

Meer informatie en meedoen

Kijk op [Vng.nl/omnichannel](https://vng.nl/omnichannel) voor meer informatie over de omnichannel-kanalenstrategie en MijnServices.

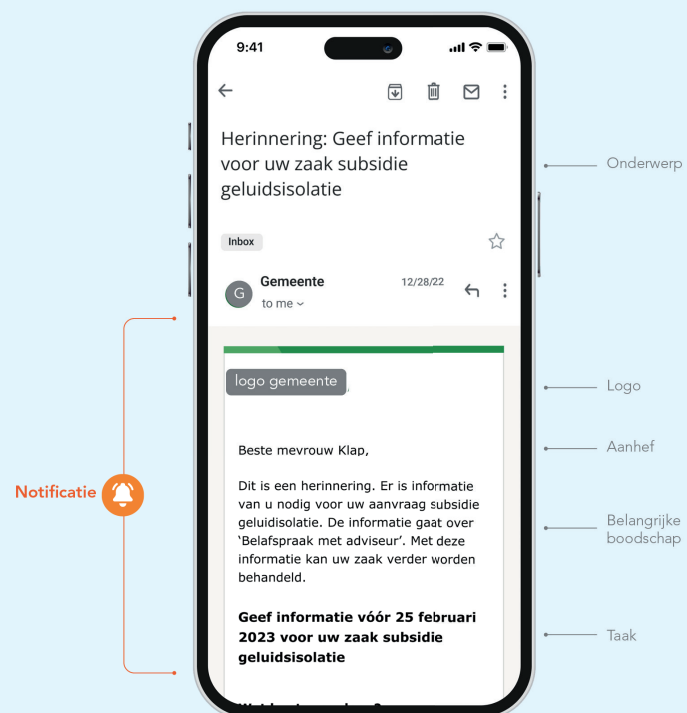
Plan via het kennismakingsformulier een kennismakingsgesprek met ons in.

Kijk op [Vng.nl/wmebv](https://vng.nl/wmebv) voor meer informatie over de implementatie van de Wmebv en hulpmiddelen die uw organisatie daarbij kan gebruiken.



Optimaliseer uw on- én offline dienstverlening met MijnServices en de Wmebv

Notificatieservices



Beste bestuurder

Kunt u deze lijst al afvinken?

- U biedt transparante, proactieve en toegankelijke dienstverlening.
- Bij u is er geen sprake van een lokettenjungle. Inwoners worden bij u niet van het kastje naar de muur gestuurd.
- Elke inwoner en ondernemer wordt goed geholpen via elk kanaal.
- Door de implementatie van de Wmebv hebben inwoners gemakkelijk en efficiënt digitaal contact met uw gemeente.
- Voor uw KCC-medewerkers is alle informatie die ze nodig hebben om uw inwoners te helpen met actuele informatie over hun aanvragen overzichtelijk ontsloten op één plek.

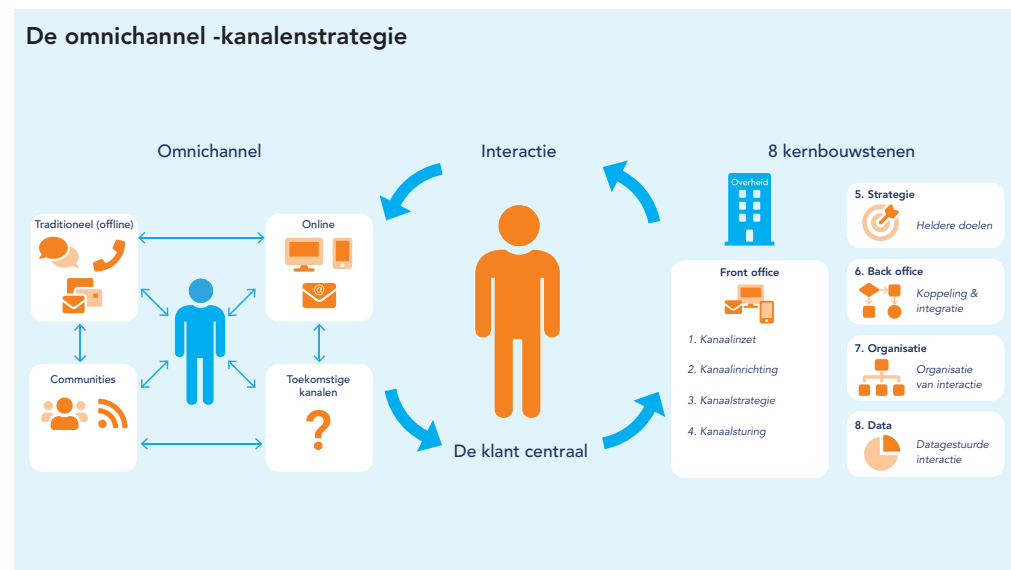
Transparante en toegankelijke dienstverlening via elk kanaal

We hoeven het u niet te vertellen: die medewerker aan de balie, de klantcontact medewerker, de collega die in de wijken te vinden is. Ze dragen allemaal sterk bij aan het visitekaartje van uw gemeente. U wilt dat uw inwoners via elk kanaal op een transparante en toegankelijke manier geholpen worden met actuele informatie, zodat ze niet van het kastje naar de muur worden gestuurd en niet steeds opnieuw contact hoeven op te nemen om te vragen naar de status van aanvragen.

Ook krijgt u per 1 januari 2025 te maken met de verplichtingen van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Uw inwoners moeten dan digitaal zaken bij de gemeente kunnen indienen. De Wmebv is een sprong voor de digitale dienstverlening van overheden. Het bevordert de interactie tussen burgers en de overheid, vereenvoudigt processen en draagt bij aan een duurzamere samenleving.

Toch wilt u ook die inwoner die behoefte heeft aan 'offline' contact goed helpen.

Maar hoe organiseert u dit allemaal goed, zowel aan de voor- als achterkant?



Hoe bereikt u dit?

Stap1 > Ontwikkel met uw managementteam een omnichannel-kanalenstrategie.

Hiermee realiseert u gebruiksvriendelijke interactie met uw inwoners, waarbij al uw kanalen naadloos op elkaar aansluiten. U bent daarbij niet meer bezig met het managen van alle verschillende kanalen afzonderlijk, maar zorgt voor een goed samenspel van alle kanalen. U voorkomt zo onnodig contact, omdat uw inwoners via elk kanaal goed en met actuele informatie geholpen worden. Bedenk voor uw gehele dienstverleningspakket hoe u dit optimaal wilt inrichten voor uw inwoners, en hoe u daarbij voldoet aan de verplichtingen van de Wmebv.

Stap2 > Implementeer MijnServices in uw MijnOmgeving en applicatielandschap.

MijnServices zijn generieke digitale services die de interactie tussen gemeente en inwoner verbeteren. Denk aan track- en trace-service MijnZaken, waarmee zowel inwoners als medewerkers de status van aanvragen kunnen inzien. Of onze notificatieservice waarmee u inwoners op de hoogte brengt als er een nieuw bericht voor ze klaarstaat.

In een samenwerkingsverband met gemeenten en leveranciers ontwikkelen, implementeren en testen we MijnServices die aan een goede standaard voldoen. Uw gemeente hoeft het wiel niet zelf meer uit te vinden en kan van deze ontwikkelde MijnServices profiteren.

