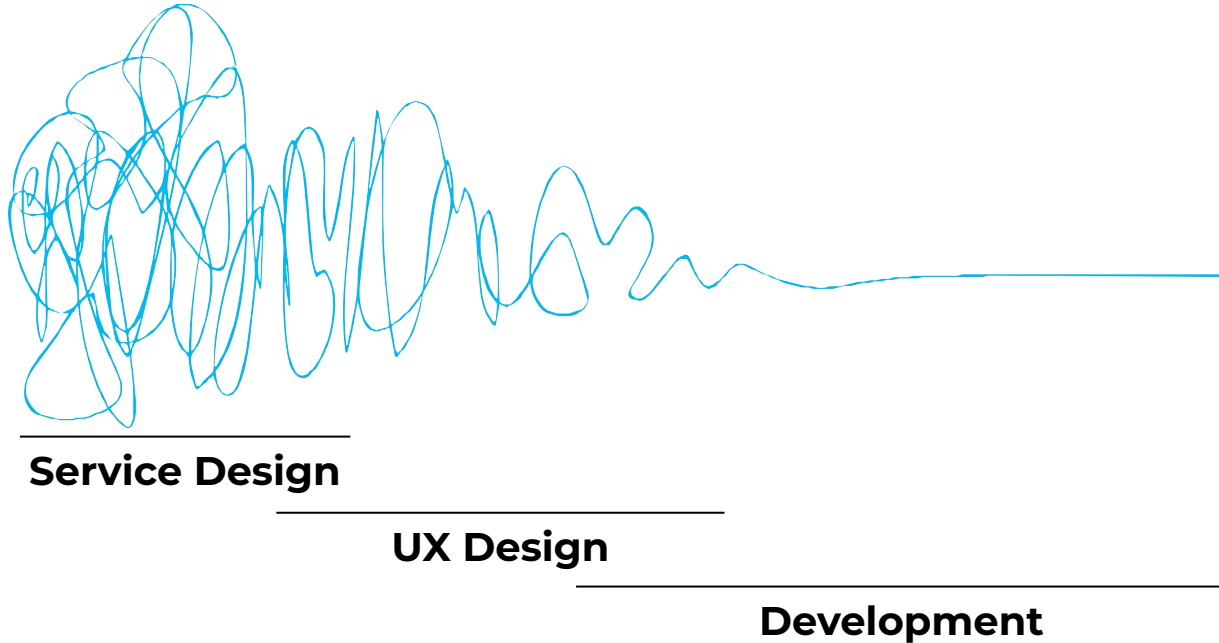
randstad

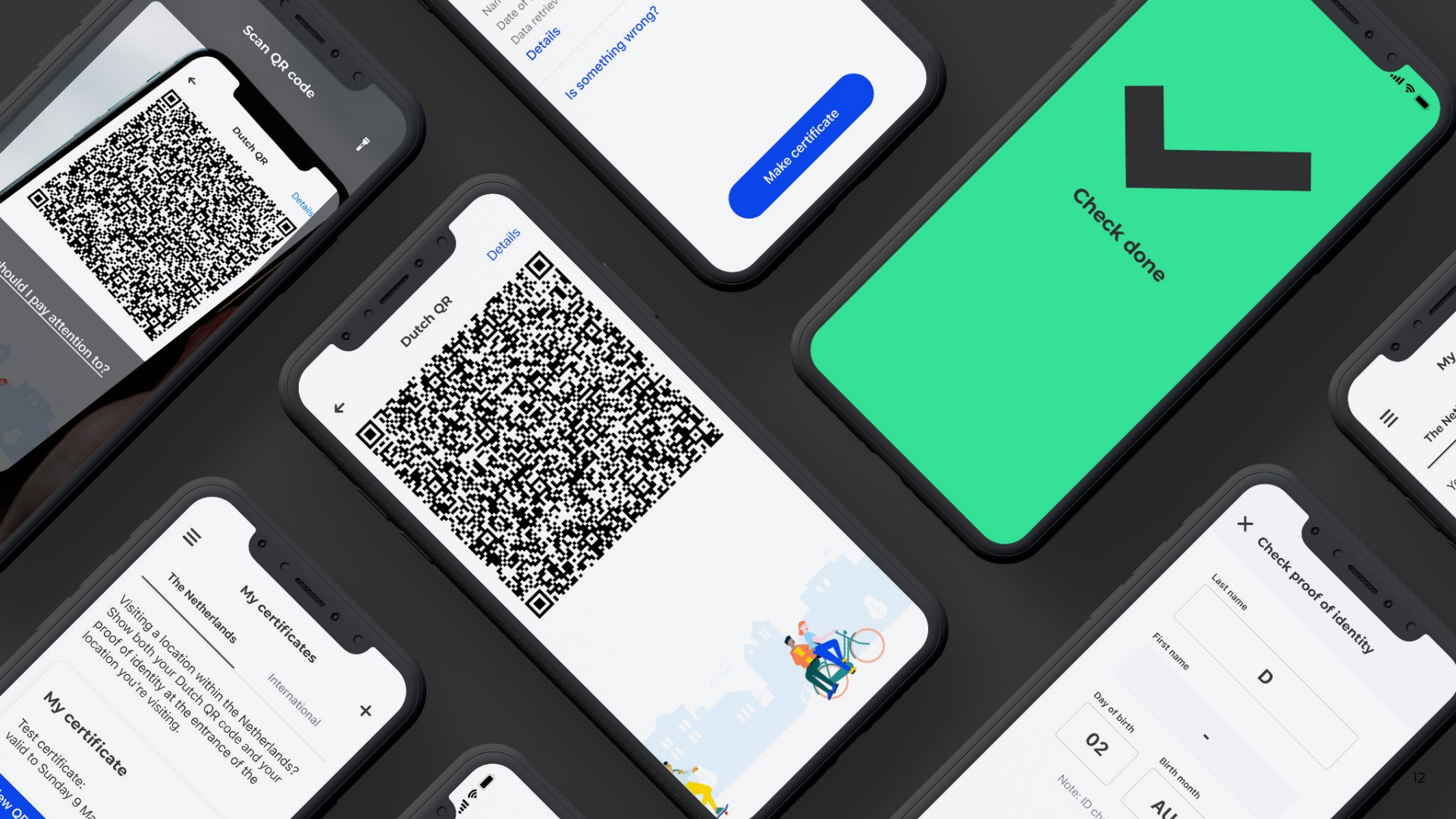


Samen innoveren, klantgericht



Hoe dit er in de praktijk uitziet





Scan QR code

Dutch QR

Details

Is something wrong?

Make certificate

Check done

Details

Dutch QR

The Netherlands

My certificates

International

Visiting a location within the Netherlands?
Show both your Dutch QR code and your
proof of identity at the entrance of the
location you're visiting.

My certificate

Test certificate:
valid to Sunday 9 May

Check proof of identity

Last name

First name

D

Day of birth

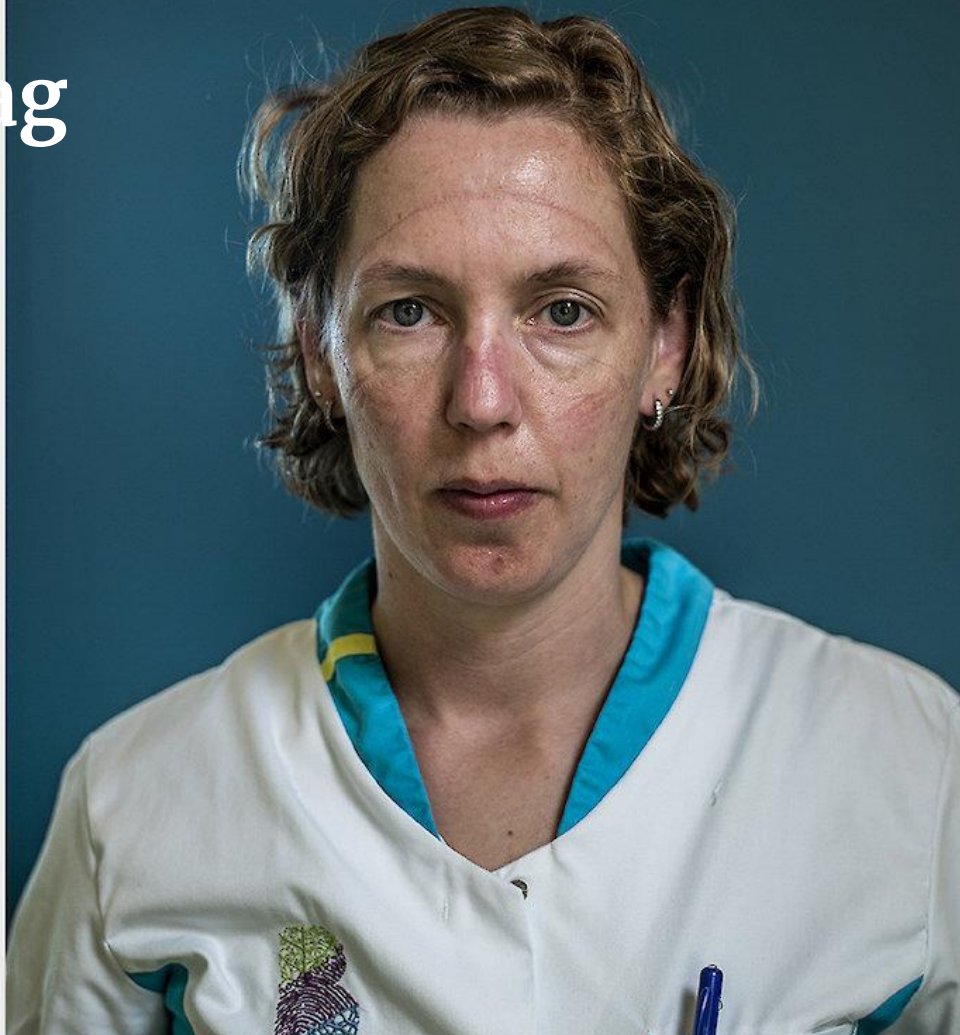
02

Birth month

All

Note: ID ch

Hoe de wereld eruit zag



Hoe de wereld eruit zag



Hoe de wereld eruit zag



Onze uitdaging

**"Bouw een oplossing waarmee
Nederlandse inwoners kunnen
deelnemen aan sociale evenementen
als ze recent negatief zijn getest op
corona"**



**Het moet live
over 7 weken!**

CoronaCheck team

Product Owner

Scrum master

Technical solution architect

Cyber security expert

Service Designer (Koos)

UX designer (Koos)

Front end developers (iOS, Android, web)

Back-end developers

Copywriter

Accessibility experts

Testers

Documentation

Advisory board

Policy makers

Legal team

Security team

EU technical

Alignment

Test provider

Integrations team

Incident

Management

Dit was een uitdaging



**Onvoorspelbare
wereld**



**Ontwerp voor
iedereen**



**Live in zeven
weken**



**Turbulente
politiek**



**Media-
aandacht**

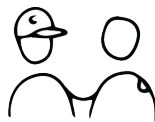
Vier ontwerpprincipes



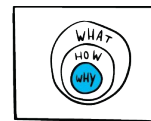
Mensgericht



**Privacy-
vriendelijk**

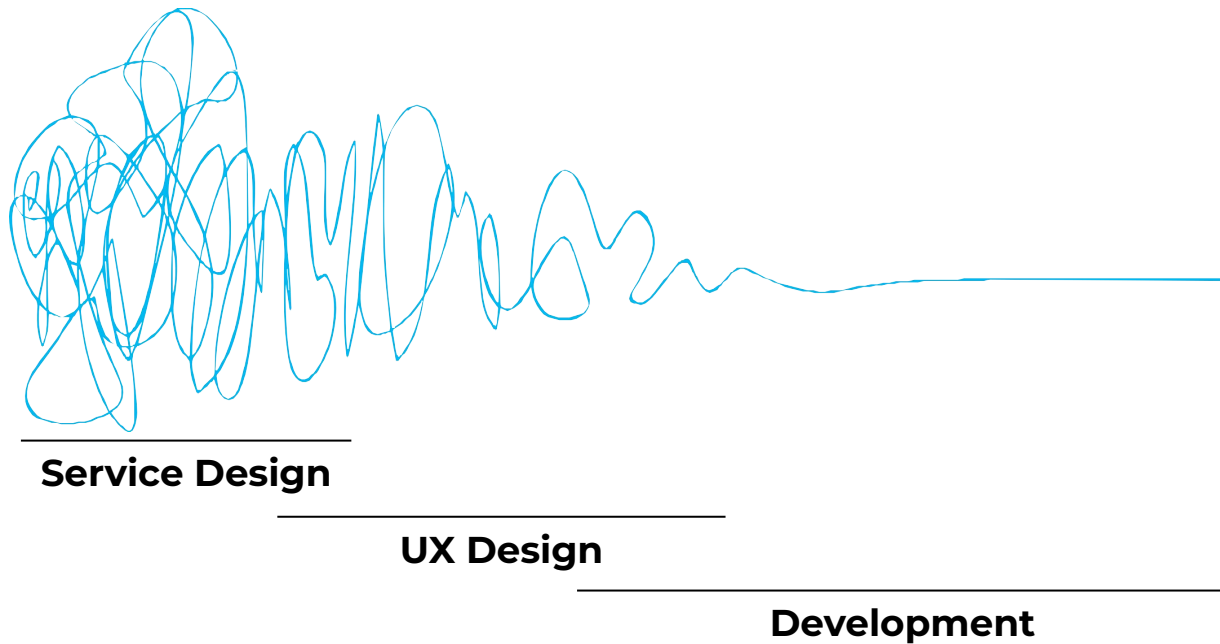


Inclusief

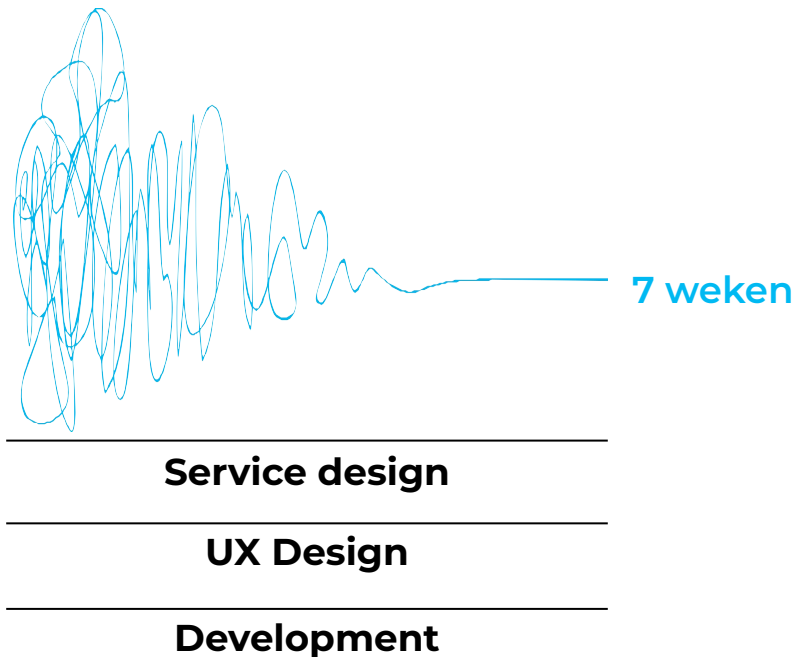


Transparant

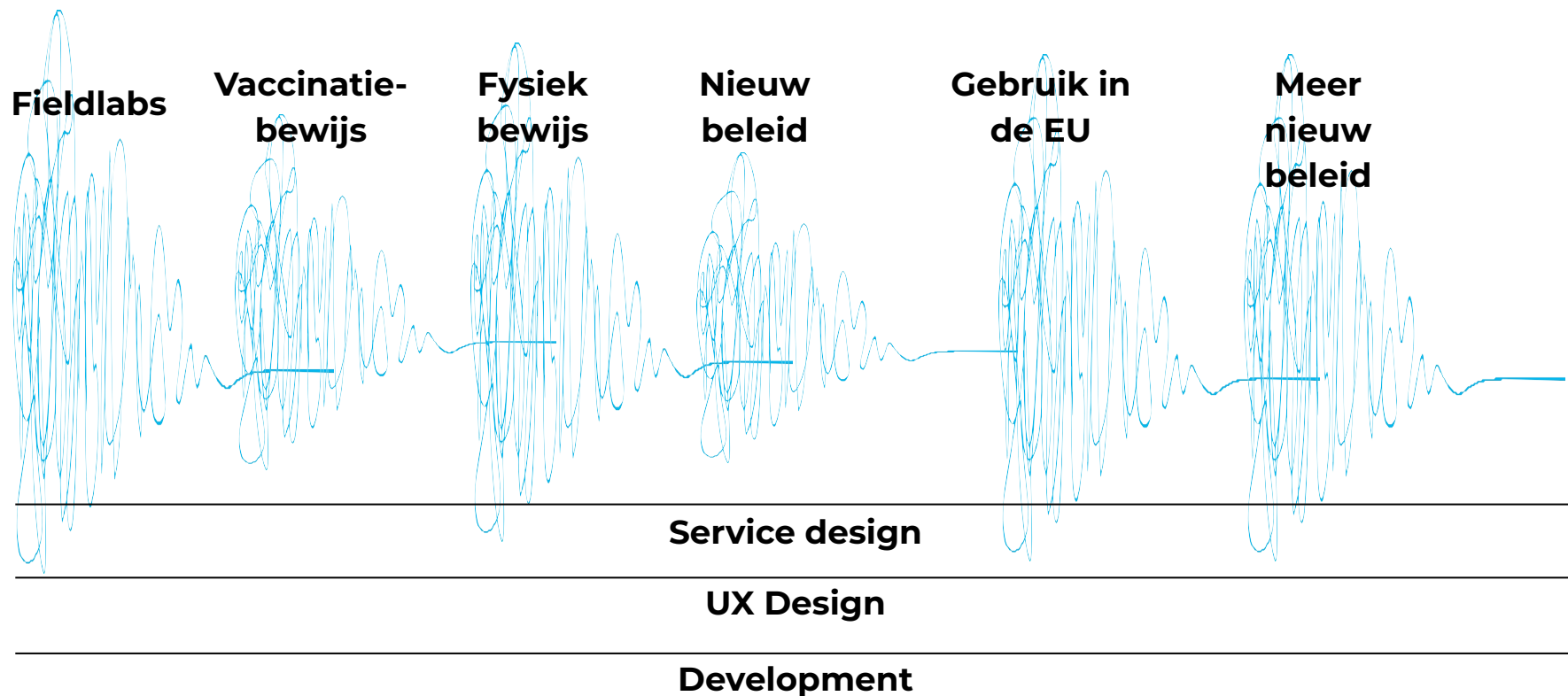
Hoe dat er normaal uitziet



Hoe een crisis-project er uitziet



Hoe een coronajaar er uitziet



Onderzoek in getallen

108

Kwalitatieve
interviews

34

Toegankelijkheids-
interviews

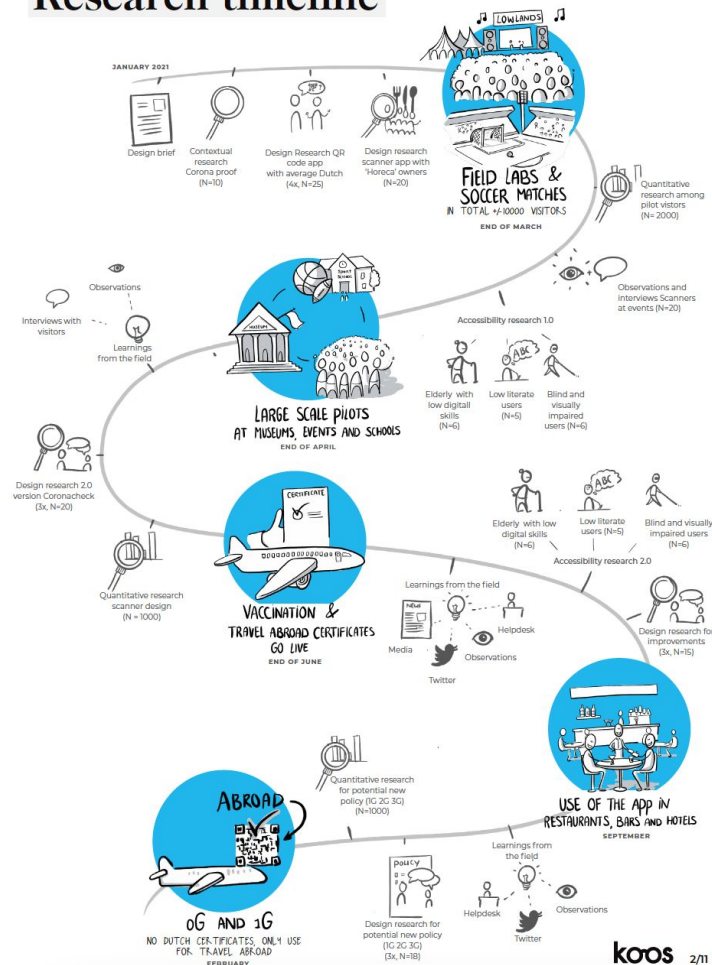
4.127

Kwantitatieve
deelnemers

∞

Inzichten

Research timeline



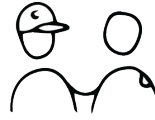
Laat iedereen de waarde van Service Design zien.



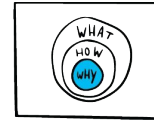
Mensgericht



**Privacy-
vriendelijk**



Inclusief



Transparant

**Ontwerpen voor iedereen betekent
het ontwerpen van meerdere
oplossingen en touchpoints.**

Meerdere oplossingen...



**CoronaCheck
app**



Scanner app



Webportaal



Papier per post



**Portaal voor
zorg**

... en touchpoints



**Overheids-
communicatie**

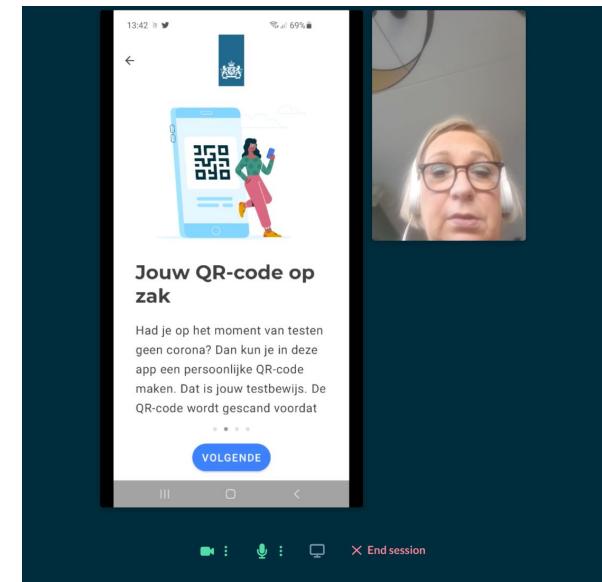
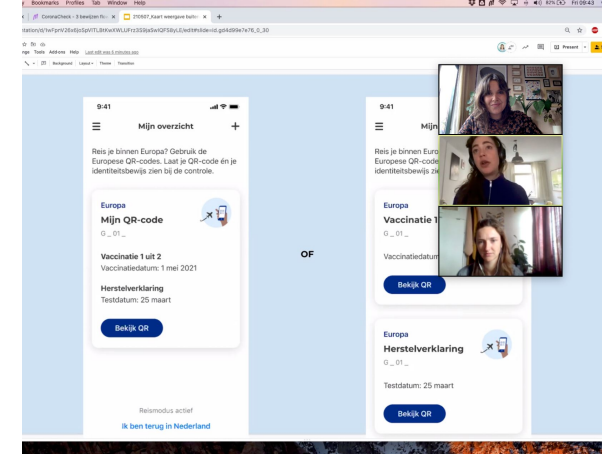
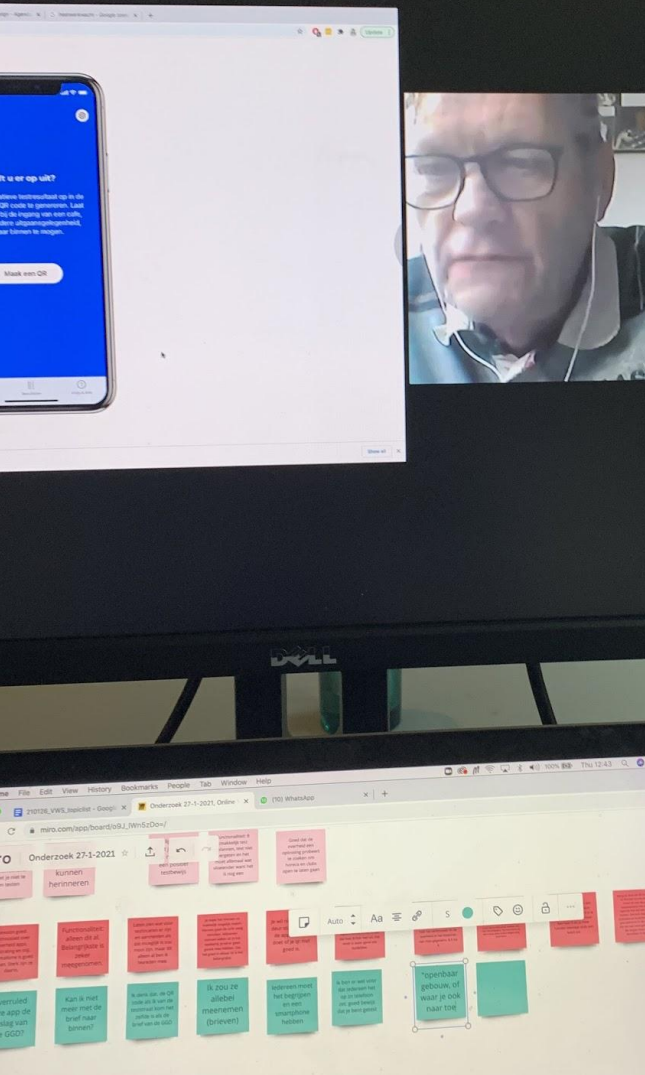


**Opzet en
scripts voor
helpdesk**

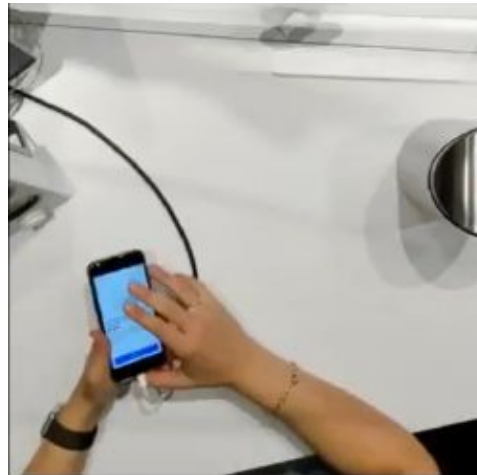


**Steffi instructie
voor laag-
geletterde mensen**

**Wees creatief in het valideren
van je ontwerp met gebruikers.**

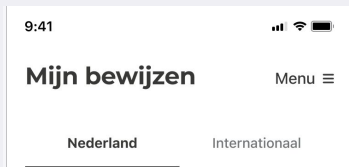






**Wees pragmatisch bij
implementatie.**

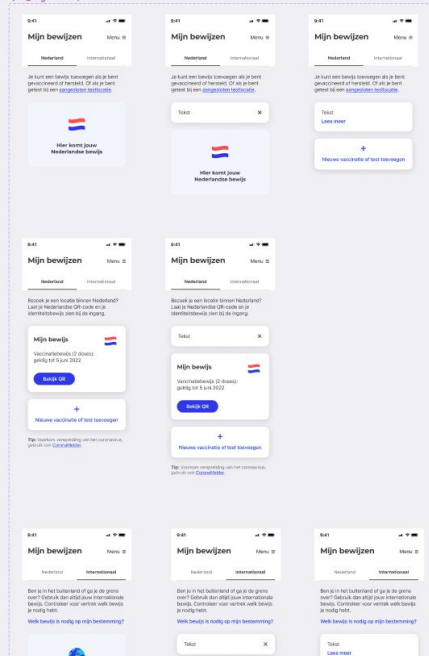
Flexibel design system



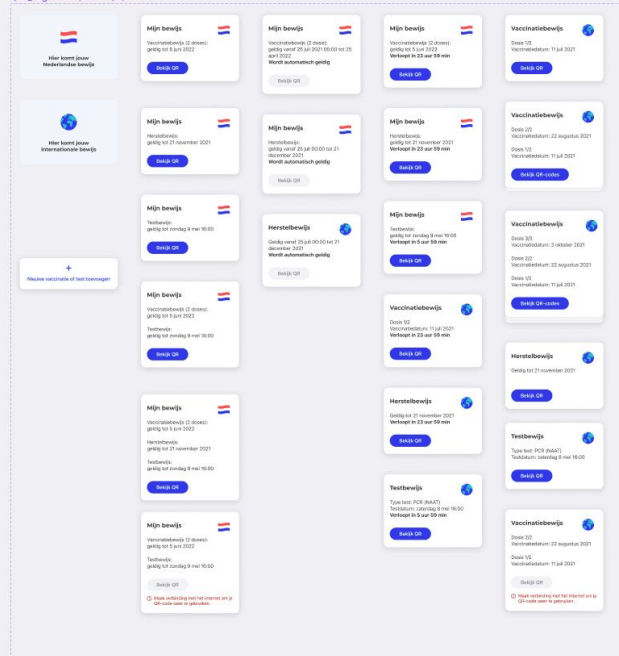
Bezoek je een locatie binnen Nederland?
Laat je Nederlandse QR-code en je
identiteitsbewijs zien bij de ingang.



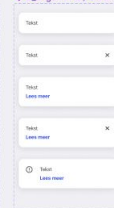
3_Organisms / Home



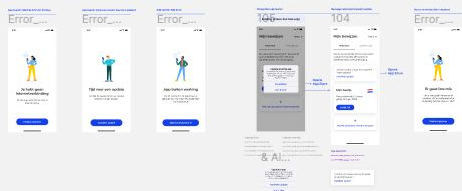
3_Organisms / Cards / QR-card



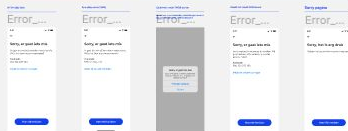
3_Organisms / Card...



config and public_keys



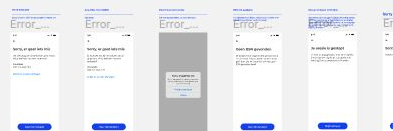
event_providers



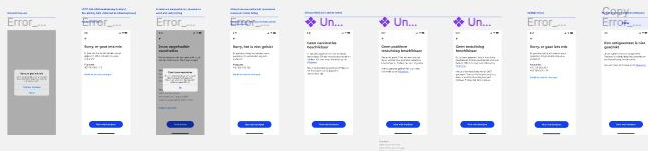
TVS / DigiD



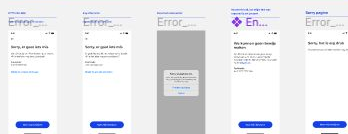
holder/v4/access_tokens



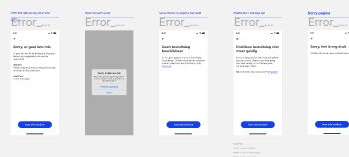
<event provider>/unomi & <event provider>/event



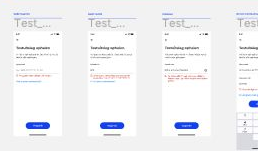
Get credentials/prepare issue



<test provider>/get_test_result



Token flow



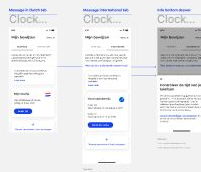
Gegevens matchen niet



Refresh strippen



Clockwarning



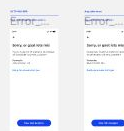
Screenshot warning



Business rule change



pairing code (HKVI)



Message old config



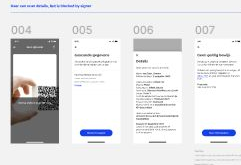
Local push notification "out of strippen"



Send crash report



Deny lists







Uitdaging

Ontwerp een digitale Wallet app waarmee burgers en bedrijven (persoonlijke) gegevens op een veilige en toegankelijke manier kunnen delen.



EU wetgeving

- Een digitale identiteit voor elke burger
- Verwacht rond 2025



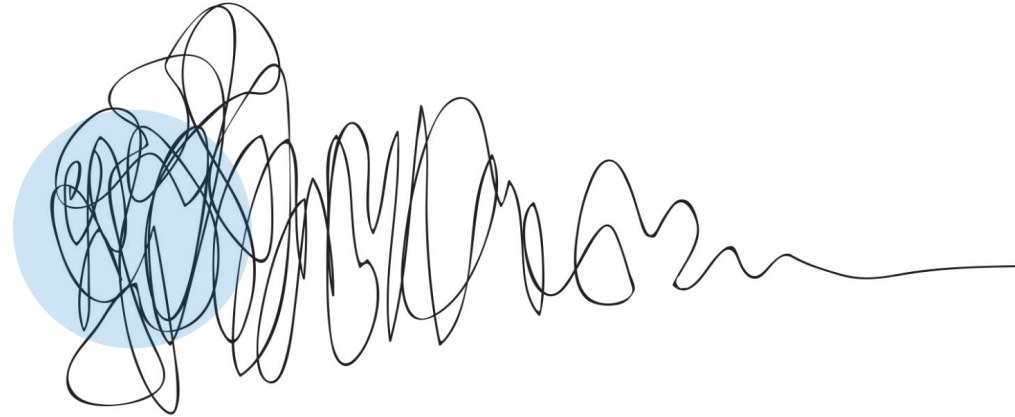
Het Nederlandse ontwerp als referentie

- Een middel voor het opslaan en delen van gegevens binnen de EU
- Richt zich op privacy, veiligheid en inclusiviteit
- Publiek en open-source
- Een middel om te leren



Niks ligt vast

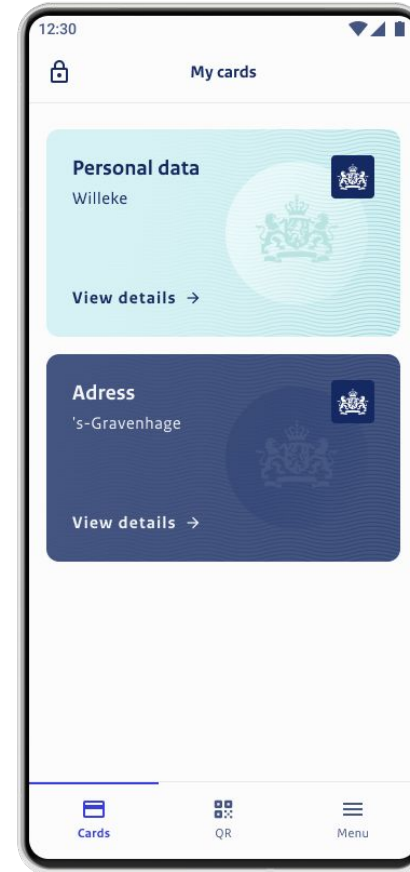
- EU wetgeving
- De dienstverlening
- De architectuur





Wat heb ik hieraan?

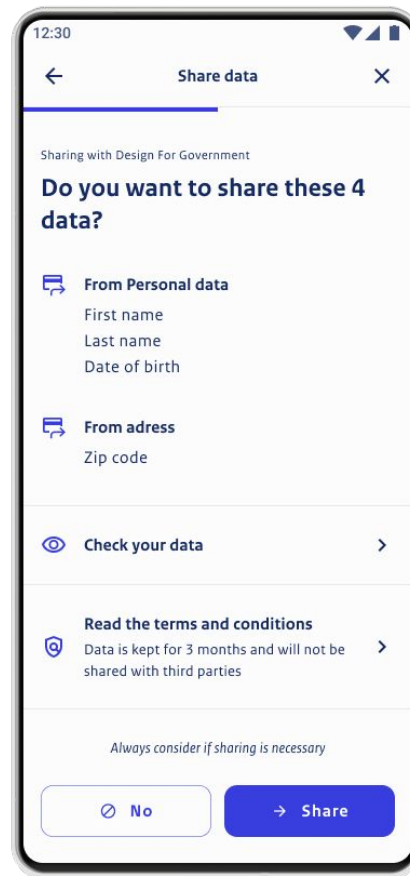
- Authenticeren en delen van gegevens binnen de EU
- Alleen noodzakelijke gegevens delen
- Uw digitale activiteiten beheren en volgen





Ontwerpprincipes

- Privacy by design
- Ontwerp voor
schaalbaarheid
- Inclusief ontwerp





Inclusief ontwerpen

AAA Toegankelijkheid (WCAG 2.1):

- waarneembaar
- bedienbaar
- begrijpelijk
- robuust



Minder digitaal
vaardig



Laaggeletterde
mensen



Verstandelijke
beperkingen



Lichamelijke
beperkingen



12:30

Create wallet

Are the details correct?

Name
Willeke Liselotte Molenaar

Date of birth
De Bruijn

Born
March 10th 1995 in Delft, Nederland

Gender
Female

Nationality
Dutch

Citizen number
99999999

Address
Turfmarkt 147, 2511 DP 's-Gravenhage

No Yes, correct

12:30

Create wallet

Are the details correct?

Name
Willeke Liselotte
Molenaar

Date of birth
De Bruijn

Born
March 10th 1995 in Delft,
Nederland

Gender
Female

Yes, correct No

12:30

Create wallet

Are these details correct?

Name
Willeke Liselotte Molenaar

Date of Birth
De Bruijn

Born
March 10th 1995 in Delft, Netherlands

Gender
Female

Nationality
Dutch

Citizen number
99999999

Address
Turfmarkt 147, 2511 DP 's-Gravenhage

No Yes, correct



Inclusiviteit

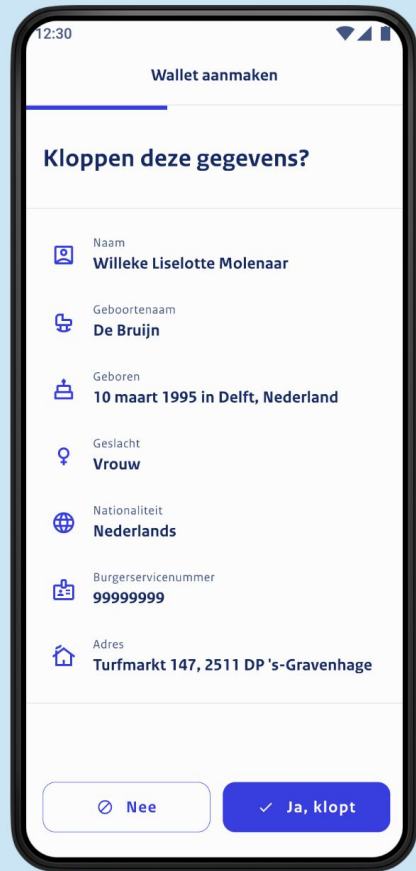
- Mobiele app ≠ inclusief
- Zo toegankelijk mogelijk
- Denk in service ecosystemen





Gebruikersonderzoek

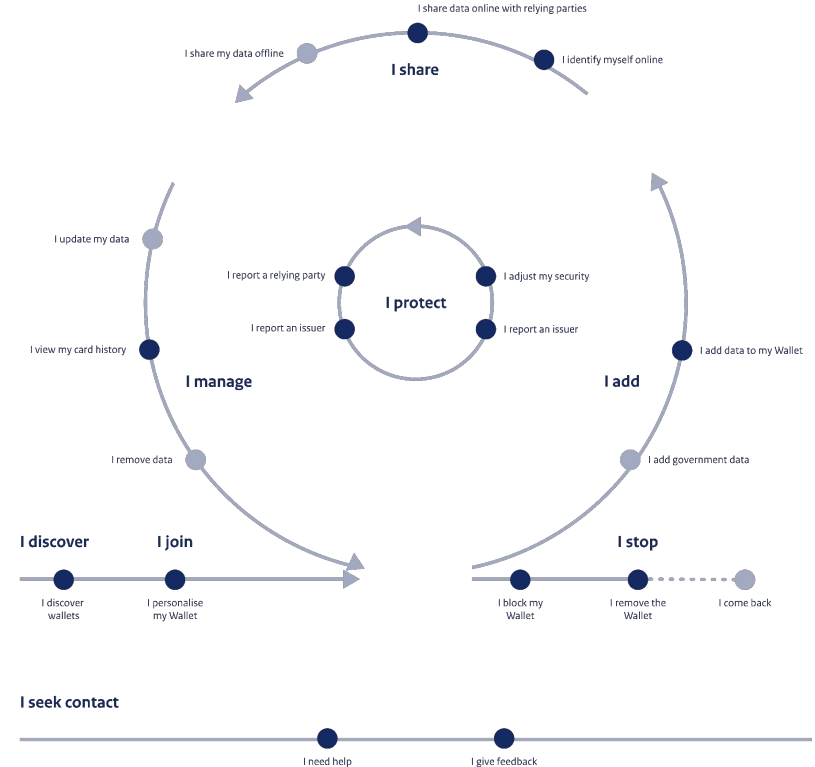
- Sentiment
- Bruikbaarheid
- Toegankelijkheid





Denken in ecosystemen

- Definieren van de diensten
- Uitdenken van alle klantreizen
- Holistisch focussen op andere dienstverleners





Betrekken van de community

- Digitale gemeenschap, focusgroepen, meetups en deep dives
- Delen en leren
- Vertrouwen vergroten





boris 2:21 PM

lizzz, hebben we voor [redacted] iets leuks gedaan qua accessability?



Lizza 2:36 PM

Zeker niet, [redacted] huisstijl was echt een ramp. Heb alles zoveel mogelijk accessible proberen te maken maar hun huisstijl was niet toereikend. Heb daar hard gevochten voor nieuwe kleuren maar was uiteraard geen prioriteit 🧑🏻



boris 2:37 PM

mag ik deze quote gebruiken voor mijn praatje donderdag?
😋 (edited)

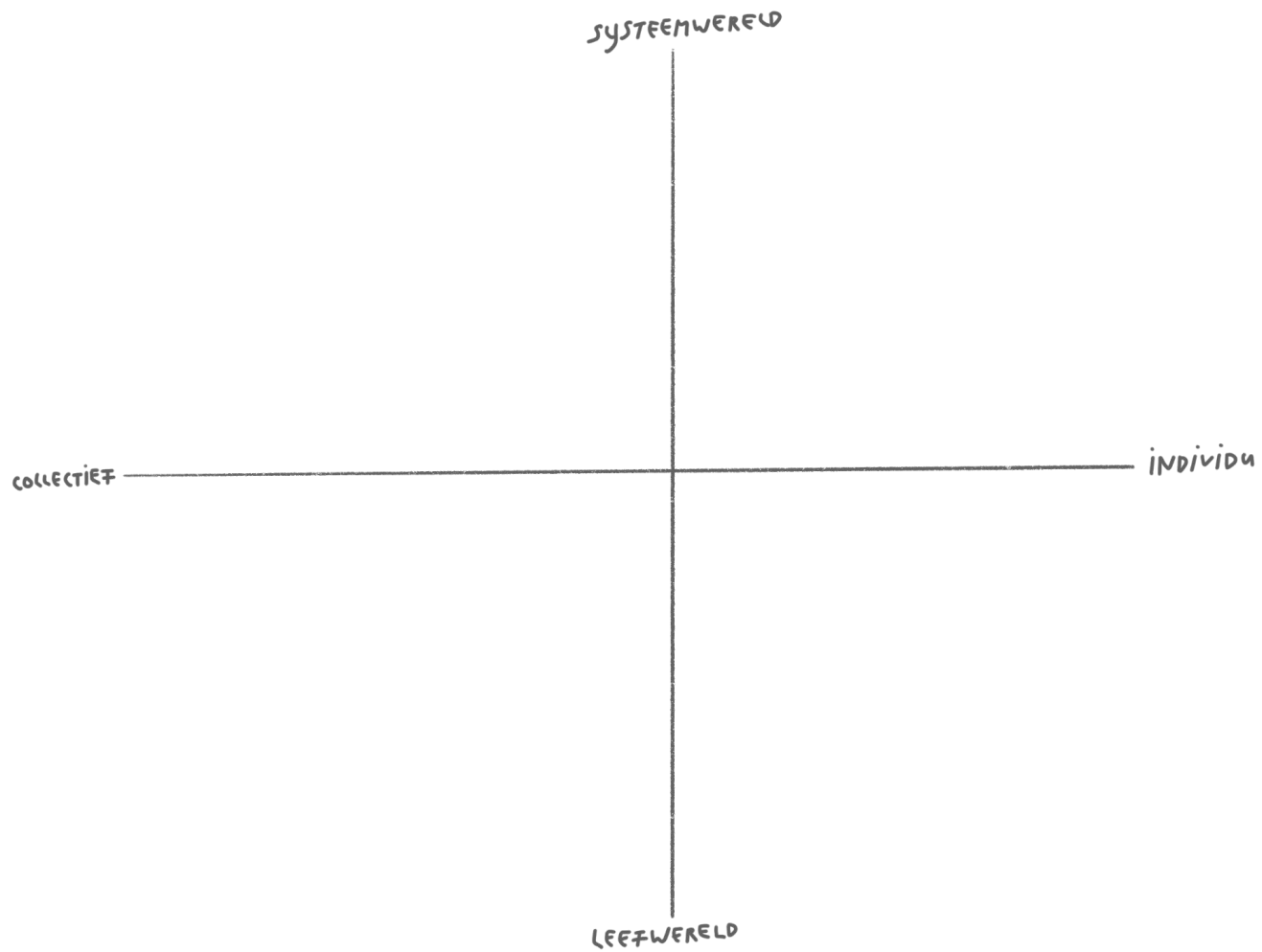
Staat van de Uitvoering (2022)

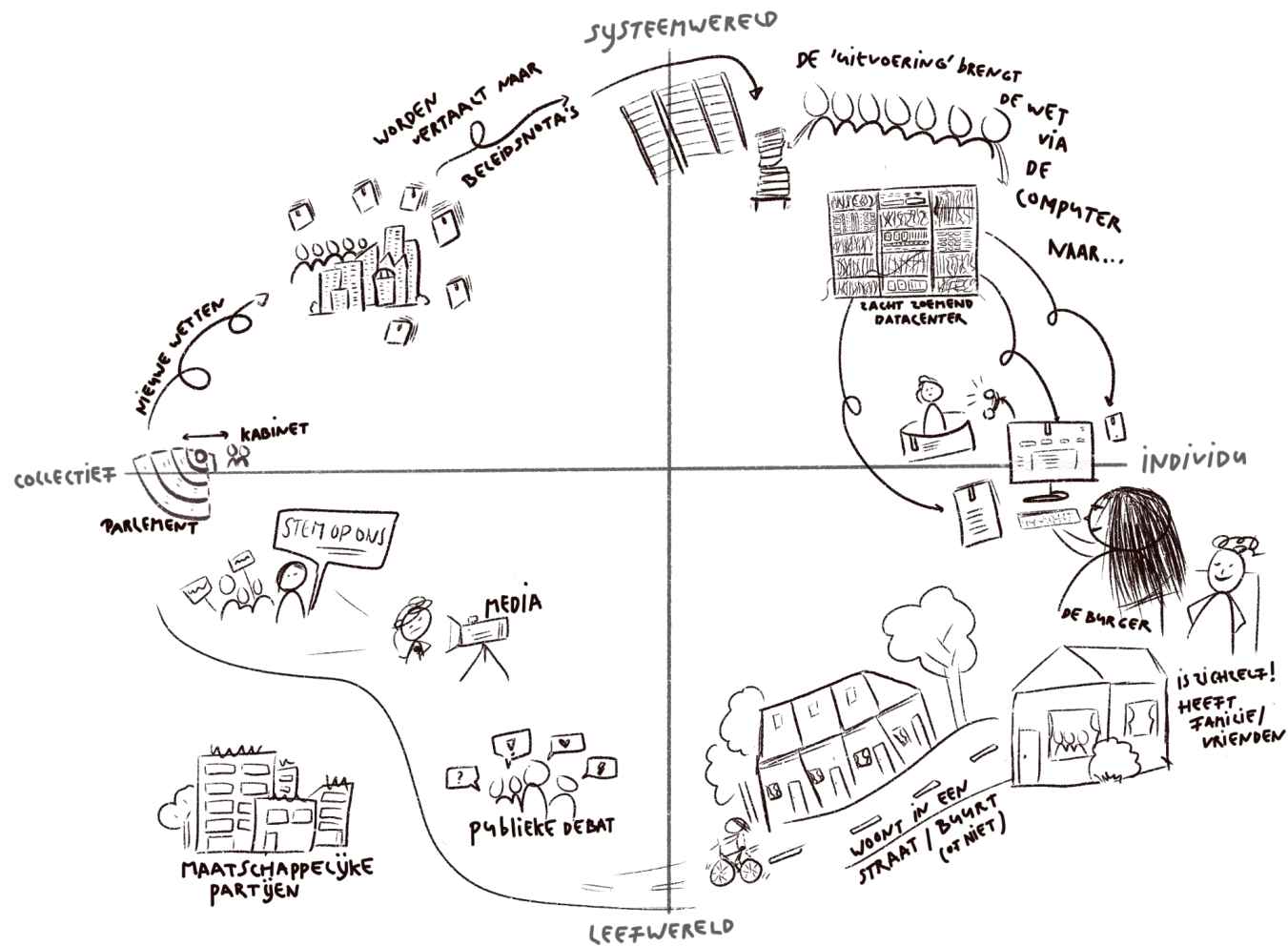
**Complexiteit blijkt
grootste knelpunt bij
publieke dienstverlening.**

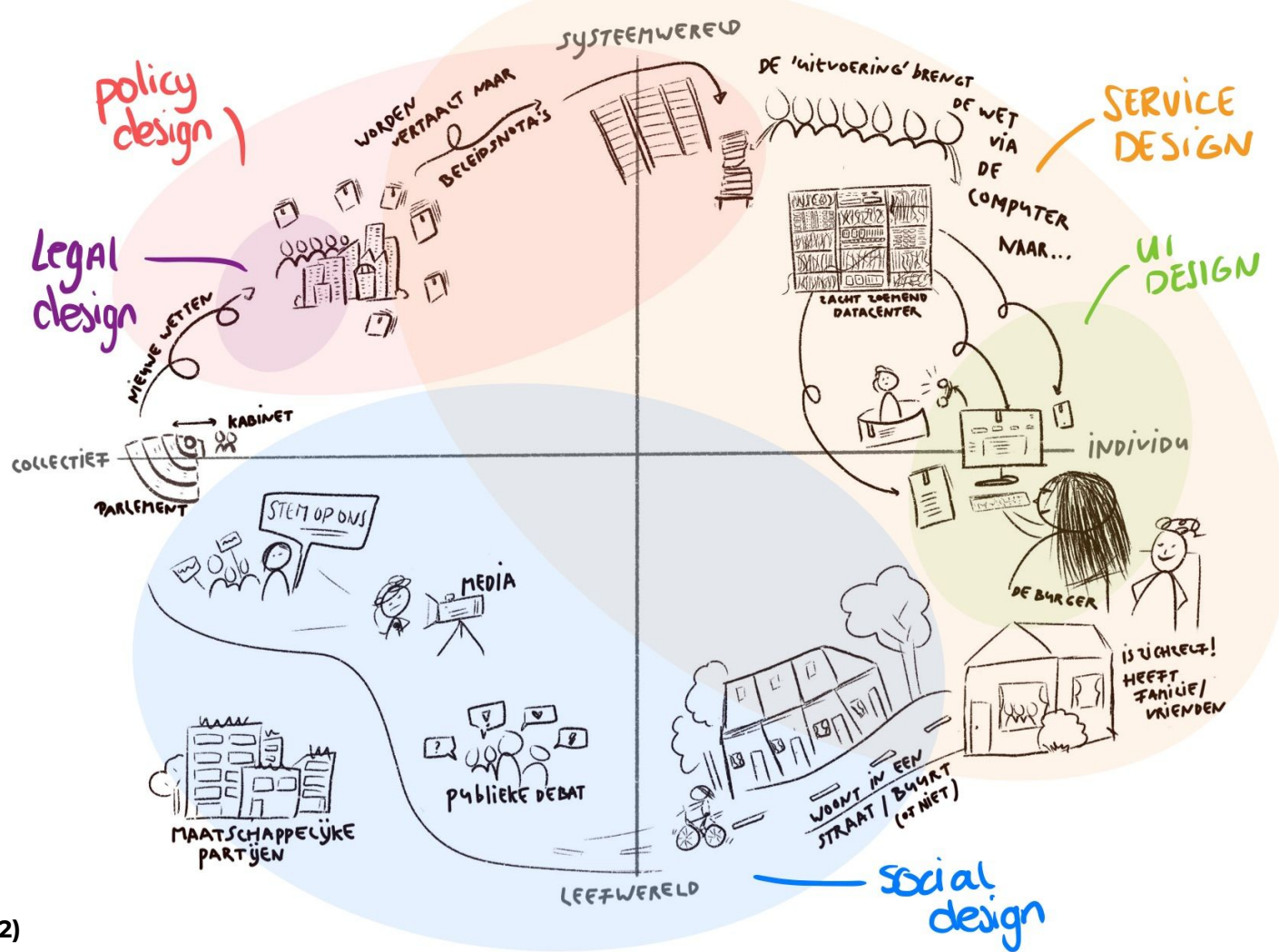
Nederlanders die energiesteun hard nodig hebben in de stress: aanvraag te ingewikkeld

Nederlanders die steun van het Tijdelijk Noodfonds Energie keihard nodig hebben dreigen buiten de boot te vallen. Bewindvoerders zien dat het lang niet iedereen lukt een aanvraag in te dienen.

Carla van der Wal, Vanda van der Kooi en Cyril Rosman 2 maart 2023, 08:18







Openbaar Ministerie

ARRONDISSEMENTSPARKET
Den Haag

Postadres Postbus 20302, 2500 EH 's-Gravenhage

Bezoekadres
Prins Clauslaan 60
2595 AJ 's-Gravenhage
Tel. 088-6991300
Fax 088-6990184
www.om.nl

Onderdeel
Contactpersoon
Doorkiesnummer(s)
E-mail
Datum
Oms kenmerk
Uw kenmerk
Bijlage(n)
Onderwerp

05 december 2022

Bij beantwoording de
datum en ons kenmerk
vermelden.

Intrekking kennisgeving/oproeping OM-zitting
(Ouders/voogd/raadsman/tolk/slachtoffer)

Hierbij trek ik in de aan u uitgereikte/toegezonden
kennisgeving/oproeping om te verschijnen op 05 januari 2023, te 14:00
uur, ter zitting van het Openbaar Ministerie,
Prins Clauslaan 60 Balie D te 2595 AJ 'S-GRAVENHAGE.

De reden van intrekking is: Overig

De officier van justitie

Een volwassenheidsmodel voor mensgericht innoveren



Elementen van volwassenheid



Missie



Organisatie



Strategie



Expertise



Mindset

Focus in de keten op kwalitatief goede dienstverlening en beleidsimpact

Randvoorwaarde 1

Passende organisatiecultuur en Wendbare organisatie

Politiek

Beleidsmakers

Publieke dienstverleners

Focus in de keten

Randvoorwaarde 2

Passende governance en Informatievoorziening

(Tevredenheid) burgers en bedrijven

Goede en toegankelijke
dienstverlening
en voorzieningen

Beleidsimpact

Vertrouwen burgers



Michiel van Dijk

@Michiel_71

...

[@Pride](#) NS stationshal Utrecht [@NS_online](#) [@UtrechtPride](#)
[@amsterdampride](#) [#Pride](#) [#Pride2023](#) [#prideUtrecht](#) [#PrideMonth](#)
[#PrideMonth2023](#)



12:36 PM · Jun 3, 2023 · 499 Views

1 Retweet 11 Likes



koos service
design



Nationaal Congres
Digitale Toegankelijkheid

Ontwerpen voor toegankelijkheid

