



Klantgedreven (omnichannel) dienstverlening

Met "MijnZaken" (Track&Trace voor overheidsdienstverlening)

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

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



De reis naar Klantgedreven Dienstverlening



TILBURG

*"We hebben geen
zicht op met wie
inwoners contact
hebben gehad"*
(KCC)

*"Wij vragen aan de
klant welke zaken
ze bij ons hebben
lopen"* (W&I)

*"Klanten zien
niets, wij zijn een
grote black box"*
(E&A/W&I)



Klantgedreven dienstverlening: 3 kernwaarden



Omnichannelstrategie: 3 thema's

1. klantsysteem

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

2. kanaalintegratie

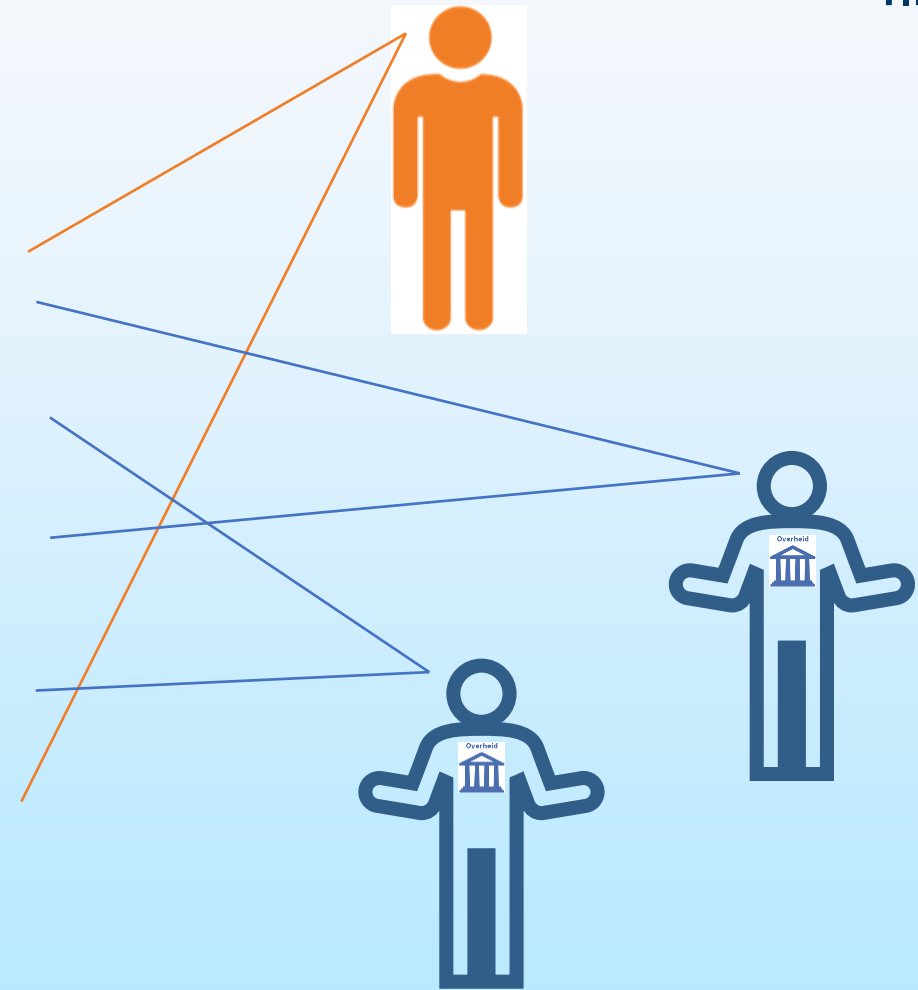
- Alle klantcontacten gebundeld: balie, telefoon, website, e-mail, socials, chat

3. klantbeeld

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



Werken met klantbeelden





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

Daarom “de Mens Centraal”



TILBURG



**INWONERS
VERWACHTEN HET**



**MEDEWERKERS
HEBBEN HET NODIG**



**HUIDIGE ONTWIKKELINGEN
VERSNELLEN DIT PROCES**



Pilot MijnZaken Tilburg



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 ...en de stappen die nog volgen...

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

Mijn
Zaken

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



Focus pilot Tilburg

- Klachtafhandeling als use case voor MijnZaken
- CRM systeem gevoed met informatie uit zaaksystemen via ZGW API (CommonGround)
- Integraal klantbeeld als portaal voor KCC medewerker



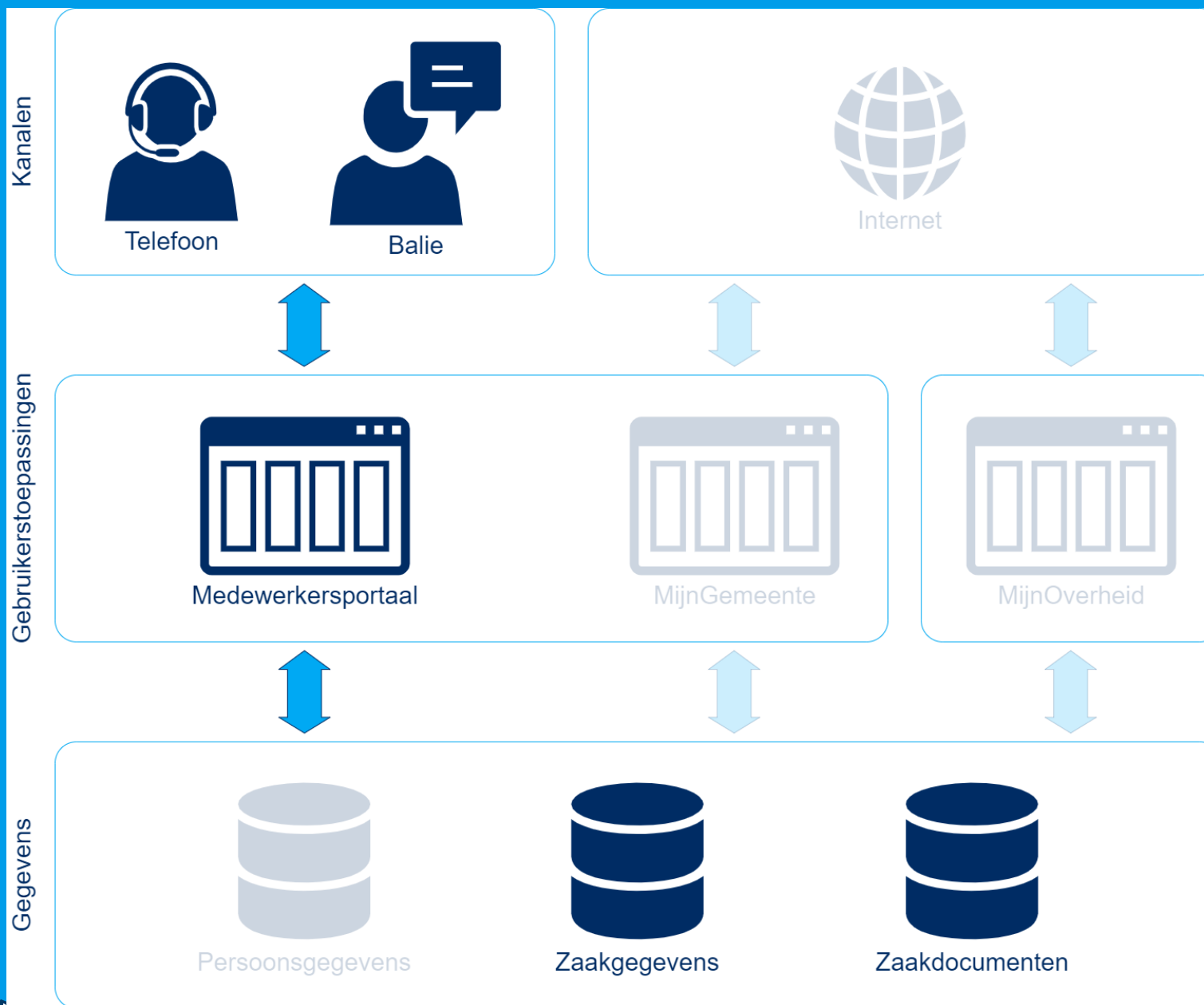
Doel/bijdrage MijnZaken

- (KCC) Medewerker kan makkelijker en sneller vragen over voortgang en verdere afhandeling beantwoorden
- Verminderen van het aantal vragen door klanten over de voortgang van hun klacht
- Minder verstoringen in de backoffice (doorverbinden of terugbelnotitie)
- Verhogen van tevredenheid bij klanten door ze tijdig te informeren over de voortgang.



Focus pilot Tilburg

Casus: Klachtenafhandeling



TILBURG



Aanpak pilot MijnZaken



Aandachtspunten




- Plaats je in de schoenen van de klant/inwoner
 - Wat zou hij moeten/willen weten?
- Niet alleen maar techniek, maar ook houding en gedrag, procesafspraken en ...
 - “ik doe maar een dotje...” (bij het invullen van de verplichte velden in het zaaksysteem)
- Commitment
 - opdrachtgever,
 - leveranciers,
 - architectuur,
 - toekomstige gebruikers



Hoe gaat dat werken ?





MijnZaken

Statushistorie

-  **Ontvangen** ^
 De klacht dient binnen **1 werkdag** toegewezen te worden aan een klachtbehandelaar.
 Volgende stap(pen): **Aan behandelaar toegewezen** **Afgebroken**
 09-02-2023 14:55
-  **Aan behandelaar toegewezen** ^
 De klacht is toegewezen aan een klachtbehandelaar. De klant dient binnen 2 werkdagen gecontacteerd te worden voor een verduidelijkingsgesprek.
 Volgende stap(pen): **In behandeling genomen**
 15-02-2023 11:10
-  **In behandeling genomen** ^
 De klacht is nog niet in behandeling genomen.



Klant Kanalen

-   Telefoon/ chat
-  Email
-  Webform

Salesforce
Kanaalintegratie + Klantherkenning

ZGW API

Zaaksysteem (OpenZaak) Zaakbeheer ↔ **FileNet Document-beheer**

↑ ↓ **Zaken/Autorisatie Besluiten** ↑ ↓ **Documenten Meta-data**





Scenario



Klant belt KCC
14013

Klantherkenning
en oproepen
klantkaart



TILBURG

GEMEENTE TILBURG UAT

Zoeken...



Tilburg Service Con...

Accounts

D.J.N. Zijlstra

Persoonsaccount
D.J.N. Zijlstra

+ Volgen **Zaken zoeken** Bewerken Verwijderen

Geslacht: Man
Geboortedatum: 28-01-1980
Postadres: [redacted]
Mobiel: [redacted]

Details Gerelateerd Contactmomenten Service

Accounteigenaar	A. Agent 1	BSN	[redacted]
Accountnaam	D.J.N. Zijlstra	Geslacht	Man
Omni-Channel	Nicolaas	Geboortedatum	28-01-1980
Beschikbaar voor telefoon		Taal	Nederlands
		Geheimhouding?	<input type="checkbox"/>
Nieuw (1)	Mijn werk (0)	Telefoon privé	[redacted]
CALL-0000004676		Mobiel	[redacted]
[redacted] D.J.N. Zijlstra		E-mail	[redacted]
Tel > KCC3 Burgerzaken		E-mail 2	[redacted]
2 min 19 s		E-mail 3	[redacted]

destraat 3



We hebben geen potentiële duplicaten gevonden van deze Account.

Er zijn geen duplicaatregels geactiveerd. Activeer duplicaatregels om potentiële duplicaatrecords te identificeren.

Activiteit Chatter Appointment



Filters: Alle tijden • Alle activiteiten • Alle typen

Vernieuwen • Alles uitvouwen • Alles weergeven

Aanstaand en achterstallig

Vraag over de status van mijn klacht 14:30 | 22 apr 2022
[redacted] heeft een e-mailbericht verzonden naar test_inwoners@tilb...

Meer weergeven

december • 2022 Afgelopen jaar

Ontvangstbevestiging 15:22 | 8 dec 2022
Laatst geopend 8 dec. 2022
test_afval@tilburg.nl heeft een e-mailbericht verzonden naar D.B.S. Zijlstra

november • 2021 2 jaar geleden

Ontvangstbevestiging 12:14 | 5 nov 2021

Klant belt KCC
14013

Klantherkenning
en oproepen
klantkaart

Vragen over
klacht

Opvragen
lopende zaken

Selecteer juiste
zaak



Zoeken...



Tilburg Service Con...

Accounts

D.J.N. Zijlstra

Persoonsaccount
D.J.N. Zijlstra

+ Volgen Zaken zoeken Bewerken Verwijderen

Geslacht: Man
Geboortedatum: 28-01-1980
Postadres: [blurred]
Mobiel: [blurred]

Details Gerelateerd Contactmomenten **Service**

Klantvragen (1)

1 item • Gesorteerd op Openingsdatum • Gefilterd op Type • een paar seconden geleden bijgewerkt

Onderwerp	Classificatie	Openingsdatum	Eigenaarnaam	Status
1 Aanvraag parkeervergunning	Subsidie	13-07-2022 11:07	Admin Brightfox	Gesloten

Alles weergeven

Externe zaken (6)

6 items • Gesorteerd op Openingsdatum • Gefilterd op Type • een paar seconden geleden bijgewerkt

Onderwerp	Zaaktype	Openingsdatum	Eigenaarnaam	Status
1 klacht traagheid systeem	Klacht	09-02-2023 14:54	Admin Brightfox	In behandeling genomen
2 Klacht medewerker	Klacht pilot VNG. Indiënen	05-09-2022 09:27	Tom Jaspers	
3 Kwijtschelding belasting	Kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Aanvragen	19-07-2022 12:47	Ibrahim Bahadin	
4 Folder aanvragen	Folders en formulieren. Aanvragen	21-04-2022 22:04	Admin Brightfox	
5 Energietoeslag aanvragen	Energietoeslag. Aanvragen	21-04-2022 22:03	Admin Brightfox	
6 Klacht wild parkeren	Klacht pilot VNG. Indiënen	21-04-2022 09:58	Admin Brightfox	

Alles weergeven

Interne zaken (0)

We hebben geen potentiële duplicaten gevonden van deze Account.

Er zijn geen duplicaatregels geactiveerd. Activeer duplicaatregels om potentiële duplicaatrecords te identificeren.

Activiteit Chatter Appointment



Filters: Alle tijden • Alle activiteiten • Alle typen

Vernieuwen • Alles uitvouwen • Alles weergeven

Aanstaand en achterstallig

Vraag over de status van mijn klacht 14:30 | 22 apr 2022
[blurred] heeft een e-mailbericht verzonden naar test_inwoners@tilb...
Meer weergeven

december • 2022 Afgelopen jaar

Ontvangstbevestiging 15:22 | 8 dec 2022
Laatst geopend 8 dec. 2022
test_afval@tilburg.nl heeft een e-mailbericht verzonden naar [blurred]

november • 2021 2 jaar geleden

Ontvangstbevestiging 12:14 | 5 nov 2021

Klant belt KCC
14013

Klantherkenning
en oproepen
klantkaart

Vragen over
klacht

Opvragen
lopende zaken

Selecteer juiste
zaak

Koppel voortgang
terug aan klant

Bijwerken klantkaart
en afsluiten



GEMEENTE TILBURG UAT

Zoeken...



Tilburg Service Con...

Hoofdpagina

D.J.N. Zijlstra

D.J.N. Zijlstra

00002204

Klantvraag / Zaak
1654406

+ Volgen

Bewerken

Klonen

Verwijderen

Recordtype wijzigen

Klantvraag / Zaakrecordtype
Zaak

Onderwerp
klacht traagheid systeem

Zaaktype
Klacht

Laatste synchronisatiedatum
14-02-2023 11:55

Klantvraag / Zaak-eigenaar
3F Admin Brightfox

Aan behandelaar toegewezen

In behandeling genomen

Status aanduiden als voltooid(e)

Persoonsinformatie

Naam
D.J.N. Zijlstra

Geboortedatum
28-01-1980

Voornamen
Dennis Johannes Nicolaas

Postadres
Tilburg
Nederland

E-mail

Telefoon privé

Mobiel

Status History

Documenten

Details

Activiteit

Gerelateerd

Statusthitorie



Ontvangen ^

De klacht dient binnen **1 werkdag** toegewezen te worden aan een klachtbehandelaar.

Volgende stap(pen): **Aan behandelaar toegewezen** **Afgebroken**



Aan behandelaar toegewezen ^

De klacht is toegewezen aan een klachtbehandelaar. De klant dient binnen 2 werkdagen gecontacteerd te worden voor een verduidelijkingsgesprek.

Volgende stap(pen): **In behandeling genomen**



In behandeling genomen ^

De klacht is nog niet in behandeling genomen.

Details van Klantvraag / Zaak

Zaaknummer
1654406

Zaaktype
Klacht

Onderwerp
klacht traagheid systeem

Beschrijving



TILBURG

Hoe nu verder ?

MijnZaken

Statushistorie

- Ontvangen**

De klacht dient binnen **1 werkdag** toegewezen te worden aan een klachtbehandelaar.

Volgende stap(pen): **Aan behandelaar toegewezen** **Afgebroken**

09-02-2023 14:55
- Aan behandelaar toegewezen**

De klacht is toegewezen aan een klachtbehandelaar. De klant dient binnen 2 werkdagen gecontacteerd te worden voor een verduidelijkingsgesprek.

Volgende stap(pen): **In behandeling genomen**

15-02-2023 11:10
- In behandeling genomen**

De klacht is nog niet in behandeling genomen.



KCC-14013

Klant Kanalen



- Telefoon/chat
- Email
- Webform

Salesforce
Kanaalintegratie + Klantherkenning

ZGW API

MijnGemeente

Zaaksysteem (OpenZaak)
Zaakbeheer

FileNet
Document-beheer

Zaken/Autorisatie Besluiten

Documenten Meta-data





**Webinar MijnZaken
Tilburg
17-02-2023**

Marjon van der Maat
(Afdelingshoofd Dienstverlening Tilburg)

Ibrahim Bahadin
(Projectleider MijnZaken)

