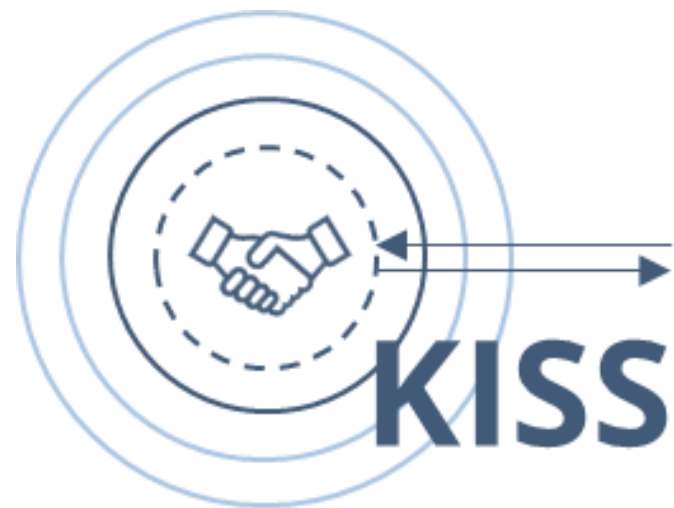




Klantinteractie Service Systeem

Opgesteld door:

Kerngroep KISS

Inleiding

KISS staat voor Klantinteractie Service Systeem. Een Open Source softwareoplossing van, door en voor gemeenten. Het systeem draagt bij aan een efficiëntere werkwijze voor klantcontact met een grote waarde voor de gehele gemeentelijke organisatie.

De Klantcontactcentrum (KCC) medewerker is een belangrijke schakel tussen inwoners en ondernemers en de gemeente. KISS maakt het mogelijk voor KCC-medewerkers om vragen zoveel mogelijk vanuit 1 scherm te beantwoorden en informatie te registreren.

Op dit moment bestaat de samenwerking KISS uit de volgende gemeenten: Deventer, Haarlemmermeer, Oost Gelre, Utrecht, Venray en Zwolle.

KISS doet aan publiek geld is publieke code

KISS heeft als uitgangspunt informatie te ontsluiten door middel van common ground API's

KISS is een samenwerking voor gemeenten en door gemeenten

A black and white photograph of a woman with curly hair, seen from the side, wearing a light-colored blazer and gesturing with her hands while speaking to a blurred audience in the background.

Kennismaken met KISS

Inhoudsopgave

01. Maak kennis met KISS

Wat is KISS, aanleiding, voor wie is het systeem geschikt en wat zijn de uitgangspunten.

02. KISS functionaliteiten

Over KISS, KPI's, de technische aspecten, basisfunctionaliteiten en de ontwikkelfasen.

03. Gemeentelijke samenwerking

Deelnemende gemeenten, de opbouw van de samenwerking, rollen en een blik op de toekomst.

04. Kosten

Kosten voor deelname aan de samenwerking.

05. Benieuwd naar de mogelijkheden?

Neem gerust contact met ons op!



1. Maak kennis met KISS

KISS is een werkomgeving voor KCC medewerkers, waarmee zij zoveel mogelijk vanuit 1 scherm kunnen werken. KISS heeft als doel inwoners en ondernemers snel en in één keer goed te helpen. Zo zorgen we voor een betere kwaliteit en ervaring van onze dienstverlening.

Aanleiding

Klanten moeten kunnen terugvallen op persoonlijk contact als selfservice niet lukt of past. We beseffen dat inwoners en ondernemers behoefte hebben aan veiligheid, vertrouwen en toegankelijkheid. Zo wil KISS het gemak en de begrijpelijkheid van onze dienstverlening vergroten.

Het proces van klantcontact is voor alle gemeenten in sterke mate gelijk. Toch steekt elke gemeente veel geld en energie in het aanbesteden van software. Dat kan effectiever en efficiënter. Daarvoor trekken we samen op en delen we kosten.

Uitgangspunten KISS

1. KISS doet aan publiek geld = publieke code

Gemeenten investeren gezamenlijk in de code. De code is voor iedereen die hem wil gebruiken beschikbaar onder de EUPL-licentie.

2. KISS gebruikt common ground API's.

KISS doet aan eenmalig opslaan en meervoudig gebruik van informatie

3. KISS is een werkomgeving door en voor gemeenten.

Alle gemeenten voeren zelf de regie op de samenwerking en functionele koers van de open source software.



KISS

functionaliteiten

2. KISS functionaliteiten

KISS werkt volgens de Common Ground principes en wordt door middel van kleine componenten opgezet. Door deze opbouw is het mogelijk om een KISS onderdeel aan te passen, zonder de volledige software te vervangen. Hierdoor kun je als gemeente gemakkelijk meebewegen met de nieuwe ontwikkelingen.

Technische aspecten en integraties

KISS kent zes basisfunctionaliteiten. Daarnaast koppelt KISS met (veel) bestaande taakapplicaties. Deze integraties zijn noodzakelijk voor de werking van KISS. Doordat KISS aansluit op de common ground standaarden is het eenvoudig om te koppelen met taakapplicaties mits deze ook aansluiten op de standaarden. Dat is ook de reden waarom we stevig vasthouden aan het gebruik van standaarden.

Implementatie

Een belangrijke ambitie rondom de applicatie KISS is het succesvolle gebruik door zoveel mogelijk gemeenten. De daadwerkelijke livegang wordt niet bepaald in samenwerking. De gemeenten zijn individueel zelf verantwoordelijk voor de implementatie van de software, en beslissen dan ook zelf wanneer zij KISS willen gaan gebruiken. De eerste deelnemende gemeenten nemen KISS begin 2025 in gebruik.

Verwachte voordelen na implementatie

De volgende Kritische Prestatie Indicatoren geven een beeld van het succes van KISS. Deze KPI's worden uiteraard pas meetbaar zodra KISS in gebruik genomen wordt, maar de inhoud van de indicatoren geven een beeld van waar de kwaliteitsverbetering te verwachten is.

- Stijgend percentage direct antwoord (first time fix) en dalend percentage herhaalcontact.
- Hogere klanttevredenheid op: bejegening, gemak, snelheid.
- Kortere afhandeltijd.

Basisfunctionaliteiten KISS



Nieuwsfeed

- Actueel nieuws uit eigen gemeente
- Werkinstructies voor KCC



Notities

- Mogelijkheid om direct digitaal te noteren
- Notities kunnen gemakkelijk worden gedeeld



Zoekfunctie

- In verschillende bronnen zoeken naar product-informatie
- Smoelenboek



Klantbeeld bekende klanten

- Contacthistorie
- Zaakhistorie



Contactverzoek aanmaken

- Inzicht in openstaande contact verzoeken
- Gerichte terugbelverzoeken aan collega's
- Maatwerk: proces specifiek.



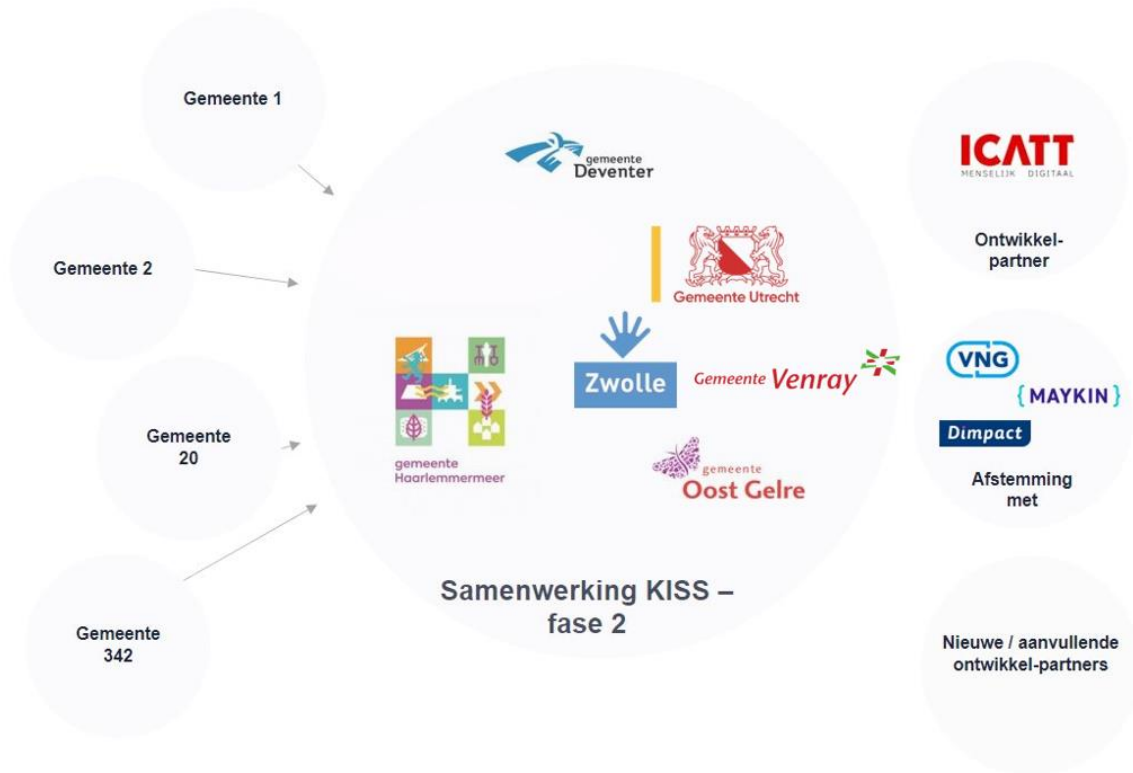
KISS ondersteunt bij de registratie

- Vastleggen van vraag/antwoord
- Koppelen van contact aan zaak
- Automatische logging ondersteunt registratie



Samenwerking

3. KISS Samenwerking



Is meer dan alleen software code

1. Huidige samenwerking codebeheer.
2. Voor doorontwikkeling extra gemeenten nodig!!
3. Meepraten landelijke standaarden
4. Kennisuitwisseling rondom implementatie

Rollen in de samenwerking

Stuurgroep

Strategische koers en financiën. Momenteel afdelingshoofden van Zwolle, Deventer, Utrecht, Haarlemmermeer en Dimpact.

Kerngroep

De kerngroep draagt actief bij aan de organisatie rondom de samenwerking en is de schakel tussen uitvoering en strategie. De kerngroep komt één keer per week online samen. Één keer per maand is er een fysieke bijeenkomst van 9:00 tot 13:00.

Product Owner

Centraal aanspreekpunt over functionaliteiten KISS en eigenaar van de product backlog. Prioriteert welke functionaliteit als eerste gebouwd wordt, in principe op basis van de hoogste verwachte waarde voor de gebruikers.

Expertgroep

- Samen met de Product Owner stuurt op de realisatie van de centrale backlog
- Geeft input voor de prioritering van die activiteiten
- Test de nieuwe functionaliteiten
- Levert input voor afstemming met marktpartijen
- Werkt mee aan het verbeteren van de onderlinge samenwerking
- Bijwerken documentatie, handleidingen

Overige rollen

De omvang en inzet van deze rollen moet nog worden vastgesteld:

- solution architect
- business analyst
- ondersteuner

Rol juridische entiteit en markt(partijen)

De samenwerkende gemeenten worden ondersteund door een juridische entiteit en verschillende marktpartijen. Juridische entiteit vervult een faciliterende rol die ondersteunend is, deze partij voert de financiële en contractuele administratie uit. Daarnaast gebruiken we expertise van marktpartijen om ons bij de ontwikkeling van KISS te ondersteunen.

Juridische entiteit (nu: Dimpact)

Voor een bepaalde periode pakt één van de deelnemende gemeente de rol van collectief opdrachtgever naar de leverancier. De gemeente draagt bij aan:

- Inkoop van ontwikkelcapaciteit en projectmanagement op de ontwikkeling;
- Contractmanagement te voeren namens gemeenten;
- Financiële afhandeling (facturatie) richting zowel gemeenten als leverancier(s).

Markt(partijen)

De externe expertise uit de markt en de marktpartijen spelen een belangrijke rol in het KISS ecosysteem. De samenwerking met de markt manifesteert zich op drie onderdelen:

- Codebeheer;
- Consultancy en implementatiebegeleiding;
- Hosting en Beheer;
- Functionele ontwikkeling in opdracht;
- Haven omgeving voor samenwerking KISS (mogelijk tijdelijk);

Op welke manier kan je meedoen aan KISS

	Minimaal	Midden	Hoog
Financiële bijdrage voor veilig en beschikbaar houden van de code	☒	☒	☒
Aanleveren nieuwe wensen tbv doorontwikkeling functionaliteiten KISS (passend bij productvisie)	☒	☒	☒
Actief meewerken (invloed uitoefenen) in uitwerken nieuwe functionaliteiten KISS (door Architect of Kerngroep-lid)		☒	☒
Sturing op lange termijn visie door deelname in stuurgroep of PO-rol			☒

Wil je meer informatie over het aantal uren wat je nodig hebt voor midden of hoge inzet, neem dan contact op met de kerngroep.



Meer informatie op

- [Pleio Common Ground - Team KISS](#) (informatie samenwerking en aankondigingen bijeenkomsten)
- <https://github.com/Klantinteractie-Servicesysteem> (productinformatie (technisch) KISS)
- Website: <https://www.kiss-klantcontact.nl/>



Kosten

4. Kosten

Als collectief betalen deelnemende gemeenten gezamenlijk een financiële bijdrage voor KISS. Kosten voor beheer en ondersteuning bedragen € 86.500,00 per jaar, een ontwikkelsprint kost € 24.000,00. Om deze kosten te verdelen, streven we in 2025 naar meer deelnemende gemeenten. Afhankelijk van het aantal deelnemende gemeenten kunnen we sprints uitvoeren. Het beschikbare budget is leidend voor wat we in 2025 kunnen realiseren.

We hebben hulp nodig voor doorontwikkeling

Hoewel er inmiddels een volwaardig product staat, is het doel van deze samenwerking nog niet bereikt. Er is meer ontwikkelbudget nodig om KISS verder te verbeteren. Met als doel: goed genoeg functioneren om de KCC-werkomgeving van Nederland te worden.

	Aantal inwoners	Richtlijn financiële bijdrage gemeente
Grootste gemeenten	Vanaf 300.000 inwoners	€ 50.000
Grote gemeenten	Van 100.000 tot 300.000 inwoners	€ 25.000
Middelgrote gemeenten	Van 50.000 tot 100.000 inwoners	€ 17.500
Kleine gemeenten	Tot 50.000 inwoners	€ 10.000

Kosten uitgesplitst

KISS beheer	Kosten
Codebeheer	€ 30.000
Jaarlijkse audit	€ 10.000
Bewaken ontwikkeling KISS (PO minimale inzet 0,22 fte X 32 weken (extern tarief)	€ 32.000
Monitoren van de landelijke innovaties en deze vertalen naar KISS	€ 2.000
Totaal	€ 74.000

Ondersteuning	Kosten
Financiën, Juridische zaken en inkoop	€ 12.500
Totaal	€ 86.500

Community activiteiten		Kosten
Product Owner (extern tarief)	8 uur per sprint	€ 1.000
Architect (extern tarief)	8 uur per sprint	€ 1.000
Kosten leverancier ontwerpen, bouw, testen – per sprint	4 weken	€ 22.000
Totaal per sprint		€ 24.000



5. Benieuwd naar de mogelijkheden?

Neem gerust contact met ons op! We zijn nog op zoek naar geïnteresseerde gemeenten die zich willen aansluiten bij de KISS community. Neem vrijblijvend contact op om de mogelijkheden te onderzoeken.

Kernteam KISS

Marius van Dam (marius.van.dam2@utrecht.nl) Product Owner

Dino Zecic (d.zecic@deventer.nl)

Lars Zoete (l.zoete@zwolle.nl)

Hans Peters (hans.peters@haarlemmermeer.nl)

Marjolein Kroner (m.kroner@oostgelre.nl)

Ger Vervoort (ger.vervoort@venray.nl)

Marcel Schreurs (m.schreurs@utrecht.nl)

Martin de Bijl (martin.debijl@dimpact.nl)