



Onderzoek “Lopende Zaken”

Eugène Steijn en Eleonora Swart



Interactie



Eugène Steijn

*Epic Owner
Logius*



Eleonora Swart

*Senior Beleidsmedewerker
BZK-Digitale Overheid*



Interactie



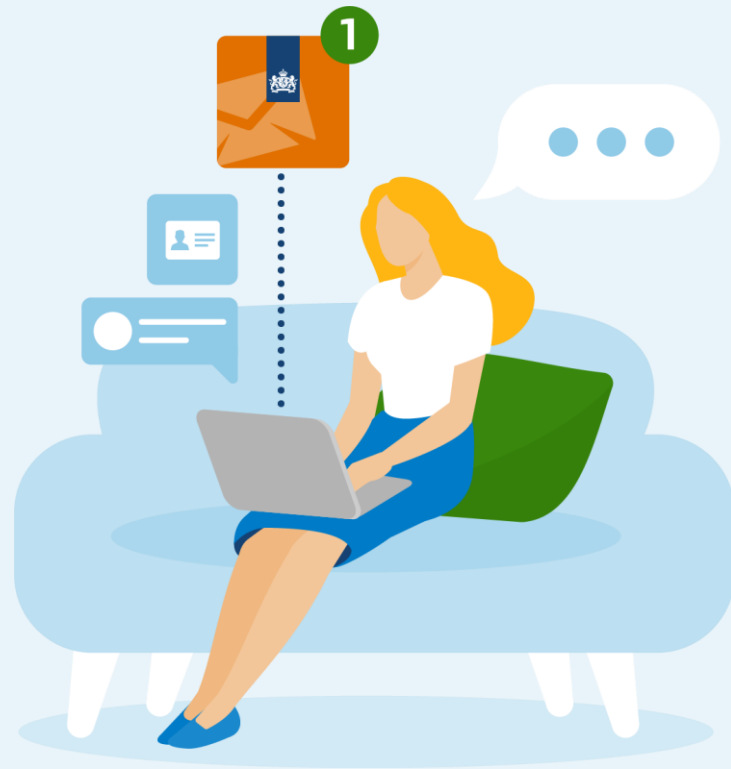
Vraag

Wie is bekend met de mogelijkheid om
MijnZaken te publiceren op MijnOverheid?





Aanleiding



- Geen tot weinig doorontwikkeling de afgelopen jaren
- Teleurstellende adoptiegraad
- Weinig inzicht of er behoefte is naar...



Opdracht

Geef een onderbouwd advies over toekomst van Lopende Zaken. De wenselijkheid van dergelijke functionaliteit binnen de propositie van MijnOverheid staat hierin voorop rekening houdend met de ontwikkelingen op de markt.

Stap 1 verkenning onder stakeholders:

- Burgers
- Afnemers
- Potentiele afnemers
- Partners (VNG, ICT-leveranciers)

Stap 2 marktverkenning onder andere met VNG



Functionaliteit

- Geeft de burger overzicht van actuele en afgeronde zaken
- Geeft de burger inzicht over de status per zaak
- Notificeert de burger bij status wijzing (aanmelding, tussentijds en bij afgerond)
- Doorgeleiding van burger naar "MijnDomein" (met behulp van Single Sign On)

MijnOverheid – Lopende Zaken

MijnOverheid

Laat uw e-mailadres controleren

Wij kunnen u pas mailen, nadat wij gecontroleerd hebben of het e-mailadres werkt en van u is. De controle doen wij door een persoonlijke code naar het opgeslagen e-mailadres te mailen.

Vul persoonlijke code in >

HOME > LOPENDE ZAKEN > ZAAK

Mijn Lopende zaken

Aanvraag paspoort

Uw aanvraag voor een paspoort in de gemeente Dordrecht.

Status: Ontvangen

Uw aanvraag voor een paspoort is ontvangen en in behandeling genomen.

| | | |
|-------------------|--------------------|---|
| Zaak | Aanvraag paspoort | i |
| Organisatie | Gemeente Dordrecht | i |
| Zaaknummer | 2864 | i |
| Laatste wijziging | 6 juli 2015 | i |
| Status | Ontvangen | i |
| Datum gereed | – | i |
| Datum gepland | 1 augustus 2015 | i |

Bovenstaande informatie is een samenvatting van het zaakdossier zoals dat bij de afzender ligt. Meer informatie vindt u op de website van de afzender.

[Lees verder bij Gemeente Dordrecht](#)

< Ga terug naar Lopende zaken

Veelgestelde vragen

- > Wat is Lopende zaken?
- > Van welke organisaties kan ik mijn Lopende zaken bekijken?
- > Ik heb een vraag over een lopende zaak.



Verbeterpunten

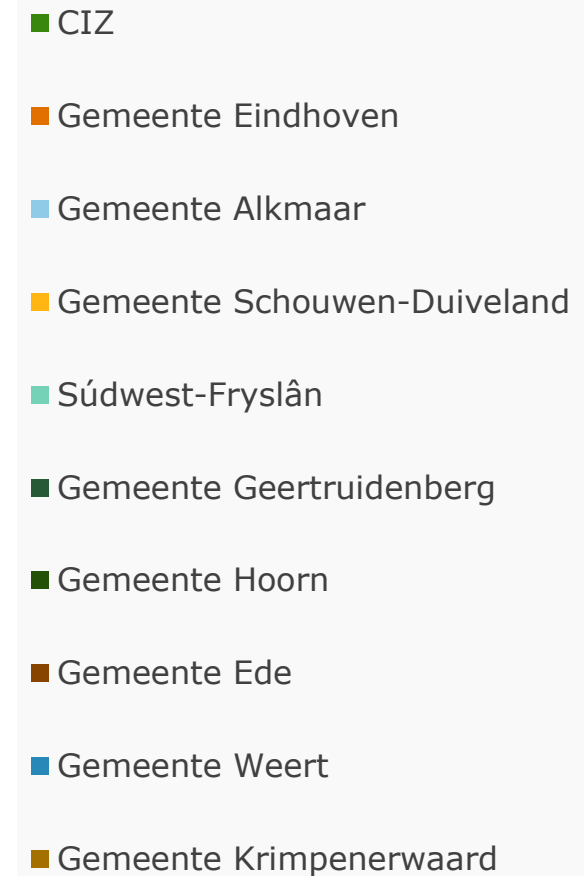
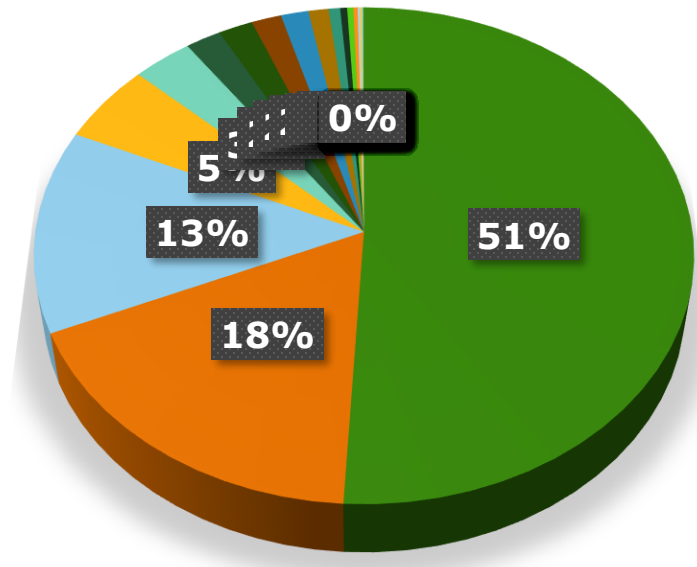
- Adoptiegraad bij overheden
- Verschillen in volwassenheid digitaal zaakgericht werken
- Bestuurlijke commitment & transparantie
- Technische belemmeringen / moeilijk aansluiten
- Geen integraal beeld van een zaak (met ketenpartners)



Verbeterpunt: Adoptiegraad bij aanbieders

Statistiek 2021

- 20 verzendende aanbieders
- 934.000 zaken
 - Gemiddeld 3 statusmeldingen per zaak
 - Gemiddeld 1 zaak per burger
- 4 miljoen pageviews





Verbeterpunt: Verschillen in volwassenheid digitaal zaakgericht werken

- Implementatie zaakgericht werken verschilt van geen, enkele tot alle producten & diensten
- Zaaksystemen zijn onvoldoende taak specifiek waardoor er meerdere procesapplicaties in gebruik zijn
- Zaakstatussen lenen zich niet altijd voor publicatie en of zijn niet gestandaardiseerd



Verbeterpunt: Bestuurlijke commitment en transparantie

- Prioritering is lastig
- Wel ambitie maar businesscase is (te) laat beschikbaar gekomen
- Weerstand bij bestuurders als proceseigenaren
- Onduidelijkheid in interactiestrategie / patronen tussen “mijndomeinen” en MijnOverheid



Verbeterpunt: Technische belemmeringen

- Koppelvlak gebaseerd op Stuff kent onvoldoende draagvlak en interpretatieverschillen
- EbMS / Digikoppeling
- Meerdere proces / taak / zaaksystemen in gebruik



Verbeterpunt: Geen integraal beeld van een zaak (met ketenpartners)

- Zaken worden per ketenpartij geregistreerd en onderling niet te relateren
- Burgers ervaren versnippering
- Statussen brengen niet (altijd) de juiste boodschap over
- Geen inzicht in proces verloop
- Er wordt geen verwachting uitgesproken wanneer er “geleverd” wordt
- Zaakstatuspagina wordt als niet intuïtief ervaren



Vraag

Wat denkt u dat de sterkte punten zijn van het publiceren van MijnZaken op MijnOverheid?





Sterke punten

- Overzicht en inzicht voor Burgers
- Eén ingangspunt / website voor burgers
- Minder contacten telefonisch en aan de balie



Is er behoefte?

JA, wij willen;

- Invulling geven aan de digitale verwachtingen van burgers
- Informatie positie burgers versterken
- Reduceren van veel voorkomende (status) vragen
- Voldoen aan wet & regelgeving



Vraag

Wie van u herkent zich in de behoefte en wenst ook aan te sluiten?





Onderzoek



Rapport



Verkenning met VNG



Besluitvorming



Bouw & Implementatie





Vragen?



Eugène Steijn

Epic Owner

Logius

eugene.steijn@logius.nl



Eleonora Swart

Senior Beleidsmedewerker

BZK-Digitale Overheid

eleonora.swart@minbzk.nl



Interactie