



## Kenniscafé: Toegankelijke websites m.b.v. persona's

Revisie op websites stelt burger centraal

30 maart 2010, park Berg & Bosch, Bilthoven

Gemeenten blijven moeite hebben met het maken van toegankelijke websites. Uit onderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken blijkt dat 80% onder de maat is, terwijl het uiterlijk oktober 2010 op orde moet zijn. In dit kenniscafé bespreken we hoe persona's bijdragen aan een toegankelijker site. Schrijf u nu in voor dit gratis event via [www.dnv.nl/events](http://www.dnv.nl/events).

### Sneller, persoonlijker en efficiënter

De aanbevelingen uit diverse benchmarks en onderzoeken geven aan er sneller moet worden gecommuniceerd via het digitale loket. Daarnaast moeten zij meer gaan werken vanuit het perspectief 'de klant centraal'.

Het is de kunst om de burger te ondersteunen in het bereiken van zijn of haar doel en om relevante informatie aan te bieden. Dit is wordt ingewikkeld als het - zoals bij gemeenten - gaat om het bedienen van een grote, amorfte groep als de burger. Wie is de burger eigenlijk en welke behoeften heeft deze in relatie tot een website van een overheidsinstantie? DNV nodigt u van harte uit om kennis en ervaringen te delen tijdens het kenniscafé.

### Persona's

Persona's vormen een duurzaam aanknopingspunt voor het bouwen en behouden van een toegankelijke website. Het is een aanpak om buiten bekende paden te treden, het ondenkbare te denken en uw manier van kijken naar de burger blijvend te veranderen.

### Programma

09:00 uur	Inloop met koffie & thee
09:30 uur	Welkom en introductie dagvoorzitter
09:40 uur	Presentatie: 'Hoe de Gemeente Utrecht met deze thematiek om is gegaan' ervaringsdeskundige Smita Sen Gupta, Gemeente Utrecht
10:10 uur	Presentatie: 'The Art and use of persona's', Franka van Alphen, DNV
10:40 uur	Pauze
11:00 uur	Aan de slag met persona's: ervaring op doen met persona's
12:00 uur	Een gezamenlijke verkenning van de mogelijkheden om deze ervaringen ook in andere gemeenten toe te passen
12:30 uur	Lunch

### Gratis deelnemen

DNV nodigt iedereen uit die vanuit zijn of haar functie binnen een gemeente of overheidsinstantie te maken heeft met het ontwikkelen en/of onderhouden van websites voor burgers. U schrijft zich in via de website [WWW.DNV.NL/SEMINARS](http://WWW.DNV.NL/SEMINARS).



MANAGING RISK

DNV

# Kenniscafé : Toegankelijke websites m.b.v. persona's

Revisie op websites stelt burger centraal

30 maart 2010, park Berg & Bosch, Bilthoven

## Wat is een persona?

Een persona is een rijke beschrijving van een archetypisch lid van een doelgroep. Voor dit individu worden doelen, dromen en de relatie met de gemeente en haar website uitgewerkt.

Per doelgroep worden één of meer persona's uitgewerkt. Deze dienen in het vervolg als referentiepunt voor ontwikkelaars. Door zich steeds de vraag te stellen: "Wat zouden onze persona's hiervan vinden?" gaat het abstracte pakket van eisen leven en kan een beter resultaat bereikt worden. Persona's dwingen ontwikkelaars zo tot betere en vooral meer onderbouwde en eenduidige keuzes en communicatie.

## Toepassingen

U kunt persona's in principe gebruiken voor alle vraagstukken waarbij een oplossing voor een of meerdere grotere doelgroepen ontwikkeld moet worden.

Bijvoorbeeld het:

- genereren van ideeën voor en verhogen van de servicekwaliteit van diensten en producten
- inrichten van een multi-channel strategie en contactprocessen
- vormgeven en communiceren van een marketingstrategie
- ontwikkelen van websites, portals en intranet
- vormgeven van interne organisatiestructuur en werkprocessen

## Doelgroep

We nodigen iedereen uit die vanuit zijn of haar functie te maken heeft met het ontwikkelen en/of onderhouden van websites voor burgers.

## Adviseurs en opleiders

DNV is uw partner bij het duurzaam innoveren van uw informatie- en kennishuishouding. Wij leveren een bijdrage aan kennis- en informatiemanagement vraagstukken op basis van ruim vijftien jaar ervaring als adviseurs en opleiders. Uw vraag staat daarbij voor ons centraal. Een multidisciplinair team van professionals staat garant voor breed inzetbare kennis, continuïteit en betrokkenheid.

## Inschrijven

Deelname aan dit DNV event is kosteloos. Vanwege de opzet en de beperkte ruimte zal er een selectie plaatsvinden. U schrijft zich in via de website [WWW.DNV.NL/SEMINARS](http://WWW.DNV.NL/SEMINARS).

## Locatie

Het programma start om 09:00 uur en duurt tot ongeveer 13:30 uur inclusief een lunch. Het seminar vindt plaats in het kantoor van DNV., park Berg & Bosch, Prof. Bronkhorstlaan 10, gebouw 90, 3723 MB in Bilthoven.

## Route en parkeren

Kijk voor de routebeschrijving op: [WWW.DNV.NL/VIND\\_ONS](http://WWW.DNV.NL/VIND_ONS). Er is voldoende gratis parkeergelegenheid

## Meer informatie?

Voor aanvullende informatie neemt u contact op met adviseur Franka van Alphen via e-mail

[FRANKA.VAN.ALPHEN@DNV.COM](mailto:FRANKA.VAN.ALPHEN@DNV.COM) of tel.nr. 030-2308900.

