

# Even voorstellen

## **Niels Abbing**

Programma Manager

Virtueel Groningen



## **Jaap van Vliet**

Regisseur Samenwerking

Stuurgroep MijnZaken



# Visies op dienstverlening

Dimpact

(Trending Topic): OMNI CHANNEL

(Portfolio): OpenInwonerPlatform

Bijlage 1. Bronnen

Gemeente	Bronnen
Assen	Programmabegroting 2021 Visiedocument Toegang 2D Sociaal domein (2020) Lokale inclusie agenda- Assen voor iedereen (2020)
Bodegraven-Reeuwijk	Dienstverleningsconcept (2011)
Borger-Odoorn	Dienstverlening gemeente Borger-Odoorn Koers 2018
Deventer	Bestuursrapportage 2019-II
Enschede	Enschede zorgt dat het klikt. Visie op Dienstverlening Enschede 2017-2021
Gemert-Bakel	Dienstverleningsconcept 2018-2022
Groningen	Visie op dienstverlening 2022
Haarlemmermeer	Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie (nota van B&W, 2017) Programmabegroting 2019-2022
Horst aan de Maas	Collegeprogramma 2018-2022 (hoofdstuk 7),
Kampen	Visie op dienstverlening 2017
Landsmeer	Dienstverlening 2020 (2017)
Leeuwarden	Dienstverlening gemeente Leeuwarden 2016-2020. In verbinding & met gezond verstand

analyse van visies dienstverlening  
van Dimpactleden

## ANALYSE VISIE DIENSTVERLENING VAN DIMPACT-LEDEN

### 13 PRINCIPES VOOR DIENSTVERLENING

Dimpact

#### KLANT CENTRAAL



- De logica van de klant staat centraal, denken vanuit de leefwereld, mensgericht
- Creëer, flexibel, denken in oplossingen
- Resultatgericht
- Consistent
- Bezoenlijk, maatwerk
- Kennis van zaken
- Gebruik, boven verwachting
- Inspreken (vraag achter de vraag), mededelen, betrouwen, aandacht, respect, vriendelijke, attent, klant voelt zich gehoord en serieus genomen
- Afpraak is afspraak, we doen wat we beloven
- Aantrekbaar

#### TOEGANKELIJKER



- Eén loket, één duidelijk digitale ingang
- Meer kanalen beschikbaar (multichannel, omnichannel), aansluiten op het voorkeurskanaal
- Goed en snel de weg vinden, geen (digitaal) doolhof
- Dienstverlening dichtbij de klant
- Flexibel en tijdsafhankelijk

#### DUIDELIJK



- Duidelijke, begrijpelijke communicatie
- Duidelijk in afhandeling, klant weet waar hij moet zijn, wat van hem wordt verwacht, wat hij kan verwachten (servicenormen), heeft zicht op de doorloop
- Duidelijke afspreken (nodig voor effectieve samenwerking)

#### VERBETERN

Dienstverlening is nooit af. De begrippen 'maken', 'feedback', 'leren' en 'verbetereken' komen voortdurend voor en tonen aan dat gemeenten steeds meer inzetten op continu verbeteren, waarbij feedback van inwoners/ondernemers essentieel is.



#### GEMAKKELIJK

- Eenmalige uitnodig, of: prefill
- Gemak van online dienstverlening; zelf doen op het moment dat past, alles in 1x geregeld, directe levering
- Relevante informatie snel bij de hand

#### MINDER REGELS/EENVOUDIG



- Door minder regels wordt het eenvoudiger voor klanten te begrijpen het beter en kunnen meer zaken zelf regelen
- Medewerkers kunnen efficiënter werken
- Toetsen van regels met gezond verstand en menselijke maat

#### SAMEN



- Samenwerking met klanten
- Samenwerking intern
- Samenwerking met ketenpartners
- Samenwerking met de samenleving

#### PROACTIEF

Gemeenten willen niet alleen actief reageren op een klantvraag, maar de klant als het ware een stapje voor zijn door antwoorden op en aanpakking over zaken die van belang relevant zijn. En inzetten op preventie om zo de vraag om ondersteuning voor te zijn. Samen met hierbij is 'van uw klant', om proactiever en passender diensten te leveren.



#### OPEN

- Open houding in het contact
- Transparant in de afhandeling (geen black box)
- Open over bereikbaarheid: open kanalen (de multi/omnichannelstrategie)
- Open wat betreft informatie en gegevens (de transparante overheid/open data)
- Open naar de samenleving; sensitief (= weten wat er speelt) en open voor initiatieven

#### MAATWERK



Maatwerk is veel gekoppeld aan persoonlijk contact. Het is dan ook vermeld bij 'klant centraal'. Er is nog een extra dimensie, maar gemeenten zien dat door digitalisering van (standaard) diensten er meer ruimte ontstaat voor maatwerk waar dat nodig is.

#### BETROUWBAAR



Dit principe kent twee dimensies:

- Doen wat je belooft (onderdeel van 'klant centraal')
- Gemeenten zijn betrouwbare organisaties. Privacy en informatieveiligheid zijn goed geborgd. Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonlijke gegevens

#### SNEL

- Online zaken doen (digitaal, terzijde)
- Digitale afhandeling

Het dienstverleningsproces: wat snel kan gaat snel, klaar terzijde u wacht, niet onnodig wachten, directe beantwoording van vragen, werken met vernieuwde termijnen, geautomatiseerde, delegatieve afhandeling.



#### EFFICIËNT

- We doen het in één keer goed
- Eenmalig vastleggen & meervoudig gebruik
- Meer zelfservice (meer online diensten)
- Stroomlijning van dienstverleningsprocessen (lean)
- Samenwerking op orde (te samen)

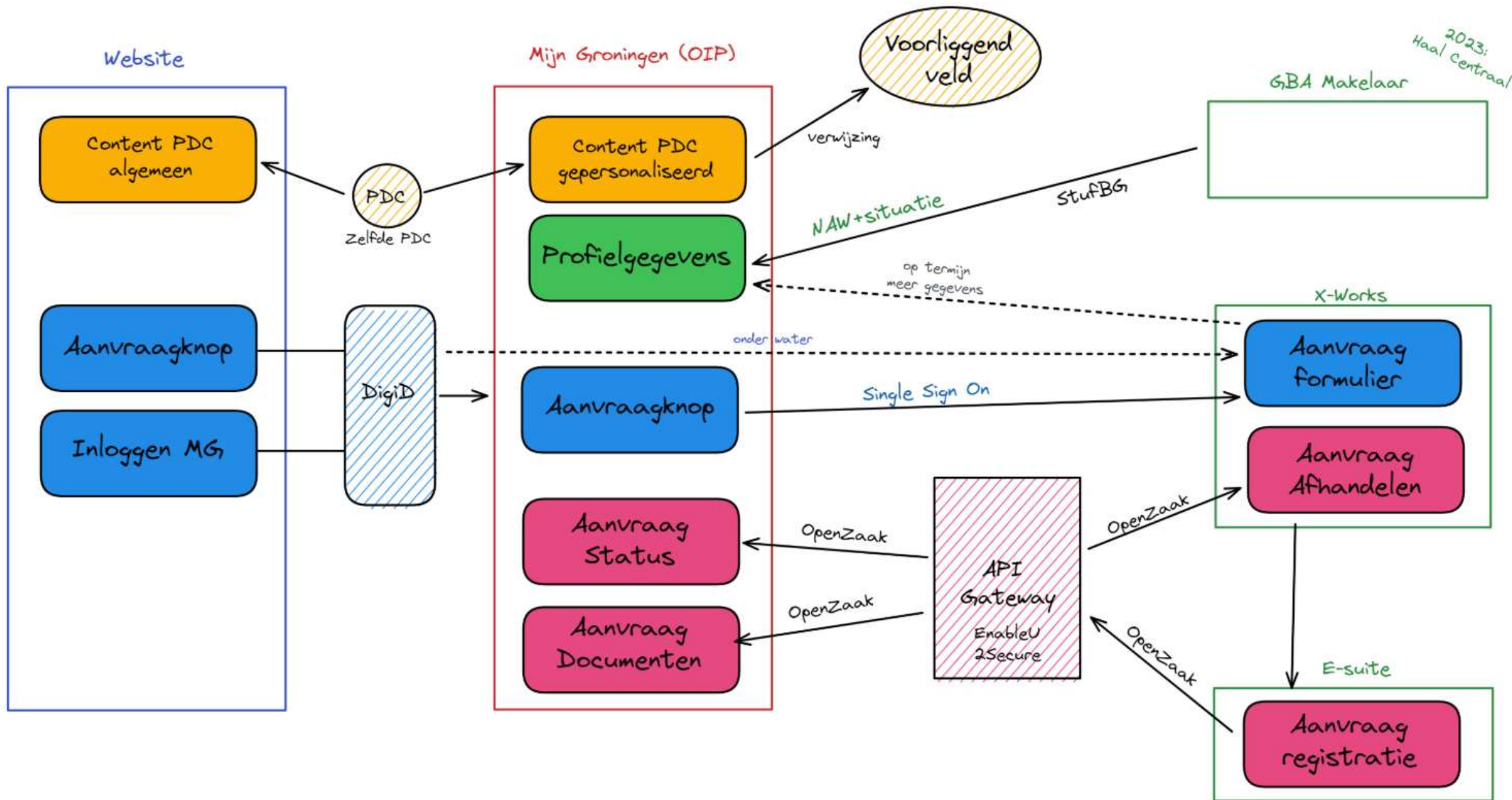
# Samen realiseren?

opnemen in de Backlog van OIP?

**Dimpact**

- ZGW API standaard
- Geen ontwikkeling
- Zelfde backlog Dimpact / VNG
- Check referentie architectuur
- Praktijkcasus in Groningen
  
- **“ We hoeven niets te doen en we doen het al” ....**







- Aanvraag
- Uw vergunning
- Status
- Contact
- Documenten

↑ Terug naar boven

# Aanvraag Aanwezigheidsvergunning Speelautomaten

<b>Zaaknummer</b> 31-03-2022	<b>Datum</b> 31-03-2022	<b>Status</b> In behandeling	<b>Documenten</b> 3 documenten
---------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

<b>Aanvrager</b>	Voornaam Achternaam
<b>Ontvangstdatum</b>	31-03-2023
<b>Wettelijke termijn</b>	30-04-2023

## Status

- 20 april Aanvraag ontvangen
- 4 mei In. behandeling
- 25 mei Aanvraag afgehandeld

[Bekijk uw vergunning](#)

## Documenten

	File name (pdf, 2MB)	22-02-2022
	File name (png, 2MB)	07-02-2022

Lopende aanvragen

Afgeronde aanvragen

↑ [Terug naar boven](#)

## Mijn aanvragen

Hier werkt u samen met uw contactpersonen aan uw doelen.

### Lopende aanvragen

Toon als

Grid ▾

Filter op

Domein ▾

Zoeken

Zoek op trefwoord 🔍

#### Bijzondere bijstand

Status

Ontvangen

Ontvangstdatum

31-03-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

#### Inkomenstoeslag

Status

Ontvangen

Ontvangstdatum

08-11-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

#### Dolor

Status

Ontvangen

Ontvangstdatum

21-09-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

#### Venenatis

Status

Ontvangen

Ontvangstdatum

07-05-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

#### Fusce

Status

Ontvangen

Ontvangstdatum

03-12-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

#### Inceptos Ornare

Status

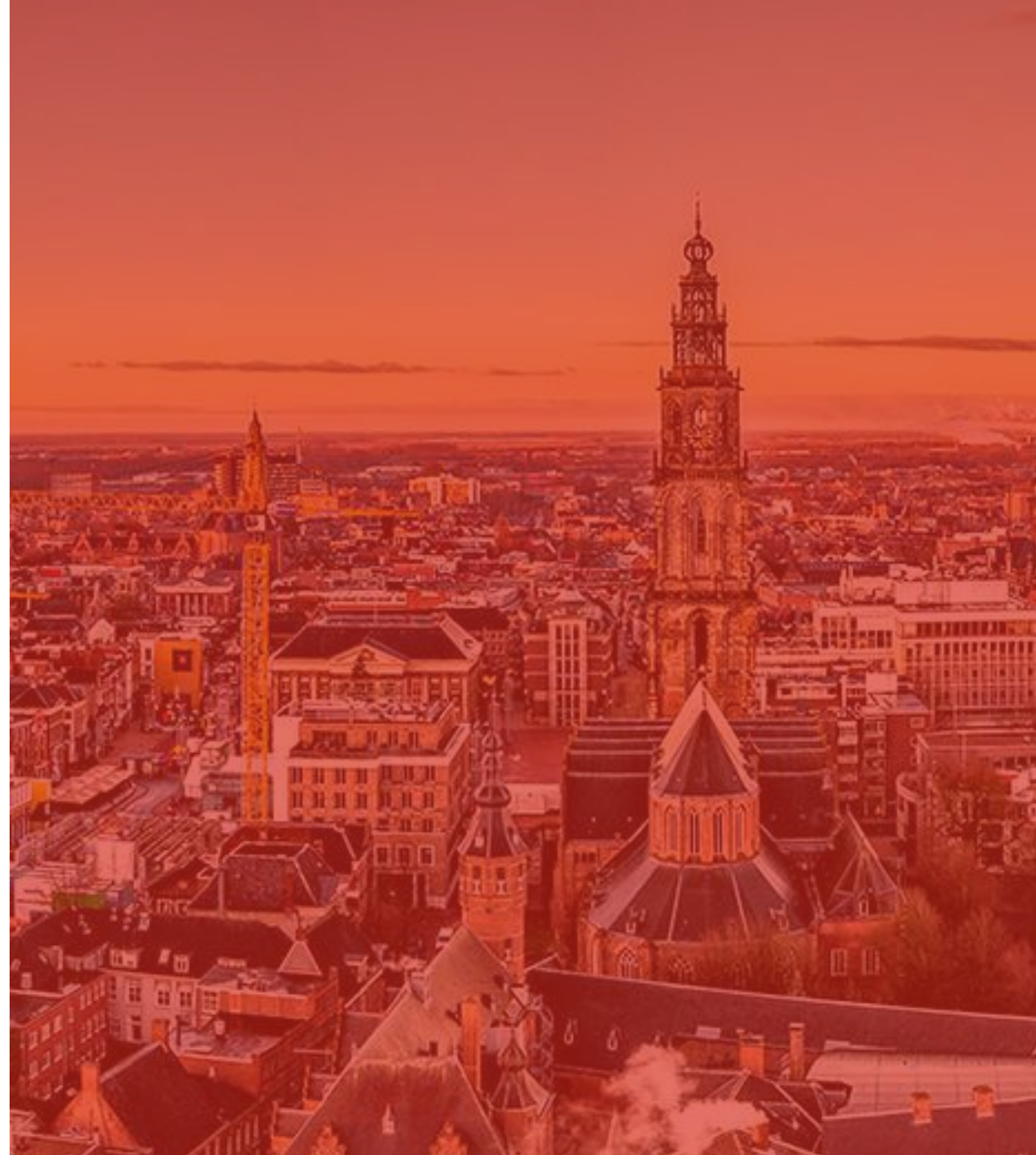
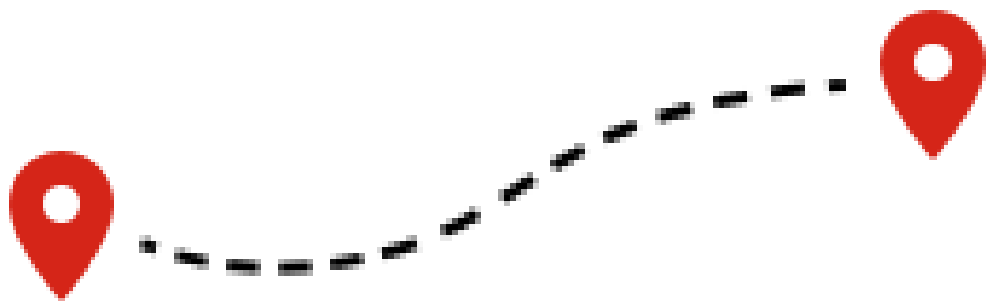
Ontvangen

Ontvangstdatum

11-01-2022

[Bekijk aanvraag →](#)

# Roadmap MijnGroningen





Bestaande MijnLoket functionaliteit worden vervangen door MijnGroningen in 2023.  
En we maken het online kanaal beter voor de inwoner (en ondernemers, pas vanaf 2024).  
Met veel inzet op verbeteren UI/UX, o.a. via gebruikersonderzoek.

MijnGroningen: digitale dienstverlening, elke dag een stap beter.

- ▶ MijnGroningen is het ingelogde deel
- ▶ De 1 loket gedachte wordt hier geoperationaliseerd.
- ▶ Eenmalige invoer van gegevens, meermaals gebruik
- ▶ Business doelstellingen; Groninger Digitale Ambities



MijnGroningen biedt track-and-trace, in lijn met MijnZaken visie.

Inwoners worden op eenduidige wijze geïnformeerd. Er wordt gewerkt aan een generieke oplossing die weinig beheer en dus capaciteit kost - Common Ground gedachte.

Inwoners kunnen de status van een product of dienst volgen. Een inwoner weet wat het kan verwachten van onze dienstverlening.

Voor 2023 wordt een stevige basis neergezet die ketenoverstijgend en uniform werkt. Substatussen vanaf 2024.





Kanaalonafhankelijk, we werken toe naar omnichannel in 2023 met uitloop naar 2024.

Wij gaan de inwoners beter helpen via de online kanalen, maar ook bij de balie en over telefoon. Loopt een inwoner vast in een kanaal, dan kan eenvoudig overgeschakeld worden naar een ander kanaal. We streven generieke dienstverlening na, zodat het herkenbaar en schaalbaar is.

Wij werken aan het verbeteren van het online kanaal, maar altijd in samenhang met de fysieke kanalen/dienstverlening. Het zal elkaar gaan versterken. Als de digitaal vaardige inwoner zich goed redt online, dan creëren we ruimte voor goede begeleiding aan de balie (en telefoon).



MijnGroningen is een verlengstuk van de gemeentelijke website. We tonen niet dezelfde informatie aan de inwoner of ondernemer.

Het Mijn-gedeelte zit altijd achter een inlog. We maken hiervoor gebruik van de standaarden, zoals DigiD en eHerkenning.

Na inloggen komt een inwoner of ondernemer op een 'eigen' gedeelte, waar de gemeente persoonlijke content kan tonen. Voorbeeld is: "praat mee met plannen in uw buurt".

Ook kan een inwoner of ondernemer via selfservice de persoonlijke voorkeuren aangeven. Voorbeeld is: "ik wil graag digitaal mijn besluit ontvangen (ipv per post)" in de basis staat dit in 2023



Een cruciaal onderdeel van een betere dienstverlening is het sturen van een notificatie als er iets verandert in de situatie van de inwoner. Dat begint bij het actief benaderen van een inwoner als er een bijlage mist bij een eerder ingediende aanvraag. Als de inwoner hiervoor open staat (actief aangevinkt), werken wij toe naar digitaal notificeren in 2023.

Er wordt samen met een aantal gemeenten gewerkt aan een standaard voor notificeren. Een inwoner wil weten waar het aan toe is. Daar biedt notificeren in samenhang met statusinformatie de oplossing voor.

Voorbeeld van het proces: De gemeente geeft aan dat een aanvraag in behandeling is genomen en dat dit tot 6 weken doorlooptijd betekent [notificatie per 2023]. Na twee weken notificeren we een inwoner dat het onderhanden is [notificatie per 2024]. Als we uit de termijn dreigen te lopen, dan gaan we proactief informeren [notificatie per eind 2024].

Ook al duurt het wat langer, een inwoner wil vooral weten wat verwacht kan worden: “We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen”



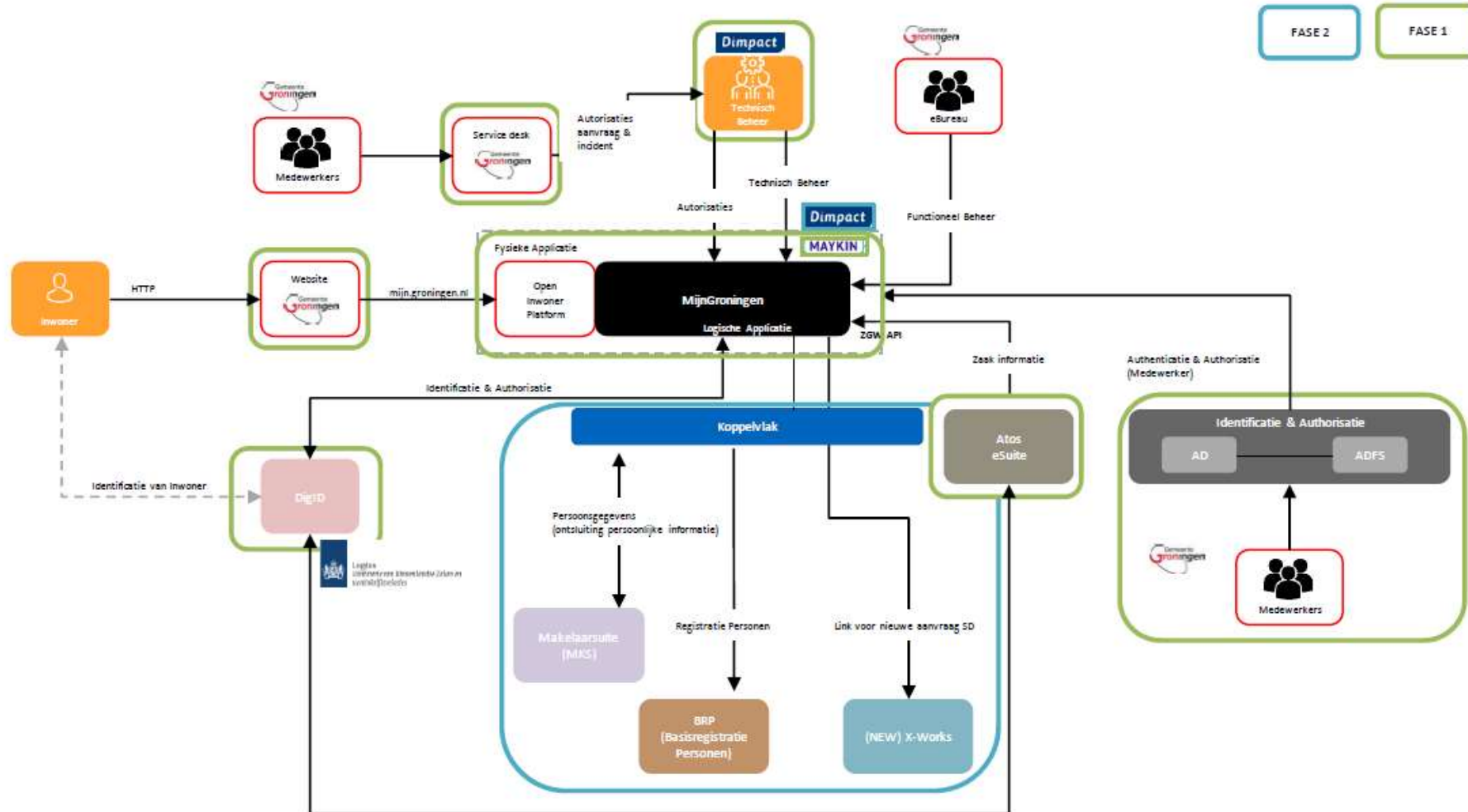
Als vervolg op het tonen van persoonlijke content kunnen we inwoners en ondernemers suggesties gaan geven over gerelateerde producten en diensten. Dit staat gepland voor 2024.

Via MijnGroningen kunnen we inwonergroepen benaderen met producten en diensten waar ze ook recht op kunnen hebben (met name in sociaal domein). Dit kan tot op het niveau van de individu. We gaan niet op basis van een algoritme segmenteren.

Het doen van suggesties (keuze blijft aan inwoner) kunnen we verder uitbreiden naar dienstverlening van ander overheidsorganisaties.

# Fasering - Mijn Groningen (OIP)

**Dimpact**



## Kenmerken 'mijnGroningen'

- 7 x 24 – ma/zo
- Beschikbaarheid: Min. 99.0% / maand
- Applicatie beschikt over OTAP

## Open Inwoner Platform

- Inwoner kan zich oriënteren op de producten en diensten in het sociale domein en zo de juiste producten en diensten ontvangen
- Via Maykin Media