

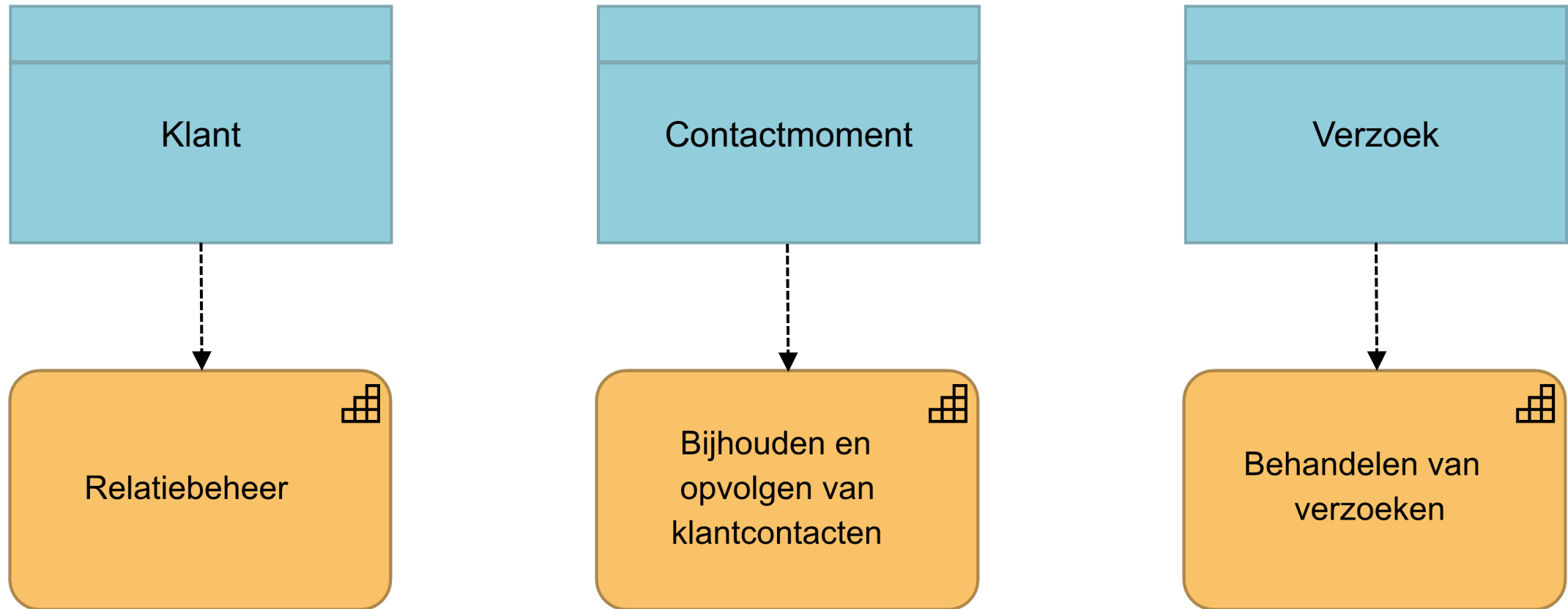
# Verificatie voorstellen klantinteracties

Utrecht dev.loer, 20 april 2023

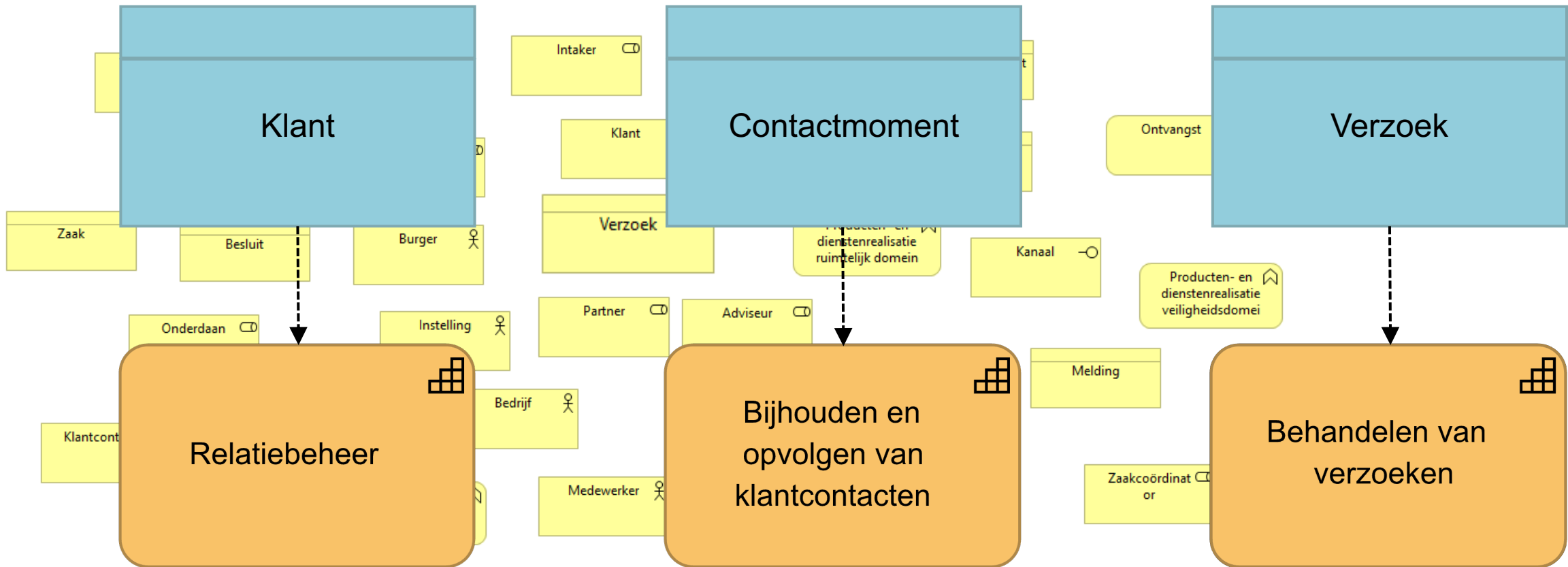
Op weg naar de API Referentie Architectuur (ARA)



# Capability's voor de standaard



# Capability's voor de standaard



# Partij

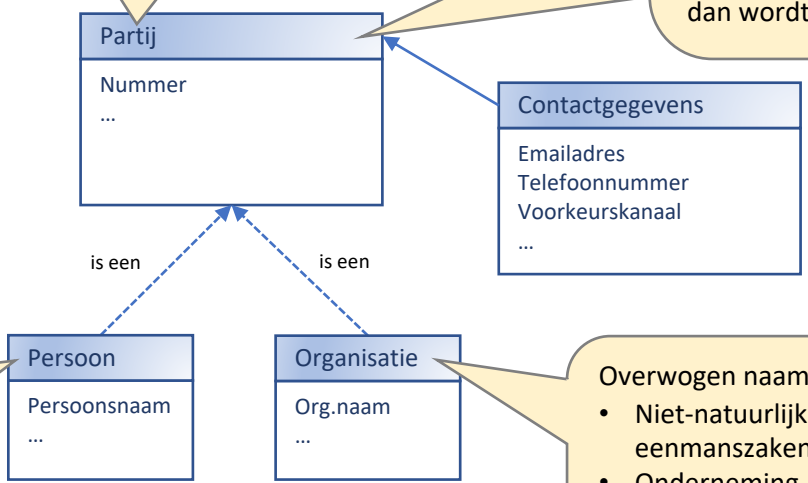
n.b. Alle attributen zijn voorbeelden. Model moet nog in detail uitgewerkt worden.

Overwogen naamgeving:

- Relatie – verwarring met aan dit begrip gegeven betekenis in CRM-pakketten
- Subject (RSGB) – Te afstandelijk
- Klant – Omvat ook vertegenwoordigers

We beperken ons tot 'gekende' partijen. Van deze partijen is de identiteit middels authenticatie vastgesteld. (Waarbij de betrouwbaarheid van deze vaststelling afhankelijk is van de betrouwbaarheid van het authenticatiemiddel).

Als er dus zonder voorafgaande authenticatie een melding openbare ruimte wordt ingediend waarbij de indiener aangeeft per e-mail geïnformeerd te willen worden, dan wordt deze indiener geen gekende partijen.



Overwogen naamgeving:

- Natuurlijk persoon – Gebruiken we niet in dagelijks leven. Vaak gebruikt als tegenhanger van 'niet natuurlijk persoon'.
- Inwoner – Gemeenten hebben ook te maken met niet-inwoners.

Overwogen naamgeving:

- Niet-natuurlijk persoon – Dan missen we eenmanszaken, vof's, cv's, ministeries etc.
- Onderneming – Niet gekozen omvat ook andere soorten organisaties zoals overheids of non-profitorganisaties kunnen partijen zijn.

# Wat is een partij?

## Conceptdefinitie

Een persoon of organisatie waarmee de gemeente een relatie heeft.

## Toelichting / Bijzonderheden

- (Uiteindelijk) belanghebbenden waarmee de gemeente geen direct contact heeft (of heeft gehad) (bijvoorbeeld door vertegenwoordiging) registreren we als partij.
- Een vertegenwoordiger (van een belanghebbende) registreren we als partij.
- Partijen zijn 'gekende' personen of organisaties
  - Dit betekent dat er voor eerste registratie en bij eventueel (her)gebruik authenticatie heeft plaatsgevonden. Dit hoeft niet per se te gebeuren met DigiD, eHerkenning o.i.d. Er is dus ook niet altijd sprake van vastlegging en verwerking van een BSN of ander buiten de gemeente toegekend ID-nummer.



# Wat is een persoon?

Conceptdefinitie

Een natuurlijk persoon.

Toelichting / Bijzonderheden

- Kan zowel een ingeschreven, niet ingeschreven alsook een natuurlijk persoon zijn waarvan niet bekend is of die ingeschreven is of niet.



# Wat is een organisatie?

## Conceptdefinitie

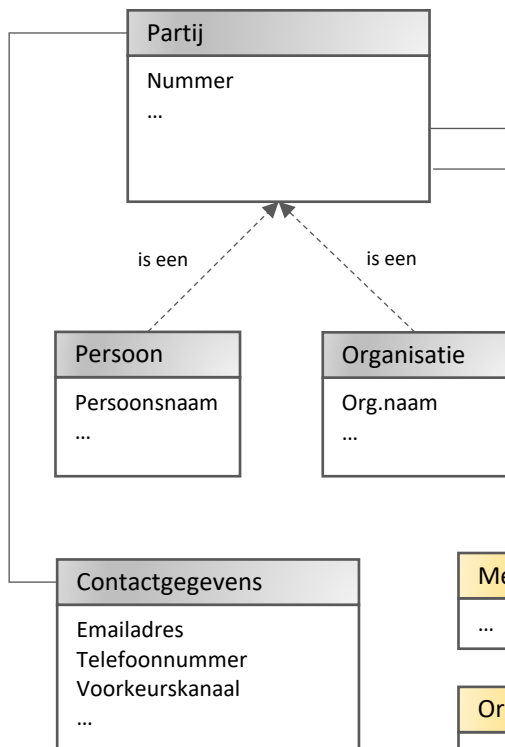
Geformaliseerde entiteit, niet zijnde een natuurlijk persoon, die maatschappelijke activiteiten uitvoert.

## Toelichting / Bijzonderheden

- Een organisatie met rechtspersoonlijkheid, of een eenmanszaak, vennootschap onder firma, maatschap of commanditaire vennootschap of andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid.



# Klantcontact

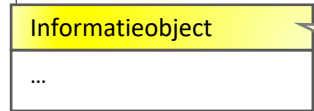


- Het betreft puur de vastlegging van het contact. Het klantcontact is als gevolg hiervan niet muteerbaar.
- Betreft niet de interpretatie wat er naar aanleiding van het contact moet gebeuren. Het klantcontact is daardoor niet behandelbaar.
- Doel is inzicht geven aan de klant / vertegenwoordiger.



**Granulariteit:**

- Eén berichtje (bijvoorbeeld SMS of app) als mededeling is een klantcontact.
- Meerdere berichtjes die onderdeel zijn van 'één' conversatie zijn samen een klantcontact.



**Voorbeelden:**

- E-mail
- Chat
- Inhoud van een e-Formulier
- DSO verzoek
- ...

**Overwogen naamgeving:**

- Klantinteractie – Niet gekozen omdat een klantcontact ook kan gaan over eenzijdig informeren.
- Contactmoment - 'Moment' is verwarrend als klantcontact een gesprek omvat.
- Bewust de prefix 'klant' gekozen om duidelijk te maken dat het uitsluitend om communicatie met klanten gaat en niet bedoeld is voor communicatie met andere relaties van de gemeente. Bijvoorbeeld met een omgevingsdienst.

Bijhouden en opvolgen van klantcontacten



# Wat is een klantcontact?

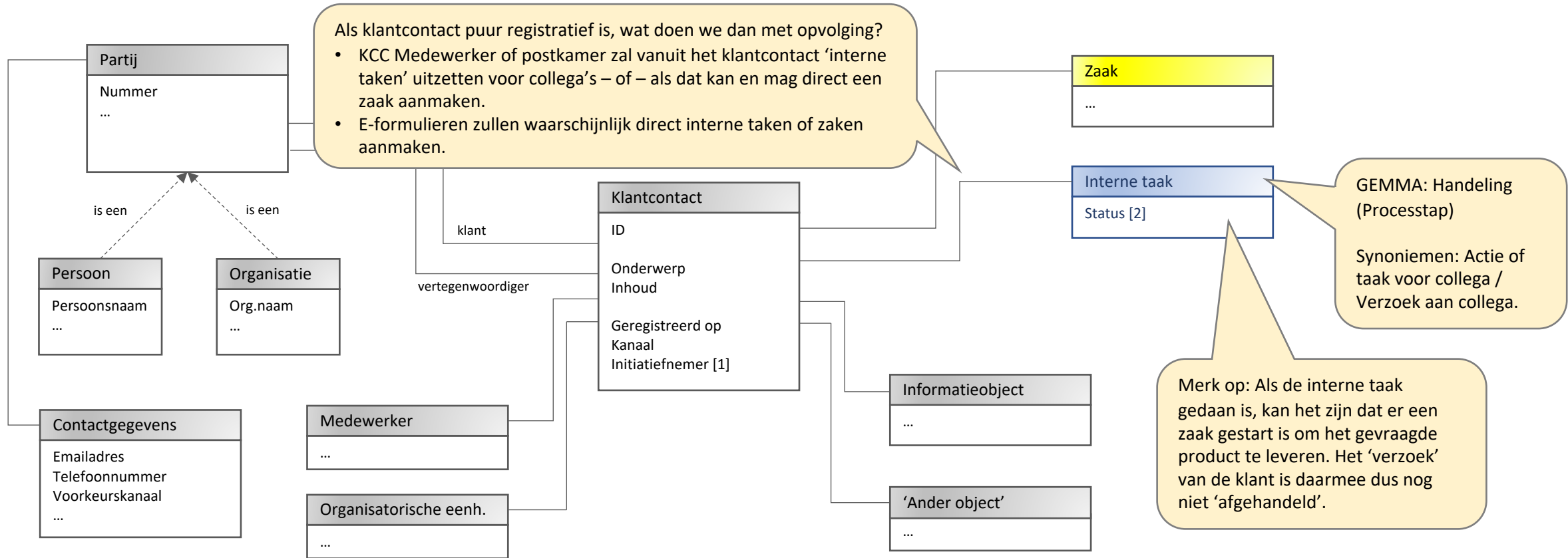
## Conceptdefinitie

Een contact tussen een klant of een vertegenwoordiger daarvan en de gemeente.

## Toelichting / Bijzonderheden

- Een klantcontact wordt na afloop van een interactie of ontvangst van één of meerdere samenhangende berichten geregistreerd, samen met tenminste één interne taak of zaak die bepaalt hoe verdere verwerking eruit ziet.
- Als gemeenten gegevens over interacties met klanten (ook) voor statistische redenen willen registreren dan zijn daarvoor mogelijk extra kenmerken nodig. De standaard voorziet hier nu niet in.

# Zaak of Interne taak



# Wat is een interne taak?

## Conceptdefinitie

Binnen de organisatie uit te voeren handeling om invulling te geven aan het verzoek van een partij.

## Toelichting / Bijzonderheden

- Ook het direct beantwoorden van een vraag van een partij door een medewerker van het KCC leidt tot een interne taak, die meteen bij aanmaken voltooid is.
- Een interne taak is dus niet bedoeld voor handelingen die de interne bedrijfsvoering beter/efficiënter maken zonder dat deze direct bijdragen aan het invullen van het verzoek van de partij.

# Klanttaak



# Wat is een klanttaak?

Conceptdefinitie

Door de klant uit te voeren handeling, als onderdeel van de behandeling van een zaak.

Toelichting / Bijzonderheden

-

# De gedaanten van een verzoek

