

Welkom!

**Kennissessie WMEBV
implementatie m.b.v
Omnichannel kanaalstrategie**

**Pak een kopje thee of koffie, de webinar start
om 09:00uur**



MijnZaken



**Omnichannel
Generieke Services**

Kennissessie

Implementatie WMEBV met behulp van Omnichannel kanaalstrategie



Zakia Boucetta

Programmamanager
Omnichannel, generieke services
Zakia.boucetta@vng.nl



Annemieke van Burg

strategisch informatieadviseur bij
Gemeente Gouda
Annemieke.vanburg@gouda.nl



Programma

08.30- 09.00 uur Digitaal Inloop

09.00- 09.30 uur Omnichannel en generieke notificatieservice i.o.

09.30- 09.45 uur (chat)vragen

09.45- 09.55 uur Waar raakt Omnichannel de WMEBV?

09.55- 10.05 uur Pauze

10.05- 10.45 uur Gouda & WMEBV

10.45- 11.00uur (chat)vragen

11.00- 11.30uur Dialoog (optioneel)

WMEBV De Wet

Betreft het recht van inwoners en ondernemers op digitale indiening van officiële berichten met een wettelijke grondslag.

Stelt eisen aan de berichten uitwisseling en notificaties tussen indiener en de overheid.

(Elektronisch Bestuurlijk Verkeer)

Tijdspad wet:

9 mei 2023 aangenomen

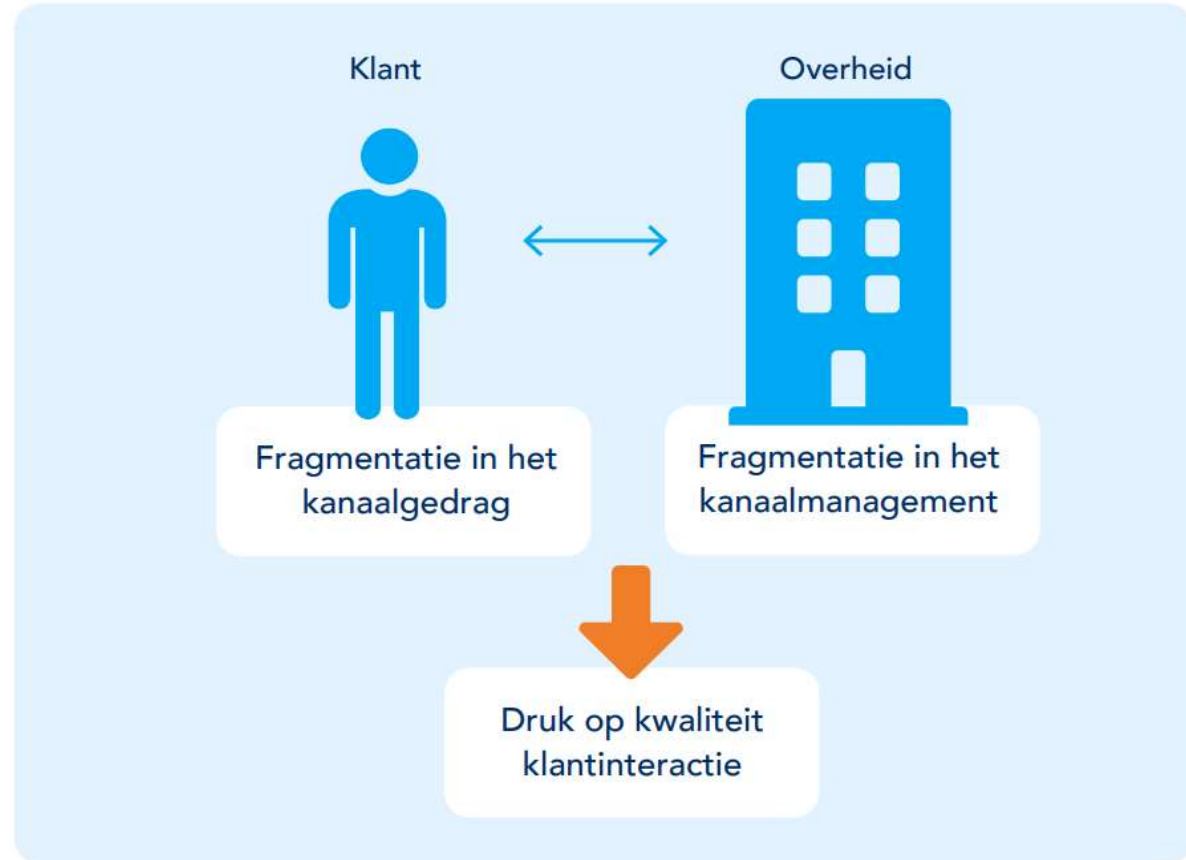
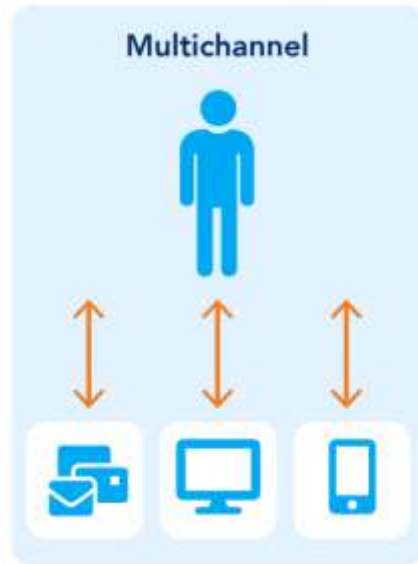
7 juni 2023 gepubliceerd

1 jan 2024 ingang zorgplicht

1 juli 2024 ingang wettelijke eisen

modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. (wmebv)

Pijnpunten in de klantinteractie

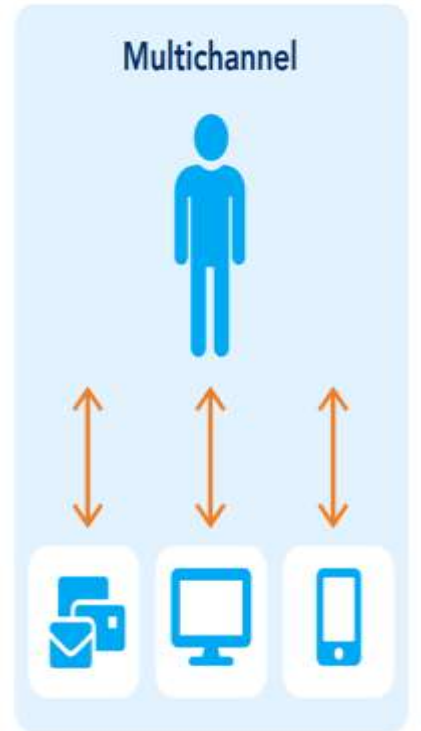




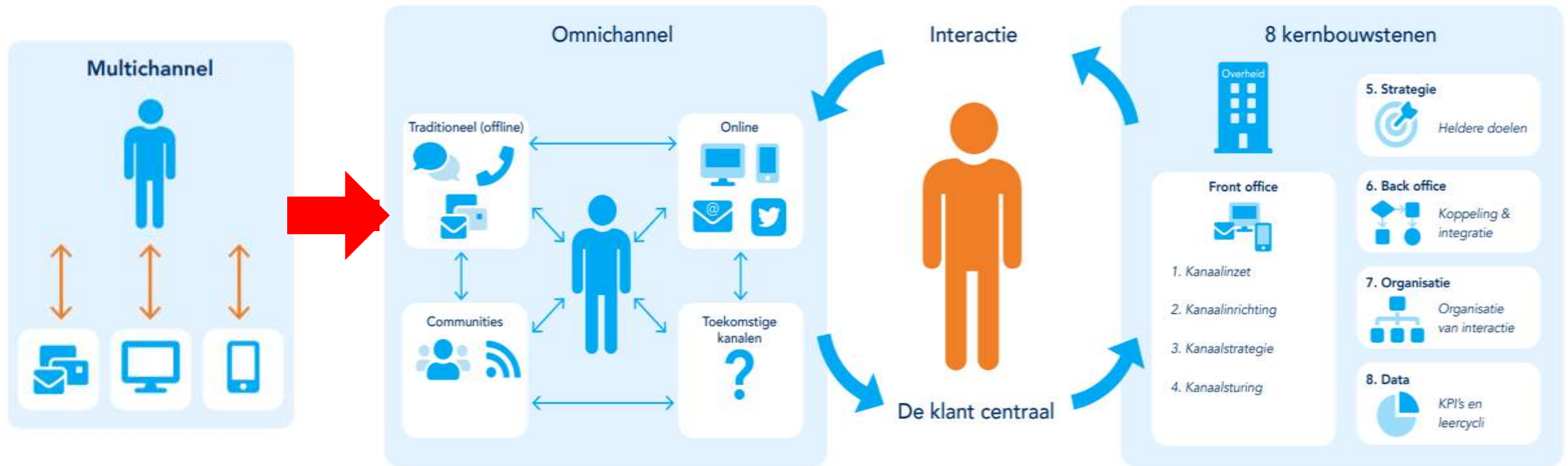
Pijnpunten burgers - inzichten uit onderzoeken*

- Mensen missen overzicht
- Ze zijn onzeker in hun contact met de overheid
- Ze hebben behoefte aan bevestiging
- Ze hebben behoefte aan persoonlijk en eenvoudig contact met de overheid
- Ze schakelen veel informele hulp in
- Doen vermogen kan voor iedereen tijdelijk laag zijn

ambtenaren



Omnichannel aanpak op weg naar een Inclusieve Naadloze Klantinteractie

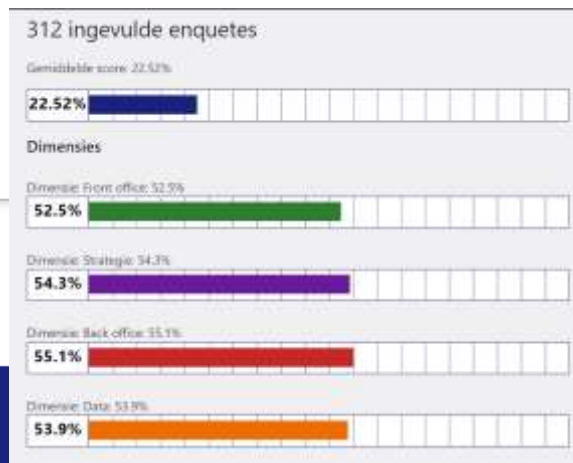


Roadmap

Filmpje Omnichannel

- <https://youtu.be/4k99GXuKxdk>





Omnichannel volwassenheidsscan

Deze scan is voor gemeenten die de mate van volwassenheid van hun dienstverlenings- en kanaalaanpak willen weten. Vul de vragenlijst in om de klantinteractie te kunnen verbeteren met een klantgerichte omnichannel strategie.

Bij een omnichannel aanpak gaat het niet langer om het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. Door deze kanalen bij elkaar te brengen

[Start de volwassenheidsscan](#) ➔

Zie Quicksscan omnichannel
<https://vng.nl/artikelen/handreiking-en-bouwstenen>



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?

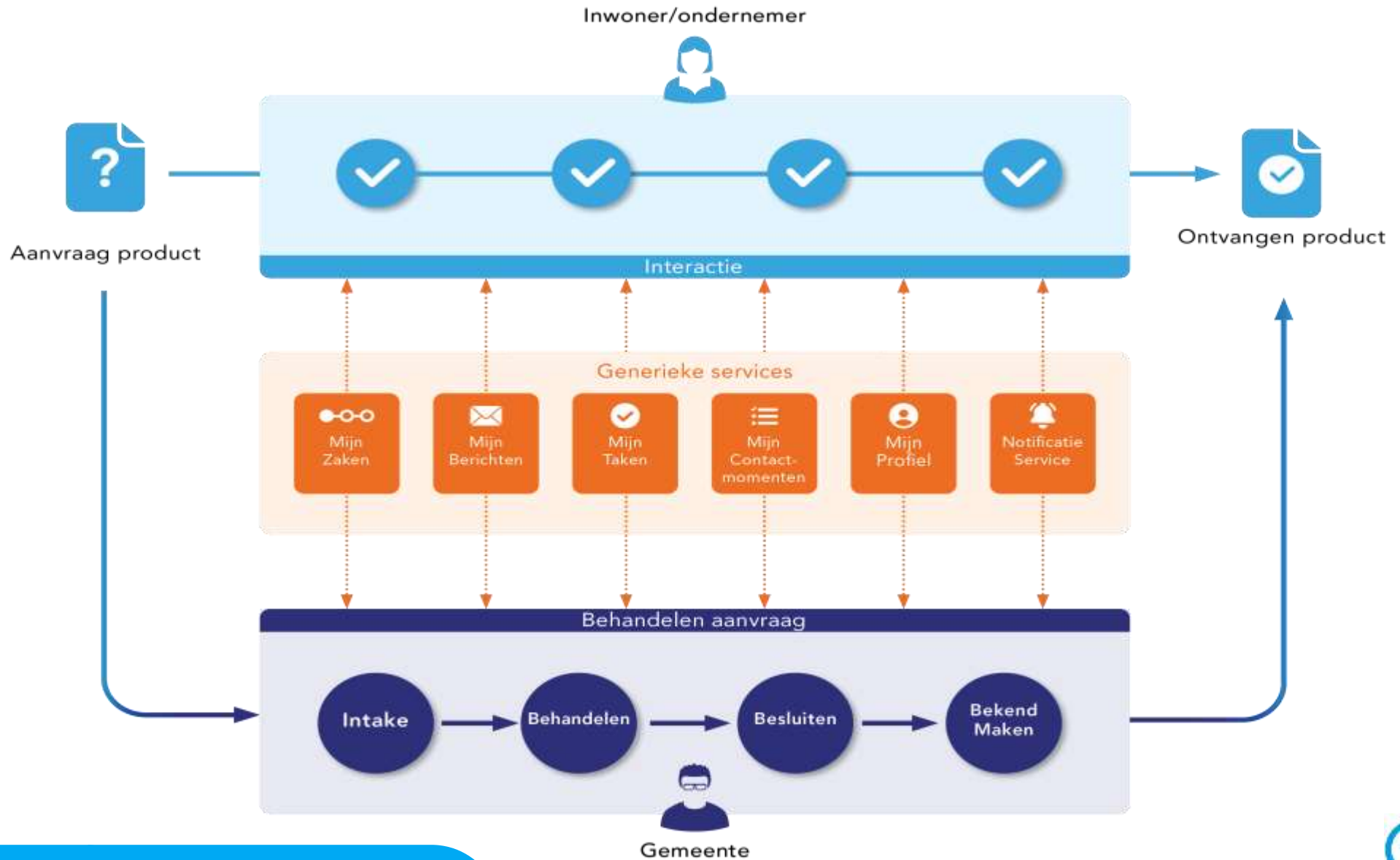
Wie moet ik spreken over mijn aanvraag?

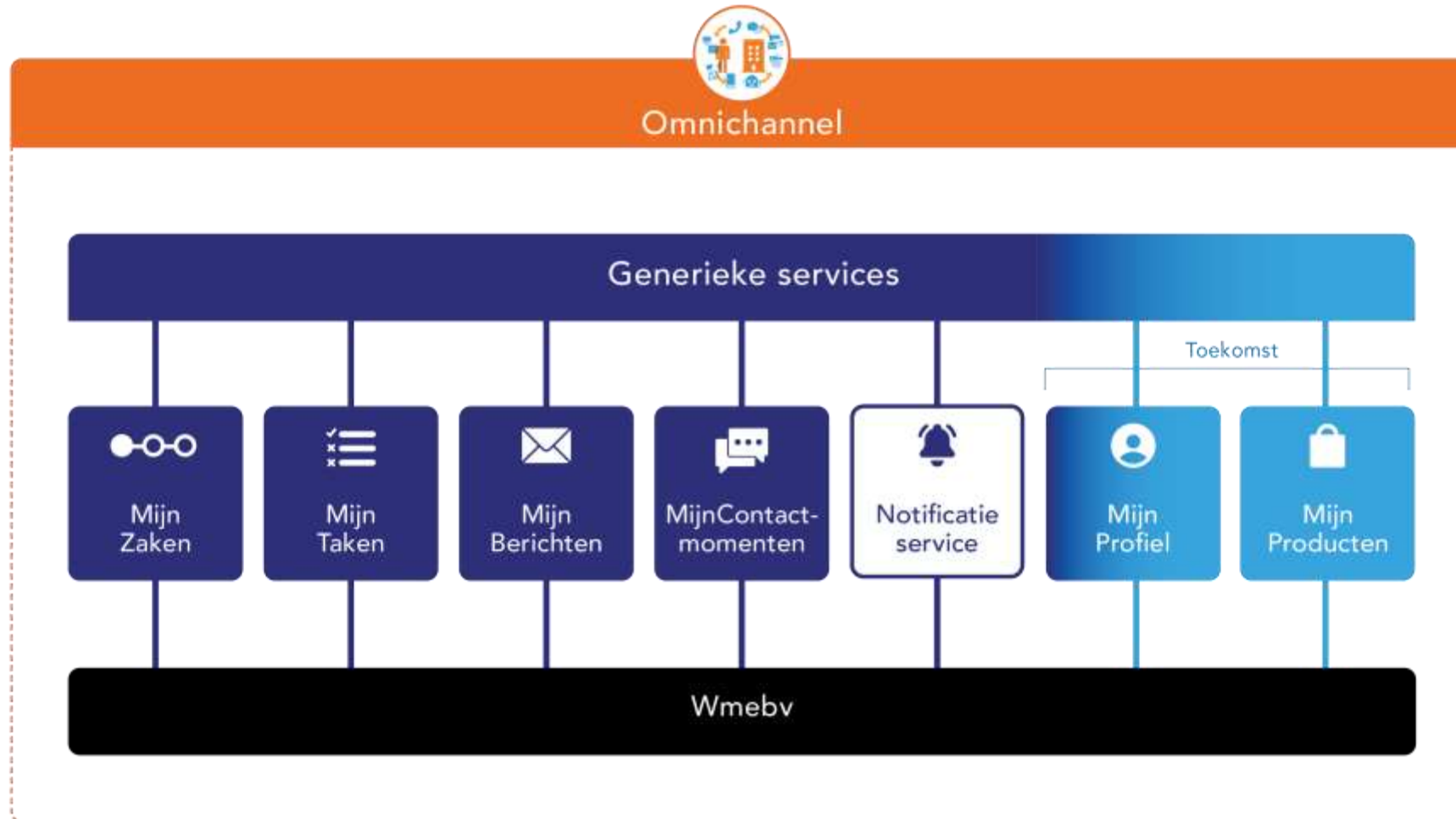
Kan ik de aanvraag volgen?

Hoe weet ik dat mijn aanvraag toegewezen wordt?

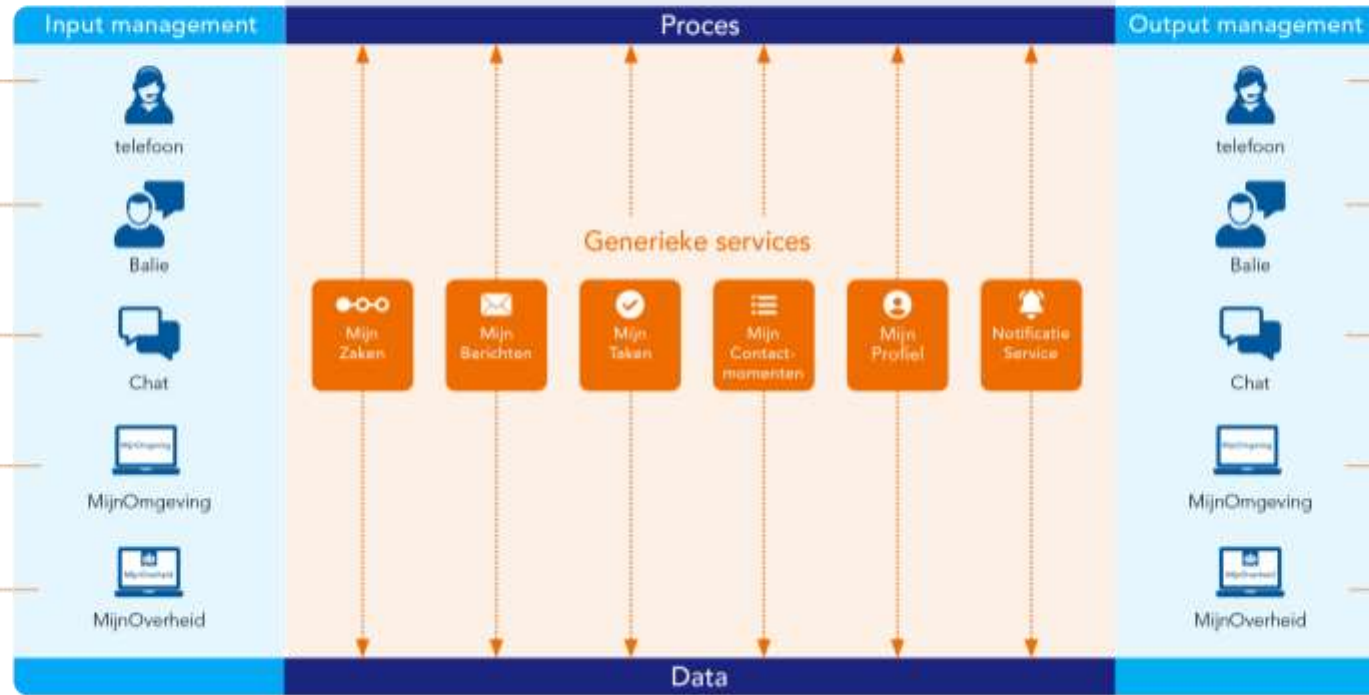


Generieke Services in de klantreis





Inwoner
vraagt



Inwoner
ontvangt



Integraal klantbeeld



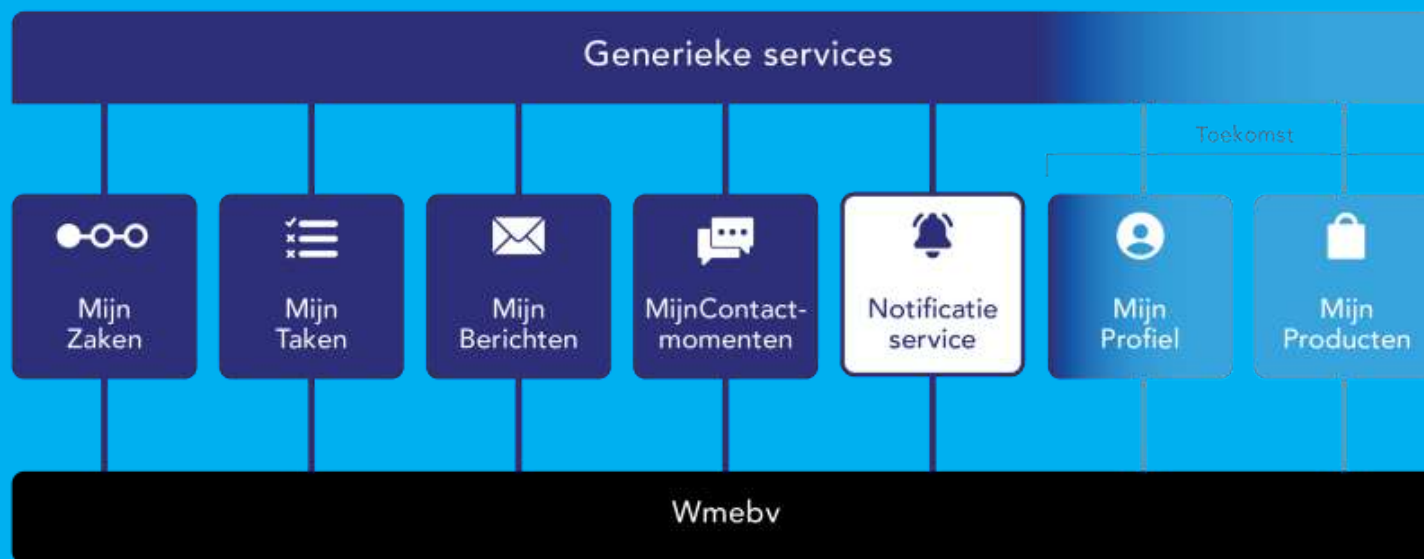
Programma Omnichannel

Ontwikkelt generieke services



Omnichannel

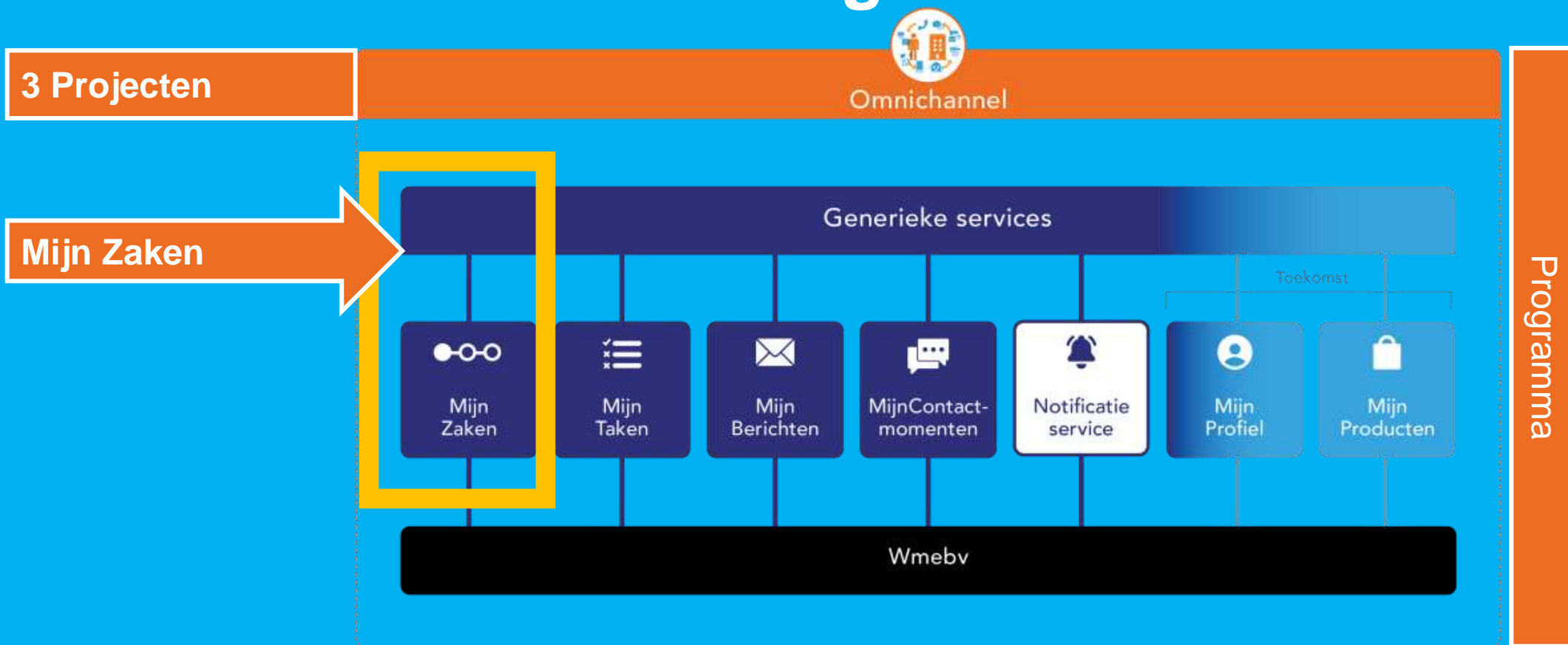
3 Projecten



Programma

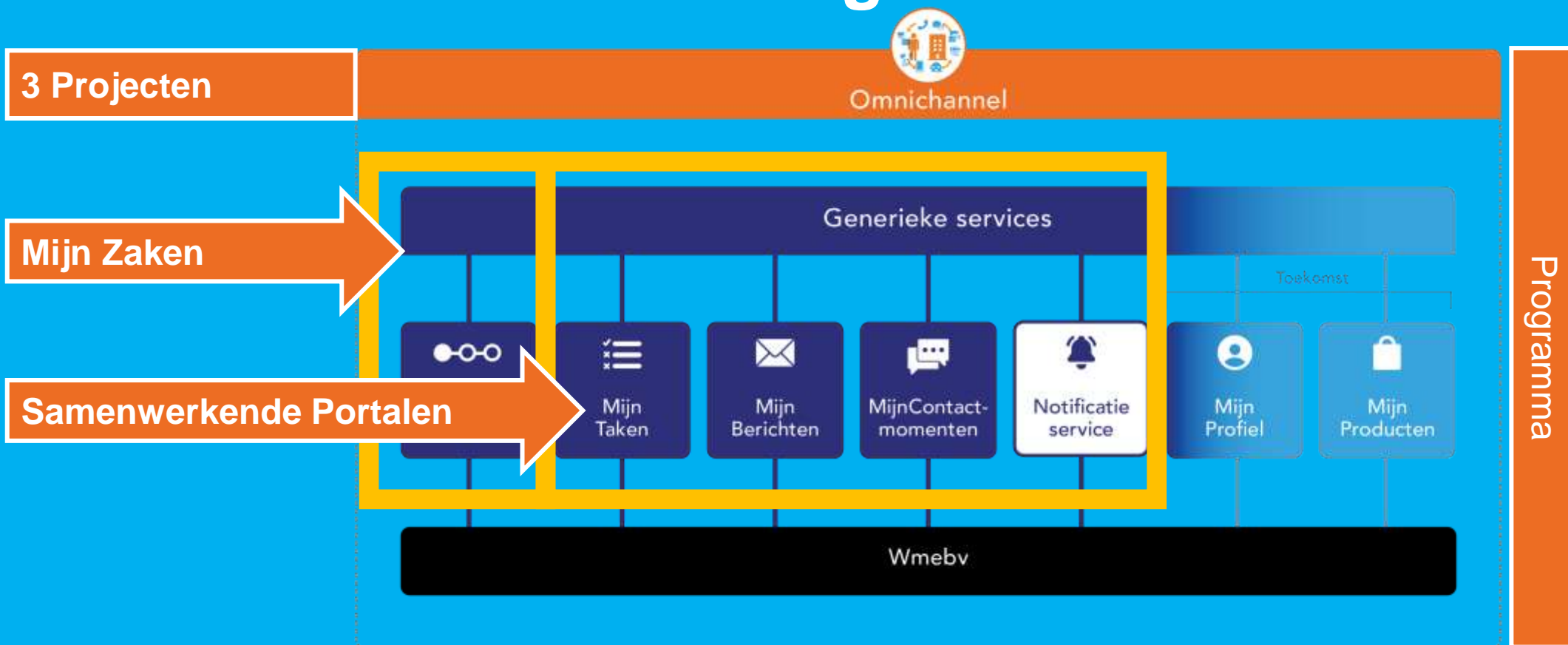
Programma Omnichannel

Ontwikkelt generieke services



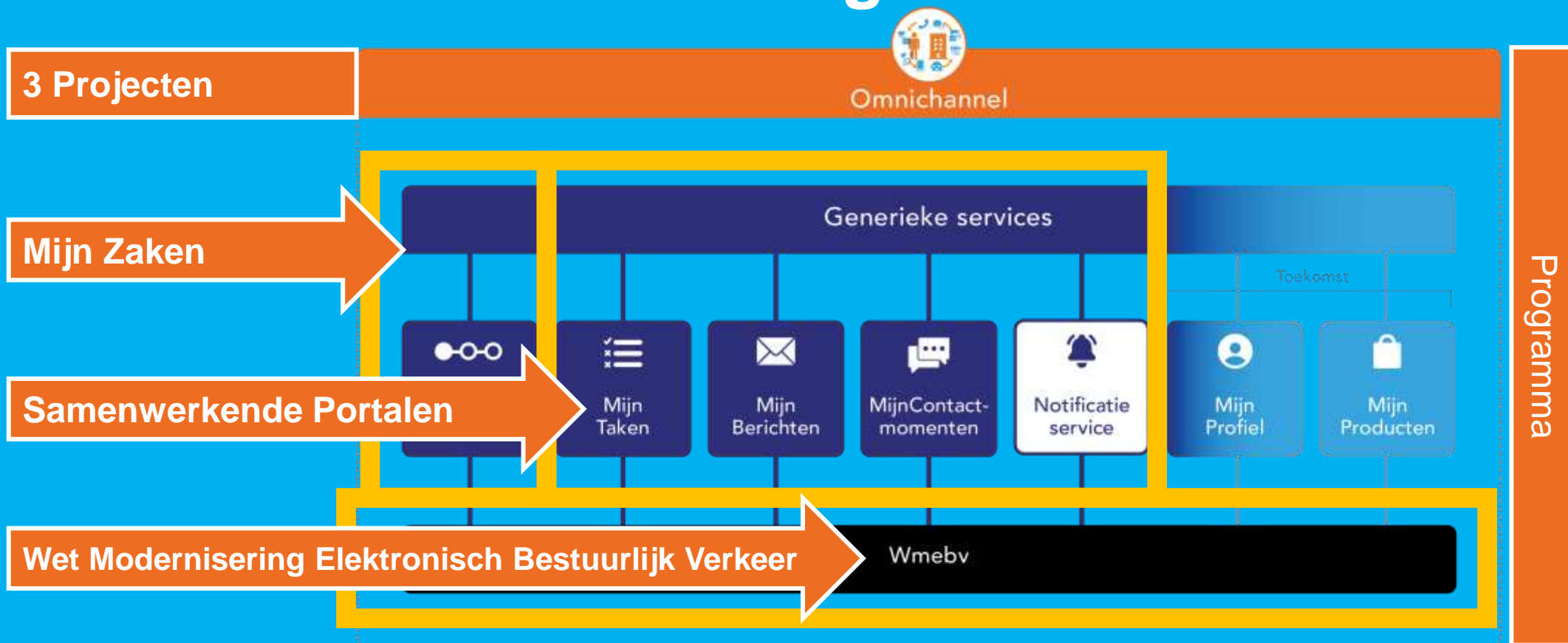
Programma Omnichannel

Ontwikkelt generieke services

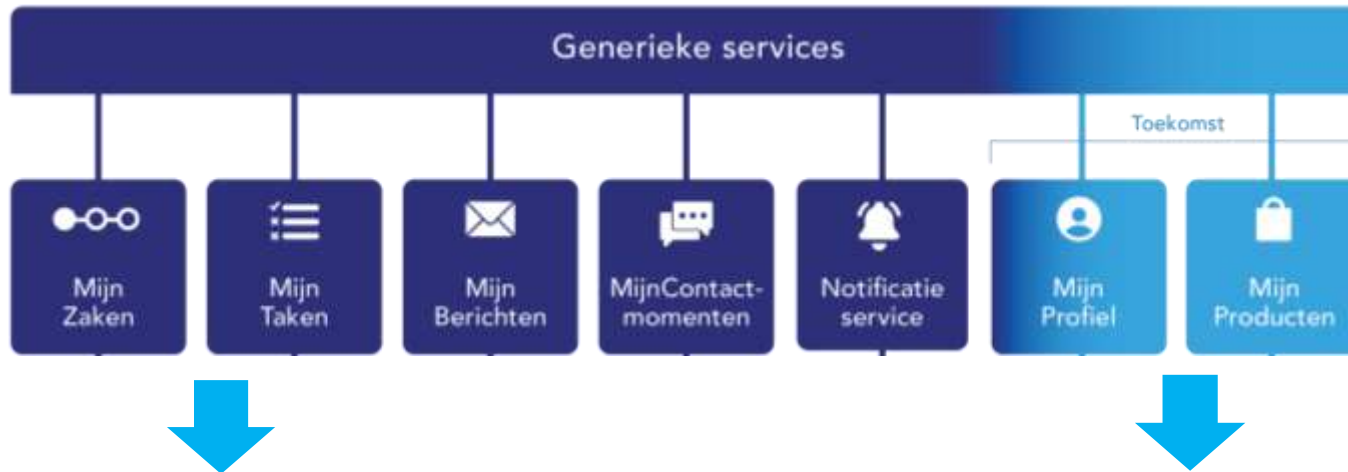


Programma Omnichannel

Ontwikkelt generieke services



Generieke afspraken voor services



Burger centraal

NL Design System

Één overheidsuitstraling interface services - op basis van deelbare componenten en interactiepatronen en voldoet aan wettelijke vereisten (digitaal toegankelijk, AVG, Privacy & security, etc.)

Front-end

Overheid NL API's

Één overheidstaal voor gegevensuitwisseling op basis van:

- ZaakGerichtWerken-API
- Klantinteractie API i.o.

Back-end

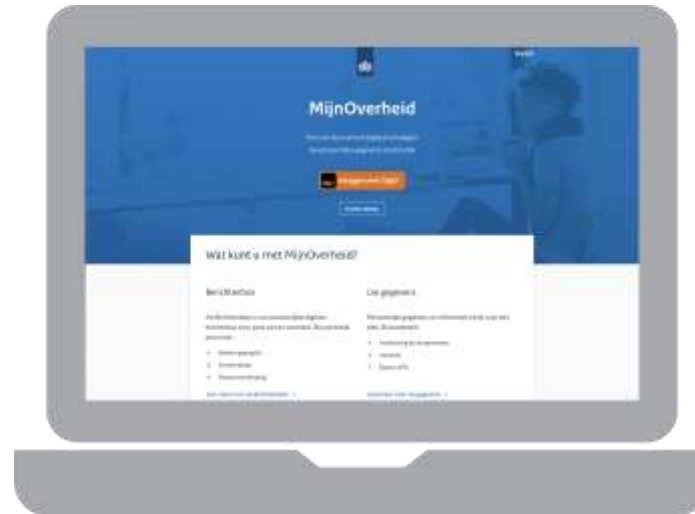
Samenwerken als één overheid voor proactieve en transparante dienstverlening –
Alle overheidsorganisaties kunnen meedoen!



Lokaal (gemeenten)



Landelijk (MijnOverheid/etc.)



EU (EU Wallet)

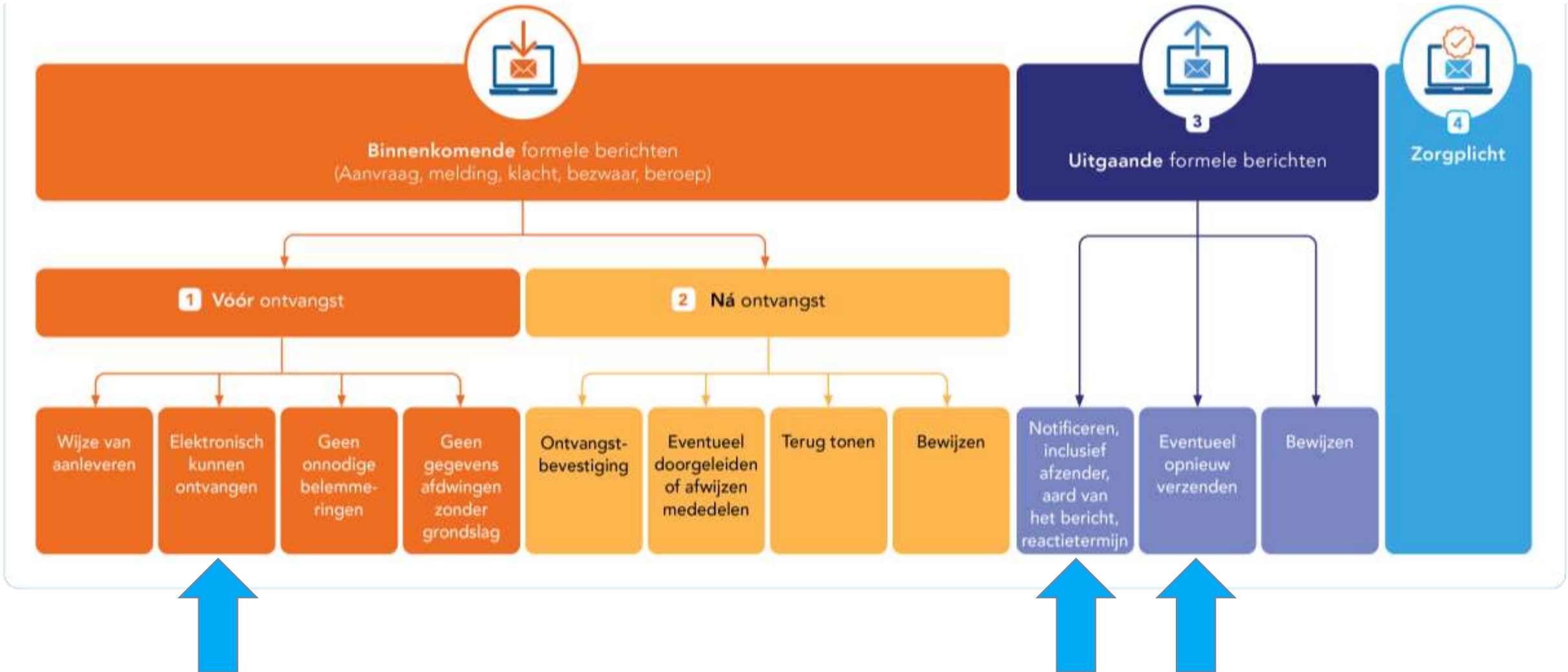




(chat)vragen

Waar raakt de Omnichannel strategie de WMEBV?

Op minimaal drie onderdelen





Gemeente Gouda



Gemeente Gouda

De WMEBV is ons steuntje in de rug



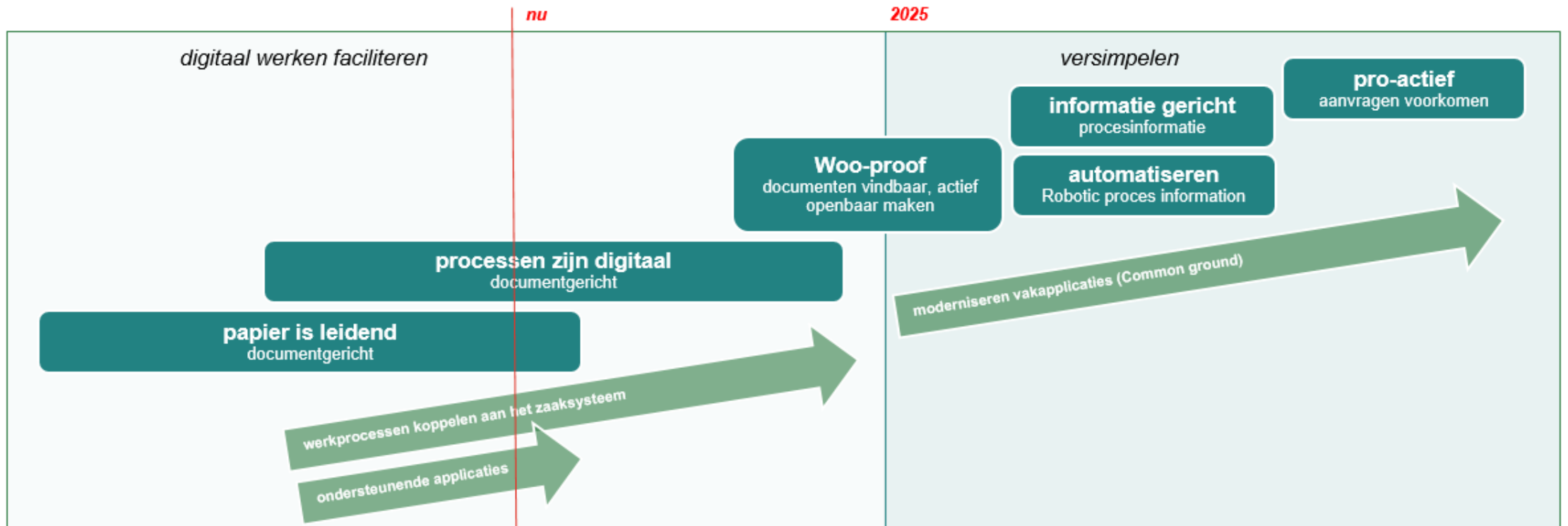
Waar komen we vandaan?

- Programma Slim snel en digitaal

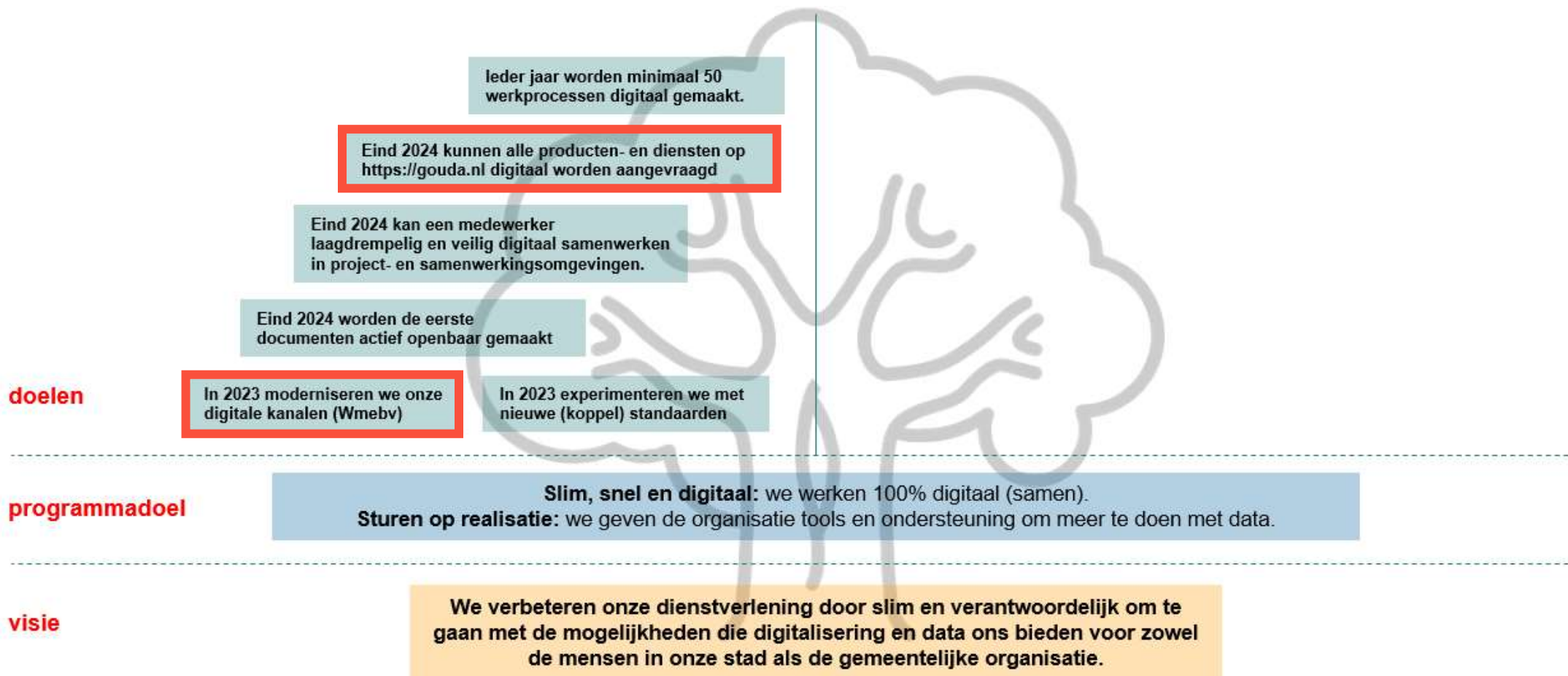
We verbeteren onze dienstverlening door slim en verantwoordelijk om te gaan met de mogelijkheden die digitalisering en data ons bieden voor zowel de mensen in onze stad als de gemeentelijke organisatie.

- WMEBV en WOO zijn onderdeel van het programma
- Meer aandacht voor informatiewetten op directieniveau
- Stand van zaken: impactanalyse, ambitieniveau, implementatieplan
Verder uitdiepen

We focussen ons nu op 100% digitaal werken en in de toekomst op versimpelen



De programmadoelen zorgen voor focus



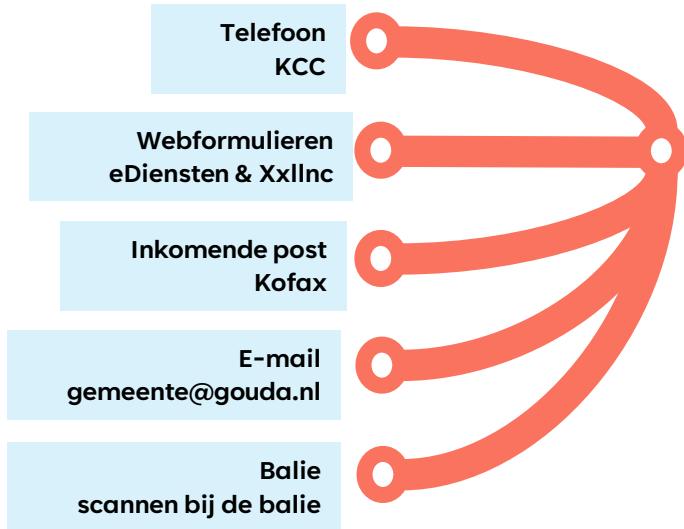
Onze uitgangspunten

- Van papier naar digitaal
- Procesmatig werken
- Digitale klantreis
- Digitale medewerkersreis
- Consistente klantervaring

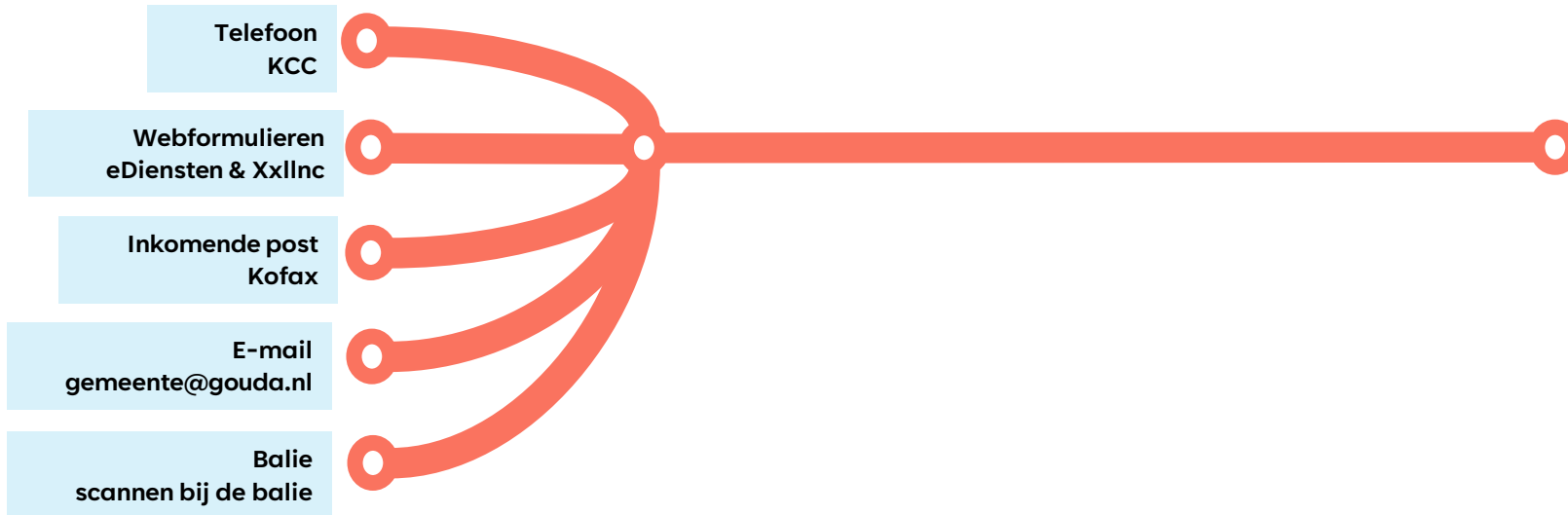
Onze bouwblokken

- DMS Verseon uitfaseren
- XxlInc Zaken
- Centric gemeente

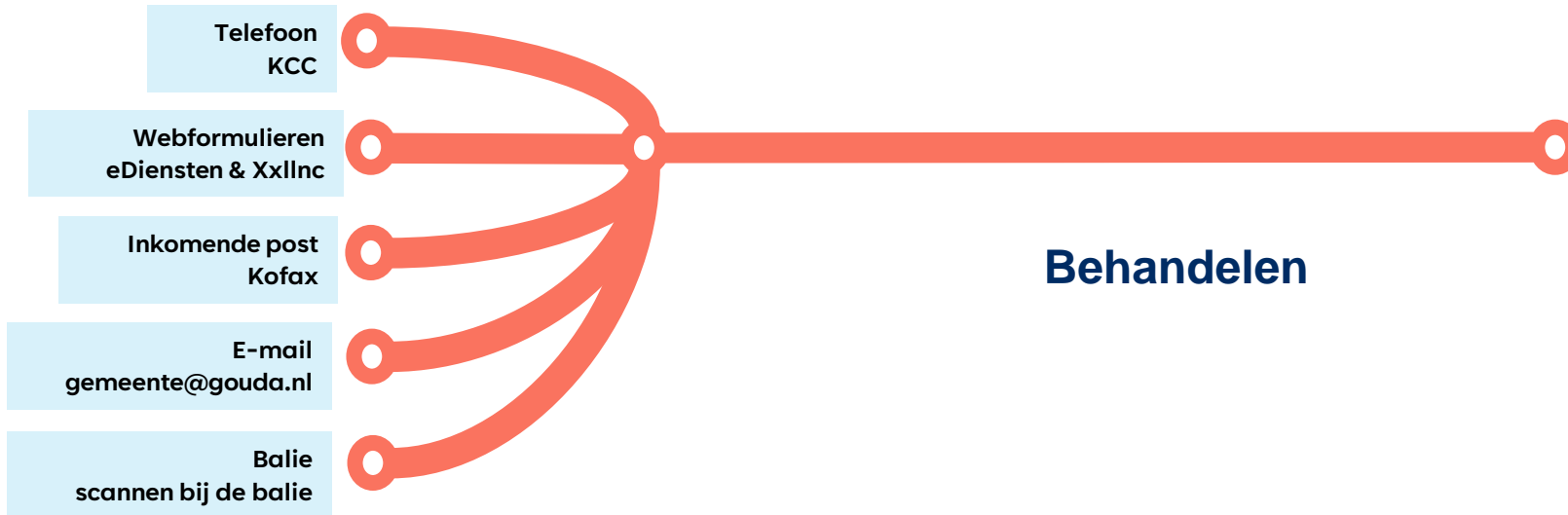
Hoe past gemeente Gouda de Omnichannel strategie toe?



Omnichannel input



Omnichannel input



Omnichannel input



Omnichannel input

Omnichannel output

Behandelen

sjablonen
Xentia/MDU

elektronische
handtekening

anonymiseren
Octobox



Behandelen

sjablonen
Xentia/MDU

elektronische
handtekening

anonimiseren
Octobox



Behandelen

sjablonen
Xential/MDU

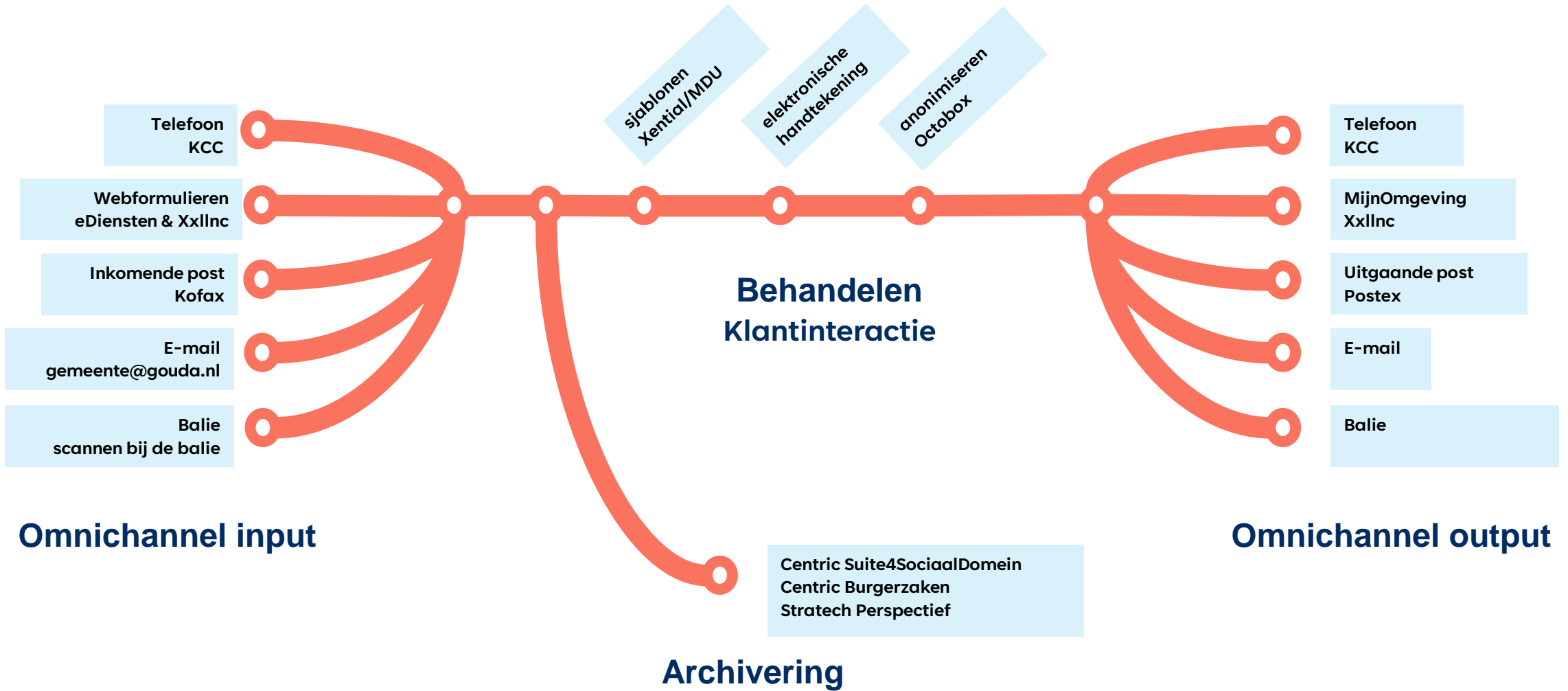
elektronische
handtekening

anonimiseren
Octobox

**Behandelen
Klantinteractie**

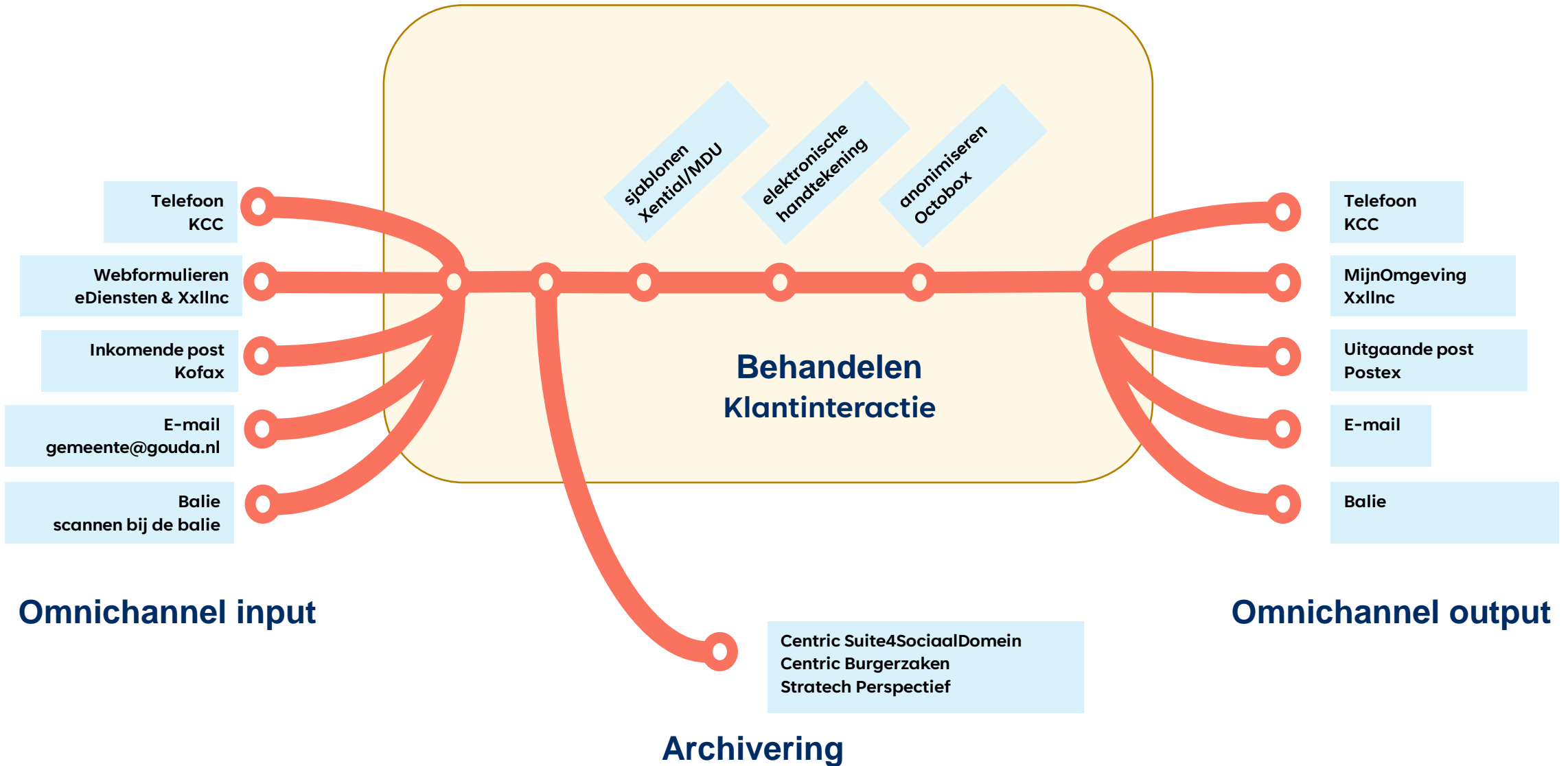
Centric Suite4SociaalDomein
Centric Burgerzaken
Stratech Perspectief

Archivering





Sturingsinformatie



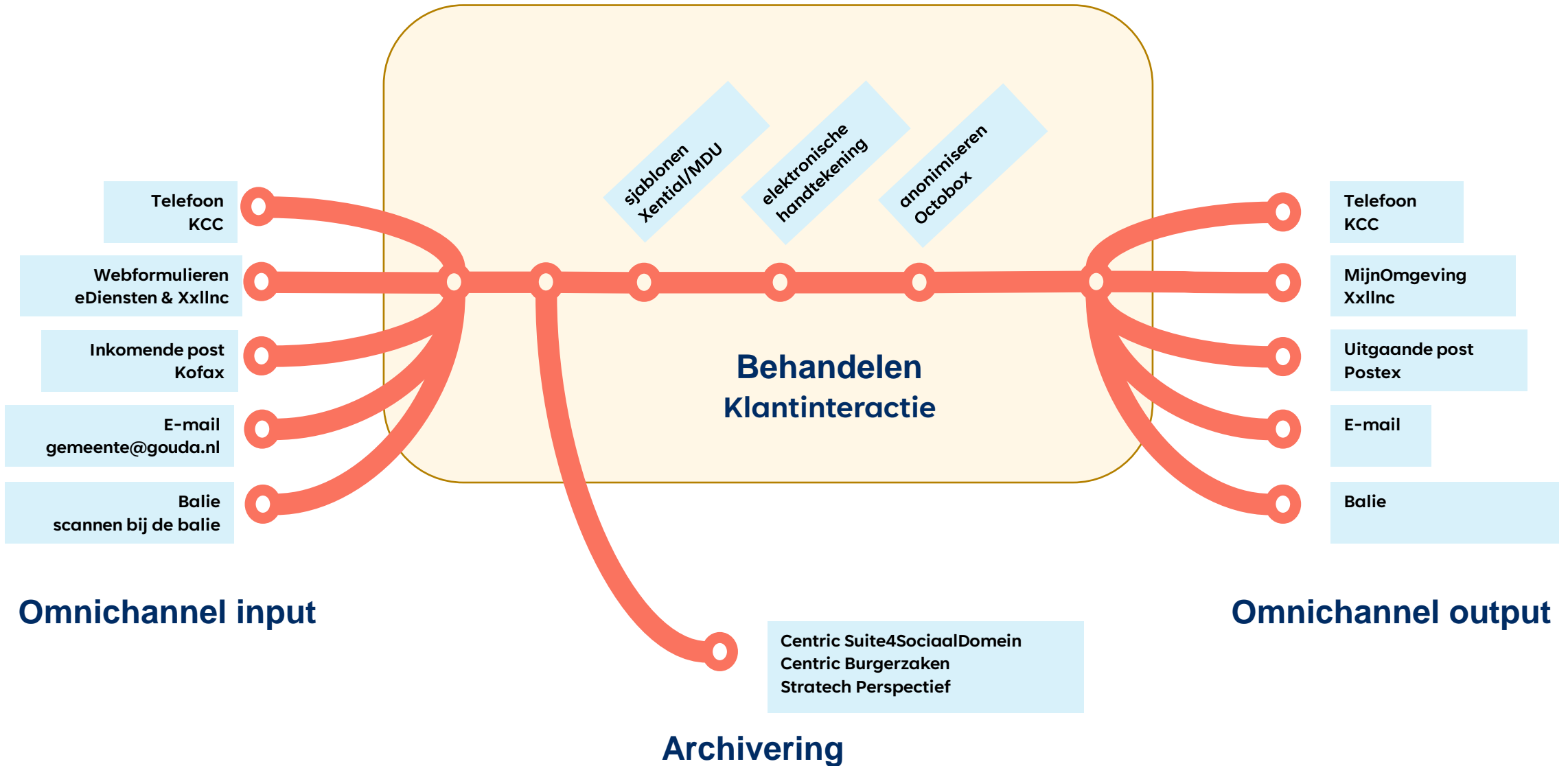
Omnichannel input

Omnichannel output

Archivering



Sturingsinformatie



Inzoomen

Input

Output

Organisatie

Centraliseren inkomende stromen

- Bij de afdeling dienstverlening
 - Baliescanners & KCC
 - Centrale post en e-mailregistratie
- Inkomende kanalen komen binnen in het zaakstelsel
- Eenvoudig aanwijsbesluit

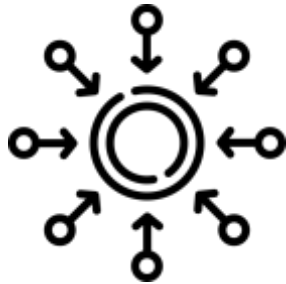
	E-mail (evt. via Zivver)	Algemeen webformulier	Specifiek webformulier
Authenticatie	-	-	+
Betrouwbaarheid	+/-	+	+
Informatie uitvragen	-	-	+
Juiste proces	-	-	+
Bewijslast	-	+	+
Implementatietijd	+	+/-	-

Uitgaande berichten digitaal aanbieden

- Uitgaande post via Postex
- De behandelaar ziet het gewenste uitgaande kanaal in de zaak



plaats onafhankelijk
& digitaal



centrale postafhandeling

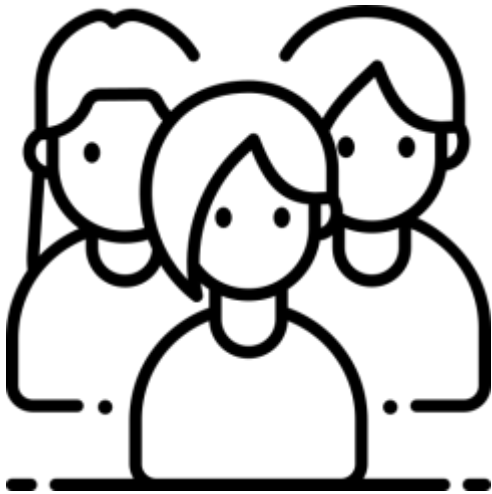


verzendingadministratie

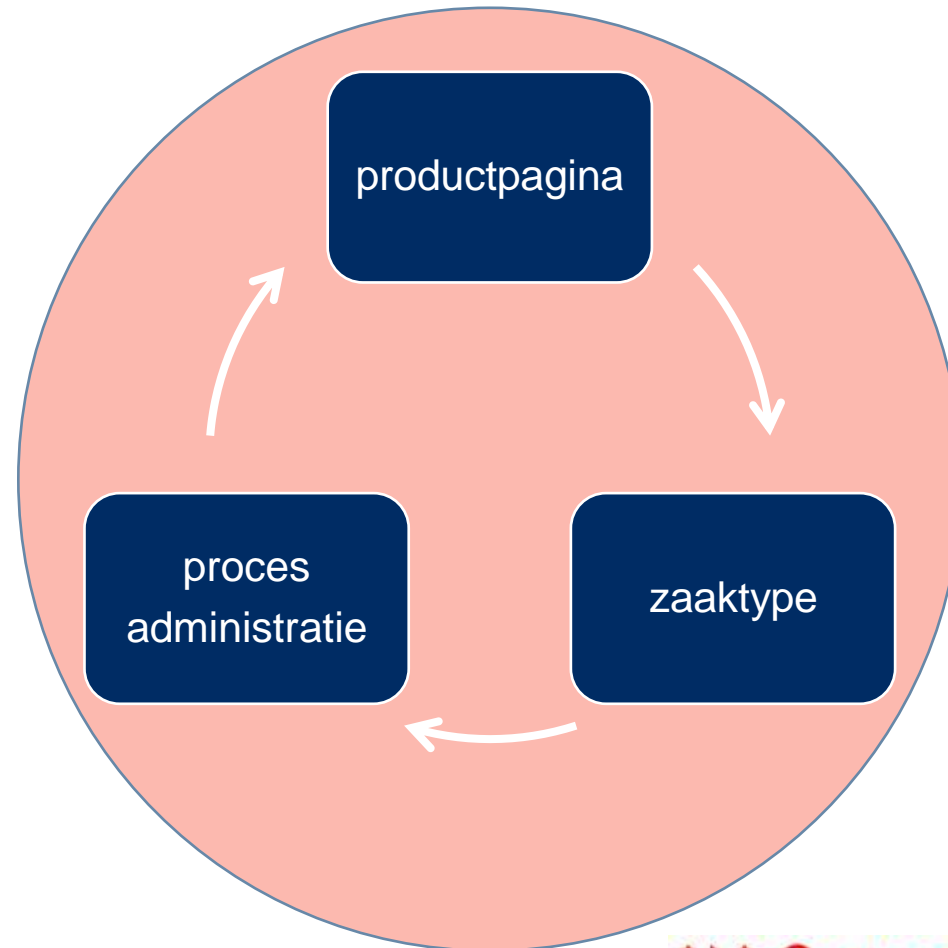


controle op kwaliteit

Snelle inventarisatie: het programma beschikt over de benodigde kennis

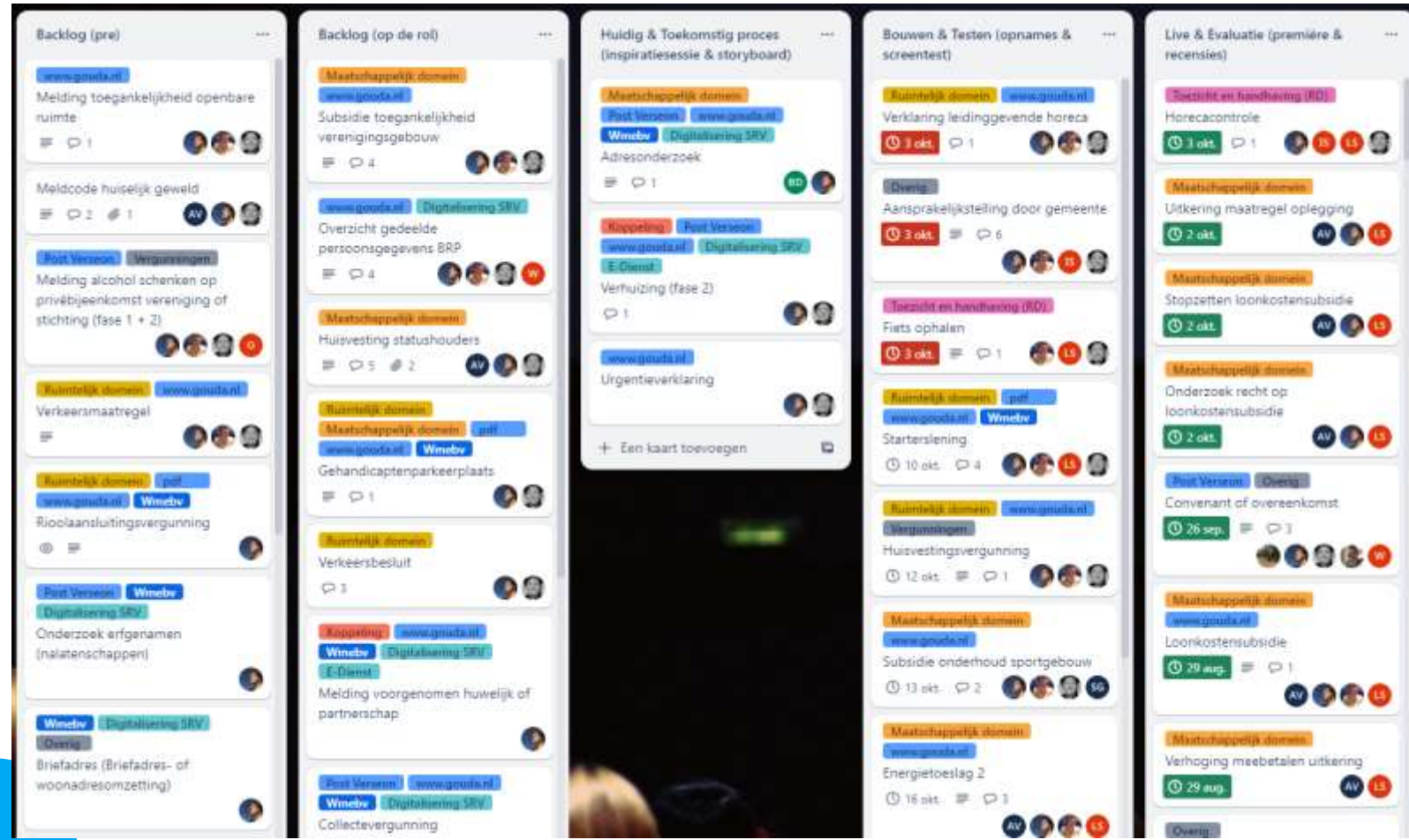


+



Go with te flow

- Onze Goudse draai aan Agile/scrum
- Wendbaar
- Enthousiasme
- Focus
- Gevulde backlog
- Oren open



Wat is er nog te doen?

- De laatste 49 processen digitaliseren
- 19 PDF-formulieren op <https://gouda.nl> -> webformulieren
 - Grotendeels subsidieprocessen
- 11 processen post -> webformulieren
- Balieprocessen checken
- Zoveel mogelijk losse e-mailboxen uitfaseren
- Automatisch opnieuw aanbieden inrichten

Kortom, de WMEBV is ons steuntje de rug

- Bevestiging: op de goede weg
- We doen het voor onze inwoners
- De MijnOmgeving wordt belangrijker
- Weg met de PDF-formulieren
- Weg met losse inkomende e-mailboxen
- Systemen = logging = bewijslast
- Integrale aanpak informatiewetten werkt



**Disclaimer: het is de Goudse aanpak,
het is misschien niet geheel toepasbaar voor jouw gemeente**

Tips van Zakia



Wrap Up Omnichannel

- Klantgerichtheid vooropstellen
- Gegevensintegratie
- Regie en samenhang kanalen (webformulieren & notificaties)
- Inkoop API inkoop en NL Design system
- Personalisatie
- Continu verbeteren



(chat)vragen





Dialog



De kracht van samen organiseren! Wil je op de hoogte blijven

Voor meer informatie Forum WMEBV zie:

<https://vng.nl/nieuws/nieuw-vng-forum-over-de-wet-mebv>

Generieke services: <https://vng.nl/artikelen/omnichannel-samenwerkende-portalen-generieke-services>

Open Web Concept: <https://openwebconcept.nl/>

Bedankt!