
Welkom! Inspiratiebijeenkomst omnichannel

18 november 2021

We starten om 9:00uur



Welkom! Een aantal huisregels voor we starten



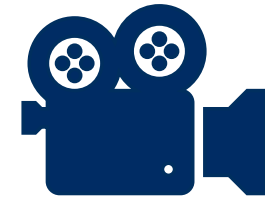
Microfoon
op mute
Behalve als u
iets wilt
zeggen
natuurlijk



Vragen en
opmerkingen
kunnen in de
chat



Wilt u wat
zeggen? Steek
dan uw hand op



Deze sessie
wordt
opgenomen.
Wilt u liever
niet op beeld?
Dan kan uw
camera uit

09:00 Talkshow Gebruiker Centraal

Annemarie de Hoogt (Voorzitter Oogvereniging Noord-Holland), Thijs Hardick (vereniging Ieder(In)) & Victor Zuydweg (initiatiefnemer Gebruiker Centraal)

09:20 Maak een keuze uit een breakoutroom:

1. **Referentie architectuur – Implementatieslag Product Dienststatus en CRM**

Paul Jansen en Ivo Hendriks (VNGR), Jesse Leemput, Harco van Hees (gemeente Tilburg) & Marco Groenestein, Inge Sauvé (gemeente Helmond)

2. **Referentie architectuur – Implementatieslag Integraal Klantbeeld en Mijn Omgeving**

Vincent van Beek (gemeente Den Haag) en Sander van Montfort (gemeente Amsterdam)

3. **Dienstverleningsdoelen vertalen naar KPI's**

Cristel Kerkhof (Gemeente Oss) & Hester van der Schaaf (Gemeente Ooststellingwerf)

4. **Verkenningsonderzoek Inclusieve Naadloze klantreis- Politie en gemeenten**

Edwin Dorland (Politie) en Elviera Oude Luttikhuis (gemeente Oss)

5. **ID-Contact**

Wendy van den Eeckhout (Gemeente Nijmegen) en Erik van den Heuvel (productowner ID Contact)

6. **De Digitale Balie Rotterdam**

Bjorn Dirkse (Gemeente Rotterdam)

7. **Herijking Visie Dienstverlening**

Marc Volleman (Gemeente Vlissingen) en Jolanda van Wijk (Gemeente Wageningen)

8. **Kanaalinrichting en NL Design**

Martijn Smits (Gemeente Amsterdam) en Victor Zuydweg (Gebruiker Centraal)

9. **GEM: De virtuele assistent gemeenten**

Peter Paul Hellings (gemeente Utrecht) en Jurgen Bomas (gemeente Tilburg)



Programma

- 09:50 Terugkoppeling
- 10:00 Pauze
- 10:10 Uitreiking Toolkit 2.0
Zakia Boucetta (Programmamanager Omnichannel VNG Realisatie) en Willem Pieterse (Adviseur overheidsdienstverlening)
- 10:20 Uitreiking referentiearchitectuur omnichannel – Integraal klantbeeld en ProductDienstStatus
Paul Jansen & Ivo Hendriks (architecten VNG Realisatie)
- 10:30 Uitreiking artikel A&O Fonds
Joost Groenestein, Alexandra van der Lee & Joost Stam (A&O Fonds gemeenten)
- 10:50 Pauze
- 11:00 Bestuurderstalkshow met:
Tino de Velde (Manager Team Proberen VNG Realisatie)
Marjan van der Weij (Gemeentesecretaris Opsterland)
Gert Willem Hanekamp (directeur publieke dienstverlening Gemeente Groningen)
Karin Sleeking (directeur A&O Fonds Gemeente)
Kees Klink (directeur Klant- en Kwaliteitsmanagement PostNL)
- 11:30 Afronding en afsluiting
- 12:00 Einde

Talkshow Gebruiker Centraal

**Annemarie de Hoogt, voorzitter Oogvereniging Noord-Holland,
Thijs Hardick, beleidsmedewerker vereniging Ieder(in)
& Victor Zuydweg, initiatiefnemer Gebruiker Centraal**

Wat is omnichannel?



Breakoutrooms: Maak een keuze- Teamslinks in de chat

1. **Referentie architectuur – Implementatieslag Product Dienststatus en CRM**
Paul Jansen en Ivo Hendriks (VNGR), Jesse Leemput, Harco van Hees (gemeente Tilburg) & Marco Groenestein, Inge Sauvé (gemeente Helmond)
2. **Referentie architectuur – Implementatieslag Integraal Klantbeeld en Mijn Omgeving**
Vincent van Beek (gemeente Den Haag) en Sander van Montfort (gemeente Amsterdam)
3. **Dienstverleningsdoelen vertalen naar KPI's**
Cristel Kerkhof (Gemeente Oss) & Hester van der Schaaf (Gemeente Ooststellingwerf)
4. **Verkenningsonderzoek Inclusieve Naadloze klantreis- Politie en gemeenten**
Edwin Dorland (Politie) en Elviera Oude Luttikhuis (gemeente Oss)
5. **ID-Contact**
Wendy van den Eeckhout (Gemeente Nijmegen) en Erik van den Heuvel (productowner ID Contact)
6. **De Digitale Balie Rotterdam**
Bjorn Dirkse (Gemeente Rotterdam)
7. **Herijking Visie Dienstverlening**
Marc Volleman (Gemeente Vlissingen) en Jolanda van Wijk (Gemeente Wageningen)
8. **Kanaalinrichting en NL Design**
Martijn Smits (Gemeente Amsterdam) en Victor Zuydweg (Gebruiker Centraal)
9. **GEM: De virtuele assistent gemeenten**
Peter Paul Hellings (gemeente Utrecht) en Jurgen Bomas (gemeente Tilburg)



Om 09:50uur starten we weer plenair

Reacties uit de Breakout sessies

Referentie architectuur – Implementatieslag Product Dienststatus en CRM

Referentie architectuur – Implementatieslag Integraal Klantbeeld en Mijn Omgeving

Dienstverleningsdoelen vertalen naar KPI's

Verkenningsonderzoek Inclusieve Naadloze klantreis- Politie en gemeenten

ID-Contact

De Digitale Balie Rotterdam

Herijking Visie Dienstverlening

Kanaalinrichting en NL Design

GEM: De virtuele assistent gemeenten

Pauze



Om 10:10uur starten we weer



Uitreiking Toolkit 2.0

Zakia Boucetta, programmamanager omnichannel VNGR & Willem Pieterse, adviseur overheidsdienstverlening



Realisatie

Huidige werkgroep omnichannel



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Gemeente Helmond



gemeente **Wageningen**



G E M E E N T E
VLISSINGEN

TopKring Dienstverlening Gemeenten

GEBRUIKER CENTRAAL



Gemeente Breda



BEEKDAALEN



GEMEENTE
VELSEN



gemeente
Nijkerk



Gemeente Rotterdam



Project
Loket Buitenland



gemeente
Opsterland



GEMEENTE
TILBURG

Gemeente Enschede



Vereniging
Directeuren
Publieksdiensten



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Behoeftel erend (groeien) naar de toekomst, samen organiseren werkend aan een inclusieve naadloze klantinteractie door middel van omnichannel aanpak. Toekomstbestendige dienstverlening Bottom up!



A&O
fonds
Gemeenten



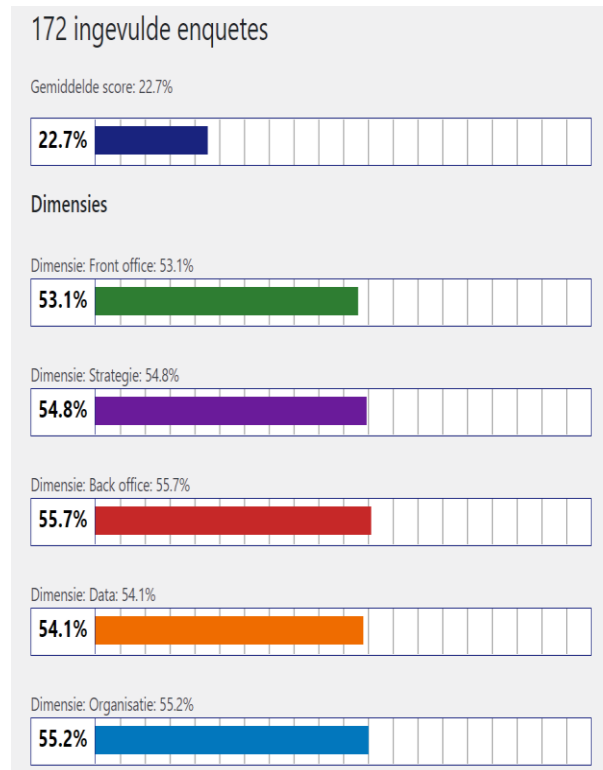
Programma Mens Centraal
in communicatie en dienstverlening
van de overheid

Handreiking omnichannel aanpak in 4 delen

Deel 1. Beschrijving omnichannel aanpak



Deel 2. Volwassenheidsscan Omnichannel



Deel 3. Toolkit 2.0 (nieuw)



Deel 4. Referentiearchitectuur Integraal Klantbeeld/PDS (nieuw)



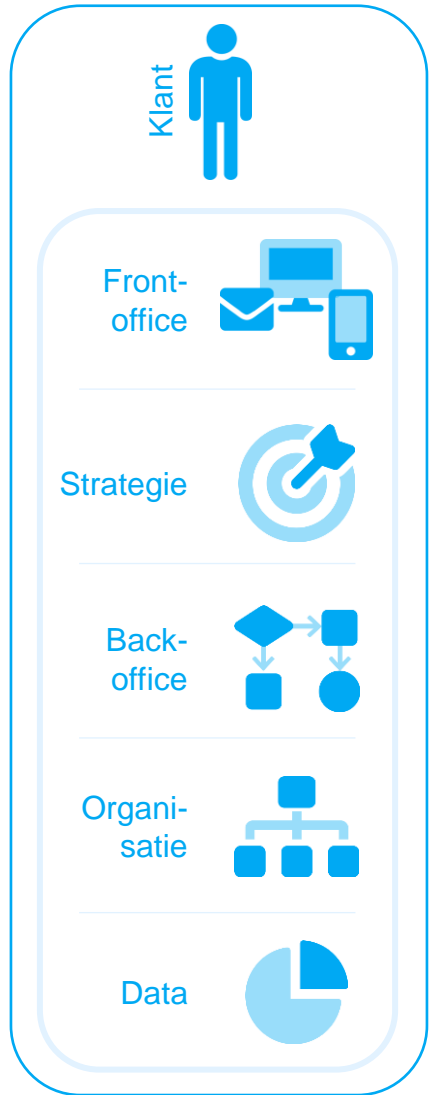
Publicatie deel 3 & 4 nieuw vandaag gepresenteerd

Aan de slag met de omnichannel aanpak

Een strategie voor inclusieve, naadloze klantinteractie



Op weg naar een omnichannel aanpak



Hoe?

Op weg naar een omnichannel aanpak





Contactgegevens:

Zakia Boucetta, programmamanager omnichannel VNG Realisatie

E. zakia.boucetta@vng.nl

Willem Pieterse, adviseur overheidsdienstverlening

E. willem@pieterse.com

Uitreiking referentiearchitectuur Omnichannel- Integraal klantbeeld en ProductDienstStatus

Paul Jansen & Ivo Hendriks, architecten VNG Realisatie



Referentiearchitectuur ProductDienstStatus

Inspiratiebijeenkomst
Omnichannel

Architectuuruitwerkingen

Referentiearchitectuur Omnichannel (december 2020)



Referentiearchitectuur Integraal klantbeeld (juni 2021)



Referentiearchitectuur ProductDienstStatus (november 2021)

ProductDienstStatus (PDS)

“PDS 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.”

PDS 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.”

Doelen en kenmerken van de uitwerking

Voor burgers, bedrijven of instellingen:

(Beter) inzicht in status van (product)aanvragen. Kenmerken:

- Proactief: 'real-time' informeren over statusveranderingen.
- Kanaalafhankelijk: statusinformatie kan ontvangen worden via een kanaal naar keuze.
- Organisatieafhankelijk: ook als meerdere organisaties betrokken zijn bij de levering van een product of dienst kan de status van die levering op één plaats worden gevolgd.

Voor (medewerkers van) overheden:

Beter en efficiënter informeren van burgers, bedrijven en collega's. Kenmerken:

- Efficiënt: een goed geïnformeerde burger hangt minder vaak aan de telefoon en staat minder vaak aan de balie.
- Eenduidig: doordat afdelingen en overheidsorganisaties op een eenduidige manier informatie met elkaar delen, kunnen vragen worden beantwoord door een klantenservicemedewerker in plaats van de vakspecialist. Gestandaardiseerde informatie kan ook worden gebruikt voor het bewaken van het verloop van (keten)processen, en het bijsturen van de inrichting daarvan.

Casussen

CRM

Een medewerker van de gemeente wil inwoners goed voor kunnen lichten. Daarvoor is het nodig dat het CRM-platform een overzicht van relevante klantgegevens in samenhang toont. Hierbij worden alleen die gegevens getoond waartoe de medewerker geautoriseerd is. Het opvragen van de gegevens wordt vastgelegd ter verantwoording aan de inwoner.

MijnGemeente

Een inwoner wil op een persoonlijke pagina van een gemeente (MijnGemeente portaal) een overzicht van relevante klantgegevens in samenhang zien. Hierbij worden alleen die gegevens getoond waartoe de inwoner geautoriseerd is. Het opvragen van de gegevens wordt vastgelegd ter verantwoording aan de inwoner.

Statusuitwisseling tussen organisaties

Twee overheidsorganisaties zijn betrokken bij de levering van één product of dienst aan een burger of ondernemer. Bij de eerste organisatie (de leverancier) wordt door een burger een product aangevraagd waarvoor een deelproduct van een tweede organisatie (de onderaannemer) aan de leverancier geleverd wordt. De leverancier bestelt dit deelproduct bij de tweede organisatie. De onderaannemer geeft een notificatie aan de eerste organisatie door als een behandelstatus voor het deelproduct is veranderd. Op basis daarvan kan de leverancier de status van de behandeling van het deelproduct bij de onderaannemer opvragen.

Deelnemende organisaties



GEMEENTE TILBURG



Gemeente Helmond



VREDE EN RECHT
Den Haag

× Gemeente
× Amsterdam
×

OWO-samenwerking
Samen sterker!



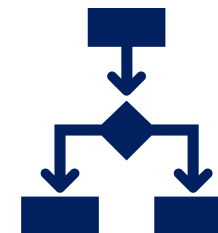
Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Veiligheid en Justitie

ICTU

Divosa

Bedrijfsarchitectuur

- Actoren en rollen
Bijvoorbeeld een natuurlijk persoon in de rol van een afnemer van PDS-informatie
- Bedrijfsobjecten
Bijvoorbeeld een productaanvraag of een zaak
- Processen
Bijvoorbeeld het opvragen van statusinformatie of het verstrekken van een product of dienst



Informatiearchitectuur

- GEMMA Gegevenslandschap
- Common Ground
- Interactiepatronen



Informatiebeveiliging en privacy



Uitgangspunten



Risico's



Maatregelen



Verantwoording

Kaders en context



Wet- en regelgeving

Bijvoorbeeld

Wet digitale overheid

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Archiefwet



Bouwstenen digitale overheid

Bijvoorbeeld

MijnOverheid Lopende Zaken

Federatief berichtenstelsel

Notificatieservices

Architectuurprincipes PDS

- ⚠ PDS-informatie is aangepast op de behoefte van de ontvanger
- ⚠ PDS-informatie kan via meerdere kanalen worden ontvangen
- ⚠ PDS-informatie werkt op basis van (bestaande) componenten en standaarden
- ⚠ PDS-informatie komt uit de bron
- ⚠ PDS-informatie wordt vertrouwelijk verwerkt

GEMMA Online – Thema Omnichannel



GEMMA Online Aanmelden

[GEMMA referentiearchitectuur](#) [Common Ground & Gegevenslandschap](#) [Thema's](#) [Standaarden](#) [Over GEMMA](#)

Thema Omnichannel

Laatst bewerkt: 17 november 2021, 22:27:12

Inwoners en ondernemers maken gebruik van offline kanalen en digitale (online) kanalen. Veel van die contacten tussen gemeenten en inwoners en ondernemers verloopt mede door het gemak van de digitale kanalen, soepel en goed. Om gemeenten ondersteuning te bieden bij keuzes over het inrichten van hun Omnichannel informatievoorziening is een referentiearchitectuur uitgewerkt. Hierbij is er een relatie gelegd naar de GEMMA referentiearchitectuur en de informatiekundige visie Common Ground.

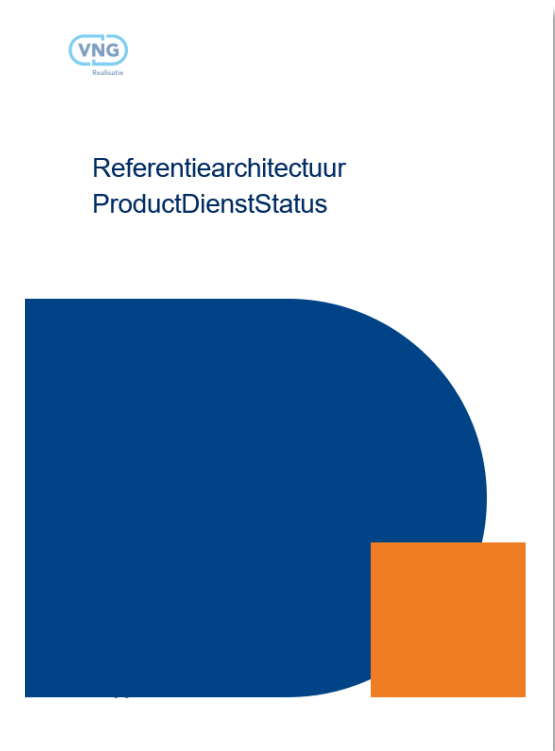
Introductie

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot toenemende digitalisering van de samenleving. Door deze digitalisering veranderen de manieren waarop overheden en burgers met elkaar contact hebben. Aan de ene kant evolueert het kanaallandschap snel, bijvoorbeeld door het ontstaan van nieuwe kanalen en het verdwijnen van oude. Aan de andere kant verandert het kanaalgedrag van mensen, bijvoorbeeld onder druk van ervaringen met de private sector en veranderingen in mediaconsumptie. Burgers verwachten steeds meer van hun gemeente. Zij zoeken steeds meer zelf hun weg. Dat merken we in het toenemende gebruik van bijvoorbeeld de gemeentelijke website en social media. De toename van het aantal innovatieve technologische toepassingen zorgt voor een andere manier van communiceren met een klant: snel, eenvoudig en direct. We groeien naar een dienstverlening waarbij de klant meer dan vroeger centraal staat en waarbij beleving een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Wettelijke kaders blijven, maar de rol van de overheid verandert. We sluiten aan bij de trends in de samenleving en we doen dit in lijn met de [digitale agenda van de overheid](#).

Burgers en overheidsorganisaties hebben vaak contact, gemiddeld zo'n 29 keer per jaar. Het is belangrijk dat die contacten goed verlopen. De klant wil graag op een eenvoudige en persoonlijke manier (waar nodig) geholpen worden via een kanaal naar keuze en


Inhoud

- Introductie
- Versie 1.0
- Leeswijzer
- Integraal klantbeeld
- ProductDienstStatus



VNG
Realisatie

Referentiearchitectuur ProductDienstStatus



https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel



Contactgegevens:

Paul Jansen, architect VNG Realisatie

E. Paul.jansen@vng.nl

Ivo Hendriks, architect VNG Realisatie

E. Ivo.hendriks@vng.nl

A&O Fonds Gemeenten

**Joost Groenestein, Alexandra van der Lee &
Jeroen Stam**

Omnichannel- dienstverlening

Van dromen naar doen!

A&O
fonds
Gemeenten

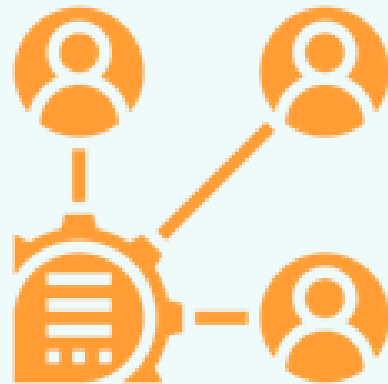
Bewustwording



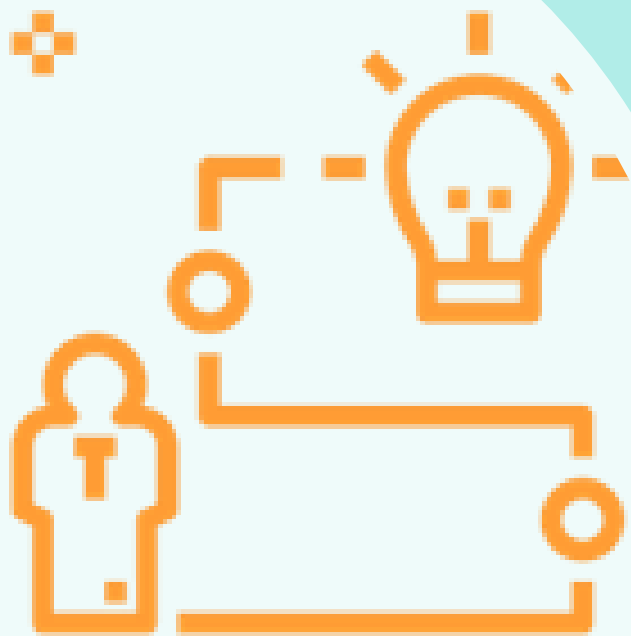
Wat betekent het voor mij/ons?



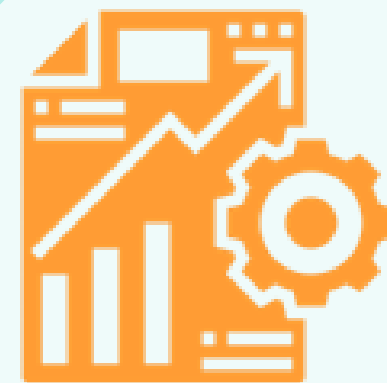
Inzicht omgeving



ONZE AANPAK



Ervaren (nieuwe) situatie



Concrete vertaling

8 lessen

1. Zorg voor een gezamenlijke informatievoorziening
2. Participeer zo vroeg mogelijk met inwoners
3. Wees creatief in het vinden van oplossingen
4. Toon eigenaarschap van de vraag of probleem van de inwoner
5. Zorg voor een doorleefde dienstverleningsvisie
6. Maak nieuwe afspraken over integrale werkwijzen en afstemming
7. Maak steun van leidinggevenden voelbaar
8. Verander & vernieuw!



Zorg voor een gezamenlijke informatievoorziening

- Vastleggen van relevante informatie is cruciaal
- Ook ophalen van klantinformatie helpt enorm om de klantreis zo naadloos mogelijk te maken
- Iedereen beschikt over dezelfde informatie



Zorg voor een doorleefde dienstverleningsvisie

- Sessies om management & medewerkers bewust te maken
- Week van de dienstverlening

Wageningse Dienstverlening - Hierop kunt u rekenen

gemeente Wageningen

Dienstverlening gaat over elke manier van contact tussen inwoners/ondernemers en de gemeente.

Dienstverlening is mensenwerk. Goede dienstverlening is niet alleen een juist antwoord, maar ook aandacht voor de manier waarop (vriendelijkheid, taai gebruik, etc.). Hoe inwoners onze dienstverlening ervaren verschilt van persoon tot persoon. In onze dienstverlening proberen we aan te sluiten bij behoeften en verwachtingen van alle inwoners en ondernemers. Bij het nadenken over de Wageningse dienstverlening hebben we gebruik gemaakt van klanttevredenheidsonderzoeken bij inwoners en ondernemers (zie hiernaast). Ook hebben we de uitkomsten van Samen Wageningen gebruikt en getekend naar de ontwikkelingen binnen de digitale dienstverlening in de hele overheid.

De Wageningse Dienstverlening legt uit waar onze aandacht ligt bij het verbeteren van de dienstverlening. Hierop kunt u ons aanspreken.

* Dit vinden onze inwoners en bedrijven belangrijk

- Dat we goed bereikbaar zijn.
- Dat we begrijpelijke taal gebruiken in het contact.
- Dat we zoveel mogelijk producten en diensten digitaal aanbieden, maar ook persoonlijk contact blijven aanbieden.
- Dat informatie goed vindbaar is op de website.
- Dat we in één keer volledig en juist antwoord geven (één aansluitpunt voor inwoners/ondernemers) bij inwoners half 2020 en telefonische vragenlijst bij ondernemers.



Maak nieuwe afspraken over integrale werkwijzen en afstemming

- Het blijft mensenwerk!
- Heb zicht op je eigen rol in de gehele dienstverlening voor de inwoner



Maak steun van leidinggevenden voelbaar

- Leidinggeven is het goede voorbeeld geven, zowel in omnichannel, ondersteuning en dienstverlening
- Leidinggevenden dragen de visie actief uit en ondersteunen daarmee de medewerkers



Welke kansen zie jij?

- In de chat vind je de link naar Padlet
- Welke kansen zie jij voor omnichannel werken in jouw gemeente voor de 4 besproken lessen?
- Schrijf voor ieder idee een nieuwe memo



Ook aan de slag met omnichannel?

- Publicatie beschikbaar, link in de chat
- Subsidie aanvragen via A&O fonds, link in de chat

Last but not least.....

- Publicatie over de Virtuele Assistent Gem is beschikbaar!
- Met leerervaringen van de innovatiegroep en tips over implementeren binnen je gemeente
- Link in de chat!

Leren innoveren met de Virtuele Assistent Gem

Leerervaringen van een innovatiegroep bij de ontwikkeling van een virtuele assistent voor de gemeentelijke dienstverlening



Pauze



We starten weer om 11:00 uur



Bestuurderstalkshow

De toekomst van Omnichannel

- Tino de Velde, manager Team Proberen VNG realisatie
 - Marjan van der Weij, gemeentesecretaris Opsterland
 - Karin Sleeking, directeur A&O Fonds Gemeenten
- Kees Klink, directeur Klant & Kwaliteitsmanagement PostNL
- Gert Willem Hanekamp, directeur publieke dienstverlening
Gemeente Groningen

Enquête - jouw mening wordt gewaardeerd!



