

NVVB congres

iNSPIRATIE voor IDEALE dienstverlening

Even voorstellen



Sonja van den Bosch

Lead Consultant



Steffen Hessel

Consultant

Agenda

- iBurgerzaken
- Best practices
- Samen verder
- Innovaties

iINSPIRATIE

iBurgerzaken



iBurgerzaken in Nederland

171 gemeenten



43 overstappers



Meer dan **190** best practices



iBurgerzaken

De betrouwbare basis



31
e-diensten

75%
selfservice

77
gemeenten in een
community

99,95%
uptime

>170
best practices

171
gemeenten

75,0
NPS



TPM

.....
samen verder

OPENburgerzaken

De stap vooruit



Common Ground
 GitHub

Open data, open
verbindingen

Levensgebeurtenissen
en ketendigitalisering

Publiek geld, publieke
waarde

Eenmalig ontwikkelen,
meervoudig gebruik



VERBETEREN

Burgerzakenplatform

- iHuwelijk
- iGeboorte
- iOverlijden
- iVerblijf & Adres
- Inschrijving
- iOnderzoek
- iRijbewijs
- iReisdocumenten
- iVerkiezing (Extra)
- iVerzoek
- iNationaliteit
- iDocumentcreatie
- iBijhouding



VERRIJKEN

iBurgerzaken

- iBegraafplaats
- iBrondocumenten
- iGeboorte+
- iManagementdashboard
- iKwaliteit
- iNzicht Burgerzaken
- iPersoonsonderzoek
- iPortaal
- iRaadplegen
- iVerblijfsobject (Extra)
- Stembureau manager

Koppelingen

- Afspraken
- BAG 2.0
- Betalen
- Bezorgen
- ID-controle
- Kennisbanken
- MijnOverheid
- Printen
- SMS
- TMV 2.0
- Uitgifte
- Werkplekscan
- Zaaksystemen



VERNIEUWEN

OPENplatform

- ESB
- Cloud NG 3.0
- Notificatieservice
- OPENplatform
- CG Haven
- Security
- CG Waardepapieren
- CG ZGW API
- Haal Centraal BAG, BRK, BRP



OPENBURGERZAKEN

Burgerzaken platform

- OPENbalie
- OPENberichten
- OPENgeboortezorg
- OPENggd
- OPENidentificatie
- OPENinschrijving
- OPENuitzendbureau
- OPENwoningcorporatie
- Haal Centraal
- MijnGemeente

iNSPIRATIE

Best practices



INSPIRATIE best practices

Selfservice		Procesoptimalisatie frontoffice		Procesoptimalisatie backoffice	
#175		#194		#46	
#170		#193		#143	
#190		#181		#85	

#175 | Toegankelijkheid website belangrijk voor selfservice



Doel: maximale inzet op digitale kanaal

Wat moet je doen:
implementeer de 8 tips

#170 | Maak je dienstverlening meertalig



Doel: internationale studenten digitaal laten verhuizen

Wat moet je doen:
meertaligheid activeren

#190 | Maak informatie voor iedereen passend

✗ Gemeente
✗ Amsterdam
✗

Doel: begrijpelijke website voor iedereen (A2 niveau)

Wat moet je doen:
niets!

Procesoptimalisatie frontoffice

#194 | Benader gezaghouders vooraf



Doel: gegeven toestemming direct in reisdocumentzaak

Wat moet je doen:
vinkje aanzetten

#193 | Stel online informatieverzoek nalatenschap beschikbaar



Doel: voorkomen onveilige e-mail

Wat moet je doen:
e-dienst aanzetten

#191 | Goed gebruik briefadres



Doel: borgen van termijnen bij controle

Wat moet je doen:
niets

Procesoptimalisatie backoffice

#46 | Verplaats taken naar frontoffice



Doel: klaar terwijl u wacht bij vestiging

Wat moet je doen:
loop even langs onze stand! (en die van Oribi)

#143 | Voorkom fouten met BCM



Doel: voorkomen van fouten in de BRP

Wat moet je doen:
alleen de BCM-controleknop indrukken

#85 | iNationaliteit



Doel: voorkomen van fouten en onjuistheden

Wat moet je doen:
proces inrichten en medewerkers opleiden

iNSPIRATIE

Samen verder



Samen verder: meetbare doelstellingen

GEMEENTE: Lelystad



SELF-SERVICE
91%



RANKING
56



BESPARING
€ 9.625



TIJDWINST
138



SELF-SERVICE %

PER APP



Benchmark

Ranking

Zaken digitaal

Zaken totaal



iHuwelijk

91%

79%

56

165

182



iGeboorte

64%

129

33



iOverlijden

86%

81%

71

159

185



iVerblijf & Adres

70%

79%

113

1493

2125



iRijbewijs

36%

37

2317



iReisdocumenten

32%

37%

29

1562

4807



iVerkiezingen

15%

26%

68

32

217



iVerzoek

47%

55%

106

1364

2883



HISTORIE SELF-SERVICE %

APP(S) PER MAAND



92%

84%

93%

95%

jan

feb

maa

apr



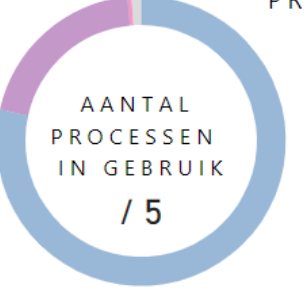
TRANSACTIES

PER APP



TRANSACTIES

PER GROEN
PROCES



Samen verder: dienstverleningsproducten

	Pakket 1	Pakket 2
iService	✓	✓
Best practices	✓	✓
iRelease	✓	✓
VIPservice	✓	✓
iGroenPlus	✓	✓
iManagementdashboard	✓	✓
iPerformance	✓	✓
iAcademy webinars		✓
iAcademy trainingen		✓
iAcademy e-learnings		✓

iNSPIRATIE

Innovaties





OPENburgerzaken



Innovaties op basis van
toegevoegde waarde

CG

Common Ground

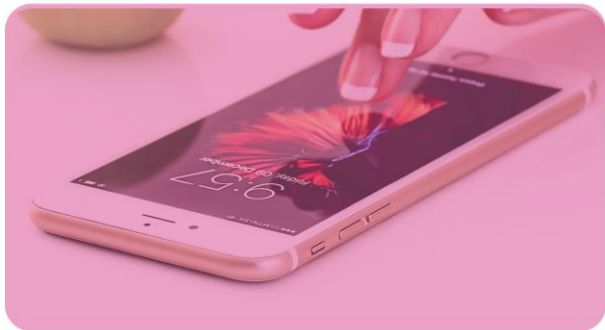


Open source



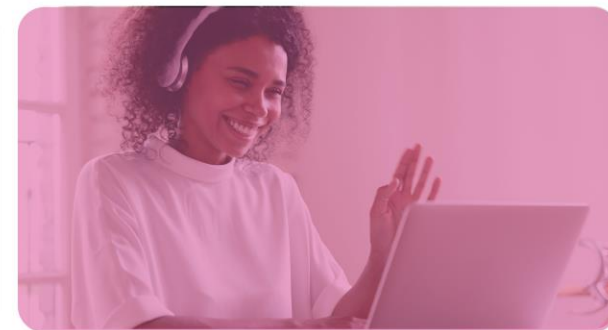
OPENburgerzaken






Notificatieservice


Woonfraude




BRK

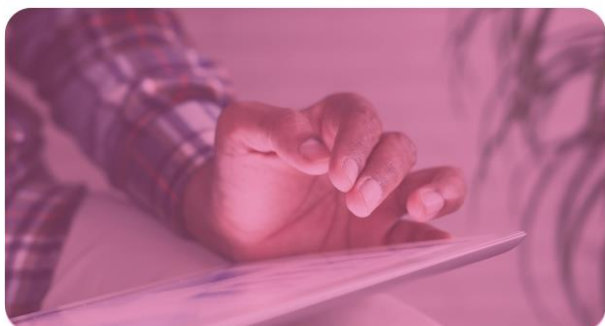
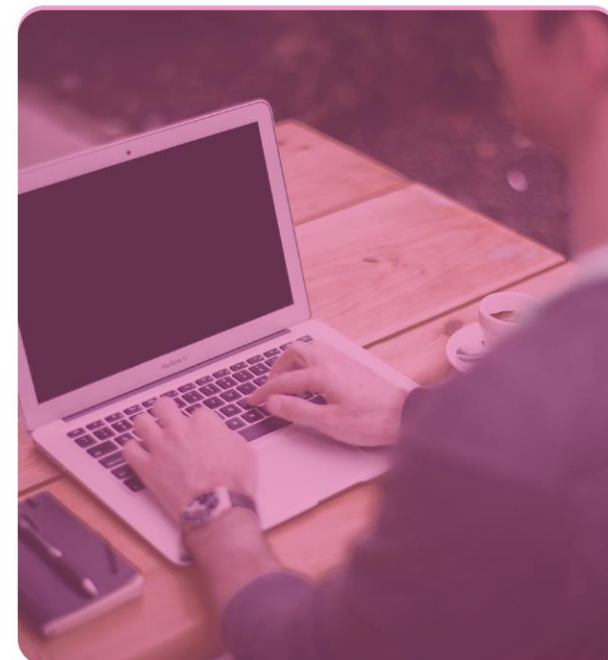
OPENwoningcorporatie


Doorgeven verhuizen


Gebeurtenisdata ophalen
bij de bron




Raadplegen
persoonsgegevens




Regie op gegevens

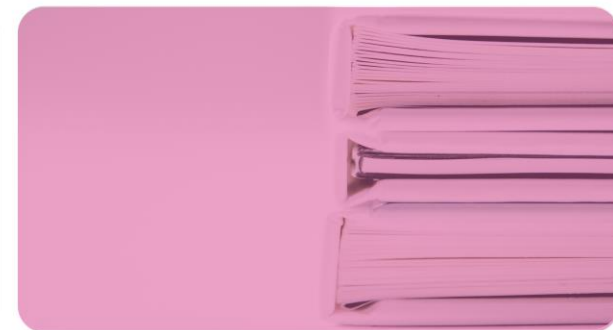

Common Ground



Geen handmatige acties
meer nodig



Eenvoudige
gegevensuitwisseling



Notificatieservice

OPENberichten

CG

Common Ground



Erkenning na geboorte



Overlijden



Gebeurtenisdata ophalen bij
de bron



Geboorte



~~Vrije berichten~~



