



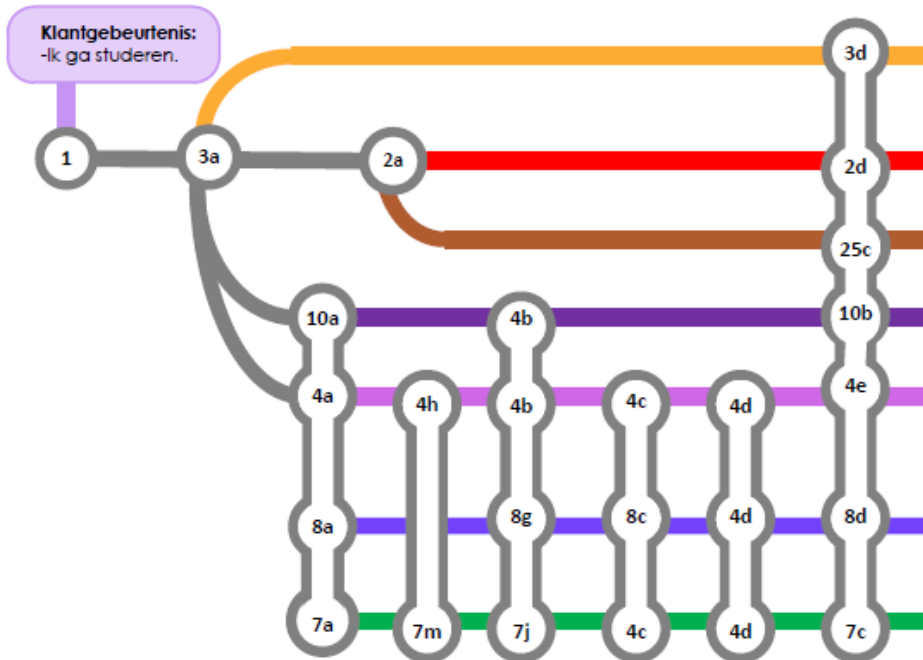
Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

Klantreis en de reis naar één overheid

Maak het bruikbaar festival

Rob Kerstens
DG DUO

Rob Kerstens Dienst Uitvoering Onderwijs





Dienst Uitvoering Onderwijs
*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap*

Inhoud

- DUO in kengetallen
- De reis van de klant
- De reis van DUO
- De reis van de overheid



DUO in kengetallen (2015)

Klanten

Onderwijsvolgers

Toekennen	1.090.000
Innen	690.000

Onderwijsinstellingen

7.747

Klantcontacten per kanaal:

Website	17.564.000
Portalen	7.294.000
E-mail	342.000
Telefonie	1.031.000
Papier	379.000
Balie	70.000



Uitdaging: Digitale Transformatie

Ambitie: DUO wil een nog betere digitale dienstverlener worden

Zo goed dat de klant DUO niet meer onnodig belt, mailt of bezoekt.
Omdat:

- Onze, vaak jonge, klanten dit van DUO vragen
- DUO meer moet doen met minder middelen
- DUO van OCW de ruimte krijgt om dit te realiseren

Vernieuwing: Selfservice SF

- STP
- Real time verwerking
- UX team

Vernieuwing: Klantcontact

- Customer Journey Mining
- Interactieve video
- Chat en Co-browsing



Klantgedreven: Inzicht in de klantreis

Situatie Oud

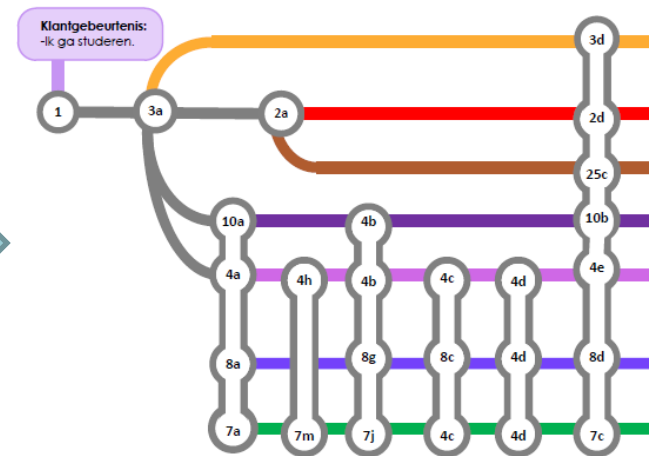
- Inzicht in delen van het klantproces
- Versnipperd, geen totaaloverzicht
- Vaak vanuit perspectief organisatie
- Geen uniformiteit in beschrijvingen
- Veel kennis in hoofden

Gewenste situatie

- Inzicht in alle klantreizen binnen DUO
- Van begin tot eind
- Vanuit perspectief van de klant
- Uniforme beschrijving
- Koppeling met Customer Journey Mining (Data)

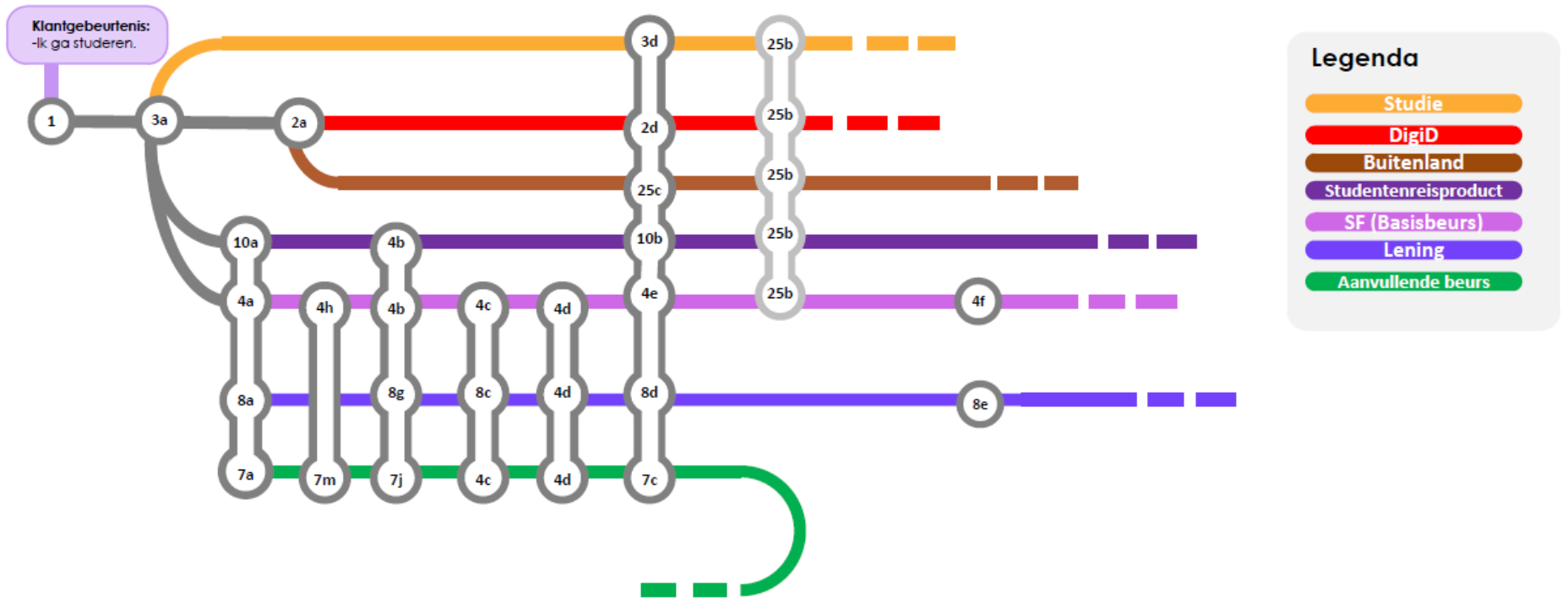


Doorontwikkeling Klantreizen





Ik ga studeren



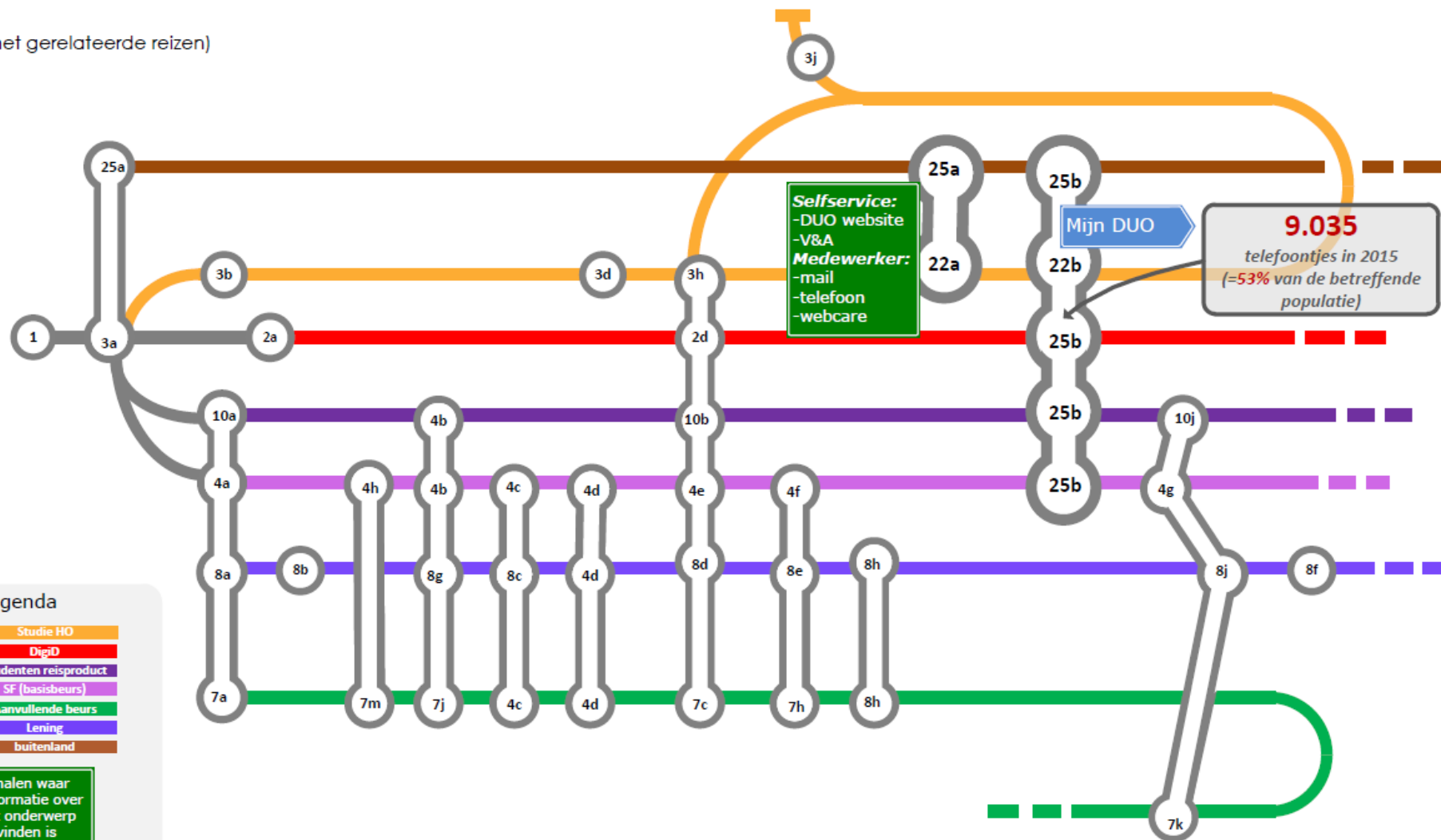
METROKAART Lenen en Studeren buitenland

Versie: 0.6 (2016)
Opsteller: MdH (DUO)

(met gerelateerde reizen)

CJ 25: Studeren in het buitenland

CJ 25a. (ik wil weten wat de gevolgen zijn als ik) in het buitenland ga studeren
CJ 25b. (ik wil) doorgeven dat ik in het buitenland ga studeren.



Legenda

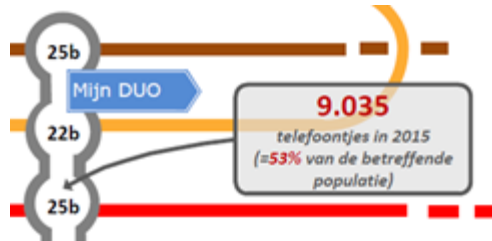
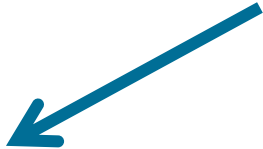
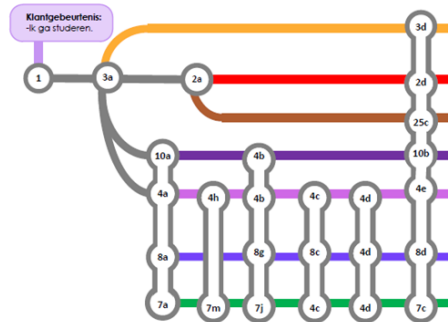
- Studie HO
- DigiD
- Studenten reisproduct
- SF (basisbeurs)
- Aanvullende beurs
- Lening
- buitenland

Kanalen waar informatie over het onderwerp te vinden is

Kanaal voor actie klant



Wat heeft het opgeleverd?





De reis van DUO





Context

- Beleid
 - Regeerakkoord
 - Visiebrief digitale overheid
 - Strategische agenda Onderwijs
 - Strategisch Ondernemingsplan DUO
- Uitvoering
 - Rechtmatigheid geborgd
 - Wendbaarheid vergroten
 - Klant gedreven
 - Technologie beproefd
 - Kostendruk als driver gebruikt



Transformatie Onderwijs en DUO

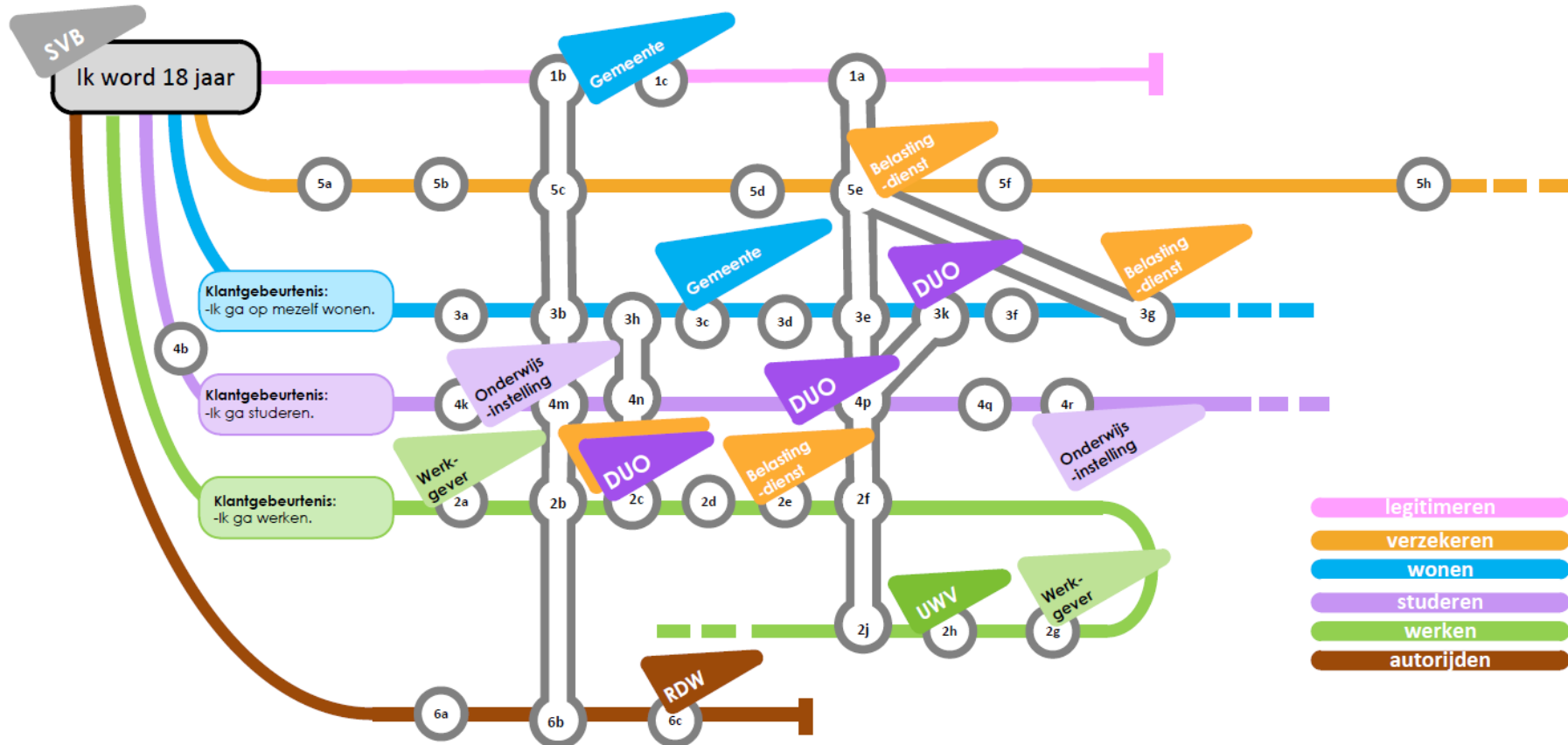
- Geen digitalisering van oude processen
- Nieuwe dienstverleningsconcepten en ketens
- Van regeling-gedreven naar klant-gedreven
- Leiderschap, organisatie, proces, systeem én personeel
- Onder architectuur met streefbeeld en routekaarten
- Nieuwe governance en financiering
- Aansluiten GDI overheid & onderwijs
- Informatieagenda en platform voor transformatie ketenprocessen



De reis van de overheid

Metrokaart 18 jaar worden/zijn

(legitimieren, werken, wonen, studeren, reizen en zorgen)





De eerste stappen

De wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden

overheid.nl

Home / Particulieren / 18 jaar worden

Uw situatie

Door de onderstaande vragen te beantwoorden kunnen wij ervoor zorgen dat alleen de voor u relevante producten en informatie overblijven in het overzicht.

Wie wordt er 18?
 Ik Mijn kind

[Filters wissen](#) [Filters toepassen](#)

Home / Particulieren / 18 jaar worden

18 jaar worden

Als u 18 jaar wordt bent u meerderjarig. Daaraan zijn vanuit de overheid ook een aantal rechten en plichten verbonden. Controleer welke wijzigingen in belastingen en rechten op inkomen van de overheid op u van toepassing zijn, wat er van u verwacht wordt en hoe u een en ander kunt regelen.

Op onderwerp Op volgorde Zoeken binnen deze lijst

Algemeen (1)

- Vraag een zorgverzekering aan **5c**

Belastingen (4)

- Belasting terugvragen **2e**
- Hoe doe ik belastingaangifte? **2f**
- Ik ben ondernemer. Moet ik belasting betalen?
- Ik werk naast mijn studie. Kan ik belasting terugkrijgen? **2c**

Uitkeringen en toeslagen (4)

- Kan ik een toeslag krijgen? **3g** **5e**
- Recht op tegemoetkoming scholieren (voorgezet onderwijs) **4b**
- Toeslag op uw uitkering van UWV **2j**
- Vraag studiefinanciering aan **4p**

Wat vind ik als 18 jarige **wel** op deze site ?

Wat vind ik als 18 jarige **niet** op deze site ?

Klantreis 'Legitimieren'

Ik wil weten wat ik moet regelen als ik een BSN heb of moet aanvragen.
Ik wil weten hoe en waar ik een legitimatiebewijs (ID/paspoort) moet aanvragen.
Ik wil een legitimatiebewijs (ID/paspoort) aanvragen.

Klantreis 'Werken'

Ik wil weten wat ik moet regelen als ik ga werken.
Ik wil weten of mijn inkomen van invloed is op studiefinanciering of een huur- of zorgtoeslag.
Ik wil weten wat ik moet doen als ik ziek ben/word.

Klantreis 'Wonen'

Ik wil weten wat ik moet regelen als ik op mezelf ga wonen.
Ik wil weten wat ik moet regelen voor het huren van een kamer/huis/flat/etc.
Ik wil weten hoe ik mij inschrijf bij mijn woonplaats (gemeente).
Ik wil mij inschrijven bij mijn woonplaats (gemeente).

Klantreis 'Verzekeren'

Ik wil weten waar ik me (buiten ziektekosten) nog meer voor moet verzekeren.

Klantreis 'Studeren'

Ik wil weten wat ik moet regelen als ik naar het MBO, HBO of universiteit ga.



Reacties, vragen en discussie.

Wat vind je van de methode van metrokaarten?

Wat is de belangrijkste succesfactor bij de totstandkoming van de i-Overheid?

Waar liggen kansen voor betere overheidsbrede samenwerking in digitale dienstverlening?