Kritische usecase bij ophalen gebruikerservaring

**Het idee:**

Ga uit van de huidige en secundaire gebruikers van informatie in het werkproces en beschrijf een situatie waarin slechte toegankelijkheid van informatie de efficiency en functioneren van de organisatie beïnvloedt. De use cases koppel je dan aan de DUTO-criteria. Denk voor het beschrijven van een use case aan vragen als:

* Wie is de persoon in dit geval die deze informatie nodig heeft
* Met welk doel heeft ie de info nodig
* Wat gaat er mis als hij de info niet kan vinden (belang) hoe gaat de acitiviteit profiteren van betere toegankelijkheid van informatie
* Over welke informatie gaat het dan
* Waar wordt die informatie bewaard
* Wie heeft die informatie ooit gemaakt
* In welk van de vijf DUTO-criteria zit het hem

Aandachtspunten: Niet alleen uitgaan van problemen, maar ook van kansen/mogelijke winst, oftewel uitgaan van *satisfiers* en *dissatisfiers*, goeie verdeling daartussen nodig.

Onderscheid tussen gebruiks en creatie-processen 🡪 beide moeten vertegenwoordigd zijn, dus bijvoorbeeld beantwoording kamervragen. Is alleen gebruiksperspectief, creatie-kant moet ook vertegenwoordigd zijn. Bij bepalen scope daarom nodig om bijvoorbeeld onderwerp van bepaalde kamervragen te kiezen.

Vragenlijstje voor het beschrijven van een use case

* Beschrijf kort de kritische use case. Dit is een activiteit die belangrijk is en die effectiever en/of efficiënter kan worden uitgevoerd als bepaalde informatie voor de uitvoerders van de activiteit beter toegankelijk is.
* Wat is het doel van deze activiteit? Waarom is het belangrijk dat deze activiteit goed wordt uitgevoerd.
* Wie voert de activiteit uit? Oftewel: wie zijn de gebruikers van de informatie.
* Over de betreffende informatie:
* Welke informatie moet toegankelijk zijn om de activiteit uit te kunnen voeren?
* In welk proces is deze informatie ontvangen of gemaakt?
* Waar wordt deze informatie bewaard?
* In welke opzichten kan de activiteit effectiever of efficiënter worden uitgevoerd als de informatie beter toegankelijk is? Denk b.v. aan kortere doorlooptijden, betere kwaliteit, hogere inkomsten, meer maatschappelijk effect, etc.

**Voorbeelden van use cases (vragen hierboven zijn daarbij nog niet gebruikt):**

*Behandelen Bezwaren*

Het proces Behandelen Bezwaren verwerkt de ontvangen bezwaren van burgers of ondernemers op het door de Inspecteur ingenomen standpunt op de heffing van de motorrijtuigenbelasting op grond van de gegevens van de basisregistraties. Voor het behandelen van bezwaren start het proces met de ontvangst en de registratie van het bezwaar. Om een bezwaar gegrond of ongegrond te kunnen verklaren heeft de behandelaar alle relevante gegevens of documenten nodig omtrent het houderschap.

*Behandelen beroepszaken*

Als de afhandeling van een bezwaarschrift niet naar wens is verlopen volgens een burger/ondernemer dan kan de houder bij de rechtbank in beroep gaan tegen de uitspraak van de Inspecteur. Het doel van het behandelen van de beroepszaken is eigenlijk dat het ingenomen standpunt van de inspecteur gestand blijft. Indien het Team Beroepszaken de procedure voor de rechtbank verliest kan dat niet alleen betekenen dat de specifieke heffing m.b.t. de houder bijgesteld moet gaan worden, maar het kan ook eventueel van invloed zijn op de andere belastingplichtigen/houders in vergelijkbare situaties.