
Leveranciersbijeenkomst Referentiearchitectuur omnichannel

13 oktober 2021



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



Programma

13:00-13:10

Welkomstwoord door moderator Han Wammes

13:10-13:20

Introductie Omnichannel

Zakia Boucetta (programmamanager omnichannel bij VNGR) & Willem Pieterse (adviseur overheidsdienstverlening)

13:20-13:35

Introductie referentiearchitectuur omnichannel

Paul Jansen en Ivo Hendriks (informatiearchitecten VNGR)

13:35-14:00

Casus intergraal klantbeeld & MijnOmgeving

Vincent van Beek (product owner MijnDenHaag, Gemeente Den Haag) Sander van Montfort (project- en programmamanager dienstverlening, en product owner MijnAmsterdam, Gemeente Amsterdam)

14:00-14:15

Casus Omnichannel Gemeente Tilburg

Jesse Leemput (adviseur dienstverlening) en Marcel van Gool (programmamanager omnichannel) Gemeente Tilburg

14:15-14:30

Reflectie en afronding



Wat is omnichannel?

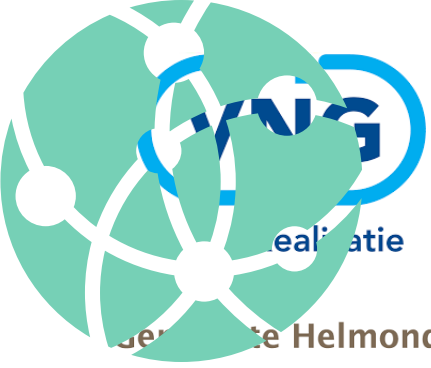
Video: [Introductie omnichannel aanpak](#)
[- YouTube](#)

Vul in code: **24 38 96 8**



Introductie Omnichannel

Zakia Boucetta (programmamanager omnichannel) & Willem Pieterse (adviseur overheidsdienstverlening)



Huidige werkgroep omnichannel Project Loket Buitenland



gemeente Goeree-Overflakkee

gemeente Wageningen



gemeente Weststellingwerf



Gemeente Utrecht



GEMEENTE VLISSINGEN



GEBRUIKER CENTRAAL



Gemeente Breda



BEEKDAALEN



GEMEENTE VELSEN



gemeente Nijkerk



Gemeente Rotterdam

TopKring Dienstverlening Gemeenten



Behoeftel erend (groeien) naar de toekomst, samen organiseren werkend aan een inclusieve naadloze klantinteractie door middel van omnichannel

aanpak. Bottom up!



gemeente Opsterland



GEMEENTE TILBURG

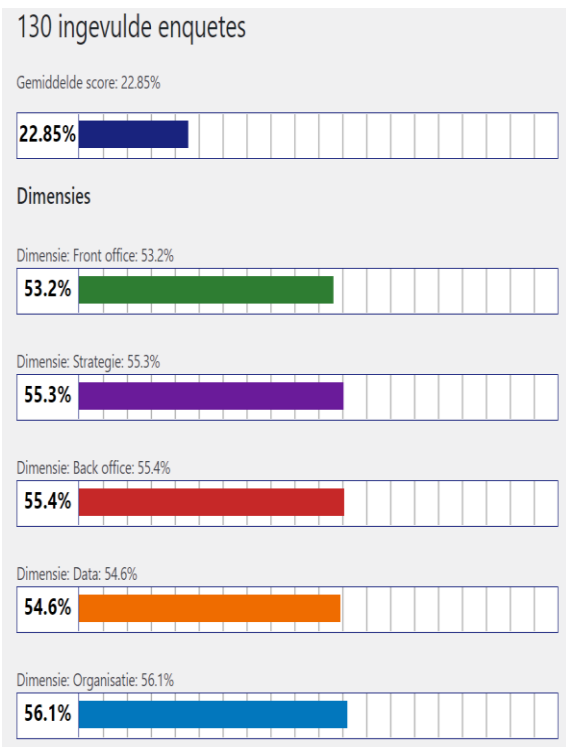
Gemeente  Enschede

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)



Thema Omnichannel

Laatst bewerkt: 30 juni 2021, 14:40:58

Inwoners en ondernemers maken gebruik van offline kanalen er gemeenten en inwoners en ondernemers verloopt mede door de gemeenten ondersteuning te bieden bij keuzes over het inrichte referentiearchitectuur uitgewerkt. Hierbij is er een relatie gelegd informatiekundige visie Common Ground.

Introductie

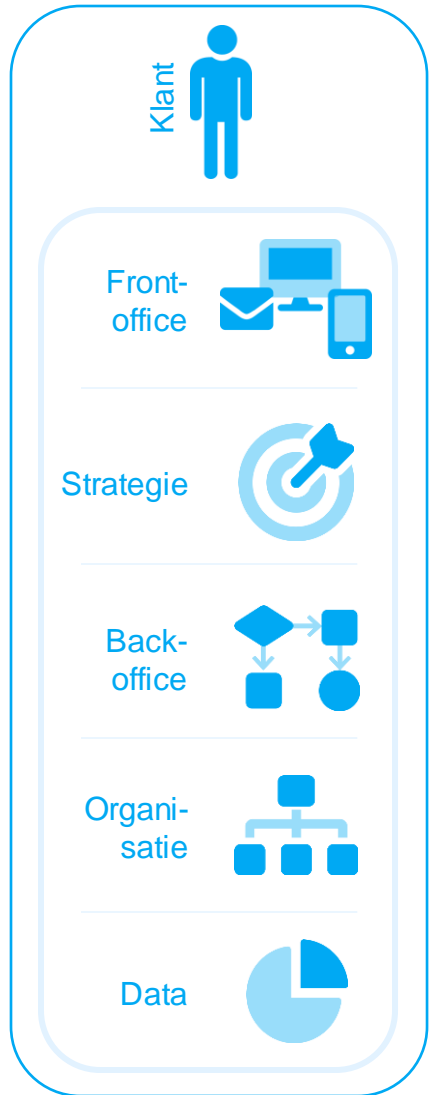
Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen leiden tot toene veranderen de manieren waarop overheden en burgers met elkaar c bijvoorbeeld door het ontstaan van nieuwe kanalen en het verdwijne mensen, bijvoorbeeld onder druk van ervaringen met de private sect steeds meer van hun gemeente. Zij zoeken steeds meer zelf hun we gemeentelijke website en social media. De toename van het aantal i manier van communiceren met een klant: snel, eenvoudig en direct.

Publicatie deel 3 & 4 tijdens:
Online inspiratiebijeenkomst 18 november 2021

Wat zijn de 8 kernbouwstenen?

- Kernbouwstenen omnichannel - YouTube

Op weg naar een omnichannel aanpak



Bij omnichannelling richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve klantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.

Op weg naar een omnichannel aanpak



Introductie Referentiearchitectuur Omnichannel

Paul Jansen en Ivo Hendriks Informatiearchitecten

VNG-R



Referentiearchitectuur Omnichannel

Leveranciersbijeenkomst

Referentiearchitectuur Integraal klantbeeld ProductDienstStatus

Referentiearchitectuur

Integraal klantbeeld
ProductDienstStatus



Betrokken organisaties

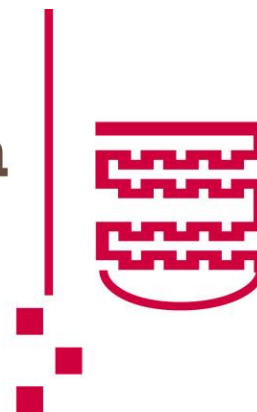


coöperatieve vereniging Dimpact U.A.



GEMEENTE TILBURG

Gemeente **Dongen**



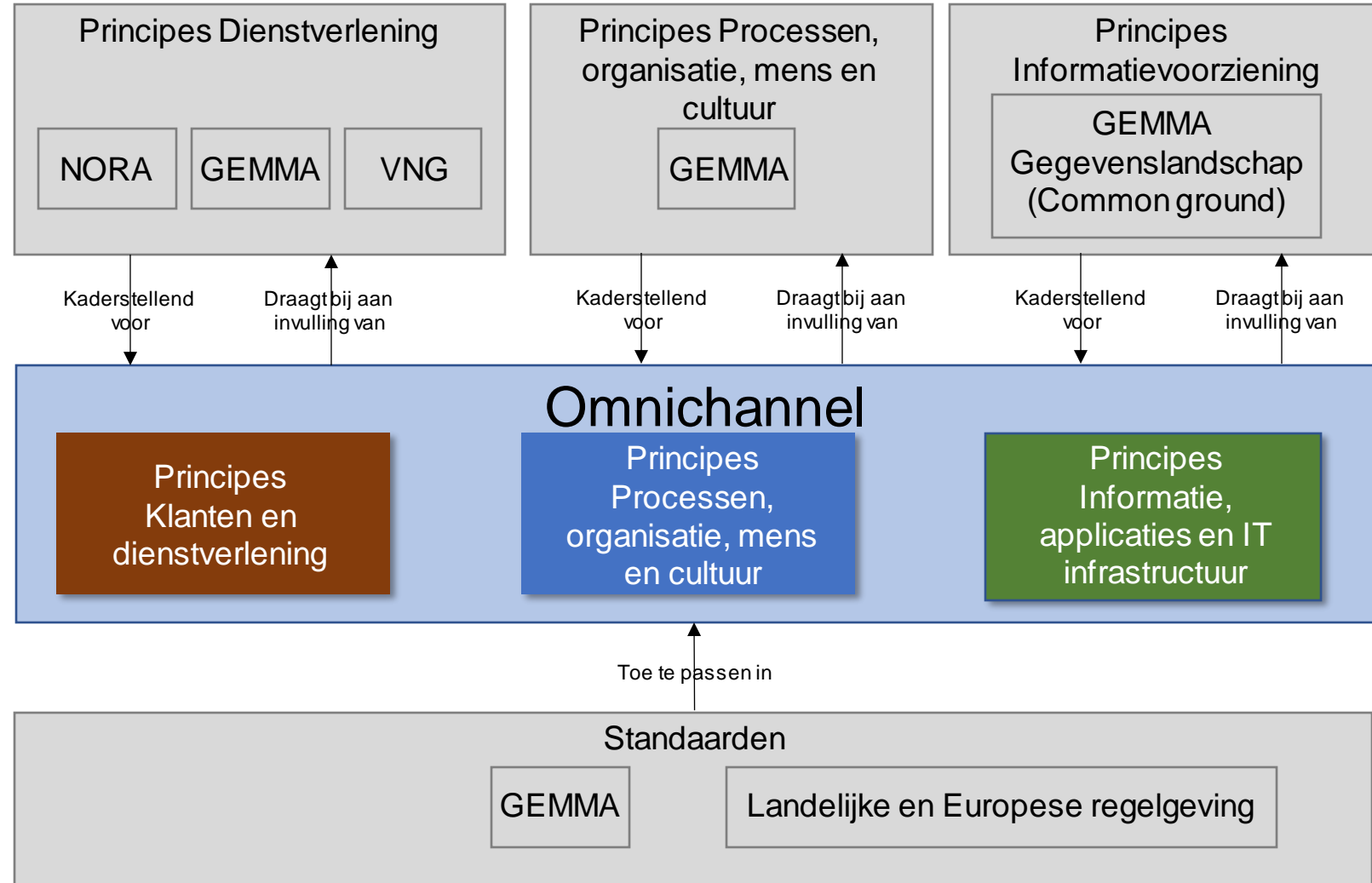
Realisatie



Bouwstenen en raakvlak referentiearchitectuur

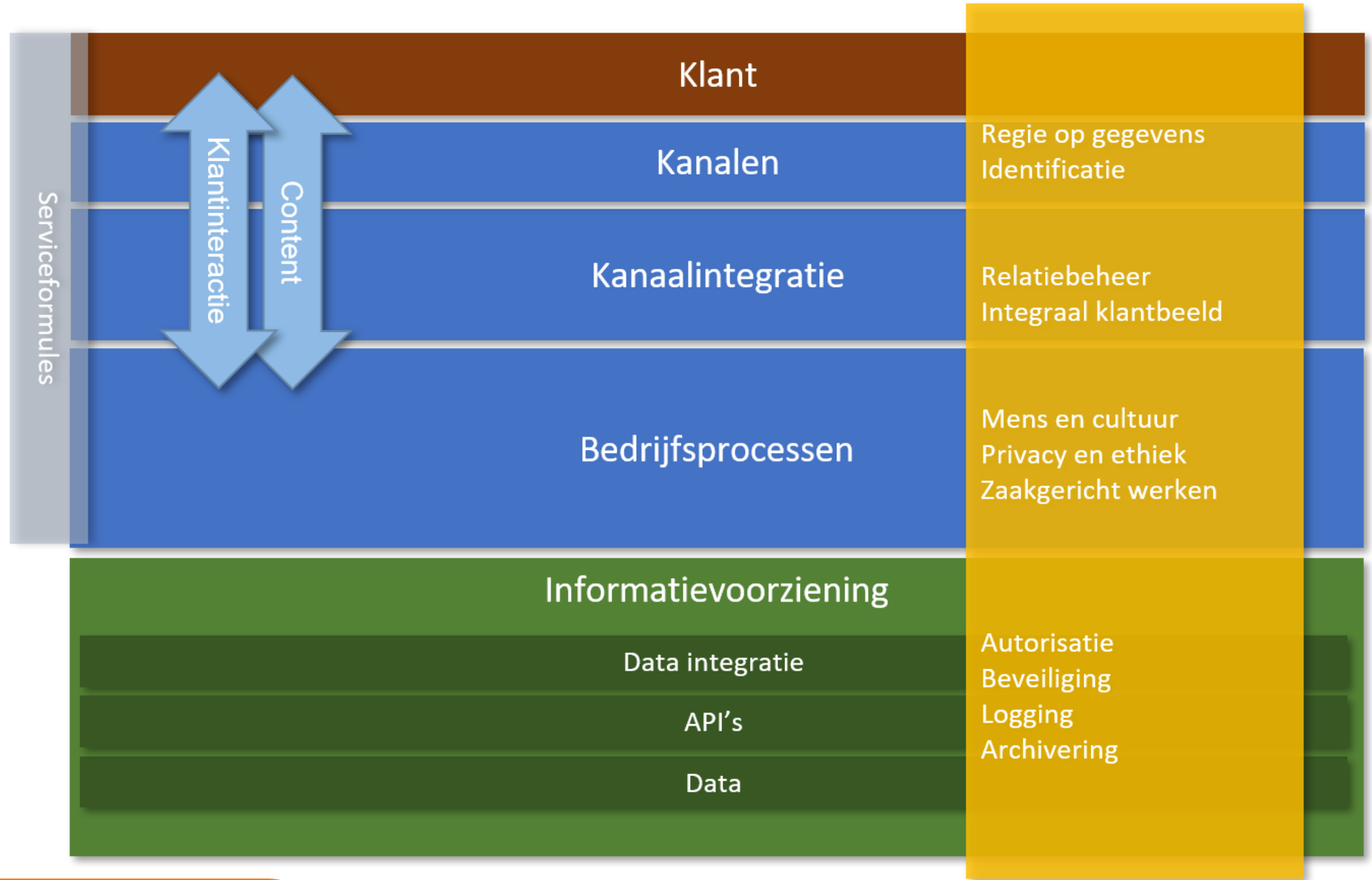


Kaders en richtlijnen

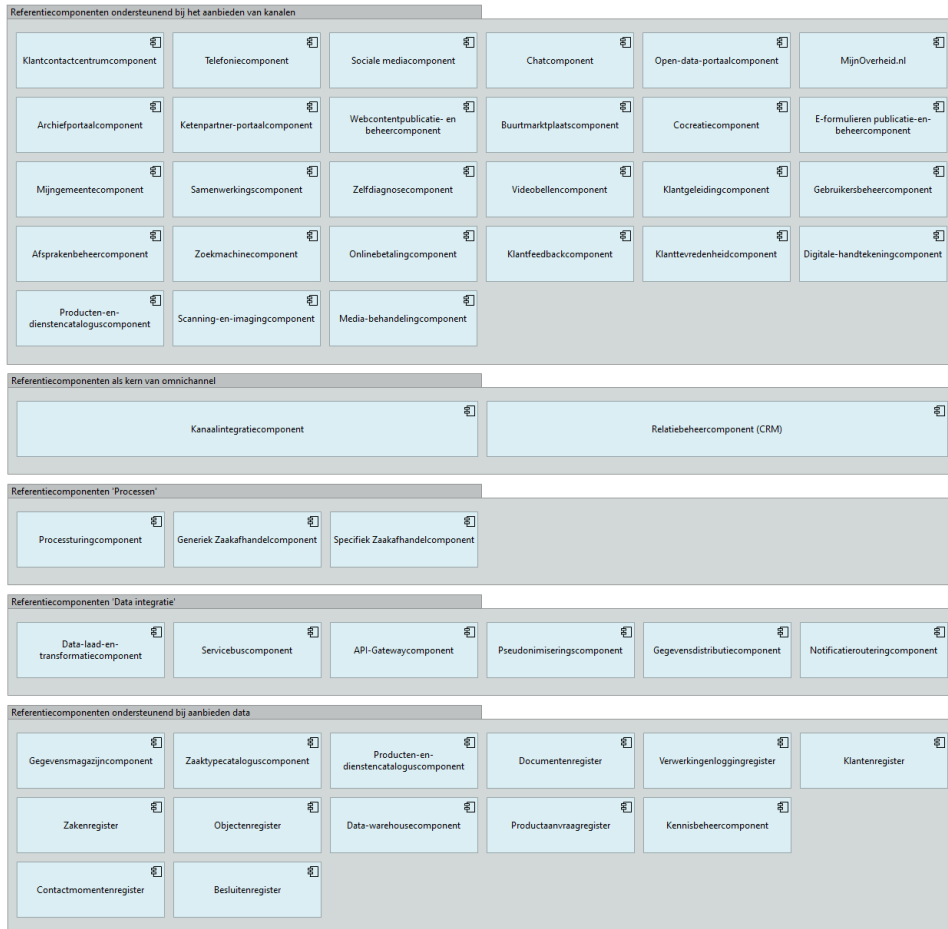


Omnichannel landschap

Perspectieven



Referentiecomponenten Omnichannel



- Ingedeeld volgens 5 lagen Common Ground
- Bestaande en nieuwe GEMMA referentiecomponenten
- Basis voor verdere uitwerkingen
- [https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema Omnichannel](https://www.gemmaonline.nl/index.php/Thema_Omnichannel)

Referentiearchitectuur
Integraal klantbeeld
ProductDienstStatus

Integraal klantbeeld



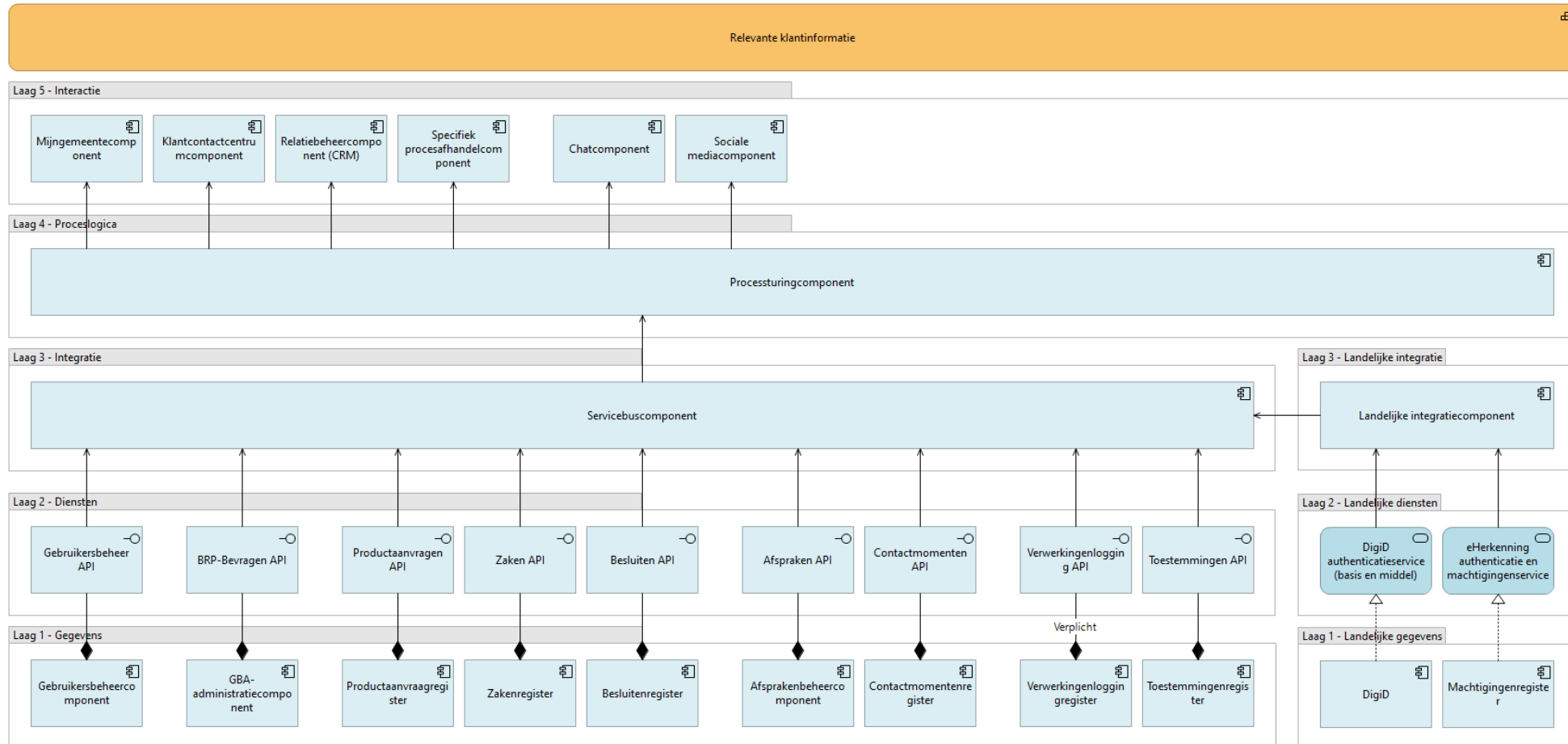
Integraal klantbeeld

Bevat alle *toegestane relevante klantgegevens* die nodig zijn om een optimale dienstverlening te bieden.

Klantgegevens mogen alleen getoond worden als daarvoor de juiste doelbinding beschikbaar is. Een klant mag bijvoorbeeld wel zijn gegevens in één overzicht te zien krijgen, terwijl een medewerker in het sociaal domein alleen die gegevens te zien krijgt die nodig zijn voor de uitvoering van een specifieke taak in het sociaal domein. Een medewerker van het KCC zou in beperkte mate een overzicht van de klantgegevens kunnen inzien om de klant van goede dienstverlening te kunnen voorzien. Detailgegevens van de klant kunnen vanwege de privacy wet- en regelgeving afgeschermd zijn voor de KCC medewerker.

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

Relevante klantinformatie



Referentiearchitectuur
Integraal klantbeeld
ProductDienstStatus

Aspecten en kaders uit Omnichannel architectuur

Aspecten

- Integraal klantbeeld
- Kanaalintegratie
- Relatiebeheer
- Regie op gegevens



Zaakgericht Werken

Kaders

- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) / AVG
- Digitale Toegankelijkheid
- Federatief Berichtenstelsel
- Single Digital Gateway
- Notificaties

→ GEMMA en NORA

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:

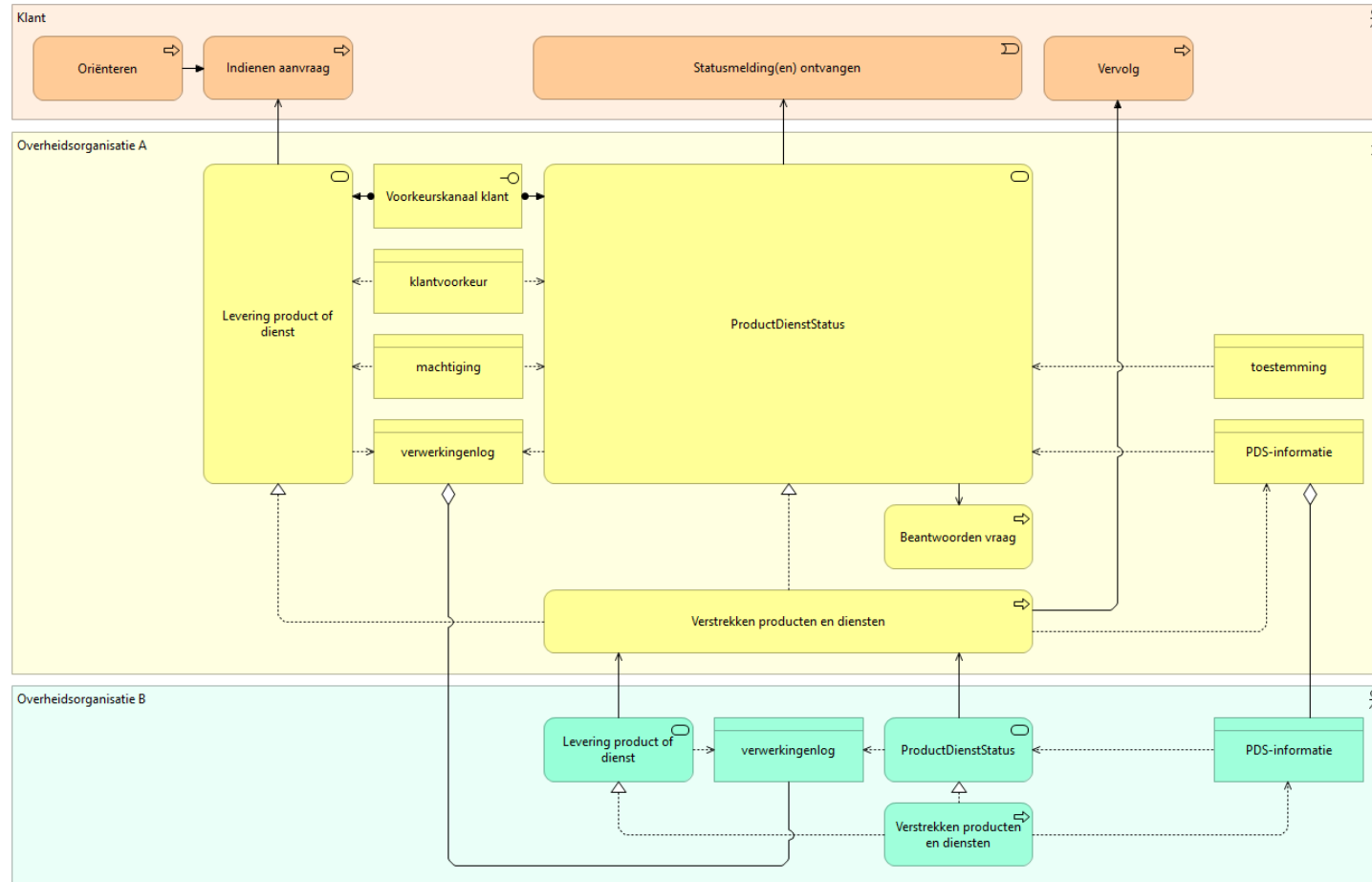
- Proactief: 'real-time' informeren over statusveranderingen.
- Kanaalafhankelijk: statusinformatie kan ontvangen worden via een kanaal naar keuze.
- Organisatieafhankelijk: ook als meerdere organisaties betrokken zijn bij de levering van een product of dienst kan de status van die levering op één plaats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

Voor (medewerkers van) overheden:

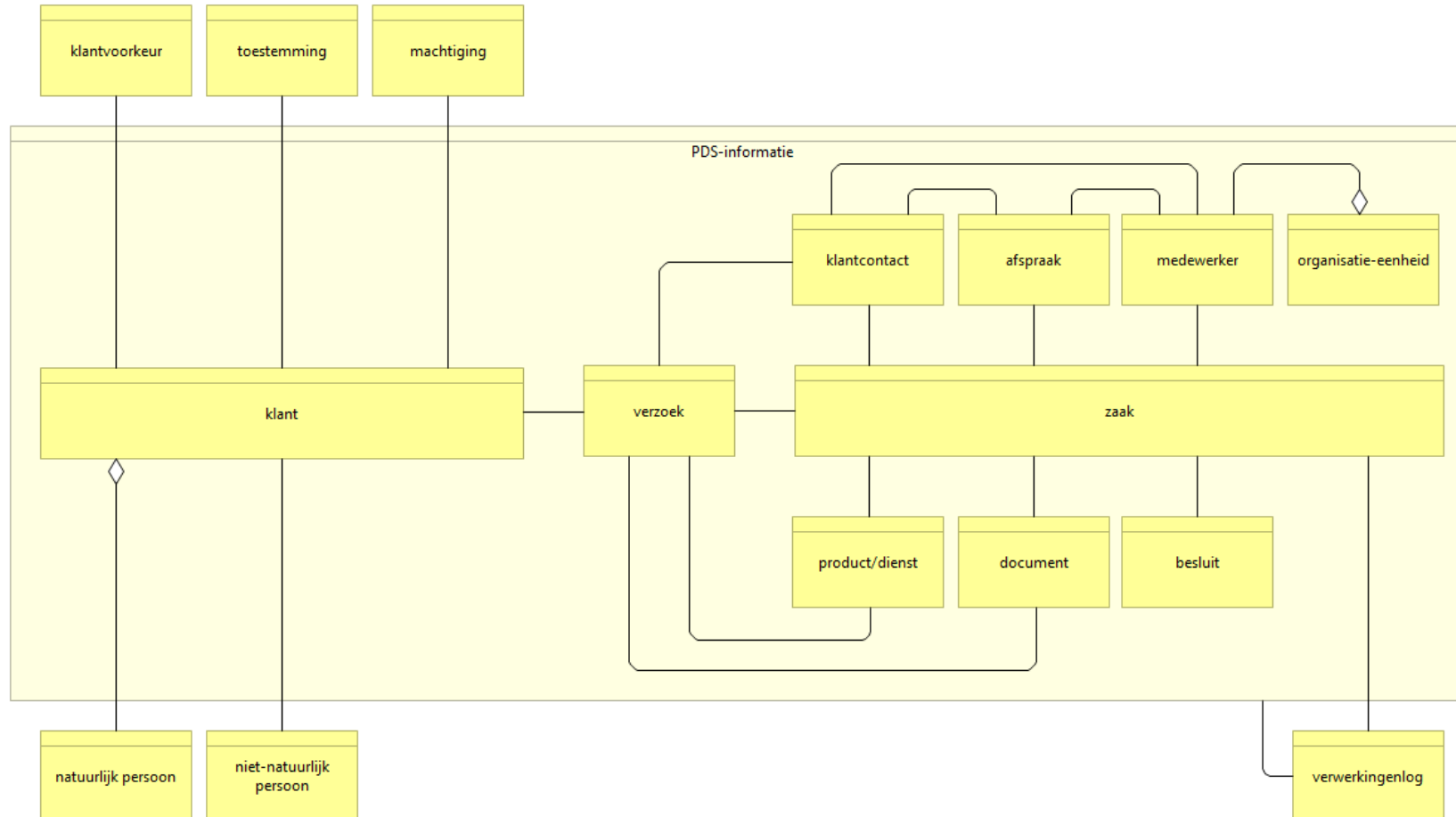
Beter en efficiënter informeren van burgers, bedrijven en collega's. Kenmerken:

- 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.

Bedrijfsarchitectuur interactiepatroon PDS



Bedrijfsobjectenmodel PDS



Pilots in 2022

De uitwerking van de PDS-architectuur moet voldoende toepasbaar zijn om op basis daarvan software en processen te implementeren die PDS mogelijk maken. Deze toepasbaarheid wordt vanaf januari 2022 een aantal pilots beproefd.

Omdat het Integraal Klantbeeld een groot aantal componenten bevat die voor PDS ook noodzakelijk zijn, beproeven we daarmee gelijk een deel van de referentiearchitectuur Omnichannel en het Integraal Klantbeeld.

Een impactanalyse op architectuur en pilots kan vervolgens inzicht geven in de toepasbaarheid van de referentiearchitectuur en PDS in het bijzonder.

Casus 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.

- Naam- en contactgegevens
- Klantvoorkeuren
- Aangevraagde en geleverde producten
 - Geleverde producten
 - **Lopende aanvragen inclusief status**
 - Bij aanvragen geleverde documenten
- Zaken
 - Afgeronde zaken
 - **Lopende zaken inclusief inzage in status en behandelaar**
 - Documenten bij een zaak
 - Besluiten genomen bij een zaak
- Contactmomenten
 - Gevoerde contacten
 - Toekomstige afspraken
- Klantvoorkeuren
- Verwerkingenlogging-gegevens

Casus 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.

- Naam- en contactgegevens
- Klantvoorkeuren
- Aangevraagde en geleverde producten
 - Geleverde producten
 - **Lopende aanvragen inclusief status**
 - Bij aanvragen geleverde documenten
- Zaken
 - Afgeronde zaken
 - **Lopende zaken inclusief inzage in status en behandelaar**
 - Documenten bij een zaak
 - Besluiten genomen bij een zaak
- Contactmomenten
 - Gevoerde contacten
 - Toekomstige afspraken

Casus 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.

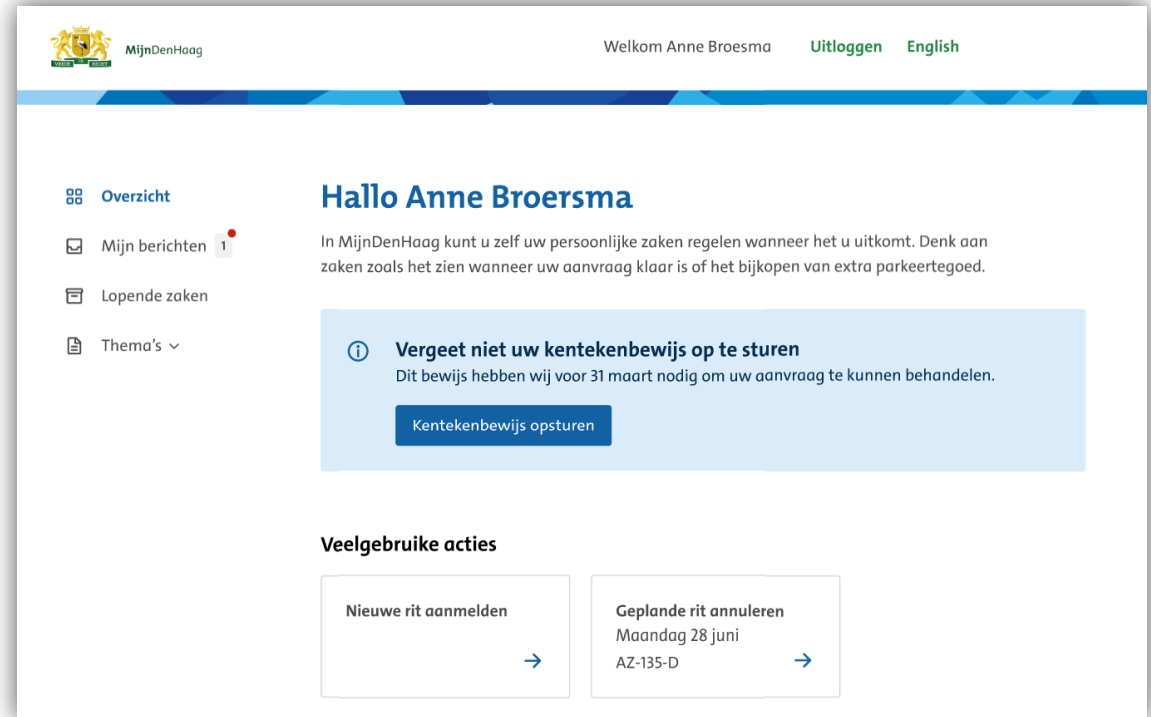
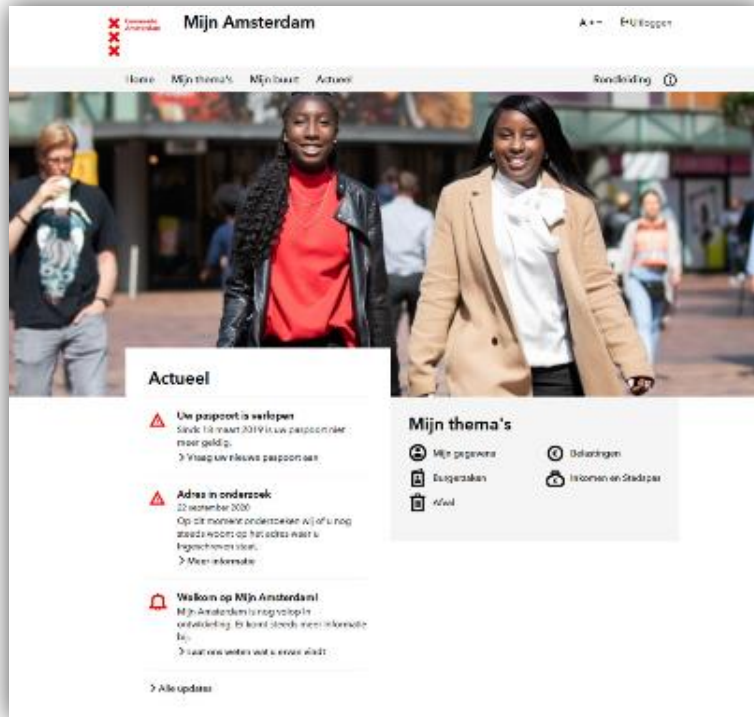
- Producten
 - Overzicht te leveren producten door organisaties aan elkaar
- Aangevraagde en geleverde producten
 - **Lopende aanvragen inclusief status**
 - Bij aanvragen geleverde documenten
- Zaken (gestart door de onderaannemer naar aanleiding van aanvraag door leverancier)
 - **Lopende zaken inclusief inzage in status en behandelaar**
 - Documenten bij een zaak
 - Besluiten genomen bij een zaak

Casus Integraal klantbeeld en MijnOmgeving

Sander van Montfort (product owner MijnAmsterdam) en
Vincent van Beek (product owner MijnDenHaag)

Ontwikkelingen MijnOmgevingen gemeenten

Vliegwiel voor een omnichannel klantbenadering



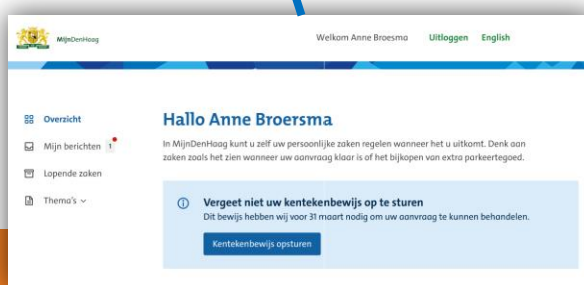
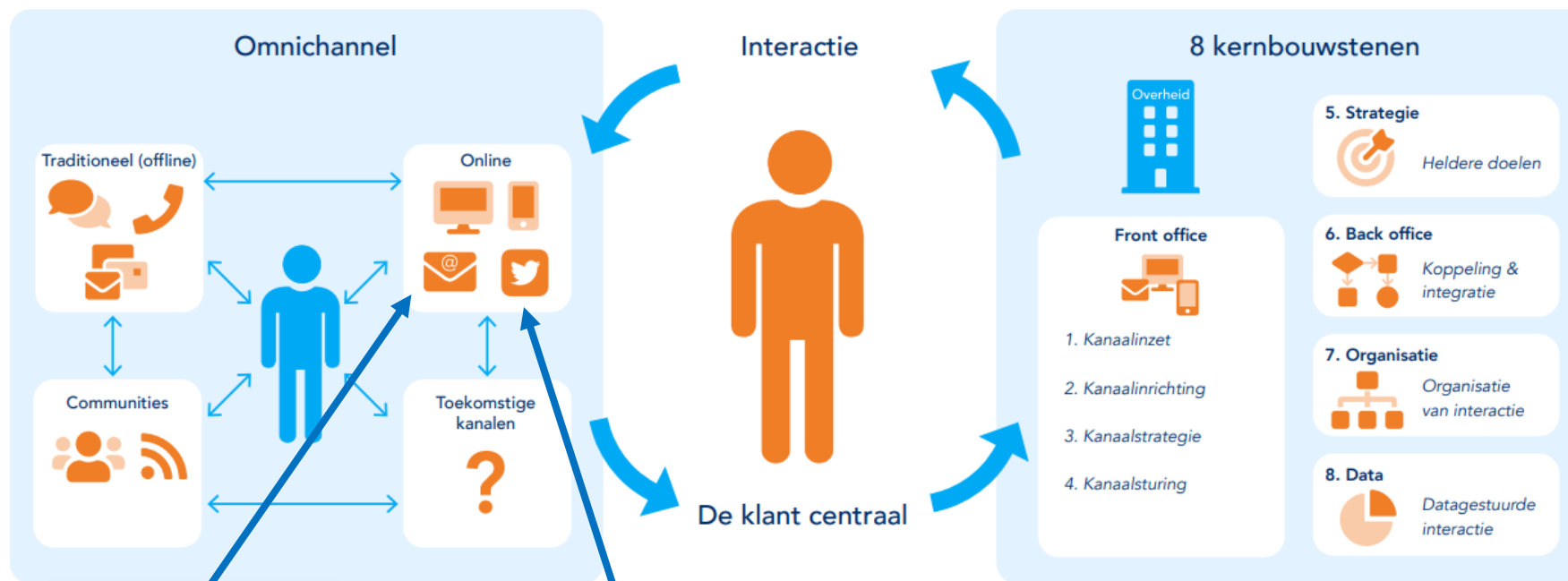
Sander van Montfort – Product Owner Mijn Amsterdam
Vincent van Beek – Product Owner MijnDenHaag

Onderwerpen

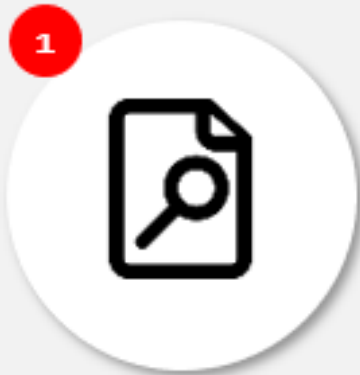
- Wat is een MijnOmgeving gemeenten?
- Relatie MijnOmgeving en Referentiearchitectuur Omnichannel
 - Integraal Klantbeeld als sleutelfactor
- Roadmap 2021 en verder: de toekomst van MijnOmgevingen gemeenten
- Bijlage A. Een impressie van klantportaal Mijn Amsterdam
- Bijlage B. Een impressie van [MijnDenHaag](#)

1. Wat is een MijnOmgeving

Omnichannel aanpak op weg naar een Inclusieve Naadloze Klantinteractie



MijnOmgeving gemeente voorziet in behoeften voor klant en organisatie



Transparantie
over gegevens



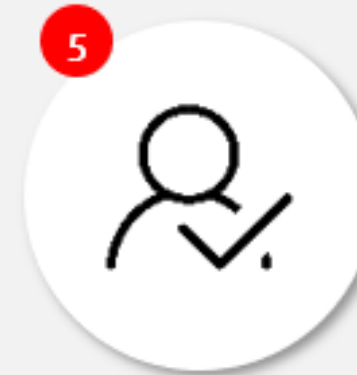
Regie
op je situatie



Digitaliseren
van processen



1 ingang bij
de gemeente



Dienstverlening
op maat

Wat is de MijnOmgeving gemeenten?

De MijnOmgeving is het persoonlijke digitale klantportaal voor alle inwoners en ondernemers van de gemeente



je persoonlijke **gegevens** raadplegen



producten en diensten **inzien** die je bij de gemeente afneemt



de **status** van je aanvraag volgen én vervolgaanvragen doen



relevante **tips** ontvangen, op basis van jouw persoonlijke situatie



je persoonlijke **kaart** bekijken, met informatie over jouw buurt



(startpunt voor) **aanvragen** van **producten** en diensten van de gemeente

2. Relatie MijnOmgeving referentie architectuur Omnichannel – Integraal Klantbeeld als sleutelfactor



Niet alleen Online KlantContacten worden vastgelegd in het centrale klantbeeld, maar ook:



Bouwstenen van Integraal Klantbeeld

Standaarden binnen architectuur

- Product definities (PDC)
- Zaaktypen (ZTC)
- ProductAanvraag
- ZGW API's
- Object definities van een product (vergunning, contract)
- Notificaties/Meldingen
- Tips
- Taken
- Klantprofiel / -gegevens

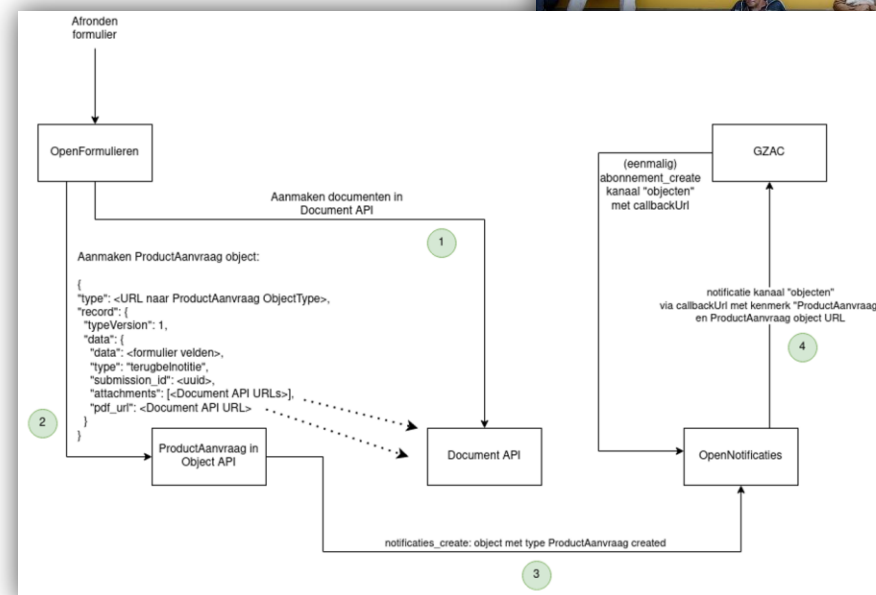


Versie 1.2

Referentie architectuur Omnichannel: integraal klantbeeld als sleutelfactor

Waar wordt aan gewerkt:

- Stroomschema's
- Definities van de bouwstenen
- Documentatie bouwstenen
- Standaarden opnemen in Aanbestedingsdocumentatie
- Aansluitgids



3. Roadmap 2021 en verder: de toekomst van MijnOmgevingen gemeenten

- Landelijk samenwerken aan doorontwikkeling MijnOmgevingen



Samenwerken in bouw en conceptontwikkeling MijnOmgevingen:
VNG Werkgroepen: MijnOmgevingen en Omnichannel



Gezamenlijke technische aanpak voor onderlaag MijnOmgevingen:
connectie, common ground, referentiearchitectuur Omnichannel



Samenwerken in communicatie aan burgers en ondernemers:
Mijn Overheid Berichtenbox / Ontwikkeling Federatief Berichtenstelsel



Veilige toegang:
DigiD Machtigingsvoorziening, eHerkenning, Machtigensvormen



Klantvriendelijk én veilig gebruiken van persoonlijke data:
Programma Digitale overheid - Regie op gegevens

Lessons Learned



Ontwikkel vanuit een **visie** op Dienstverlening (de **'why'**)
- Omnichannel benadering voor inclusieve, naadloze klantreis tussen alle kanalen, waaronder de MijnOmgeving



Ontwikkel en onderbouw vanuit de **gebruiker**, niet vanuit techniek of conceptueel beleid
- Gebruik User Experience-onderzoek voor 'Service design'

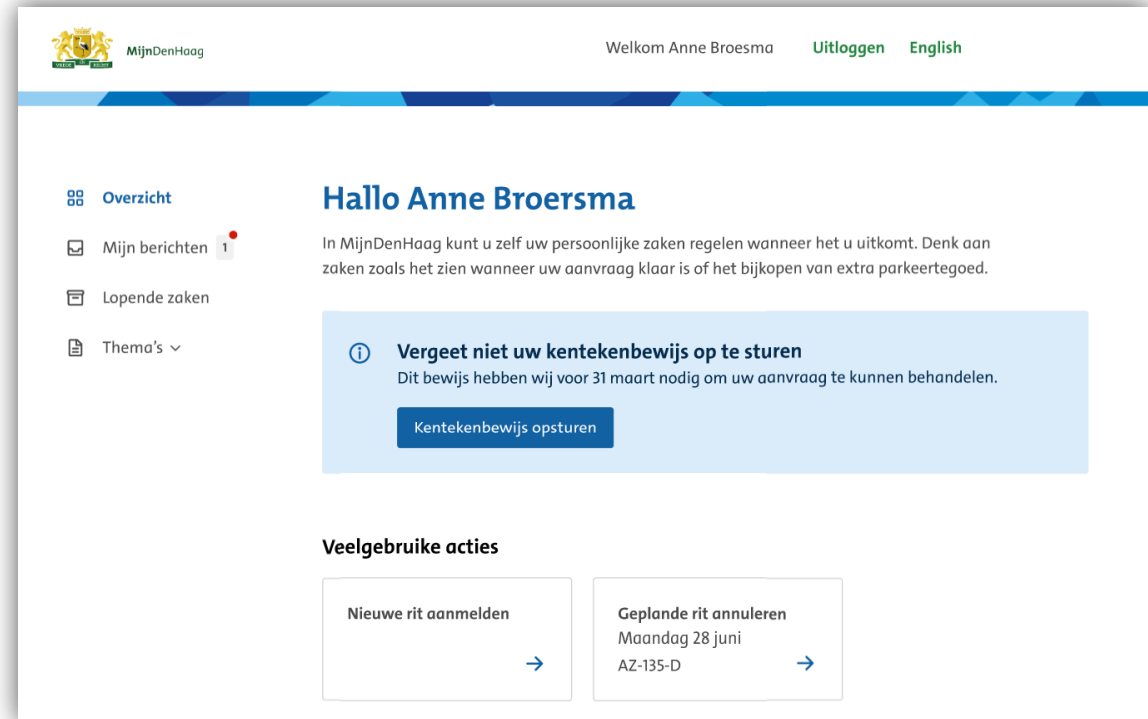
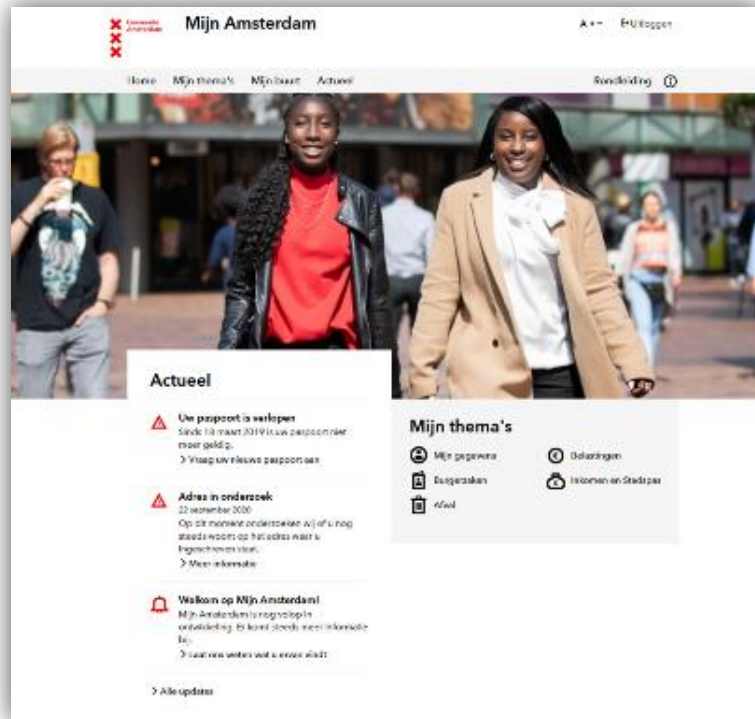


Techniek: denk niet alleen groot, maar vooral ook **klein** (goede verwijzingen en kleine integraties; hergebruik open data)



Goed doordachte **ICT-Architectuur** helpt voor een afgestemde ontwikkeling tussen MijnOmgeving, (bron)systemen, verwante themaportalen en verwante aanvraagformulieren

Vragen?



Bijlage A. Impressie klantportaal Mijn Amsterdam

De weg naar de MijnOmgeving



Google



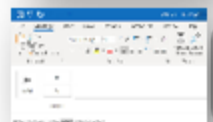
Amsterdam.nl , de algemene website van gemeente Amsterdam



Portal van gemeente Amsterdam voor thema's (belastingen, erfpacht etc.)



Aanvraagformulier voor producten (o.a. Vergunningen)



E-mail van gemeente Amsterdam met verwijzing naar Mijn Amsterdam

Bijlage A. Impressie klantportaal Mijn Amsterdam

Startpunt digitale klantreis: amsterdam.nl



Stadsloket: afspraak
maken en locaties



Parkeervergunning



Paspoort, ID-kaart en
rijbewijs



Coronavirus

Bijlage A. Impressie klantportaal Mijn Amsterdam

Inloggen met DigiD of eHerkenning: veiligheid en persoonlijke benadering



Bijlage A. Impressie klantportaal Mijn Amsterdam

Home Mijn Amsterdam een overzicht op maat voor de Amsterdammer



The screenshot shows the 'Mijn Amsterdam' user interface. Five red callout boxes with arrows point to specific features:

- 1** Meldingen over status en zaken die actie vereisen: Points to the 'Actueel' section containing news items with red warning icons.
- 2** Overzicht van producten en diensten, per 'thema': Points to the 'Mijn thema's' sidebar menu.
- 3** Producten of diensten waarvoor op dit moment een aanvraag loopt: Points to the 'Mijn lopende aanvragen' section.
- 4** Kaart 'mijn buurt' met gemeente - open data, zoals bekendmakingen: Points to the map area labeled 'Mijn buurt'.
- 5** Persoonlijke tips, gebaseerd op data van de ingelogde Amsterdammer: Points to the 'Mijn tips' section at the bottom.

Welke thema's zijn er op Mijn Amsterdam te vinden?

--- Thema's worden alleen getoond als deze tot het persoonlijk profiel van de Amsterdammer horen ---

Overzicht thema's op Mijn Amsterdam:

- Persoonlijke gegevens burger (BRP) of ondernemer (HR)
- Burgerzaken (paspoort, ID-kaart)
- Inkomen (Bijstand, Uitkeringen, Stadspas, Tozo, TONK)
- Zorg (WMO-voorzieningen)
- Belastingen
- Erfpacht
- Milieuzone (ontheffingen)
- Afval
- Vergunning tijdelijke verkeersmaatregel



Inzoomen op een themapagina

Mijn Amsterdam

Home Mijn thema's Mijn buurt Actueel

Zorg en ondersteuning

Omschrijving van thema en link naar pagina amsterdam.nl of andere contactinformatie

Hieronder ziet u de regelingen en hulpmiddelen vanuit de Wmo. Heeft u vragen of wilt u een wijziging doorgeven? Bel dan gratis de Wmo Helpdesk: 0800 0643. Of ga langskan het Servicepunt.

> Lees hier meer over zorg en ondersteuning

▼ Huidige regelingen en hulpmiddelen

> Ambulante ondersteuning (Pgb)

Producten/diensten binnen thema

▼ Eerdere regelingen en hulpmiddelen

> Boschomd wonen (Pgb)

Inzoomen op een productpagina

Mijn Amsterdam

Home Mij thema's Mij buurt Actueel

Binnen thema 'Inkomen' is er het product 'Tozo-regeling'

Inkomen en Stedespas Tozo 2

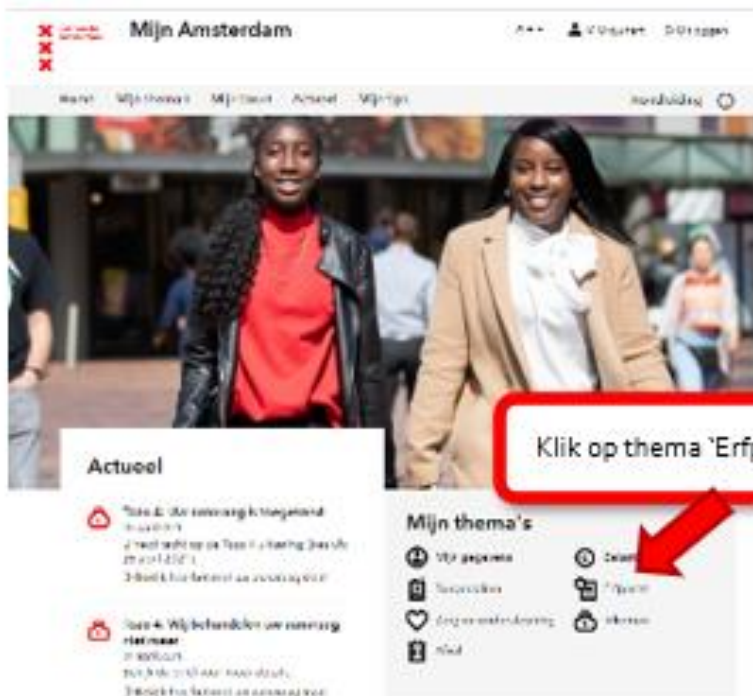
Onderstaand ziet u de status van uw aanvraag voor een Tozo 2-aanvraag en/of een Tozo 2-aanvraag. In het geval van een Tozo 2-aanvraag is er een aanvraag voor een aanvraag voor een aanvraag. Informatie die u hier ziet is een aanvraag voor een aanvraag.

Meer informatie over de Tozo 2 (aangenomen op 1 juni 2020)

Item	Status	Actie
Tozo 2-aanvraag	✓ Informatie nodig 05 juni 2020	Wij hebben meer informatie nodig om uw aanvraag te verwerken. Bekijk de brief voor meer details. Bekijk meer informatie
Besluit	✓ Besluit 01 juni 2020	U hebt recht op de Tozo 2-aanvraag. Bekijk de brief voor meer details. Bekijk aanvraagtoezegging

Overzicht status aanvraag en documenten downloaden

Via Mijn Amsterdam naadloze overgang naar subportalen



Klik op thema 'Erfpacht'

Naadloze overgang van
Mijn Erfpacht terug naar Mijn Amsterdam



Menunavigatie en stijlelementen gelijk aan
Mijn Amsterdam

Mijn buurt: relevante informatie uit jouw buurt

✘ Gemeente
✘ Amsterdam
✘ Mijn buurt

Sluit kaart ✘

Bekendmaking
Besluit omgevingsvergunning reguliere procedure Admiraal De Ruijterweg 404-H 1055ND Amsterdam

Datum
24 augustus 2020

Categorie
Wonen

Onderwerp
Omgevingsvergunning

Besluitwijzing
Aanvragen van (nieuwe) aanvragen (toenemende) kavieren van de begane grond ter afbouw van de voorgevel

Meer informatie
> <https://zoek.officiëlebevestigingen.nl/gmb-2020-215160.html>

Uw mening

Evenementen
☑ Evenementen

Afvalcontainers
☑ Metaal
☑ Papier
☑ Glas
☑ Plaatje
☑ Textiel
☑ GFC

Parkeren
☐ Parkerenvergunninggebieden

Gemeentelijke bekendmakingen

Kaartlagen

Adresgegevens:
103350
103352
103355
103356
103357
103358
103359
103360
103361
103362
103363
103364
103365
103366
103367
103368
103369
103370
103371
103372
103373
103374
103375
103376
103377
103378
103379
103380
103381
103382
103383
103384
103385
103386
103387
103388
103389
103390
103391
103392
103393
103394
103395
103396
103397
103398
103399
103400

Tips voor de Amsterdammer: pro-actieve diensten

Standaard algemene tips, keuze om tips persoonlijk te maken

Mijn tips > Maak tips persoonlijk

> Al mijn tips



Amsterdammers helpen Amsterdammers

Maakt u mondkapjes? Of zoekt u manieren om te blijven bewegen? Amsterdammers helpen elkaar tijdens de coronacrisis.

> Vind elkaar



Voor nieuwsgierige Amsterdammers

Bent u op zoek naar gegevens of onderzoek over uw stad of buurt? U vindt al deze informatie nu op 1 website.

> Kijk op openresearch.amsterdam



Grofvuil

Op een Afvalpunt kunt u uw grofvuil, klein chemisch afval en tweedehands spullen inleveren.

> Adressen Afvalpunten

Inzoomen op een productpagina

Mijn tips > Toon alle tips

Een algemene tip vervangen door een tip op basis van persoonlijk klantbeeld

> Al mijn tips



Laat geen geld liggen

Had u als ondernemer in 2020 moeite om rond te komen? Of had u geldproblemen? Misschien zijn deze regelingen dan interessant voor u.

> Kijk of u recht hebt



Voor nieuwsgierige Amsterdammers

Bent u op zoek naar gegevens of onderzoek over uw stad of buurt? U vindt al deze informatie nu op 1 website.

> Kijk op openresearch.amsterdam



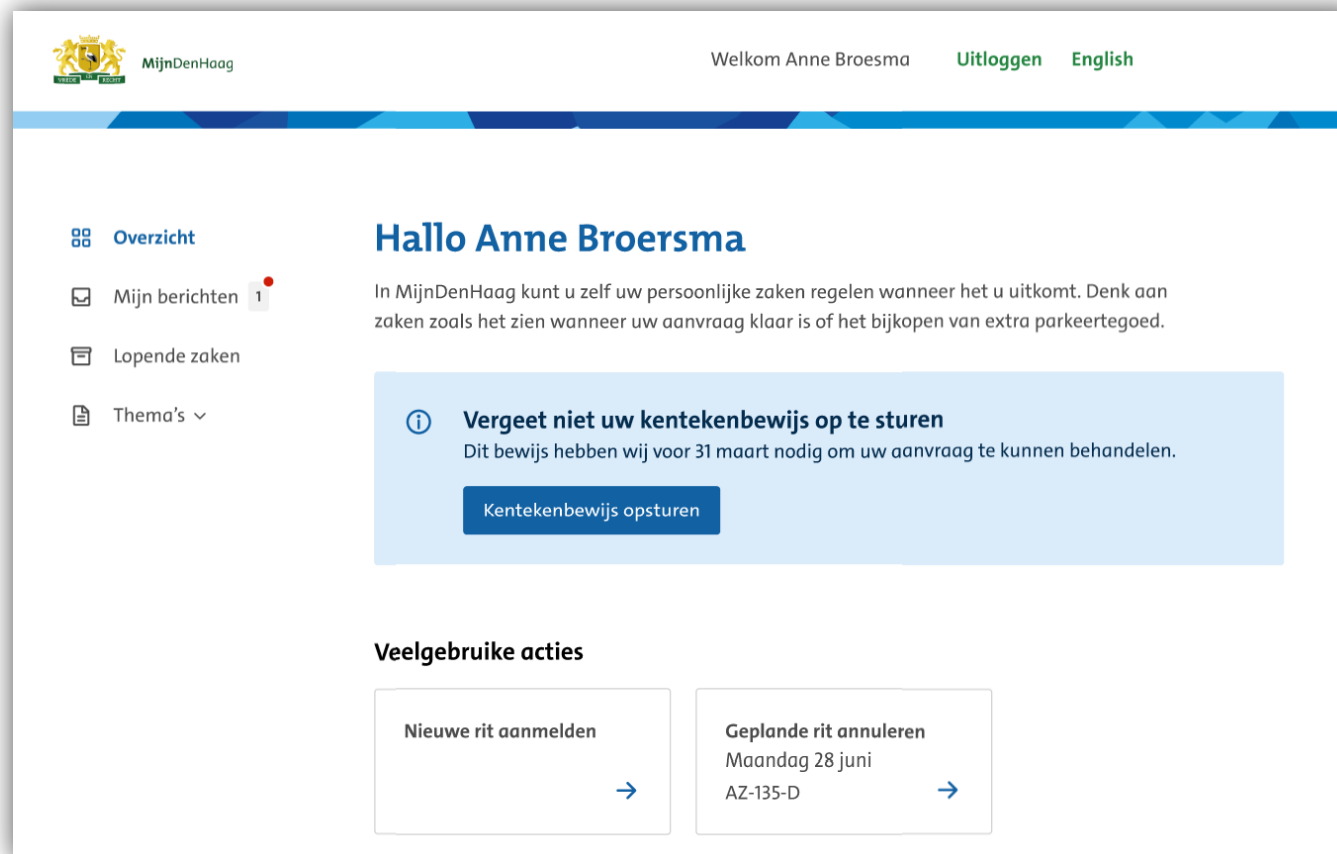
Grofvuil

Op een Afvalpunt kunt u uw grofvuil, klein chemisch afval en tweedehands spullen inleveren.

> Adressen Afvalpunten

Bijlage B. Impressie MijnDenHaag

Zie [hier](#) de Url naar het prototype



The screenshot shows the 'MijnDenHaag' user interface. At the top, there is a navigation bar with the 'MijnDenHaag' logo, the user name 'Welkom Anne Broesma', and links for 'Uitloggen' and 'English'. Below the navigation bar is a sidebar with menu items: 'Overzicht', 'Mijn berichten' (with a notification badge '1'), 'Lopende zaken', and 'Thema's'. The main content area features a greeting 'Hallo Anne Broersma' and a welcome message: 'In MijnDenHaag kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt. Denk aan zaken zoals het zien wanneer uw aanvraag klaar is of het bijkopen van extra parkeertegoed.' A prominent blue callout box contains an information icon and the text: 'Vergeet niet uw kentekenbewijs op te sturen' followed by 'Dit bewijs hebben wij voor 31 maart nodig om uw aanvraag te kunnen behandelen.' Below this is a button labeled 'Kentekenbewijs opsturen'. At the bottom, there is a section titled 'Veelgebruikte acties' with two buttons: 'Nieuwe rit aanmelden' and 'Geplande rit annuleren' (with subtext 'Maandag 28 juni' and 'AZ-135-D').

Casus Tilburg

**Marcel van Gool (programmamanager omnichannel) en
Jesse Leemput (adviseur dienstverlening)**



De reis naar klantgedreven (Omnichannel) dienstverlening

Praktijkcase Tilburg



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data





“Ik heb een antwoordapparaat, dus ben ik altijd bereikbaar”

“Ik wil niet altijd bereikbaar zijn”

“Als ze me willen bereiken, kunnen ze me een brief sturen”

Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data



Interactie anno 2021



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Organisatie



Front office



Back office



Data



Klantinteractie: dit doen we al (goed)



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Organisatie



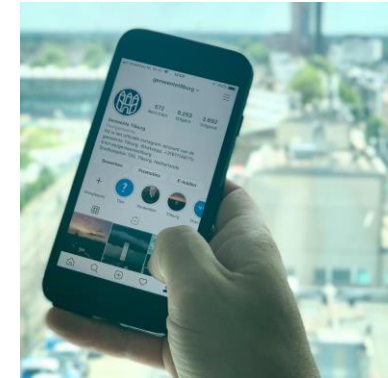
Front office



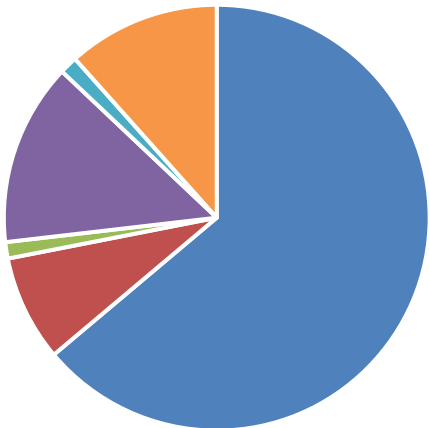
Back office



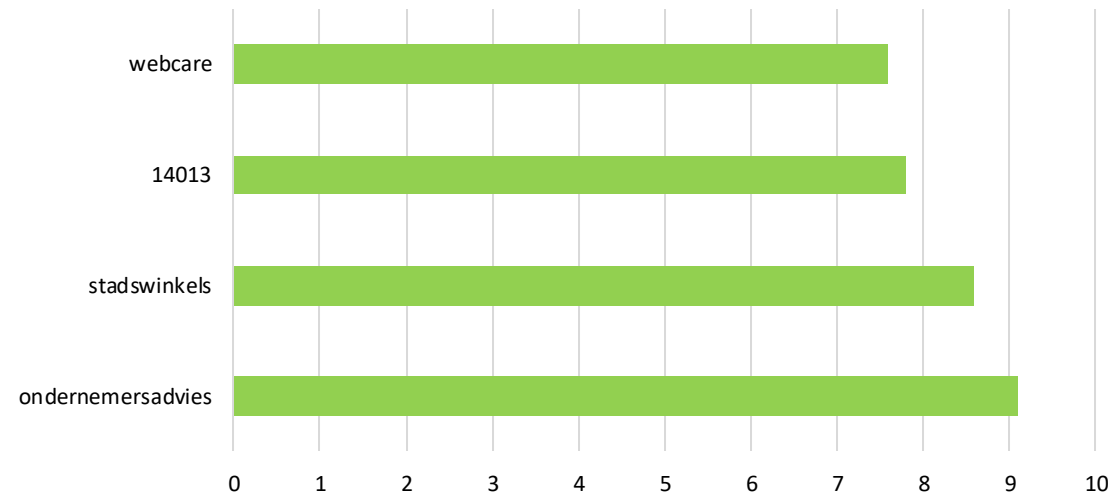
Data



1,8 miljoen contacten in 2019



klantwaardering





Klantinteractie: nog veel te winnen



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



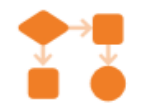
Organisatie



Front office



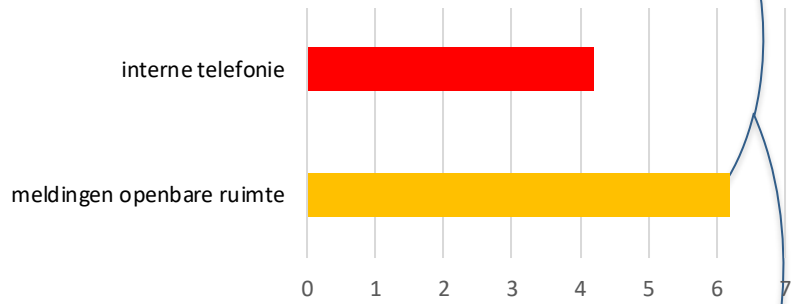
Back office



Data



klantwaardering



- Te versnipperd
- Te weinig passend
- Te weinig overzicht



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

“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)

Terugblik: van visie naar vernieuwing



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

2017-2018	Omnichannel strategie
2019 Q2-Q4	Businesscase omnichannel, akkoord op proeftuin
2020 Q1-Q2	Uitvoering proeftuin omnichannel
2020 Q4	Besluit tot aanschaf Salesforce
2021 Q1	Vorbereidingen op implementatie
2021 Q2	Overeenkomst met Salesforce en Brightfox, start implementatie
2021 Q2	Vastellen visie op klantgedreven dienstverlening
15-11-2021	eerste in gebruik name
...	



Strategie

Organisatie



Front office



Back office



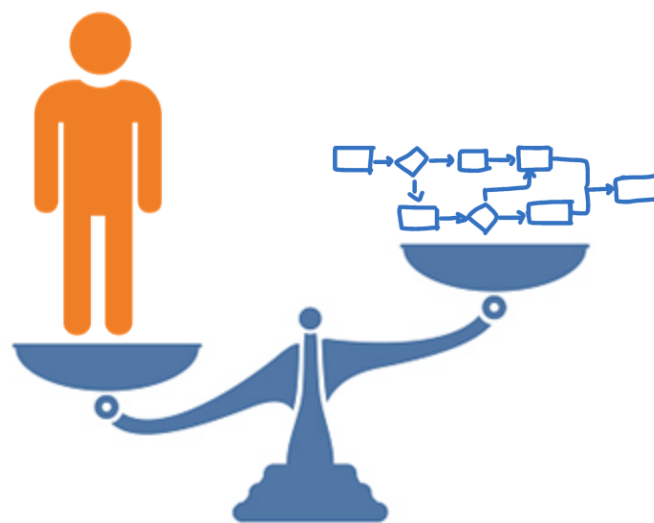
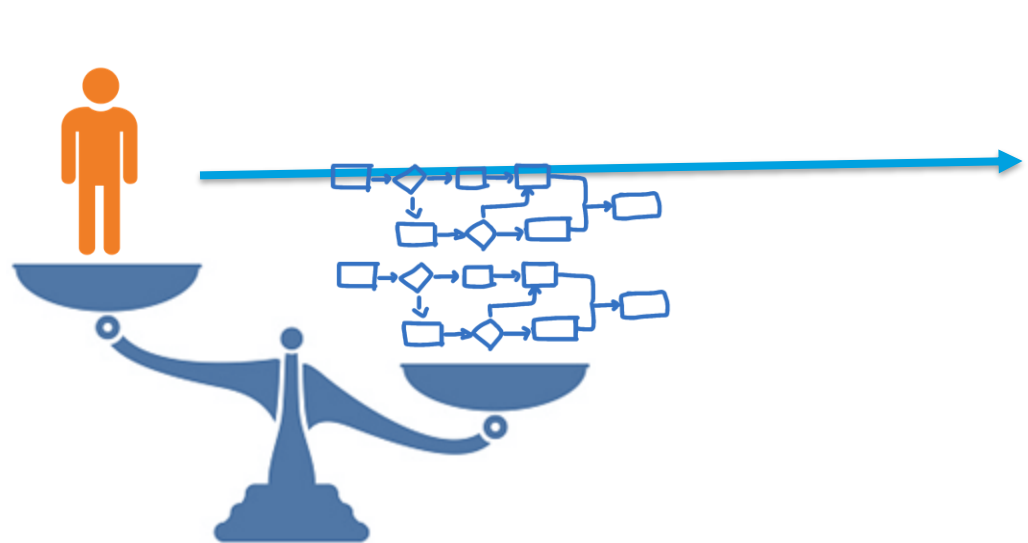
Data



Reis naar Klantgedreven dienstverlening



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Organisatie



Front office



Back office



Data



De bedoeling



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

Van De klant heeft een ‘versnipperd’ beeld bij de gemeente.
Naar De klant ervaart ons als één organisatie.

Van “Zo hebben we het nou eenmaal afgesproken.”
Naar “Samen kijken we naar de beste aanpak/oplossing voor deze situatie.”

Van We meten incidenteel de behoefte van de klant.
Naar We hebben continu beeld van belevingswereld en behoefte van de klant.

Van Klanten en collega’s die niet weten wat de status is van een laatste contact
Naar klanten die persoonlijk worden benaderd en altijd op de hoogte zijn van de actuele stand van zaken.

Van Lage verwachtingen van de gemeente als organisatie.
Naar Een organisatie die verrast in haar klantgedreven dienstverlening.

Van Dienstverlening is van een enkele afdeling.
Naar Klantgerichte dienstverlening realiseren wij allemaal.



Organisatie



Front office



Back office



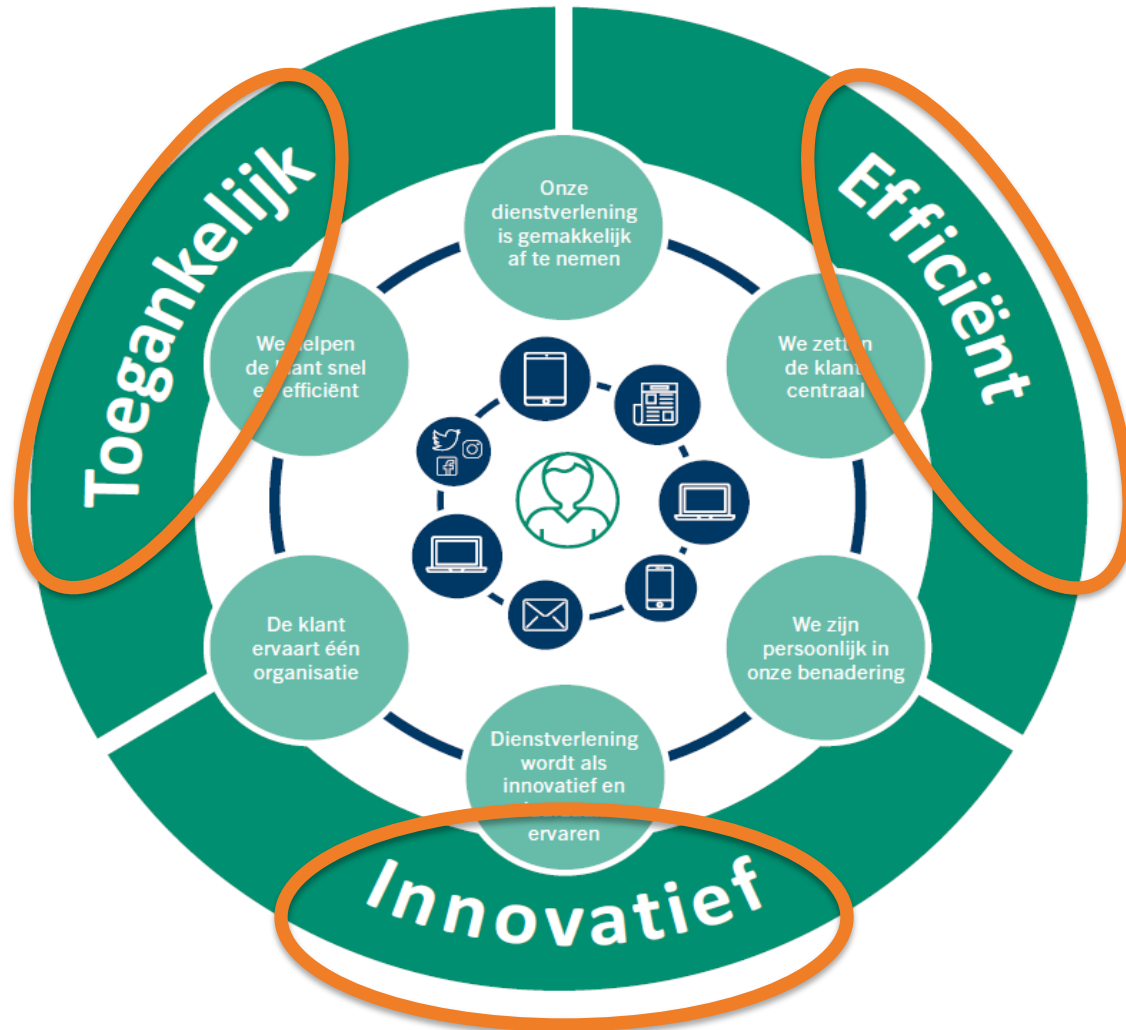
Data



Klantgedreven dienstverlening: 3 kernwaarden



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Big data

Betrokken

Basagedreven



Organisatie



Front office



Back office



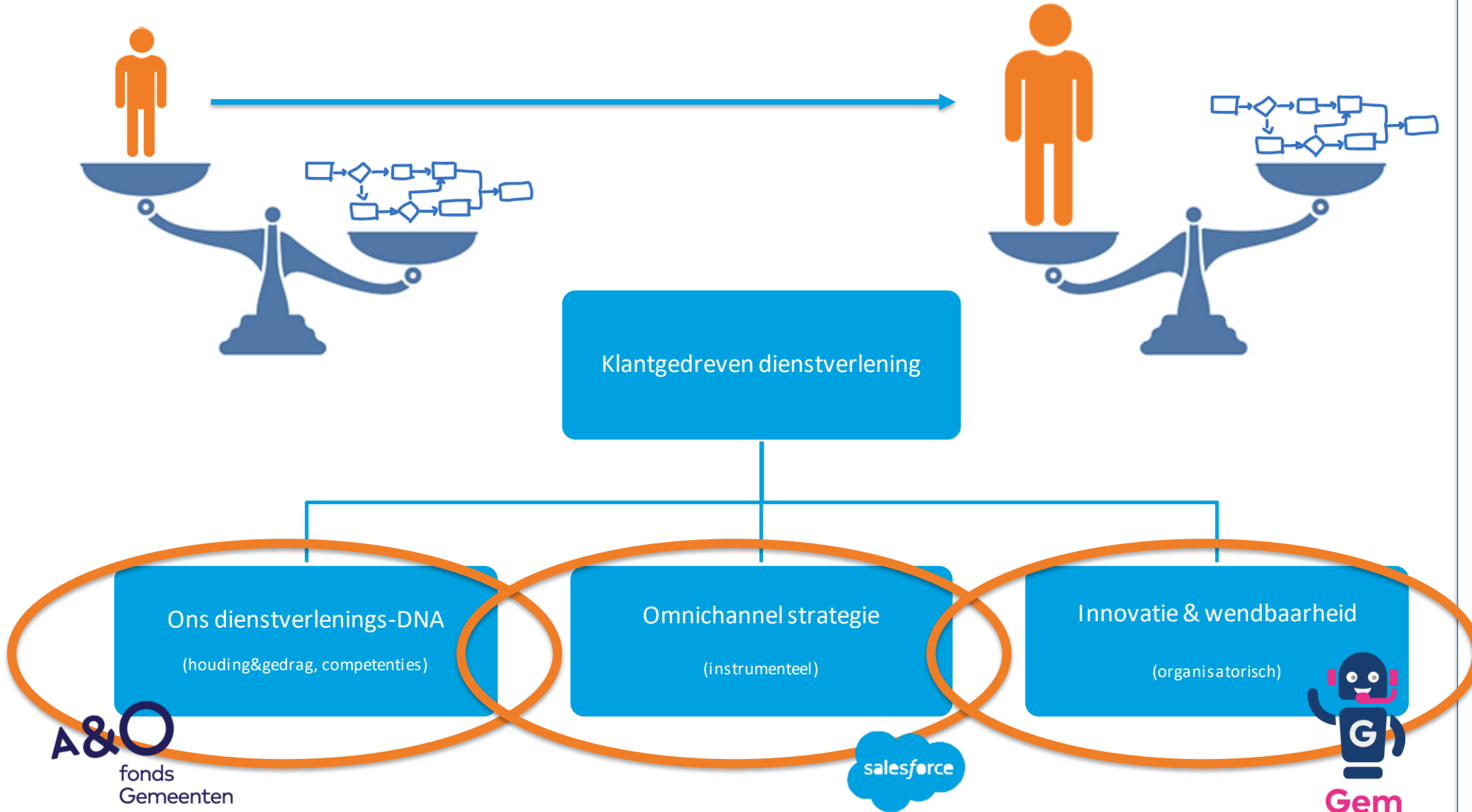
Data



Reis naar Klantgedreven dienstverlening



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data



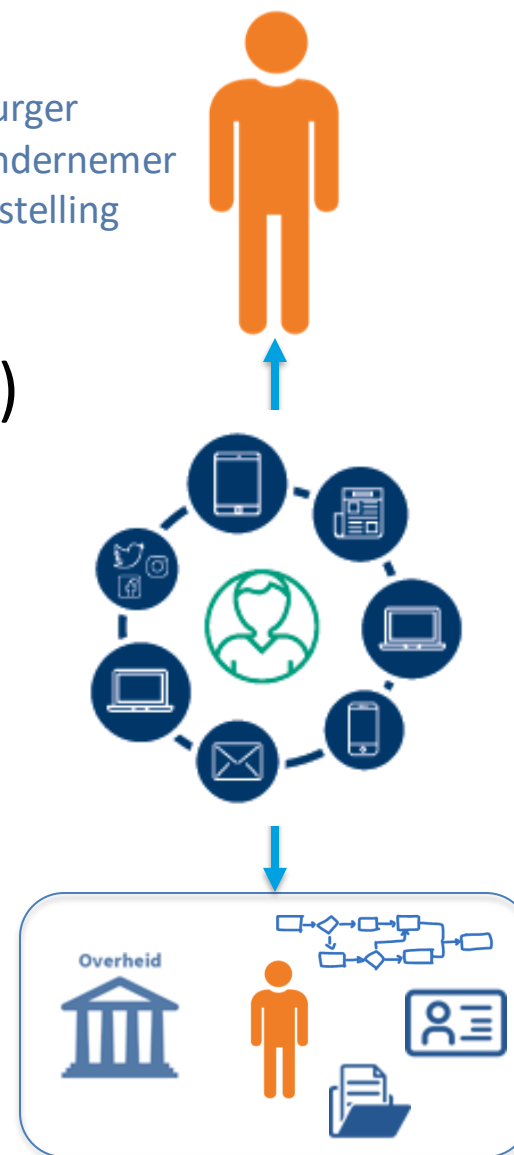
Uitgangspunten Omnichannel strategie



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR

1. klant centraal
2. beheer van (relatie/ interactie)
3. gebruik van Klantinteractiesysteem (CRM)
incl. kanaalintegratie klantbeelden

burger
ondernemer
Instelling
...



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



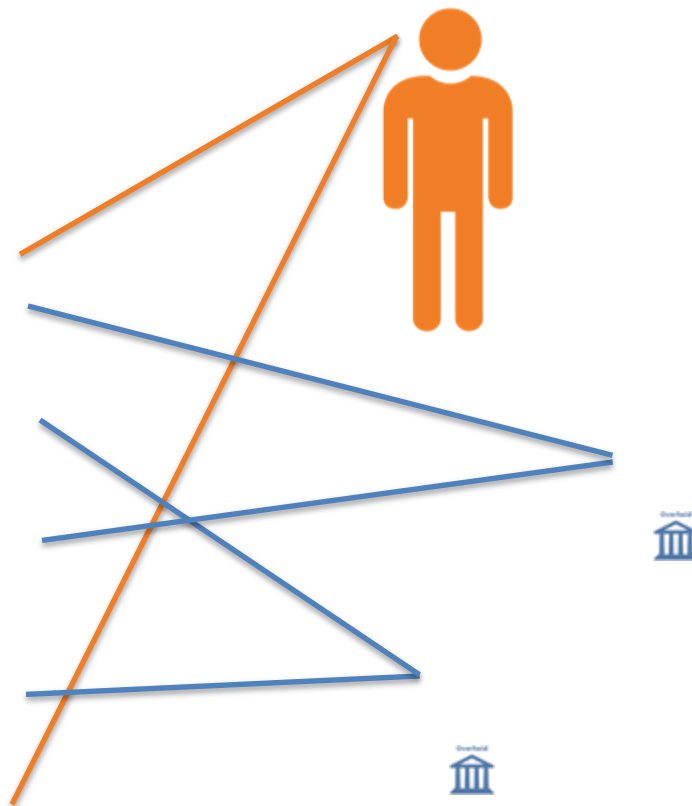
Data



Gebruik van integraal klantbeeld



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Strategie



Organisatie



Front office



Back office



Data

Vragen?



BESTE 2019
OVERHEIDS
ORGANISATIE
VAN HET JAAR



Strategie



Organisatie



Front office



Back office

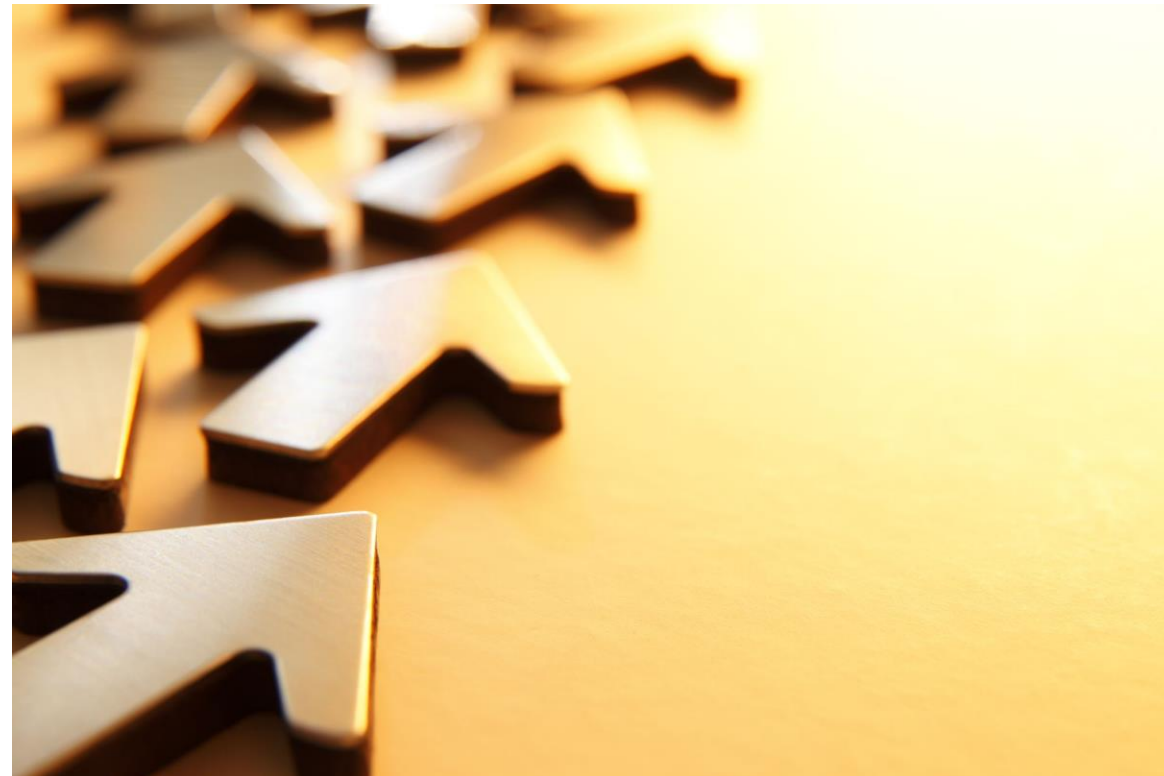


Data



18 november: Online inspiratiebijeenkomst omnichannel

- 9 praktijk voorbeelden binnen de overheid
- Talkshow met directeuren
- Uitreiking nieuwe publicaties



Geïnteresseerd?

Kun jij bijdragen aan de inrichting van de Referentiearchitectuur bij gemeenten?
Laat het ons weten!

Uitnodiging, in gesprek met:

- Zakia Boucetta (Programmamanager Omnichannel)
- Han Wammes (Leveranciersmanager)
- Paul Jansen & Ivo Hendriks (Informatiearchitecten)

Email naar: Leveranciersdesk@vng.nl met als onderwerp: Referentiearchitectuur Omnichannel





Contactgegevens

- Han Wammes han.wammes@vng.nl
- Zakia Boucetta zakia.boucetta@vng.nl
- Willem Pieterse willem@pieterse.com
- Sander van Montfort s.van.montfort@amsterdam.nl
- Vincent van Beek vincent.vanbeek@denhaag.nl
- Marcel van Gool marcel.van.gool@tilburg.nl
- Jesse Leemput jesse.leemput@tilburg.nl
- Anoenk Zijderveld a.zijderveld@vng.nl