



# MijnZaken



Omnichannel

# We have a dream



Werkgroep  
Omnichannel  
2020-2021

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

Dat wij echt luisteren naar onze burgers en onze beloften ook nakomen

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 burgers -we doen het in één keer goed

Dat onze leveranciers ons ondersteunen bij een hoogwaardige kwalitatieve klantgerichte service

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

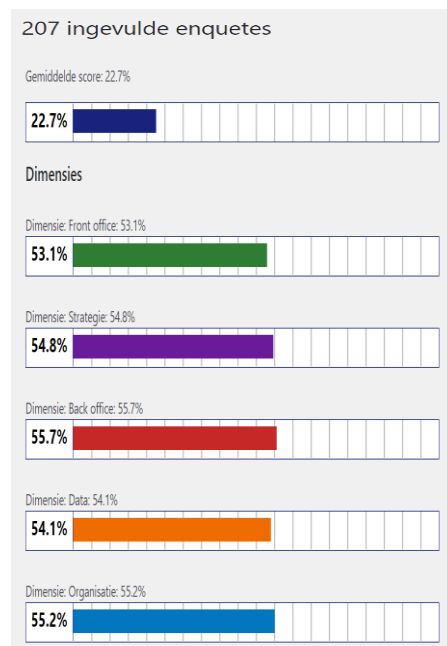
Dat wij alleen maar bevlogen en betrokken medewerkers hebben die werken vanuit een samengesteld klantbeeld



## Deel 1. Beschrijving Omnichannel aanpak



## Deel 2. Volwassenheidsscan Omnichannel



## Deel 3. Toolkit 2.0 Praktijkvoorbeelden



## Deel 4. Referentiearchitectuur samengesteld Klantbeeld en MijnZaken

**GEMMA Online**

GEMMA referentiearchitectuur ▾ Common Ground & Gegevenslan

**Thema Omnichannel**

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

Inwoners en ondernemers maken gebruik van offline kanalen er gemeenten en inwoners en ondernemers verloopt mede door he 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..



OMNICHANNEL

Zoeken



[Home](#)

[Agenda](#)

[Over de community](#)

[Aanmelden](#)

[Contact](#)

## Community Omnichannel


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

[MEER OVER DE COMMUNITY](#)





# Veel statusvragen actief bij gemeenten

A background image showing a person's silhouette from behind, looking at a wall covered with many white question marks of various sizes. The person is wearing a dark jacket.

Hoe staat het met de behandeling van mijn aanvraag?

Wat is de doorlooptijd?

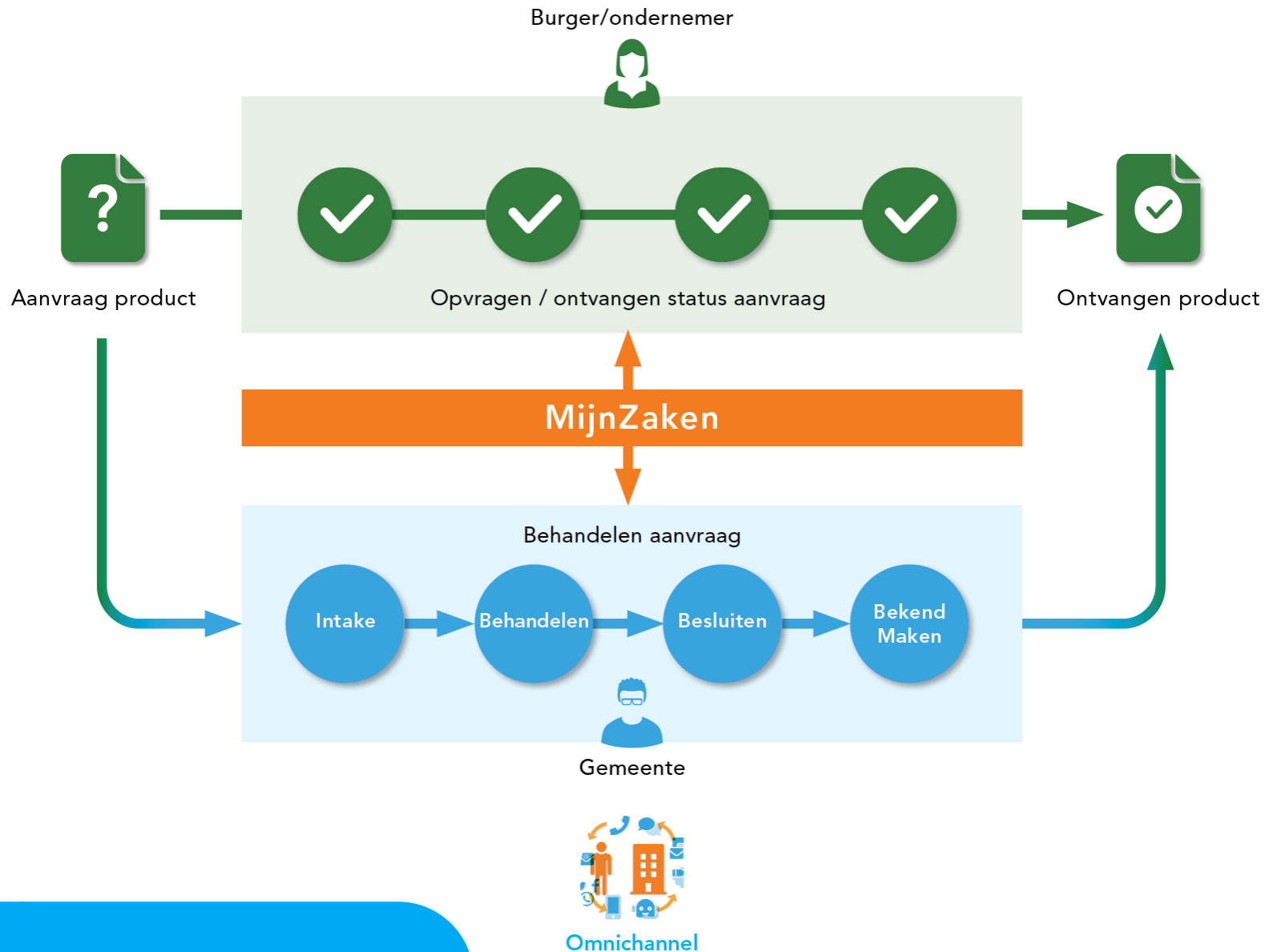
Kunnen jullie mij op de hoogte houden?

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** functie omvat die statusinformatie 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.

2022 Samenwerking: 4 pilotgemeenten en hun 15 leveranciers – multidisciplinaire teams

		  gemeente Weststellingwerf  OWO gemeenten	 gemeente Ooststellingwerf	 GEMEENTE TILBURG
---	--	--	---	---

# Voordelen burgers en medewerkers (gemeente)

## Burgers:

- Voorkomen van herhaalverkeer (onnodige contacten)
- Pro-actief inspelen op de klantvraag & personalisatie (kanaalgedrag)
- Kanaal naar keuze; persoonlijk of digitaal
- Gemak: worden beter geholpen en ontzorgd;
- Weten altijd waar ze aan toe zijn door transparante processen (vertrouwen)

## Medewerkers/gemeente:

- Zaakgericht werken; biedt ondersteuning
- Kostenbesparing

*Als MijnZaken verder ontwikkelt in de organisatie is er meer tijd over voor maatwerkvragen*



# User stories MijnZaken



Telefoon



Balie



Internet

***Ik wil MijnZaken  
opvragen  
via een medewerker***

***Ik wil MijnZaken opvragen  
via selfservice***

## Techniek

- Geen systeem maar functionaliteit
- Bouwblok omnichannel referentiearchitectuur
- Zaakgericht werken
- Inzichten optimalisatie werkprocessen en (koppeling) systemen

## Juridisch

- Voldoet en wet en regelgeving (autorisatierechten)
- Duidelijke (juridische) overheidscommunicatie
- Statusinformatie ook ketenoverstijgend

## Gebruikerservaring

- Transparantie status-informatie op één scherm
- Gebruikersproof (testing)
- Gebruiksvriendelijk
- Uniformiteit interface: Gebruik NLDesign componenten met eigen huisstijl

**MijnZaken = veel te kopiëren/deelbaar voor andere gemeenten en overheidsorganisaties**



# Ik wil meedoen? Wat zijn de randvoorwaarden?

- Bestuurlijke draagvlak – visie dienstverlening/GO
- Zaakgericht werken (standaard VNG)
- Interface MijnZaken; we streven naar één uitstraling en gebruikerservaring
- Digitale identificatie koppeling voor digitale kanaal
- Keuze casus (keten overstijgende)
- Dit doen we samen met leveranciers, partners en VNG Implementatieondersteuning
- Goede energie is een must

We benutten optimaal wat gemeente in huis heeft!

**MijnZaken,**  
via een kanaal naar  
keuze aangeboden aan  
burgers en bedrijven

Social Media kanalen  
zijn uitgesloten.

**MijnZaken**  
heeft ook potentie voor  
pilots in andere  
(digitale) kanalen?



# Wanneer kan ik meedoen?

## Q4 2022

- Dec. 2022 inventariseren interesse MijnZaken

## Q1 2023 (jan- maart 2022)

- Haalbaarheid randvoorwaarden - 0-meting en service blueprint

## Q2 –Q3 2023 – START pilotfase

- Hackathon - prototype
- Testomgeving- sprints
- Intervisiebijeenkomsten - bijstellen prototype/service blueprint

## Q4 2022 – Q1 2024- MVP fase

- Handreiking MijnZaken door 4 pilotgemeenten – publicatie in Q1 2023
- Doorontwikkeling 4 pilotgemeenten ondersteunen team VNG





Stuurgroep

**Zakia Boucetta**  
Programmamanager Omnichannel,  
projectleider MijnZaken



**Paul Jansen**  
Enterprise Architect



**Marc van Bokhoven**  
Service Design &  
gebruikersonderzoeken



**Jos Kester**  
Enterprise Architect



**Lara Verheugen**  
Projectmedewerker



**Maria van Andel**  
Duidelijke overheidscommunicatie



**John van Dijk**  
Leveranciersmanagement



**Eric Schuselaar**  
Business analyst,  
MijnOverheid



**Elbert Bloemink**  
AVG &  
autorisatierechten



**Jule Hintzbergen**  
Privacy & Security

# VNG Team MijnZaken

ondersteunt gemeenten met hun leveranciers

# MijnZaken mede mogelijk gemaakt door:





## Wil je meedoen?

Vraag een oriëntatiegesprek aan - zie het formulier!

Uitnodiging online tafels voor en door bestuurder.  
zie de uitnodiging

Ga ook in gesprek met jouw leverancier(s)!

Veel inspiratie, kennis en interactie vandaag bij de deelsessies!