

Presentatie MijnZaken

Gaat MIJNzaken bijdragen aan meer impact op dienstverlening?

OWO gemeenten/Pink Roccade/SIMgroep

Samenwerkende OWO gemeenten

- Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland, gelegen in zuid Friesland.
- Samen bij elkaar ruim 80.00 inwoners.



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



MijnZaken binnen OWO

Aanleiding

- Gezamenlijk programma voor dienstverlening en de OWO-informatie visie, waarin innovatie een belangrijke plek heeft.
- Al een *MijnOmgeving* (SIM) met de wens dit verder te ontwikkelen.
- Concreet traject om ervaring op te doen met de Common Ground-manier van ontwikkelen.

Doel

- Optimaliseren van dienstverlening aan de inwoners en ondernemers en verminderen van administratieve lasten in backoffice .

Hoe?

- kanaal MijnOmgeving efficiënter benutten.
 - Duidelijke communicatie over voortgang verzoek leidt tot minder belasting backoffice en hogere inwonertevredenheid.



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland





Vijftien gemeenten Overheidsloket 2000

18 september 1996 00:00 | Redactie Computable

Topic ICT-branche



Binnen het programma Overheidsloket 2000 van Binnenlandse Zaken werken volgend jaar vijftien proef-gemeenten aan de verbetering van de lokale dienstverlening aan burgers en bedrijven.

Daarbij wordt moderne computertechniek ingezet voor de realisatie van één geïntegreerd loket voor gemeentelijke diensten. Ook diensten van de landelijke overheid of diensten van anderen gaan daar onder vallen.

Verder is het ministerie van Binnenlandse Zaken in 1997 betrokken bij proeven met elektronische burgerconsultatie. Dit is een vorm van participatie van burgers in de politieke besluitvorming, waar informatie- en communicatietechniek bij uitstek succesvol kan worden toegepast.

Volgend jaar moet de politieke discussie over de toegankelijkheid van overheidsinformatie tot resultaten leiden. Een nota hierover is in voorbereiding, zodat in 1997 spijkers met koppen kunnen worden geslagen. Een goede toegang tot overheidsinformatie is van wezenlijk belang, wil de burgerij greep krijgen op het democratische proces.

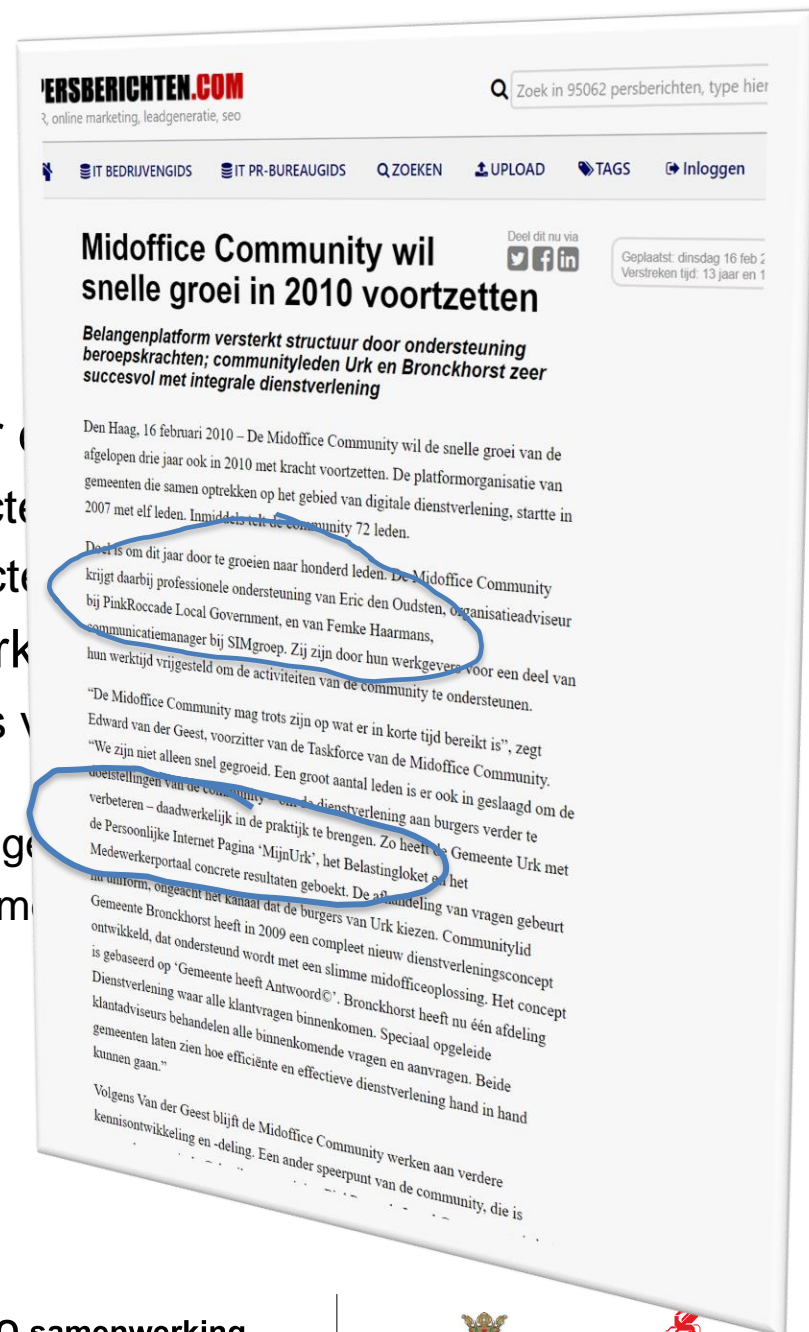
Wat vond u van dit artikel? ●●●●●

Dit artikel delen:



MijnOmgevingen

- Overheids Loket 2000
 - Eerste stappen van fysiek naar digitaal
 - Digitaal aanbieden van producten
 - Digitaal aanvragen van producten
 - Introductie van zaakgericht werken
 - Digitaal informeren over status van zaken
- Persoonlijke Internet Pagina
- Eerste SIM PIP geleverd aan gemeente
 - StUF zaken en Zaak-en documenten






 Overzicht

 **Mijn zaken**

 Mijn taken

 Mijn gegevens

 Mijn inkomen ▾

 Mijn belastingen ▾

HOME > **LOPENDE ZAKEN** > MIJN ZAAK

Zaak 20161004

Zaak details

Type	Aangifte geboorte
Omschrijving	Geen datums ingevuld
Toelichting	Dit is een toelichting

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.



Documenten bij deze zaak

 txt bestand.txt	22-04-2015
 xlsx bestand.xlsx	22-04-2015
 png bestand.png	22-04-2015
 jpg bestand.JPG	22-04-2015
 docx bestand.jpg	22-04-2015
 pdf bestand.jpg	22-04-2015
 testbestand	22-04-2015

Let op: wanneer een bestand aan uw zaak is toegevoegd kan dit niet ongedaan gemaakt worden.

 **Voeg document toe**

Mooi, maar maken we ook impact?



Selecteer periode

1-1-2020

21-9-2022

TODO: functionaliteit voor het bundelen van dagen in W/M

Type klant

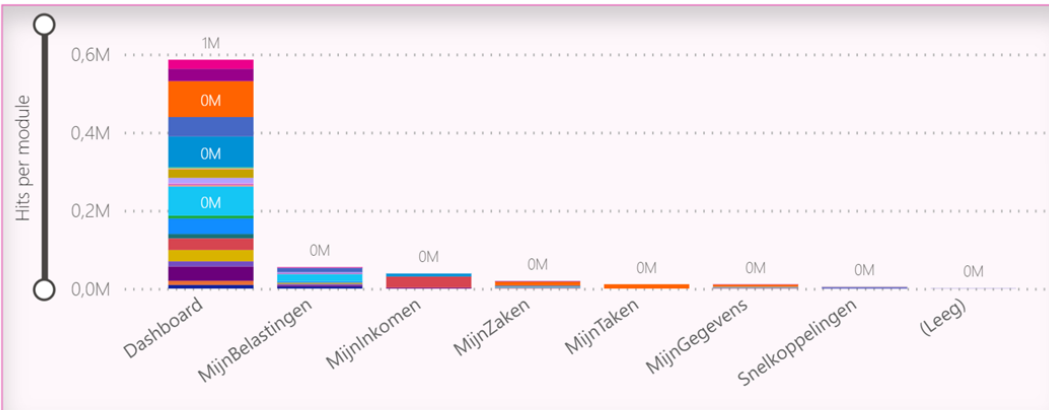
Gemeente

Klanten

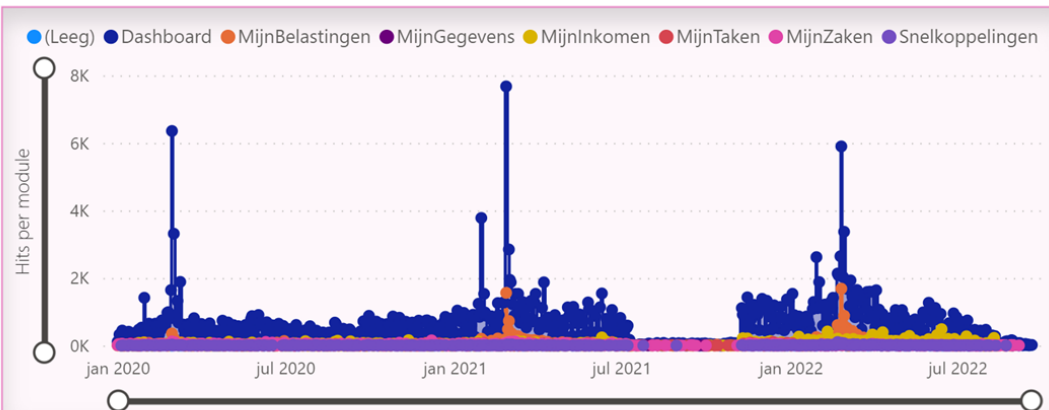
Alle

Modules

Alle



Module	Hits	%
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboard	585.923	80,65%
<input checked="" type="checkbox"/> MijnBelastingen	54.772	7,54%
<input checked="" type="checkbox"/> MijnInkomen	38.513	5,30%
<input checked="" type="checkbox"/> MijnZaken	19.081	2,63%
<input checked="" type="checkbox"/> MijnTaken	11.094	1,53%
<input checked="" type="checkbox"/> MijnGegevens	11.072	1,52%
<input checked="" type="checkbox"/> Snelkoppelingen	4.972	0,68%
<input checked="" type="checkbox"/> Totaal	726.532	100,00%



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Mooi, maar maken we ook impact?

- Gemeente met MijnOmgeving
 - Beperkte impact op dienstverlening en inwonertevredenheid
 - Beperkte impact op belasting backoffice
- Hoe komt dat?
 - Weten we nu echt waar inwoners op zitten te wachten?!
 - Weinig producten/diensten statussen ontsloten
 - Vaak geen onderdeel van klantreis
 - Onbekend maakt onbemind



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Visie op dienstverlening

‘in 2024 creëren we met **pro actieve dienstverlening** voor klanten en inwoners impact met een: **WIN-WIN-WIN**’



WIN-WIN-WIN

- WIN INWONER

- We helpen we onze klanten met **slimme omnichannel klantreizen** welke zorgen voor **optimale interactiviteit** voor hun inwoners

- WIN MEDEWERKER

- We **innoveren de gehele dienstverleningsketen** waarbij we zorgen dat processen **efficiënter en zo foutvrij mogelijk** verlopen

- WIN MAATSCHAPPIJ

- we zorgen dat gerealiseerde oplossingen **sneller kunnen worden opgeschaald en delen deze met andere gemeenten** zodat alle inwoners van Nederland hiervan kunnen profiteren.



Transitie

Van

Persoonlijke Internet Pagina

naar

Persoonlijk Interactie Portaal



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Persoonlijk Interactie Portaal



2021

Hoe helpt MijnZaken standaard hierbij?

- Verbreding
 - Zorgt voor ontsluiting van zaaksystemen (en taakspecifieke applicaties)
- Innovatie
 - Zorgt voor meer functionele mogelijkheden in de dienstverlening
- Keuze
 - Door deze standaard kunnen verschillende (taak specifieke) systemen onderdeel worden van de oplossing



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



PDS Hackathon



OWO-samenwerking

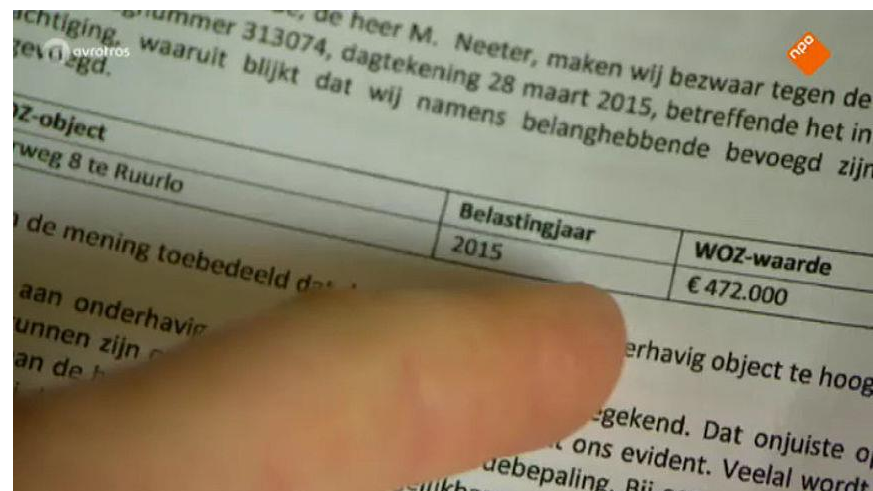
gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



SCOPE pilot OWO

Bezwaarschrift WOZ-waardering

- Gemeenten mogen zelfstandig belasting heffen op allerlei zaken. De bekendste zijn de WOZ-aanslag (voor huiseigenaren) en de parkeerboetes. De WOZ is van toepassing op alle gemeenten op grote schaal. Bezwaar maken is specifiek geregeld voor ieder proces, maar heeft zeker ook een algemeen karakter en eigenschappen wat meestal voorkomt bij veel producten en diensten, die gemeenten leveren



Huidige situatie

In **huidige productie** 'mijn omgeving' kunnen de OWO gemeenten al het volgende:

- Bezwaar WOZ indienen binnen de MIJNomgeving
- Automatische bevestiging aan inwoner
- Verwerking in zaaksysteem
- Status en details bezwaar inzichtelijk in MIJNomgeving

→ Allemaal op basis van StUF koppeling



OWO-samenwerking

Samen sterker!



Selecteer periode

1-1-2020

21-9-2022

TODO: functionaliteit voor het bundelen van dagen in W/M

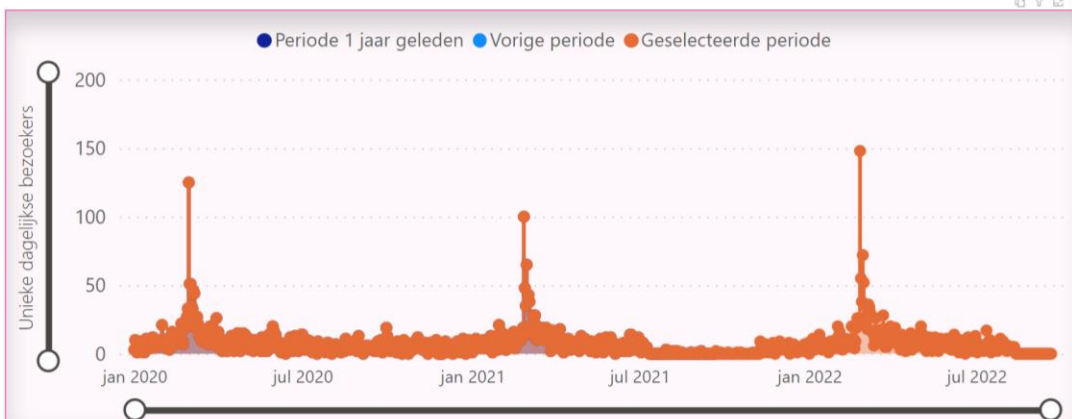
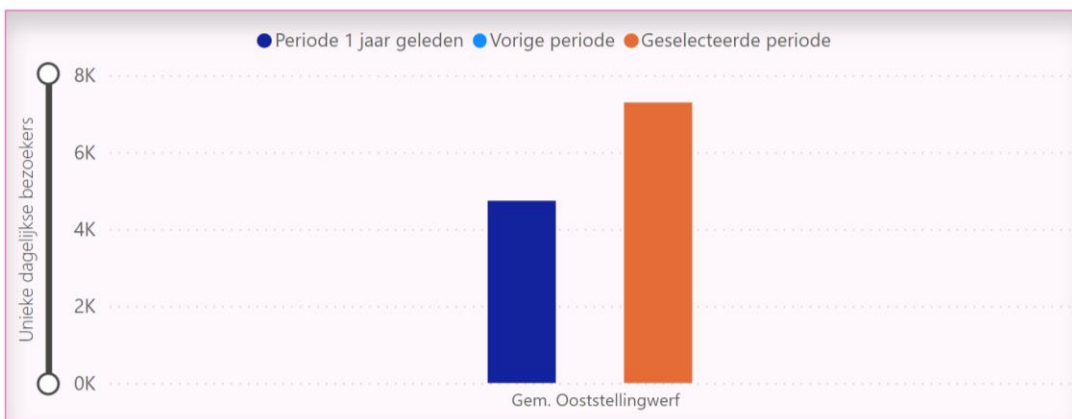
Type klant

Gemeente

Klanten

Gem. Ooststellingwerf

Module selectie niet beschikbaar in dit scherm



Klant	Geselecteerde periode	Vorige periode	Periode 1 jaar geleden
Gem. Ooststellingwerf	7294		4738
Totaal	7294		4738



Selecteer periode

1-1-2020

21-9-2022

TODO: functionaliteit voor het bundelen van dagen in W/M

Type klant

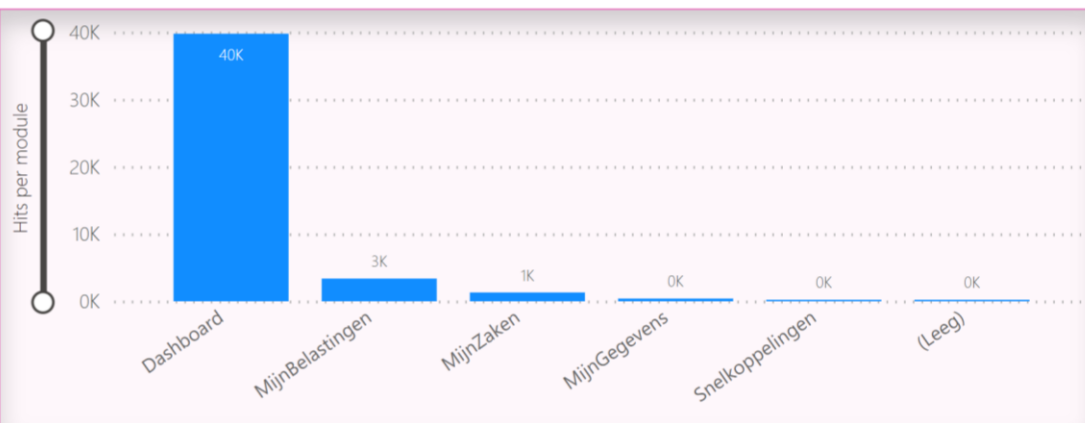
Gemeente

Klanten

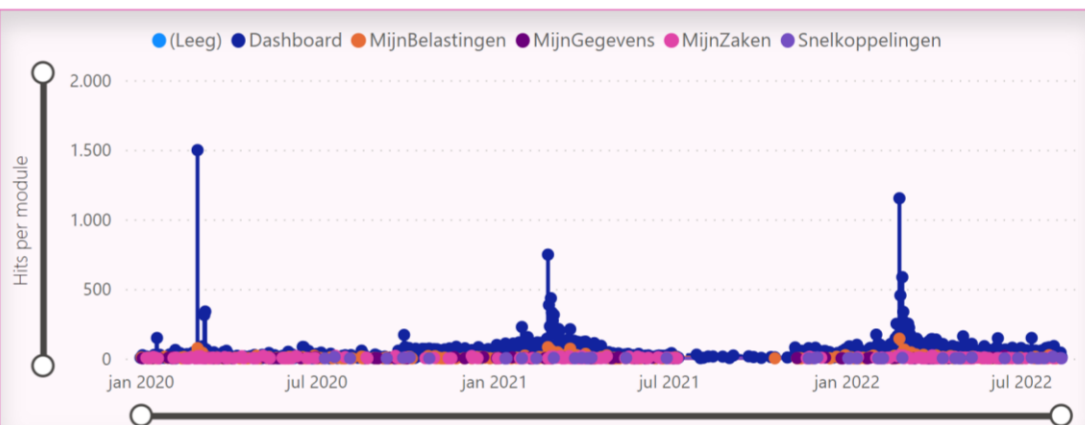
Gem. Ooststellingwerf

Modules

Alle



Module	Hits	%
Dashboard	39.786	88,35%
MijnBelastingen	3.375	7,49%
MijnZaken	1.309	2,91%
MijnGegevens	403	0,89%
Snelkoppelingen	147	0,33%
	12	0,03%
Totaal	45.032	100,00%



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Gewenste situatie

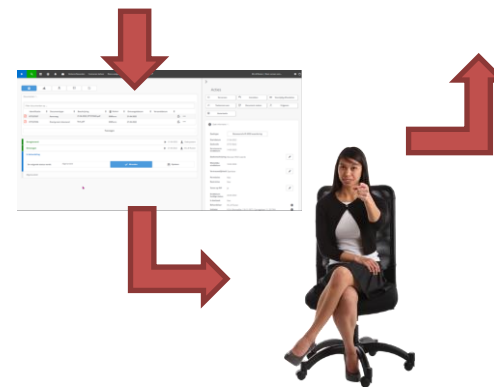
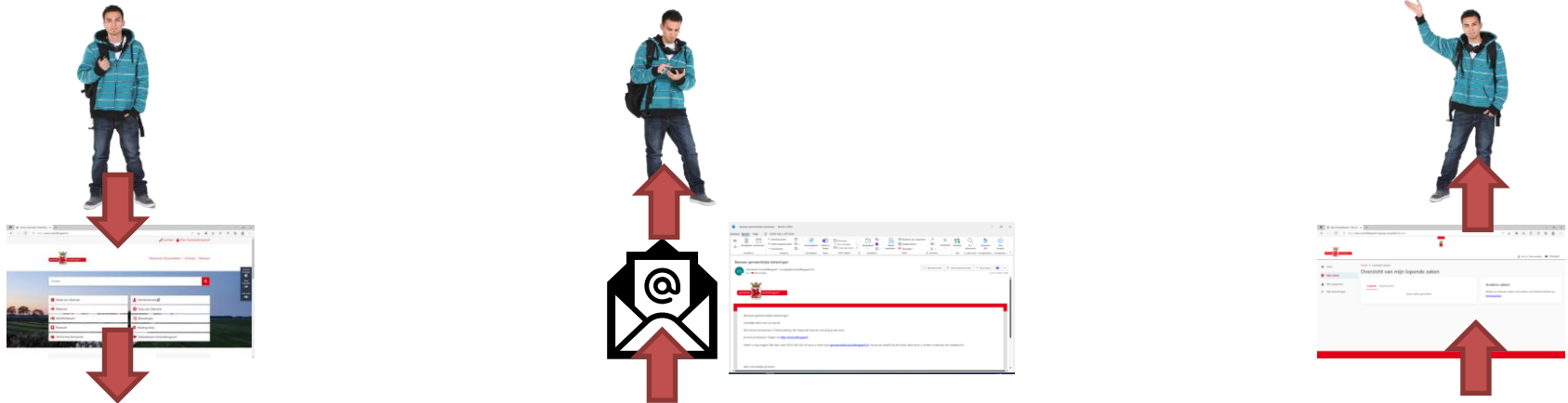
Alles conform **huidige productie** 'mijn omgeving' van de OWO gemeenten plus:

- Inzien en informeren over detailstatus (optioneel)
- Andere producten en diensten, bijvoorbeeld uit processystemen
- Dateren en visualiseren
- Reageren en afstemmen

→ Allemaal op basis van API koppeling



Proces Bezwaar WOZ



Wat hebben we gedaan in de hackathon

- Voorbereiding:
 - Uitwerken Service Blueprint / Klantreis



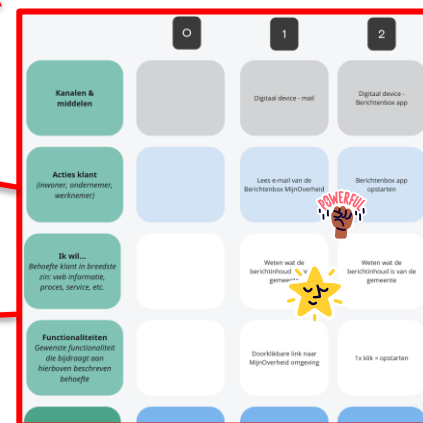
Enkele highlights:

- digitale hoorzitting via PiP
- Digitaal ondertekenen



Enkele meerwaarden:

- Zaakstatus zichtbaar
- Uitnodigen hoorzitting

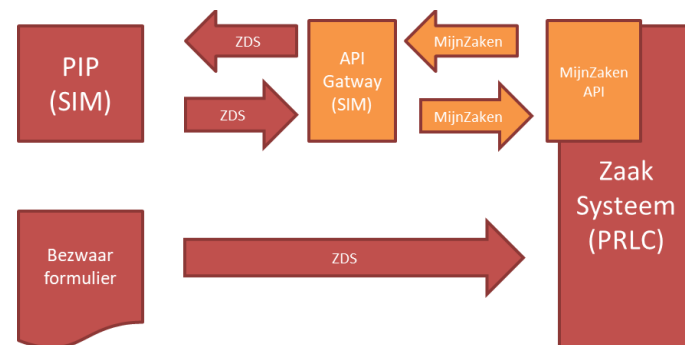


- Afstemmen met leveranciers Zaaksysteem (PINK) en MijnOmgeving / PIP (SIM)



Wat hebben we gedaan in de hackathon

- Hackathon / Pilot:
 - Toetsen werking van PDS op basis van het bezwaar proces van gemeente Ooststellingwerf op basis van nieuwe ZGW standaard
 - Bestaande koppeling (o.b.v. StUF-ZDMS) tussen mijn omgeving OWO gemeenten (PIP) en zaaksysteem vervangen door berichtgeving middels ZGW API
 - Zowel Pink Roccade als SIM hebben hiervoor aanpassingen gedaan in hun software
 - **Belangrijkste uitdaging** was de translatie van ZDS naar ZGW API



Resultaat: Hoe ziet het er nu uit?





Zoeken



Maak een afspraak

Rijbewijs

Identiteitskaart

Paspoort

Verhuizing doorgeven

Gemeenteraad

Hulp aan Oekraïne

Belastingen

Melding doen

Gebiedsteam Ooststellingwerf



Zoeken



Bewoners & bezoekers | Actueel | Bestuur

Inloggen op Mijn Ooststellingwerf

Je staat op het punt om in te loggen op Mijn Ooststellingwerf.





Steeds meer overheidszaken kun je regelen met je DigiD account. Bij ons kun je met jouw DigiD inloggen op Mijn Ooststellingwerf. Op deze persoonlijke pagina kun je nu:

- › Je gegevens inzien
- › De status van een aantal lopende zaken bekijken
- › Zaken regelen voor je belastingen
- › Zaken regelen voor je werk en inkomen
- › Documenten aanvragen
- › Verhuizing doorgeven

DigiD: Inloggen | Gebruikersnaam x +

← → ↺ https://preprod1.digid.nl/inloggen_ww 🔍 A ☆ iD 📷 ⚙️ | ☆ 🔒 👤 ⋮



 Inloggen bij
SIMgroep test - SAML

Vul hieronder uw gebruikersnaam en wachtwoord in


DigiD gebruikersnaam

Wachtwoord

☐ Onthoud mijn DigiD gebruikersnaam

[< Vorige](#) [Inloggen >](#)

[Wachtwoord vergeten?](#)
[Nog geen DigiD? Vraag uw DigiD aan](#)




Heeft u vragen of opmerkingen?

Mijn gemeente pagina


Mijn Ooststellingwerf - Mijn belastingen


← → ↺ https://mijn-ooststellingwerf.simgroep-acceptatie.nl/bezwaar


A ☆ ID 📷 ⚙️ | ☆ 🗂️ 👤 ...





gemeente ooststellingwerf




K.S.A. Bronwaßer  Uitloggen

 Start

 Mijn zaken

 Mijn gegevens


 **Mijn belastingen**

HOME > MIJN BELASTINGEN

Mijn belastingen


Bezwaar gemeentelijke belastingen

Het kan zijn dat je het niet eens bent met een belasting die je moet betalen. Je kunt dan bezwaar maken. Wil je bezwaar maken? Vul dan binnen zes weken na dagtekening van de aanslag het formulier 'Bezwaar gemeentelijke belastingen in.'

 [Ga naar Bezwaar gemeentelijke belastingen](#)

Bezwaar WOZ-waarde

Het kan zijn dat je het niet eens bent met de WOZ-waarde van jouw woning, bedrijfspand of perceel. Je kunt dan bezwaar maken. Wil je bezwaar maken? Vul dan binnen zes weken na dagtekening van de aanslag het formulier 'Bezwaar WOZ-waarde in.'

 [Ga naar Bezwaar WOZ-waarde](#)

Mijn gemeente pagina

Ooststellingwerf - Bezwaar WOZ x +

https://preproductie.ooststellingwerf.nl/form/bezwaar-woz-waarde/gegevens-woz-3

Hoog contrast

Uitloggen

gemeente ooststellingwerf

< [Formulier afsluiten](#) [Formulier opnieuw starten](#) [Opslaan](#)

Bezwaar WOZ-waarde

Voortgang 42%

Gegevens WOZ

Let op: velden met een * zijn verplicht

Dagtekening WOZ-beschikking *

Dag 22 Maand april Jaar 2022

Aanslagnummer * 202101

Straatnaam * Teststraat
U hebt nog 70 tekens over

Huisnummer * 13

Huisnummertoevoeging



Notificatie via mail

Bezwaar gemeentelijke belastingen



Gemeente Ooststellingwerf <noreply@ooststellingwerf.nl>

Aan ● Philip Engels

Beantwoorden Allen beantwoorden Doorsturen



di 19-4-2022 13:09



gemeente

ooststellingwerf

Bezwaar gemeentelijke belastingen

Hartelijk dank voor je reactie.

Wij nemen je bezwaar in behandeling. De uitspraak hiervan ontvang je per post.

Je kunt je bezwaar volgen via [Mijn Ooststellingwerf](#).

Heeft u nog vragen? Bel dan naar 0516 566 222 of stuur e-mail naar gemeente@ooststellingwerf.nl. Houd uw ZaakID bij de hand, deze kunt u vinden onderaan dit mailbericht.

Met vriendelijke groeten,

MijnGemeente pagina



K.S.A. Bronwaßer Uitloggen

Start

HOME > LOPENDE ZAKEN

Overzicht van mijn lopende zaken

Mijn zaken

Mijn taken

Mijn gegevens

Lopend Afgehandeld

Zaaknummer	Type	Omschrijving	Status
077215043	WOZ	Bezwaar WOZ-waarde	Ontvangen >

Rijen per pagina 10 1-1 van de 1 < >

Andere zaken

Bekijk uw lopende zaken met andere overheidsinstanties op [MijnOverheid](#)



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



MijnGemeente pagina



K.S.A. Bronwaßer Uitloggen

Start

Mijn zaken

Mijn taken

Mijn gegevens

HOME > LOPENDE ZAKEN > MIJN ZAAK

Zaak 077215043

Zaak details

Type	WOZ
Omschrijving	Bezwaar WOZ-waarde
Toelichting	Zaak is ontvangen
Begindatum	21 april 2022

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.

21 april 2022 11:15 **Ontvangen**
Zaak is ontvangen

Documenten bij deze zaak

bezwaar.pdf 12-04-2022

Let op: wanneer een bestand aan uw zaak is toegevoegd kan dit niet ongedaan gemaakt worden.


Voeg document toe



OWO-samenwerking
gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



MijnGemeente pagina (Nieuw)


gemeente
Weststellingwerf

M. Holtrop Uitsloggen

Overzicht

Mijn zaken

Mijn gegevens

Mijn belastingen

Inkomen en Schulden

Iets melden

Contact

HOME > LOPENDE ZAKEN > AFGEHANDELDE ZAKEN > MIJN ZAAK
Zaak 00000000605b-SIM
Zaak details

Type:	Bezwaarschrift WOZ-waardering
Omschrijving	Bezwaarschrift WOZ-waardering
Toelichting	Afgehandeld
Begindatum	17 juni 2020
Einddatum	22 juni 2020
Resultaat	Afgebroken

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.

22 juni 2020 09:17 Afgehandeld Afgehandeld

In behandeling In behandeling

17 juni 2020 14:38 Ontvangen Ontvangen

Registreren Registreren

Documenten bij deze zaak

FACEBOOK - website.jpg

Bericht_00000000605b-SIM.pdf

Let op: wanneer een bestand aan jouw zaak is toegevoegd kan dit niet ongedaan gemaakt worden.

Voeg document toe

Verloren/Gevonden Contracten beheer Risico analyse Meerder ZTP's **Meer**

Acties

Verversen

Intrekken

Voortijdig afhandelen

Toekennen aan

Document maken

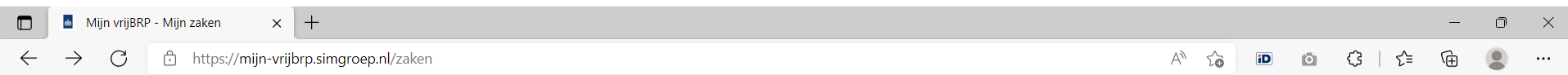
Vrijgeven


Autorisatie


Zaak informatie

Zaaktype	Bezwaarschrift WOZ-waardering	
Startdatum	21-04-2022	
Zaakcode	077215043	
Servicenorm einddatum	14-05-2025	
Zaakomschrijving	Bezwaar WOZ-waarde	
Wettelijke einddatum	18-02-2026	
Vertrouwelijkheid	Openbaar	
Permissies	Nee	
Restricties	Nee	
Tonen op PIP	Ja	
Einddatum huidige status	26-05-2022	
Is deelzaak	Nee	
Behandelaar	M.L.M Rutten	
Initiator	K.S.A. Bronwaßer / 19-11-1977 / Carnegieaan 11, 2517KH	

MijnGemeente pagina




K.S.A. Bronwaßer  Uitloggen

 Start

HOME > LOPENDE ZAKEN

Overzicht van mijn lopende zaken

 **Mijn zaken**

 Mijn taken

 Mijn gegevens

Lopend Afgehandeld

Zaaknummer	Type	Omschrijving	Status
077215043	WOZ	Bezwaar WOZ-waarde	In behandeling >

Rijen per pagina 10 ▼ 1-1 van de 1 < >

Andere zaken

Bekijk uw lopende zaken met andere overheidsinstanties op [MijnOverheid](#)



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



MijnGemeente pagina



K.S.A. Bronwaßer Uitloggen

Start

Mijn zaken

Mijn taken

Mijn gegevens

HOME > LOPENDE ZAKEN > MIJN ZAAK

Zaak 077215043

Zaak details

Type	WOZ
Omschrijving	Bezwaar WOZ-waarde
Toelichting	Zaak wordt behandeld
Begindatum	21 april 2022

Documenten bij deze zaak

bezwaar.pdf 12-04-2022

Let op: wanneer een bestand aan uw zaak is toegevoegd kan dit niet ongedaan gemaakt worden.

Voeg document toe

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.

21 april 2022 11:20 **In behandeling**
Zaak wordt behandeld

Ontvangen 21 april 2022



OWO-samenwerking
gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Potentie MIJNzaken voor OWO

Wat kunnen we straks meer dan we voorheen konden met ZDS

- Aanbod op de MijnZaken / PIP van de OWO gemeenten vergroten: Aansluiten van meer producten en diensten, via zaaksysteem en/of taakspecifieke applicaties
- Specifieker kunnen inspelen op behoefte vanuit de omgeving.
- Meer mogelijkheden aan de innovatie.



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Hoe pakken we dit op binnen OWO?

- Samen met onze leveranciers: ‘samen organiseren’
- Samen met inwoners: ‘wat is gewenst en met welke prioriteit’
- Meten is weten: ‘inrichten van goede meetinstrumenten in het kader van impact en verbeteringen’



OWO-samenwerking

gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland



Aanbevelingen



Hoe gaan we om met documenten:

- Wie bepaald: 'welke documenten stellen we beschikbaar bij een zaak?'
- Hoe leggen we dat vast in de bron (indicatie in zaaksysteem?)
- Hoe nemen we dit op in de MIJNzaken standaard

Wat wil de inwoner nog meer zien?

- Inzage geven in het hele proces en verwachte doorlooptijd (bij voorkeur datagedriven terugkoppeling)