

De digitale transformatie

De *vraag* als basis voor de transitie

An aerial view of a busy city highway at dusk. The highway has multiple lanes with many cars. In the background, there are several tall skyscrapers, including one with a distinctive pointed top. The sky is a mix of purple and blue. The text is overlaid in the center of the image.

Wij leven niet in een tijdperk van verandering,
maar in een veranderend tijdperk

An aerial photograph of a major city highway, likely in Dubai, showing multiple lanes of traffic moving away from the viewer. The highway is flanked by modern skyscrapers and commercial buildings. The sky is a mix of orange and blue, indicating sunset or sunrise. A semi-transparent red overlay covers the left side of the image.

Maar wat is eigenlijk het probleem?

An aerial photograph of a multi-lane highway in a city, likely Dubai, during the 'blue hour' of dusk. The highway is filled with cars, and a large overpass is visible. In the background, several prominent skyscrapers, including the Burj Khalifa, are silhouetted against a purple and orange sky. The image has a semi-transparent red overlay on the left side.

Er is geen probleem
Het is alleen de manier waarop we het organiseren

Google

What would Google do?

A photograph of a modern glass-walled building, likely a Google campus, with the word "Google" in large letters on the left. In the foreground, several people are riding bicycles on a paved path. The image has a red overlay on the left side.

Google

De omzet van Google in 2016 was 80
miljard euro op basis van ons gedrag

A photograph of a modern glass-walled building with the word "Google" on it. In the foreground, several people are riding bicycles on a paved path. The image has a red overlay on the left side.

Google

Zouden ze ons niet moeten betalen?

Moonshot

- Het systeem werkt voor jou, niet andersom
- Jij kunt waar jij wilt, op jouw moment de dingen regelen die je nodig hebt in je leven
- Je kunt je eigen bijdrage afrekenen met je vingerafdruk
- Als de mens echt centraal staat, dan doen de banken ook mee!

A black and white photograph of a delivery truck with its rear door open. A worker in a uniform is standing on the truck's platform, using a hand truck to move a large, white, rectangular box. The box has several small icons on its side. The truck has 'cool blue' written on its side in large, bold letters. The background shows trees and a paved area. The entire image has a red overlay.

Coolblue doet het al....
Dus het kan.

Ingrediënten
Twee vrolijke chauffeurs, een potje met vet,
kleurstoffen (Pantone 2925C, 290C & 021C),
puur specialisme en natuurlijk een hoop liefde.

Uitgangspunten

- Digitale zelfbeschikking is de basis
- De inwoner en de stad staan centraal
- De vraag is het startpunt, niet het product of interne processen
- Mobile only
- Dienstverlening doen we excellent
- Het moet fijn zijn om diensten te gebruiken van de gemeente

Van producten naar vraag

Dienstverlening

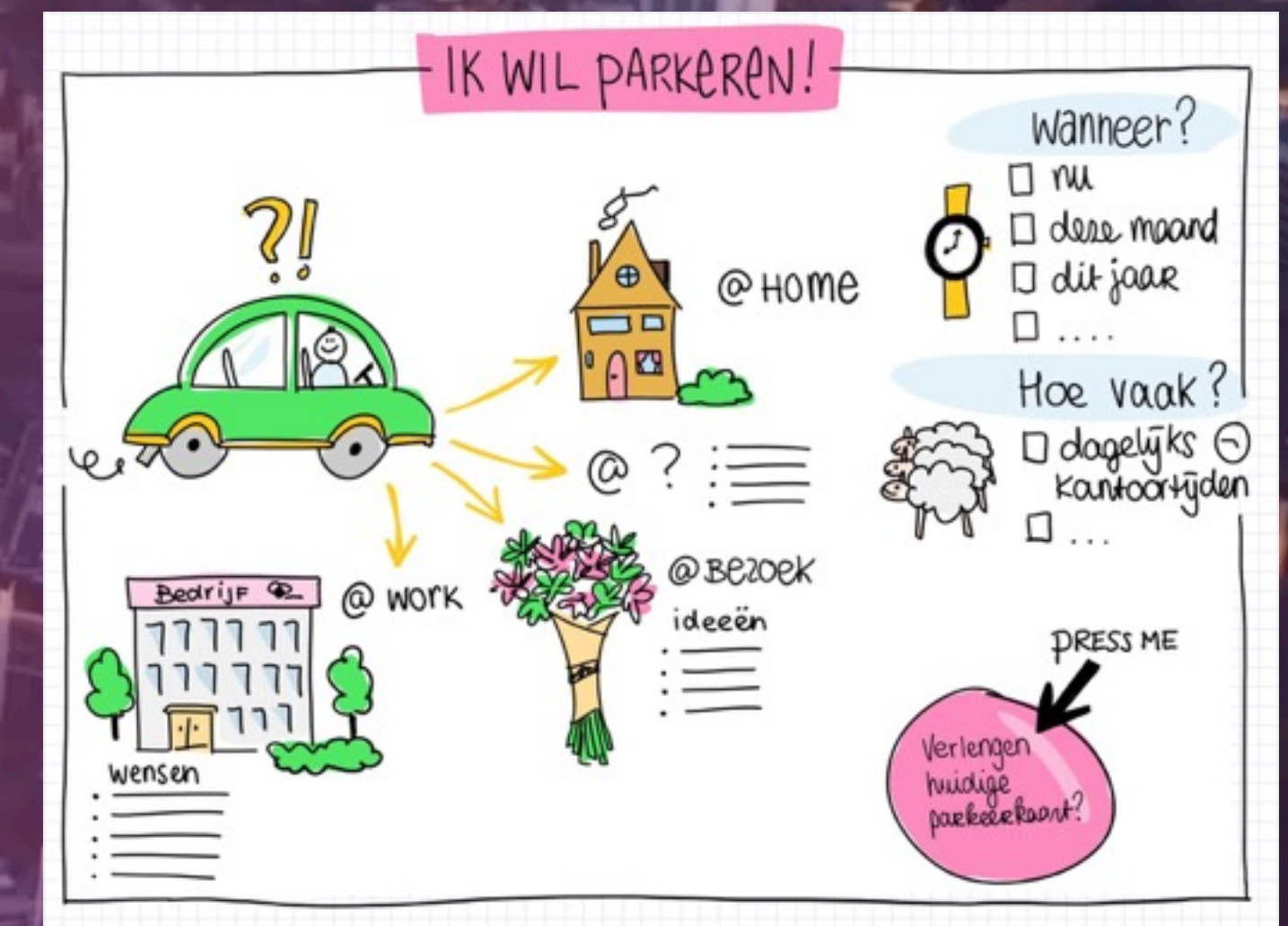
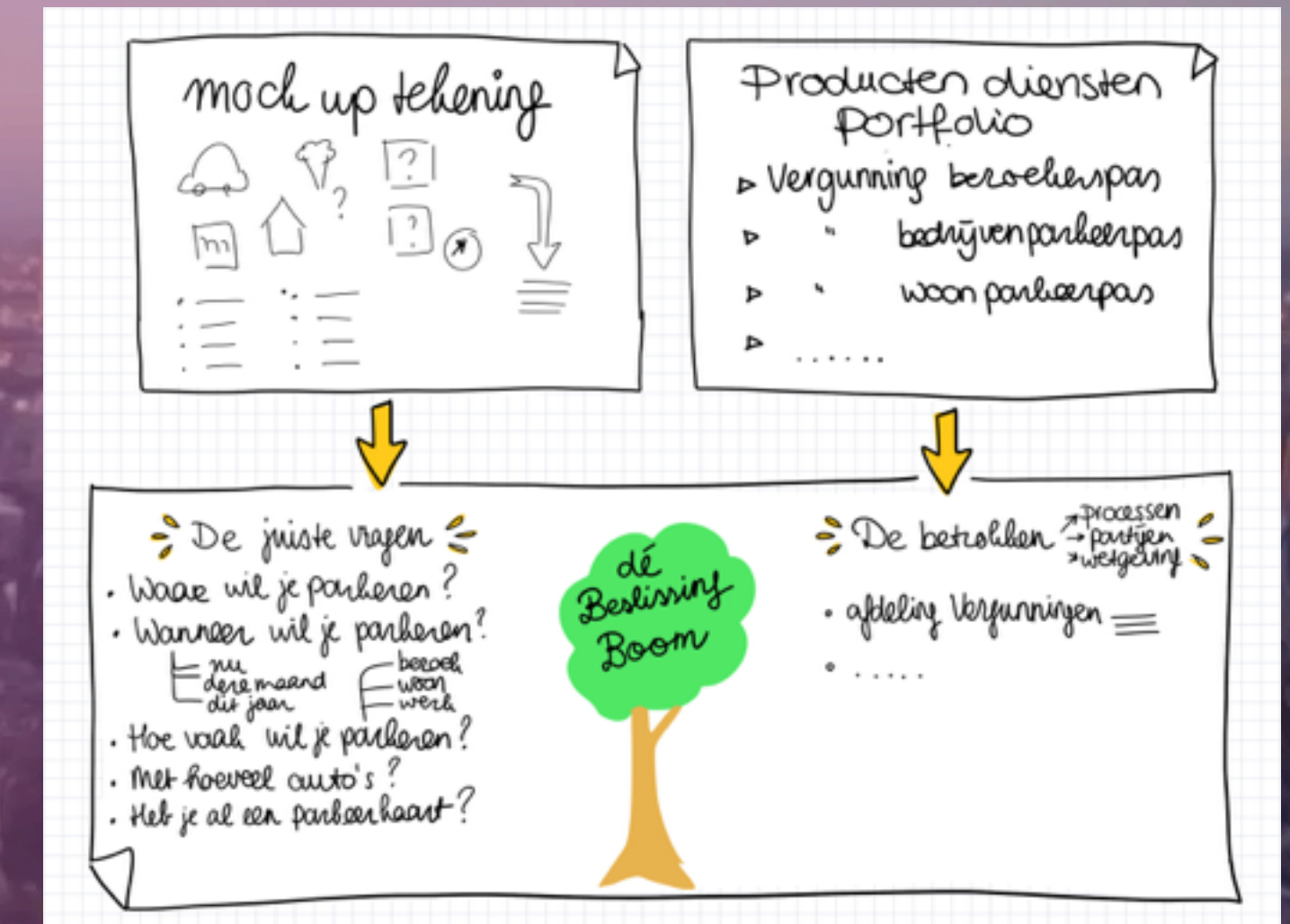
- Ik heb geen inkomen
- Ik wil ondersteuning
- Ik heb (bijna) geen onderdak
- Ik wil van mijn schulden af
- Ik wil bezwaar maken
- Ik wil parkeren
- Ik ga trouwen
- Ik ga verhuizen
- Ik heb een vraag over mijn gegevens
- Ik wil bouwen
- Ik wil graag ondernemen
- Ik wil iets organiseren
- Ik wil een leven opbouwen in Nederland

Vraaggericht

- Ik heb een klacht
- Ik heb een briljant idee

De aanpak onder de klantreis

- Een deel voeren we uit via klantreizen en deel via webpresence
- Klantreizen neergezet in de licht middel zwaar variant...
- Maar verder via een versimpelde aanpak
- Verbreding ruimtelijk en bedrijfsvoering
- Impact eigen processen; we maken een re-design





“ALS HET ZO GAAT WIL IK
WEL VAKER TROUWEN :-)”

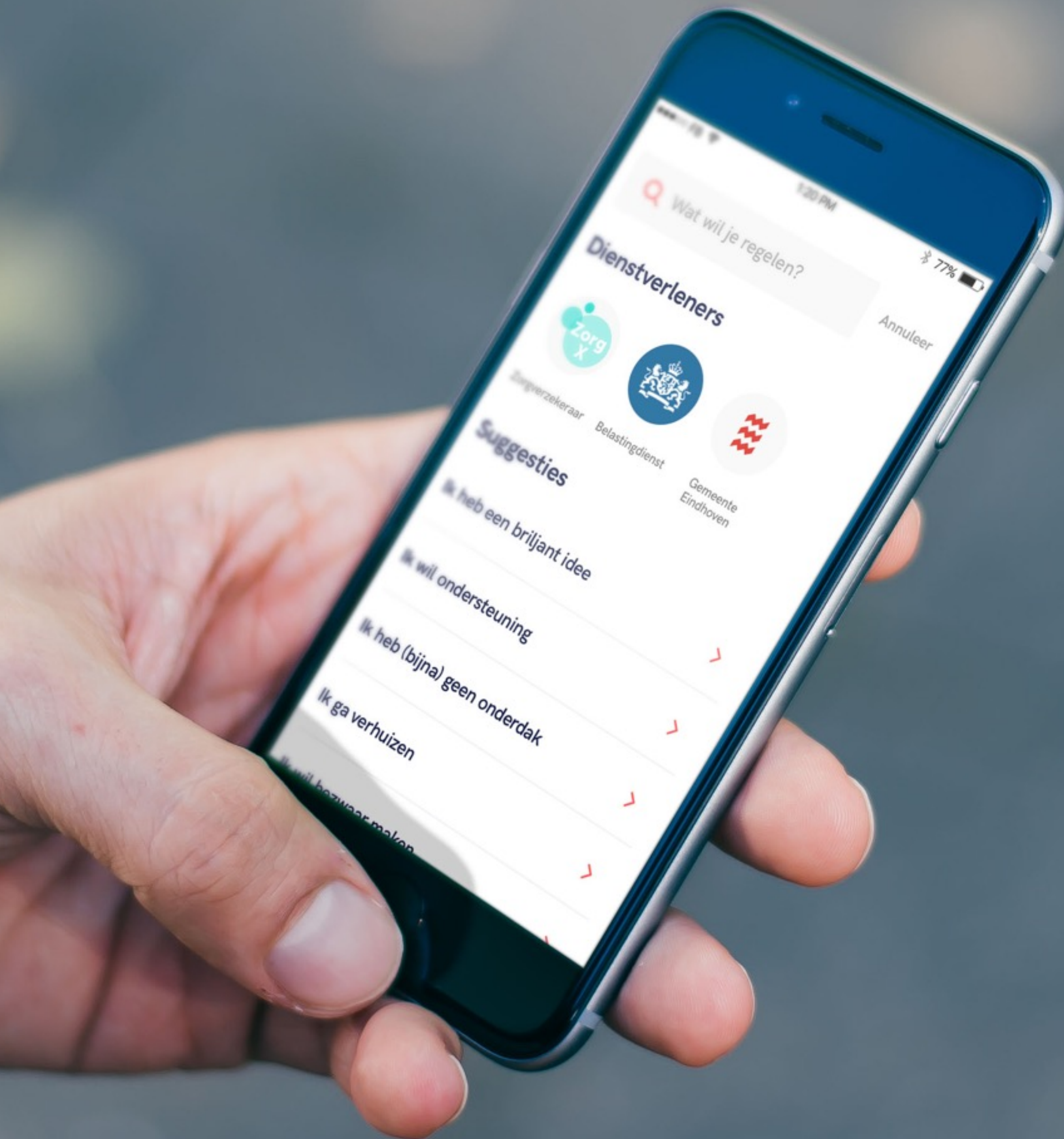
Graag gedaan .nl

Mijn App

Hackaton Initiate; de 'Albert Heijn app voor de zorg' en 'Baas over eigen data' gecombineerd:

1. Ik wil inzicht in mijn gegevens
2. Ik heb een vraag
3. Ik wil een oplossing



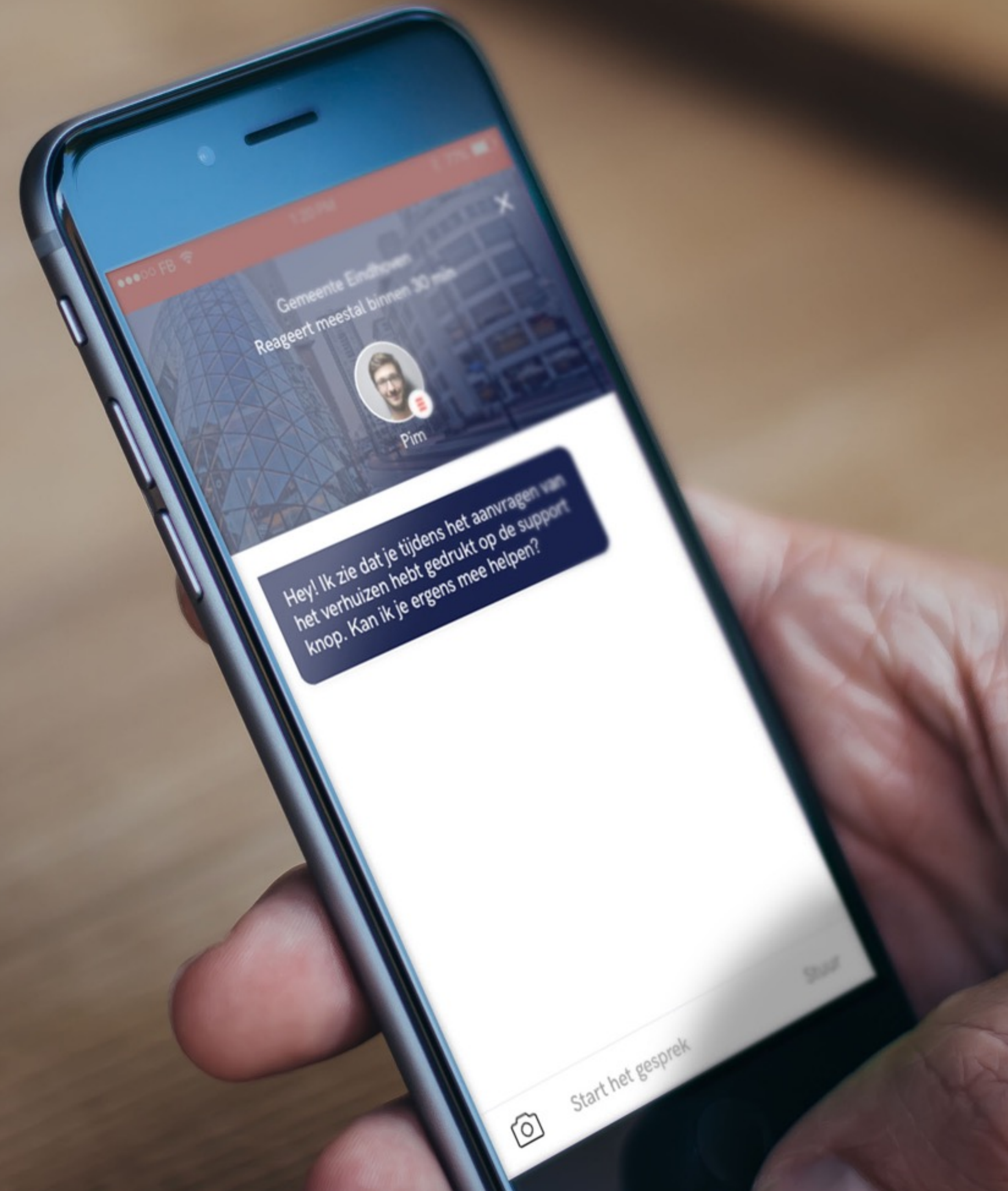


Mijn App

- Testen en ontwikkelen met inwoners, designers, specialisten en ontwikkelaars
- Werken aan validatiegroep van 1000 inwoners
- Landingsbaan voor klantvragen “Graag gedaan”
- Investeren met VNG, leveranciers en meerdere gemeenten
- Input voor de Urban Agenda en gebruiken kennis van Estland (lagere investering)

Volgende stappen

- Bouw van een werkend prototype
- Ontwikkeling van de 'webshop' en toolbox voor leveranciers
- Inzicht in de technische koppelingen
- Testen met 1000 inwoners
- Verbinding met de TU/e rondom machine learning
- Organisatorische implementatie 2018 en 2019 (ism Graag Gedaan)
- Uitbreiding met andere partijen
- Discussie met VNG over inrichting technische infrastructuur



En nu?

1. Outside the box & er is geen probleem; hoe pak je dit morgen aan?
2. En zijn er vragen die we missen?

Doen jullie mee?

- Wij willen in januari 1000 inwoners die Mijn App willen testen. Helpen jullie mee?
- Kom met feedback, jullie zijn ook inwoners!
- Hebben jullie een goede titel?
- Spread the word en kom 7 november en 21 december kijken naar de volgende stappen.



