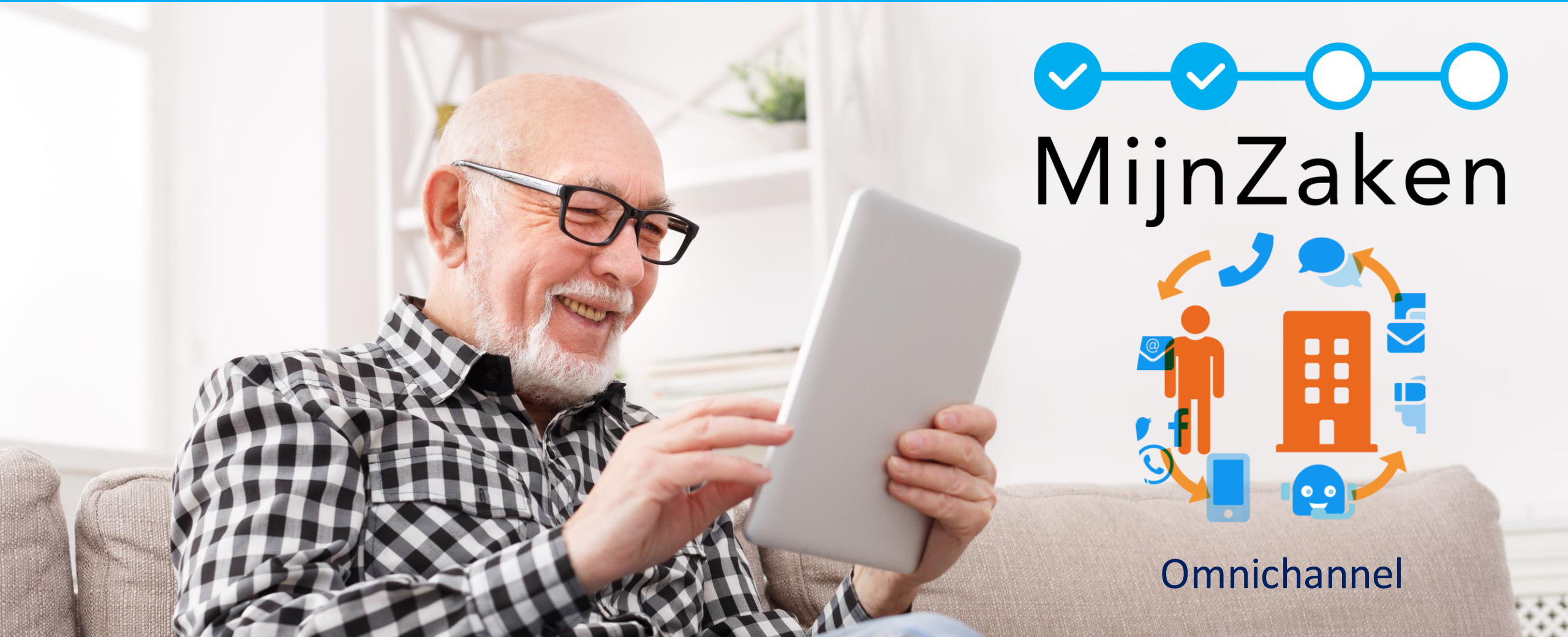




Zakia Boucetta, programmamanager Omnichannel, projectleider MijnZaken service
John van Dijk, leveranciersmanager

24 Februari 2023



De belofte van de omnichannel-aanpak is een meer gestroomlijnd en geïntegreerd klantcontact waarin elke klant goed bediend wordt. Dit uit zich in de volgende opbrengsten voor overheden én gebruikers:

- Door snelle kanaalsturing komt *iedereen* soepel bij een passend kanaal uit, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door tijdige signalering en proactieve dienstverlening kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- MijnZaken biedt een samengesteld antwoord en overzicht van zaakgegevens voor zowel inwoners en ondernemers als voor medewerkers.

We have a dream



Werkgroep
Omnichannel
2020-2021

Dat wij samen vanuit één overheid de beste dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners

Dat wij echt luisteren naar onze inwoners en onze beloften ook nakomen zoals in onze visie dienstverlening

We doen wat we beloven! Dat onze inwoners oprecht gastvrij en klantvriendelijk worden behandeld

Dat wij geen kastje naar de muur willen of herhaalverkeer voor onze inwoners -we doen het in één keer goed

Dat onze leveranciers ons ondersteunen bij een hoogwaardige kwalitatieve klantgerichte service

Dat wij alleen maar bevoegen en betrokken medewerkers hebben die werken vanuit een samengesteld klantbeeld

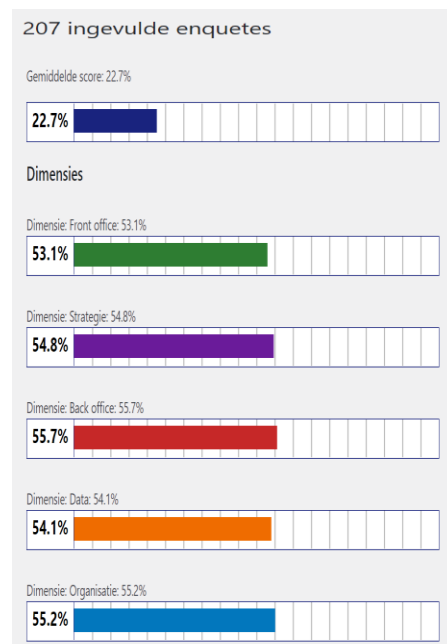
Dat onze inwoners op tijd, over kanaal naar keuze eenduidige informatie en advies krijgen



Deel 1. Beschrijving Omnichannel aanpak



Deel 2. Volwassenheidsscan Omnichannel



Deel 3. Toolkit praktijkvoorbeelden



Deel 4. Referentiearchitectuur samengesteld Klantbeeld en MijnZaken



Thema Omnichannel

Laatst bewerkt: 30 juni 2021, 14:40:58

Inwoners en ondernemers maken gebruik van offline kanalen en gemeenten en inwoners en ondernemers verloopt mede door de gemeenten ondersteuning te bieden bij keuzes over het inrichte referentiearchitectuur uitgewerkt. Hierbij is er een relatie gelegd informatiekundige visie Common Ground.

Introductie

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot toene veranderen de manieren waarop overheden en burgers met elkaar c bijvoorbeeld door het ontstaan van nieuwe kanalen en het verdwijne mensen, bijvoorbeeld onder druk van ervaringen met de private sect steeds meer van hun gemeente. Zij zoeken steeds meer zelf hun we gemeentelijke website en social media. De toename van het aantal i manier van communiceren met een klant: snel, eenvoudig en direct.



Kennisdeling Omnichannel gaat door..

Community Omnichannel

Gebruiker Centraal en VNG Realisatie slaan de handen ineen voor het inrichten van de Community Omnichannel, een netwerk om kennis en ervaringen uit te wisselen, samen te sparren over vraagstukken, en inspiratie op te doen over omnichannel. Zodat we kunnen groeien naar één overheidsdienstverlening.

MEER OVER DE COMMUNITY



**COMMUNITY
OMNICHANNEL**

Veel statusvragen actief bij gemeenten

Hoe staat het met
de behandeling
van mijn aanvraag?

Wat is de
doorlooptijd?

Kunnen jullie
mij op de hoogte
houden?

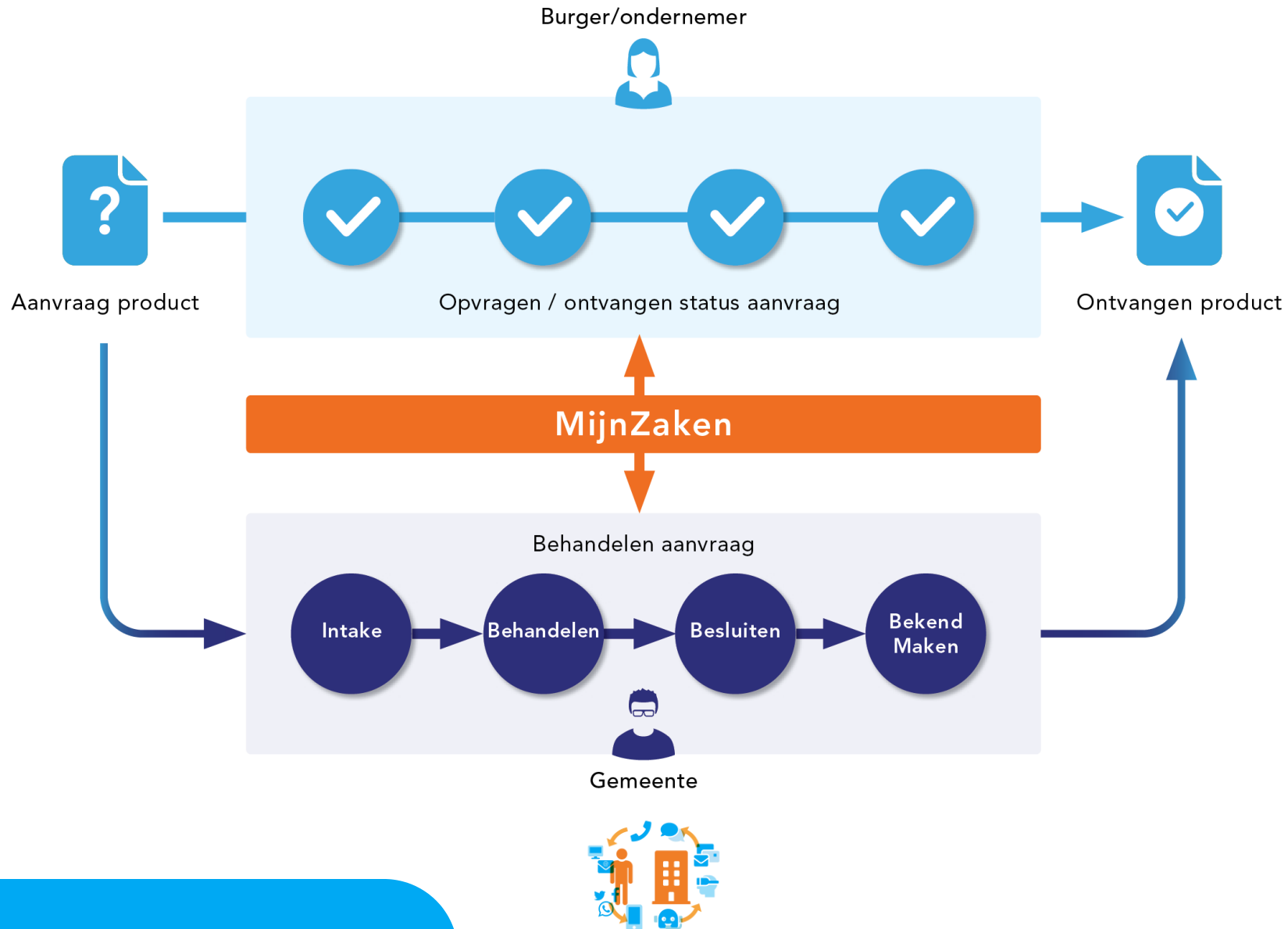
Wie moet ik
spreken over
mijn aanvraag?

Kan ik de
aanvraag
volgen?

Hoe weet ik dat
mijn aanvraag
toegewezen wordt?



MijnZaken, *track & trace* overheidsdienstverlening





Behoefte vervullen: inzicht, overzicht en uitzicht

“MijnZaken omvat die informatie over de levering van producten en diensten door de overheid die voor burgers en bedrijven belangrijk is. Deze informatie wordt door de overheid proactief en via een kanaal naar keuze aan burgers en bedrijven aangeboden.

MijnZaken werkt ketenbreed en uniform: burgers en bedrijven worden op eenduidige wijze geïnformeerd, ook als bij de levering van een product of dienst meerdere (overheids)organisaties betrokken zijn.”

2022 Samenwerking: 4 pilotgemeenten en hun 15 leveranciers –
multidisciplinaire helpdesk. Stand van zaken februari= overgang naar productiefase

		   OWO gemeenten	 GEMEENTE TILBURG
---	---	---	---

MijnZaken mede mogelijk gemaakt door:





Interface MijnZaken open source

- Klantreis & Service Blue Print

Hoe creeër je een optimale gebruikerservaring? De basis.

- Gebruiksvriendelijk door testing proof

De MijnZaken service is samen met gebruikers getest vanuit UX design en duidelijke taal.

- Voldoet aan de behoorlijkheidsnormen van de ombudsman

De overheid in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist overheid een open houding.

- Voldoet aan de AVG/Privacy & Security

Samen onderzocht ook keten overstijgend MijnZaken mogelijk aan te bieden

- Digitale toegankelijkheid

Bij het ontwerp is aandacht besteed aan toegang voor laaggeletterde en slechtziende gebruikers.



Design criteria Interface MijnZaken | vorm

- Mobile first
- 100% responsive
- Intuïtief
- NL design system:
maak gebruik van herbruikbare componenten MijnZaken met behoud van eigen huisstijl!
Zorg voor uniformiteit en één overheidsuitstraling voor de opschaling van MijnZaken in
eigen organisatie en naar de toekomst (in de keten/MijnOverheid)

Omschrijving zaak

Verwachte einddatum behandeling

Zaaknummer

Wordt gegeneerd uit het zaakstelsel



Geregistreerd

Geaccepteerd

In behandeling

Afgerond

Aanvraagdatum

Documenten aangeleverd door
burger en/of gemeente

Status

✓

Deelname aan geluidsonderzoek

▼

2

Onderzoek naar geluidsoverlast

^

3

Uitvoeren van maatregelen

4

Maatregelen zijn uitgevoerd

Verwachte datum klaar: 4 juli 2022

Details

Datum aanvraag

10 mei 2022

Documenten

Antwoordformulier (pdf, 658 kB)

Download

Hoofdstatusen

Interface toont fases gebaseerd op ZGW zaaktypen, bijvoorbeeld: *geregistreerd, geaccepteerd, in behandeling, afgerond*

Geregistreerd

Geaccepteerd

Substatussen/notificatie

In behandeling

Afgerond



Tijdslijn

*‘Zo zou ik op de
hoogte willen
gehouden worden
door de gemeente’*

*‘Precies wat ik
verwacht van de
gemeente.’*

*‘Fijn, kan op elk
moment van de
dag kijken waar we
zitten in het proces.
Geeft gerust gevoel.’*



Voordelen MijnZaken service

Voordelen voor inwoners

- Je hebt inzicht in het verloop van jouw aanvraag.
- Je weet waar je aan toe bent als je continu de actuele statusinformatie kan inzien.
- Je hoeft niet telkens opnieuw te informeren naar de statusinformatie, omdat deze proactief beschikbaar is.
- Je kan zelf je eigen voorkeurskanaal kiezen om je vraag over statusinformatie te stellen.
- Je kan tussentijds wisselen van voorkeurskanaal als dit je beter uitkomt, omdat de statusinformatie binnen alle kanalen op vergelijkbare wijze beschikbaar is.

Voordelen voor medewerkers

- Je kan beter aansluiten op de verwachtingen van inwoners en ondernemers.
- Je kan de informatiepositie versterken van inwoners en ondernemers.
- Je kan veel voorkomende vragen over statusinformatie voorkomen.
- Je kan kosten besparen door afname van onnodig herhaalverkeer.
- Je kan de tijdsbesparing benutten voor het versterken van maatwerk.
- Je kan beter voldoen aan de gestelde eisen in wet- en regelgeving.
- Je kan de communicatie over de dienstverlening verbeteren.
- Je kan de inrichting van interne bedrijfsprocessen verbeteren.
- Je kan dienstverlening in de keten verbeteren.

User stories



Telefoon

Ik wil MijnZaken opvragen
via een medewerker



Balie



Internet

Ik wil MijnZaken opvragen
via selfservice



Ik wil meedoen met een pilot? Wat zijn de randvoorwaarden?

- **Bestuurlijke draagvlak** voor experiment (visie dienstverlening)
- **Standaard ZGW-API** zaakgericht werken
- **NL Design System** voor uniformiteit interface MijnZaken
- Maak een keuze in (digitaal) **één kanaal** en **één user storie** (scope afbakenen)
- **Digitale identificatie koppeling** voor bij nieuw digitaal kanaal (MijnOmgeving)
- **Samen organiseren:** dit doen we samen met jouw collega's, leveranciers, partners en VNG helpdesk

Let op: een goede energie is een must en we benutten optimaal wat gemeente in huis heeft!



Planning MijnZaken samenwerking

Q1 2023 (jan- maart 2022)

- Dec. 2022 inventariseren interesse/haalbaarheid met leveranciers
- MijnZaken plan van aanpak realisatie pilot - 0-meting en service blueprint

Q2 –Q3 2023 – START pilotfase

- Fieldlabs - prototype
- Testomgeving en gebruiksonderzoeken
- Intervisiebijeenkomsten - bijstellen prototype/service blueprint

Q4 2022 – Q1 2024- MVP fase

- Metingen, evaluatie en besluitvorming

Startgids 2.0 MijnZaken



Zakia Boucetta
Programmamanager Omnichannel,
projectleider MijnZaken

Stuurgroep

Jule Hintzbergen
Privacy & Security

Paul Jansen
Enterprise Architect

Elbert Bloemink
AVG &
autorisatierechten

Marc van Bokhoven
Service Design &
gebruikersonderzoeken



Dimpact



VNG helpdesk team MijnZaken

ondersteunt gemeenten met hun leveranciers

Eric Schuselaar
Business analyst,
MijnOverheid

Jos Kester
Enterprise Architect

John van Dijk
Leveranciersmanagement

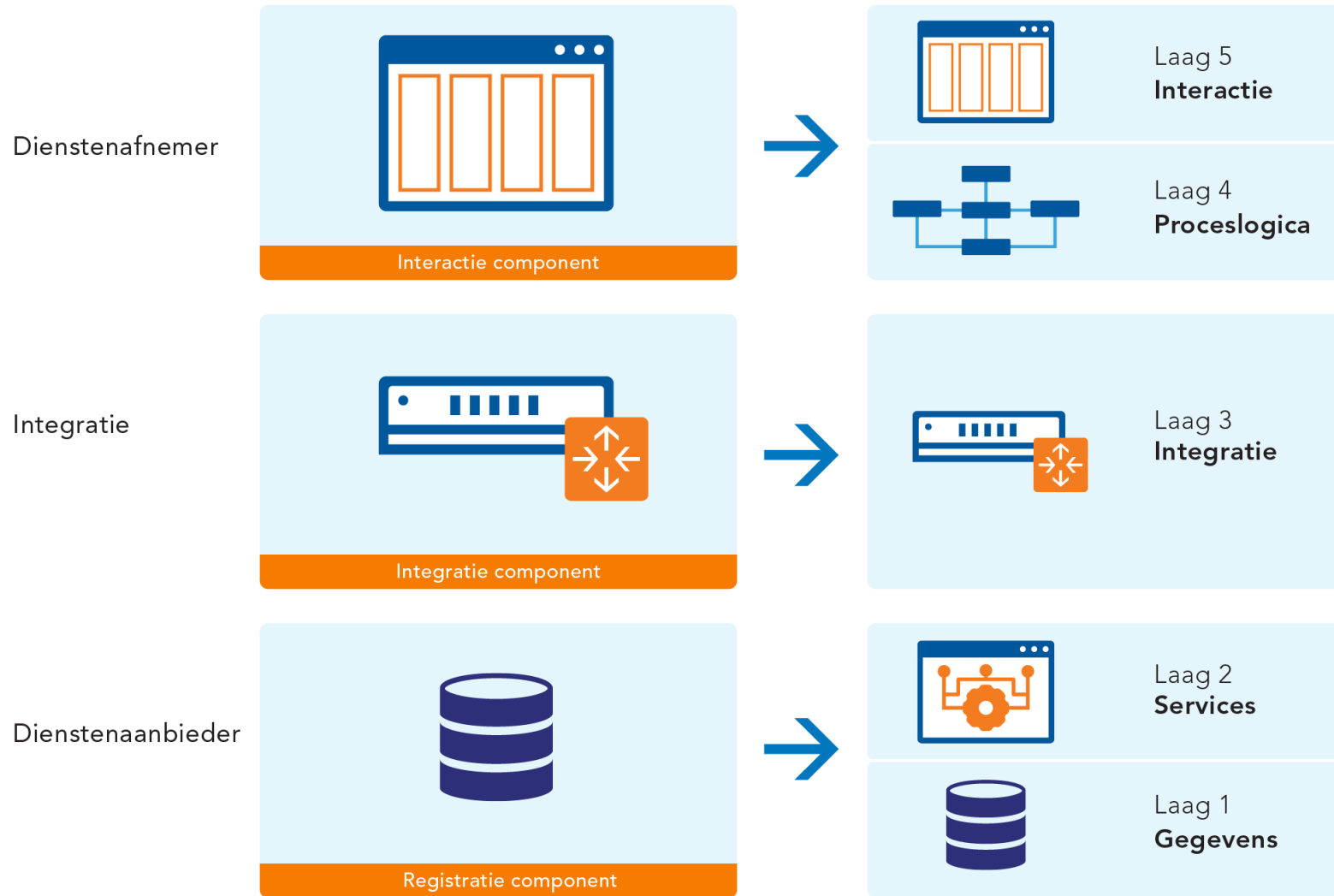
Maria van Andel
Duidelijke overheidscommunicatie

Lara Verheugen
Projectmedewerker

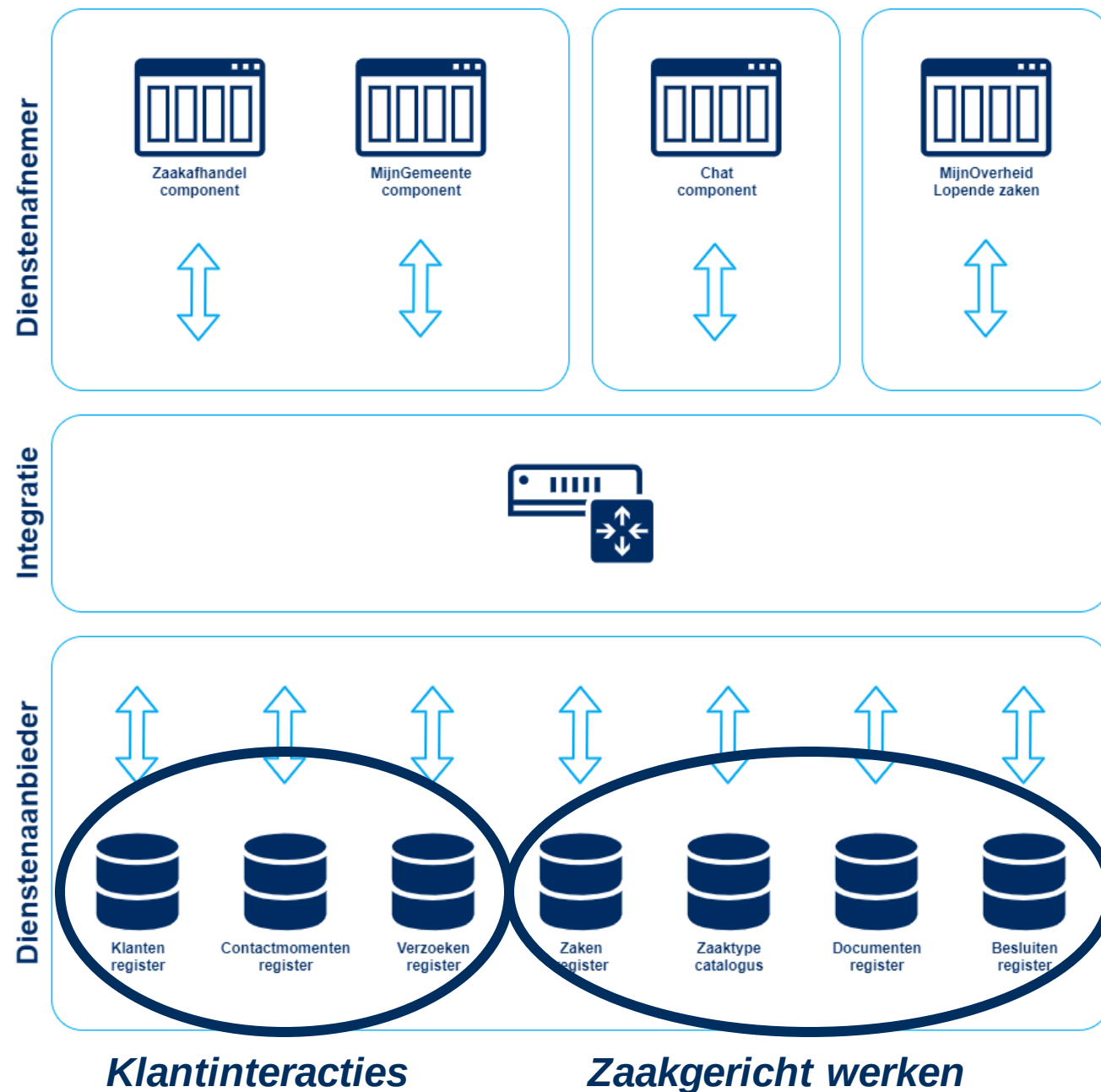
Samenwerking softwareleveranciers

- Wederzijds afhankelijk
- Kip-ei probleem
- Oplossing: met één stem spreken
- Aanbod: regie vanuit VNG op gesprekken en aanjagen leveranciers.

Common Ground



API-standaarden voor Zaakgericht werken en Klantinteracties





Doe mee, wacht niet...je kunt nu starten

Wacht niet, start nu
met inventariseren!

Vraag een
oriëntatiegesprek aan
bij VNG - zie
het contactformulier!

Ga ook in gesprek
met jouw
leverancier(s)!
Onderzoek de
mogelijkheden.

Veel inspiratie, kennis en interactie toegewenst vandaag bij de deelsessies!