

Op weg naar een standaard voor klantinteracties

Utrecht, 20 april 2023

VNG Realisatie, Team Asterix



Agenda

- Stand van zaken
- Resultaat na gemeentebezoeken
 - Casus ter illustratie
- Gezamenlijke werkplaats: Github
- Vooruitblik

Stand van zaken

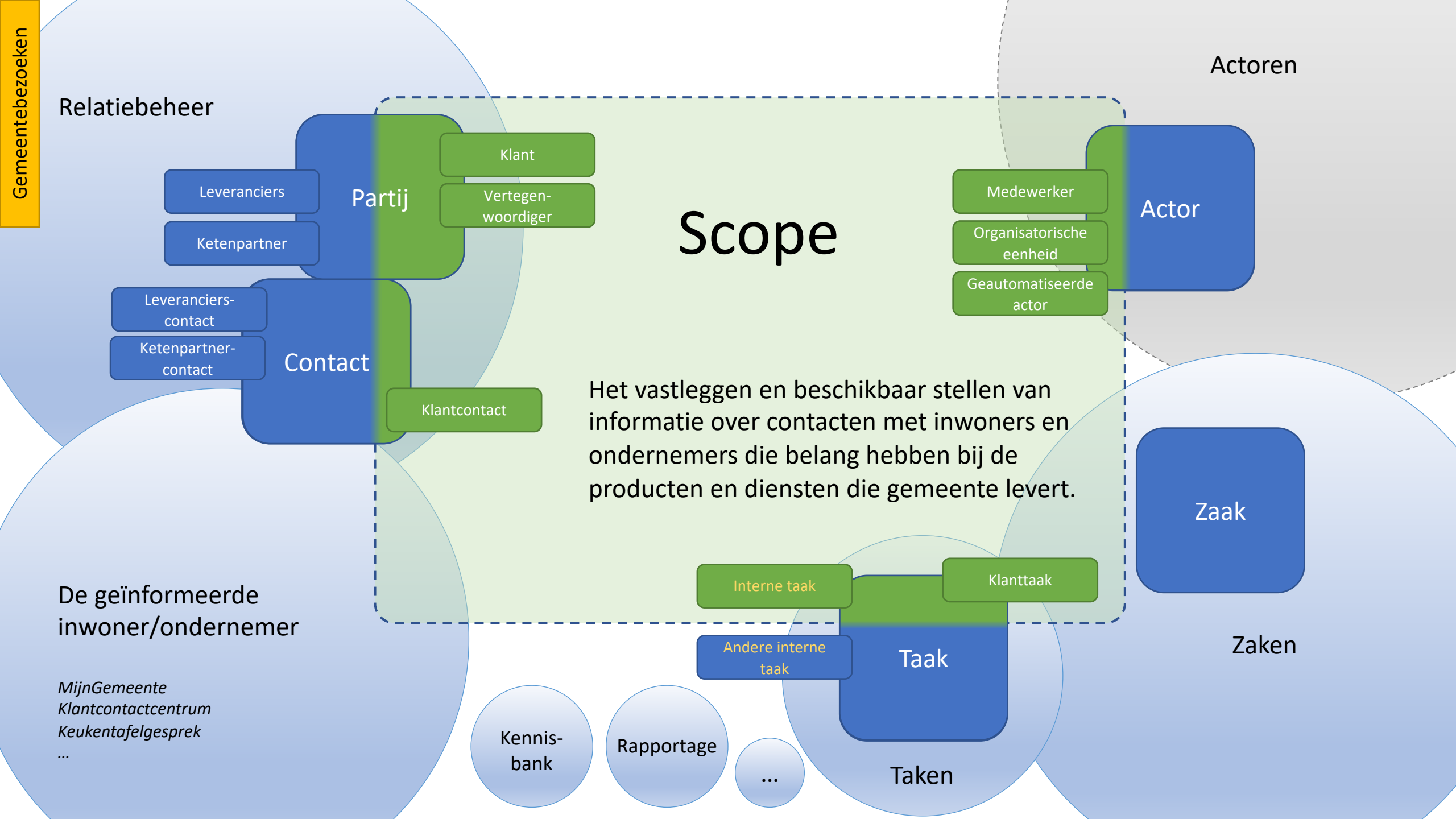
Gemeentebezoeken

Gezamenlijke werkplaats

Vooruitblik

Stand van zaken

- Grondige analyse bestaande concepten en dilemma's
=> Nieuw voorstel voor informatiemodel
- 5 gemeenten bezocht
 - Ophalen behoeften, toetsing concepten
- Eerste resultaten op github
 - Productvisie
 - Informatiemodel
 - Eerste set cases uitgewerkt
 - Eerste experimenten met 2^e generatie API's



Relatiebeheer

Leveranciers

Ketenpartner

Leveranciers-contact

Ketenpartner-contact

Partij

Klant

Vertegenwoordiger

Contact

Klantcontact

Scope

Het vastleggen en beschikbaar stellen van informatie over contacten met inwoners en ondernemers die belang hebben bij de producten en diensten die gemeente levert.

Actoren

Medewerker

Organisatorische eenheid

Geautomatiseerde actor

Actor

De geïnformeerde inwoner/ondernemer

MijnGemeente
Klantcontactcentrum
Keukentafelgesprek
...

Kennisbank

Rapportage

...

Interne taak

Andere interne taak

Klanttaak

Taak

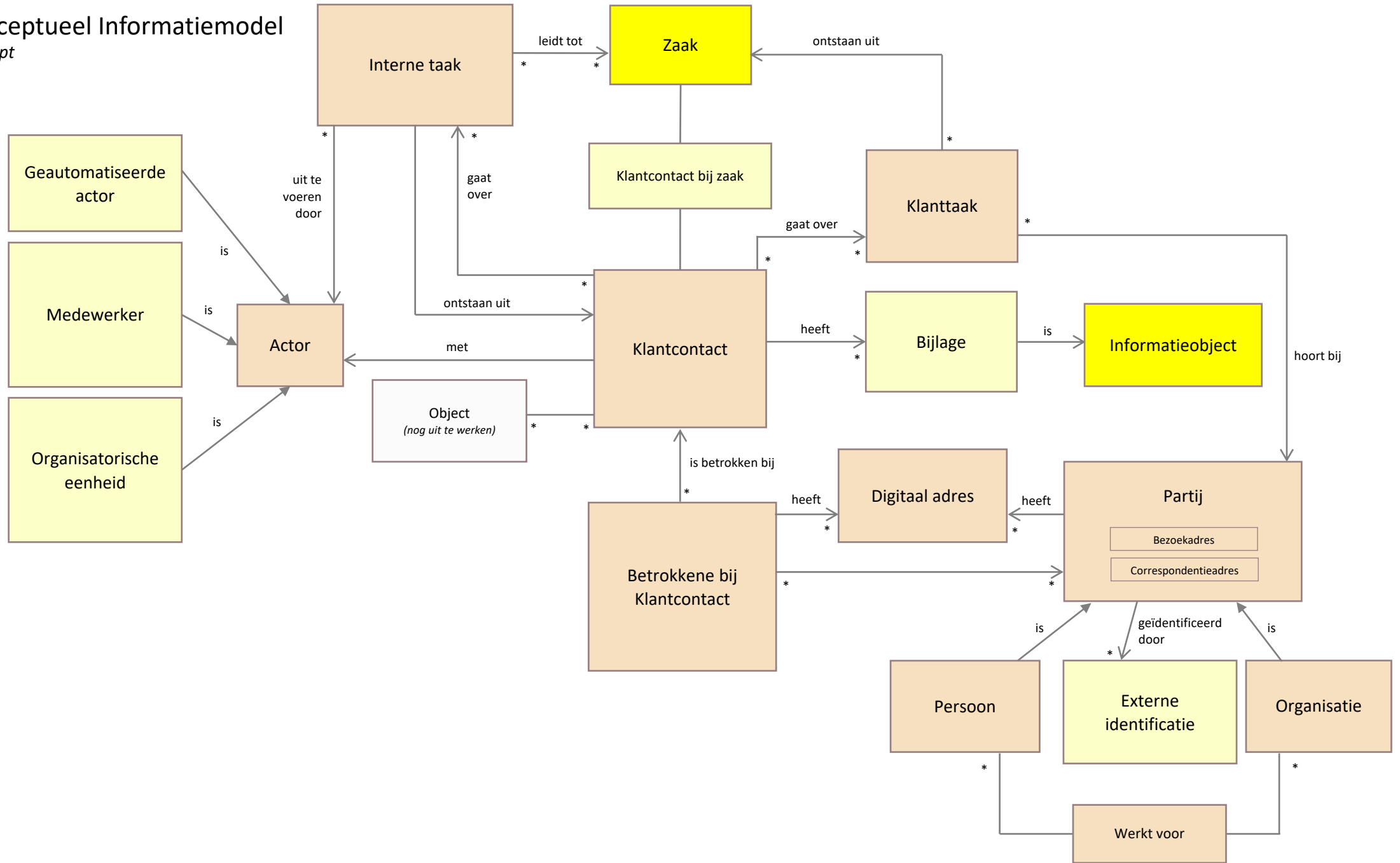
Taken

Zaak

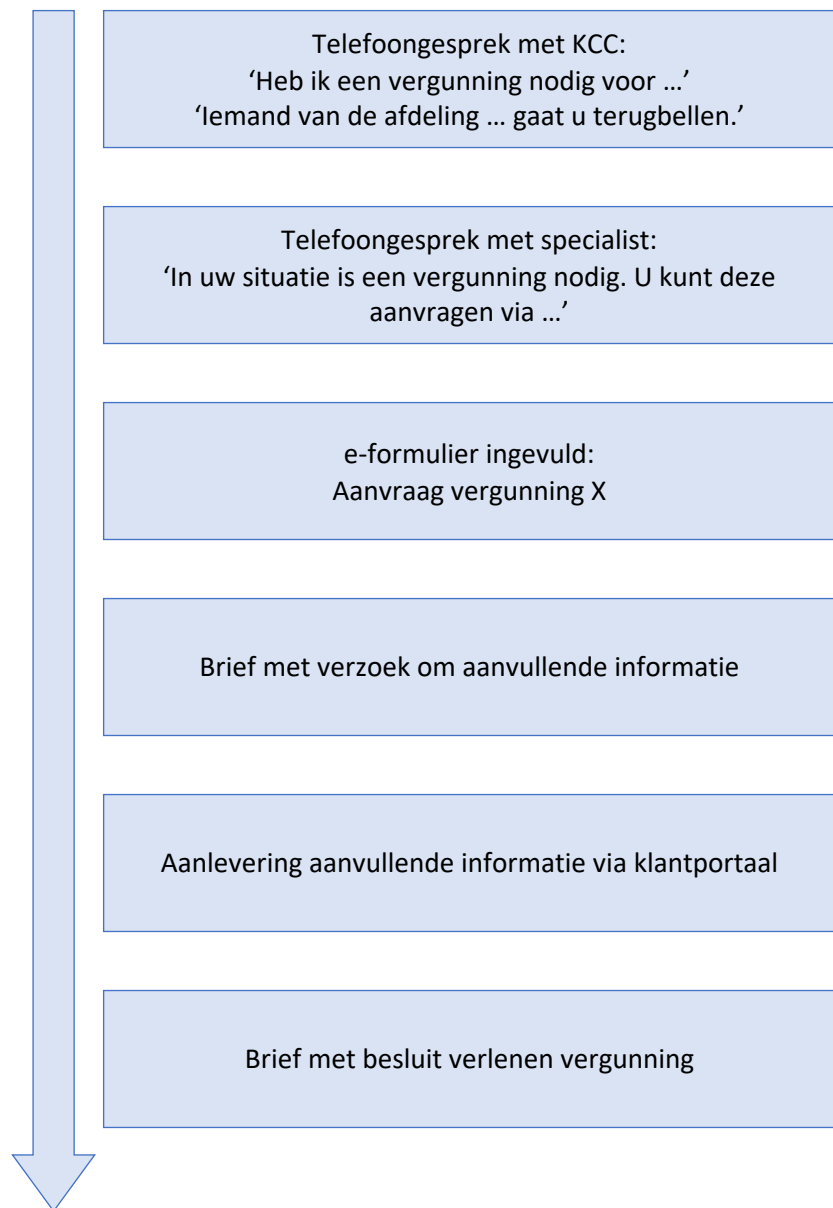
Zaken

Conceptueel Informatiemodel

Concept



Klantcontacten



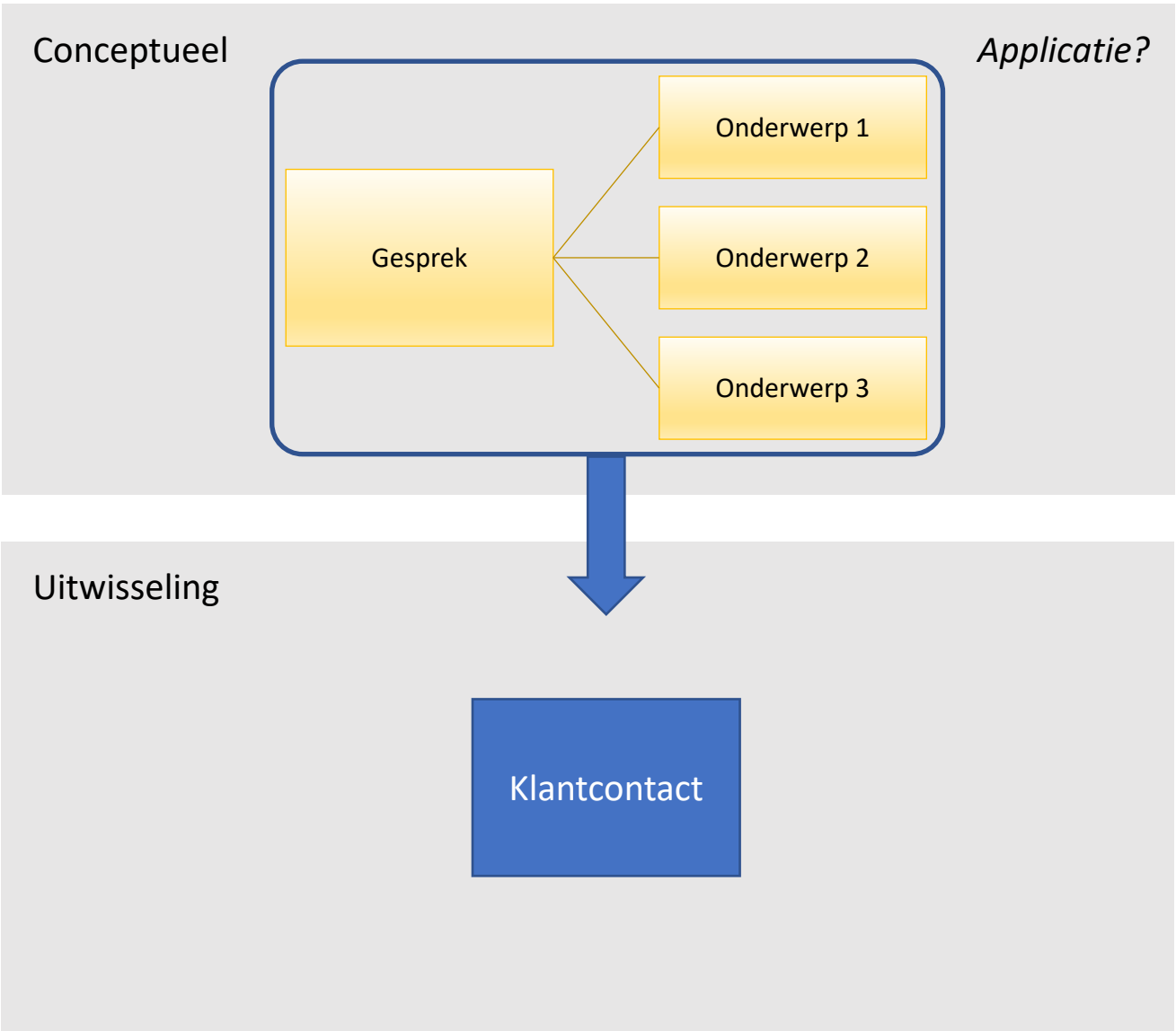
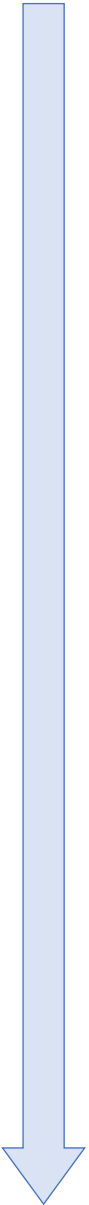
- Volledig openbaar
- Verschillende soorten kanalen
 - Een telefoongesprek
 - Gesprek aan de balie
 - Een keukentafelgesprek
 - Een brief
 - Een e-mail
 - Ingediend e-formulier
 - Conversatie via berichtjes (sms/appjes die samen *een afgerond geheel* vormen)
- In principe niet te muteren, maar ...
 - Aan te vullen als lijn verbroken wordt en gesprek *relatief snel* weer opgepakt wordt
 - Corrigeerbaar als klant zich bijvoorbeeld niet in gespreksverslag kan vinden
 - ...

Klantcontact

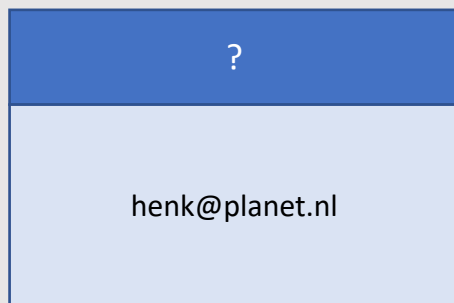
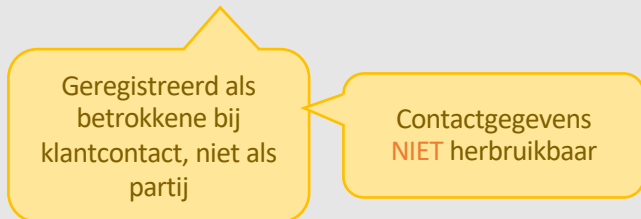
Klantcontacten

Telefoongesprek met KCC:

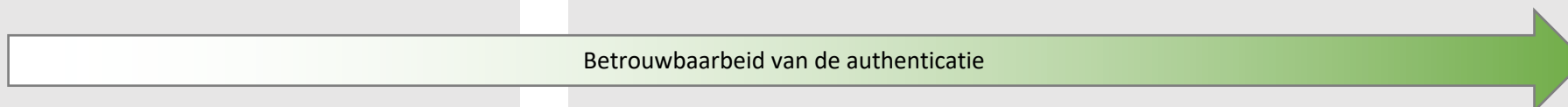
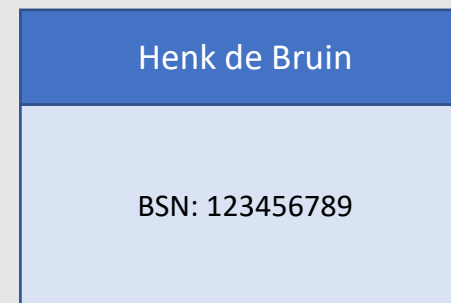
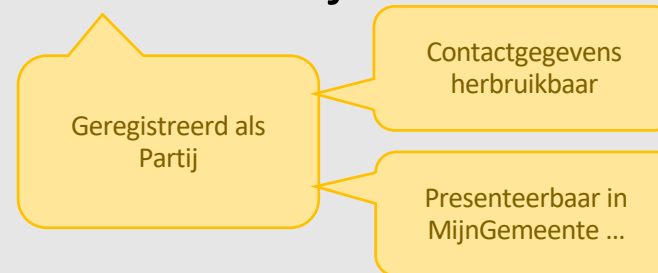
1. 'Heb ik een vergunning nodig voor ...'
'Iemand van de afdeling ... gaat u terugbellen ...'
2. Wat zijn jullie openingstijden?
3. Er ligt hier een stoeptegels gevaarlijk scheef



Ongekende Partij



Gekende Partij



Gekende Partij

Training Financieel
SterkAanvraag paspoort

Mogen deze twee samengevoegd worden?

Gaat de standaard niets over zeggen!

Vraag voor juristen/privacy officer. Waarschijnlijk afhankelijk van inrichting applicaties en processen. Kunnen deze bijvoorbeeld zo ingericht worden dat ze BSN alleen tonen/gebruiken indien dat mag?

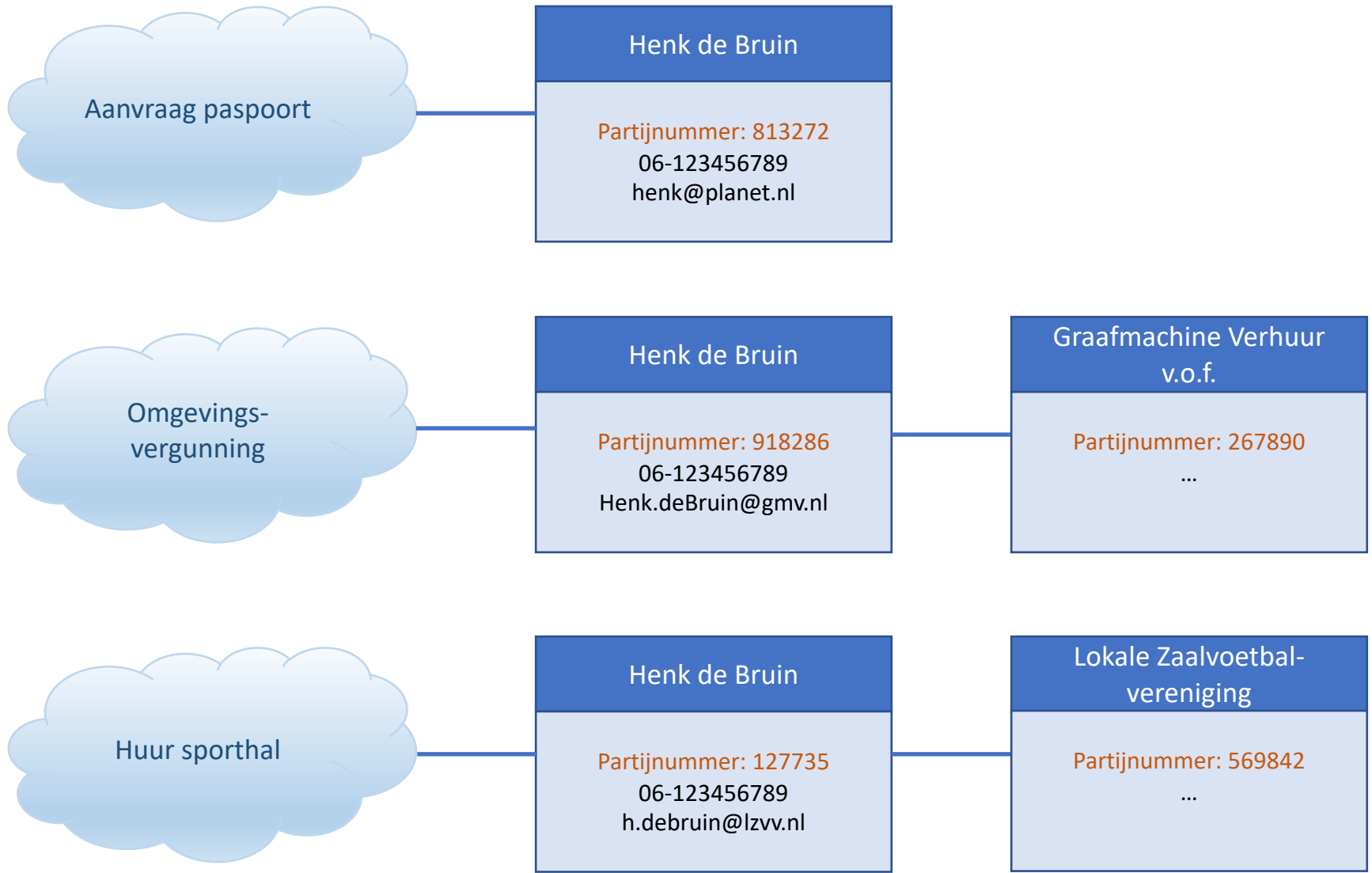


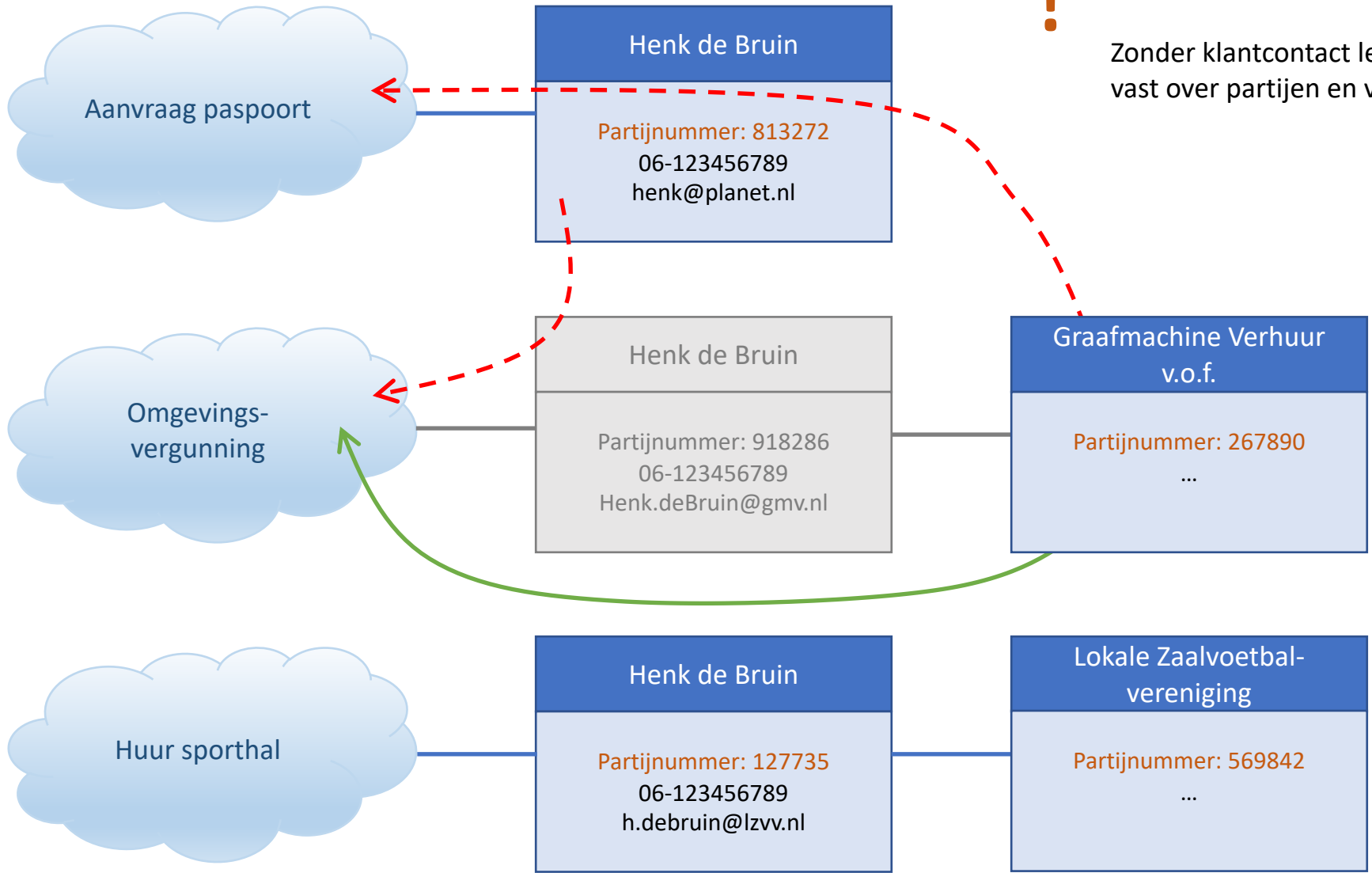
Henk de Bruin	Henk de Bruin
Loevesteinlaan 1012 2524 VL – Den Haag 06-123456789 henk@planet.nl	BSN: 123456789

Henk de BruinLoevesteinlaan 1012
2524 VL – Den Haag
06-123456789
henk@planet.nl

Henk de Bruin

BSN: 123456789





We beheren de gegevens over partijen en vertegenwoordiging alleen in de context van een klantcontact.

Zonder klantcontact leggen we geen gegevens vast over partijen en vertegenwoordiging.

Vertegenwoordiger

Klant



Aanvraag paspoort

Henk de Bruin
Partijnummer: 813272 06-123456789 henk@planet.nl



Omgevings-
vergunning

Henk de Bruin
Partijnummer: 918286 06-123456789 Henk.deBruin@gmv.nl

Graafmachine Verhuur v.o.f.
Partijnummer: 267890 ...



Huur sporthal

Henk de Bruin
Partijnummer: 127735 06-123456789 h.debruin@lzvv.nl

Lokale Zaalvoetbalvereniging
Partijnummer: 569842 ...

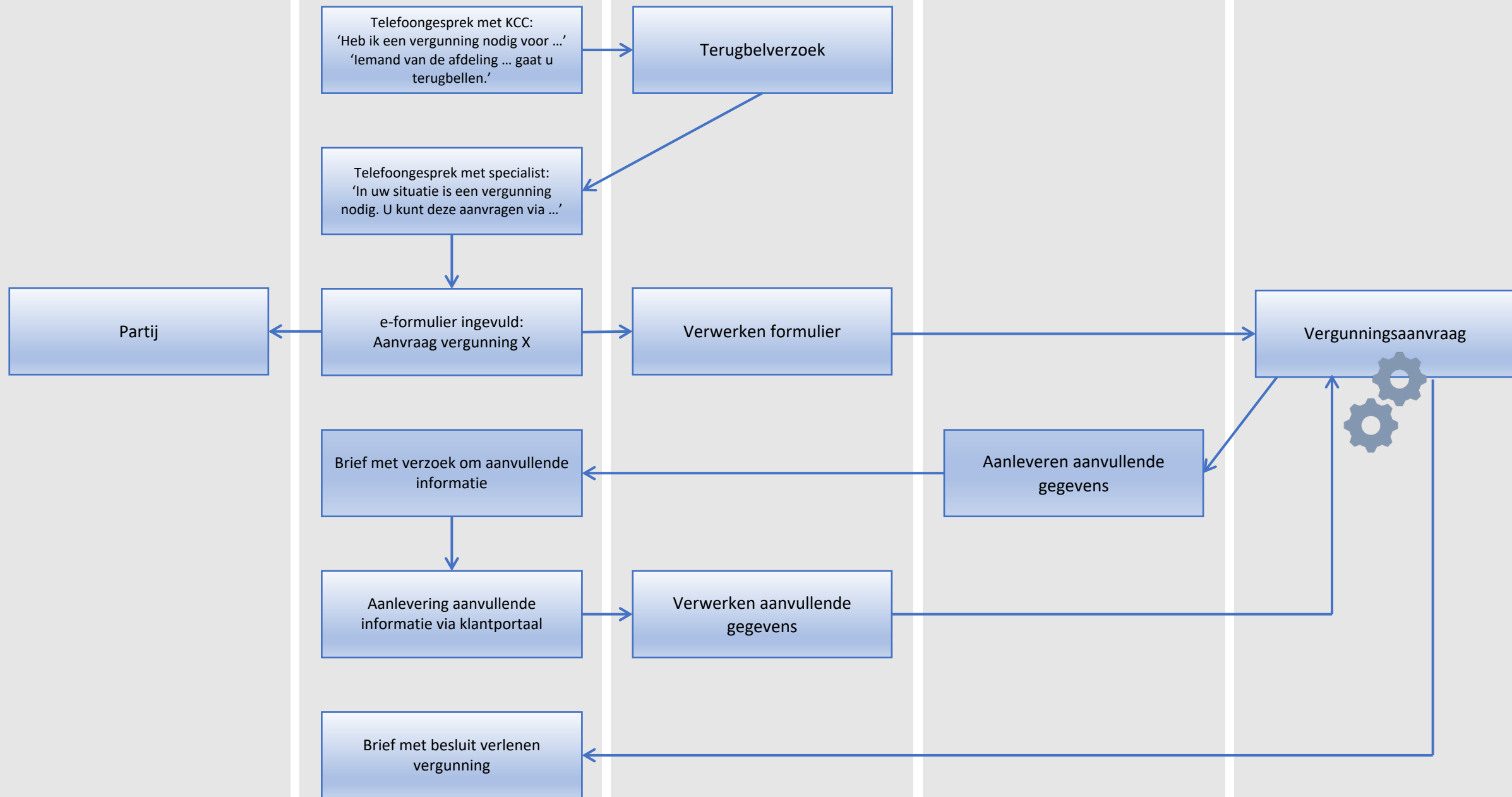
Partij

Klantcontact

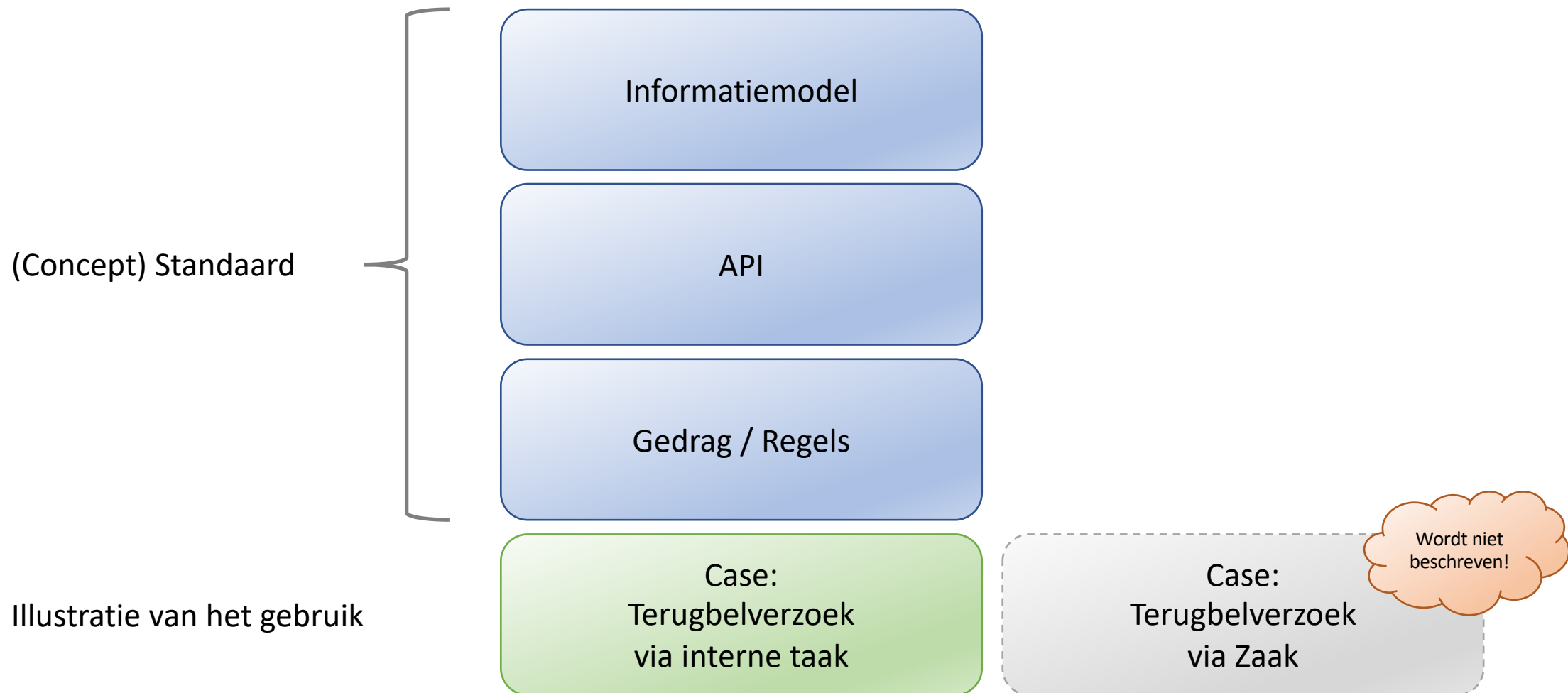
Interne taak

Klanttaak

Zaak

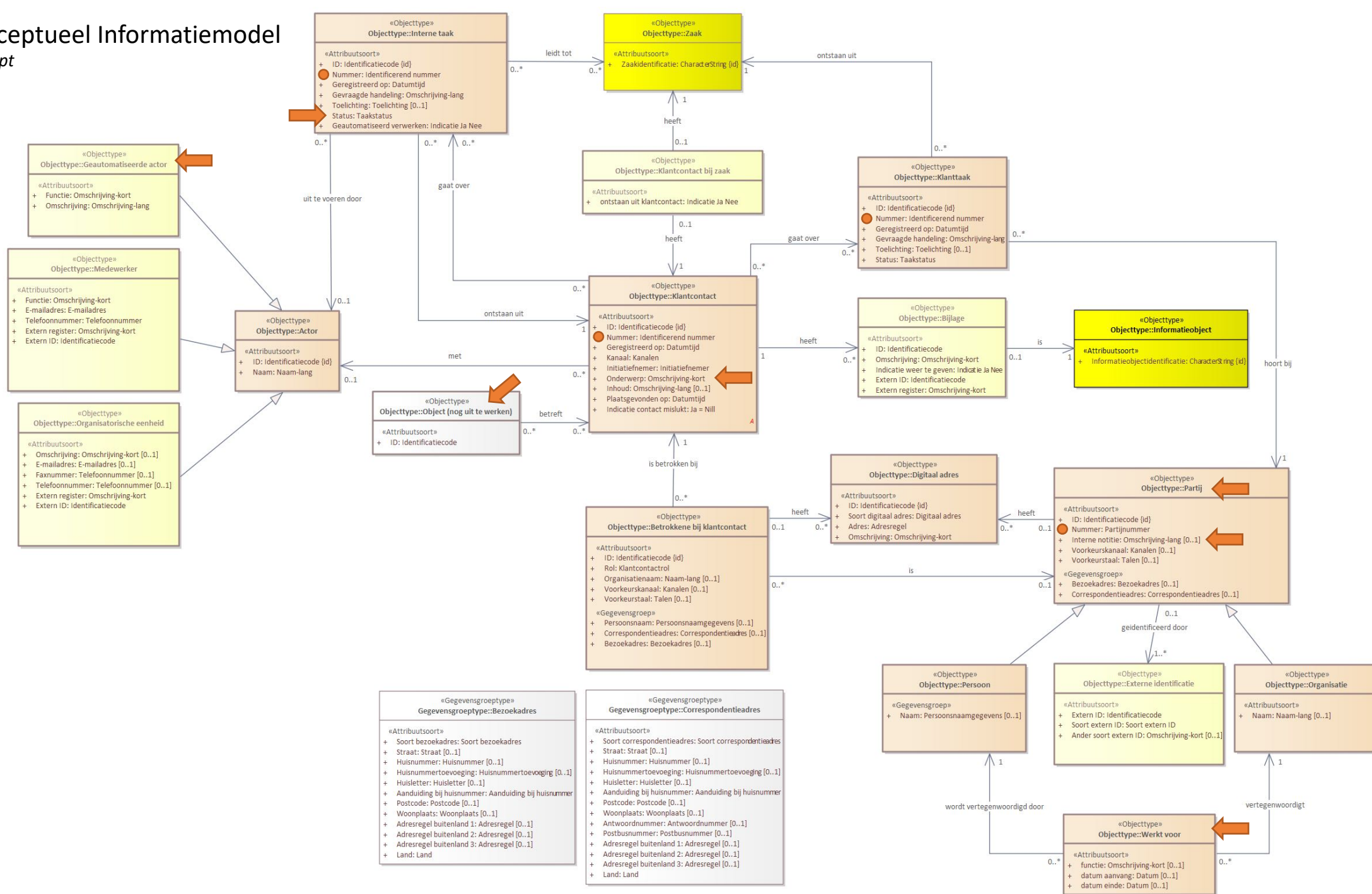


Standaardisatie: Een belangrijke stap richting uniformiteit, maar geen garantie.




Conceptueel Informatiemodel

Concept



Gezamenlijke werkplaats

API-standaarden voor Klantinteracties



VNGR API Standaarden ▾ Bijdragen aan API's VNGR API Kennisbank

Klantinteracties

- Main
- Productvisie

Informatiemodel

- Semantisch model (SIM)
- Gegevenswoordenboek

API-familie Partij

- Ontwerpvarianten specificaties

Achtergrond documentatie

- Uitgangspunten
- Cases
- Funcities
- Vragen en besluiten

Vraag en Antwoord

- Contact

API-standaarden voor Klantinteracties

Stand van Zaken

Aan de API-standaarden voor Klantinteracties wordt op dit moment gewerkt. 1.0-versies worden later in 2023 verwacht.

Bijdragen aan het project

Gemeenten en leveranciers worden aangemoedigd om bij te dragen aan het project. Onderstaande links geven informatie over hoe u uw bijdrage kan leveren.

- Hoe u kunt [bijdragen](#)
- [Omgangsvormen](#)
- Mis je functionaliteit die voor jou belangrijk is? Heb je een issue (fout of bug) gezien in een van onze API's? Of heb je een wens of suggestie? [Bijdragen aan VNGR API standaarden kan in verschillende vormen.](#)

Beheer en ondersteuning

Contact: standaarden.ondersteuning@vng.nl

Licentie

Copyright © VNG Realisatie 2023

<https://vng-realisatie.github.io/klantinteracties/>

Hoe verder

- Team Asterix:
 - Beschrijven nieuwe cases
 - Definiëren en toelichten concepten
 - API-ontwerp/-architectuur

- Gemeenten en Leveranciers
 - Doornemen informatiemodel + beschrijvingen, eerste set cases
 - Vragen, aanvullingen en suggesties zeer welkom via GitHub
<https://github.com/VNG-Realisatie/klantinteracties/issues>

 - ARA-klankbordgroep: Verdiepende sessie op 25 mei

API-Architectuur / -Ontwerp

Een impressie van de thema's en vraagstukken ...

Technische inrichtingspatronen

Variaties

- Bevragen bij Taakspecifieke Applicaties + Façade
- Centraal 'cache' + replicatie
- Centraal register
- Combinatie

Registergrenzen

- Relatie-/partijbeheer
- Klantcontacten
- Klanttaak (bij zgw?)
- Bijlagen / Actoren / ...

'Over de registergrens'

Bufferobjecten zoals medewerker en bijlage

Beschrijven we een registeroverstijgende API?

Generiek patroon voor verwijzen naar externe objecten

Beschrijven we saga's als onderdeel van de standaard?

Generiek patroon voor verwijzen naar objecten van onbekend type

Handeling- / gegevensgericht

Interactie patronen

Geen Backend For Frontend maar Register API's

RESTful / json over http / gRPC / GraphQL

Cases illustratief of normatief?

'Dichttimmeren' of niet?

Maken we in berichten extra velden mogelijk?

Vastleggen en raadplegen historie?

Waarschuwingen op laag 1-2 of 4-5?

Features 2^e generatie API's

Duurzame toegankelijkheid?

Referentie Implementaties

Minimaal v.s. gewenst

