



Aanpak Levensgebeurtenissen

Forum Standaardisatie

- 24 juni 2020

Han Rouw

FOKKE & SUKKE

HEBBEN HUN KLANTBRIL OP VANDAAG

U NOEMT HET
"VAN HET KASTJE
NAAR DE MUUR..."

WIJ
NOEMEN HET
UW CUSTOMER
JOURNEY!



RGvT

Aanpak Levensgebeurtenissen


- > Door programma Mens Centraal en KvK in opdracht van BZK
- > Dienstverlening overheidsbreed meer laten aansluiten op de leefwereld van burgers en bedrijven
- > Over de grenzen van verschillende overheden heen
- > Continue betrekken en bevragen mens
- > Samen met mensen en overheden klantreis doorlopen
- > Knelpunten signaleren (quick wins oplossen / langere termijn oplossingen agenderen)
- > Delen inzichten en resultaten

Aanpak Levensgebeurtenissen - METHODIEK

met gemeenten, Kamer van Koophandel, ministeries, provincies, uitvoeringsorganisaties, waterschappen

Levensgebeurtenis

Bijvoorbeeld: - Iemand is overleden - Ik ga verhuizen - Ik ga starten als ondernemer - ...

Fase	Define	Discover	Design	Deliver
Wat	Afstemming Afbakening Deelname	Inzicht overheidsbrede knelpunten	Oplossingsrichtingen korte en lange termijn Besluit bestuurders	... meest betrokken organisaties
Gestoeld op onderzoek	 <p>Onderzoek: voor, tijdens en na</p>			
Hoe	<ul style="list-style-type: none"> > Intake > Onderzoek <i>(Feiten en cijfers / scan huidige situatie (dienstverlening & informatie)/publieksonderzoek)</i> > Deelnemers > Voorbereiding werksessies > Voorbereiding bestuurlijke tafel 	<ul style="list-style-type: none"> > Werksessies > Klantreizen > Designsprints > Eerste resultaten (Quick <u>wins</u>) > Oplossingsrichtingen > Adviezen formuleren > Toetsen bij publiek 	<ul style="list-style-type: none"> > Advies aan bestuurders > Gerealiseerde resultaten > Nieuw onderzoek > Duiding onderzoeksresultaat > Informatie-&kennisknooppunt > Design sprints > Uitwerking pilots 	<ul style="list-style-type: none"> > Borging > Monitoring

Welke Levensgebeurtenissen

Burgerdomein (programma Mens Centraal)

- Er is iemand in mijn omgeving overleden
- Ik ga verhuizen
- Ik bereid me voor op ouder worden en meer zorg
- Ik wil gaan studeren

Ondernemersdomein (KvK)

- Ik wil starten als ondernemer
- Ik moet stoppen als ondernemer
- Mijn partner is overleden en is ondernemen
- Ik wil duurzaam ondernemen

Eerste resultaten voor nabestaanden

- > Uitbreiding checklists Overlijden:
 - 'Mijn kind is overleden'
 - 'Hoe bereid ik me voor op mijn eigen overlijden?'
 - 'Wat moet ik weten en regelen als ik erfgenaam ben?'
- > Nabestaanden ontvangen aangescherpte correspondentie
- > Afwikkeling diensten private partijen door middel van hit-no-hit-voorziening



Overlijden: wat moet ik regelen?

Is uw partner, ouder of kind overleden? Dan krijgt u mogelijk te maken met aangifte van overlijden doen, de uitvaart organiseren en de administratie afwickelen namens uw partner, ouder of kind. Vul de vragen in, bekijk in uw persoonlijk overzicht wat u moet regelen met de overheid en bij welke instantie u moet zijn.

Nog maximaal 9 vragen

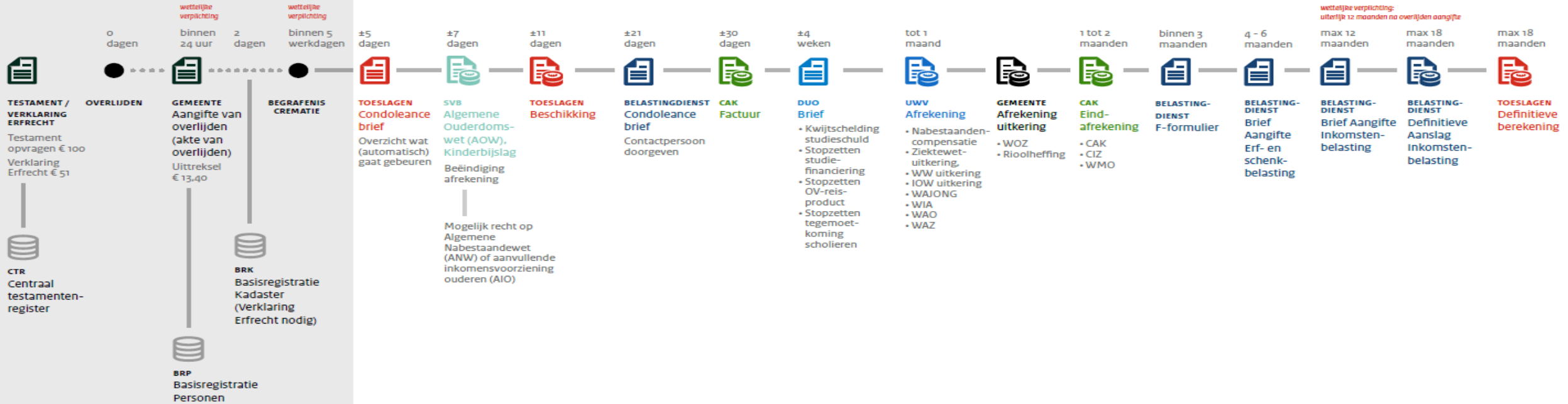
Wat is uw situatie?

- Mijn partner is overleden
- Mijn ouder is overleden
- Mijn kind is overleden

Volgende vraag

Huidig proces na overlijden voor nabestaanden

dd 8 juli 2019



ROLLEN

- Erfgenaam
- Contactpersoon
- Executeur testamentair
- Nabestaanden partner / ouder / kind

ORGANISATIES OVERHEID

- Belastingdienst
- Centraal Administratie Kantoor (CAK)
- Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)
- Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
- Dienst Wegverkeer (RDW)
- Gemeenten
- Kadaster
- Sociale Verzekerings Bank (SVB)
- Toeslagen
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)

ORGANISATIES PRIVAAT

- Banken
- Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB)
- Pensioenfondsen
- Verbond van Verzekeraars (VvV)
- Uitvaartzorg
- Sportschool, abonnementen, bibliotheek
- ...

TOOLS

- DigiD
- Mijn Toeslagen
- Mijn Berichtenbox
- Registers (donor, testamenten, ...)

Waar zouden we kunnen samenwerken?

- > Kennis delen van toetsen open standaarden
- > Expertrol Forum in aanpak levensgebeurtenissen
- > Samenwerken op dezelfde levensgebeurtenissen
- > Samenwerken op inclusiviteit
- > Toegankelijkheid en begrijpelijkheid koppelen
- >

Vragen

- > Welke kansen en mogelijkheden zien jullie zelf voor samenwerking om elkaars doelen te versterken?
- > Hoe organiseren we deze samenwerking?

Han Rouw

Projectmanager Aanpak
Levensgebeurtenissen

j.rouw@minaz.nl

www.programmamenscentraal.nl