

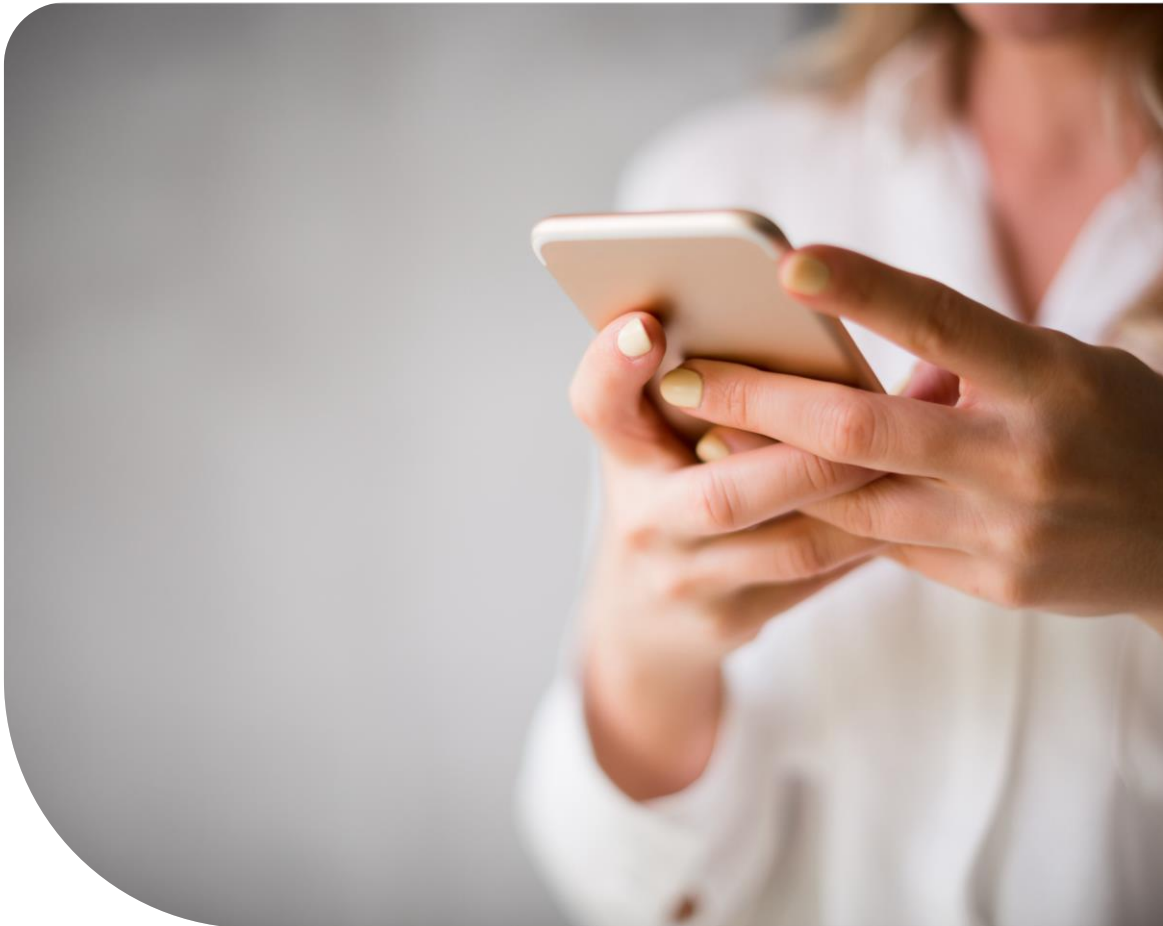


Mei 2025 MijnServices

Voor proactieve en transparante
overheidsdienstverlening



Omnichannel
MijnServices



Waarom MijnServices



Wie schrijft er niet aan een visie dienstverlening



Google

visie dienstverlening gemeente



Alle Afbeeldingen Nieuws Video's Korte video's Web Boeken Meer Tools

Opgeklapt

Gemeente oss

Ict

Zoetermeer

Gemeente utrecht

Gemeente haarlem

Den haag

Excellente dienstverlening

Gemeente hoogveen

Sociaal domein

Startnotitie

Zwolle



Gemeente Lelystad
Visie op dienstverlening: persoonli...



Jong Morgens
Verbetering dienstverle...



De Plaatsmaker Datavisualisatie &...
De Plaatsmaker Datavisualisatie...



Gemeente Brummen
Visie Dienstverlening



Gemeente Hoogveen
Untitled



Gemeente Heemstede
Visie op Dienstverlening 2024-2030 | Ge...



bergenzoom bestuurlijkeinformat...
Visie op dienstverlening 2035



Gemeente Bloemendaal
Visie op Dienstverlening 2024-2030 | ...



Gemeente Hoesge...
Untitled



april.babs.eu
visie op dienstverlening



PinkRocade Local Government
Dienstverlening van het sociaal...



april.babs.eu
visie op dienstverlening



Gemeente Nunspeet
Dienstverlening dr...



Gemeente Tiel
Excellente Dienstverlening | Gemeente Tiel



Archief - Gemeente...
3.4 Dienstverenin...



Gemeente Heeze-Leende
Missie en visie | Heeze-leende



genep bestuurlijke...
DE GEMEENTE A...



gemeente Steenberg
Dienstverlening gemeente Steenber...



VNG
Inspiratie omnichannel aanpak gemeenten



Regio Doel en Vec...
Missie & visie | Re...



Dagblad 070
Dagblad070 | Hart voor Den Haag: 'Dienst...



TQIS
Resultaten onderz...

Sociaal domein



Fysiek domein



Publieke domein



Sociaal domein

Fysiek domein

Publieke domein



Gebruiker Centraal

Kunnen meedoen in het digitale tijdperk. Omdat de overheid duidelijk communiceert en bruikbare diensten levert aan iedereen. Dát is ons doel. Gebruiker Centraal is een community van en voor mensen die werken aan de dienstverlening of communicatie van de overheid.

We houden ons bezig met deze thema's:



Begrijpelijke tekst en beeldtaal

Communiceer in begrijpelijke woorden, iconen en beelden met je doelgroep.



Onderzoeken, testen en meten

Onderzoek wat je doelgroep wil en meet of test wat de bedachte oplossing doet.



Mensgericht denken en ontwerpen

Zet niet interne processen, maar de gebruiker centraal in je dienstverlening.



Inclusie en digitale toegankelijkheid

Maak je dienstverlening en communicatie toegankelijk en herkenbaar voor iedereen.



Draagvlak en bewustwording

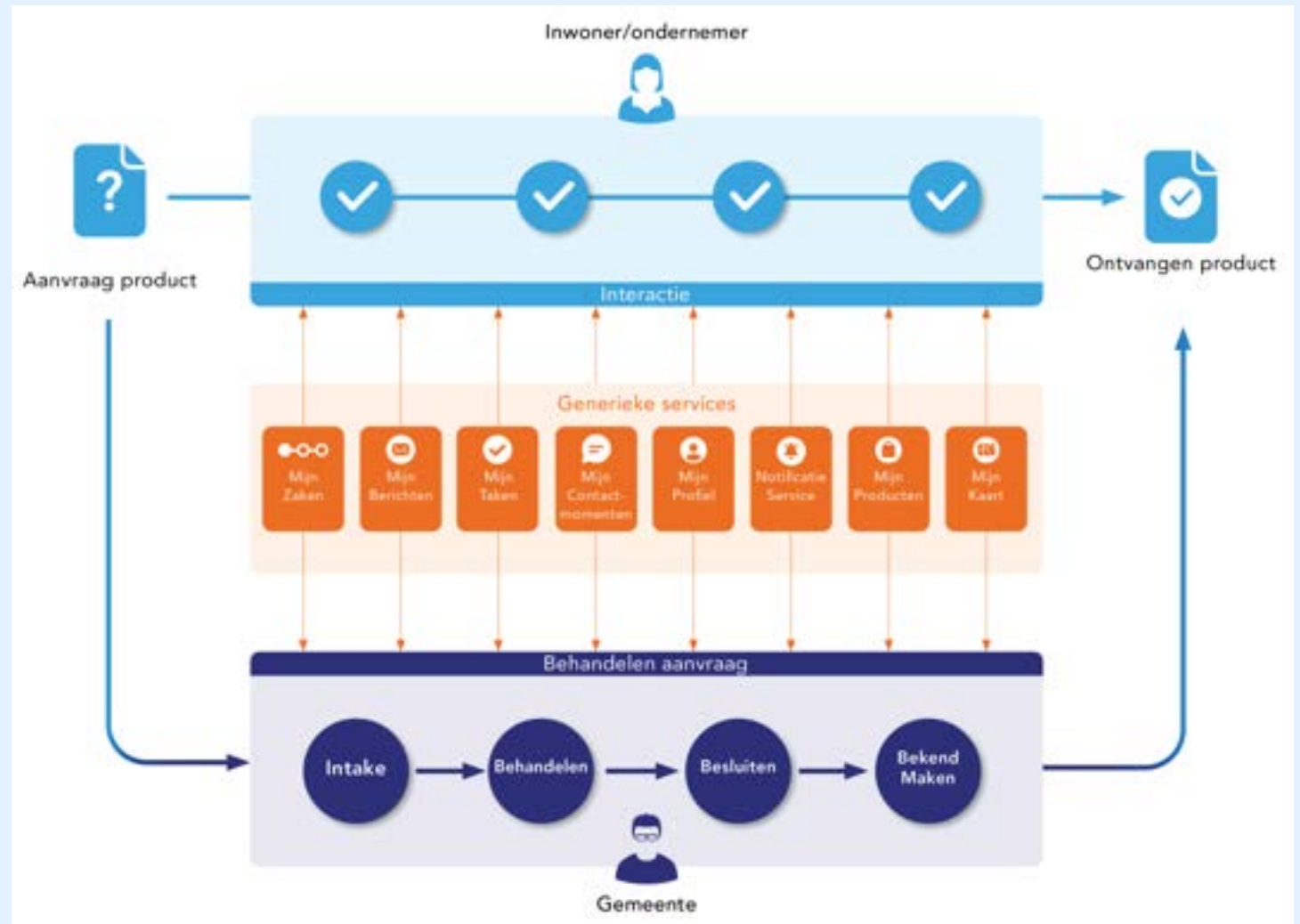
Draagvlak om als organisatie de gebruiker centraal te stellen, begint met bewustwording.

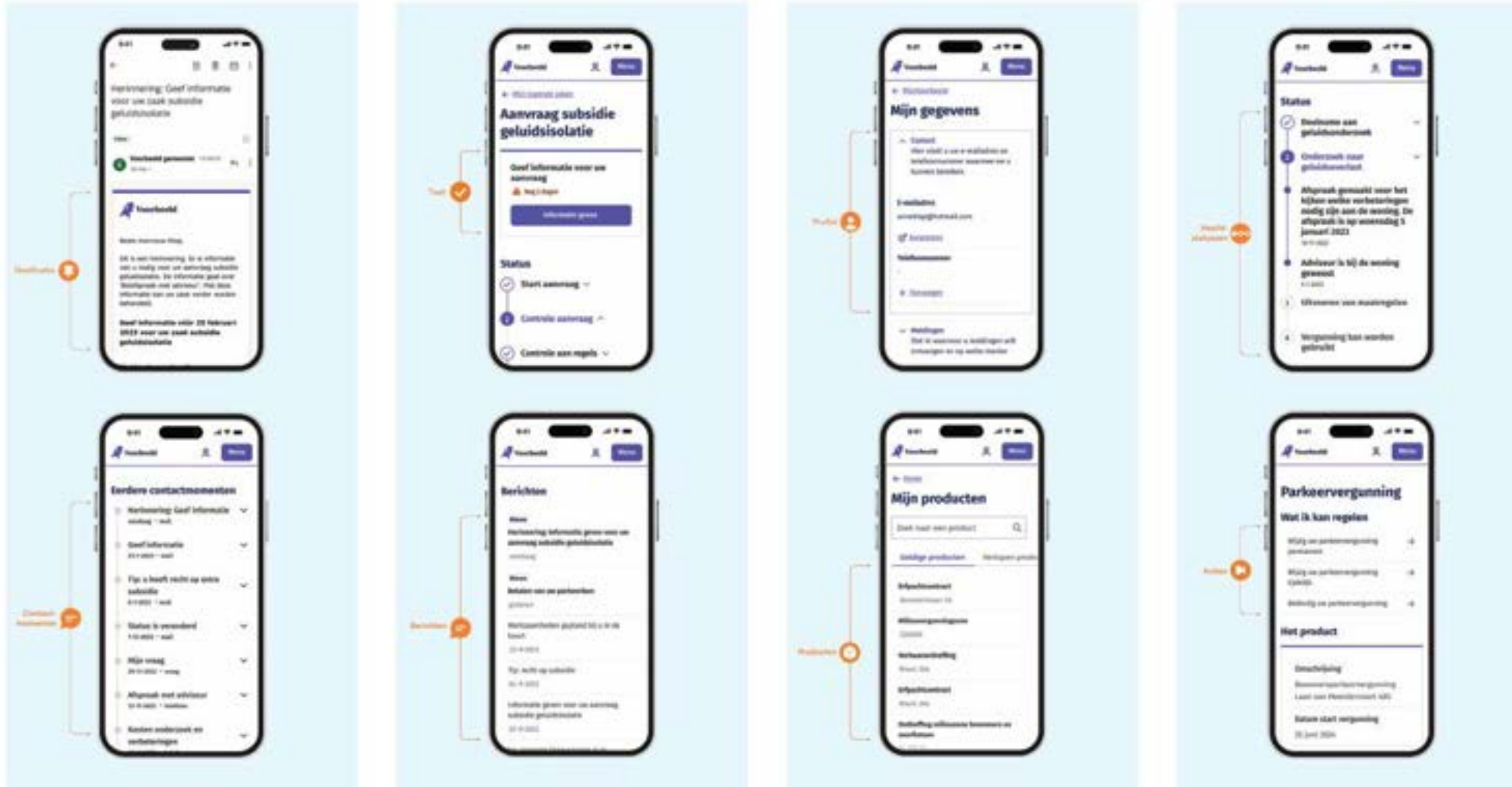


MijnServices: hoe dragen ze bij aan een optimale klantbeleving?

- **Actuele informatie** via elk kanaal door data bij de bron.
- **Tijdsbesparing** door selfservice-mogelijkheden.
- E-mailnotificaties die zorgen voor een duidelijk **verwachtingsmanagement**, minder tussentijds contact en een grotere **klanttevredenheid**.

<https://vng.nl/omnichannel>







Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Uitkomsten onderzoek MijnOmgevingen bij overheidsorganisaties

Webinar 'Op weg naar betere
digitale overheidssdienstverlening
met MijnOmgevingen'

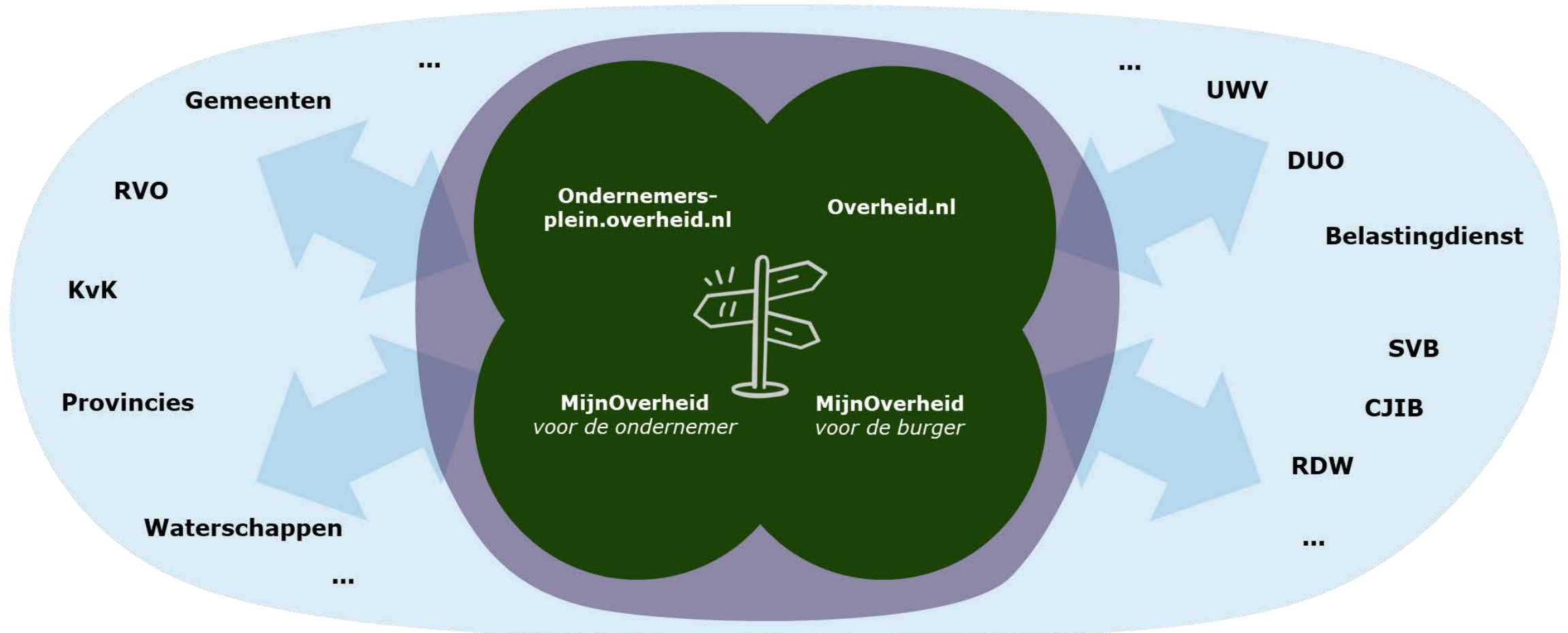
27 november 2024

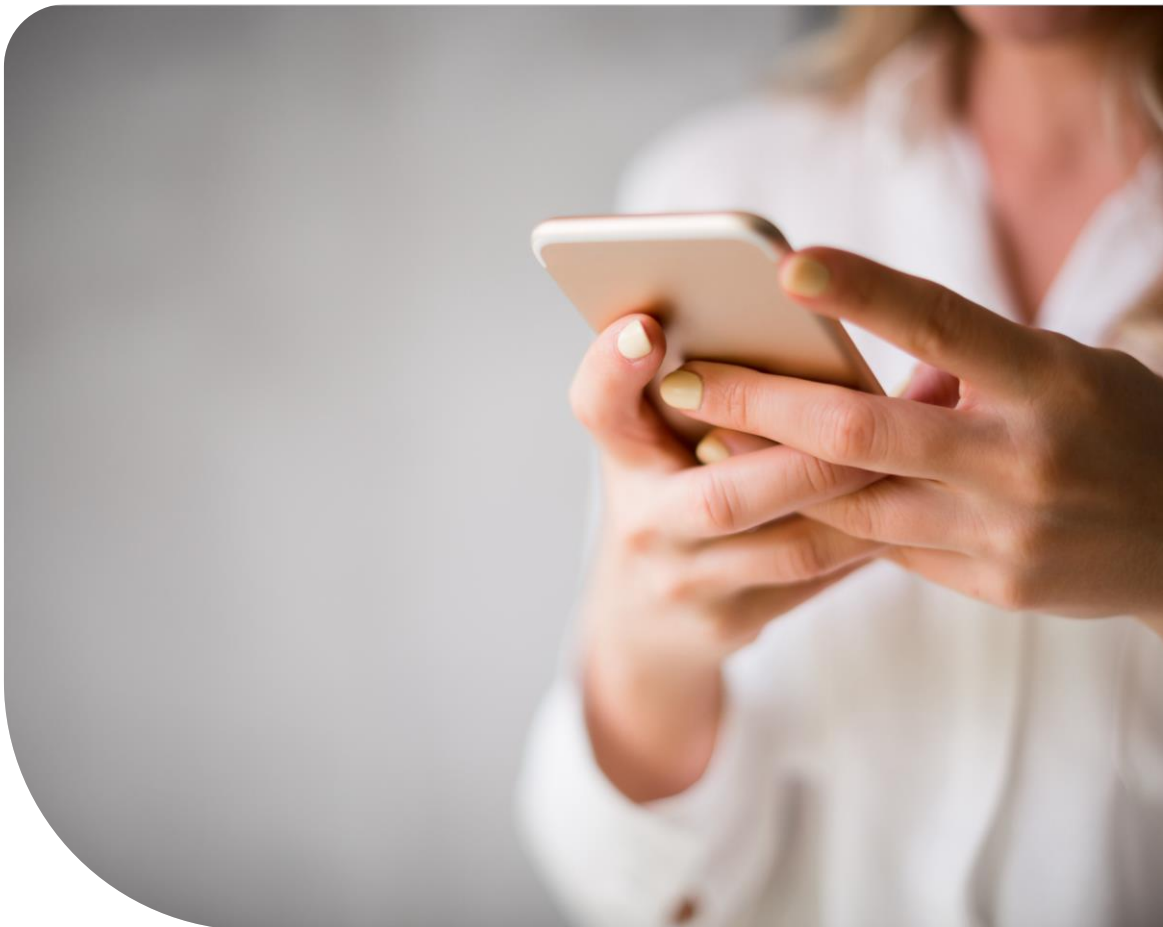


Elmar Hendrikx en Nicole Verhoeven,
Ministerie van BZK, DGDOO



Ambitie BZK: één overheidsbeleving





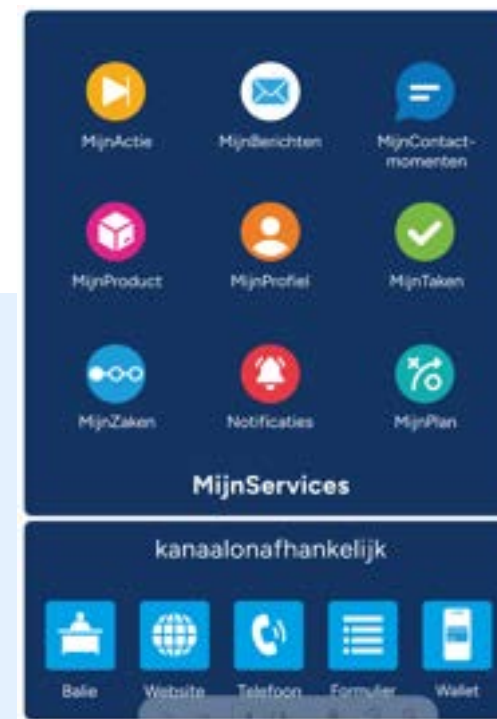
Wat hebben bouwstenen met
klantreizen of levensgebeurtenissen
te maken



Gebruik de toolkit om je eigen klantreis in beeld te brengen

- **Touchpoints** bepaal de touchpoints van de klantreis
- **Kanalen toekennen** wat is het logische kanaal voor dit touchpoint
- **Services toekennen**, welke services spelen een rol in dit touchpoint

Bron toolkit





Parkeren



Toolkit: Portal templates



Voorbeeld

Home > Uw Gemeente

Overzicht

- Berichten
- Mijn taken
- Mijn zaken
- Mijn producten
- Belastingzaken
- Vergunningen
- WOZ
- Parkeren
- Erfpacht
- Pestenopvang
- Vacantieverbuur
- Wisselvoorthefing
- Wmo
- Mijn gegevens

Hallo Anne Klap

In Uw Gemeente kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt. U kunt bijvoorbeeld uw rekeningen betalen en zien wanneer uw aanvraag klaar is.

Wat moet ik doen?

[Bekijk alle taken \(6\)](#)

Betaal uw parkeerbon van € 74,90 - 2180036998 neg 2 dagen

Betaal uw gemeentelijke belasting van € 200,- voor Hoefkade 602 vóór 8 februari 2025

Betaal uw erfpachtfactuur van € 80,40 voor Westerstraat 393 voor de periode juli tot en met december 2023 vóór 16 februari 2025

Verleng uw identiteitskaart

Wat loopt er?

[Bekijk alle zaken \(7\)](#)

Aanvraag subsidie geluidsisolatie

17 december 2024 1 taak open

Wmo-melding

29 september 2024

Aanvraag afkoop canon Keukenhoflaan 133

1 augustus 2024

Melding openbare ruimte

1 augustus 2024

Wat heb ik gekregen?

[Bekijk alle producten \(0\)](#)

Parkeerbon
34-FJT-23

30 januari 2025 1 taak open

Parkeervergunning bewoners
34-FJT-23

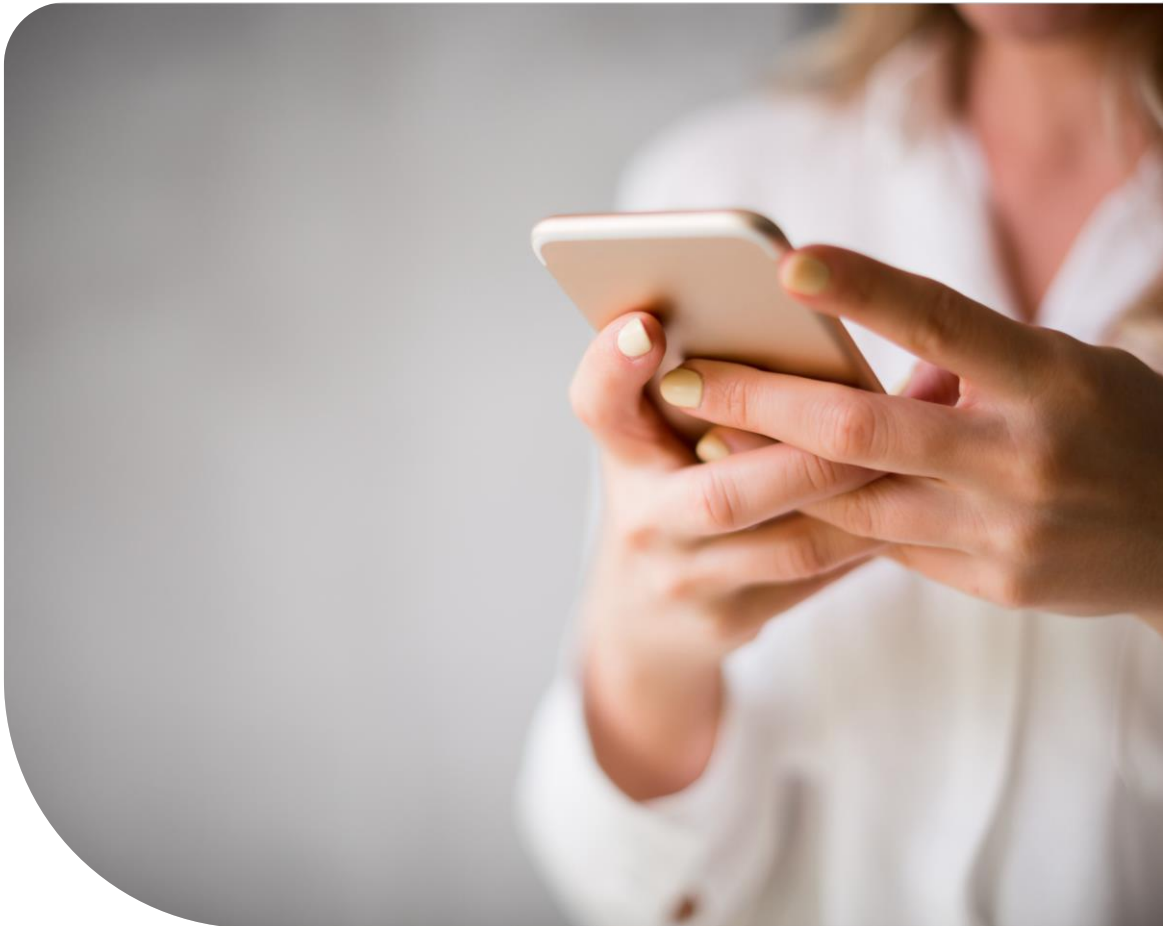
16 januari 2024

Verhuuronthefing
Miest 366

17 oktober 2021

Erfpachtcontract
Miest 366

28 september 2019



Hoe start ik



MijnZaken

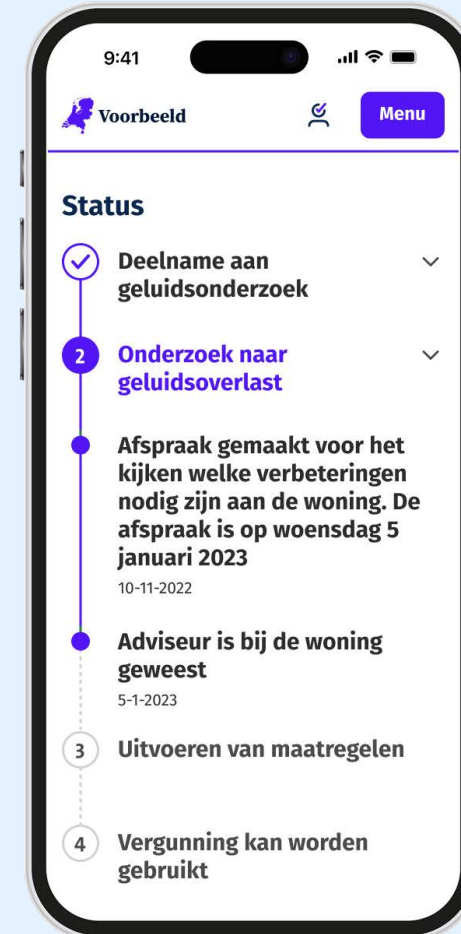
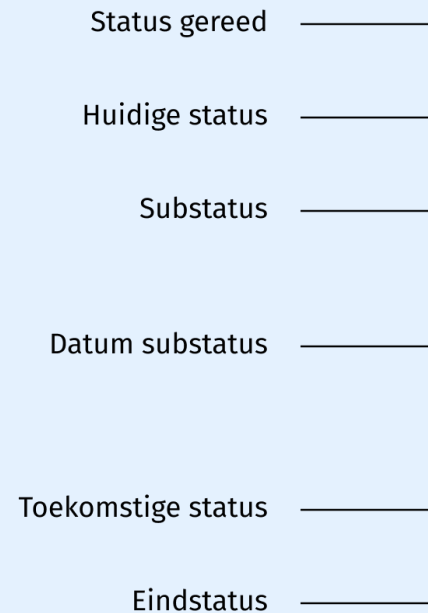
Track & trace voor overheidsdienstverlening.

Start Service: Waar staat mijn aanvraag? Nodig:

1. Zaakregistratie (bijv. OpenZaak)
2. Zaak- en/of processysteem
3. Systeem notificatie (bijv. OpenNotificatie)
4. Evt. MijnOmgeving (3 beschikbaar)

Groei binnen deze Service

- Andere Zaak- en/of processystemen koppelen aan de zaakregistratie
- Inkopen of aanbesteden met in de voorwaarden "ondersteun de MijnServices



Hoofdstatussen

Interface toont fases gebaseerd op ZGW zaaktypen, bijvoorbeeld geregistreerd geaccepteerd, in behandeling.



MijnProfiel

Uitbreiding op MijnZaken (ook andere Services), nodig:

1. Klant- en Contactmoment registraties (bijv. OpenKlant)
2. MijnOmgeving voor inzien en wijzigen

Hiermee kunnen persoonlijke informatie en voorkeuren worden beheerd, inclusief aanpassingen aan kanaalvoorkeuren.

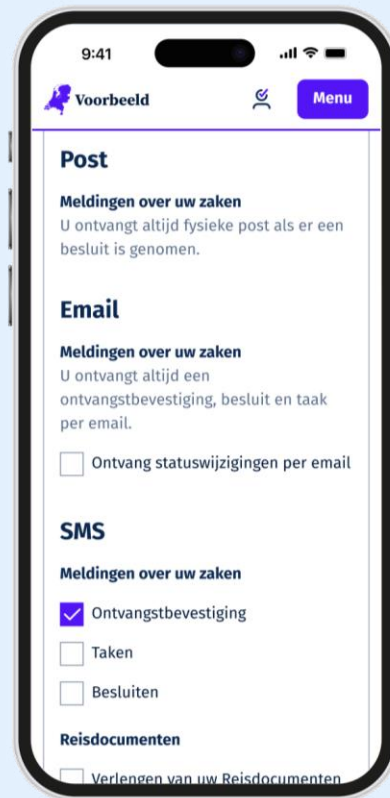
Noodzakelijk voor

- Notificatie service, die haalt uit de Profiel Service namelijk de contactgegevens op en de kanaal voorkeur (randvoorwaarde)

Groei binnen deze Service

- Samen met output management inrichten van voorkeurskanalen

- Kanaaltype —
- thema —
- niet-wijzigbare meldingen —
- wijzigbare meldingen —



Meldingen beheren



Notificatieservice (pakket outputmanagement)

Uitbreiding op MijnZaken (ook andere Services), Nodig:

1. Integratie met Klant en contactmomenten registratie
2. Outputmanagement Component (bijv. OMC/NotifyNL)

Pro-actief notificeren van inwoners (compliant met Wmebv)

Groei binnen deze Service

- Kan uitgebreid worden richting andere registraties dan de zaakregistratie, bijvoorbeeld de Taken, Berichten, Producten registratie

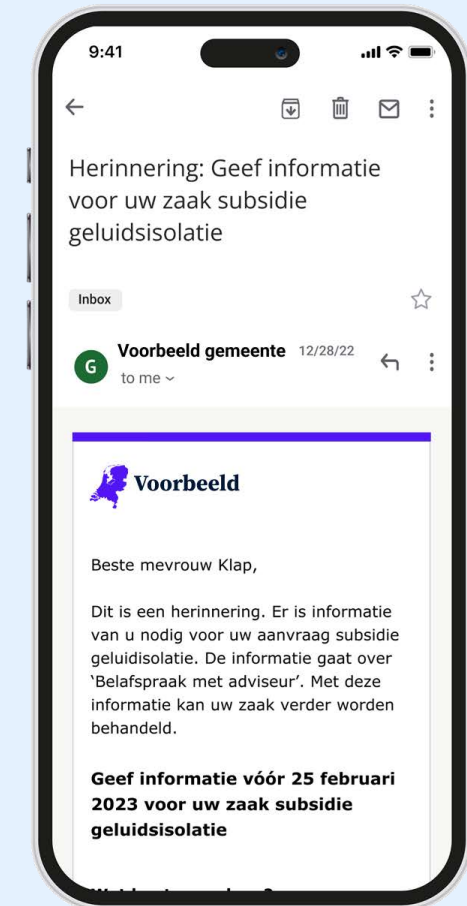
Onderwerp

Logo

Aanhef

Belangrijkste boodschap

Taak



Notificatie

MijnBerichten (pakket outputmanagement)

Uitbreiding op MijnZaken, nodig:

1. Registratie component voor Berichten
2. OMC/NotifyNL maakt automatisch Berichten aan en notificeert de klant
3. MijnOmgeving

Biedt de mogelijkheid om berichten te versturen aan inwoners en ondernemers.

Groei binnen deze Service

- Berichten pushen naar de Berichtenbox van MijnOverheid (project)

Statusbadge
Ongelezen bericht
Datum

Gelezen bericht



Berichten

Optioneel: MijnContactmomenten (pakket outputmanagement)

Uitbreiding op MijnZaken (ook andere Services),
Nodig:

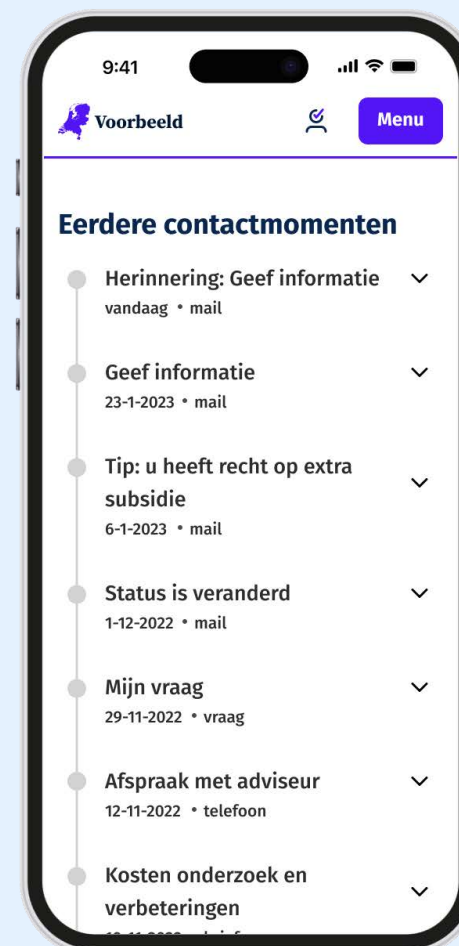
1. Klant- en Contactmoment registratie
2. OMC/NotifyNL vult automatisch
Contactmomenten

Biedt inzicht in de contactmomenten met de
gemeente

Groei binnen deze Service

- Aansluiten contacten van balie en telefonie.
- Starten van een contactmoment ("2-weg-verkeer")

Titel —●—
Datum en kanaal —●—



Contactmomenten

MijnTaken

Uitbreiding op MijnZaken, Nodig:

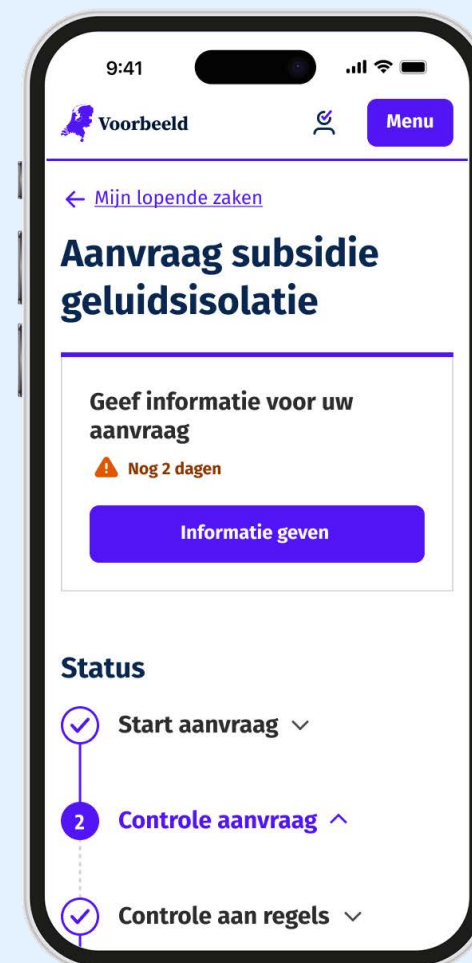
1. Taken register
2. Zaak- en/of processysteem die taken kan produceren
3. MijnOmgeving die taken kan tonen
4. Outputmanagement dat inwoners en ondernemers notificeert

Laat Acties zien die door een inwoner uitgevoerd **moeten** worden.

Groei binnen deze Service

- Start bij een zaak- of taaksysteem
- Per system vulling van de Taak registratie uitbreiden
- Herinneringsservice Outputmanagement in gebruik nemen

Titel —●—
Verlooptdatum —●—
Taak starten —●—



Taak

MijnProducten

Uitbreiding op MijnZaken, Nodig:

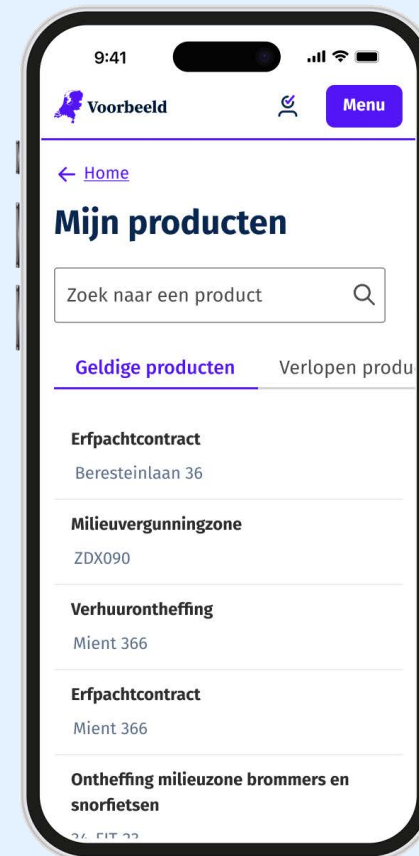
1. Producten register (bijv. OpenProduct)
2. Zaak- en/of processysteem die "producten" kan produceren
3. MijnOmgeving die taken kan tonen
4. Outputmanagement dat inwoners en ondernemers notificeert

Laat Producten zien die een inwoner of ondernemer heft ontvangen van de gemeente

Groei binnen deze Service

- Start bij een zaak- of taaksysteem
- Per system vulling van de Product registratie uitbreiden
- Notificatie service inrichten bij registraties van een product

- Zoekfunctie
- Geldige en verlopen producten tab
- Productnaam
- Extra uitleg bij product



Mijn producten

MijnActies

Uitbreiding op MijnZaken, Nodig:

1. Bedrijfsregel register, dat Acties kan genereren
2. Opstellen bedrijfsregels tbv Acties
3. MijnOmgeving die Acties kan tonen

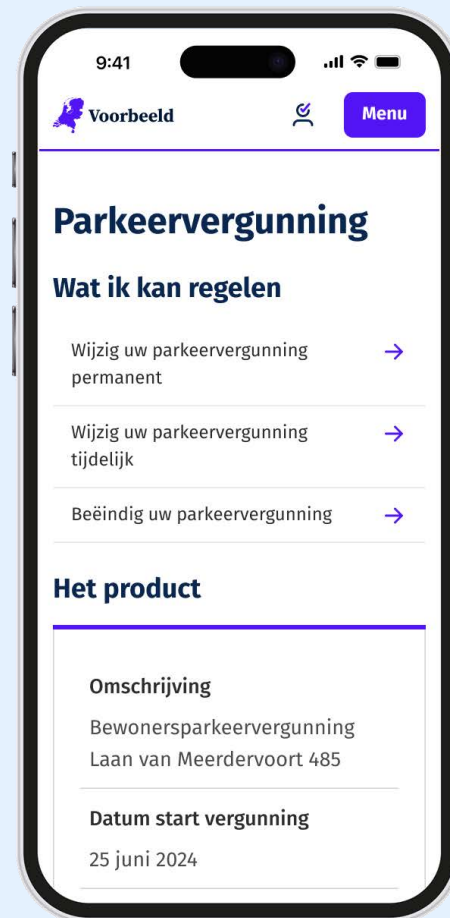
Laat Acties zien die nog door een inwoner uitgevoerd **kunnen** worden.

Groei binnen deze Service

- Start bij een domein
- Per domein Acties uitbreiden
- Notificeringsfunctie van Outputmanagement inrichten voor zwaarwegende Acties

Label product detail

Waarde product detail



Mijn Acties

Mijn Product

Ook aan de slag met Omnichannel en MijnServices?

- Starten bij MijnZaken
- Kritische massa helpen creëren, als overheid of als leverancier
- Helpen bij bestaande services beproeven en definitie en documentatie verbeteren
- Nieuwe partijen enthousiasmeren om mee te doen
- Nieuwe Services creëren en ontwerpen

