



## NAADLOZE KLANTREIS



SAMENWERKING VNG REALISATIE,  
POLITIE, GEMEENTE OSS, GEMEENTE  
TILBURG EN GEMEENTE UTRECHT.

# Aanleiding project :

## 'Wat de burger vraagt'

De snel veranderende wereld maakt dat burgers steeds meer verwachten van de dienstverlening door de overheid.

"ik wil dat de overheid een one stop shop is voor al mijn vragen"

"ik wil gemak ervaren in de dienstverlening door de overheid"



"Ik heb behoefte aan persoonlijke interactie, maar wel snel"



## Wat gemeenten en politie ambiëren:

Ontwikkelen omnichannel strategie:

Burger centraal stellen in de dienstverlening (gemak, vertrouwen, persoonlijke benadering)

Inspelen op de klantvraag

Proactieve dienstverlening

Handelen als één overheid

# Doel

- ▶ Verbeteren dienstverlening door het vereenvoudigen van de klantreis voor de burger.
- ▶ Verbeteren samenwerking politie en gemeenten op terrein van dienstverlening om als één overheid de burger van dienst te zijn

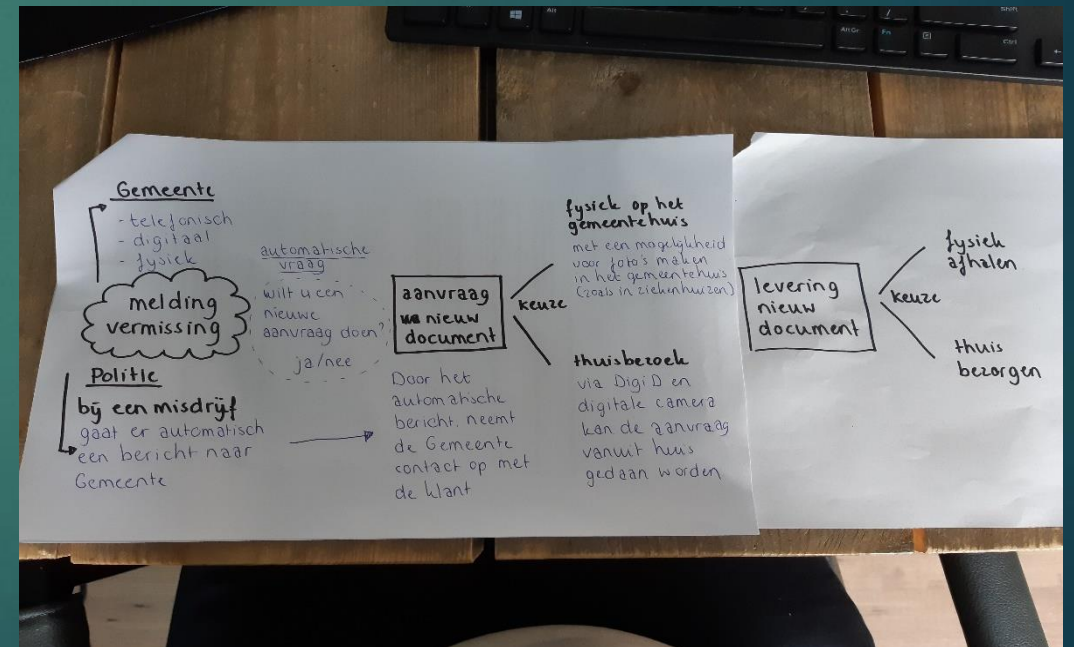
# Activiteiten

- ▶ Kick off bijeenkomst waarin besluit wordt genomen om samen te gaan werken (gemeenten/politie/VNG Realisatie)
- ▶ Bijeenkomsten expertteams (politie en gemeenten) waarin de klantreizen worden ontworpen.
- ▶ Check bij burgers naar hun beeld van de ideale klantreis.



# Resultaten

- ▶ Naadloze klantreis diefstal/vermissing paspoort
- ▶ Rapportage tbv bestuurders
- ▶ Film over hoe het kan werken
- ▶ Veel geleerd



# Hoe het kan werken



# Geleerde lessen

- ▶ Wet en regelgeving
- ▶ Houd het praktisch / toepasbaar (think big act small)
- ▶ Toets aannames bij burgers
- ▶ Ga aan de slag
- ▶ Fysiek bij elkaar zijn is soms wenselijk (voortgang en creativiteit)
- ▶ Onnodige contacten kunnen worden voorkomen door betere kanaal regie
- ▶ Burgers worden niet altijd op dezelfde wijze bediend
- ▶ Voor verdieping / realisatie is het goed invullen van de randvoorwaarden essentieel  
(bestuurlijk commitment, capaciteit, middelen goede planvorming).



# Wat vind jij ?

- ▶ Wat biedt de meeste garantie voor succes, naar landelijk niveau tillen en standaardiseren (top down) of klein beginnen en successen landelijk delen (bottom up). Wat is jullie mening / ervaring.
- ▶ Jullie hebben de proof of concept ( filmpje) gezien. Wat spreekt jullie aan? Waar zouden jullie mee aan de slag willen in jullie gemeente?
- ▶ Welke kansen, bedreigingen zie jij voor de dienstverlening bij het koppelen van werkprocessen van verschillende organisaties.



# Geïnspireerd geraakt ?

Handreiking als je werk wilt maken van de omnichannel aanpak:

<https://www.vngrealisatie.nl/producten/omnichannel-dienstverlening>

Praktijk voorbeelden omnichannel aanpak :

<https://www.vngrealisatie.nl/nieuws/webinar-omnichannel-aanpak-de-praktijk-30-september>

# Vragen n.a.v de presentatie ?

- ▶ [E.oudeluttikhuis@Oss.nl](mailto:E.oudeluttikhuis@Oss.nl)
- ▶ [Edwin.dorland@politie.nl](mailto:Edwin.dorland@politie.nl)