



MijnZaken

Inwoners, ondernemers en medewerkers
altijd op de hoogte

Event MijnZaken, track & trace voor overheidsdienstverlening
27 september 2022 – Utrecht

Even voorstellen...



Paul Jansen
Enterprise Architect
(VNG)



Vincent van Beek
Product Owner
(gemeente Den Haag)

Programma...

Paul Jansen (VNG)

*laat zien hoe inwoners, ondernemers en medewerkers met behulp van **MijnZaken** via verschillende kanalen geïnformeerd kunnen worden over het verloop van hun zaak. Daarbij wordt gebruikgemaakt van de **API-standaarden voor Zaakgericht werken en Klantinteracties**.*

Vincent van Beek (gemeente Den Haag)

*laat daarna in een ‘live’ demo zien hoe de gemeente Den Haag een ‘**digital first**’ **dienstverleningsplatform** heeft gerealiseerd. Dit platform brengt inwoners, ondernemers en ambtenaren direct met elkaar in contact en sluit aan bij de architectuur van MijnZaken.*

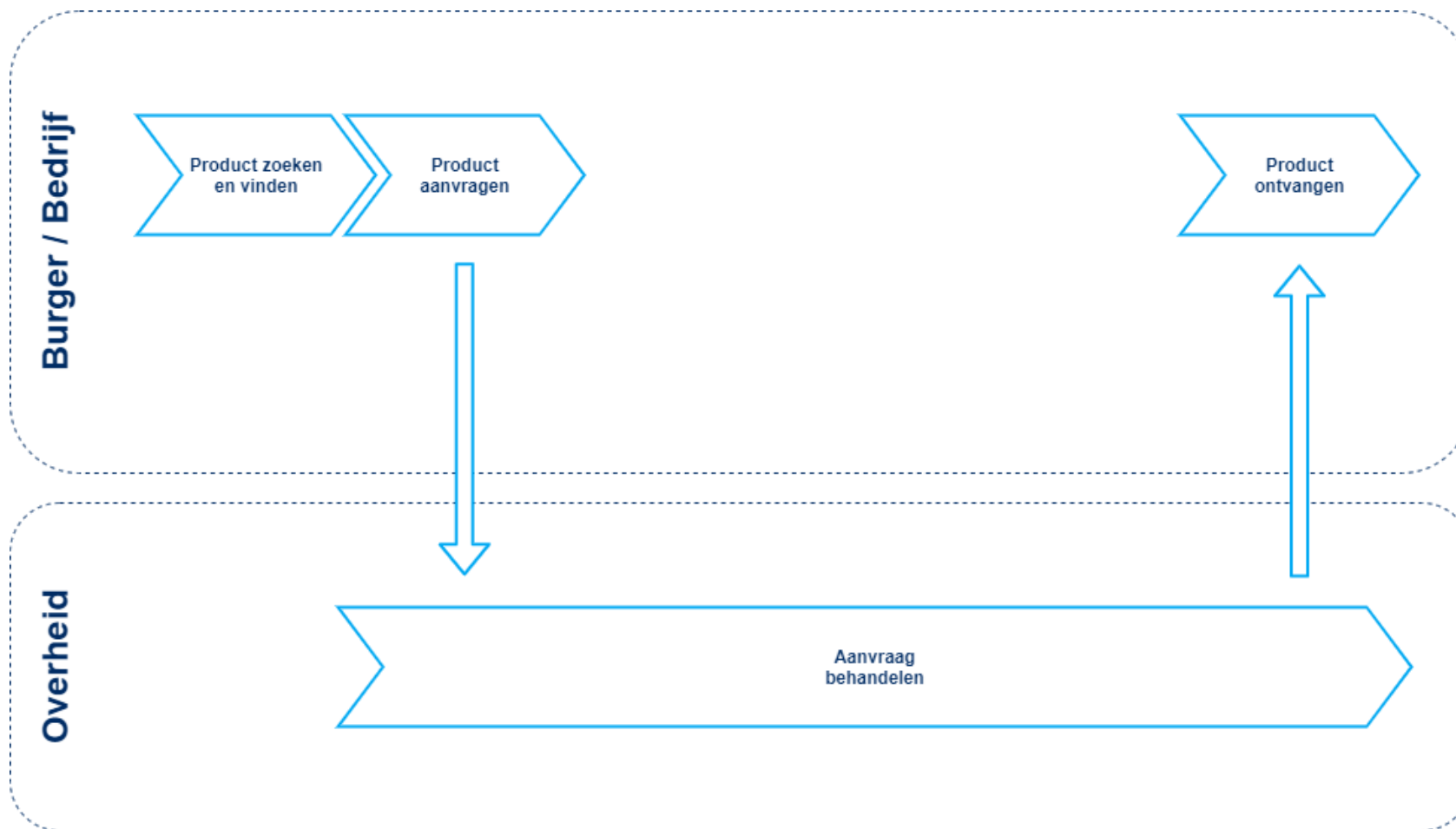
MijnZaken: geboren vanuit omnichannel



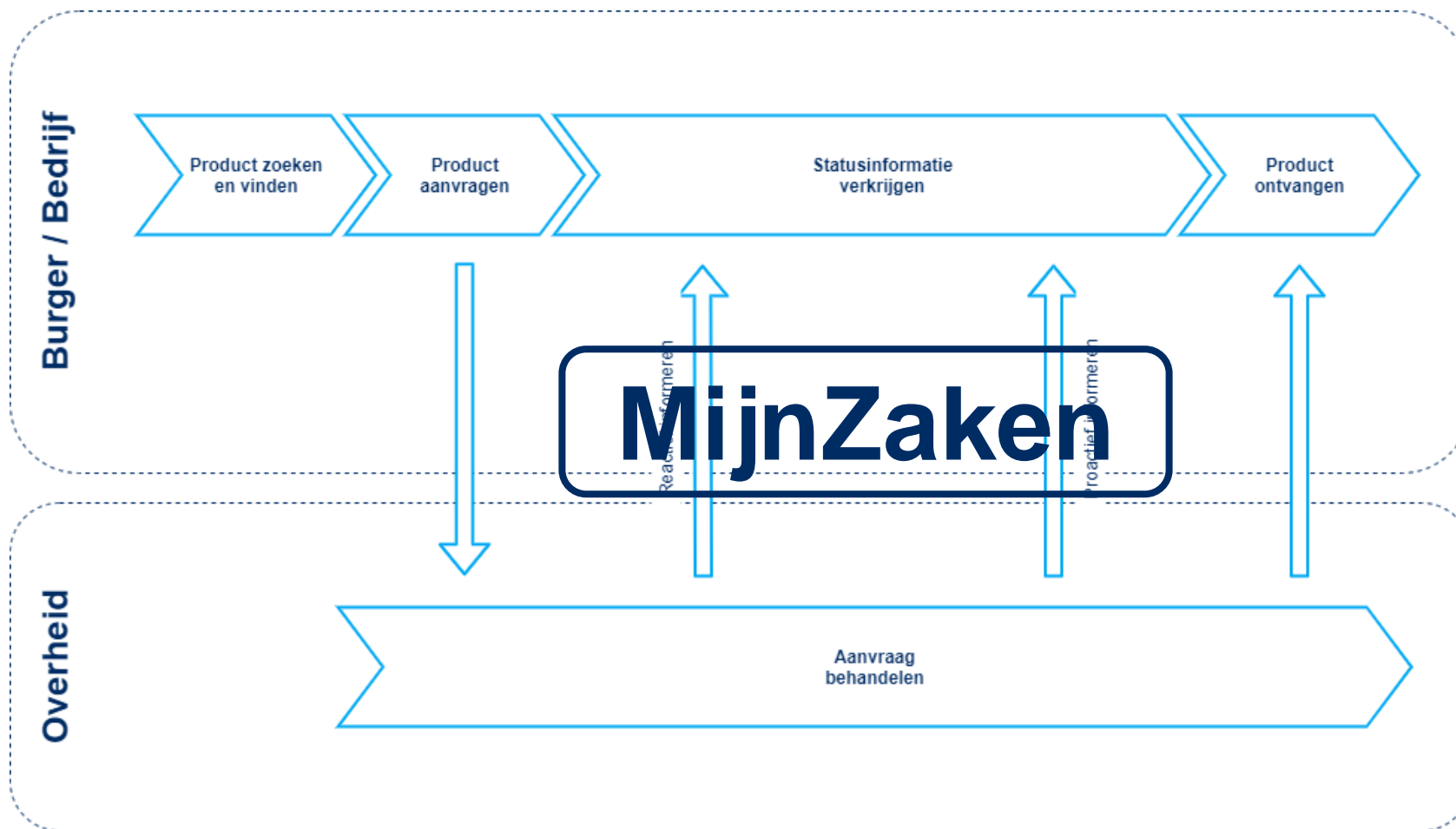
De belofte van de omnichannel-aanpak is een meer gestroomlijnd en geïntegreerd klantcontact waarin elke klant goed bediend wordt. Dit uit zich in de volgende opbrengsten voor overheden én gebruikers:

- Door snelle kanaalsturing komt *iedereen* soepel bij een passend kanaal uit, zodat inclusie versterkt wordt.
- Door tijdige signalering en proactieve dienstverlening kunnen onnodige klantcontacten verminderd worden.
- MijnZaken biedt een samengesteld overzicht van zaakgegevens voor zowel burgers en bedrijven als voor medewerkers.

Procesverloop aanvragen en leveren van producten



Procesverloop aanvragen en leveren van producten

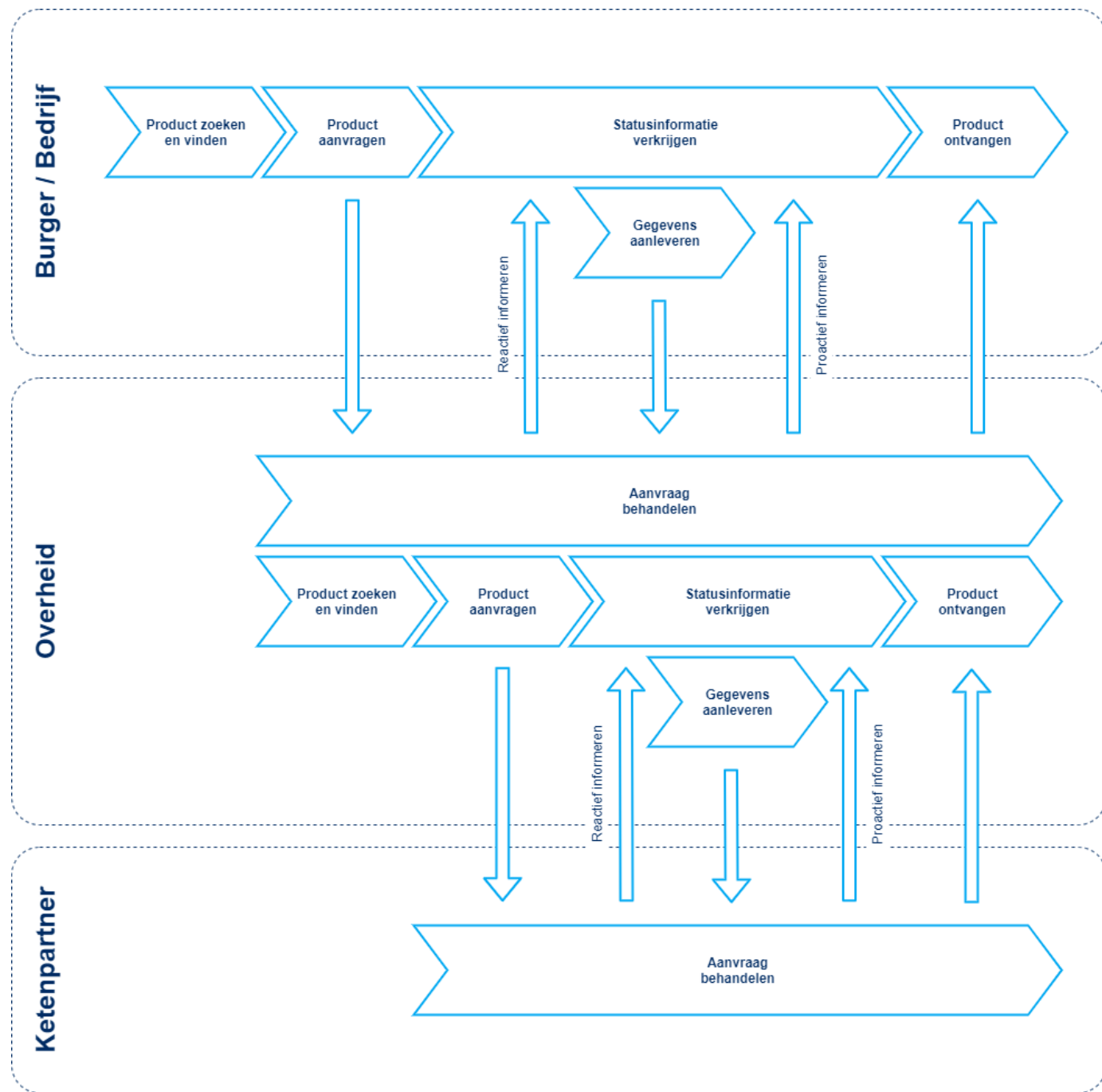


MijnZaken

“MijnZaken omvat die informatie over de levering van producten en diensten door de overheid die voor burgers en bedrijven belangrijk is. Deze informatie wordt door de overheid proactief en via een kanaal naar keuze aan burgers en bedrijven aangeboden.

MijnZaken werkt ketenbreed en uniform: burgers en bedrijven worden op eenduidige wijze geïnformeerd, ook als bij de levering van een product of dienst meerdere (overheids)organisaties betrokken zijn.”

Procesverloop aanvragen en leveren van producten bij ketenpartner



Common Ground

Dienstenafnemer



Interactie
component



Laag 5 - Interactie



Laag 4 - Proceslogica

Integratie



Integratie
component



Laag 3 - Integratie

Dienstenaanbieder



Register
component

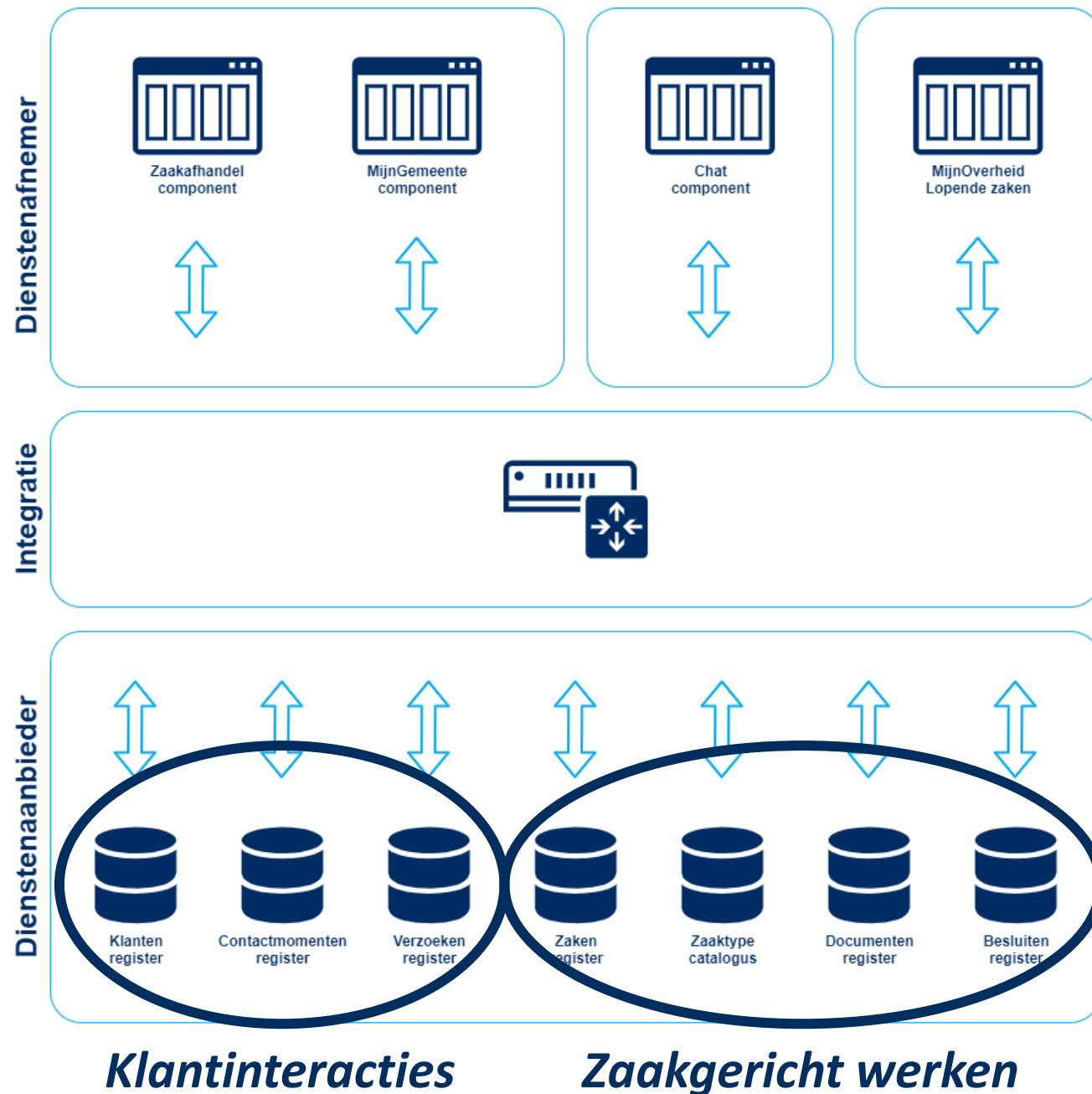


Laag 2 - Services

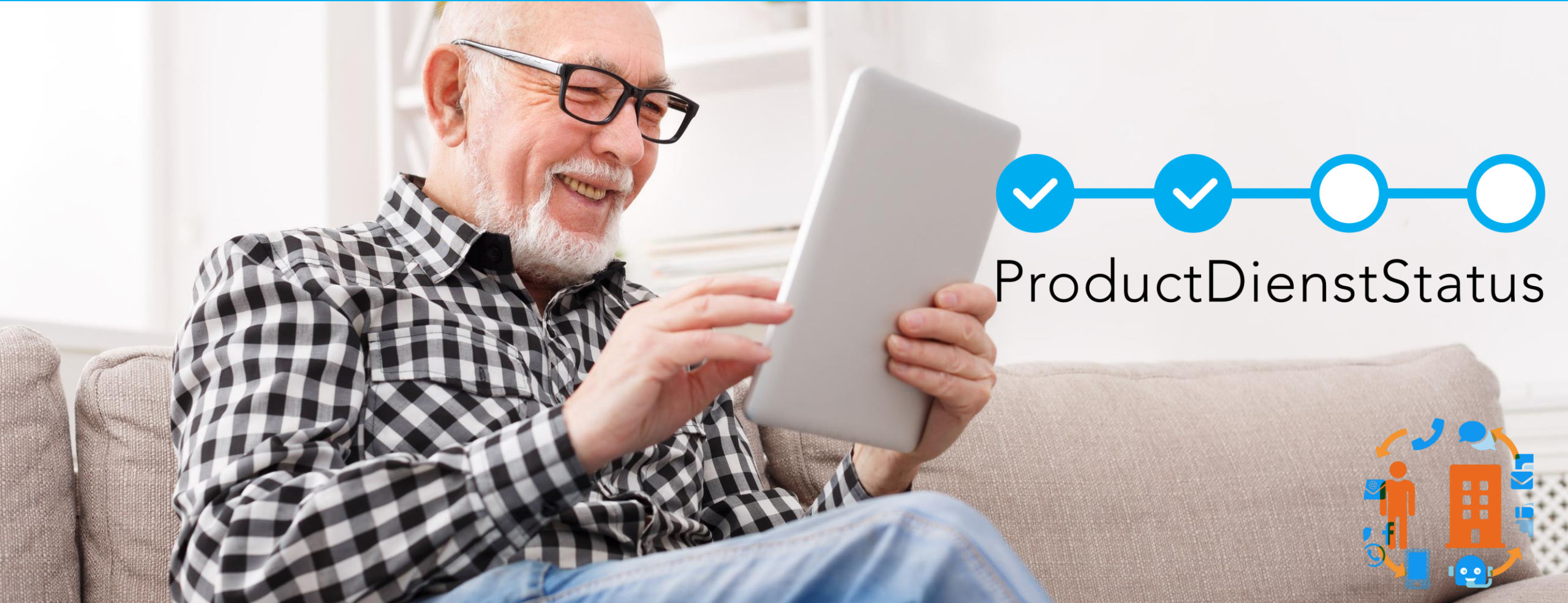


Laag 1 - Gegevens

API-standaarden voor Zaakgericht werken en Klantinteracties



Hackathon Product Dienst Status Demo's



User stories MijnZaken



Telefoon



Balie

***Ik wil MijnZaken opvragen
via een medewerker***



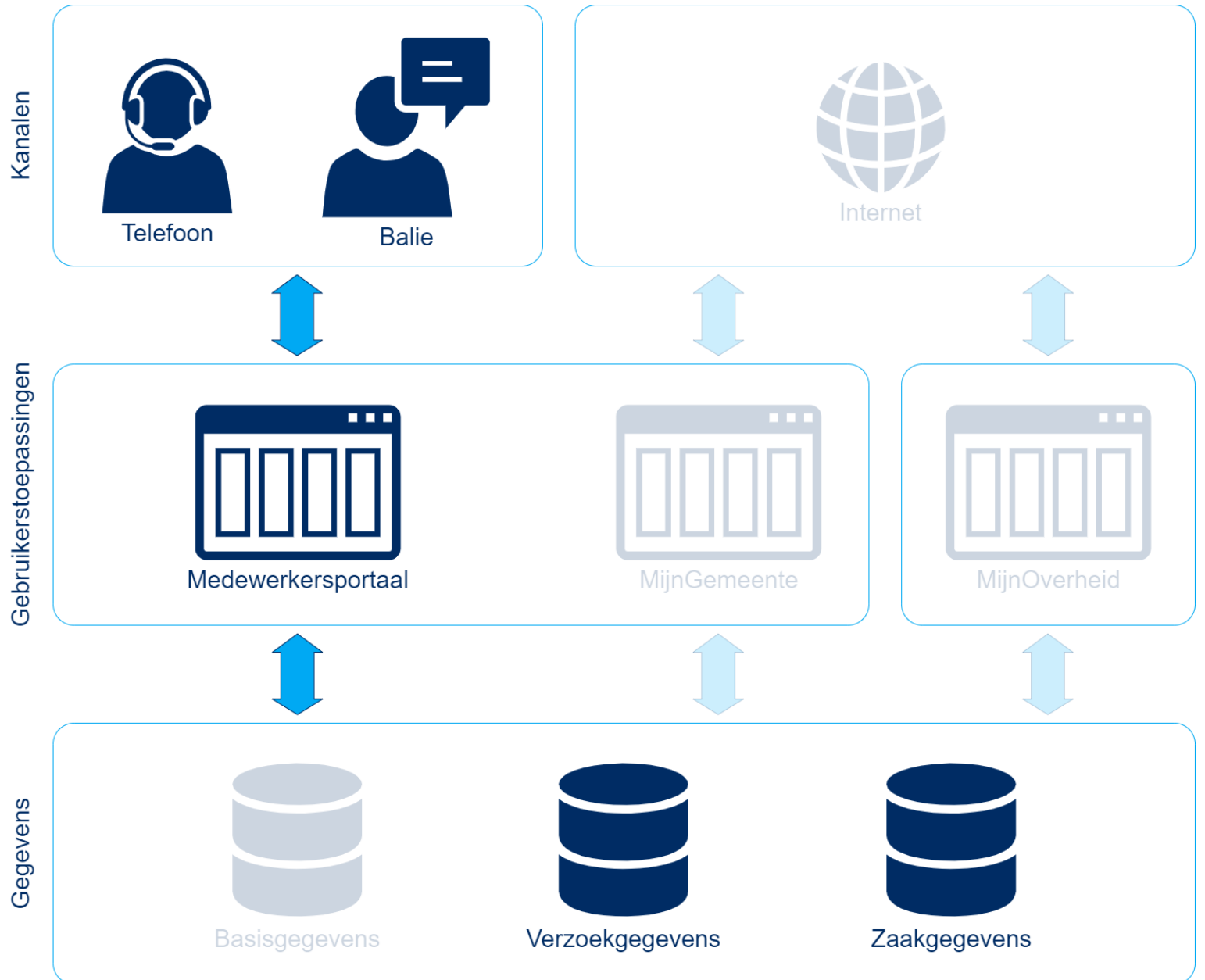
Internet

***Ik wil MijnZaken opvragen
via selfservice***



Medewerker

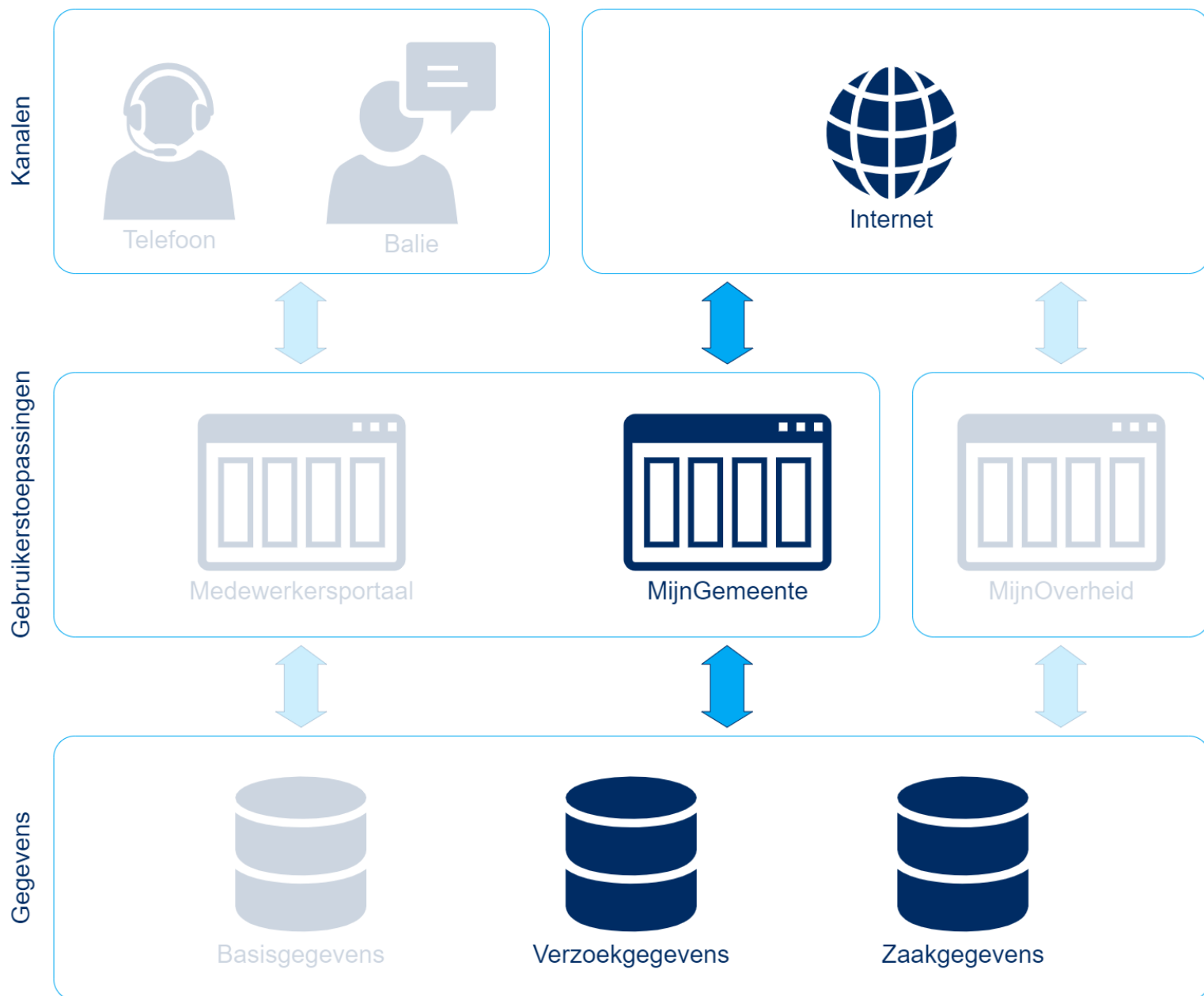
Casus: gemeente Tilburg





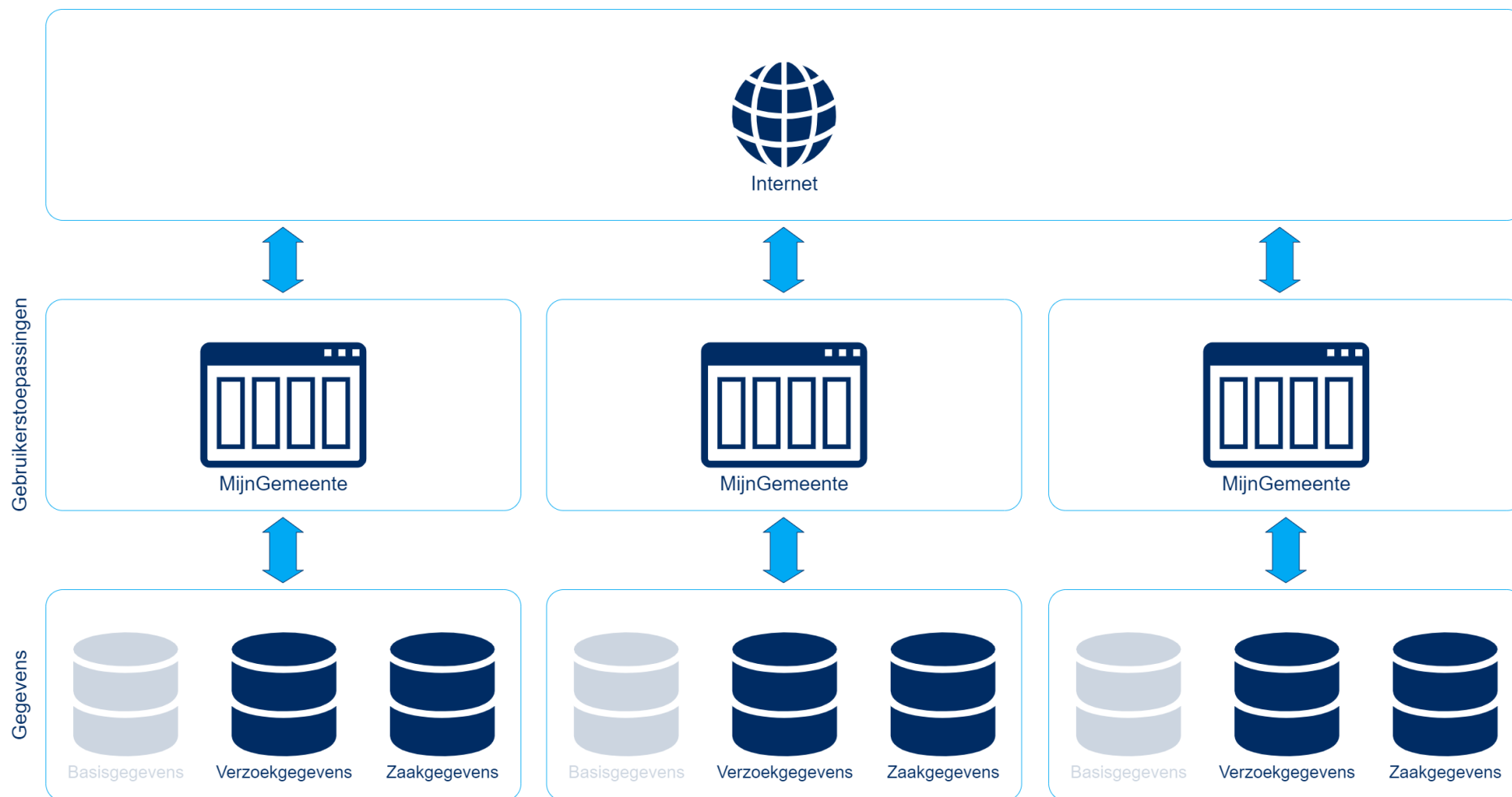
Selfservice

Casus:
gemeente Den Haag
gemeente Buren
OWO-gemeenten



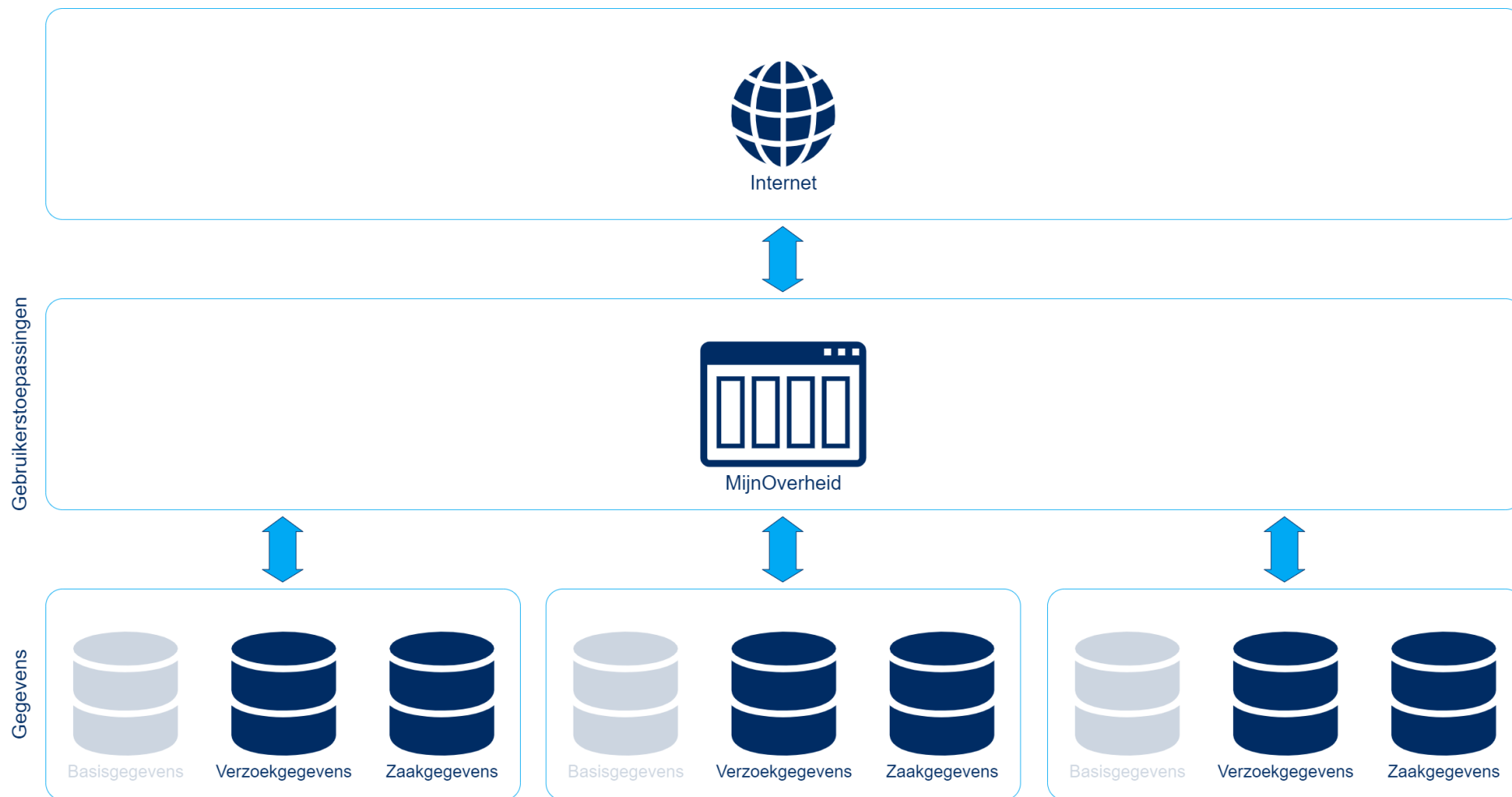
Selfservice

Casus:
Meerdere
gemeenten



Selfservice

Casus: MijnOverheid



Demo 'Digital first' dienstverleningsplatform

Dit platform brengt inwoners, ondernemers en ambtenaren direct met elkaar in contact en sluit aan bij de architectuur van MijnZaken.

Vincent van Beek – Product Owner – gemeente Den Haag

Dienstverleningsbelofte en visie



Haagse Dienstverlening: Persoonlijk, gemakkelijk & betrouwbaar

Principes voor Haagse Dienstverlening



1. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties ervaren de gemeentelijke dienstverlening als **toegankelijk en als één geheel**



2. Inwoners en ondernemers ervaren **één persoonlijke online toegang** tot de gemeentelijke dienstverlening



3. Dienstverlening en communicatie voor inwoners en ondernemers is **persoonlijk en begrijpelijk**



4. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties ervaren een **klantgerichte houding van medewerkers**

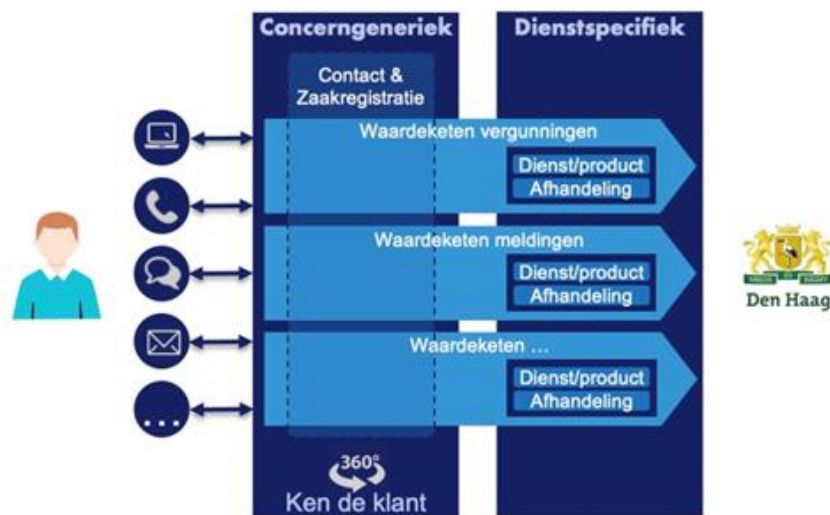


5. **Ervaringen** van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties staan continu centraal bij **het verbeteren van de dienstverlening**

Gemeentelijk besluit

Om tot een (kosten)efficiënte waardeketeninrichting te komen heeft het GMT in oktober 2020 drie keuzes bekrachtigd

(Kosten)efficiënte waardeketeninrichting



Vraagt om 3 keuzes

Gemeente-
breed

Kies vanuit kostenoptiek én om inwoner en product/dienst centraal te stellen in de communicatie en dienstverlening van GDH voor:

1. Eén oplossing voor het registreren van contacten met inwoner en ondernemer over alle kanalen;
2. Eén oplossing voor het registreren en beheren van de aanvraag van producten/diensten (de "zaak").

Dienst-
specifiek

Kies om de specifieke processen, producten en diensten van een Dienst te ondersteunen voor:

3. Dienstspectifieke procesondersteuning (de "zaakafhandeling")* die aansluit op de gemeentebrede contact- en zaakregistratie.

Platform aansluitpatronen



Patroon A:
Breng proces over naar
GZAC

Patroon B:
Sluit processysteem
aan op registratie

Voordelen:

- Geïntegreerd in Haagse infra
- Beoordeeld op security en privacy
- Volgens Common Ground standaarden en technieken
- Low code: te beheren door "citizen developers" (minder afhankelijkheid leverancier)
- Minder administratief werk
- Integratie met Online Dienstverlening obv ZGW standaarden

Nadelen:

- Proces toevoegen aan platform
- Functioneel beheer opleiden in nieuw systeem
- Nieuw systeem binnen de gemeente

Voordelen:

- Domeinspecifieke Processen reeds aanwezig in het systeem
- Domeinkennis vanuit de leverancier
- Proven technology voor specifiek functioneel domein
- Bekender domein voor inkoop, beheer, JZ

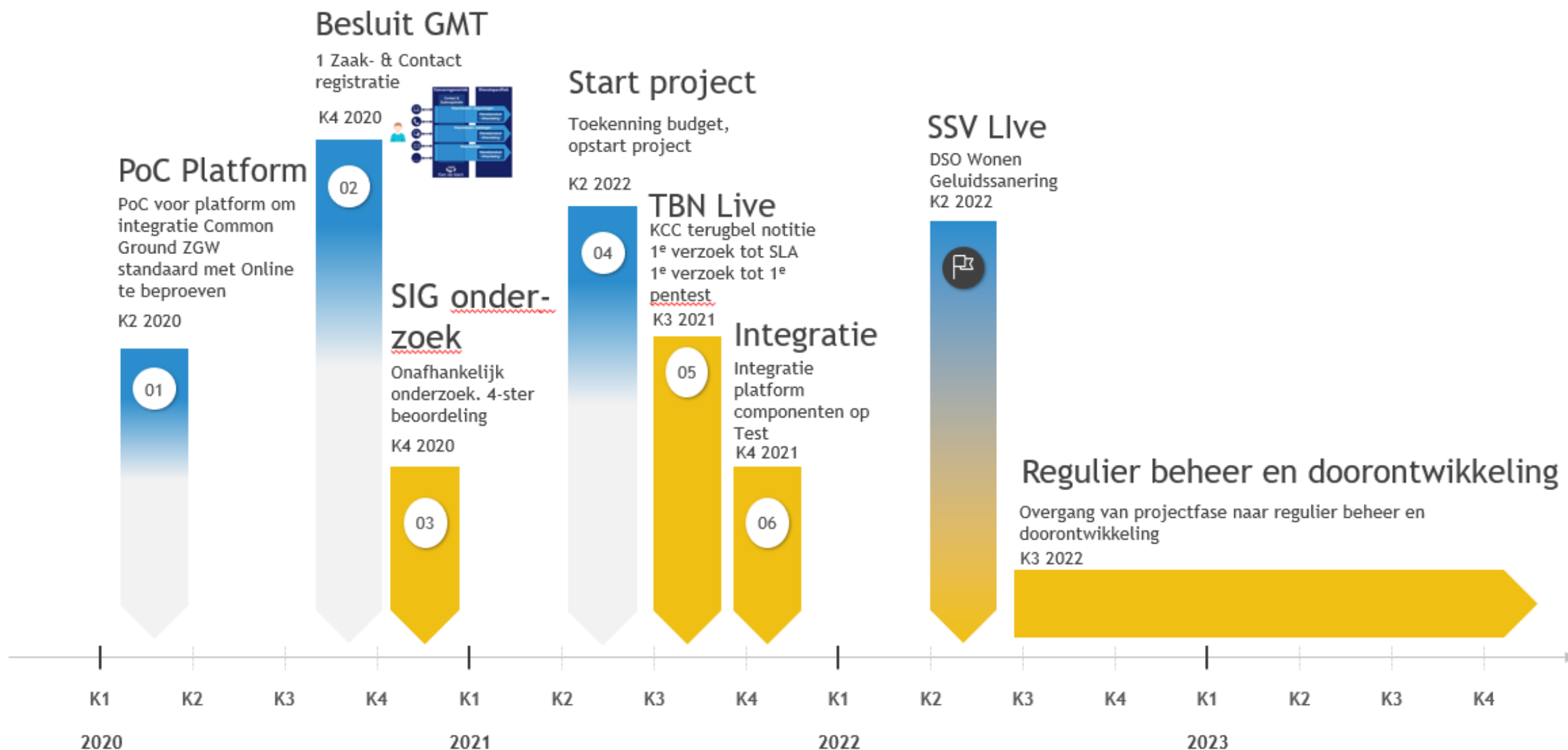
Nadelen:

- Nog integreren in Haagse infra
- Nog integreren met Online en ZGW standaarden
- Afhankelijkheid van de leverancier voor aanpassing aan processen of bedrijfsregels
- Closed source, geen uitwisseling mogelijk met andere gemeentes

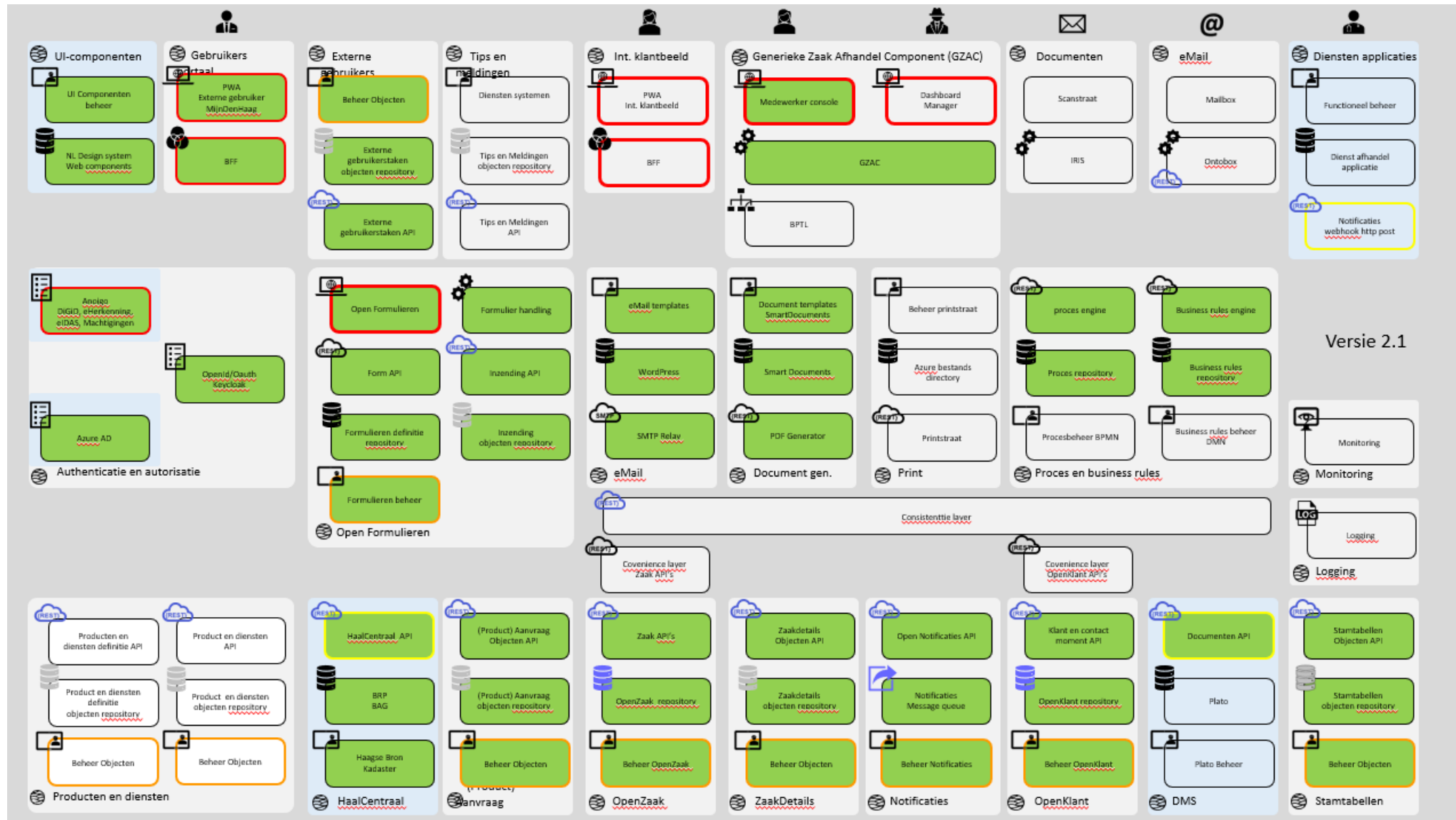
Beheer van ZGW Platform




Wat hebben we tot op heden gedaan voor het ZGW Platform



VNG ZGW Platform in totaal




MijnDen Haag

Welkom Urbain Achilles Anna Maria Zijda
Uitloggen
English

- Overzicht
- Mijn berichten
- Lopende zaken**
- Taken
- Thema's
- Formulieren
- Mijn account

Lopende zaken

Lopende zaken
Afgeronde zaken

Bezwaarschrift

25-8-2022 →

Bezwaarschrift


18-8-2022 →

Bezwaarschrift

15-8-2022 →

Bezwaarschrift

27-7-2022 →


Den Haag

Menu
Dossiers
Valtimo
+ Creëer Nieuw Dossier

- Menu
- Dashboard
- Dossiers**
- Aanvragen rijbewijs
- Generieke zaak
- Generiek proces
- PBAC proces a
- Terugbelnotitie
- Taken
- Analyse

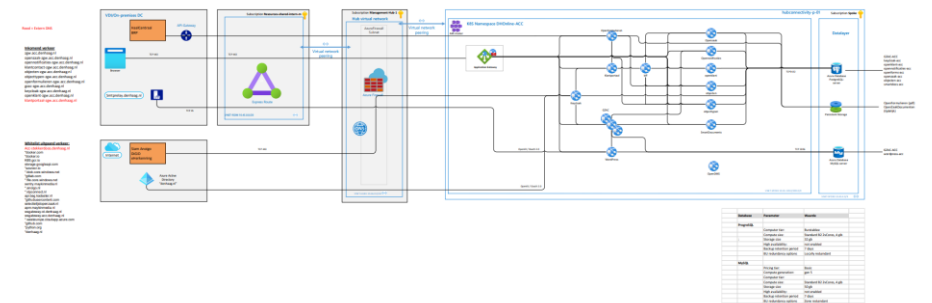
Generieke zaak 10

Referentienummer	Aangemaakt door	Aangemaakt op	Laatst gewijzigd op
116	janverbeek@denhaag.nl	26-08-2022, 09:22 AM	29-08-2022, 01:25 PM
115	anonymousUser	25-08-2022, 12:41 PM	-
114	anonymousUser	25-08-2022, 10:27 AM	-
113	anonymousUser	24-08-2022, 03:36 PM	25-08-2022, 10:56 AM
112	anonymousUser	24-08-2022, 03:36 PM	25-08-2022, 10:17 AM
111	anonymousUser	24-08-2022, 03:36 PM	25-08-2022, 10:23 AM
110	anonymousUser	24-08-2022, 03:34 PM	-
106	anonymousUser	24-08-2022, 03:34 PM	-
105	anonymousUser	24-08-2022, 03:29 PM	-
104	anonymousUser	24-08-2022, 03:29 PM	-

Pagina 1 van 11
10 van 103 resultaten zichtbaar

Toon 10 rijen

1 2 3 4 5 ... 11





Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



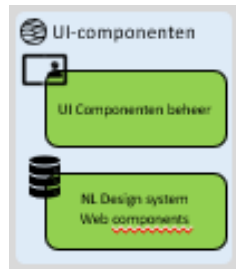
GEBRUIKER CENTRAAL
Voor een gebruiksvriendelijke overheid



ICTU



Scope ZGW Platform (1)

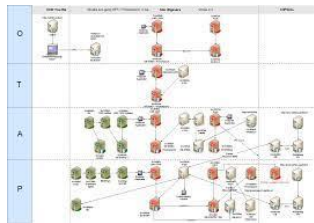


NL Design System:

Good practice patronen – door inwoners gevalideerde patronen

Documentatie over de patronen en de techniek

De daadwerkelijke technische componenten voor website, formulieren en portal

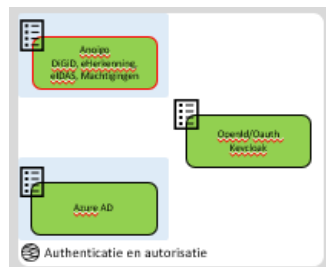


Integratie met de Haagse Infrastructuur

Wordpress OpenWebconcept

Verzameling van NLDS UI-componenten (eigen huisstijl inlezen)

Nodige beschikbare standaard functies



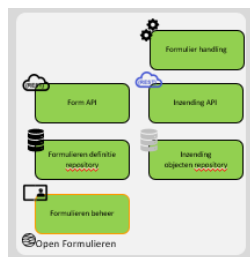
Inloggen (DigiD, eHerkenning, AD):

Landelijke implementatie voor aansluiten van DigiD, eH, maar ook Machtigen, Bewindvoering, enz

Standaardiseren op technische standaarden (OAUTH2.0, OpenID, SAML)

Rolgebaseerde autorisatie, je ziet niet meer dan je mag zien (PBAC)

Scope ZGW Platform (2)



OpenFormulieren:

Standaard manier om aanvragen te verwerken

Makkelijker maken voor de markt om aan te sluiten, omdat aanvragen standaard worden verwerkt

Verzameling van NLDS UI-componenten (eigen huisstijl inlezen)

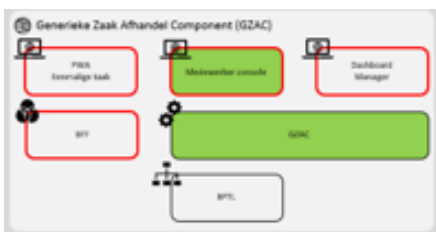


MijnOmgeving:

Omgeving waar inwoners en ondernemers inzien wat speelt

Beheren van aanvragen en producten

Verzameling van NLDS UI-componenten (eigen huisstijl inlezen)



Generiek processysteem:

Geïntegreerd processysteem met de online wereld van inwoners en ondernemers

Hoge mate van geautomatiseerde proces ondersteuning

Standaard interactie patronen van intern (ambtenaar) naar extern (inwoner/ondernemer)



Contactgegevens



Paul Jansen

paul.jansen@vng.nl

06 – 5363 9302



Vincent van Beek

vincent.vanbeek@denhaag.nl

06 – 1041 3371

Beheer van ZGW Platform

