

3

BUSINESS MODEL

Tot nu toe is er alleen vanuit de kant van de primaire doelgroep naar de situatie rondom machtigen gekeken. Maar voor regeringszaken die op zulke grote schaal plaatsvinden als machtigen is het toch ook zinvol om het probleem vanuit een bedrijfsperspectief te analyseren. Op deze manier krijg je een beter beeld over de context van het machtigingsproces, waardoor je niet alleen waarde voor je klant bieden, maar ook voor het bedrijf/de opdrachtgever.

In dit hoofdstuk wordt de huidige situatie en mogelijke optimalisatie in kaart gebracht.

Naam Jens van Lierop
Datum 19-03-21

Versie 1.1

DOELEN

Wat moet er met dit onderzoek bereikt worden?

Visualiseren

Krachtig hulpmiddel om op een toegankelijke en overzichtelijke manier het Business model in kaart te brengen.

Bedrijfsperspectief

Er kan onderzocht worden op welke manier de SVB baat heeft bij het verbeteren van het machtigingsproces

Generaliteit

Vanwege het universele gebruik van de business modellen onder vele bedrijven, is er de mogelijkheid te vergelijken tussen diverse modellen en bijvoorbeeld aan de hand van deze modellen

ONDERZOEKSVRAAG

Wat wordt er onderzocht?

Hoe kan het machtigingsproces worden verbeterd?

- Hoe ziet het huidige machtigingsproces eruit?
- Hoe ziet het ideale machtigingsproces eruit?
- Welke verschillen zijn er?

METHODIEK

Welke onderzoeksmethode wordt er toegepast?



Business Model Canvas

Het business model canvas is een strategisch management format waarmee nieuwe bedrijfsmodellen kunnen worden opgesteld/ bestaande modellen in kaart kunnen worden gebracht.

De canvas biedt een visuele manier om naar alle aspecten van een bedrijf te kijken (Infrastructuur, aanbod, klanten en financiën) en geeft daarbij mogelijke afwegingen weer in je business model.

“The business model canvas consists of several related aspects of a company. The canvas is a quick way to draft and improve a business plan. The key elements describe the market offer, infrastructure, customers, and finances.”

(HAN University of Applied Sciences, z.d.)

Aanpak

Het Business Model Canvas bestaat uit 9 bouwstenen. Aan elk van deze onderdelen dient invulling te worden gegeven, om een helder model te creëren.

1. Customer segments

Dit is de doelgroep. Het is essentieel om te weten welke klanten je wil helpen en wat de wensen van deze personen zijn. De drie belangrijkste groepen worden beschreven.

2. Value proposition

Dit zijn de producten en diensten die worden geleverd. Ook wordt aangegeven welke waarde deze voor je klant hebben en welk probleem hiermee voor de doelgroep wordt verholpen.

3. Revenue streams

Normaliter worden hier de inkomsten van een bedrijf geplaatst. Echter, omdat de Sociale Verzekeringbank een overheidsinstantie is, is er niet direct sprake van een verdienmodel. Er zal daarom worden gekeken naar abstracte zaken die waarde kunnen hebben voor het SVB bij het uitvoeren van een machtiging

4. Channels

Channels zijn de middelen waarmee de doelgroep wordt benaderd. De channels geven daarmee weer hoe de value proposition aan de doelgroep wordt geleverd.

5. Customer relationships

Dit zijn de onderlinge verhoudingen tussen het bedrijf en elk doelgroep segment en de manier waarop deze worden onderhouden

6. Key activities

De key activities zijn alle activiteiten die een bedrijf onderneemt ter behoeve van het business model. Deze activiteiten zijn direct verantwoordelijk voor het creëren en leveren van je value proposition.

7. Key resources

De mankracht, kennis en middelen die je nodig hebt om je doel te bereiken

8. Key partner

Dit zijn de partners die onmisbaar zijn voor het behalen van jouw doel, zoals suppliers en stakeholders

9. Cost structure

Uitgaven in niet-monetaire zin. Welke uitgaven of kosten er zijn in verband met het uitvoeren van de werkactiviteiten.

1.480.898

Telefoontjes ontvangen

+70%

Aanvragen worden digitaal verwerkt

99%

Rechtmatigheid sociale
verzekeringen










(De Sociale Verzekeringsbank, 2020)

RESULTATEN

Wat zijn de uitkomsten van het onderzoek?

Samenvatting

Onderstaand figuur (figuur 1) geeft het volledige Business model Canvas weer. De hoofdlijnen van het machtigingsproces bestaan uit het digitale systeem waar het doorgevoerd kan worden en de menselijke ondersteuning die daarbij nodig is. De voornaamste kosten komen dan ook voort uit personeelskosten en IT infrastructuur. De belangrijkste waarde die de SVB uit het machtigingsproces haalt is de zekerheid dat een uitkering naar de juiste persoon gaat.

Key Partners  <ul style="list-style-type: none">- Regering: Aanbieden van platforms voor het verwerken en vastleggen van een machtiging + DigiD authenticatie.- IT providers: Onderhouden en beveiligen van online communicatiemiddelen- 1ste en 2de lijns zorgverleners: Welgestelheid van de machtiger beoordelen- Notarissen & Rechters: Authenticiteit van een machtiging waarborgen	Key Activities  <ul style="list-style-type: none">- Doorvoeren en controleren van machtigingen- Hulp bieden bij het aanvragen van een machtiging en hierin aanbevelingen doen Key Resources  <ul style="list-style-type: none">- Ervaren en bekwaam personeel- IT omgeving- Computers & Telefoons- Kantoorruimte	Value Propositions  <ul style="list-style-type: none">- Machtigen: Iemand in staat stellen zaken namens jou te doen- Eenduidige manier om het machtigingsproces te doorlopen- Beheer en overzicht over je machtigingen- Ondersteuning bij het machtigen- Veiligheid en privacy- Nauwkeurig en vooral snel geholpen	Customer Relationships  <ul style="list-style-type: none">- Menselijk aanspreekpunt- Digitale middelen voor het regelen van zaken Channels  <ul style="list-style-type: none">- DigiD- SVB Website- Telefoon/Email- Overheidswebsites- (Video)gesprekken	Customer Segments  <ul style="list-style-type: none">- Ouderen: Mensen van AOW-leeftijd die zelf moeite hebben met het regelen van zaken en minder bekwaam zijn op digitaal gebied- Cognitief beperkten: Wilsbekwame mensen die door omstandigheden bepaalde zaken niet zelf kunnen- Mantelzorgers/Buddy's: Ontvangers van een machtiging. Hebben een begeleidende rol in het leven van degene die de machtiging afgeeft
Cost Structure  <ul style="list-style-type: none">- Personeelskosten (salaris)- IT infrastructuur			Revenue Streams  <ul style="list-style-type: none">- Zicht op wie welke zaken regelt -> Rechtmatigheid van de ontvanger van de verzekering kunnen garanderen.- (Subsidies)- Data van eerdere machtigingen, voor het stroomlijnen van andere toekomstige interactie en voorspellingen	

Figuur 1: Business Model Canvas—Machtigen

Toelichting

Op het moment worden machtigingen vooral afgehandeld door menselijk handelen, waarbij een telefonisch gebrek het huidige beleid is. Personen die hulp nodig hebben bij het regelen van hun machtiging kunnen hier naartoe bellen waarbij de telefonist(e) stap voor stap door het proces gaat met de klant(en). Een nadelig effect van de huidige methode is het feit dat het vaak een lange procedure is omdat er veel zaken komen kijken bij het machtigen van iemand anders. Bovendien is het telefonisch contact niet bevorderend voor de doelmatigheid: de kosten (van het personeel) staat niet in verhouding met de kwaliteit van het werk.

CONCLUSIE

Wat kan er uit de resultaten geconcludeerd worden?

Het huidige systeem berust te veel op afhandeling door (telefonische) afhandeling door medewerkers

Er zijn drie mogelijke verbeteringen voor het stroomlijnen van de huidige situatie:

1. Automatisering van het machtigingsproces door middel van technologie
2. Ondersteunende middelen voor het personeel dat hulp biedt bij machtigingen
3. Betere basis voor het huidige machtigingsproces zodat er minder ondersteuning nodig is

Of een combinatie van bovenstaande punten kan toegepast worden.

DISCUSSIE

Welke factoren kunnen invloed hebben gehad op de resultaten?

- Sommige aspecten uit het Business Model Canvas sluiten minder goed aan op niet-commerciële partijen als de SVB en is daarom wellicht niet het meest geschikte middel.
- De scope van dit Business Model Canvas is beperkt tot het onderwerp machtigen, overige activiteiten die de SVB onderneemt kunnen mogelijk invloed hebben op het machtigingsproces ondanks dat ze buiten beschouwing zijn gelaten.
- De inhoud van het Business Model canvas is voortgekomen uit onderzoek en gesprekken met de opdrachtgever. Mogelijk is er sprake van meer/andere zaken. Die nog gevalideerd dienen te worden

AANBEVELINGEN

Wat zijn de vervolgacties aan de hand van het resultaat?

Ideation

Het uitgebreid uitschrijven van de verschillende ideeën en de bijbehorende oplossingen uitdenken.

Vervolgens de ideeën testen aan de hand van het business model om zo te kijken of het voldoet aan alle genoteerde punten

Verificatie

Door te vergelijken met andere modellen van o.a. studiegenoten kan worden gekeken of het business model toepasbaar is voor het onderwerp. Bovendien kan er worden bevestigd bij de opdrachtgever dat het model de juiste elementen bevat.

Vergelijking

Zoeken naar Business modellen van andere bedrijven en onderzoek doen naar de implementaties/innovaties die deze partijen inzetten voor het verbeteren van hun bedrijfsprocessen.