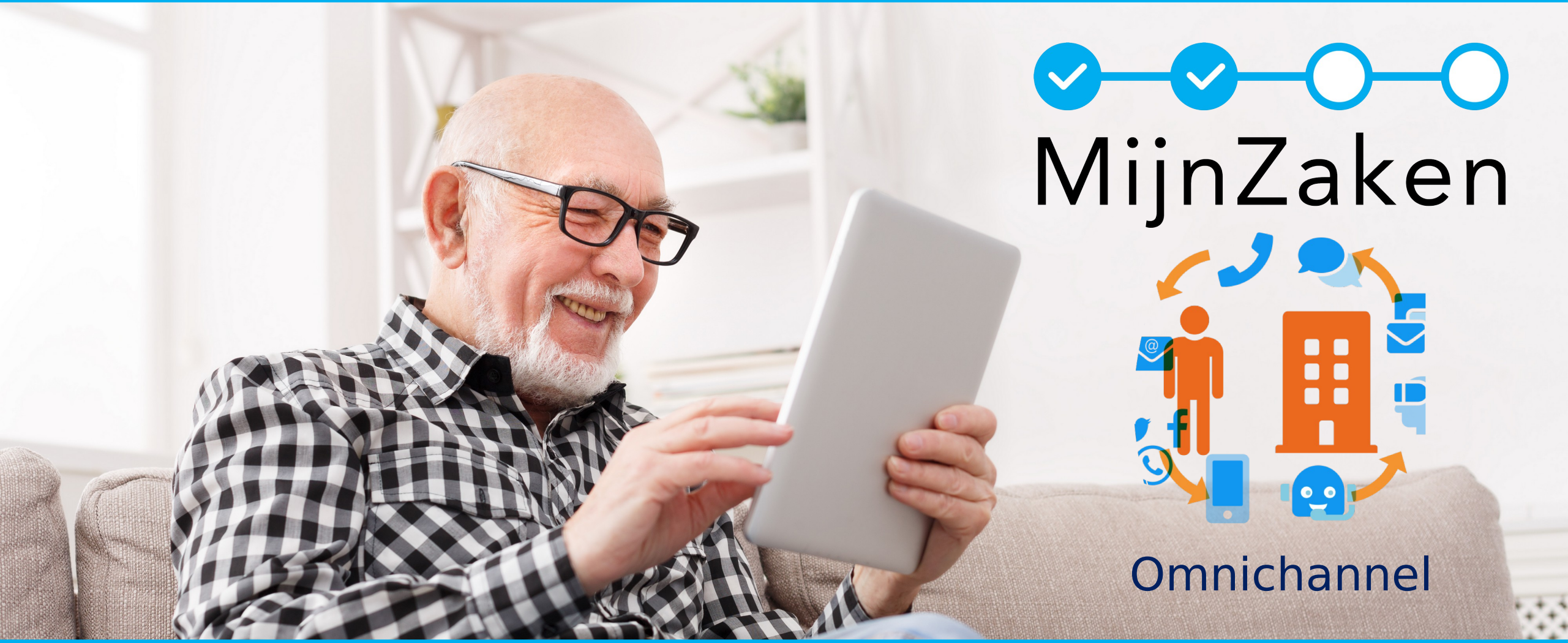


Zakia Boucetta, programmamanager Omnichannel,
projectleider MijnZaken service
Iohn van Dijk, leveranciersmanager

17 Februari 2023

MijnZaken: met grote dank mede mogelijk gemaakt door:

MijnZaken: geboren vanuit omnichannel

De belofte van de omnichannel-aanpak is een meer gestroomlijnd en geïntegreerd klantcontact waarin elke klant goed bediend wordt. Dit uit zich in de volgende opbrengsten voor overheden én gebruikers:

- Door snelle kanaalsturing komt *iedereen* soepel bij een passend kanaal uit, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door tijdige signalering en proactieve dienstverlening kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- MijnZaken biedt een samengesteld antwoord en overzicht van zaakgegevens voor zowel inwoners en ondernemers als voor medewerkers.

https://vng.nl/artikelen/omnichannel-kanaalstrategie-dienstverlening

We have a dream

Werkgroep
Omnichannel
2020-2021

Dat wij geen kastje naar de muur willen of herhaalverkeer voor onze inwoners -we doen het in één keer goed

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

Dat onze leveranciers ons ondersteunen bij een hoogwaardige kwalitatieve klantgerichte service

Dat wij echt luisteren naar onze inwoners en onze beloften ook nakomen zoals in onze visie dienstverlening

We doen wat we beloven! Dat onze inwoners oprecht gastvrij en klantvriendelijk worden behandeld

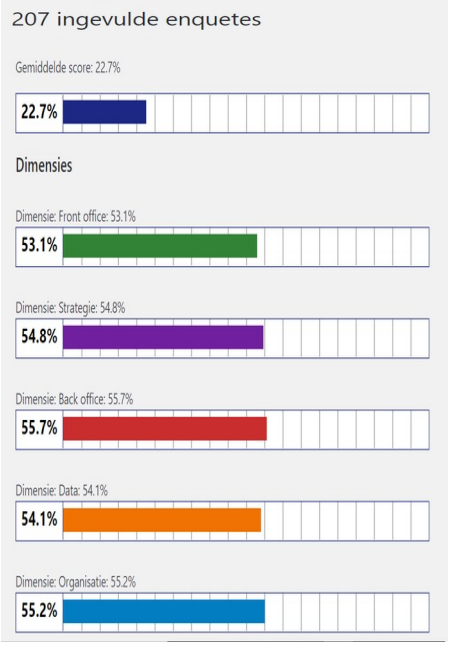
Dat wij alleen maar bevlogen en betrokken medewerkers hebben die werken vanuit een samengesteld klantbeeld

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

Handreiking omnichannel aanpak in 4 delen- 2021

Deel1.
Beschrijving Omnichannel aanpak

Deel 2.
Volwassenheidsscan Omnichannel



Deel 3.
Toolkit praktijkvoorbeelden

Deel 4.
Referentiearchitectuur samengesteld Klantbeeld en MijnZaken

Handreiking: https://vng.nl/artikelen/omnichannel-kanaalstrategie-dienstverlening

Kennisdeling Omnichannel gaat door..

Community Omnichannel

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

MEER OVER DE COMMUNITY ›

COMMUNITY OMNICHANNEL

Veel statusvragen actief bij gemeenten

Hoe staat het met de behandeling van mijn aanvraag?

Wat is de doorlooptijd?

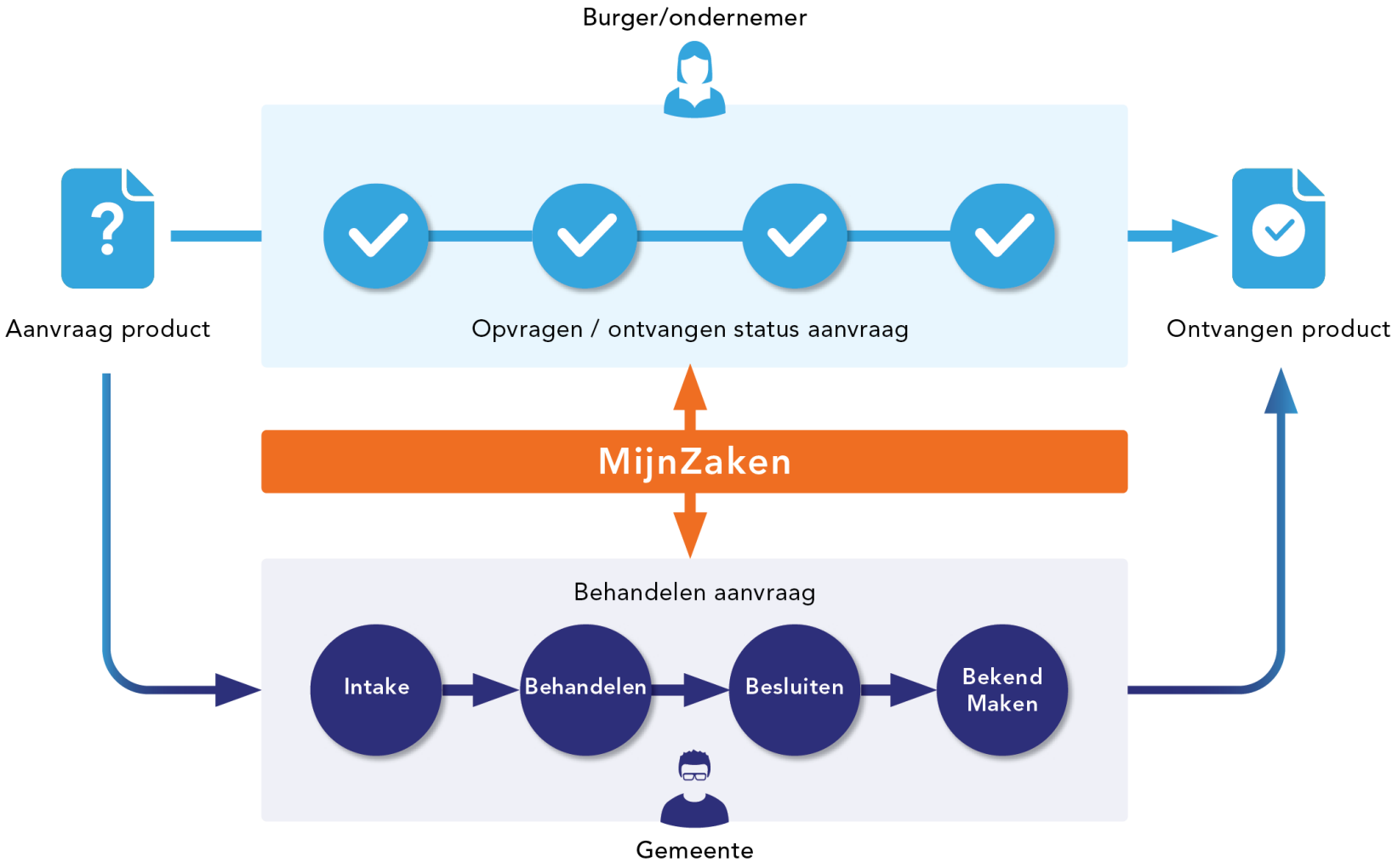
Kunnen jullie mij op de hoogte houden?

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 omvat die informatie 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.

MijnZaken werkt ketenbreed en uniform: burgers en bedrijven worden op eenduidige wijze geïnformeerd, ook als bij de levering van een product of dienst meerdere (overheids)organisaties betrokken zijn.”

2022 Samenwerking: 4 pilotgemeenten en hun 15 leveranciers – multidisciplinaire helpdesk. Stand van zaken februari= overgang naar productiefase

gemeente Buren	VREDE EN RECHT Den Haag	gemeente Opsterland gemeente Weststellingwerf gemeente ooststellingwerf **OWO gemeenten**	GEMEENTE TILBURG

Interface MijnZaken open source

- Klantreis & Service Blue Print

Hoe creeër je een optimale gebruikerservaring? De basis.

- Gebruiksvriendelijk door testing proof

De MijnZaken service is samen met gebruikers getest vanuit UX design en duidelijke taal.

- Voldoet aan de behoorlijkheidsnormen van de ombudsman

De overheid in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist overheid een open houding.

- Voldoet aan de AVG/Privacy & Security

Samen onderzocht ook keten overstijgend MijnZaken mogelijk aan te bieden

- Digitale toegankelijkheid

Bij het ontwerp is aandacht besteed aan toegang voor laaggeletterde en slechtziende gebruikers.

Design criteria Interface MijnZaken | vorm

- Mobile first
- 100% responsive
- Intuïtief
- NL design system:

maak gebruik van herbuikbare componenten MijnZaken met behoud van eigen huisstijl! Zorg voor uniformiteit en één overheidsuitstraling voor de opschaling van MijnZaken in eigen organisatie en naar de toekomst (in de keten/MijnOverheid)

Design criteria interface MijnZaken | **2022**

Omschrijving zaak

Verwachte einddatum behandeling

Zaaknummer
Wordt gegeneerd uit het zaaksysteem

Design criteria interface MijnZaken deel 2 | **2022**

Geregistreerd

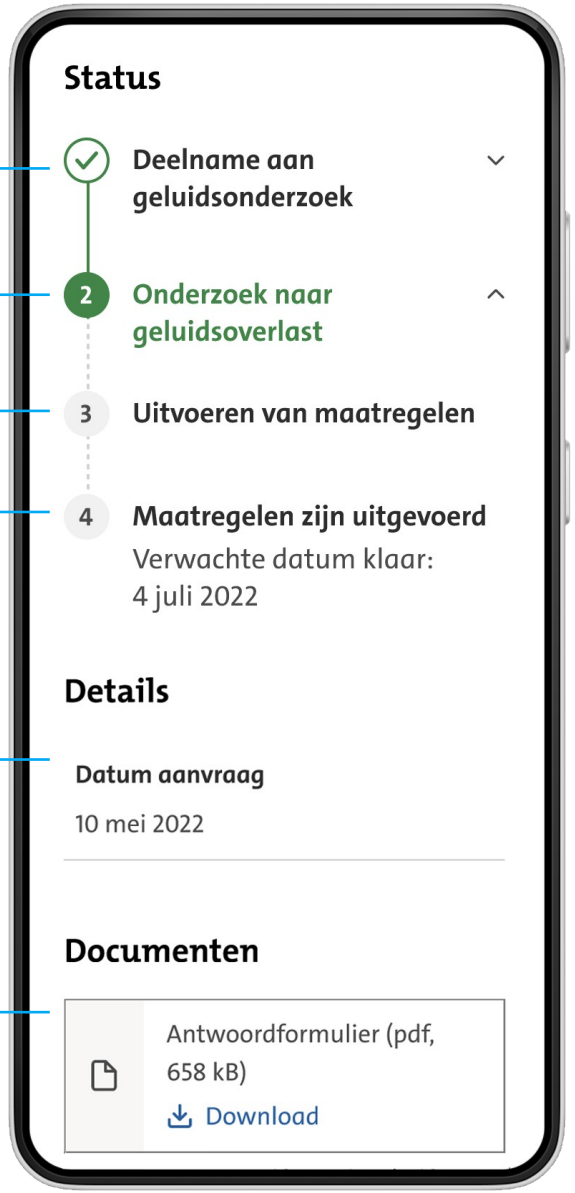
Geaccepteerd

In behandeling

Afgerond

Aanvraagdatum

Documenten aangeleverd door burger en/of gemeente



Hoofdstatussen

Interface toont fases gebaseerd op ZGW zaaktypen, bijvoorbeeld: *geregistreerd, geaccepteerd, in behandeling, afgerond*

Design criteria interface MijnZaken| 2023

Geregistreerd

Geaccepteerd

Substatussen/notificatie

In behandeling

Afgerond

Tijdlijn

‘Precies wat ik verwacht van de gemeente.’

‘Zo zou ik op de hoogte willen gehouden worden door de gemeente’

‘Fijn, kan op elk moment van de dag kijken waar we zitten in het proces.
Geeft gerust gevoel.’

Gebruikersonderzoek Case MijnZaken Den Haag, juni 2022
https://github.com/nl-design-system/utrecht/blob/main/documentation/website/gebruikersonderzoek/research_0022.md

Voordelen MijnZaken service

Voordelen voor inwoners

- Je hebt inzicht in het verloop van jouw aanvraag.
- Je weet waar je aan toe bent als je continu de actuele statusinformatie kan inzien.
- Je hoeft niet telkens opnieuw te infomeren naar de statusinformatie, omdat deze proactief beschikbaar is.
- Je kan zelf je eigen voorkeurskanaal kiezen om je vraag over statusinformatie te stellen.
- Je kan tussentijds wisselen van voorkeurskanaal als dit je beter uitkomt, omdat de statusinformatie binnen alle kanalen op vergelijkbare wijze beschikbaar is.

Voordelen voor medewerkers

- Je kan beter aansluiten op de verwachtingen van inwoners en ondernemers.
- Je kan de informatiepositie versterken van inwoners en ondernemers.
- Je kan veel voorkomende vragen over statusinformatie voorkomen.
- Je kan kosten besparen door afname van onnodig herhaalverkeer.
- Je kan de tijdsbesparing benutten voor het versterken van maatwerk.
- Je kan beter voldoen aan de gestelde eisen in wet- en regelgeving.
- Je kan de communicatie over de dienstverlening verbeteren.
- Je kan de inrichting van interne bedrijfsprocessen verbeteren.
- Je kan dienstverlening in de keten verbeteren.

MijnZaken, kanaalonafhankelijk

User stories

Telefoon

Balie

Ik wil MijnZaken opvragen
via een medewerker

Internet

Ik wil MijnZaken opvragen
via selfservice

Ik wil meedoen met een pilot? Wat zijn de randvoorwaarden?

- **Bestuurlijke draagvlak** voor experiment (visie dienstverlening)
- **Standaard ZGW-API** zaakgericht werken
- **NL Design System** voor uniformiteit interface MijnZaken
- Maak een keuze in (digitaal) **één kanaal** en **één user storie** (scope afbakenen)
- **Digitale identificatie koppeling** voor bij nieuw digitaal kanaal (MijnOmgeving)
- **Samen organiseren:** dit doen we samen met jouw collega’s, leveranciers, partners en VNG helpdesk

Let op: een goede energie is een must en we benutten optimaal wat gemeente in huis heeft!

Planning MijnZaken samenwerking

Q1 2023 (jan- maart 2022)

- Dec. 2022 inventariseren interesse/haalbaarheid met leveranciers
- MijnZaken plan van aanpak realisatie pilot - 0-meting en service blueprint

Q2 –Q3 2023 – START pilotfase

- Fieldlabs - prototype
- Testomgeving en gebruiksonderzoeken
- Intervisiebijeenkomsten - bijstellen prototype/service blueprint

Q4 2022 – Q1 2024- MVP fase

- Metingen, evaluatie en besluitvorming

Startgids 2.0 MijnZaken

Stuurgroep

VNG helpdesk team MijnZaken

ondersteunt gemeenten met hun leveranciers

Zakia Boucetta
Programmamanager Omnichannel,
projectleider MijnZaken

Jule Hintzbergen
Privacy & Security

Paul Jansen
Enterprise Architect

Elbert Bloemink
AVG &
autorisatierechten

Marc van Bokhoven
Service Design &
gebruikersonderzoeken

Jos Kester
Enterprise Architect

Eric Schuselaar
Business analist,
MijnOverheid

John van Dijk
Leveranciersmanagement

Maria van Andel
Duidelijke overheidscommunicatie

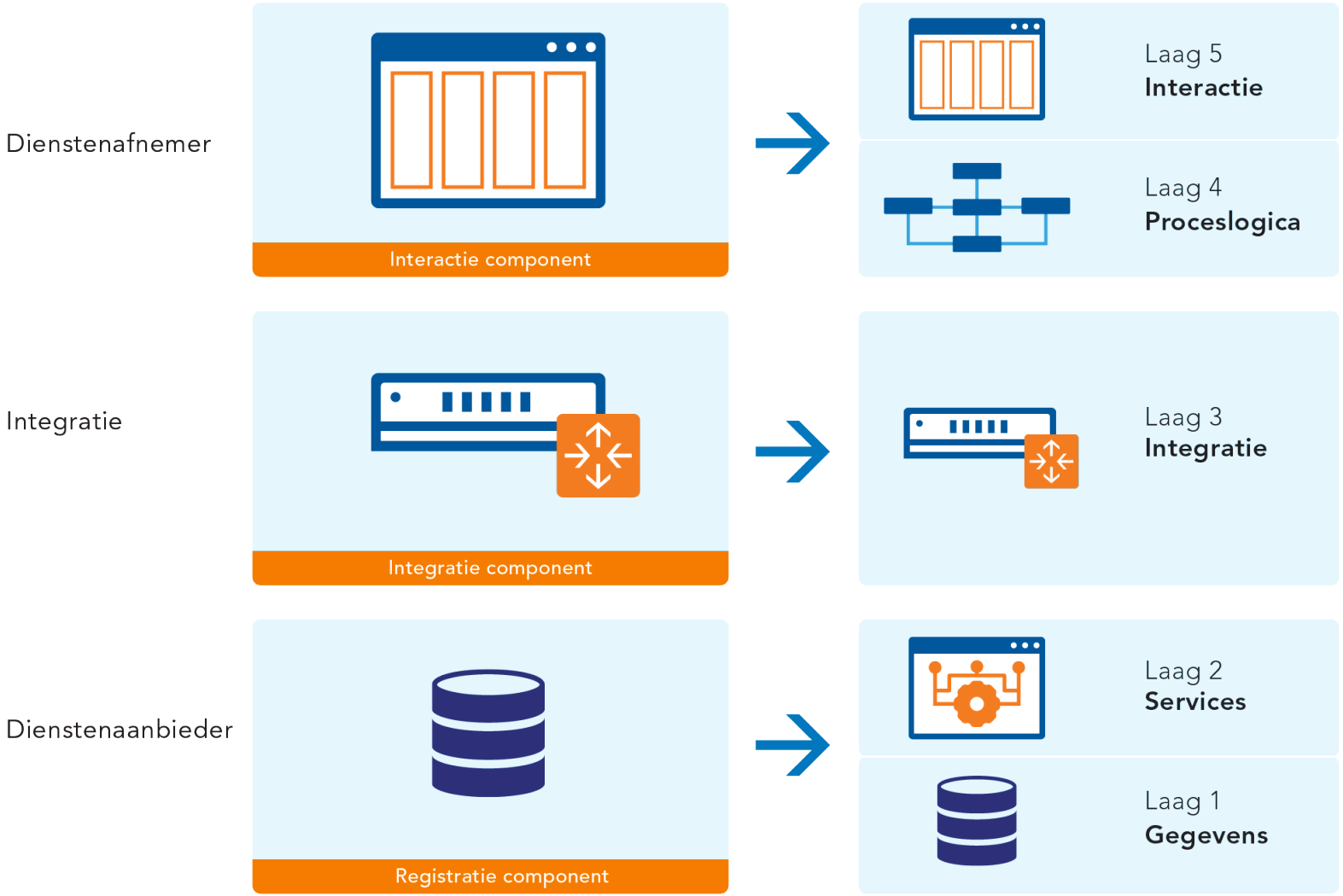
Lara Verheugen
Projectmedewerker

Samenwerking softwareleveranciers

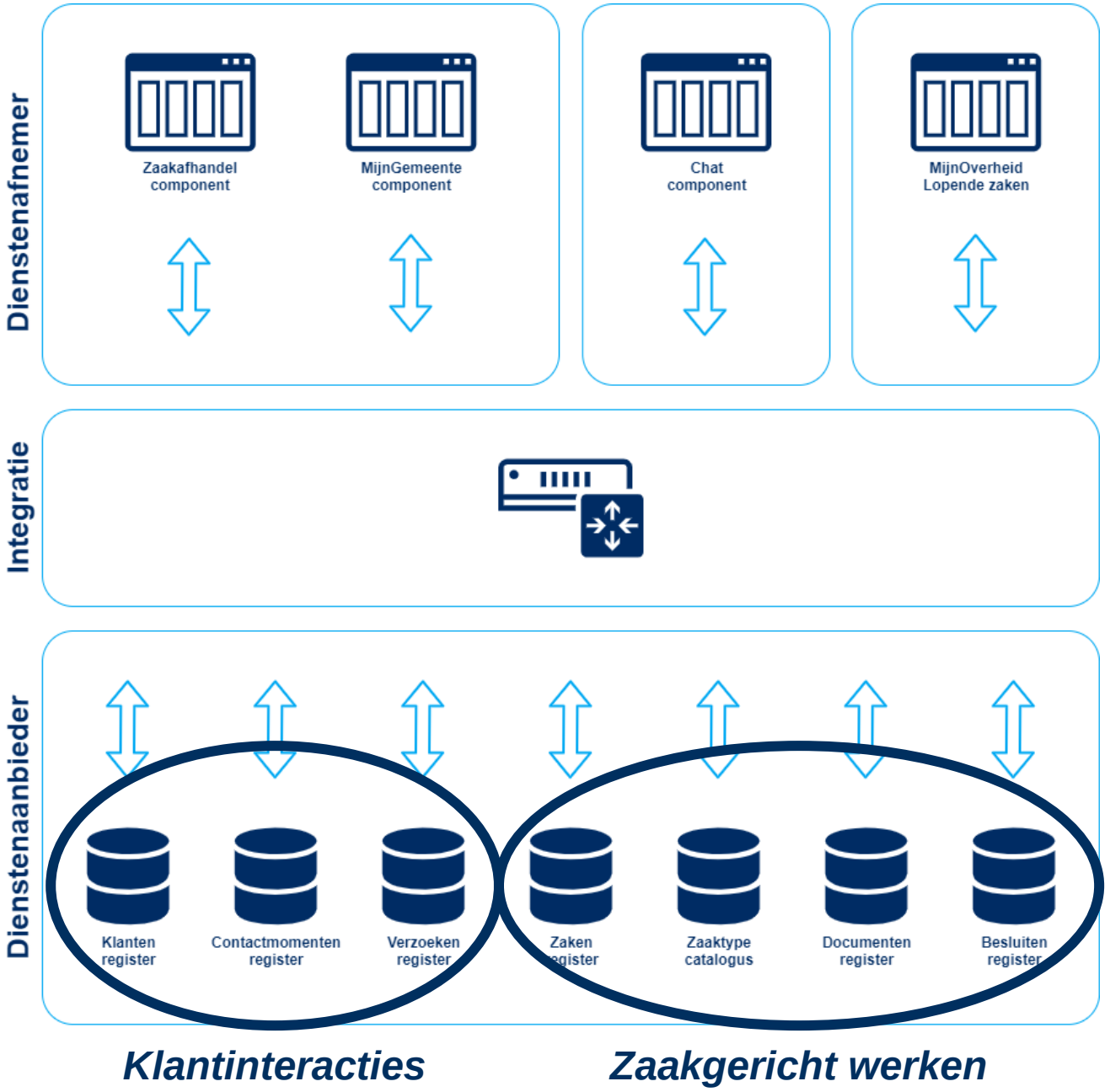
- Wederzijds afhankelijk
- Kip-ei probleem
- Oplossing: met één stem spreken

- Aanbod: regie vanuit VNG op gesprekken en aanjagen leveranciers.

Common Ground



API-standaarden voor Zaakgericht werken en Klantinteracties



Dialoog

Doe mee, wacht niet…je kunt nu starten

Wacht niet, start nu met inventarisatie!

Vraag een oriëntatiegesprek aan bij VNG - zie het contactformulier!

Ga ook in gesprek met jouw leverancier(s)!

Onderzoek de mogelijkheden.

Veel inspiratie, kennis en interactie toegewenst vandaag bij de deelsessies!