



Gemeente
Amsterdam



Inspiratie voor IDeale Dienstverlening

Implementatie, optimalisatie,
doorontwikkeling en innovatie iBurgerzaken

1-6-2022

XXX Inspiratie voor IDeale Dienstverlening



Reinder Pruijt
Business Analist
Gemeente Amsterdam



Ruby Monde
Consultant PinkRoccade



Een korte impressie



Op 14 september 2021 startte gemeente

Amsterdam met een nieuw systeem: iBurgerzaken



Dienstverlening Amsterdam



- 900.000 burgers
- 8 Stadsloketten
 - Burgerzaken
 - Burgerlijke stand
 - Parkeren
 - Sociaal loket
 - Vergunningen
- Contact Center Amsterdam
- Online
 - Website
 - Social media
 - Formulieren
- Melding Openbare Ruimte
- Mijn Amsterdam



Persoonlijk, eenvoudig, toegankelijk

PERSOONLIJK	EENVOUDIG	TOEGANKELIJK
Laat zien dat je me kent We zorgen dat we weten wie onze klanten zijn en wat voor contacten ze eerder al met ons hebben gehad. Zodat ze dat niet iedere keer opnieuw aan ons hoeven uit te leggen.	Help mij mezelf te helpen Onze digitale dienstverlening is zo goed en eenvoudig, dat Amsterdammers bij voorkeur hun zaken zelf kunnen, en vooral ook willen regelen.	Sta voor me klaar Wij staan paraat voor de Amsterdammer wanneer hij ons wil bereiken. Ongeacht op welk moment of via welk kanaal.
Luister naar me alsof ik jouw enige klant ben In al onze contacten zijn we met onze aandacht 100% bij de Amsterdammer. Zowel in het gesprek als in onze digitale content zorgen we dat hij voelt dat het echt om hem gaat en niet om een nummer.	Zeg het als ik iets moet doen We helpen de Amsterdammer om niets te vergeten. Zodat hij ervaart dat hij controle heeft over het proces.	Neem de drempels voor me weg Onze dienstverlening is inclusief en toegankelijk voor iedere Amsterdammer. Ook voor Amsterdammers die de taal niet goed machtig zijn, of die een fysieke of mentale beperking hebben.
Laat zien dat je me begrijpt We laten de Amsterdammer merken dat we begrijpen wat zijn behoefte is. En checken bij hem of dat inderdaad zo is.	Hou me op de hoogte We zorgen dat de Amsterdammer weet waar hij zich bevindt in het proces. Zodat duidelijk is wat hij kan verwachten, en wat er nog moet gebeuren. En hij er zo min mogelijk omkijken naar heeft.	Wees me een stap voor We attenderen de Amsterdammer tijdig op zaken (verplichtingen of kansen) waar hij ook vast rekening mee moet houden. Zo voorkomen we dat hij voor verrassingen komt te staan.
Behandel mijn probleem alsof het jouw probleem is We laten de Amsterdammer merken dat we er echt voor hem zijn, en dat we voor hem door het vuur gaan als dat nodig is.		

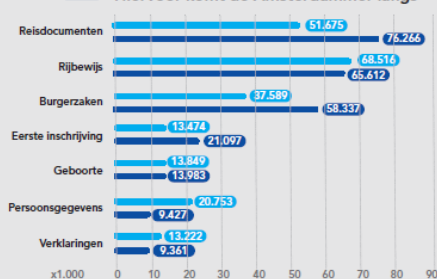


Gemeente Amsterdam

Dienstverlening: 2021 in vogelvlucht

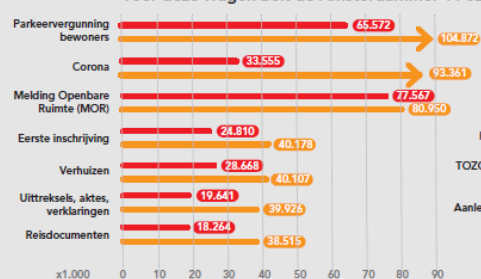
2020 Stadsloket

2021 Hiervoor komt de Amsterdammer langs



2020 Contact Center Amsterdam (CCA)

2021 Voor deze vragen belt de Amsterdammer 14 020

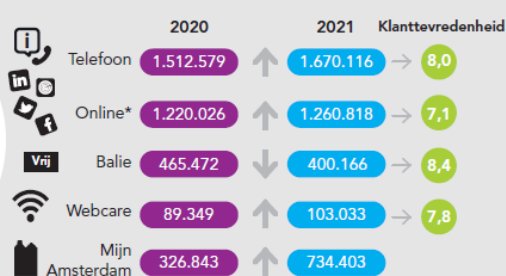


2020 Online

2021 Dit regelt de Amsterdammer zelf online



dienstverlening



* Online formulieren aangescherpt, dus volume 2020 wijkt iets af van infographic vorig jaar



Mijn Amsterdam

Deze gegevens zoekt de Amsterdammer op

- Landingspagina 670.306
- Persoonlijke gegevens 180.029
- Inkomen 138.037
- Stadspas 55.757
- Burgerzaken 51.267

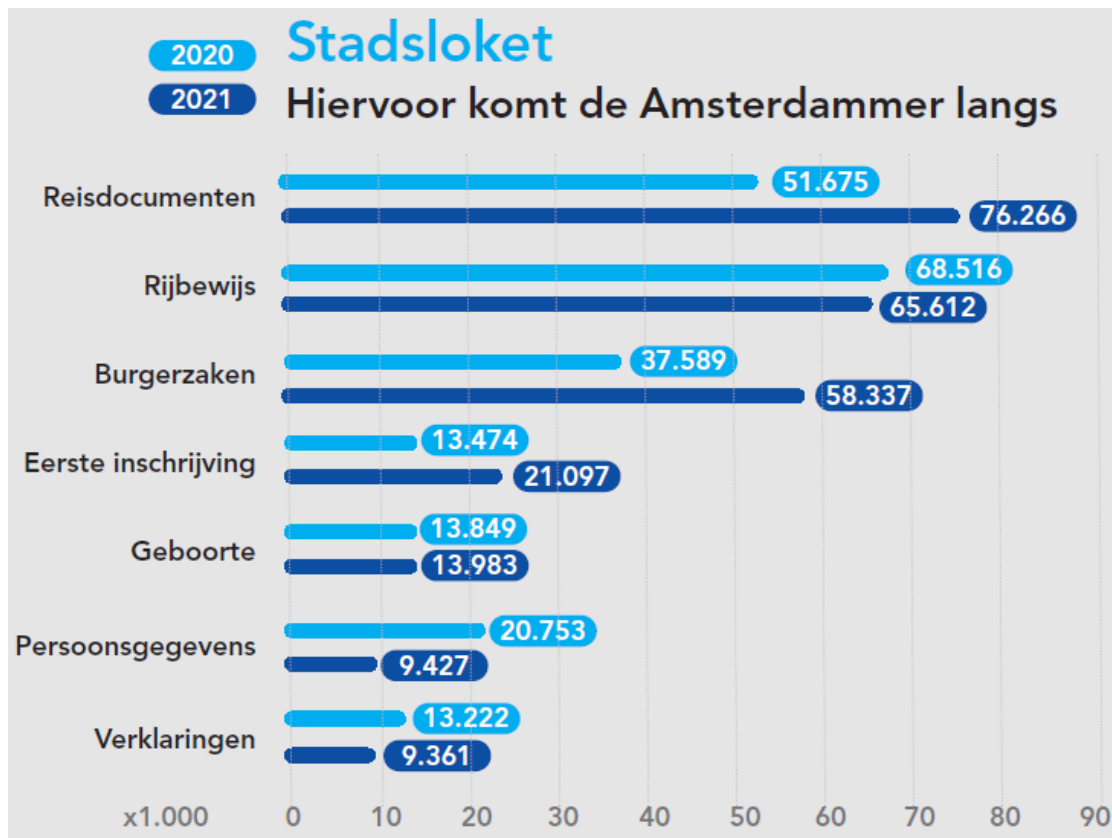


Trotse projecten

- Online geboorteaangifte OLVG: ouders hoeven niet meer naar het Stadsloket
- iBurgerzaken: vervanging van het burgerzakensysteem
- Groene verhuizing: automatiseren van eenvoudige verhuizingen
- Rekenkameronderzoek meldingen: op orde, maar we blijven verbeteren
- AVG-verzoeken: 1.130 verzoeken (stijging 25%) waarvan 819 GGD-verzoeken i.v.m. corona
- Alle klachten in één gemeentebreed klachtenmanagementsysteem
- Beleidskader Leges vastgesteld
- Voor de website zijn 22 formulieren verbeterd en 5 nieuwe formulieren gebouwd



Dienstverlening 2021 burgerzaken



Bezoek

- 2019: 850.000
- 2021: 400.000

Online

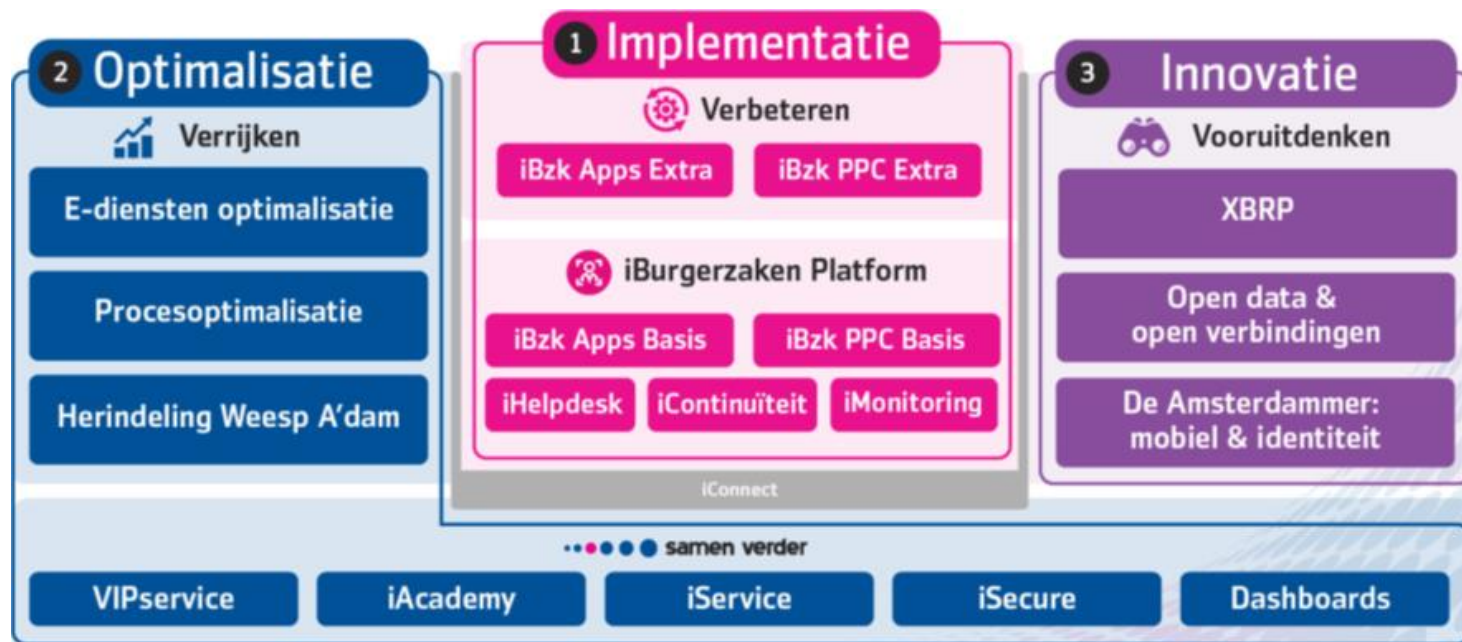
- Verhuizen
- Uittreksels, afschriften
- Geboorte
- Overlijden
- Toestemming

XXX Vervanging burgerzaken: voorbereiding aanbesteding

- Directies:
 - Basisinformatie
 - Dienstverlening
 - ICT
 - IV
- Uitgangspunten: SAAS, Partnership, toekomstbestendig
- Uitwerking:
 - PvE: maximale ondersteuning gebruiker,
zaakgericht, maximaal digitaal,
integratie met online
 - SLA, DAP, DFA
 - Migratiestrategie

XXX Vervanging burgerzaken: uitkomst aanbesteding

19 februari 2021 getekend contract met PinkRoccade



XXX Vervanging burgerzaken: kaders voor implementatie



- Amsterdam sluit maximaal aan bij de standaard inrichting en diensten van iBurgerzaken
- Werkinstructies worden aangepast waar nodig
- eDiensten vervangen de bestaande formulieren, tenzij
- Wijzigingen in iBurgerzaken n.a.v. specifiek Amsterdams beleid worden na livegang in de optimalisatiefase onderzocht
- Volledige digitale dossiervorming wordt na de implementatie van iBurgerzaken opgepakt en uitgewerkt



Mijlpalen



- Architectuurplaat
- (pre)productieomgeving
- Test- en acceptatieplan
- IP-plan
- Opleidingsplan
- Plan van Aanpak en detailplanning
- Migratiedraaiboek
- Rapportage testconversie
- Doelstellingen communicatie



- Testomgeving
- Productieomgeving
- Opgeleide applicatiebeheerders
- Acceptatieomgeving
- Ingerichte werkprocessen
- Kernverhaal/boodschap
- Intern en extern communicatieplan
- Communicatiekalender



- Productieomgeving incl. koppelingen
- Opgeleide key-users
- Opgeleide medewerkers
- Draaiboek livegang
- Interne en externe communicatie



- GO/NO GO livegang
- Definitieve conversie RvIG
- Livegang iBurgerzaken
- Livegang E-diensten

livegang
14 september
2021

Vorbereidingsfase maart	Uitvoeringsfase april t/m juli	Acceptatiefase augustus t/m half september	Nazorg- en optimalisatiefase september t/m december
Medewerkers - Vormgeven projectorganisatie - Project kick-off - E-dienstenplan afstemmen - Detailplanning afstemmen - Opleidingsplan afstemmen	- Procesdagen en inrichting - Maken werkinstructies - Opleiden functioneel beheer	- Gezamenlijk uitvoeren van het test- en acceptatieplan - Opleiden eindgebruikers - Opleiden key-users naar Uitvoeringsfase - Draaiboek livegang	- Nazorg op locatie - Opstarten optimalisatiefase
Techniek - Architectuurplaat afstemmen en vastleggen - IP-plan inventariseren - Installatie preproductieomgeving - Abonnementen en certificaten voorbereiden - Cloud voorbereiden	- Gezamenlijk uitvoeren van het test- en acceptatieplan - Installatie test-, acceptatie- en productieomgeving - Realisatie koppelingen met andere applicaties - Doorvoeren IP-plan	- Gezamenlijk uitvoeren van het test- en acceptatieplan - Doorvoeren benodigde aanpassingen	Nazorg op locatie
Implementatie - Afstemmen migratiestrategie - Aanpak vaststellen gegevensuitwisseling met derden - Afstemmen test- en acceptatieplan	- Testconversie RvIG - Configuratie gegevensuitwisseling met derden - Gezamenlijk uitvoeren van het test- en acceptatieplan	- Definitieve conversie RvIG - Gezamenlijk uitvoeren van het test- en acceptatieplan	- Nazorg op locatie - Realisatie gegevensuitwisseling met derden
Communicatie - Afstemmen doelstellingen - Factor C met leden projectteam	- Communicatieplan (intern/extern) - Kernverhaal maken - Communicatiekalender opstellen	- Communicatiemiddelen inzetten - Interne communicatie - Externe communicatie Amsterdammers	- Communicatieplan evalueren - Communicatie rondom optimalisatie

XXX 14 september 2021 live

- 350 medewerkers getraind
- Conversie van donderdagavond tot maandagochtend
- Maandagmiddag live, dinsdag loket weer open
- “War-room” voor oplossen acute problemen
- Ondersteuning op locatie door Pink consultants
- Ondersteuning door key-users
- Alle iBurgerzaken processen live
- Vrijwel alle eDiensten live
- Binnen 1 maand de groene verhuizing aangezet

XX Gemeente
XX Amsterdam
X



14 september 2021



Nazorg 2021 Q4

iBurgerzaken Bericht



Kraamzorg

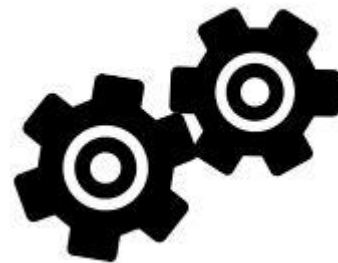
- 4 weken lang ondersteuning van Pink:
1 dag per week per locatie
- Extra inzet op aanpassing en creatie van documenten
- Ondersteuning op beheer i.v.m. grote volume mutaties

Kennis

- Ondersteuning nationaliteiten
- Ondersteuning bijzonder werk
- Ondersteuning onderzoek
- Extra training medewerkers



Optimalisatie 2022



2022 Q1 en Q2

- Groene verhuizing
- Extra functionaliteit voor adresonderzoek i.v.m. grote volume
- Implementatie iGeboorte
- Implementatie scannen aan de balie

2022 Q3 en Q4

- Implementatie overige eDiensten

Extra's

- Invlechting Weesp
- Verkiezingen



Doorontwikkeling vanaf 2022 Q3

Burger en balie

- Huwelijksproces
- iOverlijden, levenloos geboren, Lijkvinding
- Generieke akte
- Meertalige eDiensten

Kwaliteit

- Onderzoek, Bestuurlijke boete
- Kwaliteitsmonitor
- iVerblijfsobject
- Verkiezingen
- Rapportage (zaakinformatie en protocollering)





Innovatie

Combineren bestaande technieken

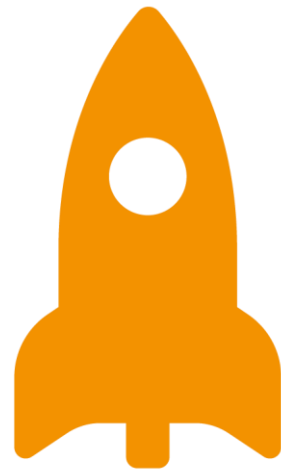
- BRP straat voor inschrijving
- Uitgiftezuil
- Integratie met klantgeleiding

Incorporeren digitale identiteit

- IRMA
- Mijn Amsterdam

Data uitwisseling

- openBurgerzaken
- GGD hielprik





Samen verder

Hoe vul je samen de toekomst in



Samen hebben we ruim 170 best practices gecreëerd en online gezet vanuit de invalshoeken: selfservice en procesoptimalisatie.

Met OPENburgerzaken zetten we de stap vooruit en maken we onze betrouwbare basis iBurgerzaken open.



✖
✖ Samen verder:
✖ een keuzepallet aan IDEALE Dienstverlening



Optimalisatiepijlers

- Selfservice
 - Procesoptimalisatie
 - Innovatie
-
- Basis op orde
 - Continuïteit
 - Nieuwe werkwijze



Met welke optimalisaties houd jij je bezig?

- Selfservice
- Procesoptimalisatie
- Innovatie
- Basis op orde
- Continuïteit
- Nieuwe werkwijze





Vragen?





Bedankt!

