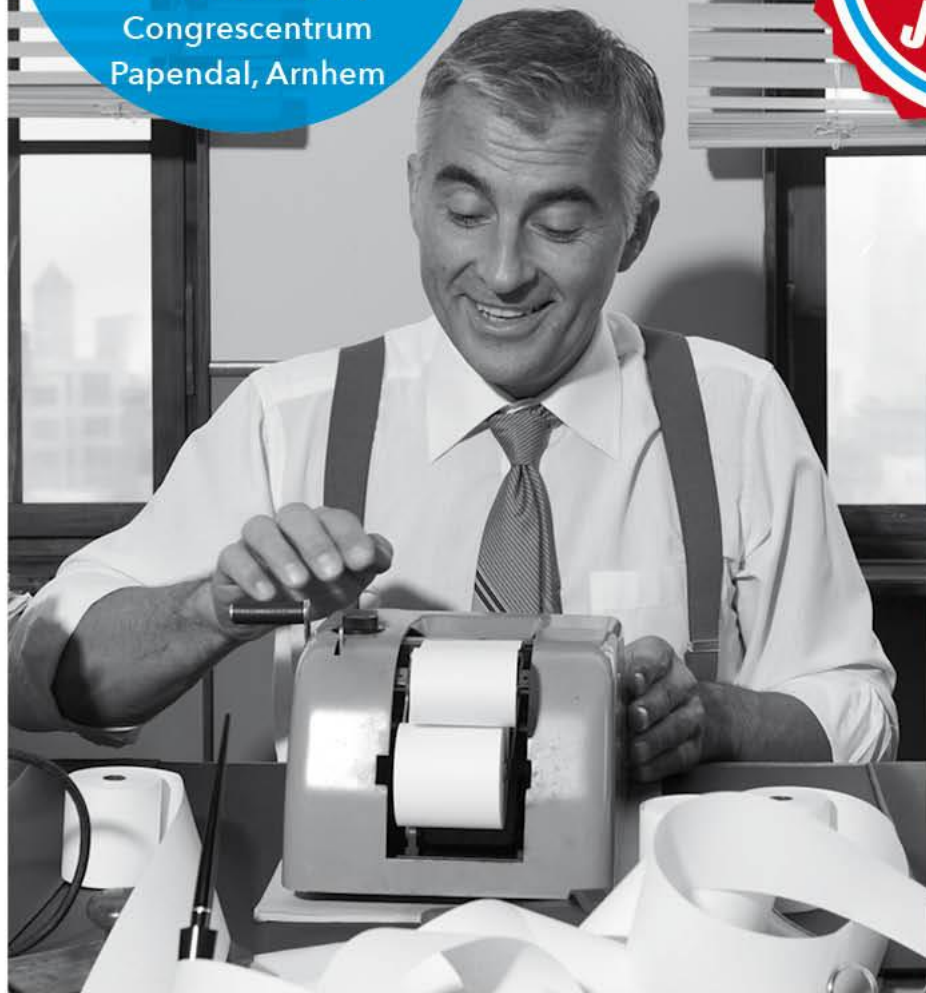




Belasting- conferentie 2019

19 en 20 maart,
Congrescentrum
Papendal, Arnhem

25 jaar voor en door mensen



Klantreizen:

*effectief instrument voor interne en
ontwikkelprocessen;
beoordeling van dienstverlening*

2 voorbeelden van klantreizen

- Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Grip op je wooncarrière,
regie op eigen gegevens

Klantreis 1 Kwijtschelding

Wat is de aanleiding

er zijn verbeteringen doorgevoerd in het werkproces, wat vindt de burger van onze dienstverlening

Wat willen we weten

wat vindt de burger van de verbeteringen, zijn er blinde vlekken

Waarom de klantreismethodiek

gestructureerde inzichtgevende methode

Klantreismethodiek

Define

Discover

Deliver

Design

Klantreismethodiek

Define

alle stappen in de voorbereiding van een klantreis, het creëren van de randvoorwaarden



Vorbereiding en randvoorwaarden

Startdocument:

Opdrachtbepaling, doelstelling

Uitgangspunten:

Organisatorisch en dienstverlenings perspectief

Dilemma's

Beloning, Communicatie

Klantreismethodiek

Discover:

verzamelen van klantinformatie en het in kaart brengen van de klantervaring

Interviews

Afgenomen door het begeleidingsteam met vaste items:

persoonlijke situatie, contact met gemeente,
waarom kwijtschelding aangevraagd, wat zijn
de persoonlijke belemmeringen, hoe is de
aanvraag kwijtschelding verlopen, aanbevelingen

Klantinformatie en klantervaringen

- Interviews



2 persona's

- Klaas Koops
- Ria Pietersen

Klaas Koops

"ik wil niet nog meer schulden"



Schulden

Hulp nodig

"Ik kom geen stap verder"

Weinig echte vrienden

Persoonlijk

Ik ben een paar jaar geleden verhuisd van Leusden naar Amersfoort. Er was hier snel een seniorenwoning beschikbaar. Ik ben 74 jaar en ik woon zelfstandig. Mijn woning heb ik ingericht met tweedehands spullen uit de kringloopwinkel.

Mijn hobby is boeken verzamelen en verkopen. Ik sta gedurende het jaar op diverse markten. Met de opbrengst los ik mijn schulden af.

Mijn gezondheid gaat achteruit, ik moet nog een operatie ondergaan, maar dat kost geld. Ik heb schulden. Die ben ik aan het aflossen, maar ik kan nog net rondkomen van mijn AOW. Mijn pensioen ben ik in de crisis op de beurs verloren. Ik weet niet waar ik nog meer terecht kan voor hulp van de gemeente. Ik wil graag vaker mijn moeder in Den Haag bezoeken, maar benzine of OV zijn duur.

Ik doe mijn aanvraag liever op papier vanwege de vele bijlagen. Ik vind de informatie wel op internet, maar ik ben door kennissen met de aanvraag geholpen.

Ik en de overheid

Ik vind het moeilijk om de juiste ingang te vinden bij de gemeente. Ik heb diverse keren aan de balie gestaan maar werd dan maar gedeeltelijk geholpen met geld voor gordijnen en inrichting en dan stopte het weer. Er is niemand aan wie ik mijn hele verhaal kan vertellen.

Doel

Ik wil niet nog meer schulden krijgen, daarom heb ik dit jaar weer kwietschelding aangevraagd. Ik heb een afwijzing ontvangen. Daar begrijp ik niets van! Ik heb nog veel schulden, daar wordt dan geen rekening mee gehouden. Ik heb gebeld, maar ze begrijpen me niet. Ach, ik snap het wel.... die man krijgt 30 tot 40 telefoontjes per dag.

Belemmeringen

Mijn gezondheid wordt slechter, ik ben slecht ter been. Behandeling brengt kosten met zich mee, kan ik niet betalen, dan gaan mijn schulden weer toenemen. Mijn sociale kring is beperkt, wel kennissen maar geen vrienden die echt betrokken zijn en van mijn schuldsituatie weten. Mijn moeder is in de 90 en woont in Den Haag, ik zou haar graag vaker willen bezoeken.

Behoeften

Echt contact, iemand spreken waar ik terecht kan voor hulp op meerdere terreinen.

Ik heb op papier bezwaar gemaakt nadat ik ook gebeld heb, maar ik zou graag mijn situatie nog eens persoonlijk toelichten.

Ria Pietersen

“ik kreeg al die jaren hiervoor een kwijschelding”



Zelfstandig

Sociaal

“Ik wil duidelijke taal”

“Geef mij uitleg”

Persoonlijk

Ik moet rondkomen van een kleine uitkering. Ik heb lichamelijke beperkingen en na mijn laatste operatie heb ik nu een regime van 3x per week fysio. Toch sta ik positief in het leven. Ik ben een volhouder en heb het motto “Nee heb je, ja kun je krijgen”.

Ik ben sociaal en heb veel mensen om me heen. Bijvoorbeeld van mijn nordic walking wandelclub. Maar ik heb ook een hond waardoor ik veel praatjes maak met mensen op straat. Naast wandelen houd ik ook veel van knutselen.

Ik ben net verhuisd naar een seniorenwoning. Ik krijgt huursubsidie. Ik ben zelfstandig en ‘red me wel’.

Ik en de overheid

Ik heb positieve ervaringen met een participatiegroep waaraan ik heb meegedaan.

Ook ken ik de weg naar de gemeente wel.

Informatie die de gemeente naar me stuurt, lees ik.

Mijn meer negatieve ervaring met de gemeente heeft te maken met de aanvraag van een aanpassing van mijn inrit. Ik kreeg hier geen toestemming voor, maar snap niet waarom niet. ‘Waarom mijn buurvrouw wel en ik niet?’

Doel

Ik doe mijn uiterste best om elke maand weer de eindjes aan elkaar te knopen met de minimale inkomsten die ik heb.

Belemmeringen

Hoewel ik wel heus wel digitaal ben, heb ik geen (werkende) printer. En dan nog.... ieder kopietje kost geld. Het aanvragen van duplicaten bij instanties is een heel gedoe. Ik moet daar echt uitleg geven over waarom ik het nodig heb. Want “alles gaat tegenwoordig digitaal, mevrouw”.

Behoeften

Ik wil duidelijke taal en uitleg. Ik wil weten waarom iets wel of niet kan. En een verwijzing naar een wetsartikel is geen uitleg.

Ik zou het fijn vinden als de gemeente als overheid de beschikbare informatie over mij uit het eigen systeem trekt, zodat ik niet elke keer informatie en documenten hoeft te verzamelen over inkomsten enzo. Dat zou volgens mij met 1 druk op de knop beschikbaar moeten zijn bij de gemeente.

Ik wil weten waarom ik nu een uitgebreide aanvraag moet doen, na jaren van een 0-aanslag.

Interdisciplinair team

Belasting
Communicatie
Kcc

1^e bijeenkomst

Wat maken Klaas
en Ria mee

2^e bijeenkomst

Wat kunnen we
verbeteren

Stand ups

Wat is de
voortgang

Klantreismethodiek

Deliver:

tijd om de bevindingen in kaart te brengen

Heartbeat Ria Pietersen deel 1

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen



Huidige klantreis



Touchpoint



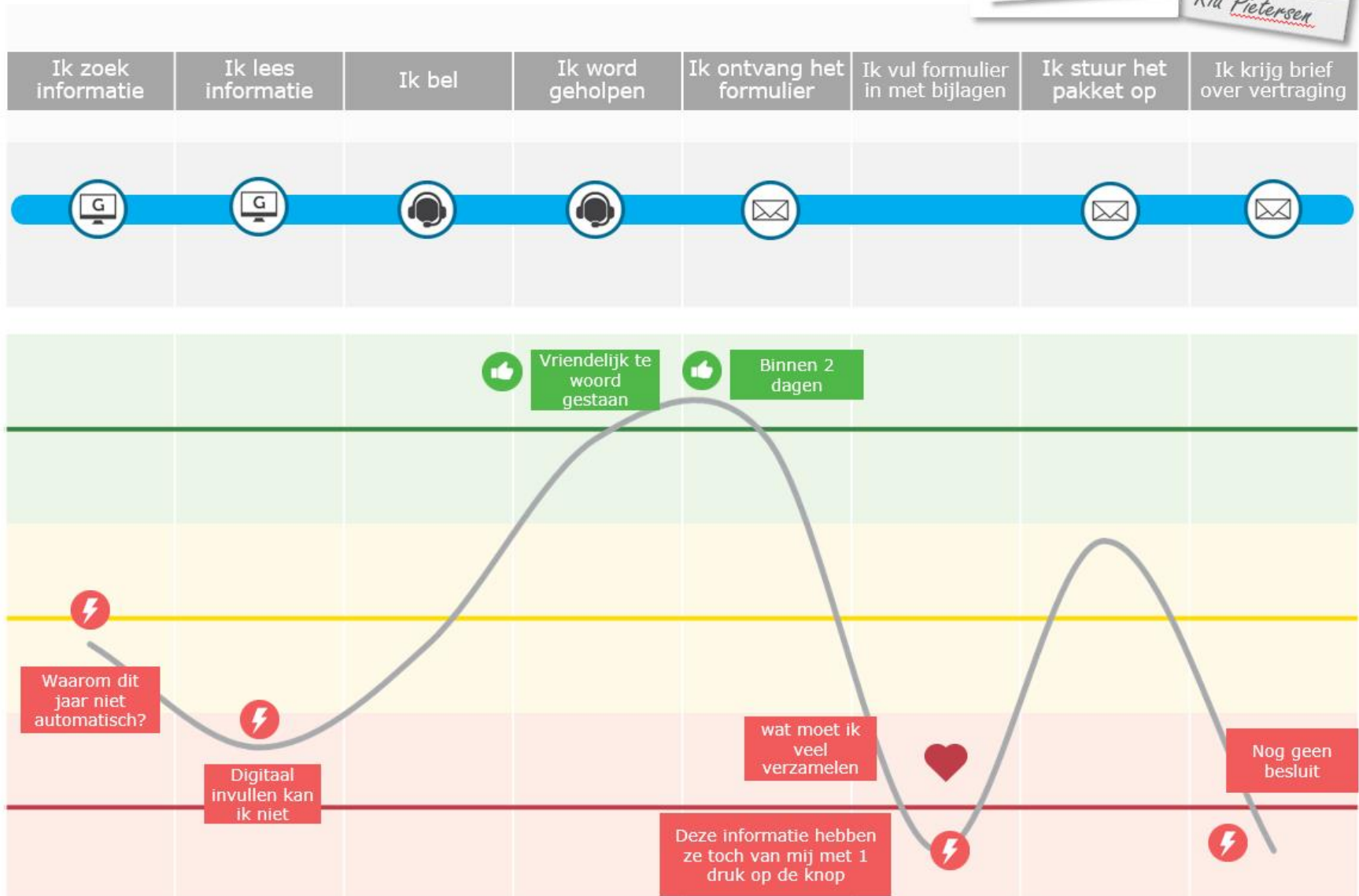
Positief



Neutraal

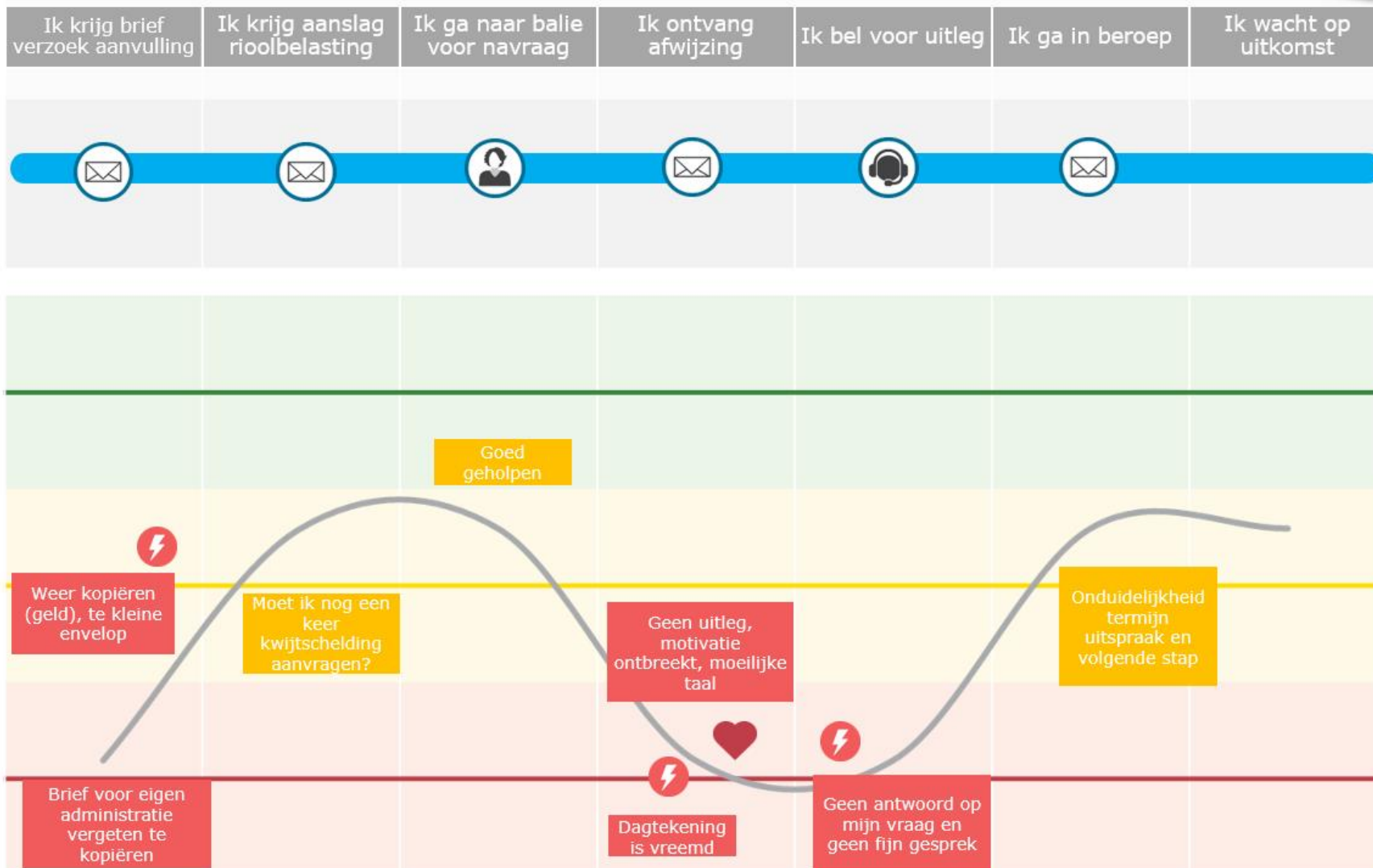


Negatief



Heartbeat Ria Pietersen deel 2

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen



Heartbeat Klaas Koops

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen



Huidige klantreis



Touchpoint



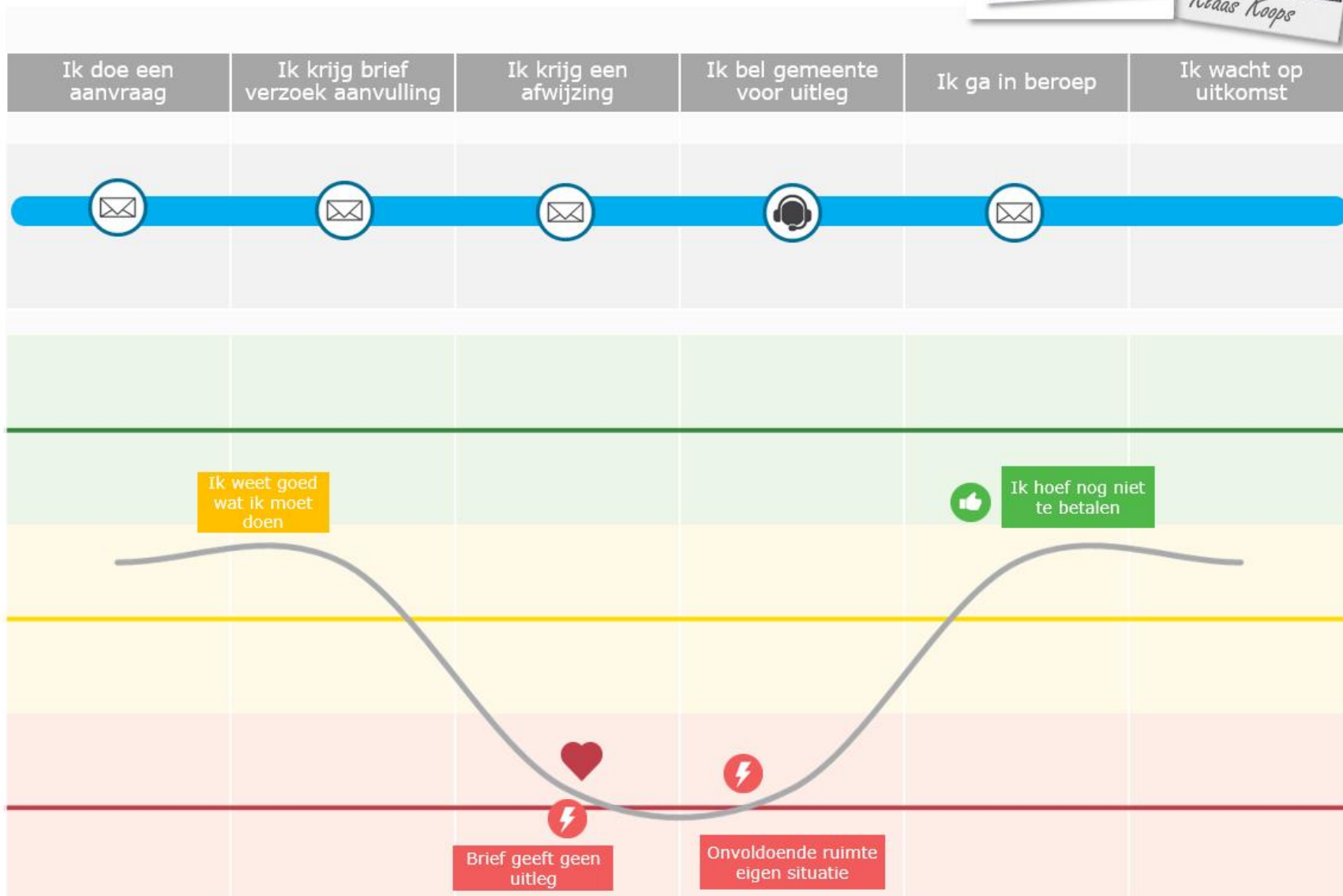
Positief



Neutraal



Negatief



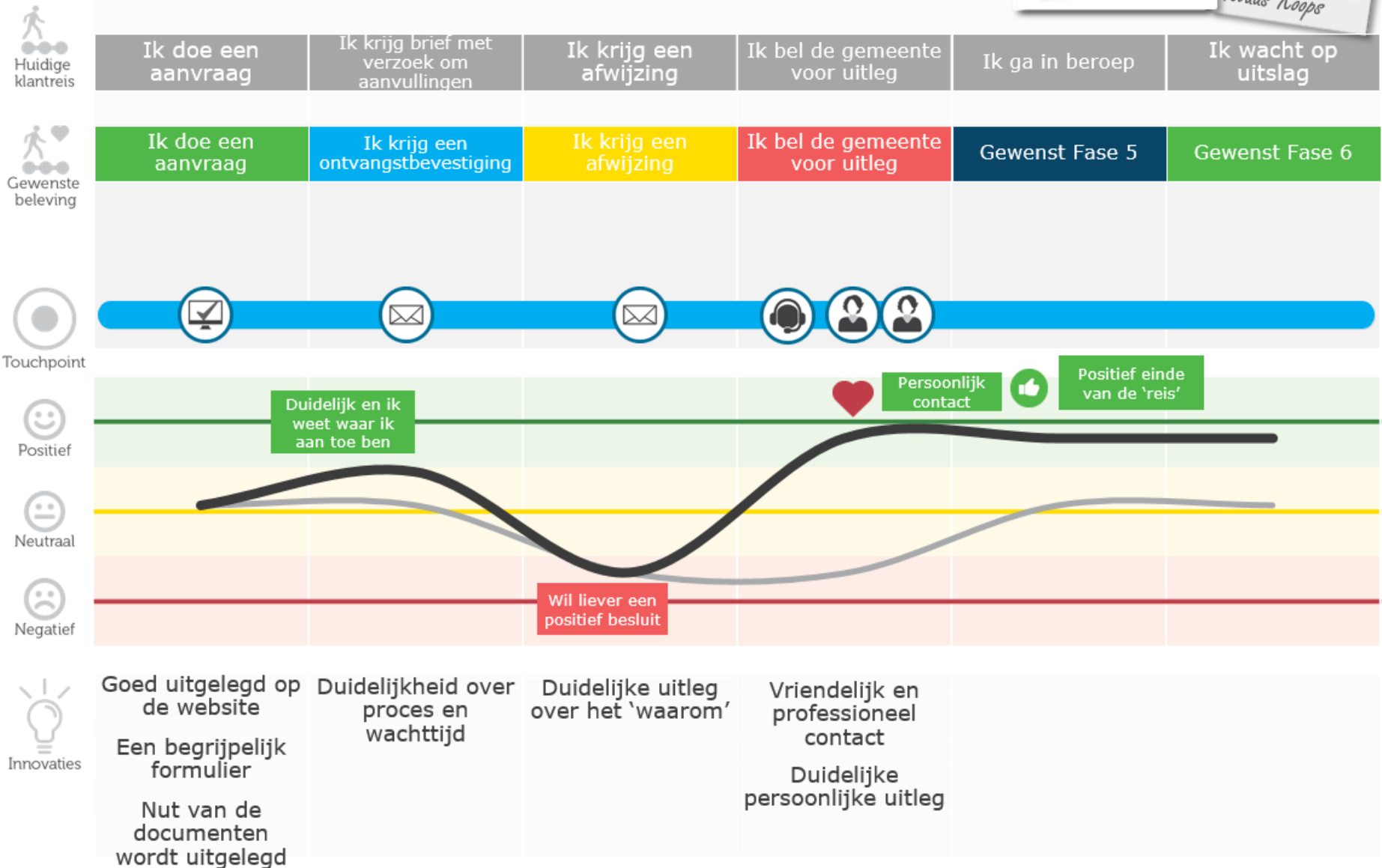
Klantreismethodiek

Design:

in kaart brengen van gewenste klantreis
en opstellen verbetermogelijkheden

Gewenste klantreis

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen



Hoe verder

Opleverdocument met actiepunten

Vereenvoudiging taal in brieven, geen formulieren meer bij verzoekformulier, afwijzingsbrief kort en krachtig, kwijschelding 2.0 doorvoeren in applicatie, gebruik maken van digitale belastingbalie, in gesprek gaan met klant, en nog een aantal details

- Regelmatig stand-ups met stand van zaken

Met medewerkers kwijschelding, communicatie en kcc

Klantreis 2 naar een Vastgoed-app

Grip op je wooncarrière,
regie op eigen gegevens

Aanleiding klantreis wooncarrière

- E-WOZ ontwikkelingen
- Samenwerking met verschillende partijen
- Living Lab

Partijen in de 'living lab'

HDN, Hypotheekverstrekkers,
NVM, Makelaars, SVB,
KNB, Kadaster, VNG, VEH,
Rijksoverheid, BZK, Gemeenten,
Samenwerkingsverband,
Digital-me



Uitgangspunten bepalen: Define

Doelstelling en werkwijze bepalen vanuit klantreis methodiek.

Doelstelling

Een prikkelende schets vanuit het beeld van de consument (koper vastgoed)

Realiseren 'clickable demo' van een vastgoed-app waarbij de consument (koper vastgoed) regie op de eigen gegevens heeft

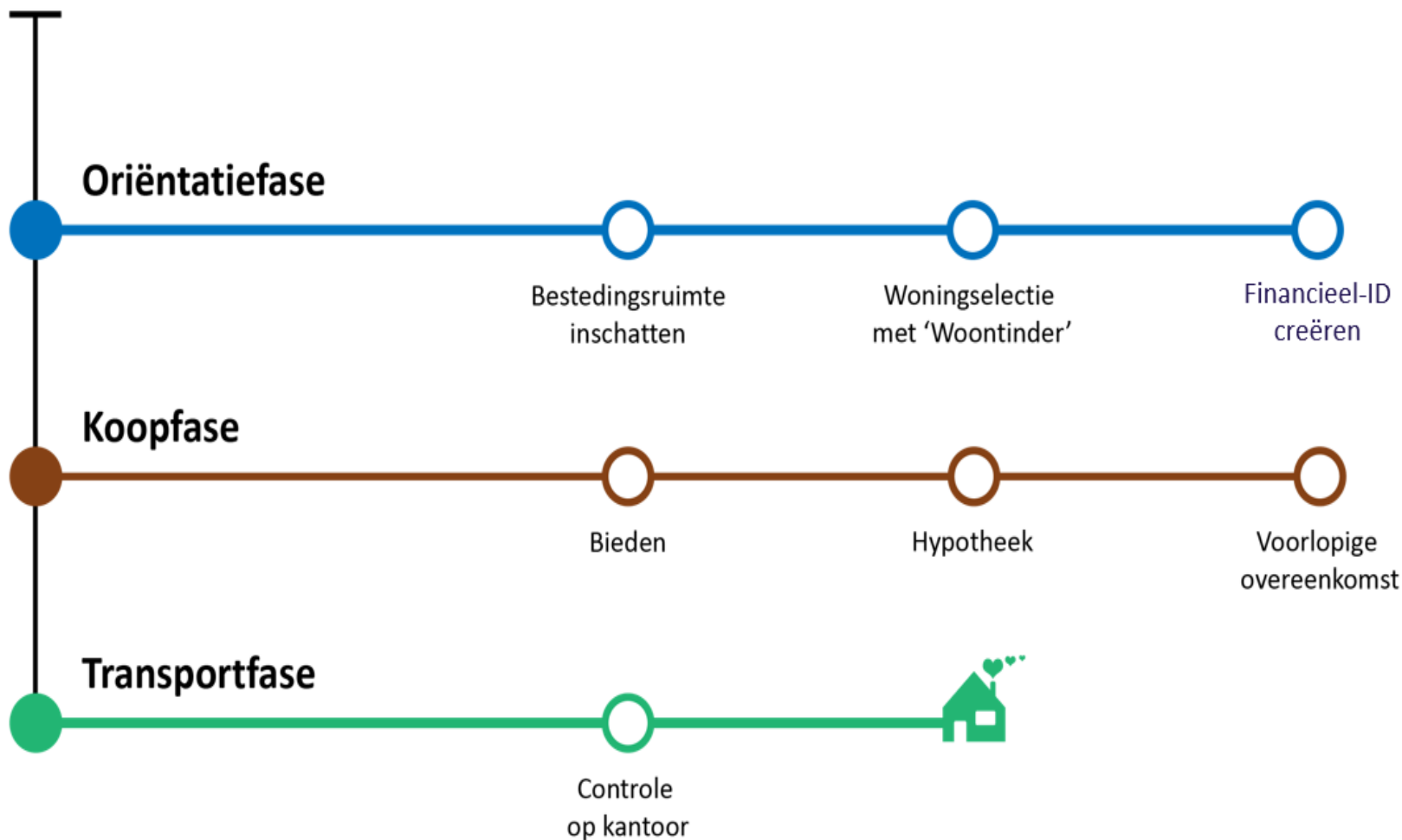
Discover

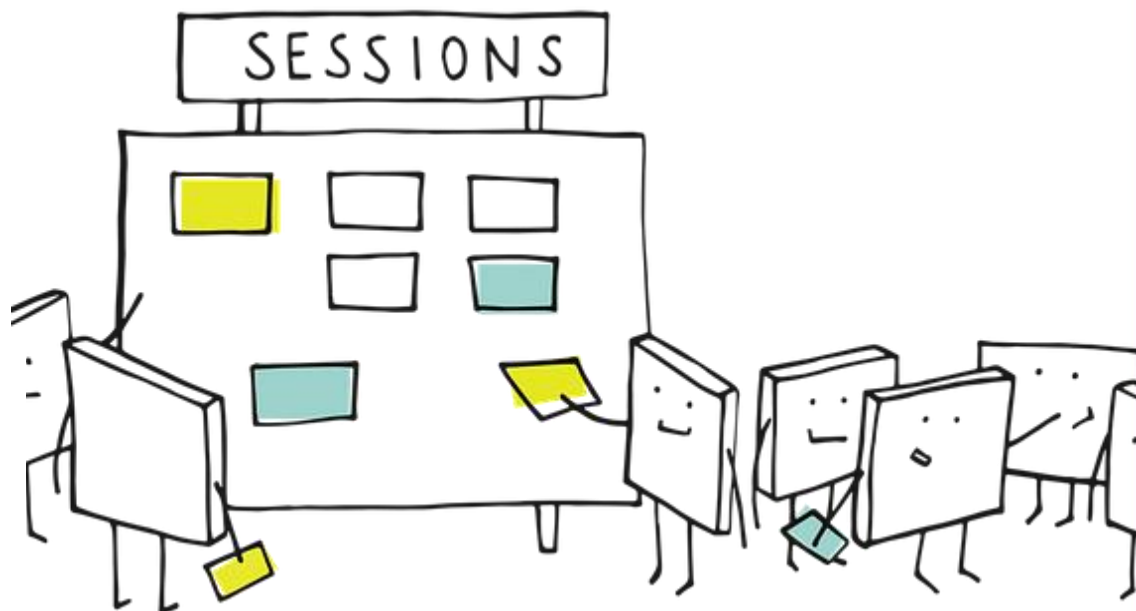
Interviews afnemen, beleving van de
vertegenwoordigers van de verschillende partijen

Interne klantinformatie verzamelen

Tot een nulmeting, de huidige situatie komen

Grip op je Wooncarrière





het interview

1 grote tafel, 1 interviewer, 1 interactief scherm

Vaststellen verschillende fases

Deze stap voor stap doorlopen

Discussies over proces, over inhoud, over zin,
onderlinge afhankelijkheden

Design

Met elkaar naar een gewenste klantreis toegaan

Persona bepalen: Starter op de woonmarkt

Hackathon met kernpartijen

Deliver

Betrouwbaar framework om bronontsluiting mogelijk te maken met:

BRP (identificatie)

Belastingdienst

Pensioenregister

Kamer van Koophandel

NVM

Banken

UWV

Kadaster

Grip op je Wooncarrière



Oriëntatiefase: **Bestedingsruimte inschatten**

Actie:

De gebruiker beantwoordt een aantal vragen

- Hoeveel verdien je per maand?
- Heb je eigen geld?
- Heb je overwaarde als je je huidige woning verkoopt?
- Partner meenemen in berekening?

Hij kan zelf een schatting maken of gegevens ophalen bij bronnen



The image shows a smartphone screen displaying a budget calculator application. The interface is in Dutch. At the top, there is a blue header with a white Euro symbol and a hand icon. Below the header, the text reads "hoeveel kun jij besteden?" followed by "bereken het hier" in large, bold letters. There are two buttons: "Vul zelf in of" and "haal gegevens op". Below these are three input fields labeled "Netto maandsalaris", "Spaargeld", and "Overwaarde". At the bottom, there is a checkbox labeled "Partner meenemen in berekening?" and a "Berekenen" button. A small blue icon of a person with a question mark is at the very bottom.

9:41

€

hoeveel kun jij besteden?
bereken het hier

Vul zelf in of haal gegevens op

Netto maandsalaris

Spaargeld

Overwaarde

Partner meenemen in berekening? ☐

Berekenen

?

Oriëntatiefase: **Bestedingsruimte inschatten**

Resultaat:

De gebruiker ziet een indicatie hoeveel hij *ongeveer* mag lenen

Via de 'Hulp nodig?' knop kan de gebruiker een afspraak maken met een adviseur

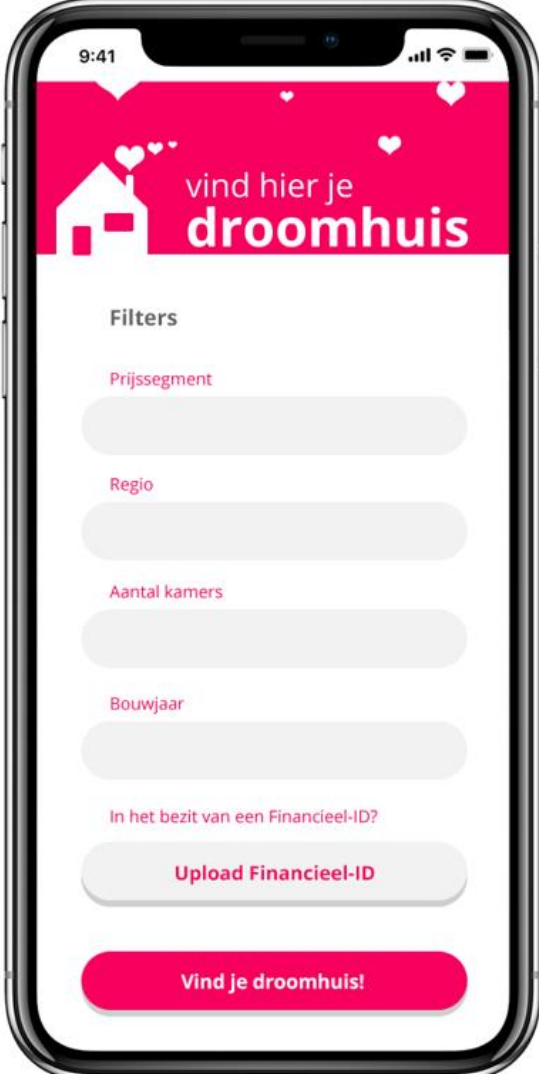
A smartphone screen displaying a budgeting application. The status bar at the top shows the time 9:41, signal strength, and battery level. The app has a blue header with a white Euro symbol (€) and a hand icon. The main text asks 'hoeveel kun jij besteden?' (how much can you spend?) and displays a large result: '€ 348.300'. Below this, there are two buttons: 'Vul zelf in of' (left) and 'haal gegevens op' (right). The form includes three input fields: 'Netto maandsalaris' (€ 2.400) with a 'cwv' logo, 'Spaargeld' (€ 16.000) with a 'Bijzondere bijstand' logo, and 'Overwaarde' (€ 25.000) with a 'bron toevoegen' link. At the bottom, there is a checkbox for 'Partner meenemen in berekening?' and a large blue button labeled 'Bereken opnieuw'. A small icon of a person with a question mark is at the very bottom.

Oriëntatiefase: Woontinder

Actie:

De gebruiker vult zijn woonwensen in.

**Hij kan hier zijn geschatte
bestedingsruimte gebruiken.**



The image shows a smartphone screen displaying the 'Woontinder' app. The status bar at the top shows the time 9:41 and signal strength. The app's header is pink with a white house icon and the text 'vind hier je droomhuis'. Below the header, there is a 'Filters' section with five input fields: 'Prijssegment', 'Regio', 'Aantal kamers', 'Bouwjaar', and 'In het bezit van een Financieel-ID?'. Each field has a light gray rounded rectangular input area. Below the 'In het bezit van een Financieel-ID?' field is a button labeled 'Upload Financieel-ID'. At the bottom of the screen is a large pink button labeled 'Vind je droomhuis!'.

Oriëntatiefase: Woontinder

Actie:

Op basis van de woonwensen van de gebruiker zijn meerdere zoekmethoden beschikbaar:

- **Augmented reality als hij op locatie is**
- **Op de kaart als hij huizen in de buurt van zijn favoriete woonplaats wil vinden**
- **Door te selecteren via swipen**



Oriëntatiefase: Woontinder

Actie:

De gebruiker ‘swiped’ door het aanbod heen

Dit aanbod is al gefilterd op zijn voorkeuren



Dit object heeft een objectpaspoort, bestaande uit onderhoudsstaat, energielabel, bestemming, recht op overpad etc.



Oriëntatiefase: Woontinder

Resultaat:

**De gebruiker heeft een overzicht van
zijn favoriete woningen**



Oriëntatiefase: **Financieel-ID creëren**

De gebruiker gaat een Financieel-ID creëren.

Met deze tool kan de gebruiker zich digitaal oriënteren op een hypotheek. De tool maakt bijvoorbeeld gebruik van het Qiy Trust Network, waardoor de gebruiker koppelingen kan maken met financiële bronnen zoals de Belastingdienst.

Hij kiest hier voor UWV.



Oriëntatiefase: **Financieel-ID creëren**

Actie:

De gebruiker haalt zijn informatie op bij UWV.

Hij gebruikt daarvoor een geaccepteerd authenticatiemiddel.



Oriëntatiefase: **Financieel-ID creëren**

Actie:

Voorbeeld: de gebruiker is via DigiD ingelogd bij het UWV.

Daar krijgt hij de optie om zijn loongegevens te importeren in de “Mijn Geldzaken app”



Oriëntatiefase: **Financieel-ID creëren**

Resultaat:

De gebruiker heeft zijn persoonlijke data opgehaald.



Oriëntatiefase: **Financieel-ID creëren**

Actie:

De gebruiker vult zijn gegevens aan indien nodig.

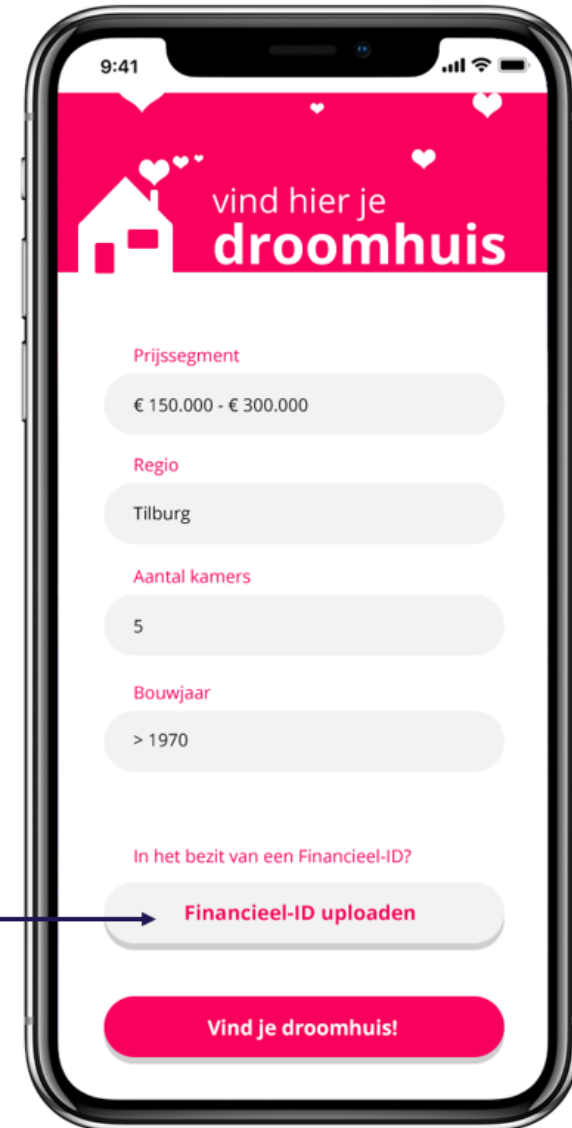
De gebruiker kan een adviseur raadplegen en zijn Financieel-ID downloaden om te gebruiken in andere applicaties.



Oriëntatiefase: **Woontinder**

Actie:

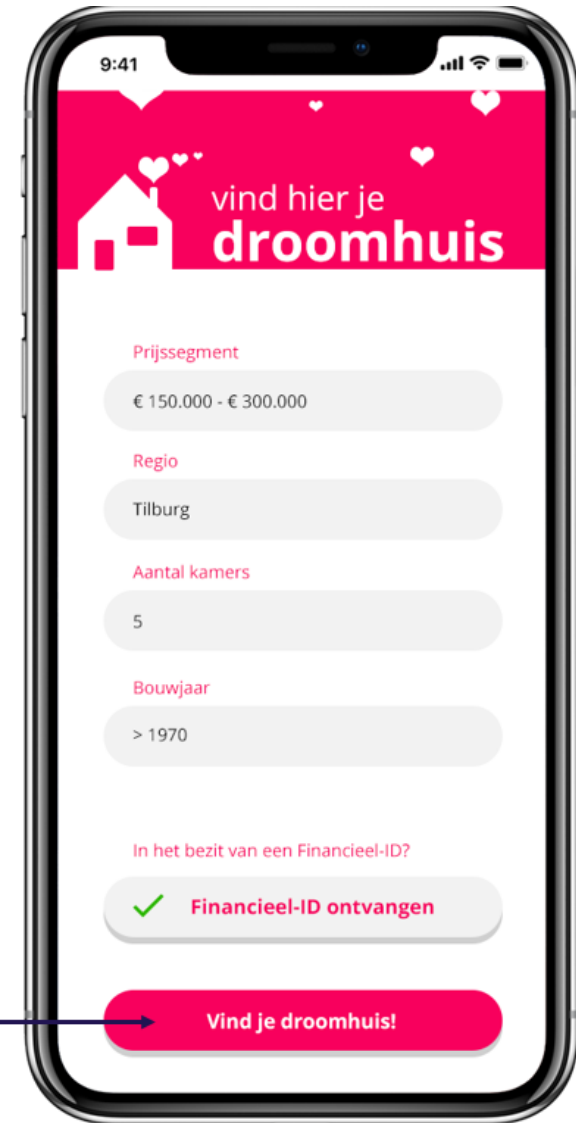
Terug in de Woontinder app kan de gebruiker zijn Financieel-ID uploaden, en...



Oriëntatiefase: **Woontinder**

Actie:

**...zien voor welke huizen hij in
aanmerking komt. Hij ziet nu ook
huizen waarvan de verkoper een
voorbereide financiering eist.**

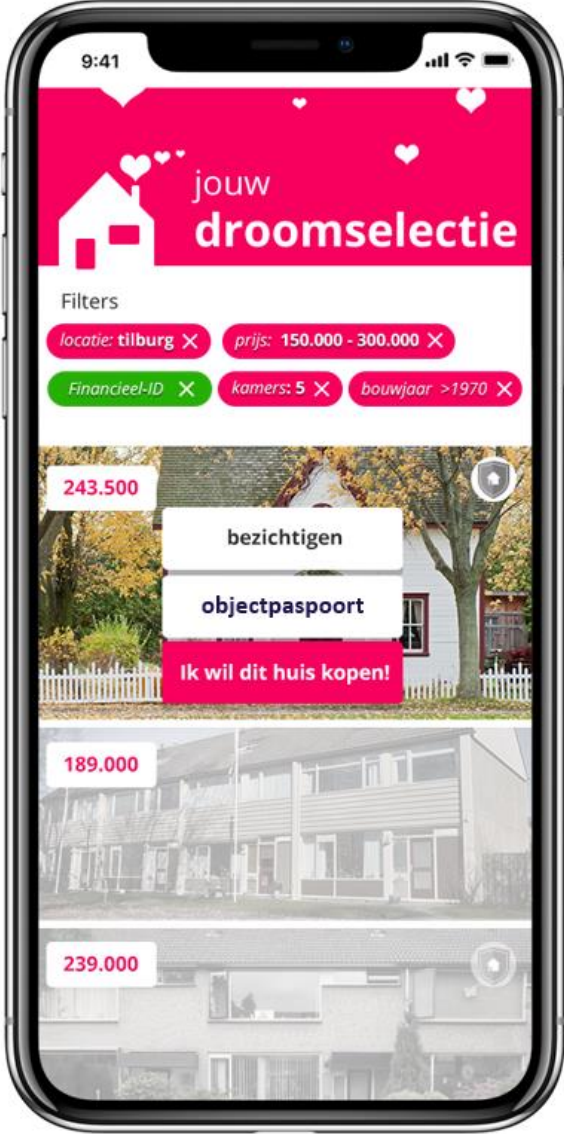


Oriëntatiefase: Woontinder

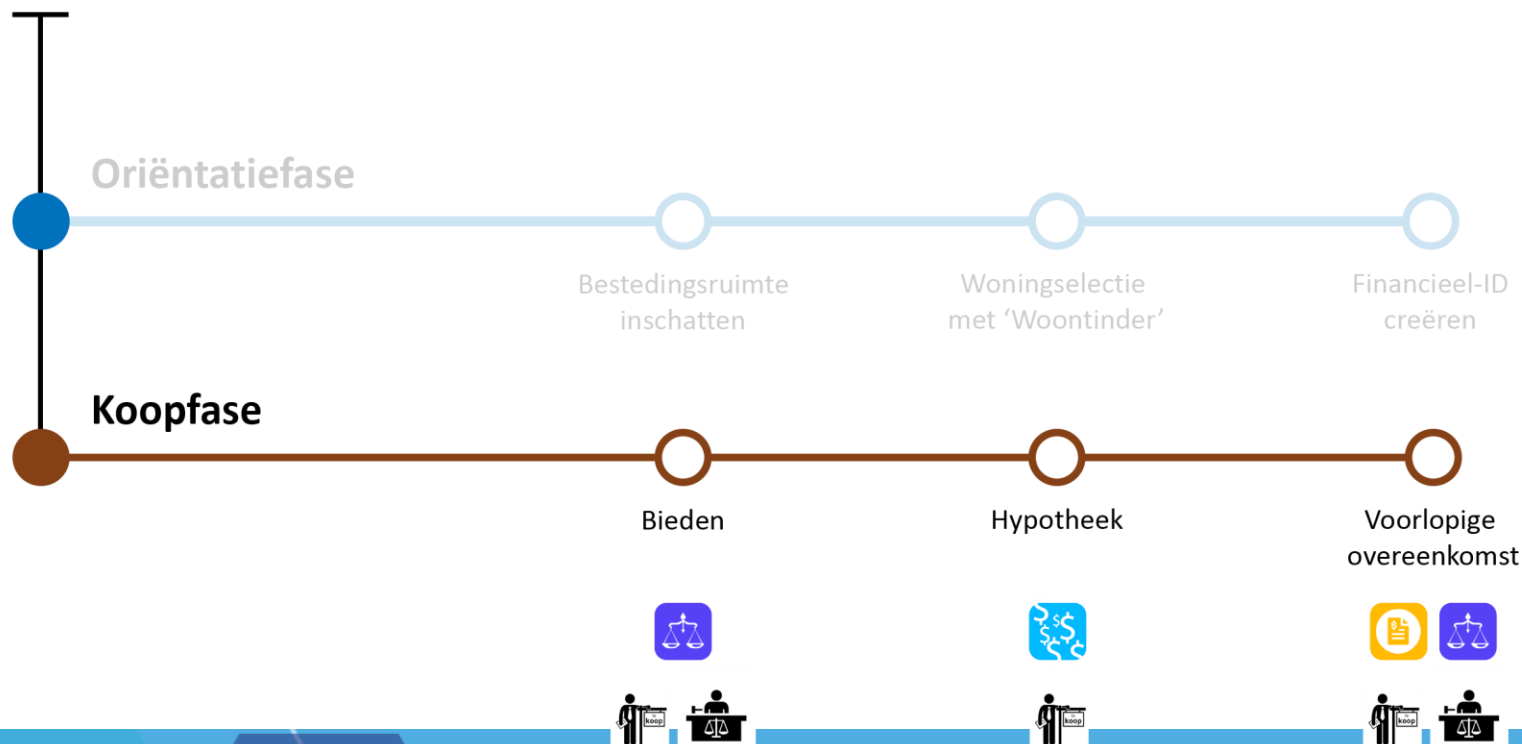
Actie:

Daarna kan hij gaan bezichtigen en zijn interesse kenbaar maken.

Hier zit ook de optie om contact te leggen met de makelaar en het objectpaspoort te bespreken.



Grip op je Wooncarrière



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

Voordat de gebruiker een bod uitbrengt moet hij zich eerst identificeren.

Hier ontstaat een natuurlijk moment voor koper en verkoper om hun zaak te laten checken door de notaris: *“Zeker weten dat (ver)koop van de woning mogelijk is? Neem contact op met je notaris”*



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

Via een Transactiekamer app kan de gebruiker een bod doen op zijn favoriete huis

Partijen kunnen zich laten bijstaan door makelaar(s) of adviseurs



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

Door het bod te bevestigen gaat de koper een verplichting aan...



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

De verkoper is akkoord gegaan.

**In de app kan de koper het
koopcontract zien en downloaden.**



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

De verkoper is akkoord gegaan.

**In de app kan de koper het
koopcontract zien en downloaden.**



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

Om het definitieve contract in orde te maken moeten de gegevens gecontroleerd en aangevuld worden met hulp van de beschikbare brondata (objectpaspoort, inkomen etc.)



Koopfase: **Transactiekamer app**

Actie:

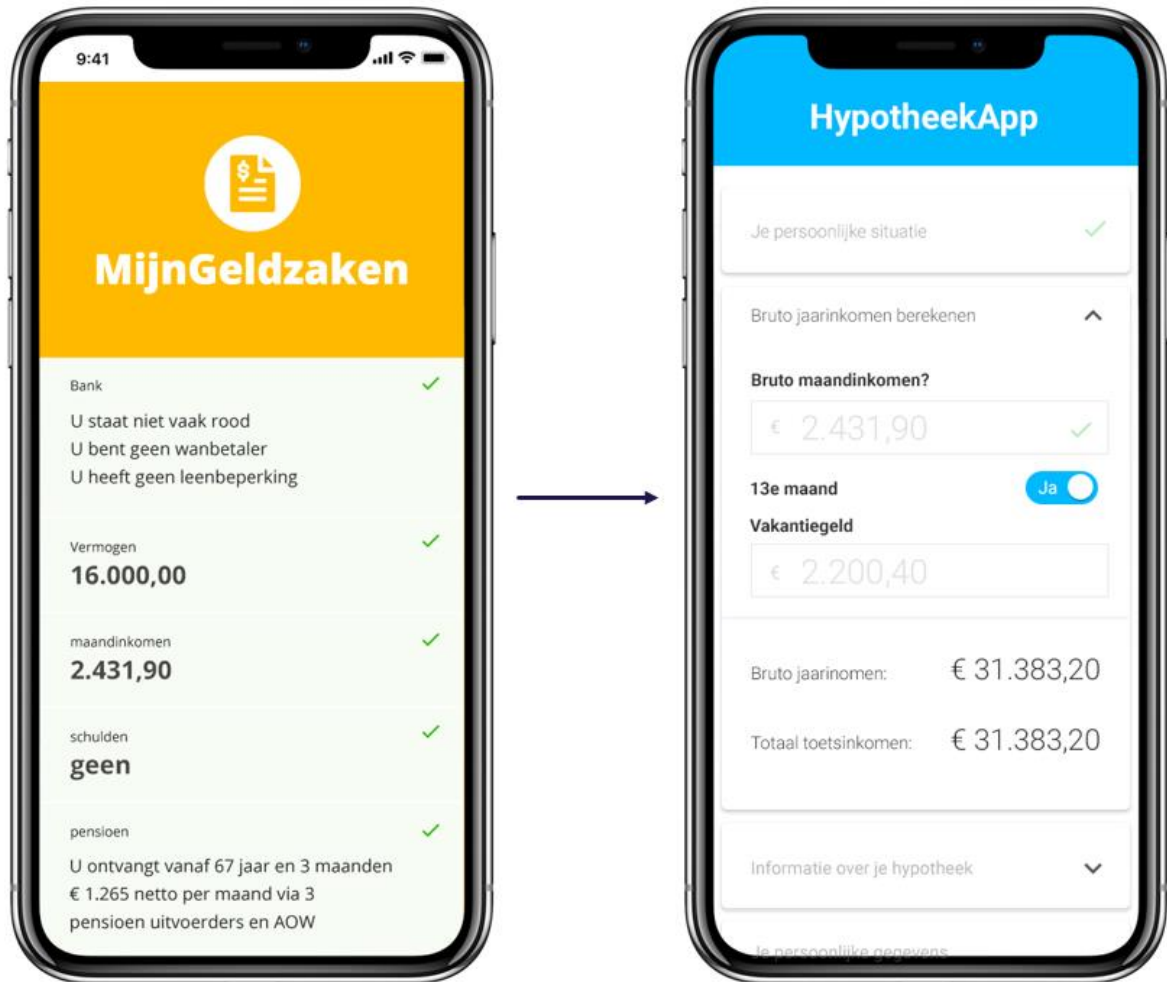
Hiervoor kan hij de gegevens gebruiken die hij eerder opgehaald heeft via zijn vertrouwde verbindingen



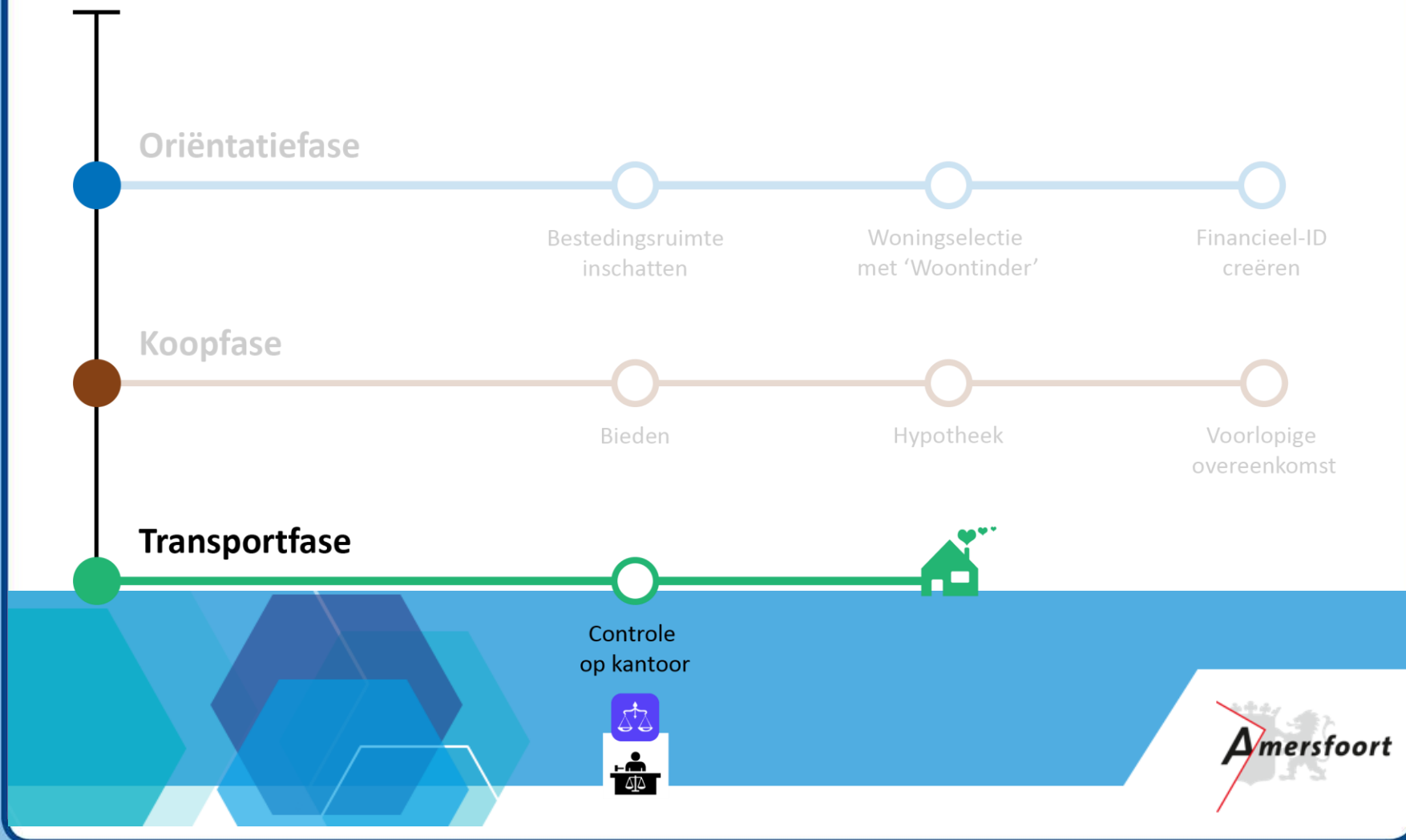
Koopfase: Hypotheek app

Actie:

Dezelfde gegevens kunnen ook gebruikt worden om een hypotheek te krijgen.



Grip op je Wooncarrière



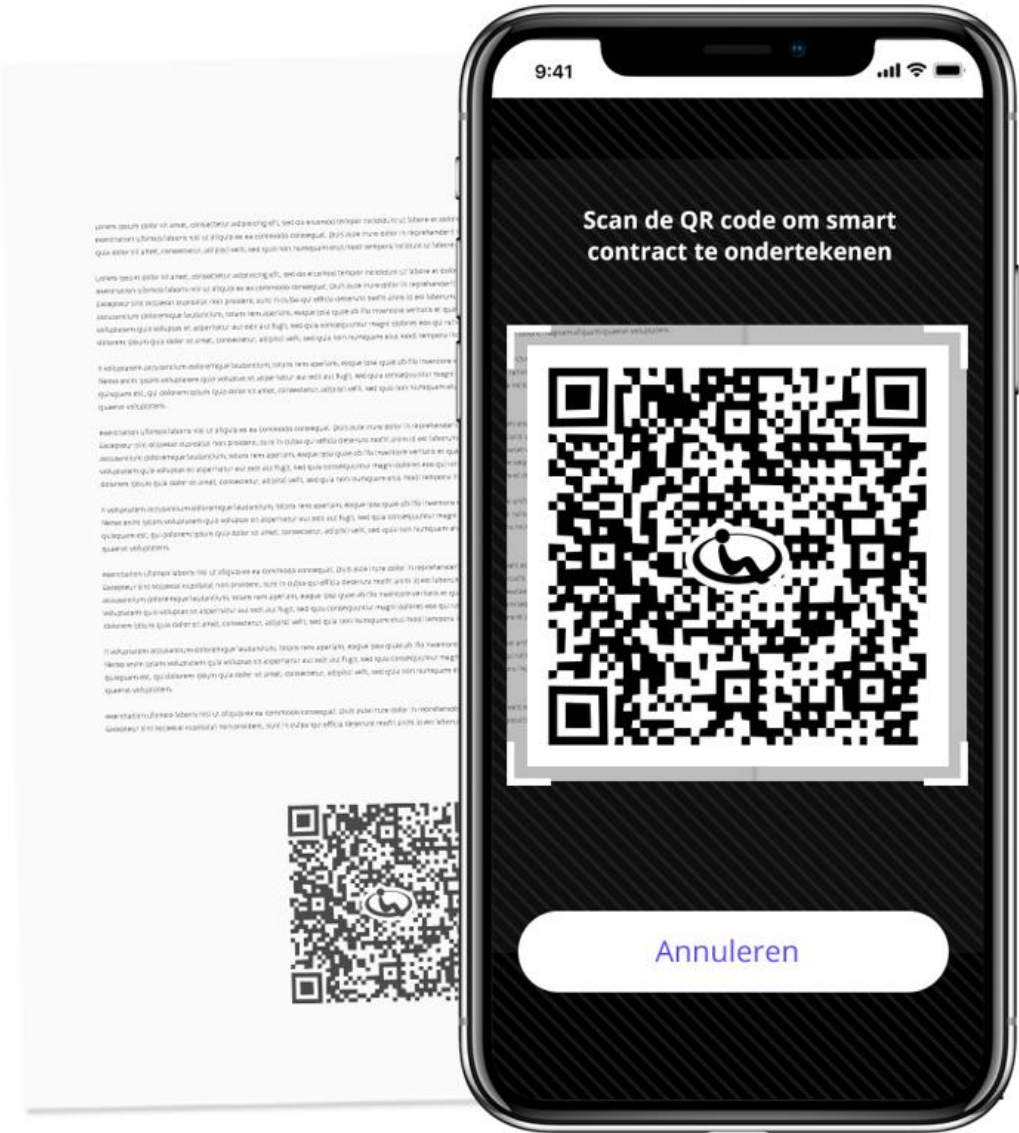
Actie:

Om het contract te kunnen ondertekenen moet de gebruiker zich identificeren



Actie:

De gebruiker tekent een ‘smart contract’ (“slimme akte”) door de QR code te scannen met een transactiekamer app.



Transportfase: Transactiekamer app

De woning is gekocht



VERVOLG

De vraag:

Wat levert dit ons op?

Waarom doen wij mee?



Bedankt voor uw aandacht,
zijn er nog vragen?





Belasting- conferentie 2019

19 en 20 maart,
Congrescentrum
Papendal, Arnhem

25 jaar voor en door mensen

