

# Klantgedreven omnichannel dienstverlening

Met “mijn zaken”



**Elke dag maken we ons sterk voor gezonde en gelukkige Tilburgers**

**Klantgedreven dienstverlening is:**

1. Aansluiten op de situatie van inwoners en ondernemers
2. Standaard als het kan en maatwerk waar nodig
3. Klant bepaalt het kanaal

Daarvoor weten we waar onze klanten zijn, kennen we hun behoefte. En zijn we voor iedereen toegankelijk.



## Inzichten uit onderzoeken\*

- Mensen missen overzicht
- Ze zijn onzeker in hun contact met de overheid
- Ze hebben behoefte aan bevestiging
- Ze hebben behoefte aan persoonlijk en eenvoudig contact met de overheid
- Ze schakelen veel informele hulp in
- Persoonlijk contact hangt af van bejegening, niet van kanaal
- Doen vermogen kan voor iedereen tijdelijk laag zijn

Mijn  
Zaken

\*Bron klantreizen Tilburg en onderzoek mens centraal ministerie van algemene zaken





## Landelijke ontwikkelingen

- Versterking gemeentelijke dienstverlening naar aanleiding van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK) | VNG
- Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer - Digitale Overheid
- Overheidsbrede Werkagenda voor de publieke dienstverlening | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl
- Positionpaper-dienstverlening.pdf (vng.nl)
- Omnichannel-dienstverlening | VNG Realisatie
- Digitale inclusie | VNG

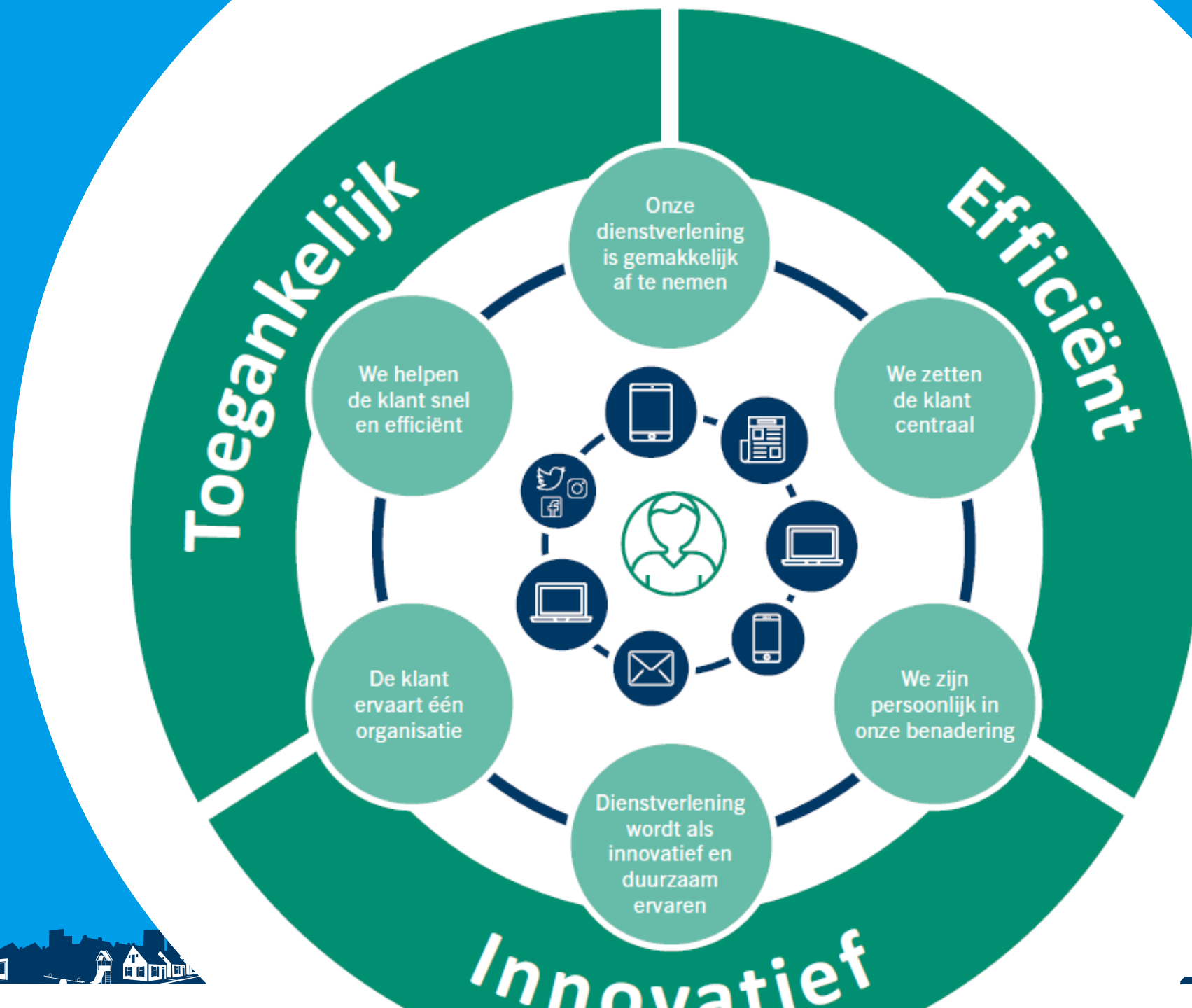


# De reis naar Klantgedreven Dienstverlening





TILBURG



## Hoe wordt je klantgedreven?

### 1. klantsysteem

- Op het juiste moment en via het juiste kanaal inspelen op klantbehoeften

### 2. kanaalintegratie

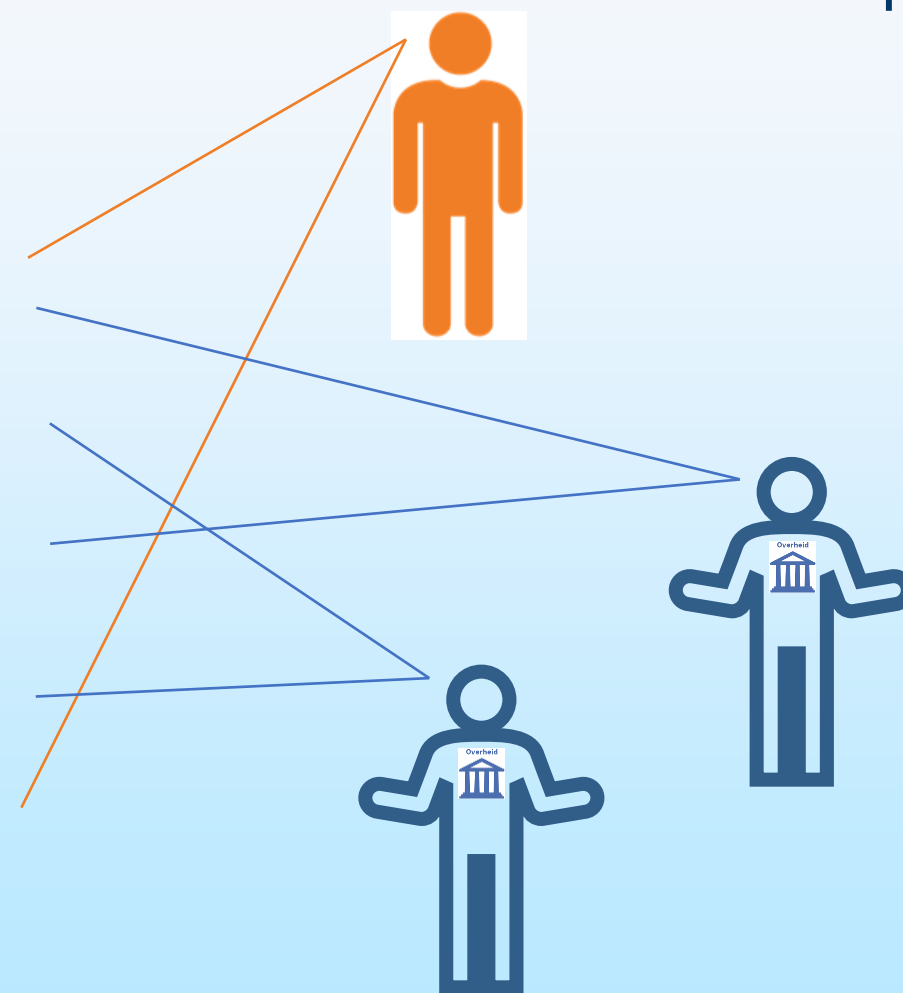
- Alle klantcontacten gebundeld: balie, telefoon, website, e-mail, socials

### 3. klantbeeld

- Verbindt bestaande systemen en databronnen
- Een volledig klantbeeld voor collega's én inwoners en ondernemers



# Werken met klantbeelden





A photograph of two women in a modern office environment. The woman on the right, with blonde hair, is holding a tablet and looking at it with a slight smile. The woman on the left, with dark hair tied back, is looking at the tablet. They are both wearing business casual attire. The background is blurred, showing office lights and a window.

### Om dit te bereiken gaan we:

- Interacties centraal in onze organisatie zetten
- Werken met klantbeelden
- Samen leren: hierin staat het Tilburgse dienstverlenings DNA centraal.
- Experimenteren (innoveren) met nieuwe manieren van dienstverlening

## Pilot ProductDienstStatus Tilburg

A photograph of a man and a woman sitting at a desk in an office, looking at a computer monitor. A young child with blonde curly hair is peeking over the back of a white office chair in the foreground, looking towards the camera. The office environment includes a desk with papers, a computer monitor, and a window in the background.

**Van** klanten en collega's die niet weten wat de status is van een laatste contact

**Naar** een persoonlijke benadering en klanten en collega's die op de hoogte zijn van de laatste stand van zaken

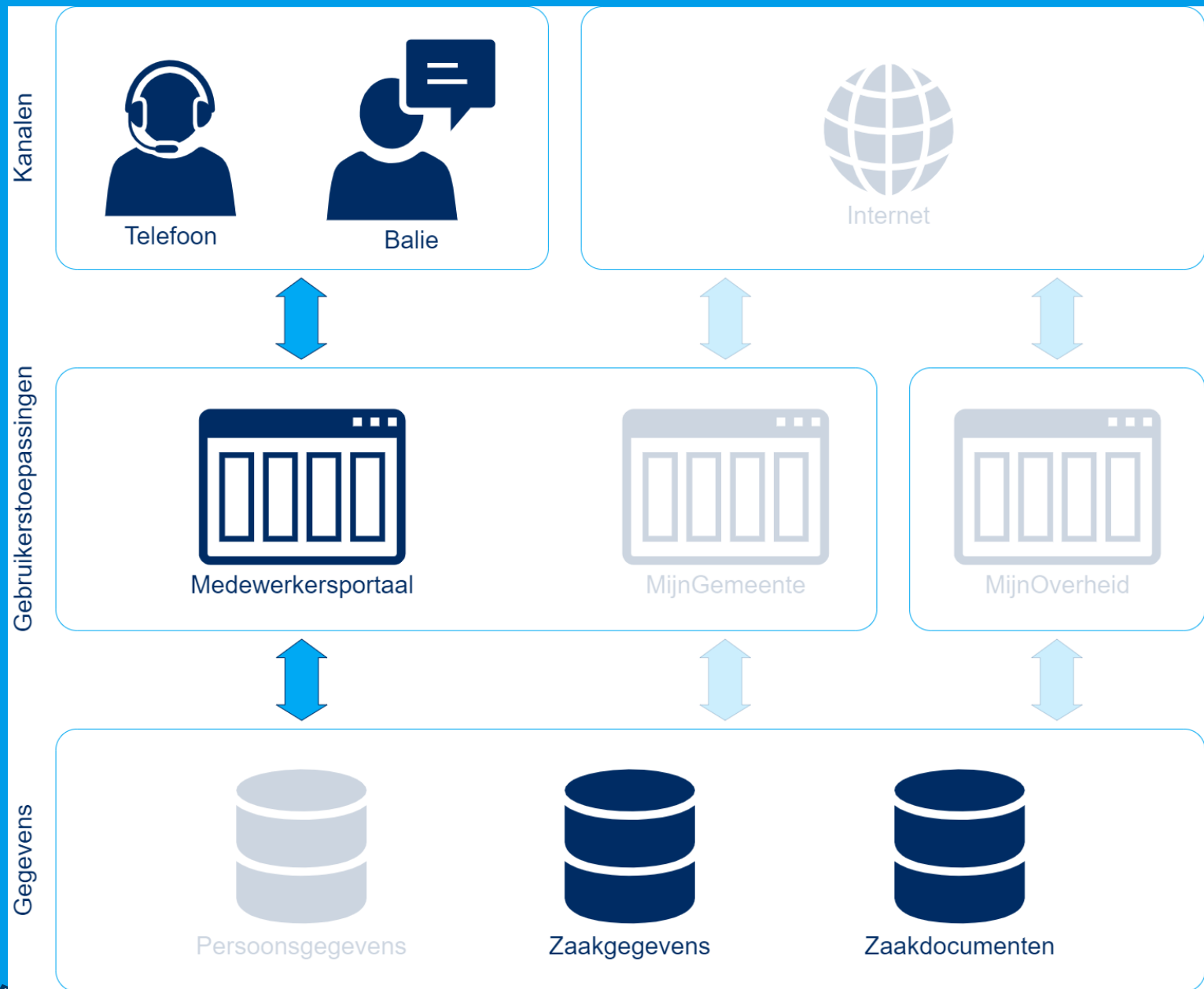
## Focus pilot Tilburg

- Klachtafhandeling als use case voor MijnZaken
- CRM systeem gevoed met informatie uit zaaksystemen via Bevraging API
- CRM systeem met integraal klantbeeld als portaal voor KCC medewerker



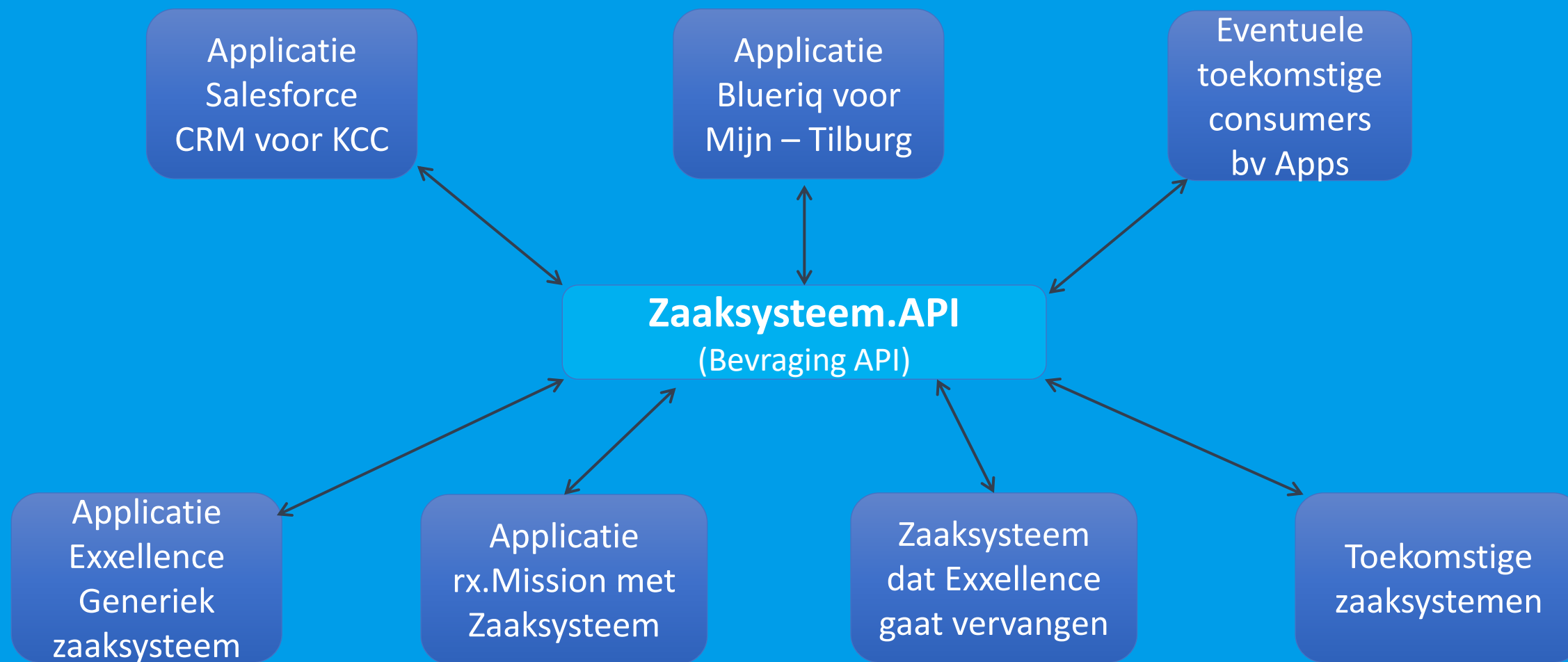
# Focus pilot Tilburg

## Casus: Klachtafhandeling





# Bevraging API voor diverse clients en meerdere zaaksystemen





## Doel/bijdrage MijnZaken

- (KCC) Medewerker kan makkelijker en sneller vragen over voortgang beantwoorden
- Verminderen van het aantal vragen door burgers over de voortgang van hun klacht
- Verhogen van tevredenheid bij burgers door ze tijdig te informeren over de voortgang.



## Aanpak pilot MijnZaken

- Voorbereiding / Verkennen opdracht
- Hackaton (1<sup>e</sup> prototype)
- Realisatie Minimum Viable Product (MVP) (2<sup>e</sup> prototype)
- Implementeren en borgen



## Aanpak pilot MijnZaken - Voorbereidingsfase

- Verkennen van de opdracht
- Bepalen van de use case
- Bepalen oplossingsrichting
- Uitwerken ontwerp/startarchitectuur (in potlood)



## Aanpak pilot MijnZaken - Hackaton

- Bouwen realiseren voorlopig ontwerp
- Realisatie in 4 dagen
- Met implementatiepartners en leveranciers
- Resultaat: 1<sup>e</sup> prototype



## Aanpak pilot MijnZaken - Hackaton

- Input voor definitief ontwerp
- Inzicht in mogelijkheden en onmogelijkheden
- Vertrekpunt voor het vaststellen van de Minimum Viable Product (MVP)





## Aanpak pilot MijnZaken - Minimum Viable Product (MVP)

- Uitvoeren van klantreizen
- Procesanalyse
- Opstellen Service Blueprint met ideale klantreis
- Vaststellen nieuwe werkwijze voor klachtafhandeling
- DPIA
- Bouw en realisatie 2<sup>e</sup> prototype = MVP



## Aanpak pilot MijnZaken - Aandachtspunten

- Niet alleen techniek
- Plaats je in de schoenen van de klant/inwoner
- Commitment



# Het perspectief van een leverancier

**Wouter Trumpie**  
Chief Architect, Publieke Sector



# Wie is Salesforce?

*De Cloud Solution Pionier*



## Enterprise Cloud Solutions

Geen Hardware/Software

Volledig schaalbaar

**Automatische Updates 3x/jaar**

Snelle Implementatie



## Customer Success Platform

**Standaard toepassingen**

AppExchange

Ingebouwde ondersteuning voor Mobiel,  
Sociale media & Analytics



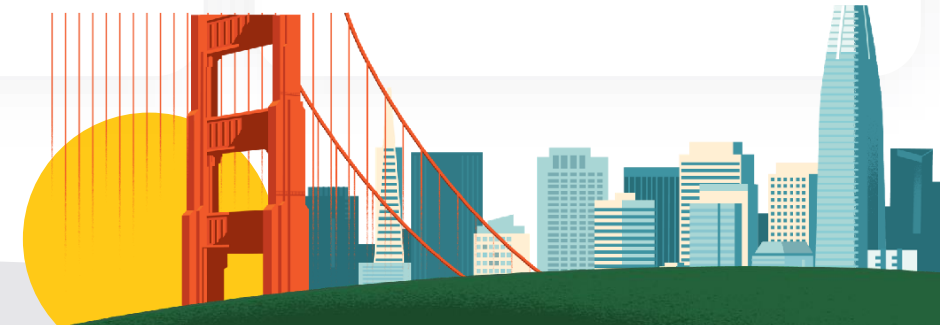
## Historie van Innovatie

#1 CRM Bedrijf Wereldwijd (Gartner)

Meest Innovatieve bedrijf (Forbes x 8 jaar)

1:1:1 Filantropie Model

Sustainability voorop



# Daarom “de Mens Centraal” bij digitale transformatie



**INWONERS  
VERWACHTEN HET**



**MEDEWERKERS  
HEBBEN HET NODIG**



**HUIDIGE ONTWIKKELINGEN  
VERSNELLEN DIT PROCES**



## Openheid en partnerschap de basis voor success



# Wat hebben we geleerd?



SAMENWERKEN

HERGEBRUIK

EVENT DRIVEN  
ARCHITECTURE

PLATFORM





## Meer weten over Salesforce binnen de overheid?



**1**

**Innovatie - 3 x release per jaar (geen upgrade pijn)**

**2**

**Standaard + uitbreidbaar. Rijke standaard functionaliteit, uitbreidbaar en configureerbaar**

**3**

**Open. Modulair platform, open en transparantie met Event Driven Architectuur en standaard API's**

# Hoe personaliseert de Gemeente Tilburg contact met burger en bedrijf?



**BRIGHTFOX**  
SALESFORCE COMPETENCE CENTER



## Scan de QR code voor meer informatie



# Thank You





# MijnZaken 27-09-2022



**Jesse Leemput, strategisch adviseur Tilburg**

E. [jesse.leemput@tilburg.nl](mailto:jesse.leemput@tilburg.nl)

**Ibrahim Bahadin, projectleider MijnZaken**

E. [ibrahim.bahadin@tilburg.nl](mailto:ibrahim.bahadin@tilburg.nl)

**Wouter Trumpie, chief architect Salesforce**

E. [wtrumpie@salesforce.com](mailto:wtrumpie@salesforce.com)



Mede tot stand gekomen  
door:

