



Startgids MijnZaken service

Versie februari 2023



Omnichannel



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Achtergrond en Aanleiding	6
1.1 Omnichannel aanpak	6
1.2 Voordelen van de MijnZaken service	8
1.3 Organisatie van de MijnZaken service	9
1.4 Vooruitblik	10
1.5 Onderzoek naar mens en organisatie	11
1.6 Aanbeveling voor leveranciers	11
2. Service Blueprint methode	13
2.1 Inleiding	13
2.2 Doelgroepen	13
2.3 Methode	13
2.4 Organisatie werksessies	16
2.5 Plan van Aanpak (voorbeeld)	17
2.6 Eindresultaat	18
3. Gebruikersinterface MijnZaken service	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Uitgangspunten en Kaders voor designcriteria	20
3.3 Contentonderdelen in de gebruikersinterface van de MijnZaken service	24
3.4 Gebruikersonderzoek	25
4. Indicatie van kosten en baten van de MijnZaken service	28
4.1 Inleiding	28
4.3 Startsituatie MijnZaken service	29
4.4 Kostensoorten	30
4.5 Key Performance Indicators	31
5. Leveranciersmanagement	34
5.1 Inleiding	34
5.2 Zaakgericht werken API's	34
5.3 Groepact Common Ground	34
5.4 Soorten softwareleveranciers	35
5.5 Afspraken van gemeenten met leveranciers	35
5.6 Afspraken van leveranciers met gemeenten	36
5.7 Ten slotte	36

6.	Architectuur	38
6.1.	Common Ground	38
6.2.	Referentiearchitectuur MijnZaken service	39
6.3.	Zaakgericht werken	40
6.4.	Doelarchitectuur	41
7	Privacy & Security	45
7.1.	Inleiding	45
7.2.	Basisvoorwaarden	45
7.3.	Stappenplan	45
7.4	Ten slotte	48
8.	Bijlagen	50
–	Bijlage 1 Tool kernbouwstenen Omnichannel en bijhorende hulpvragen voor de inrichten van MijnZaken service	50
–	Bijlage 2 Template Service Blueprint	52
–	Bijlage 3 Uitwerking Service Blueprints bij de vier pilotgemeenten	53
–	Bijlage 4 Demo Service Blueprints bij de vier pilotgemeenten	57
–	Bijlage 5 Prototypes interface van pilotgemeenten	73
–	Bijlage 6 Overzicht van belangrijke afspraken, richtlijnen en wetgeving voor het design van het interface	76
–	Bijlage 7 Uitwerking onderzoeksvragen KTO/MTO	78
–	Bijlage 8 Uitwerking van vragen voor het KTO/MTO: specifieke persoonskenmerken voor de enquête	84
–	Bijlage 9 Resultaten businesscase onderzoeken en KPI's bij de vier pilotgemeenten	85
–	Bijlage 10 Bronnenlijst	87
9	Colofon	89

Voorwoord

In de *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren* staat vermeld dat de digitale dienstverlening beter, gebruikersvriendelijker, begrijpelijker en transparanter moet. Om aan deze opgave bij te dragen, werken gemeenten aan toegankelijke, hoogwaardige en proactieve dienstverlening, zodat inwoners en ondernemers ervaren dat de publieke dienstverlening beter aansluit op hun behoeften en leefwereld.

Als onderdeel van het VNG-project *Omnichannel aanpak* zetten gemeenten in op het realiseren van een MijnZaken service. Dit is een gebruiksvriendelijke oplossing die inwoners, ondernemers en medewerkers op een transparante en eenvoudige manier inzicht geeft in de status van de aanvraag van een product of een dienst. Als klant van commerciële partijen (zoals PostNL en Bol.com) maken inwoners al gebruik van dit soort Track&Trace-toepassingen. Het doel van de MijnZaken service is het verbeteren van de klantinteractie (tevreden inwoners) en het voorkomen van onnodige contacten (minder kosten). Op basis van de MijnZaken service ontstaat zowel bij inwoners alsook bij medewerkers inzicht, overzicht en uitzicht. Hiermee wordt inzichtelijk hoe het ervoor staat met de behandeling van een aanvraag, welke vragen daarover zijn gesteld en op welke manier deze zijn beantwoord.

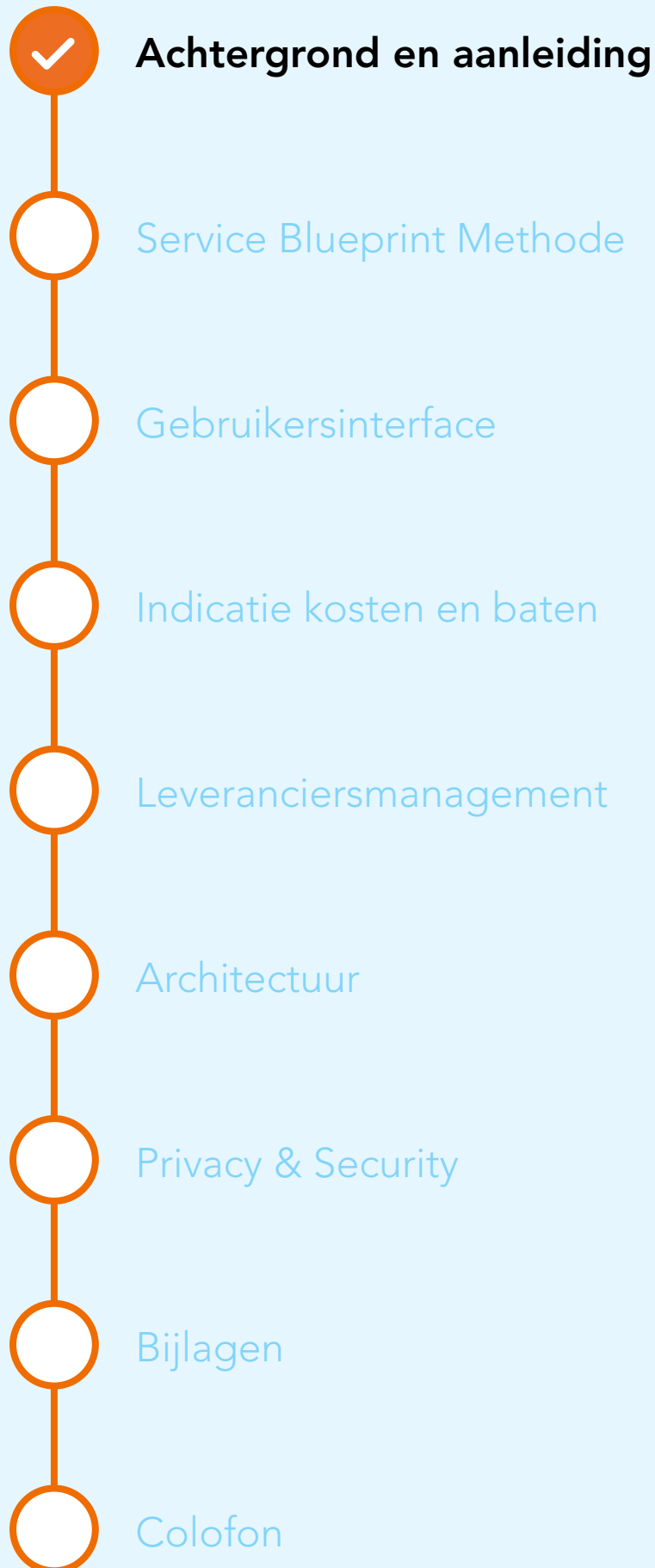
De MijnZaken service is in 2022 door een innovatiegroep van zes gemeenten tot stand gebracht onder coördinatie van VNG Realisatie. Elke gemeente heeft daarbij een eigen casus uitgewerkt. De gemeente Tilburg richtte zich op klachten. De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO-gemeenten) richtten zich op het bezwaar WOZ-aanslag. De gemeente Buren richtte zich op de individuele inkomsten toeslag. En de gemeente Den Haag richtte zich op de subsidie geluidsanering. We zijn deze gemeenten en hun leveranciers dankbaar voor hun pionierswerk, dat heeft geresulteerd in de eerste versie van de MijnZaken service.

Goed voorbeeld, doet goed volgen, luidt het spreekwoord. Daarom stellen wij met gepaste trots deze *Startgids MijnZaken service* beschikbaar aan alle publieke dienstverleners. Hierin is uitgelegd aan welke doelen de MijnZaken service bijdraagt en vind je het antwoord op de vraag waarmee je moet beginnen, hoe je de MijnZaken service kan ontwerpen, wat er komt kijken bij het testen en bouwen. En niet te vergeten hoe je de MijnZaken service in je organisatie implementeert. We hopen dat gemeenten op basis hiervan de dienstverlening verbeteren, zodat deze elke dag een beetje beter aansluit op de behoeften van inwoners en ondernemers.










Namens de stuurgroep Omnichannel,

Marjon van der Maat,

Lid van de Taskforce Samen Organiseren en afdelingshoofd dienstverlening in de gemeente Tilburg



A vertical table of contents is displayed on a light blue background. It consists of a vertical line of orange circles connected by a thin orange line. The top circle is filled with orange and contains a white checkmark. The other circles are empty. To the right of each circle is a text label. The labels are: 'Achtergrond en aanleiding' (bold black), 'Service Blueprint Methode' (light blue), 'Gebruikersinterface' (light blue), 'Indicatie kosten en baten' (light blue), 'Leveranciersmanagement' (light blue), 'Architectuur' (light blue), 'Privacy & Security' (light blue), 'Bijlagen' (light blue), and 'Colofon' (light blue).

	Achtergrond en aanleiding
	Service Blueprint Methode
	Gebruikersinterface
	Indicatie kosten en baten
	Leveranciersmanagement
	Architectuur
	Privacy & Security
	Bijlagen
	Colofon

1. Achtergrond en Aanleiding

Gemeenten ervaren veel herhaalverkeer door vragen van inwoners over de voortgang van een aanvraag voor een product of dienst. Deze contacten ontstaan doordat inwoners niet in één keer goed worden geholpen, of door het ontbreken van duidelijke statusinformatie via een van de dienstverleningskanalen. Dat komt onder meer doordat persoons- en aanvraaggegevens worden bijgehouden in verschillende systemen die niet met elkaar zijn verbonden. Daardoor beschikt de inwoner thuis via internet, maar ook de medewerker aan de balie of telefoon doorgaans niet over de juiste of volledige informatie over een aanvraag. Dit leidt tot extra zoekwerk, waardoor de inwoner langer moet wachten dan gewenst en het proces langer duurt en daarmee kostbaarder wordt dan noodzakelijk.

1.1 Omnichannel aanpak

Omnichannel is een kanaalstrategie waarbij ingezet wordt op inclusieve naadloze klantinteractie. Bij de omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar op het samenspel van verschillende kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, wordt een integraal klantbeeld gerealiseerd. Daardoor wordt de kwaliteit van dienstverlening verbeterd en inclusie bevorderd. Het betekent dat inwoners en ondernemers een antwoord krijgen dat binnen de gemeente is afgestemd. Voor kennisdeling en praktijkvoorbeelden omnichannel aanpak zie [Community Omnichannel](#)

Met de MijnZaken service geven we invulling aan de omnichannel aanpak, die wordt ondersteund met acht bouwstenen die in **bijlage 1** nader zijn toegelicht. In deze Startgids treft u een handreiking aan over de MijnZaken service.



Figuur: De 8 kernbouwstenen van de omnichannel aanpak

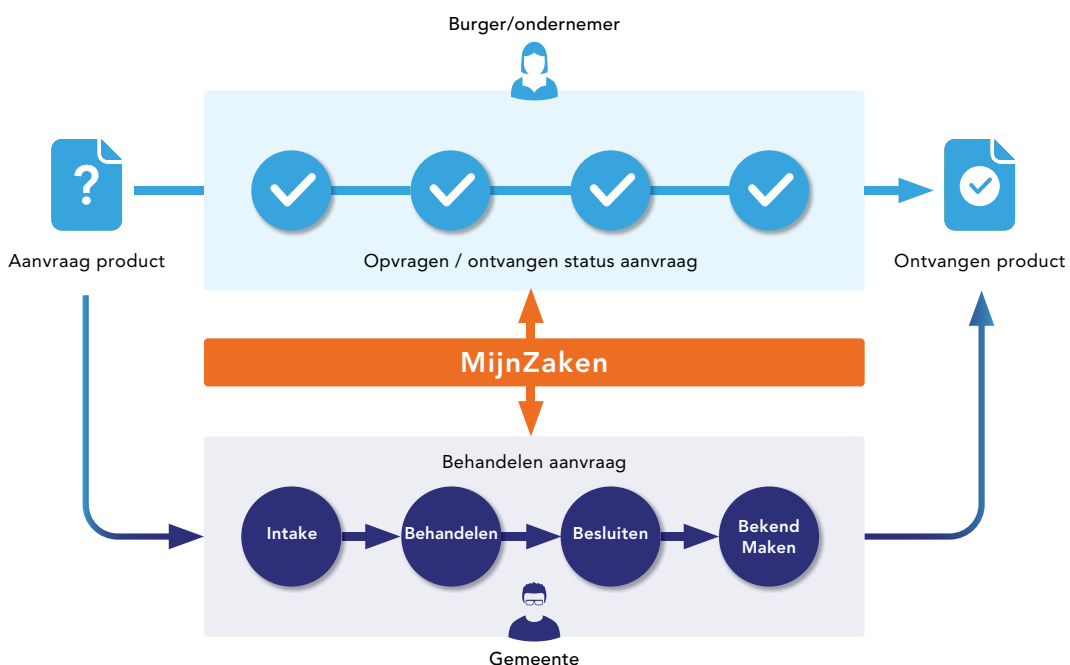
Met de MijnZaken service geven gemeenten nadere invulling aan onderdelen van hun visie op dienstverlening. Op basis van de MijnZaken service ontstaat zowel bij inwoners alsook bij medewerkers inzicht, overzicht en uitzicht. Hiermee wordt inzichtelijk hoe het ervoor staat met de behandeling van een aanvraag, welke vragen daarover zijn gesteld en op welke manier deze zijn beantwoord. In de huidige situatie wordt de statusinformatie over een lopende zaak pas

1 <https://vng.nl/artikelen/omnichannel-kanaalstrategie-dienstverlening>



Gemeenten ervaren veel herhaalverkeer door vragen van inwoners over de voortgang van een aanvraag voor een product of dienst.

gegeven als de burger daarover zelf contact zoekt met de gemeente. Hierbij is sprake van een reactieve houding. Met de MijnZaken service bieden gemeenten op een proactieve manier de relevante informatie aan haar inwoners en ondernemers aan. Met de MijnZaken service worden inwoners op een eenduidige manier geïnformeerd, ook als er meerdere overheidsorganisaties zijn betrokken bij de afhandeling van een vraag. De MijnZaken service is inzetbaar via alle kanalen en biedt medewerkers die daartoe zijn geautoriseerd toegang tot de noodzakelijke gegevens. De MijnZaken service is een oplossing die product-, kanaal- en organisatie-onafhankelijk door alle gemeenten kan worden geïmplementeerd.



Figuur: MijnZaken service is de Track&Trace service voor transparante en proactieve overheidsdienstverlening.

1.2. Voordelen van de MijnZaken service

De MijnZaken service biedt zowel inwoners alsook medewerkers een aantal voordelen, welke hieronder staan vermeld.

Voordelen voor inwoners

- Je hebt inzicht in het verloop van jouw aanvraag.
- Je weet waar je aan toe bent als je continu de actuele statusinformatie kan inzien.
- Je hoeft niet telkens opnieuw te informeren naar de statusinformatie, omdat deze proactief beschikbaar is.
- Je kan zelf je eigen voorkeurskanaal kiezen om je vraag over statusinformatie te stellen.
- Je kan tussentijds wisselen van voorkeurskanaal als dit je beter uitkomt, omdat de statusinformatie binnen alle kanalen op vergelijkbare wijze beschikbaar is.

Voordelen voor medewerkers

- Je kan beter aansluiten op de verwachtingen van inwoners en ondernemers.
- Je kan de informatiepositie versterken van inwoners en ondernemers.
- Je kan veel voorkomende vragen over statusinformatie voorkomen.
- Je kan kosten besparen door afname van onnodig herhaalverkeer.
- Je kan de tijdsbesparing benutten voor het versterken van maatwerk.
- Je kan beter voldoen aan de gestelde eisen in wet- en regelgeving.
- Je kan de communicatie over de dienstverlening verbeteren.
- Je kan de inrichting van interne bedrijfsprocessen verbeteren.
- Je kan dienstverlening in de keten verbeteren.

De Track&Trace service van PostNL

PostNL heeft op klantgerichte wijze de dienstverlening kunnen verbeteren met de inzet van een Track&Trace service. Kees Klink, directeur Customer Experience Insights & Quality Management bij PostNL legt uit waarom ze dat hebben gedaan.

“De verwachtingen van klanten ten opzichte van statusinformatie nemen toe en behoeftes veranderen bovendien continu. Momenteel biedt PostNL de mogelijkheid om bezorgvoorkeuren door te geven. Sinds kort kun je ook kiezen voor het afleveren in onze pakketautomaten, zelfs op zonne-energie en werken we aan de ontwikkeling van meer selfservice. Het is ons streven dat onze klanten zowel door onze logistieke performance als door onze informatieperformance in een zogenaamde ‘happy flow’ terecht komen en blijven. Belangrijk is dat je de informatievoorziening daarvoor technisch op orde brengt, zodat alle informatie op één plek bij elkaar

komt. De vraag wat iedereen in de keten moet doen om aan de verwachtingen te voldoen als iemand iets bestelt of opstuurt, staat daarbij centraal. Want aan transparantie moet je wennen en stelt hoge eisen aan je als bedrijf. De Track&Trace service biedt daarmee dus veel meer dan alleen een simpel statusoverzicht. Het logistieke proces erachter moet op orde zijn, en de gebruiksvriendelijkheid staat hierbij voorop. Daarom betreft PostNL haar klanten hier direct bij. Waarbij we zien dat klantvoordeel en kostenvoordeel hand in hand kunnen gaan.



1.3. Organisatie van de MijnZaken service

De MijnZaken service is ontwikkeld door een innovatiegroep waarin vier pilotorganisaties samenwerken, elk met een eigen casus. De gemeenten Den Haag, Buren, Opsterland, West- & Ooststellingwerf (samenwerkende OWO-gemeenten) en Tilburg hebben begin 2022 de handen ineen geslagen met hun ICT-leveranciers en -partners om de eerste versie van de MijnZaken service te ontwikkelen en deze deelbaar te maken. De MijnZaken service is bij deze vier pilotorganisaties beproefd in test- en acceptatieomgevingen en beschikbaar in onderstaande producten en diensten.

				
Organisatie	Samenwerkende OWO-gemeenten: Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland.	Gemeente Buren	Gemeente Den Haag	Gemeente Tilburg
Product of dienst	Bezwaar WOZ waarde	Aanvraag toelag bijstand- gerechtigden	Aanvraag subsidie geluidsnering	Klachten aan gemeenten
Vindplaats	Website	Website Binnenkort beschikbaar	Website Binnenkort beschikbaar	Medewerkers- portaal Tilburg (niet publiek toegankelijk)

Ondersteuning en financiering

VNG Realisatie biedt ondersteuning bij het MijnZaken project. Deze ondersteuning richt zich naast de projectcoördinatie, onder andere op het organiseren van het subsidietraject om expertise te kunnen inkopen, het adviseren op het gebied van IT-architectuur, privacy- en securityvraagstukken, het maken van een kosten- en batenanalyse ase met bijbehorende KPI's en het organiseren van het leveranciersmanagement. Het project MijnZaken is financieel mogelijk gemaakt door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties².

Stuurgroep MijnZaken met Omnichannel

De stuurgroep MijnZaken bestaat uit bestuurders en directeuren uit publieke en private organisaties. Deze stuurgroep heeft de (tussen)stappen en (deel)resultaten beoordeeld die door de innovatiegroep van de vier pilotorganisaties zijn opgeleverd. Daarnaast heeft de

² In het colofon is een uitgebreide lijst met betrokken organisaties en personen opgenomen.

stuurgroep een rol in het verbinden van het MijnZaken project met aanverwante programma's (zoals Gebruiker Centraal, Werk aan Uitvoering, e.d.) en adviesorganen (zoals het CIO-Beraad en de Taskforce Samen Organiseren) om versterking, afstemming, opschaling en standaardisatie van (componenten van) de MijnZaken service te agenderen en bevorderen. Om ook andere uitvoeringsorganisaties en gemeenten te betrekken en te informeren draagt de Stuurgroep bij aan (online) bijeenkomsten, de zogenoemde besloten tafels. Dat zijn online sessies waar bestuurders, directeuren en professionals van geïnteresseerde organisaties worden bijgepraat over de MijnZaken service.

1.4. Vooruitblik

De projectmatige ontwikkeling van de MijnZaken service staat niet stil en wordt kwalitatief verder ontwikkeld door gemeenten en hun ICT-leveranciers. Hierbij zijn de wensen van gemeenten leidend. Het streven is om met de MijnZaken service steeds meer waarde toe te voegen voor inwoners, ondernemers en medewerkers via alle digitale kanalen van gemeenten. Voor de pilotgemeenten uit de innovatiegroep bevindt de MijnZaken service zich in de productiefase. Met de opgedane kennis, inzichten en indicaties, wordt de MijnZaken service gevalideerd. De opgedane inzichten zijn gebruikt om deze Startgids samen te stellen, zodat nieuwe pilotgemeenten de MijnZaken service ook zelf kunnen toepassen.

Nieuwe deelnemers in 2023

In 2023 is het ook mogelijk voor nieuwe gemeenten om deel te nemen aan de pilot MijnZaken service. Het doel daarvan is dat elke gemeente de behandelstatus van een product of dienst ontsluit via de MijnZaken service. Dat kunnen unieke producten of diensten zijn, maar het is ook mogelijk dat meerdere gemeenten aan de ontsluiting van statusinformatie van hetzelfde product of dezelfde dienst werken. De implementatie van de pilot wordt ondersteund door de VNG en is gericht op het delen van kennis tussen gemeenten. Bij deelname worden de volgende randvoorwaarden gehanteerd:

Bestuurlijk draagvlak

De pilotgemeente organiseert bestuurlijk draagvlak voor de experimenteerruimte die nodig is voor deze pilot. Het is daarbij van belang dat implementatie van de MijnZaken service aansluit op de eigen gemeentelijke visie op dienstverlening.

Eén casus per gemeente

De pilotgemeente kiest één product of dienst als casus waarvan de statusinformatie wordt ontsloten via de MijnZaken service. Hiervoor is gekozen om de scope af te bakenen en het principe van samen organiseren optimaal te benutten, zodat de MijnZaken service in de volle breedte van de het gemeentelijke producten- en dienstenaanbod wordt ontwikkeld en gedeeld.

Zaakgericht werken

De pilotgemeente heeft voldoende praktijkervaring met zaakgericht werken. De MijnZaken service maakt namelijk gebruik van de API-standaarden voor zaakgericht werken.

Eenduidige Interface

De pilotgemeente onderschrijft het streven naar een eenduidige overheidsuitstraling en wil gebruik maken van de gezamenlijke MijnZaken componenten die beschikbaar zijn voor alle gemeenten. Dit heeft ook betrekking op componenten voor de digitale identificatie die wordt ingericht op het digitale kanaal, op basis waarvan persoonlijke gegevens worden uitgewisseld.

QuickScan

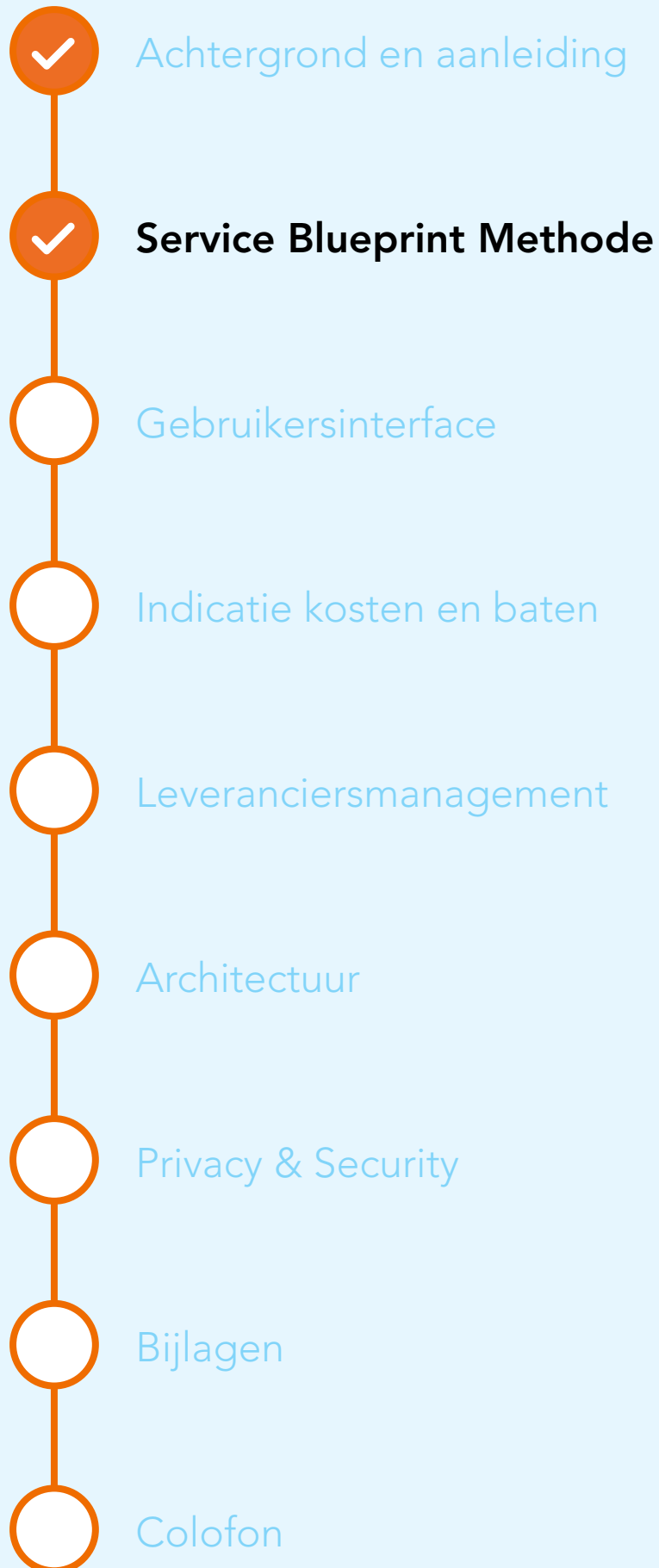
Om te kunnen bepalen in welke mate je kunt aansluiten als gemeente bij de MijnZaken service, is een QuickScan beschikbaar bij VNG Realisatie. Op basis van een ingevulde QuickScan wordt een gemeente uitgenodigd voor een oriënterend gesprek om na te gaan of deelname mogelijk is. Neem contact op via het [contactformulier](#) voor een oriënterend gesprek MijnZaken service.

1.5 Onderzoek naar mens en organisatie

In het kader van het project MijnZakenservice heeft het A&O fonds onderzoek gedaan naar de impact op mens en organisatie. De resultaten van het onderzoek zijn binnenkort bekend. Voor meer informatie kijk op de website van het [A&O fonds](#).

1.6 Aanbeveling voor leveranciers

Ten slotte is er ook een aanbeveling voor leveranciers. De MijnZaken service is een open source ontwikkeling die organisaties zoals gemeenten in staat stelt om techniek te hergebruiken en door te ontwikkelen. Wat een gunstige aanpassing is voor de gemeente die deze aanpassing laat realiseren, hoeft niet per sé een gunstige aanpassing te zijn voor alle andere gemeenten die deze module gebruiken. Zonder strakke sturing en coördinatie kunnen meerdere varianten van de MijnZaken service ontstaan. Het risico bestaat dat een onsamenhangende complexiteit gaat ontstaan van producten en diensten die op hoofdlijnen gelijk zijn, maar in het 'hoe ze dat doen' of 'wat ze precies doen' andere keuzes maken. Vanuit de Common Ground is dit ongewenst. Om de ontwikkeling van de MijnZaken service per product of dienst te begeleiden, moeten afspraken worden gemaakt met leveranciers over de bijbehorende software-oplossingen. Het is dan bijvoorbeeld belangrijk om vast te stellen wie eigenaar is van de gedeelde bronnen, en op welke wijze aanpassingen worden beoordeeld voor opname in de gezamenlijke productlijn. De complexiteit van deze ontwikkeling zal toenemen naarmate er meer gemeenten gebruikmaken van en bijdragen aan de MijnZaken service.



- Achtergrond en aanleiding
- Service Blueprint Methode**
- Gebruikersinterface
- Indicatie kosten en baten
- Leveranciersmanagement
- Architectuur
- Privacy & Security
- Bijlagen
- Colofon

2. Service Blueprint methode

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat de Service Blueprint methode is en hoe deze kan worden toegepast bij de implementatie van de MijnZaken service. Deze methode helpt gemeenten bij het verbeteren van de dienstverlening door het uitwerken van de ideale klantreis, en het in kaart brengen van de consequenties van iedere stap daarbinnen. Denk aan consequenties op het gebied van de gewenste functionaliteiten, processen, mensen, gegevens, et cetera.

Een service blueprint is een model, waarbij alle mogelijke stappen die een inwoner of ondernemer neemt bij de aanvraag van een product of dienst op gestructureerde wijze worden weergegeven. Daarbij worden per stap de consequenties voor de organisatie in kaart gebracht.

2.2. Doelgroepen

Bij de implementatie van de MijnZaken service is een multidisciplinair team betrokken. Verschillende rollen binnen het team kunnen profijt hebben van het opstellen van een Service Blueprint. Denk daarbij bijvoorbeeld aan:

- a. Beleidsmakers die inzicht krijgen op welke gebieden er beleid, richtlijnen of handvatten moeten worden opgesteld.
- a. IT/ICT specialisten, die een overzicht krijgen van de benodigde systemen, applicaties, koppelingen, apps en functionaliteiten die de ideale klantreis mogelijk maken.
- b. Communicatieadviseurs, die uit de ideale klantreis en Service Blueprints kunnen afleiden wat belangrijke momenten zijn om te communiceren, welke tone-of-voice gewenst is, en welke communicatiekanalen de inwoners en medewerkers wensen.
- c. Juristen, die op basis van de Service Blueprints kunnen aangeven wat er qua wetgeving wel en niet mogelijk is, welke juridische zaken er verder uitgezocht moeten worden, en welke kaders er mogelijk moeten worden opgesteld.
- d. Data-analisten, die uit de Service Blueprints de benodigde data kunnen filteren die nodig is om het proces te kunnen monitoren.

2.3. Methode

De Service Blueprint³ methode is opgebouwd uit vier stappen:

1. Bepaal de doelgroep
2. Baken het thema af
3. Stel de ideale klantreis op
4. Vul de Service Blueprint in

Hieronder is elke stap toegelicht en voorzien van voorbeelden ter inspiratie.

2.3.1. Bepaal de doelgroep

Benoem de situatie en/of knelpunten die je voor de doelgroep wilt oplossen. Maak op basis van deze analyse persona's en toets de aannames door deze te bespreken met een afvaardiging van de doelgroep, zodat alle belangrijke aspecten van hun situatie worden meegewogen.

³ In bijlage 2 is een template van een Service Blueprint opgenomen.

Persona's

Een persona is een fictief persoon die een bepaalde doelgroep vertegenwoordigt, gebaseerd op inzichten in deze doelgroep. Je maakt een persona door de persona-template⁴ in te vullen en het resultaat daarvan te toetsen bij een afvaardiging van de doelgroep.

Een persona is een algemene beschrijving aangevuld met plaatjes en foto's. Daaruit blijkt:

- De aanleiding waardoor een persoon in een bepaalde situatie is terecht gekomen.
- Het doel dat deze persoon wil bereiken.
- De belemmeringen die er spelen bij het bereiken van dat doel.
- De aandachtspunten waarmee rekening moet worden gehouden.

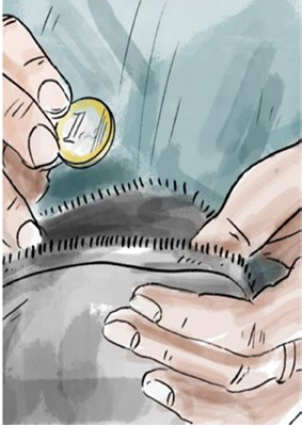
Burger in de bijstand

“ Ik kom best vaak op de website van de gemeente Den Haag om dingen over werk te zoeken. Hulp bij solliciteren, vacatures, etc.

“ Ik lees wel altijd alles door.

Kenmerken van burgers in de bijstand:

- Onzekere doelgroep. Zoeken houvast in tekst. Geneigd alles te lezen wat er staat.
- Bijstand aanvragen is voor sommigen een emotionele stap. Belangrijk om daar in communicatie rekening mee te houden.
- Zijn bang zaken te missen of verkeerd te doen. Pro-activiteit vanuit de gemeente ('denk hieraan...' of 'Zie de Ooievaarspas') en duidelijke status-updates worden gewaardeerd.
- Gebruiken de website van de gemeente Den Haag vooral voor het thema werk (vinden).



Figuur: Voorbeeld persona van de Gemeente Den Haag

2.3.2. Baken het thema af

Omdat je met één Service Blueprint niet alle situaties kan omvatten, moet je focus aanbrengen op een specifieke situatie waarin de bepaalde doelgroep of persona's iets willen of doen. Dat is mogelijk door de volgende stappen te doorlopen:

1. Omschrijf een specifiek thema en besteed aandacht aan verschillende fasen waarin dit thema zich afspeelt.
2. Omschrijf de doelgroep en de betrokken medewerkers binnen en buiten de organisatie.
3. Omschrijf een specifiek doel dat wordt nagestreefd, zoals efficiëntie, effectiviteit of klanttevredenheid.
4. Formuleer een concrete onderzoeksvraag waaruit blijkt wat je precies wilt bereiken, binnen welk thema en voor wie. Begin deze vraag met de woorden 'Hoe kunnen we ...'.
Bijvoorbeeld: 'Hoe kunnen we mensen met problematische schulden ('voor wie') effectiever en sneller ('wat') bewust maken van de hulp die hun geboden kan worden ('thema')?

2.3.3. Stel de ideale klantreis op

Organiseer een klantreisessie waarbij je samen met een afvaardiging van de doelgroep de ideale klantreis opstelt. Denk daarbij in mogelijkheden, niet in belemmeringen. De ideale klantreis beschrijft stappen en acties in chronologische volgorde en geeft invulling aan de aandachtspunten en knelpunten die de persona hierbij kan ondervinden.

⁴ Een template en voorbeelden van persona's kunnen worden opgevraagd via dit [contactformulier](#)

De ideale klantreis bestaat uit drie samenhangende onderdelen

1. Acties

Wat zijn de gewenste acties van de doelgroep, in chronologische volgorde?

Bijvoorbeeld: Ik neem contact op met de gemeente. Ik spreek een KCC-medewerker.
Ik word doorverwezen naar een collega.

2. Kanalen en middelen

Wat zijn de kanalen en middelen die de doelgroep tijdens de betreffende actie idealiter gebruikt?

Bijvoorbeeld: Telefoon, persoonlijk contact, website, WhatsApp.

3. Behoeften

Wat zijn de behoeften van de doelgroep per genomen actie?

Bijvoorbeeld: Ik wil instructie. Ik wil contact. Ik wil weten wat mijn status is.



Voorbeelden van 'moments of truth'

Om te voorkomen dat de ideale klantreis te dicht bij de huidige klantreis ligt, of dat er te veel in beperkingen wordt gedacht, is het zinvol om vooraf 'moments of truth' te benoemen. Dat zijn cruciale momenten die voor de doelgroep echt het verschil kunnen maken. Het is aan te bevelen om tijdens de klantreisessie iemand aan te stellen die er actief voor waakt dat de huidige klantreis niet wordt herhaald en dat de nieuwe klantreis tijdens de 'moments of truth' een wezenlijk andere uitkomst oplevert dan de oude werkwijzen.

2.3.4. Vul de Service Blueprint in

Organiseer een Service Blueprintsessie waarbij je met een afvaardiging van de medewerkers in een multidisciplinair team stapsgewijs bespreekt welke consequenties de ideale klantreis heeft voor de organisatie.

De Service Blueprint (zie figuur op volgende pagina) kan je zowel verticaal als horizontaal lezen. De hoofdlijn (horizontaal) beschrijft de ideale stappen, die in de figuur blauw zijn weergegeven. Per stap (verticaal) is uitgewerkt wat er nodig is om deze stap te realiseren en welke consequenties dit heeft. Daarbij wordt aandacht besteed aan de volgende onderdelen:

- Functionaliteiten: wat zijn de gewenste functionaliteiten die kunnen bijdragen aan de eerder beschreven behoeften?
- Acties van actoren (vóór de schermen): wat zijn de acties van actoren die zichtbaar zijn voor de doelgroep?
- Informatie: wat is de benodigde informatie voor de betrokken actoren?
- Acties van actoren (achter de schermen): wat zijn de acties van actoren die achter de schermen plaatsvinden?
- Wetgeving en privacy: welke wetgeving is van toepassing of waar is nieuwe wetgeving gewenst?
- Benodigde processen, systemen en mensen: wat moet er binnen en tussen de organisaties gebeuren om de stap te realiseren?
- Data: welke gegevens zijn nodig of moeten worden verzameld om de stap optimaal te realiseren?
- KPI's: welke 'Key Performance Indicators' moeten worden gehanteerd om te kunnen meten of de klantreis naar verwachting verloopt?

Kanalen & middelen	Fysiek gesprek	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner
Acties klant <i>(inwoner, ondernemer, werknemer)</i>	Inwoner heeft een gesprek met de consulent. Hij zou graag de toeslag ontvangen (als hij hiervoor in aanmerking komt).	In dat gesprek met de consulent ontvangt de inwoner een sms met een link naar het portaal.
Ik wil... <i>Behoeft klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.</i>	Erachter komen of ik recht heb op de toeslag. En zo ja, dit direct regelen en het geld zsm ontvangen.	- Me op m'n gemak voelen, vertrouwen hebben in de consulent. - Duidelijke uitleg van de consulent wat we gaan doen.
Functionaliteiten Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte		Link naar portaal => in zelfde omgeving als consulent
Acties actoren <i>Direct klantcontact, zichtbaar, 'voor de schermen'</i>	Consulent start intake module bedrijfsvoeringsplatform op. Zorgt ervoor dat bewoner link ontvangt voor toegang tot portaal.	Consulent gebruikt intake module bedrijfsvoeringsplatform
Informatie <i>benodigde informatie voor betrokken actoren</i>	Uitnodiging voor gesprek: benodigheden benoemen (oa mobiele telefoon) + motivatie gesprek benoemen	
Acties actoren <i>Achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant</i>		
Benodigde processen, systemen en mensen	Intranet (bedrijfsvoeringsplatform OpenPDD formulier)	- Intake module bedrijfsvoeringsplatform - Intakemodule maakt contact met telefoon inwoner (aanvrager)

Voorbeeld uitwerking van aantal horizontale lijnen bij ideaal proces 'Individuele Inkomsten Toeslagen'.
Voor de totale Service Blueprint zie Bijlage 4

2.4. Organisatie werksessies

De klantreis- en Service Blueprintsessie kunnen zowel online als fysiek worden georganiseerd. Bij een online sessie deel je de lege template van de Service Blueprint, bijvoorbeeld via [Miro](#) of [Mural](#). Vervolgens gaan de deelnemers online ideeën invoegen. Tijdens fysieke sessies gebruik je A1 papier (flip-over-formaat) waarop de horizontale lijnen worden getekend en waarop de deelnemers post-its kunnen plakken. Een procesbegeleider ziet er in beide werkvormen op toe dat de deelnemers worden uitgedaagd, niet terugvallen op de huidige situatie en met creatieve oplossingen komen voor de knelpunten die men wil oplossen. Na een werksessie wordt de input uitgewerkt en de informatie logisch geordend. Deze uitwerking kan worden beoordeeld door de deelnemers tijdens een reviewronde, voordat de uitkomsten definitief worden vastgesteld.

2.5. Plan van Aanpak (voorbeeld)

Hieronder is als voorbeeld een Plan van Aanpak geschetst op basis waarvan een gemeente de Service Blueprint methode kan toepassen. We maken daarbij onderscheid tussen de fase, de deelnemers en rollen, en de inhoud.

Fase	Wat en wie	Inhoud
1. Thema en afbakening	Eén sessie van twee uur met het kernteam	In deze sessie bepaal je samen welk thema je wilt aanpakken. Om hier een goede keuze in te maken, bedenk je in een brainstormsessie welke fasen en doelgroepen bij dit thema berokken zijn. Vervolgens bepaal je samen op welke fase en doelgroep je je wilt richten. Deze keuze vertaal je naar een specifieke onderzoeksvraag.
2. Klantinzichten	Onderzoek doen met het kernteam	Met het kernteam bepaal je hoe je inzichten wilt verkrijgen in de doelgroep. Je verdeelt de taken onderling.
3. Persona's	Eén sessie van één uur per persona met het kernteam	Na het ophalen van de klantinzichten, ontwikkel je samen met het kernteam een persona per gekozen doelgroep.
4. Ideale klantreis	Eén sessie van twee uur per service Blueprint met het kernteam.	Op basis van de persona's organiseer je samen met het kernteam een sessie waarin je de ideale klantreis ontwikkelt.
5. Service Blueprint (de voorkant)	Eén sessie van twee uur met het kernteam.	In deze sessie vul je op basis van de opgestelde ideale klantreis de voorkant van de service Blueprint in.
6. Service Blueprint (de achterkant)	Eén sessie van één uur per horizontale lijn met een expert in de organisatie en een facilitator uit het kernteam.	Samen met een expert vul je een horizontale lijn in. Dit zit aan de achterkant van de Service Blueprint.
7. Service Blueprint valideren en verbeteren	Eén sessie van twee uur met het kernteam en medewerkers in de organisatie die er met een frisse blik naar kunnen kijken.	Nadat de Service Blueprint volledig is ingevuld, valideer en verbeter je deze in zijn geheel nog één keer door deze aan nieuwe medewerkers te presenteren. Samen kijk je of de Service Blueprint klopt en mogelijk nog aangescherpt kan worden.

2.6. Eindresultaat


De Service Blueprints⁵ die het hele proces hebben doorlopen, bieden inzicht in de ideale klantreis, waarbij inzage wordt gegeven in de gewenste stappen en de bijbehorende consequenties. Door deze in een totaaloverzicht van Service Blueprints te zetten, kunnen prioriteiten worden gesteld. In dit totaaloverzicht kan je bijvoorbeeld aangeven bij de gewenste functionaliteiten welke hiervan een 'must-have' zijn en welke een 'nice-to-have'. Deze prioriteitstelling kan worden meegegeven bij de selectie van een nieuw ICT-systeem (RFP) of de aanpassing van een bestaand ICT-systeem (RFC).

'Ontzettend leerzame oefening. Voor ons was het een eerste kennismaking. Wel al eerder met klantreizen gewerkt, maar nog niet met de onderkant erbij (SBP)'

'Kracht ligt in het proces doorlopen met de verschillende betrokken partijen zowel van voorkant als achterkant; dit genereert ideeën!'

Service Blueprint is in theorie een goudmijn. Kijk door de oogharen en je ziet de generieke bouwstenen ontstaan, waarmee je andere klantreizen kan realiseren.

⁵ In bijlagen 3 en 4 is een uitgebreide uitwerking en visualisatie opgenomen van de Service Blueprints van de vier pilotgemeenten.



<input checked="" type="checkbox"/>	Achtergrond en aanleiding
<input checked="" type="checkbox"/>	Service Blueprint Methode
<input checked="" type="checkbox"/>	Gebruikersinterface
<input type="checkbox"/>	Indicatie kosten en baten
<input type="checkbox"/>	Leveranciersmanagement
<input type="checkbox"/>	Architectuur
<input type="checkbox"/>	Privacy & Security
<input type="checkbox"/>	Bijlagen
<input type="checkbox"/>	Colofon

3. Gebruikersinterface MijnZaken service

3.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is beschreven hoe de MijnZaken service op basis van een toegankelijk design kan voldoen aan belangrijke behoeften van inwoners in relatie tot overheidsdienstverlening, ontworpen vanuit de leefwereld van de gebruiker.

De optimale digitale gebruikerservaring

Wie herkent het niet? Ben je op zoek naar een product op een website, kan je niet direct vinden wat je moet hebben. De informatie waar je naar op zoek bent, staat niet op de plek of in de volgorde waar het voor je gevoel logisch zou moeten staan. Productspecificaties staan ergens verborgen onder aan de pagina. Actiebuttons zijn moeilijk te vinden of onduidelijk weergegeven. Om maar niet te spreken over onduidelijk geschreven teksten. Dit soort factoren bepalen in hoge mate hoe gebruikers digitale interactie ervaren. Dit geldt zowel voor het gebruik van private als van publieke online diensten.

De kwaliteit van de gebruikersinterface kan veel vertellen over hoe een organisatie omgaat met gebruikers en hun wensen. Een met aandacht ontworpen gebruikersinterface staat symbool voor hoe een organisatie met haar klanten wil omgaan. Een organisatie die de klantvraag snapt, kan deze doorgaans op een correcte en empathische manier beantwoorden. Daarvoor is het essentieel om te weten hoe de klant denkt en voelt.

Het online aanbieden van publieke dienstverlening, schept verwachtingen bij de inwoner en legt verantwoordelijkheden bij de overheid om impliciet een aantal beloftes na te kunnen komen. Daarom is het belangrijk om na te denken over de volgende vragen van gebruikers:

- Hoe komt de levering tot stand?
- Wat moet ik hiervoor doen?
- Binnen welke termijn kan ik de levering verwachten?
- Hoe wordt de levering georganiseerd?
- Voldoet het product of de dienst aan mijn eisen?

De klantbehoefte, de belofte, de verwachting en de levering zijn allemaal essentiële onderdelen van de inrichting van een optimaal gebruikersinterface die een optimale gebruikerservaring moet opleveren. De burger of ondernemer moet snel, betrouwbaar, eenvoudig én inclusief zijn weg kunnen vinden bij de digitale overheid. Om hieraan te kunnen voldoen is een aantal designcriteria vastgesteld voor de MijnZaken service. Deze criteria zijn positief getest tijdens gebruikersonderzoeken en vormen de basis van het interfaciedesign van de MijnZaken service.

3.2. Uitgangspunten en Kaders voor designcriteria

In de *Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren* staat vermeld dat de digitale dienstverlening beter, gebruikersvriendelijker, begrijpelijker en transparanter moet. Om aan deze opgave bij te dragen, werken gemeenten aan toegankelijke, hoogwaardige en proactieve dienstverlening, zodat inwoners en ondernemers ervaren dat de publieke dienstverlening beter aansluit op hun behoefte en leefwereld.

Gemeenten hebben de ambitie dat niemand wordt buitengesloten van digitale overheidsdienstverlening. Dat klinkt voor de hand liggend, maar veel inwoners beschikken niet over voldoende

digitale vaardigheden, zoals media-wijsheid, informatievaardigheden en ICT-basisvaardigheden, om mee te komen in de samenleving en de kansen van digitalisering te benutten. Digitale vaardigheden representeren wel een van de belangrijkste levensbehoeften van burgers. Volgens de Algemene Rekenkamer zijn er naar schatting 2,5 miljoen Nederlanders met onvoldoende (digitale) basisvaardigheden, zoals het gebruik van berichtendiensten en basisomgang met een computer. Ongeveer 3 miljoen Nederlanders hebben onvoldoende digitale en administratieve vaardigheden. Denk daarbij aan het (digitaal) aanvragen van een toeslag en andere vaardigheden om zelfstandig zaken te kunnen doen met de overheid. Meedoen in de digitale wereld is ook niet zonder risico's, denk aan cybercrime en desinformatie. In Nederland hebben ruim 5 miljoen volwassen Nederlanders (zoals werknemers, jongeren en ouderen) moeite om bewust, kritisch en actief om te gaan met sociale digitale media. Ook bestuurders van overheden en bedrijven beschikken regelmatig over onvoldoende vaardigheden.

Om kaders te stellen voor de digitale samenleving, zijn er momenteel 34 generieke wetten en regels die een relatie hebben met de informatiehuishouding van gemeenten. Deze wetten hebben betrekking op de volgende onderwerpen:

1. Dienstverlening en communicatie (12 wetten)
2. Openbaarheid en transparantie (12 wetten)
3. Privacy en intellectueel eigendom (6 wetten)
4. Toegankelijkheid en inclusie (6 wetten)
5. Informatiebeveiliging (6 wetten)
6. Duurzame toegankelijkheid en informatiehuishouding op orde (10 wetten)

Een aantal van deze wetten en andere kaders die van belang zijn voor de MijnZaken service, is hieronder toegelicht.

a. Wet open overheid (Woo)

Per 1 mei 2022 is de nieuwe Wet open overheid (Woo) in werking getreden, die de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) vervangt. Openheid en transparantie zijn essentieel voor het vertrouwen tussen de samenleving en de overheid. De Woo bevordert dit door de openbaarheid en duurzame toegankelijkheid van publieke informatie bij bestuursorganen te verbeteren. In de Woo is geregeld welke informatie de overheid openbaar moet maken en om welke redenen informatie niet openbaar kan worden.

De VNG ondersteunt gemeenten bij de implementatie van de Woo op basis van het [Meerjarenplan Woo](#). Deze ondersteuning is ondergebracht in het project Grip op Informatie.

b. Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid Overheid

In 2019 is het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid Overheid](#) wettelijk vastgesteld. Uitgangspunt van dit besluit is dat alle online communicatie, bijvoorbeeld via websites, pdf's, formulieren en video's, te gebruiken is door iedereen, dus ook voor mensen met een functiebeperking. Overheidswebsites moeten voldoen aan toegankelijkheidseisen, en overheden moeten verantwoording daarover afleggen in een gepubliceerde toegankelijkheidsverklaring. In de verklaring staat in hoeverre de website of app al aan de eisen voldoet. Overheidsinstanties kunnen hun verklaring publiceren in het [centrale register](#).

c. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer zal naar verwachting op 1 januari 2024 in werking treden. Het wetsvoorstel geeft de burger recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te zenden op een door het bestuursorgaan bepaalde wijze. Het ministerie van BZK heeft in 2017 een [voorlopige handreiking](#) gepubliceerd voor de implementatie van

de wet. Intussen is het wetsvoorstel op sommige punten aangepast. Momenteel vindt er een aantal pilots bij gemeenten, provincies en waterschappen. Daarin wordt veel geleerd over wat nodig is voor implementatie van deze wet. Met die ervaringen wordt de handreiking aangepast. Alle bestuursorganen moeten nagaan of er maatregelen nodig zijn om aan de verplichtingen van de wet te voldoen. Vervolgens moeten zij beginnen met het voorbereiden en implementeren van deze maatregelen.

d. Behoorlijkheidsnormen Nationale ombudsman

Overheden moeten bij de uitvoering van hun taken op een behoorlijke manier omgaan met burgers en hun belangen. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en met respect behandelt. Overheden moeten niet als onpersoonlijke bureaucratieën werken. Zij hebben steeds oog voor de menselijke maat. Als het erop aan komt, zoekt de overheid persoonlijk contact. Zij voorkomt problemen met de burger of lost ze op door goede communicatie. Hoewel de burger voor veel zaken afhankelijk is van de medewerking van of besluitvorming door de overheid, gaan overheid en burger op een gelijkwaardige wijze met elkaar om. Dat kan door de burger zoveel mogelijk bij de besluitvorming te betrekken en door te handelen op basis van vertrouwen. Zo kan de overheid haar werk goed doen en inhoud geven aan burgerschap. Daarbij is het natuurlijk ook van belang dat de burger zich constructief opstelt. De [behoorlijkheidsnormen](#) die de Nationale ombudsman heeft opgesteld, helpen overheden goed om te gaan met burgers en hun belangen. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden kan worden samengevat in vier kernwaarden:

- 1) Open en duidelijk
- 2) Respectvol
- 3) Betrokken en oplossingsgericht
- 4) Eerlijk en betrouwbaar

Voor een overzicht van belangrijke afspraken, richtlijnen en wetgeving voor het design van de interface zie bijlage 6.

e. Duidelijke overheidscommunicatie voor gemeenten

Het is van groot belang dat alle gebruikers van de MijnZaken service de geboden informatie begrijpen. Zeker laaggeletterden hebben veel moeite om overheidsteksten te begrijpen. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat de overheidscommunicatie te wensen overlaat. Duidelijk communiceren met inwoners en ondernemers biedt verschillende voordelen, zoals:

- 1) De lezer begrijpt de boodschap beter en sneller en stelt minder vragen.
- 2) De doelgroep komt na het lezen van een duidelijke boodschap eerder in actie dan wanneer de boodschap niet helder is.
- 3) Een gemeente besteedt minder tijd en geld aan het oplossen van problemen die ontstaan door onduidelijke communicatie.
- 4) Een gemeente krijgt meer tevreden klanten en duidelijke communiceren draagt bij aan meer vertrouwen in de overheid.
- 5) Het bereik van de boodschap wordt groter en dat vergroot de inclusiviteit.

Om overheidscommunicatie bij lokale overheden te bevorderen, heeft de VNG een handreiking geschreven die gemeenten helpt om hun communicatie met inwoners en ondernemers duidelijker en begrijpelijker te maken. De handreiking '[Duidelijke Overheidscommunicatie voor gemeenten](#)' wijst op het belang van duidelijke overheidscommunicatie, helpt bij het maken van een plan om duidelijk te communiceren met inwoners en ondernemers, geeft voorbeelden van duidelijke overheidscommunicatie en biedt bronnen om meer te weten te komen over duidelijke overheidscommunicatie. De handreiking richt zich op schriftelijke communicatie zoals formulieren, brieven en webteksten.

f. Privacy- en Security by Design

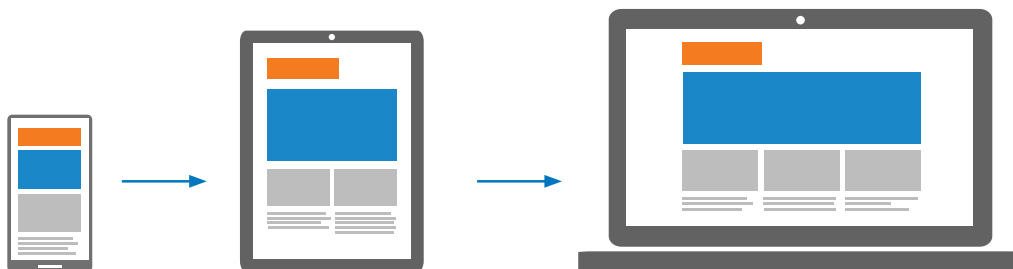
De gebruikersinterface van de MijnZaken service moet voldoen aan up-to-date privacy- en security-richtlijnen, zoals de AVG. Volgens de AVG moeten bij de bepaling van de verwerkingsmiddelen en bij de verwerking zelf, passende technische en organisatorische maatregelen worden genomen om de gegevensbeschermingsbeginselen uit te voeren. Dit wordt privacy by design genoemd. De letterlijke vertaling van privacy by design is: gegevensbescherming door ontwerp. Het idee is om al in een vroeg stadium zowel technisch als organisatorisch een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens af te dwingen. Privacy by design hanteert zeven principes:

- 1) Proactief in plaats van reactief
- 2) Privacy is de standaard
- 3) Integreeren van gegevensbescherming in het ontwerp
- 4) Volledige functionaliteit
- 5) End-to-end beveiliging
- 6) Zichtbaarheid en transparantie
- 7) Respect voor privacy van de betrokkene

In hoofdstuk 8. Privacy en Security worden deze principes nader toegelicht.

g. Mobile first

Mobile first is een methode van webdesign waarbij eerst een versie wordt gemaakt voor mobiele schermen, en pas daarna een versie die geoptimaliseerd is voor desktopschermen. De inhoud en vorm van de website worden door het schalen niet aangetast waardoor de gebruikerservaring op mobiele apparaten gelijk blijft met die op desktopapparaten met grotere schermen. In bijlage 5 is visueel weergegeven hoe de gebruikersinterface er bij de vier pilotgemeenten uitziet.



h. Intuïtief design

Hoe gemakkelijker een website te gebruiken is, hoe meer mensen deze zullen gebruiken. Een essentieel onderdeel van "eenvoudig te gebruiken" is intuïtieveit. Een design is intuïtief als een gebruiker precies weet wat hij moet doen bij een eerste oogopslag. De gebruiker heeft weinig tijd nodig om de informatie op de website te begrijpen. De bezoeker wordt natuurlijk aan de hand meegenomen in zijn beslissingen. Hij hoeft niet te leren hoe de website werkt. De gebruikersinterface van Google is een goed voorbeeld van intuïtief design. Het is direct duidelijk waarvoor het bedoeld is en wat je ermee kan. De beste manier om te testen of de MijnZaken service ook inderdaad op een intuïtieve manier werkt is via een gebruikersonderzoek, dat in paragraaf 3.5. is uitgewerkt.

i. NL Design system

De Agenda Digitale Overheid stelt dat overheidsdienstverlening toegankelijk en begrijpelijk moet zijn voor iedereen. Hiervoor zijn consistent ontworpen diensten en websites nodig. Daarom delen overheidsorganisaties via een gezamenlijk design system principes, interactiepatronen en code. Dit NL Design System draagt niet alleen bij aan gebruiksvriendelijkere diensten van een betere kwaliteit en toegankelijkheid. Het helpt ook dubbel werk te voorkomen. De gebruikersinterface van de MijnZaken service van de gemeenten Den Haag en Buren zijn volledig gebaseerd op de componenten en designtokens van het NL Design system. Het NL Design system bevat beschrijvingen van principes, handvatten, elementen, interactiepatronen en richtlijnen. Dankzij het NL Design System kan de hele overheid in Nederland samenwerken aan een begrijpelijke, gebruiksvriendelijke en toegankelijke online dienstverlening. Een dienstverlening die logisch en samenhangend is, maar niet per se uniform, want binnen de afspraken blijft er ruimte voor de eigen identiteit van overheidsorganisaties. Alle informatie, principes en instrumenten staan vermeld op de website van [NLDesignsystem](#).



3.3. Contentonderdelen in de gebruikersinterface van de MijnZaken service

De volgende contentonderdelen vormen de basis van de statusinformatie van de gebruikersinterface van de MijnZaken service.

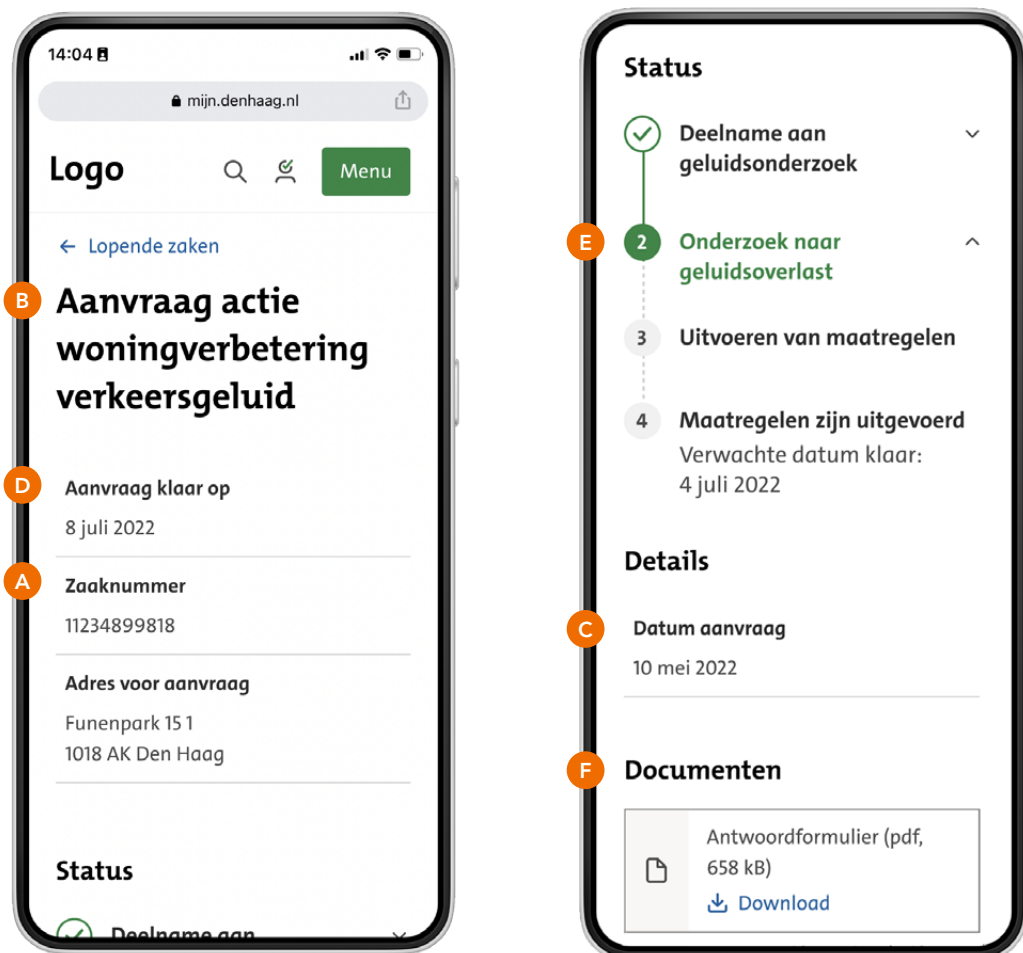
- A Zaaknummer**
Het nummer dat wordt gegenereerd uit het zaaksysteem.
- B Omschrijving zaak**
De naam van de aanvraag zoals bijvoorbeeld 'aanvraag bouwen aanbouw aan achtergevel' of 'aanvraag rijbewijs'.
- C Datum aanvraag**
Het moment waarop de aanvraag binnen is en de zaak is geopend.
- D Verwachte einddatum behandeling**
De datum waarop de wettelijke termijn afloopt waarbinnen de aanvraag behandeld moet zijn conform de gemeentelijke procedures.

E Statussen

Fasen of mijlpalen gebaseerd op de zaaktypen die binnen het zaakstelsel zijn gedefinieerd. Tijdens het behandelen van een zaak worden verschillende statussen bereikt. Het aantal statussen is afhankelijk van het desbetreffende zaaktype.

F Documenten

Documenten geüpload door de gemeente of de burger.



3.4. Gebruikersonderzoek

Bij het ontwerpen van de gebruikersinterface is het cruciaal om toekomstige gebruikers te betrekken bij het optimaliseren van de gebruikerservaring. Op basis van gebruikersonderzoeken ontstaat een goed beeld van de werking van de interface. Gebruikersonderzoek is voornamelijk een kwalitatief onderzoek waarbij via gebruikersinterviews informatie naar boven wordt gehaald door vragen te stellen aan echte gebruikers van de dienst. Een gebruikersinterview wordt uitgevoerd door minimaal twee UX-onderzoekers die één gebruiker ondervragen. De eerste onderzoeker richt zich op het stellen van de vragen en het begeleiden van de gebruiker door het interview. De tweede onderzoeker observeert en maakt aantekeningen. Onderwerpen die tijdens gebruikersinterviews aan bod kunnen komen zijn bijvoorbeeld:

- Achtergrond (zoals etnografische gegevens)
- Gebruik van technologie in het algemeen
- Gebruik van de interface
- Belangrijkste doelstellingen en motivaties van de gebruiker
- Pijnpunten van de gebruiker

Afhankelijk van de doelstellingen kan gebruik worden gemaakt van twee veelvoorkomende varianten van gebruikersonderzoek:

a) Expertpanels

Hierbij stel je vragen aan personen die al bekend zijn met de materie van de ontwerpen. Expertpanels zijn vooral gericht op tussentijdse iteraties.

b) Burgerpanels

Hierbij stel je vragen aan panels die worden samengesteld uit belanghebbende doelgroepen, in dit geval inwoners en ondernemers van gemeenten. Bij de samenstelling van deze panels moet rekening worden gehouden met een samenstelling die bestaat uit personen met- en zonder beperkende eigenschappen.

Een voorbeeld van een gebruikersonderzoek naar de gebruikersinterface van de MijnZaken service in de gemeente Den Haag kan je [hier](#) raadplegen.

-
- ✓ Achtergrond en aanleiding
 - ✓ Service Blueprint Methode
 - ✓ Gebruikersinterface
 - ✓ Indicatie kosten en baten**
 - Leveranciersmanagement
 - Architectuur
 - Privacy & Security
 - Bijlagen
 - Colofon

4. Indicatie van kosten en baten van de MijnZaken service

4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is beschreven met welke kosten en baten van de MijnZaken service gemeenten rekening kunnen houden. Daarbij wordt ingegaan op de te verwachten kosten en inspanningen, en de benodigde vaardigheden. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op de gegevens die ter beschikking zijn gesteld door de vier pilotgemeenten die de MijnZaken service in 2022 hebben geïmplementeerd.

Het is nog te vroeg om uitspraken te doen over effecten die nu al daadwerkelijk optreden. De verwachting is dat inwoners en bedrijven betere dienstverlening door gemeenten zullen ervaren, dat het vertrouwen in de overheid door de toegenomen transparantie groter zal worden en dat de overheid meer als één geheel zal kunnen optreden. Voor een kosten- en bateninschatting van de MijnZaken service kan vanuit meerdere perspectieven worden gekeken. Bij de vier pilots is gekozen voor een smal perspectief gericht op de vraag welk effect het informeren heeft op de voortgang van een aanvraag bij de gemeente. Om deze vraag te kunnen beantwoorden en de kosten in kaart te kunnen brengen, wordt aandacht besteed aan de benodigde aanpassingen in techniek en organisatie. Denk daarbij aan de inrichting van zaakgericht werken en het optimaliseren van de klantreis. De effecten van deze aanpassingen reiken verder dan de MijnZaken service, maar deze bredere effecten zijn buiten beschouwing gelaten.

4.2. Stappenplan kosten en bateninschatting

Doorloop de volgende drie stappen om een overzichtelijke kosten- en bateninschatting te maken:

- A. Inventariseer welke interactiekanalen de gemeente momenteel gebruikt voor de producten of diensten die via de MijnZaken service zijn te volgen.
- B. Meet of inventariseer de volumes van de diverse kanalen en bepaal het percentage vragen naar de status of voortgang van een product en/of dienst.
- C. Bepaal de kosten per contact voor de diverse kanalen.

Op basis van de uitkomsten van deze drie stappen kan de gemeente de potentiële besparing per jaar uitrekenen. De rekensom hiervoor is: (prijs per contact) x (aantal contacten over de voortgang). Door de te verwachten (eenmalige) projectkosten voor de implementatie van de MijnZaken service hiervan af te trekken, kan worden berekend op welke termijn deze investering rendabel is. Dit kwantitatieve argument kan, in combinatie met de kwalitatieve argumenten, worden benut om besluitvorming te organiseren over de implementatie van de MijnZaken service.

Als referentie zijn in bijlage 9 enkele getallen vermeld over volumes en kosten zoals deze bij de pilotorganisaties¹ naar voren kwamen in 2022. Een aantal van deze getallen is hieronder als referentie vermeld. Deze zijn expliciet niet bedoeld als norm of kengetal.

- Uit een studie van OnsDenHaag blijkt dat 40% van de telefonische contacten gaan over de voortgang van een aanvraag.
- Uit gegevens van de OWO-gemeenten blijkt dat 12% van de telefonische contacten over een WOZ-bezwaar terechtkomen bij de vakafdeling, waar specialisten de WOZ-bezwaren afhandelen.

⁶ In 2022 hebben de 4 pilotorganisaties van de MijnZaken service informatie verschaft op basis waarvan een schatting kan worden gedaan van de benodigde kosten.

- De gemiddelde kosten voor telefonische contacten lopen uiteen, van €11 tot €14 per klant-contact.
- Op basis van een zeer grofmazige landelijke doorvertaling van deze bedragen, volumes en percentages bedragen de landelijke kosten voor alle gemeenten gezamenlijk rond de 65 miljoen euro per jaar (€ 3,60 per inwoner).
- Aangezien er sprake is van een stijgende trend in het aantal jaarlijkse klantcontacten bij gemeenten, zijn investeringen in structurele oplossingen om contacten te laten afnemen een kostenbewuste beslissing.

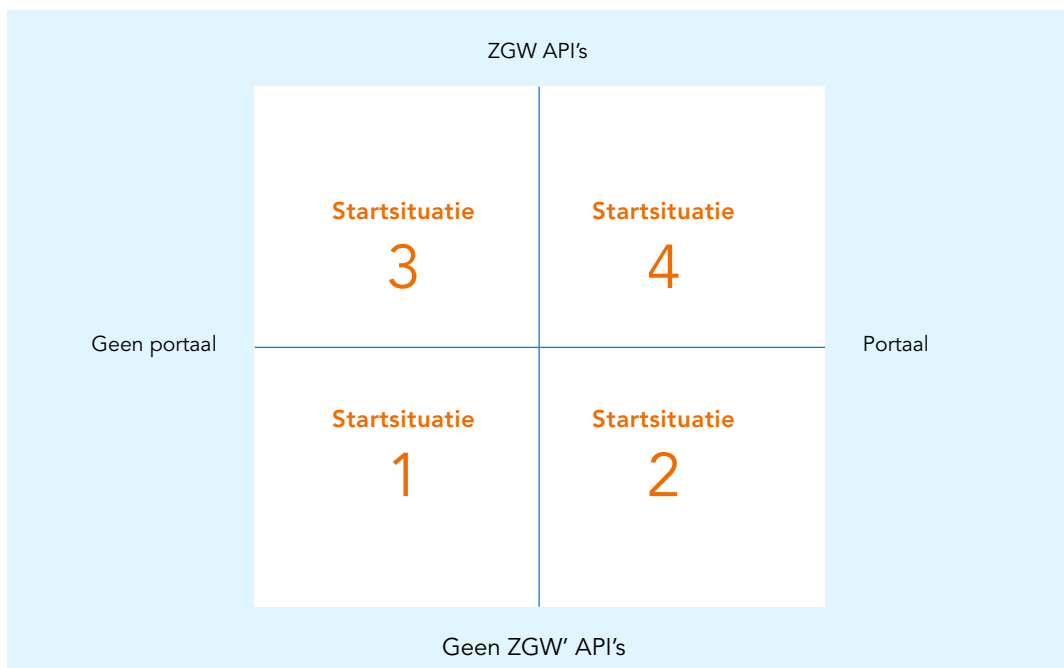
4.3. Startsituatie MijnZaken service

Bij het in kaart brengen van de potentiële kosten is het goed om te onderkennen welk type implementatie wordt nagestreefd, aangezien er verschillende keuzen zijn te maken met uiteenlopende kostenplaatjes.

Drie van de vier pilotorganisaties bieden de MijnZaken service aan via een MijnGemeenteportaal waar inwoners de behandeling van hun aanvragen kunnen volgen in één online omgeving. Een van de vier pilotgemeenten biedt de MijnZaken service aan via een Medewerkers portaal, dat is in dit geval een CRM systeem gericht op intern gebruik.

De kosten voor de implementatie van de MijnZaken service zijn afhankelijk van de startsituatie en het gemeentelijk kennis- en ambitieniveau. Om toch een kostenindicatie te kunnen geven, hanteren we de startsituatie van de gemeente als basis. Een gemeente die al een MijnGemeente- of Medewerkersportaal gebruikt en zaakgericht werkt, kan doorgaans eenvoudiger en goedkoper de producten en diensten koppelen met de zaakgerichte informatie uit de verschillende (vak) applicaties. Gemeenten die nog geen MijnGemeente- of Medewerkersportaal gebruiken of bij wie het zaakgericht werken nog beperkt is ingevoerd zullen eerst daarin moeten investeren, voordat ze de investering in een MijnZaken service doen.

We maken onderscheid tussen vier startsituaties bij het bepalen van de IST-situatie van een gemeente, zoals weergegeven in onderstaande figuur.



Figuur: Vier startsituaties bij het bepalen van de IST-situatie

De vier kwadranten zijn gebaseerd op twee hoofdassen:

- 1) Het gebruik en de toepassing van de ZGW-standaarden.
- 2) Het gebruik en de toepassing van een portaal.

Startsituatie 1: geen ZGW-standaarden – geen Portaal

In dit scenario maakt de gemeente nog geen gebruik van de ZGW-standaarden, waardoor statusinformatie nog niet via de ZGW-api's kan worden ontsloten. Noch biedt de gemeente haar inwoners een portaal aan waarin persoonlijke gegevens kunnen worden getoond.

Startsituatie 2: geen ZGW-standaarden – wel Portaal

In dit scenario maakt de gemeente nog geen gebruik van de ZGW-standaarden, waardoor statusinformatie nog niet via de ZGW-api's kan worden ontsloten. Wel biedt de gemeente haar inwoners al een portaal aan waarin persoonlijke gegevens kunnen worden getoond.

Startsituatie 3: wel ZGW-standaarden – geen Portaal

In dit scenario maakt de gemeente al gebruik van de ZGW-standaarden, waardoor statusinformatie via de ZGW-api's wordt ontsloten. De gemeente biedt haar inwoners echter nog geen portaal aan waarin persoonlijke gegevens kunnen worden getoond.

Startsituatie 4: wel ZGW-standaarden – wel Portaal

In dit scenario maakt de gemeente al gebruik van de ZGW-standaarden, waardoor statusinformatie via de ZGW-api's wordt ontsloten. Ook biedt de gemeente haar inwoners al een portaal aan waarin persoonlijke gegevens kunnen worden getoond.

4.4. Kostensoorten

Om per startsituatie een kostenindicatie te kunnen geven, wordt onderscheid gemaakt tussen personele kosten en ICT-beheerkosten. Deze kunnen beiden zowel eenmalig, als ook jaarlijks worden meegenomen in de kostenindicatie.

Personele kosten

Als een gemeente de MijnZaken service wil implementeren, is de samenstelling van een gemeentelijke projectorganisatie noodzakelijk. We maken daarbij onderscheid tussen de volgende rollen:

- a) Projectmanager
- b) IT-Architect
- c) Business analist
- d) Integratiespecialist
- e) Adviseur informatieveiligheid
- f) Ontwikkelaar/designer software en UX
- g) Product owners
- h) Testers

Aan de kant van de betrokken softwareleveranciers is een vergelijkbare rolverdeling noodzakelijk om tot een werkende projectorganisatie te kunnen komen.

Invulling van deze rollen heeft invloed op de personele kosten die worden opgenomen in de businesscase.

ICT-Beheerkosten

De vaste jaarlijkse beheerskosten kunnen bestaan uit zaken zoals:

- SLA contract
- Hosting omgeving, zoals front- en backend
- Gebruik van software
- Kosten voor audits en certificaten voor de MijnOmgeving

In bijlage 9 is informatie opgenomen over de onderzoeken naar de kosten en baten en de KPI's van de MijnZaken service bij de vier pilotgemeenten.

4.5. Key Performance Indicators

Om de effecten van de business case te meten zijn er zogenaamde 'Key Performance Indicators' (KPI) opgesteld. Deze KPI's bieden gemeenten die de MijnZaken service implementeren inzicht in de effecten hiervan.

We hanteren vier basis KPI's:

1. Aantal verzoeken
2. Aantal contacten over de voortgang (status) van een verzoek
3. Doorlooptijd van een verzoek
4. Norm doorlooptijd van een verzoek

Daarnaast zijn er drie ondersteunende KPI's die de beoogde effecten van de MijnZaken service in beeld brengen:

1. Aantal statuswijzigingen van een verzoek
2. Aantal statuswijzigingen binnen de normtijd van een verzoek
3. Aantal doorverwijzingen naar specialisten in de vakafdeling

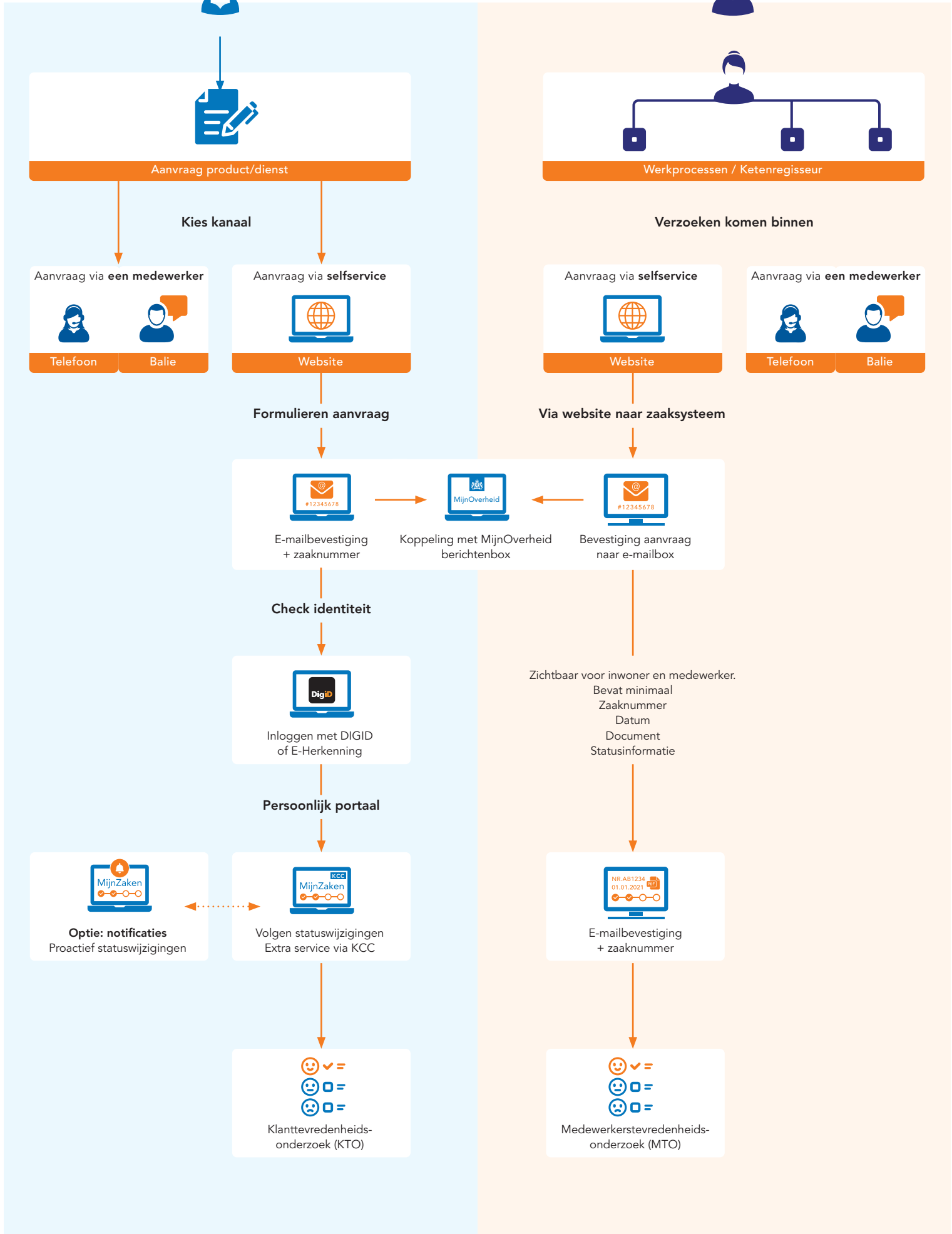
De ondersteunende KPI's geven inzicht in het aantal veranderingen waarover de gemeente de gebruiker potentieel kan informeren. Welke statuswijzigingen zinvol zijn om over te communiceren kan op basis van gebruikersonderzoek worden bepaald. Het aantal statuswijzigingen is sterk afhankelijk van het type aanvraag. Het aanvragen van een paspoort kent een beperkt aantal stappen en deze spreken vaak voor zich. Het aanvragen van een subsidie voor geluidsanering is complex en kent veel meer stappen die terugkoppeling aan de aanvrager behoeven. Om het aantal statuswijzigingen te bepalen kan een gemeente per product een interactieschema opstellen, zoals op de volgende pagina weergegeven.


Interactieschema MijnZaken digitaal

Inwoner/ondernemer



Medewerker(s)



- 
- ✓ Achtergrond en aanleiding
 - ✓ Service Blueprint Methode
 - ✓ Gebruikersinterface
 - ✓ Indicatie kosten en baten
 - ✓ **Leveranciersmanagement**
 - Architectuur
 - Privacy & Security
 - Bijlagen
 - Colofon

5. Leveranciersmanagement

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk is beschreven op welke manier de samenwerking met leveranciers kan worden georganiseerd. Het gaat daarbij om leveranciers die gemeentespecifieke software aanbieden voor het implementeren van de MijnZaken service. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het perspectief van gemeenten en dat van leveranciers. Vanuit beide perspectieven worden handvatten geboden die de samenwerking ten goede kunnen komen.

5.2. Zaakgericht werken API's

De MijnZaken service biedt statusinformatie om inwoners te informeren over de voortgang van lopende zaken. Deze informatie is beschikbaar in verschillende softwareapplicaties. Het ontsluiten van deze gegevens vindt plaats via zogenaamde API's. Om deze uitwisseling van gegevens mogelijk te maken heeft de VNG samen met gemeenten en softwareleveranciers een verzameling standaard API-specificaties ontwikkeld onder de naam ZGW-API specificaties. Leveranciers kunnen op basis van deze specificaties een API implementeren in hun software. Andere applicaties kunnen vervolgens informatie opvragen via de API en deze gebruiken om inwoners te informeren. Omdat het gebruik van de ZGW-API's onmisbaar is voor het implementeren van de MijnZaken service, zijn gemeenten in hoge mate afhankelijk van de medewerking van softwareleveranciers om deze ZGW-API's binnen hun software te implementeren.

GIBIT

De meeste gemeenten gebruiken bij het inkopen van ICT-systemen (waaronder taak- en zaaksystemen) de door de VNG ontwikkelde Gemeentelijke Inkoop bij IT Toolbox (GIBIT). De ZGW-API's zijn aan deze GIBIT toegevoegd zodat deze als eis kan worden opgenomen in de voorwaarden die worden gehanteerd bij het inkopen van ICT-systemen door gemeenten

5.3. Groeipact Common Ground

Op basis van het Groeipact Common Ground werken markt en overheid samen om de informatie-kundige visie Common Ground te realiseren. Als onderdeel van dit groeipact heeft een groep leveranciers een marktbreed voorstel gedaan voor het implementeren van de standaard ZGW-API's. De markt staat dus in de meewerkstand. Dat blijkt ook uit de ervaringen van de vier pilotorganisaties. Hun leveranciers van zaak- en taaksystemen bleken bereid te zijn om de nieuwe standaarden te implementeren in hun gemeentespecifieke software. In het Groeipact Common Ground zijn gemeenten en leveranciers een aantal intenties overeengekomen die de implementatie van de MijnZaken service stimuleren:

Leveranciers hebben toegezegd om:

1. De basisgedachte en afspraken van de visie Common Ground toe te passen op de voor gemeenten en ketenpartners te ontwikkelen applicaties.
2. Bestaande applicaties op basis van de transitiestrategie en de afwegingen daarin aan te passen aan de basisgedachte en afspraken van de visie Common Ground.

Gemeenten hebben toegezegd om:

1. De basisgedachte en afspraken van de visie Common Ground als verplichte eis te hanteren bij het inkopen of laten ontwikkelen van nieuwe applicaties.
2. Vanuit de gedachte 'één keer bedenken, 342 keer toepassen' samen te werken met andere

gemeenten bij het realiseren van de basisgedachte en afspraken over de visie Common Ground.

3. Bestaande applicaties aan te laten passen aan de basisgedachte en afspraken over de visie Common Ground. Hiervoor worden afspraken gemaakt met leveranciers, binnen de mogelijkheden die bestaande wet- en regelgeving en afspraken in lopende contracten bieden.

5.4. Soorten softwareleveranciers

Er zijn verschillende soorten softwareleveranciers betrokken bij de MijnZaken service, die elk een andere benadering vergen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. Leveranciers van taakspecifieke applicaties, zoals Burgerzaken applicaties of Sociaal Domein applicaties.
2. Leveranciers van zaak applicaties.
3. Leveranciers van klantinteractie-applicaties, zoals websites of portalen.
4. Leveranciers van integratiesoftware.
5. Leveranciers van CRM-systemen.
6. Leveranciers van adviesdiensten, zoals inkoop- of implementatieadvies.

De samenwerking met de softwareleveranciers wordt in grote lijnen op twee manieren georganiseerd:

1. Samenwerking op basis van een lopend contract.
2. Nieuwe samenwerkingsrelatie als resultaat van een inkoopprocedure, al dan niet via een Europese aanbesteding.

Op basis van de gemeentelijke situatie kan worden bepaald met welk soort leverancier men te maken heeft, en welk type samenwerking hierbij van toepassing is.

5.5. Afspraken van gemeenten met leveranciers

Als een gemeente kiest voor technische implementatie van de MijnZaken service, vraagt dit een transitie richting de Common Ground. Een aantal acties is daarbij van belang:

- Ga in gesprek met de softwareleverancier om te bepalen hoe en wanneer de geleverde software kan worden aangepast naar een meer-lagen opbouw.
- Breng tenminste een scheiding aan van drie lagen waarbij de gegevens en API's (laag 1 en 2) zijn gescheiden van de gebruikersinterface en proceslogica (laag 5 en 4).
- Gebruik API-standaarden voor het ontsluiten van gegevens die in de registraties zijn opgeslagen.

In samenwerking met de leverancier is het van belang om zo concreet mogelijk de volgende zaken vast te stellen:

- a) De scope, waaruit blijkt welke statusinformatie in welk domein en uit welke applicaties wordt ontsloten.
- b) De doelgroep, waaruit blijkt voor welke groep inwoners of medewerkers de informatie bestemd is.
- c) De interne betrokkene, waaruit blijkt welke afdelingen en/of personen betrokken zijn en commitment moeten tonen (eventueel vast te leggen in intentieverklaringen).
- d) De externe betrokkene, waaruit blijkt welke leveranciers waarvoor verantwoordelijk zijn.
- e) De begroting en de planning, waaruit blijkt welke kosten hiermee samenhangen en wanneer welke activiteiten worden ondernomen.

Nadat deze zaken in kaart zijn gebracht, is het noodzakelijk om een projectgroep samen te stellen met de in- en externe betrokkene en een projectplan op te stellen.

- Stel een overzicht op met eisen en wensen en vraag op basis daarvan een offerte (inclusief een planning) van de verschillende leveranciers voor het implementeren of ontsluiten van ZGW-API's (op basis van de VNG-standaarden).
- Vraag daarbij zo nodig advies van ICT-architecten (gemeentelijk of werkzaam bij de VNG)
- Stel op basis van de ontvangen offertes het projectplan bij en start de implementatie van de MijnZaken service.

5.6. Afspraken van leveranciers met gemeenten

In samenwerking met de gemeente is het van belang om vooraf een aantal zaken in kaart te brengen.

- Analyseer in samenwerking met de betrokken collega's in welke applicaties de benodigde statusinformatie kan worden vastgelegd. Deze analyse kan per gemeente verschillen. De statusinformatie kan namelijk worden geregistreerd in taak- en/of zaakapplicaties. Daarom is het van belang om na te gaan in overleg met de contractbeheerder of de contracten voor deze taak- en/of zaakapplicaties nog doorlopen of moeten worden vernieuwd.
- Breng in kaart via welke kanalen of portalen de statusinformatie moet worden gepubliceerd en welke leveranciers daarbij zijn betrokken. Beoordeel in samenspraak met deze leveranciers of zij in staat zijn om de statusinformatie op basis van de ZGW-API's te publiceren binnen hun kanalen of portalen. Om dubbel werk te voorkomen, is het zinvol om vooraf navraag te doen bij andere gemeenten (bijvoorbeeld via de VNG) die al hebben afgestemd met deze leveranciers.
- Verzamel alle informatie in een MijnZaken leveranciersdossier waarin wordt vastgelegd 1) met welke leveranciers over welke applicatie afspraken moeten worden gemaakt om de MijnZaken service te implementeren binnen lopende contracten. En 2) welke applicaties daarvoor opnieuw moeten worden ingekocht of aanbesteed.

5.7. Ten slotte

Gemeenten en softwareleveranciers hebben een gedeeld belang bij het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners door middel van de MijnZaken service. Deze verbetering vraagt om een nauwe samenwerking tussen beide partijen op basis van onderling vertrouwen, een transparant proces, draagvlak bij de betrokken partners en een heldere rolverdeling. De aandachtspunten die in dit hoofdstuk zijn opgenomen, bieden gemeenten en leveranciers het vertrekpunt om de samenwerking nader invulling te geven.

-
- ✓ Achtergrond en aanleiding
 - ✓ Service Blueprint Methode
 - ✓ Gebruikersinterface
 - ✓ Indicatie kosten en baten
 - ✓ Leveranciersmanagement
 - ✓ **Architectuur**
 - Privacy & Security
 - Bijlagen
 - Colofon

6. Architectuur

In dit hoofdstuk is de architectuur van de MijnZaken service beschreven. Er wordt ingegaan op de implementatie van de verschillende componenten die de MijnZaken service mogelijk maken. Ook wordt een toelichting gegeven op de lagen in de Common Ground en hoe deze zijn vertaald in de referentiearchitectuur. Daarna wordt het zaakgericht werken toegelicht en wordt een referentie doelarchitectuur geschetst.

6.1. Common Ground

De informatiekundige visie Common Ground vormt het vertrekpunt voor de referentiearchitectuur van de MijnZaken service. Common Ground is de informatiekundige visie waarmee gemeenten collectief de informatievoorziening eenvoudiger, flexibeler en slimmer gaan inrichten. Dit zijn belangrijke randvoorwaarden bij het snel en flexibel realiseren van diverse maatschappelijke opgaven. Met Common Ground wordt het mogelijk om mensgerichte, regelarme en transparante dienstverlening aan te bieden. Dat is nodig omdat de huidige manier van digitaal gegevens uitwisselen traag verloopt, en kostbaar en foutgevoelig is. Het is noodzakelijk om de gemeentelijke ICT te vernieuwen, om aldus te kunnen voldoen aan de privacywetgeving en een slimmere omgang met data. Het realiseren van Common Ground vergt een transitie, die pas is voltooid als de gegevens in alle relevante informatiesystemen worden gescheiden van de applicaties en processen waarin ze worden gebruikt, om vervolgens vanuit één bron voor de verschillende ICT-oplossingen beschikbaar te komen. Dit voorkomt dat gegevens (foutief) worden gekopieerd naar andere informatiesystemen. Door standaarden toe te passen, zijn gegevens eenvoudig via verschillende kanalen op te vragen of te bewerken.

5-lagen model

De architectuur van Common Ground kent een 5-lagen model. Elke laag bevat componenten die functioneel tot die laag horen en in verbinding staan met componenten uit de laag erboven of de laag eronder.

Laag 5 – Interactie

Deze laag bevat de componenten die de interactie met de gebruikers verzorgen.

Laag 4 – Proceslogica

Deze laag beschrijft het verloop van interacties waarbij gegevens worden opgehaald of verwerkt in de achterliggende registers.

Laag 3 – Integratie

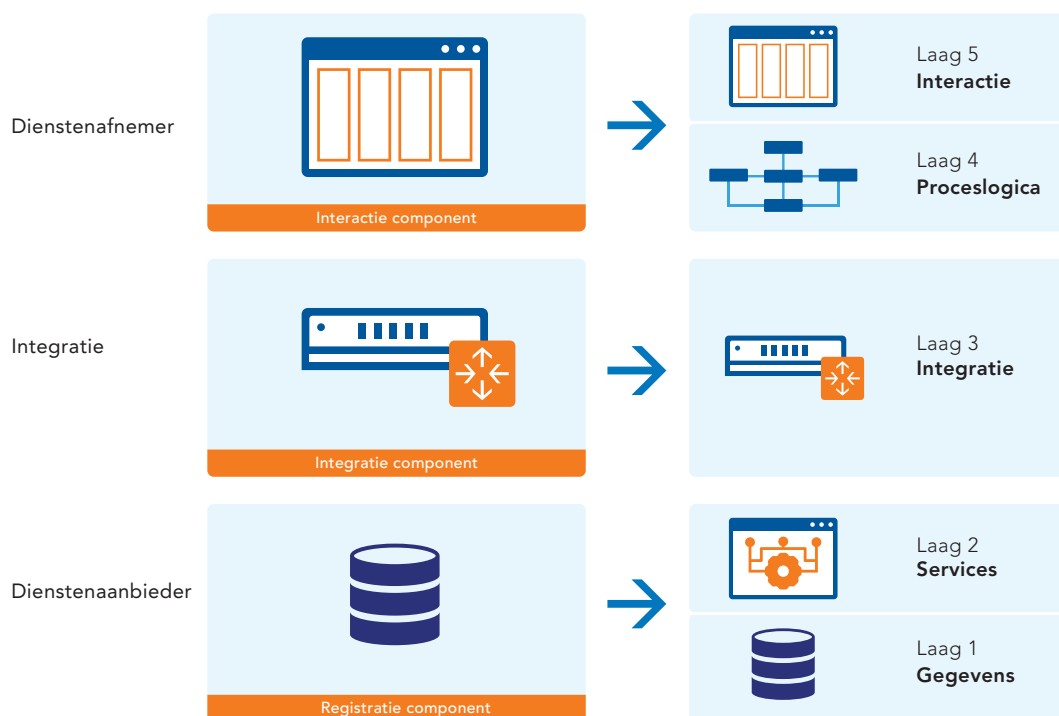
Deze laag bevat de componenten die de dienstenafnemers (laag 4 en 5) verbinden met de dienstenaanbieders (laag 1 en 2).

Laag 2 – Diensten

Deze laag bevat de gegevens die worden verwerkt en ontsloten via gestandaardiseerde API's.

Laag 1 – Gegevens

Deze laag bevat de (bron)gegevens, die worden ontsloten via de bovenliggende API's.



De componenten die nodig zijn voor de MijnZaken service, zijn te verdelen over de vijf lagen van de Common Ground, zoals weergegeven in de figuur. Zaakgegevens (laag 1) worden in een aparte registratie opgeslagen en zijn via gestandaardiseerde services (laag 2) te benaderen. De volgorde van het bewerken of tonen van de gegevens in de gebruikersinterface wordt geregeld door de proceslogica (laag 4). De inwoner of medewerker kan de MijnZaken service benaderen via de interactie omgeving (laag 5), zoals een webapplicatie of app voor inwoners, of een taakstelsel voor medewerkers. Voor een volledige ontkoppeling van de interactie omgeving met de gegevens, wordt een integratiecomponent ingezet (laag 3). Zo kunnen meerdere interactie omgevingen gebruik maken van dezelfde zaakgegevens.

6.2. Referentiearchitectuur MijnZaken service

Er is een referentiearchitectuur uitgewerkt die gemeenten helpt bij het maken van keuzen over de inrichting van de informatievoorziening. Bij het ontwerp van deze referentiearchitectuur is een relatie gelegd met de GEMMA referentiearchitectuur en de informatiekundige visie Common Ground. Als onderdeel van de [referentiearchitectuur omnichannel](#) is een verdiepende [referentiearchitectuur MijnZaken](#) uitgewerkt. Organisaties kunnen deze referentiearchitectuur gebruiken om een eigen doelarchitectuur op te stellen op basis waarvan een migratie- of implementatiepad kan worden uitgewerkt. De referentiearchitectuur is opgebouwd uit een bedrijfsarchitectuur en een informatiearchitectuur. Deze worden hieronder toegelicht.

Bedrijfsarchitectuur

In de bedrijfsarchitectuur zijn de volgende onderdelen vermeld:

- a) Overzicht van rollen en actoren
- b) Overzicht van de bedrijfsobjecten
- c) Uitwerking van de bedrijfsprocessen

De bedrijfsarchitectuur maakt onderscheid in actoren (a) die MijnZaken-informatie afnemen en actoren die MijnZaken-informatie aanbieden. Een inwoner of ondernemer is altijd een afnemer van MijnZaken-informatie. De gemeentelijke organisatie kan beide rollen invullen. Bijvoorbeeld

als de gemeente als ketenpartner betrokken is bij de levering van een (deel)product of dienst aan een (eind)afnemer. De bedrijfsprocessen (c) geven inzicht in de afhankelijkheden tussen de verschillende rollen (a) tijdens het behandelen van een verzoek of zaak.

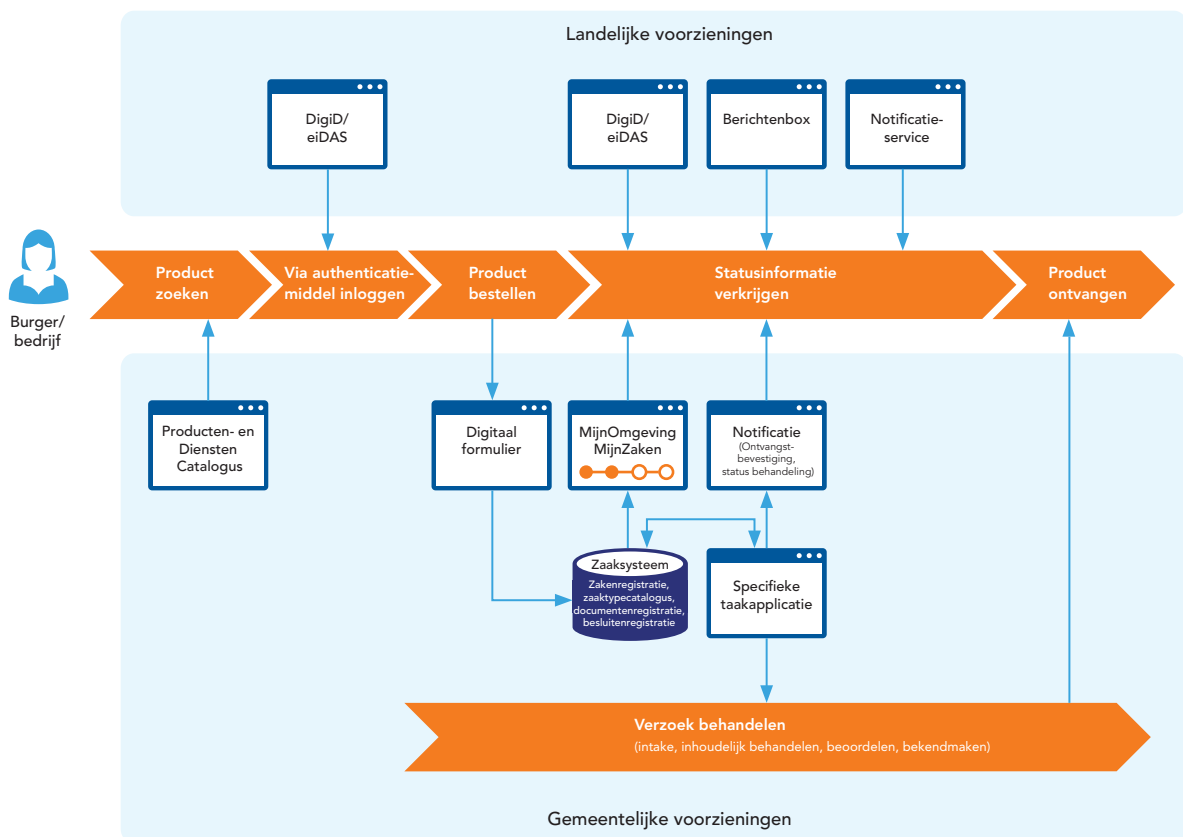
Informatiearchitectuur

In de informatiearchitectuur zijn verschillende interactiepatronen uitgewerkt. De patronen zijn gemodelleerd op de 5-lagen architectuur van Common Ground en bieden inzicht in welke componenten per laag worden gebruikt om de MijnZaken-functionaliteit te kunnen aanbieden. Een groot aantal componenten is opgenomen als referentiecomponent in de GEMMA. Voor de implementatie van de MijnZaken-architectuur worden de componenten in deze vijf lagen gemodelleerd op basis van het product of dienst dat wordt toegepast. Hierdoor wordt inzichtelijk gemaakt welke functionaliteit door welke componenten wordt geleverd. Dit biedt handvatten om onderdelen van de referentiearchitectuur doelgericht en stapsgewijs te implementeren.

6.3. Zaakgericht werken

Een succesvolle implementatie van de MijnZaken service is sterk afhankelijk van voldoende volwassenheid van digitaal zaakgericht werken in de gemeente. Want zonder tijdige en volledige vastlegging van statusinformatie is succesvolle implementatie van de MijnZaken service niet mogelijk.

Zaakgericht werken is een manier van werken die al enige tijd binnen de lokale overheid wordt toegepast. Het verbetert in veel gevallen de toegankelijkheid van de dienstverlening en leidt tot kostenbesparing waardoor meer efficiency wordt gerealiseerd.



In de afbeelding is weergegeven hoe zaakgericht werken met de MijnZaken service eruit ziet. Op hoofdlijnen wordt daarbij het volgende proces doorlopen:

- Als een inwoner of ondernemer een product aanvraagt, wordt de aanvraag vastgelegd.
- De organisatie neemt de aanvraag in behandeling en start daarvoor een zaak.

- De organisatie behandelt de aanvraag in een specifieke taakapplicatie waar de context van de aanvraag bekend is, bijvoorbeeld het sociaal domein of het fysieke domein.
- De zaak zelf en de voortgang van de zaak worden geregistreerd in de daarvoor bestemde zaakgericht werken componenten: zakenregistratie, zaaktypecatalogus, documentenregistratie en de besluitenregistratie.

Om statusinformatie over een zaak te kunnen verstrekken, is voeding vanuit een (specifieke) taakapplicatie nodig. Dat betekent dat de organisatie tijdens het behandelen van de aanvraag vanuit de taakapplicatie de statussen van een zaak in de zakenregistratie registreert. De verschillende statussen die tijdens het behandelen van een zaak kunnen worden vermeld, zijn afgeleid van het zaaktype dat voor een zaak geldt.

Tijdens de behandeling van de zaak kan de inwoner of ondernemer statusinformatie over de zaak krijgen door zelf contact op te nemen met de organisatie. Dat leidt tot reactieve communicatie. Alternatief is dat de organisatie de inwoner of ondernemer zelf op de hoogte stelt als er een wijziging in de status van de behandeling van de zaak plaatsvindt. Dat leidt tot proactieve communicatie. Een combinatie van reactieve en proactieve communicatie is ook mogelijk.

Zaakgericht (samen)werken in de keten

Als bij de levering van het aangevraagde product meerdere organisaties zijn betrokken (bijvoorbeeld voor het leveren van een deelproduct), dan worden dezelfde techniek en standaarden gebruikt tussen de betrokken organisaties. Als een inwoner een product aanvraagt bij een gemeente, kan het voorkomen dat deze gemeente zelf ook een product nodig heeft van een ketenpartner. Als de ketenpartner de aanvraag van de gemeente in behandeling neemt en het aangevraagde product levert, dient de gemeente reactief of proactief op de hoogte te worden gehouden van de voortgang. Op basis van deze informatie-uitwisseling tussen ketenpartner en gemeente, kan de gemeente de statusinformatie blijven doorgeven aan de inwoner gedurende de gehele afhandeling. Deze werkwijze geeft invulling aan zaakgericht (samen)werken in de keten.

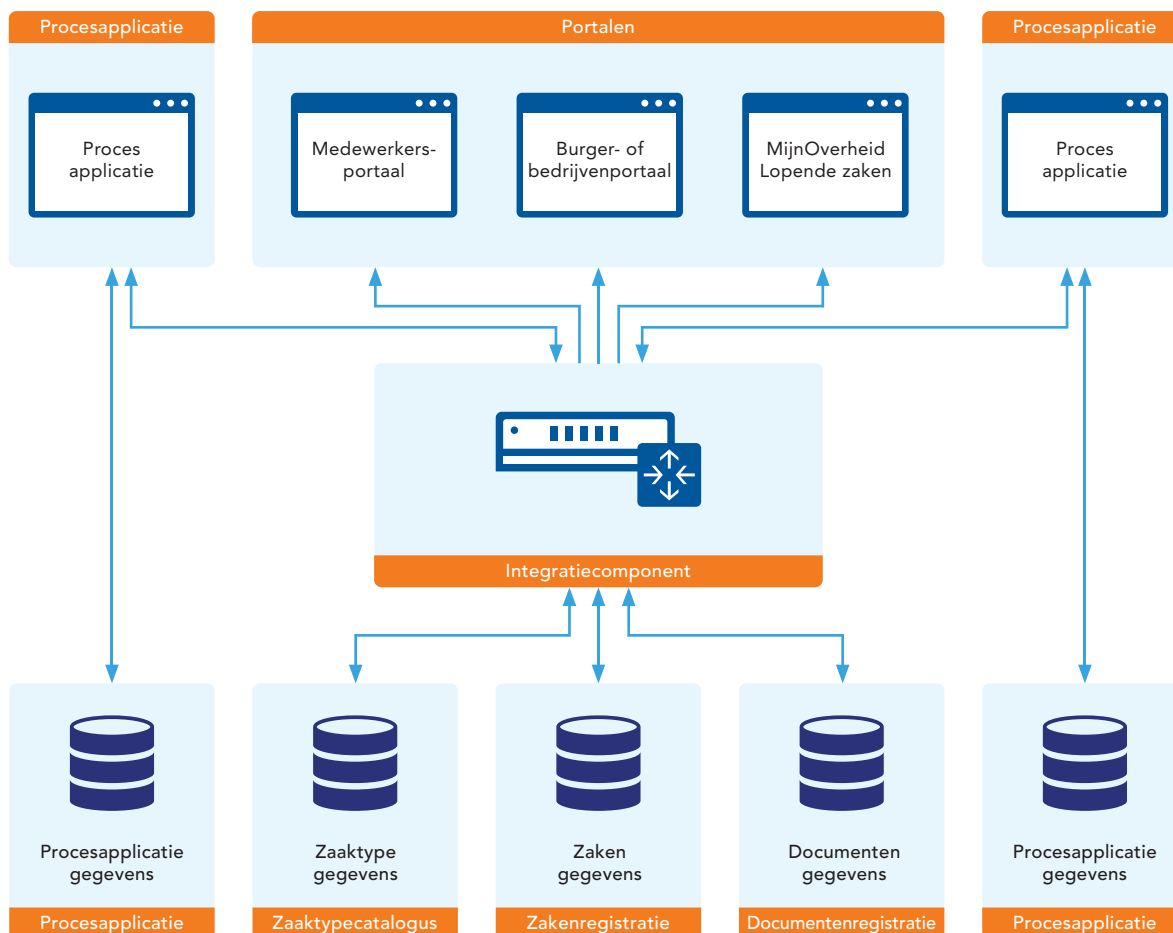
6.4. Doelarchitectuur

Elke organisatie heeft een eigen architectuur van informatiesystemen. Deze is mede afhankelijk van de in gebruik zijnde informatiesystemen, standaarden en inrichtingen zoals beveiliging-, privacy-, autorisatie en loggingsaspecten. Dat betekent dat mogelijk een aantal aanpassingen aan één of meerdere systemen moet worden doorgevoerd. In deze alinea is een ideale doelarchitectuur geschetst, die dus op onderdelen kan afwijken van de eigen doelarchitectuur van gemeenten. De hier geschetste architectuur is bedoeld als referentie. De inzet van beveiliging- en privacy componenten speelt bij alle benodigde componenten een belangrijke rol maar zijn omwille van de overzichtelijkheid in de afbeelding achterwege gelaten.

De MijnZaken service bestaat uit vier hoofdcomponenten die moeten worden geïmplementeerd.

- 1) Componenten die (zaak)gegevens bevatten (de registratiecomponenten)
- 2) Componenten die (zaak)gegevens verwerken (de taakapplicaties)
- 3) Componenten die (zaak)gegevens tonen (de portalen)
- 4) Componenten die bovengenoemde componenten aan elkaar koppelen (de integratie-software)

De samenwerking tussen deze componenten is bepalend voor de MijnZaken service. Een sleutelrol is weggelegd voor de API-standaarden voor zaakgericht werken, aangezien elk van de vier componenten deze standaarden moet hebben geïmplementeerd. In de figuur op de volgende pagina is dat samenspel gevisualiseerd.



Registratiecomponenten

Zaakgegevens worden opgeslagen in de zaakgericht werken (ZGW) componenten. Deze bevatten minimaal de Zakenregistratie, Documentenregistratie en de Zaaktypecatalogus (eventueel aangevuld met een besluitenregistratie). Dit kunnen losse componenten zijn die door verschillende leveranciers worden geleverd, maar ze kunnen ook deel uitmaken van één zaakstelsel. Ook kunnen de ZGW componenten onderdeel zijn van een (specifieke) taakapplicatie waarbij ze opgesloten zitten in de 'silo'-applicatie. Zolang de gegevens via de gestandaardiseerde ZGW API's bewerkt en bevroegd kunnen worden, is dit geen probleem.

Taakapplicaties

Bij het behandelen van een aanvraag ontstaan er zaakgegevens. Die zaakgegevens worden via de ZGW API's opgeslagen in de ZGW componenten. Daarmee zijn de taakapplicaties de voedende systemen voor deze zaakgegevens. Zonder deze voeding kunnen andere componenten (zoals de portalen) de zaakgegevens niet raadplegen. Want wat er niet is, kan niet worden getoond. Het is daarom van groot belang dat de taakapplicaties gebruikmaken van de ZGW API's om zaakgegevens in de registratiecomponenten op te slaan.

Portalen

Doel van de MijnZaken service is om inwoners, ondernemers en medewerkers inzicht en overzicht te bieden in de lopende zaken op basis van statusinformatie. Hiervoor kunnen portalen worden gebruikt die de zaakgegevens ophalen en in samenhang tonen. Dit kunnen medewerkers-, inwoners- of bedrijvenportalen zijn, alsook landelijke portalen zoals MijnOverheid, waar de lopende zakenfunctie ruimte biedt om statusinformatie te tonen. Een portaal is overigens slechts één van de mogelijke kanalen en dus niet een harde randvoorwaarde om de MijnZaken service te kunnen implementeren. In feite valt ieder kanaal dat een interface biedt en met de juiste authenticatie en autorisatie zaakgegevens kan ophalen, onder dit component.

Integratiesoftware

Een belangrijk aspect van Common Ground is dat processen gescheiden zijn van gegevens en dat bevragen en bewerken van gegevens bij de bron gebeurt. Zaakgegevens die als brongegevens in de registratiecomponenten zijn opgeslagen, kunnen zo kanaal- en interfaceonafhankelijk worden opgevraagd. Integratiesoftware voorkomt dat elke taakapplicatie of de portalen rechtstreeks aan de registratiecomponenten worden gekoppeld. Bovendien kan integratiesoftware gegevens van hetzelfde type uit meerdere registratiecomponenten ophalen en gebundeld of samengesteld aan de vragende component aanbieden. Integratiesoftware kan ook een rol spelen in het koppelen van oude standaarden aan nieuwe standaarden. Neem als voorbeeld een taakapplicatie waarin alleen nog maar de verouderde StUF-standaarden (SOAP/XML) zijn geïmplementeerd. Als een organisatie vanuit deze oude applicatie de zaakgegevens in de ZGW componenten via de nieuwe ZGW API's (REST/JSON) wil bewerken of opvragen, dan kan integratiesoftware de oude en nieuwe applicaties met elkaar verbinden. Op deze manier kan een geleidelijke migratie worden doorgevoerd naar moderne(re) componenten die wel op basis van Common Ground en API's worden ontwikkeld en geleverd.

-
- ✓ Achtergrond en aanleiding
 - ✓ Service Blueprint Methode
 - ✓ Gebruikersinterface
 - ✓ Indicatie kosten en baten
 - ✓ Leveranciersmanagement
 - ✓ Architectuur
 - ✓ Privacy & Security**
 - Bijlagen
 - Colofon

7 Privacy & Security

7.1. Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de juridische kaders op het gebied van privacy en security beschreven. Het is bij de implementatie van de MijnZaken service van groot belang dat er wordt voldaan aan deze veiligheidseisen. De wettelijke kaders, zoals de AVG, bieden hiervoor passende richtlijnen en mogelijkheden. Door het stappenplan in dit hoofdstuk te doorlopen kan aan de privacy en securitykaders worden voldaan bij de implementatie van de MijnZaken service.

7.2. Basisvoorwaarden

Het kader voor gegevensbescherming is de privacywetgeving Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In artikel 5 van de AVG zijn de beginselen vastgelegd waaraan moet worden voldaan:

- 1) Rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie
- 2) Doelbinding
- 3) Minimale gegevensverwerking
- 4) Juistheid
- 5) Opslagbeperking
- 6) Integriteit en vertrouwelijkheid

In artikel 6 van de AVG is gesteld dat de verwerking van gegevens een grondslag moet hebben.

De processen die in de MijnZaken service worden ontsloten voor inwoners, ondernemers of medewerkers, zijn bestaande verwerkingen die de gemeente al uitvoert. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de behandeling van een aanvraag van een vergunning, het behandelen van een klacht of het behandelen van een aanvragen van een uitkering. Daarom hoeft de gemeente niet nogmaals na te gaan of de statusinformatie die via de MijnZaken service wordt aangeboden volgens de AVG mag worden ontsloten. De beoordeling aan de hand van de beginselen (artikel 5) heeft immers al plaatsgevonden en de verwerking heeft een grondslag die past binnen artikel 6. Een gemeente die al aan de AVG voldoet, heeft normaal gesproken ook een register van verwerkingen waarin alle basiselementen van de verwerkingen zijn vastgelegd. Daarnaast voldoet de gemeente op basis van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) aan de beveiligingseisen die van toepassing zijn op alle gemeentelijke gegevensverwerkingen en -processen. Omdat de gemeente jaarlijks de ENSIA assessment moet uitvoeren, is het raadzaam om te onderzoeken of er voor het proces dat via de MijnZaken service wordt ontsloten nog aandachtspunten of maatregelen zijn geformuleerd op het gebied van informatiebeveiliging.

7.3. Stappenplan

Bij de implementatie van de MijnZaken service moeten onderstaande stappen worden doorlopen om een zorgvuldige afweging te maken van de privacy- en security-aspecten.

Stap 1. Het proces

De MijnZaken service verstrekt statusinformatie aan de aanvrager of medewerker van de gemeente. Aangezien binnen de MijnZaken service de betreffende zaakgegevens altijd zijn gekoppeld aan

een natuurlijk persoon, is dit een verwerking waarbij de AVG van toepassing is. Net zoals de van toepassing zijnde materiewetten waarin de taken, regels en voorwaarden zijn benoemd waaronder gegevensverwerking mag plaatsvinden. Uitzondering hierop zijn zaakgegevens gericht aan bedrijven. Alhoewel ook hierop een uitzondering is te maken als de onderneming is te koppelen aan een natuurlijk persoon.

Zowel een bestaand proces als een proces dat is aangepast op basis van een Service Blueprint, kan in de MijnZaken service worden opgenomen. Vanuit het oogpunt van gegevensbescherming moet bij implementatie van de MijnZaken service een aantal vragen worden beantwoord die zijn opgenomen in het borgingsproduct AVG van de IBD⁸.

Nr.	Maatregel	Vraag?
20.1	Werkprocessen (voor hoge risico verwerkingen) waarin persoonsgegevens worden verwerkt zijn vastgesteld.	Zijn er werkprocessen (voor hoge risico verwerkingen) vastgesteld waarin persoonsgegevens worden verwerkt?
20.2	Er zijn passende instructies en protocollen (voor hoge risico verwerkingen) voor medewerkers over de omgang met persoonsgegevens in werkprocessen.	Zijn er instructies en protocollen (voor hoge risico verwerkingen) beschikbaar voor medewerkers over de omgang met persoonsgegevens in werkprocessen en worden ze daarop getraind?
20.3	De organisatie heeft de verwerkingen waar zijzelf (gezamenlijke) verwerkingsverantwoordelijk of verwerker voor is in een verwerkingsregister opgenomen.	Is er een gedocumenteerd verwerkingsregister dat organisatiebreed inzicht geeft in verwerkingen van de gemeente en is het beheer intern belegd? Worden verwerkingen getoetst aan de beginselen uit de AVG en andere relevante wet- en regelgeving?

Stap 2. Pre-DPIA, baselinetoets BIO en DPIA

In de eerste stap is de basisinformatie over het proces verzameld en is vastgesteld dat het ophalen van de statusinformatie via de MijnZaken service voldoet aan de beginselen alsook een wettelijke grondslag heeft voor gegevensverwerking. In deze tweede stap wordt het proces verder beoordeeld en worden mogelijke risico's die aan het proces verbonden zijn in kaart gebracht. Deze beoordeling is vastgelegd in artikel 35 van de AVG en wordt de gegevensbeschermings-effectbeoordeling, of data protection impact assessment (DPIA) genoemd. De eerste vraag die moet worden beantwoord is of deze DPIA noodzakelijk is, de zogeheten pré-DPIA.

Om vast te stellen welk beveiligingsniveau uit de BIO noodzakelijk is, kan een baselinetoets BIO worden uitgevoerd. De IBD biedt gemeenten hiervoor een integrale risico- en privacy-analyse (IRPA³) aan. Dit instrument is samen met een aantal gemeenten ontwikkeld en getest en heeft als doel om analyses op het gebied van privacy en informatiebeveiliging gemakkelijk, professioneel en éénduidig te kunnen uitvoeren. Gebruikers kunnen door samen te werken profiteren van de gezamenlijke kennis van alle gemeenten en de IBD. Bijkomend voordeel van de IRPA-tool is dat de analyses voor de MijnZaken service hiermee ook worden gedeeld met andere gemeenten, zodat gemeenten van elkaar kunnen leren en ze niet steeds opnieuw zelf het wiel uitvinden.

⁸ Zie ook <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/avg-borgingsproduct-2-0/>

⁹ Meer informatie over IRPA: <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/irpa-tool/>

In het borgingsproduct AVG van de IBD⁹ is hierover de volgende controlevraag opgenomen:

Nr.	Maatregel	Vraag?
2.4	Voor verwerkingen (met hoge privacy-risico's) worden (pre-) DPIA's uitgevoerd en de mitigerende maatregelen worden doorgevoerd.	Is voor het op te nemen proces een (pré)DPIA uitgevoerd?

Stap 3. Toegang tot gegevens

In de eerste stap is geconstateerd dat er sprake is van een bestaand proces. In de tweede stap is het proces verder beoordeeld en zijn mogelijke risico's die aan het proces verbonden zijn in kaart gebracht. In deze derde stap wordt de toegang tot de gegevens beoordeeld vanuit het perspectief van de betrokkene, en vanuit de medewerker. Met de betrokkene wordt degene bedoeld van wie de persoonsgegevens worden verwerkt. Bijvoorbeeld de aanvrager van een vergunning.

Perspectief van de betrokkenen

Als de MijnZaken service wordt geïmplementeerd, wordt invulling gegeven aan het transparantiebeginsel van de AVG. Het uitgangspunt van de MijnZaken service is namelijk dat informatie transparant wordt verstrekt, tenzij er wettelijke gronden zijn om gegevens niet te verstrekken. De betrokkene heeft in principe toegang tot alle gegevens, of is gemachtigd om bepaalde gegevens te kunnen inzien. Consequentie hiervan is dat de gemeente hiervoor moet kunnen aangeven welke gegevens-categorieën al vastliggen in het register van verwerkingen.

Perspectief van de medewerker

De medewerker kan gebruik maken van de statusinformatie die wordt ontsloten via de MijnZaken service. Hierbij moet vanuit het dienstverleningsconcept worden gekeken naar de vraag wie toegang moet hebben tot welke informatie. Een goed startpunt hierbij is het inventariseren van bestaande autorisatiematrices. Daarin is aangegeven wie er gegevenstoegang heeft in de huidige situatie. Op basis daarvan kan worden benoemd wat er mogelijk verandert in de nieuwe situatie na implementatie van de MijnZaken service en wat er moet worden georganiseerd om dit binnen de privacy en securitykaders te laten plaatsvinden.

In het borgingsproduct AVG van de IBD⁹ is hierover de volgende controlevraag opgenomen:

Nr.	Maatregel	Vraag?
6.1	Verwerkingen worden zodanig ingericht dat rekening wordt gehouden met de beginselen van Privacy by Design (PbD) en privacy by default.	Ziet de medewerker alleen die gegevens die noodzakelijk voor zijn/haar taak?

Stap 4. Beveiliging

De MijnZaken service maakt onderdeel uit van het digitale loket van de gemeente, waar lopende en afgehandelde zaken kunnen worden ingezien, tussentijds opgeslagen formulieren kunnen worden afgerond en bedrijfs- of persoonsgegevens kunnen worden bekeken. Betrouwbare digitale dienstverlening is van groot belang voor het vertrouwen in en de integriteit van elektronische (overheids)dienstverlening. Deze borgt de gemeente door de BIO maatregelen toe te passen

8, 9 Zie ook <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/avg-borgingsproduct-2-0/>

op de MijnGemeente omgeving. Voor het inloggen wordt gebruik gemaakt van DigiD. Dat is een landelijke voorziening waarvoor Logius (een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken) jaarlijks het ICT-beveiligingsassessment uitvoert. Als onderdeel hiervan wordt de beveiliging van de aansluitingen in de MijnZaken service beoordeeld. Het ministerie van Binnenlandse Zaken is verantwoordelijk voor de veiligheid van DigiD. Dit betreft niet alleen het middel zelf, maar ook de daarop aangesloten digitale diensten, zoals de MijnZaken service. De verantwoordelijkheid van de organisatie die de MijnZaken service implementeert, beperkt zich tot de DigiD-aansluiting op de eigen webdienst. De organisatie moet ervoor zorgen dat deze aansluiting beschikbaar is, correct werkt en veilig is. Daarnaast moet het betrouwbaarheidsniveau van inloggen worden bepaald, aangezien de Wet digitale overheid dit (binnenkort) voorschrijft.

In het borgingsproduct AVG van de IBD¹⁰ is hierover de volgende controlevraag opgenomen:

Maatregel	Vraag?
Jaarlijkse Digid-assessment van de gemeente.	Wat zijn de resultaten van het jaarlijkse assessment? Is voor (eventuele) te nemen maatregelen een plan van aanpak vastgesteld?

Stap 5. Bewustwording medewerkers

De MijnZaken service biedt inwoners en ondernemers meer transparantie, met als gevolg dat dit tot meer en andere vragen kan leiden aan de gemeenten. Het is belangrijk dat de organisatie in het algemeen en de KCC-medewerkers in het bijzonder op deze vragen worden voorbereid door middel van opleiding. Het vergroten van de algehele bewustwording¹¹ op het gebied van gegevensbescherming en security binnen de gemeente, kan door de implementatie van de MijnZaken service een impuls krijgen.

7.4 Ten slotte

In dit hoofdstuk over privacy en security is regelmatig verwezen naar bestaande instrumenten van de IBD, die breder van opzet en toepassing zijn dan enkel de MijnZaken service. Voor meer informatie¹² over deze instrumenten is een uitgebreide handreiking

¹⁰ Zie ook <https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/avg-borgingsproduct-2-0/>

¹¹ Zie ook het dreigingsbeeld van de IBD: Dreigingsbeeld Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten 2023/2024.

¹² Vraag de handleiding aan via het contactformulier.

- ✓ Achtergrond en aanleiding
- ✓ Service Blueprint Methode
- ✓ Gebruikersinterface
- ✓ Indicatie kosten en baten
- ✓ Leveranciersmanagement
- ✓ Architectuur
- ✓ Privacy & Security
- ✓ **Bijlagen**
- Colofon

Tool kernbouwstenen Omnichannel en bijhorende hulpvragen voor de inrichten van MijnZaken service



Frontoffice

Bouwsteen kanaalinzet

Draait om de vraag welke kanalen de organisatie zou kunnen inzetten en hoe daarbij de beste koppeling kan worden gemaakt tussen het kanaal, de dienst en de gebruiker.

Bouwsteen kanaalinrichting

Gaat over de manier waarop de kanalen moeten worden ontworpen en ontwikkeld. Denk aan het ontwikkelen van content (de inhoud) en het ontwerp van de gebruikerservaring en klantreis.

Bouwsteen kanaalregie

Gaat over beslissingen die voor alle kanalen in onderlinge samenhang gelden. Hoe zorg je er bijvoorbeeld voor dat content gelijktijdig via alle kanalen kan worden bijgewerkt?

Bouwsteen kanaalsturing

Gaat over de manier waarop de klant zo goed mogelijk naar het juiste kanaal kan worden geleid. Daarbij streven we naar betere klantinteracties die naadloos op elkaar aansluiten en inclusiviteit bevorderen.

Frontoffice

MijnZaken in relatie tot kanaalinzet

MijnZaken kan nu ingezet worden in het klantportaal, bij het KCC, et cetera. In de toekomst zijn ook andere kanalen als chatbot mogelijk. In social media-kanalen wordt MijnZaken nu niet aangeboden omdat er gevoelige persoonsgegevens aangeboden worden. Digitale selfservice kanalen met een digitale authenticatie zorgen ervoor dat de informatie bij de juiste rechtmatige persoon komt. MijnZaken is geen kanaal of product maar een service dat aan de balie of via de telefoon door medewerkers aan inwoners aangeboden kan worden. Via digitale selfservice kanalen voor inwoners is de service ook beschikbaar. De MijnZaken service is product-, kanaal- en organisatieafhankelijk. **Tip:** als je aan de slag wilt met MijnZaken, zorg dat je de scope afbakt, start met een keuze in één kanaal en met één product voor de inwoners of andere gebruikers.

MijnZaken in relatie tot kanaalinrichting

Hoe ziet de interface (digitaal kanaal) eruit waar de MijnZaken service onderdeel vanuit maakt? Beschikt het kanaal over een authenticatie mogelijkheid met het juiste betrouwbaarheidsniveau?? Het gaat hier over de gebruikersinterface; hoe zorg je ervoor dat de MijnZaken service digitaal toegankelijk is maar bovenal gebruiksvriendelijk wordt gebruikt? Een goede UX-design en gebruikers-testen zijn hierbij belangrijk. Aandacht voor begrijpelijke en duidelijke overheidstaal is ook van belang voor een goed gebruik van het kanaal oftewel 'het begrijpen' van de aangeboden statusinformatie op het kanaal. **Tip:** als je aan de slag wilt met een MijnZaken interface, kijk dan voor componenten en meer in de databank van [NL Design System](#). Met behoud van je eigen huisstijl kun je gebruik maken van deze gratis componenten, ook voor close source software. Kijk ter inspiratie voor begrijpelijke teksten op het [netwerk Direct Duidelijk](#) van Gebruiker Centraal en voor [duidelijke overheidscommunicatie](#) van VNG.

MijnZaken in relatie tot kanaalregie

MijnZaken is gebaseerd op registreren bij de bron. Deze registraties staan los van het kanaal. Daardoor zijn de gegevens over verschillende kanalen gelijk. **Tip:** onderzoek hoe je bronregistraties kanaalafhankelijk kunt inrichten voor MijnZaken.

MijnZaken in relatie tot kanaalsturing

De sturing in het kanaal ligt buiten de MijnZaken service maar er is wel aandacht vanuit de omnichannel aanpak voor het kanaalgedrag van de gebruikers om ze te leiden naar het juiste kanaal waar ze statusinformatie kunnen vinden. **Tip:** de digitale overheid is er voor iedereen. Houd rekening met mensen die minder zelfredzaam zijn. Inclusieve klantinteractie moet voldoen aan de behoeftes van de gebruikers voor een selfservice kanaal, voor contact aan de balie, et cetera.



Strategie

Bouwsteen Heldere doelen

Zijn nodig om de kanaalstrategie te verbinden aan de bredere doelstellingen en ambities van de organisatie op het gebied van interactie.

Strategie

MijnZaken in relatie tot Heldere doelen

Klanten proactief en transparant informeren voor een goede (digitale) dienstverlening. Altijd inzage en een goede informatiepositie verschaffen aan de inwoner. **Tip:** koppel de doelstelling van MijnZaken aan de ambities van de dienstverleningsdoelen van de organisatie. Stel duidelijke KPI's op waar de MijnZaken service bijdraagt aan de strategische, tactische en operationele doelen.



Backoffice

Bouwsteen Koppeling en integratie

Hoe kan het frontoffice, gekoppeld aan de processen en systemen van de organisatie ervoor zorgen dat er minder overbodige klantcontacten zijn?

Backoffice

MijnZaken in relatie tot Koppeling en integratie

Door vastlegging van de status van de behandeling van een aanvraag kan via een koppeling de informatie beschikbaar komen in verschillende uitingsvormen bij bijvoorbeeld het KCC en in het klantenportaal. Het vastleggen en beschikbaar stellen van statusinformatie vindt plaats in een zaakstelsel. MijnZaken is afhankelijk van de [standaard ZGW API's](#). **Tip:** VNG biedt ondersteuning aan gemeenten bij het implementeren van zaakgericht werken en adviseert leveranciers om te kunnen voldoen aan de ZGW standaard. Kijk ook eens naar de referentiearchitectuur MijnZaken https://www.gemmaonline.nl/index.php/Omnichannel_MijnZaken.



Organisatie

Bouwsteen Organisatie van interactie

Heeft betrekking op de organisatiestructuur, leiderschap, cultuur, communicatie en personeelsbeleid.

Organisatie

MijnZaken in relatie tot Organisatie van interactie

Hoe gaat het met het werken volgens het standaard zaakgericht werken en adaptatie van de nieuwe MijnZaken service in het doen van (tijd)voorspellingen door medewerkers? Hoe gaan we ons intern organiseren? Welke competenties zijn minimaal nodig, welke servicegerichte cultuur hoort bij het bidden van transparante statusinformatie aan inwoners? **Tip:** Bent u op de hoogte van de ondersteuning van de A&O fonds op de impact op mens en organisatie? Vanuit MijnZaken bieden we ondersteuning ook met de [methode service blueprint](#). Deze methodiek stelt de gemeenten in staat deze klantreis uit te lijnen met "de voorkant" als ook "de achterkant" van hun organisatie. Met als resultaat een blauwdruk van hoe de ideale klantreis met Mijnzaken service echt in de praktijk kan worden gebracht.



Data

Bouwsteen Datagestuurde interactie

Gaat over de manier waarop de data kunnen worden ingezet als instrument voor kwaliteitsmanagement, sturing en planning.

MijnZaken in relatie tot Datagestuurde Interactie

Hoe meet je de MijnZaken service op klant- en medewerkerstevredenheid? Hoeveel vragen over statusinformatie komen binnen via de telefoon? Wat zijn de telefoonkosten? Wat zijn de beoogde effecten voor de gebruikers en wat zijn de effectmetingen? Hoe blijf je je continu verbeteren in je dienstverlening? **Tip:** VNG biedt ondersteuning bij het opstellen van een businesscase bij gemeenten die aan de slag gaan met MijnZaken.

Bijlage 2

Template Service Blueprint

	1	2	3	
Kanalen/middelen concreet 'bewijs': app, website, video, systeem, (chat)gesprek	Tekst	Tekst	Tekst	
Acties klant Customer Journey	Tekst	Tekst	Tekst	
Ik wil Behoeftte van de klant in breedste zin, vwb informatie, proces, etc.	Tekst	Tekst	Tekst	
Functionaliteiten Gewenste functionaliteit die bijdragen aan hierboven beschreven behoefte	Tekst	Tekst	Tekst	
Lijn van interactie				
Acties actoren Zichtbaar, voor de schermen, direct klantcontact	Tekst	Tekst	Tekst	
Informatie Benodigde informatie voor betrokken actoren	Tekst	Tekst	Tekst	
Zichtbaar voor gebruiker				
Acties actoren Achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant/gebruiker	Tekst	Tekst	Tekst	
Wetgeving en privacy Waar worden welke nieuwe privacywetgeving en wetten geraakt?	Tekst	Tekst	Tekst	
Lijn van interne acties				
Benodigde processen, systemen en mensen	Tekst	Tekst	Tekst	
Data	Tekst	Tekst	Tekst	
KPI's	Tekst	Tekst	Tekst	

Bijlage 3

Uitwerking Service Blueprints bij de vier pilotgemeenten

IST/SOLL

Hieronder volgt een uitwerking van het doel en de IST/SOLL per deelnemende pilot-gemeente.

Gemeente Buren: Aanvragen Individuele Inkomenstoelage (IIT)

Doel: proces van aanvragen, afhandelen en volgen optimaliseren

Huidig Papieren proces, geen status info beschikbaar, niet inzichtelijk voor inwoner en medewerker, duurt langer

Gewenst Digitaal, ineens, met consulent, gegevens vanuit verschillende partijen, directe terugkoppeling en uitbetaling

Wat doen o.a.

- WordPress plugin opzetten
- Formulier (OpenPDD) in OpenZaak
- Met beheerinterface status aanpassen

OWO-gemeenten: Bezwaar maken WOZ-waarde

Doel: verminderen van het aantal vragen, verhogen van de tevredenheid bij inwoners en medewerkers, vergroten van het vertrouwen in digitale dienstverlening

Huidig Veel 'onnodig' contact KCC en andere medewerkers, Informatie niet volledig digitaal beschikbaar, telefonische bereikbaarheid niet optimaal, doorlooptijd onduidelijk

Gewenst Inzicht in status via PiP 'mijn Oostellingerwerf', duidelijkheid over status en doorlooptijden, preventie

Wat doen o.a.

- API's met zaakstelsysteem
- Statusinfo terugzien in PiP van SIM
- Uniforme statusbenamingen
- Doorontwikkeling website
- Met beheerinterface status aanpassen

Gemeente Tilburg: Klacht indienen

Doel: Makkelijker en sneller antwoord kunnen geven op vragen over voortgang, verminderen van aantal vragen, verhogen van inwonertevredenheid

Huidig Kostbaar proces van enige doorlooptijd, status niet inzichtelijk voor KCC, kan daardoor geen goede antwoorden op vragen geven

Gewenst CRM systeem koppelen aan zaakstelsysteem om (1) klantbeeld volledig te krijgen en (2) casus laten verifiëren door zowel inwoner als KCC

Wat doen o.a.

- Ontsluiten van zaaksystemen richting CRM
- Beproeven
- Toetsen performance ZGW API's
- Generieke uitwisselbaarheid
- Uitzoeken privacy

Gemeente Den Haag: Subsidie geluidssanering aanvragen

Doel: verminderen van het aantal vragen door burgers over de status van hun verzoek, verhogen van de tevredenheid bij burgers doordat ze tijdig op de hoogte zijn van de voortgang van hun verzoek en meer transparantie voor inwoners en ondernemers in de voortgang van de aanvragen

Afgeleid doel: medewerkers KCC kunnen makkelijker en sneller vragen over de voortgang van een verzoek beantwoorden.

Huidig	40% van alle belverkeer op KCC gaat over de status aanvraag van lopende zaken. De voortgang is voor inwoners en ondernemers niet inzichtelijk. Doordat het proces niet transparant is, wordt er gebeld met KCC en moet de call agent ook een Terugbelnotitie aanmaken. De prijs van een call is gemiddeld €7 en van het afhandelen van een TBN (terugbelnotitie) €14.
Gewenst	(sub)statussen ontsluiten voor alle betrokkenen. In OpenZaak-systeem en gemeentelijke MijnOmgeving.
Wat doen	o.a. <ul style="list-style-type: none">• Registratie van 'sub-statussen' in OpenZaak, GZAC/Valtimo en MijnOmgeving• Toetsen van performance ZGS API's• Policy Based Access Control inrichten

Resultaten per gemeente

Gemeente Buren

Op basis van de nieuwe inzichten zijn er stappen gezet, en worden er fieldlabs georganiseerd, waarmee er stapsgewijs naar de gewenste situatie wordt toegewerkt. O.a.:

- Wordt op korte termijn een proefversie geïntroduceerd van de status/sub-status weergave in de MijnOmgeving.
- Zijn de bijbehorende formulieren (met digiD) geoptimaliseerd en in de front-end aangeboden als startpagina voor gebruikers.
- Organiseert men fieldlabs om op een agile wijze door te ontwikkelen.

Ook nieuwe processen worden in de toekomst, waar mogelijk en wenselijk, met de Service Blueprint methodiek uitgewerkt.

OWO-gemeenten

De Service Blueprints, en de daarna georganiseerde hackaton, hebben o.a. inzicht gegeven op de wensen ten aanzien van:

- Notificatie-service ontwikkeling.
- Kansen voor wat verbetering van de dienstverlening.
- De mogelijkheid om meer producten aan de PIP toe te voegen.
- Meer applicaties toe te voegen aan de API.

Deze inzichten zijn gebruikt om verder te oriënteren en in gesprek te gaan met leveranciers.

De resultaten zijn aanleiding om ook andere punten die in de (breed-ingestoken) Service Blueprint zijn geraakt op te gaan pakken.

Gemeente Tilburg

Op basis van de Service Blueprint methodiek inzicht gekregen in:

- Gewenste wijze van informele klachtbehandeling (o.a. met betrekking tot klachten over onderaannemers).
 - o Mogelijkheid om eerst binnen twee dagen telefonisch contact op te nemen, waarbij veel van de klachten al worden opgelost voordat deze een 'officiële klacht' worden.
- Gewenste wijze van formele klachtbehandeling met de juiste persoon/personen die op het juiste moment betrokken worden.
- De wens om, als er niets te melden is over de status mensen toch te laten weten dat 'ze niet worden vergeten'.

Met behulp van deze inzichten wordt gekeken naar de technische mogelijkheden om de gewenste situatie te realiseren, en wordt overwogen om ook andere processen met behulp van de methodiek te optimaliseren. Ook wordt er met behulp van de input uit de Service Blueprint een business case opgesteld.

Gemeente Den Haag

- De opgestelde Service Blueprints hebben ertoe geleid dat er nu twee processen met betrekking tot geluidsanering in productie staan, o.a. statusupdates.
- Er wordt hierna ook snel doorgepakt op zaken als 'sub-status' (tussentijds berichten)
- De Service Blueprints hebben veel opgeleverd op verschillende terreinen. Een aantal punten is nu opgepakt, de rest moet nog een plek krijgen in de organisatie.
- De resultaten zijn goed te mappen op bestaande service design en IT landschap, het levert al snel een goed functioneel ontwerp op.

Geleerde lessen

Gemeente Buren

- Samenwerking met andere gemeenten was zeer constructief.
- Veel kunnen 'meeliften' op inspanningen Den Haag; code overgenomen en meer generiek gemaakt. Dit kan ook weer met andere gemeenten worden gedeeld.
- De Service Blueprints geven overzicht en houvast (wat in het hoofd zit, wordt gestructureerd weergegeven).
- Input vanuit de eigen organisatie, gelijk al meenemen en doorvertalen in de Service Blueprint.
- Als je met dergelijke veranderingen aan de slag gaat, zorg dan dat je informatie op orde is, dat je proces op orde is en dat je een duidelijk doel en scope voor ogen hebt.
- Betrek leveranciers tijdig en voorkom in je transitie en volgende lock-in.

OWO-gemeenten

- Stel een breed georiënteerd team samen met mensen die aan de 'voorkant' en aan de 'achterkant' werken, mensen die de verschillende lagen van de Service Blueprint vertegenwoordigen.
- SBP-methode heeft duidelijk meer opgebracht dan alleen procesverbetering; deze zullen in een later stadium opgepakt kunnen worden.
- Interessante input gekregen voor op te zetten business case.
- Zorg voor het vroegtijdig creëren van breed intern draagvlak; hier hebben we op diverse momenten veel baat bij gehad.
- Bij hackaton is een klein stuk van de hele Service Blueprint opgepakt. Wellicht handig om meerdere keren per jaar een hackaton te organiseren waarbij gemeenten verschillende stukken pakken en kennis met elkaar delen.

Gemeente Tilburg

- Er is gekozen voor het medewerkersperspectief als uitgangspunt voor de klantreis.
- Ook is er een klantreis met inwoners gedaan om input op te halen.
- Er rekening mee houden dat er ook, bij de aanpassing van een proces als klachtenafhandeling, een re-design aan de voorkant nodig is. Hiervoor tijdig de juiste personen betrekken.
- Om de juiste medewerkers en inwoners te betrekken is veel inspanning en uitleg nodig. Wellicht kan vanuit VNG hierin worden ondersteund, bijvoorbeeld door het aanbieden van een dagdeel SBP uitleg.
- Er is behoefte aan een database met gemiddelde cijfers waarmee business cases gebouwd kunnen worden, bijvoorbeeld de kosten van een gemiddeld klachtentelefoontje.

Gemeente Den Haag

- Belangrijk om een multidisciplinair team aan te haken, inclusief projectleider en business analisten.
- Service Blueprints geven inzicht in de grote gemene delers, en bieden houvast bij het bepalen van prioriteiten in de backlog.
- Veel ontwikkelingen lenen zich voor standaardisatie. Het zou mooi zijn om de personen die zich hier op richten meteen in het traject mee te nemen.
- Werken op een hackaton-achtige wijze levert veel energie op; snel ontwerpen en ontwikkelen.
- Idee om naast samenwerking bij standaardisatie, ook –bij verschil in inzichten- met A/B testen te gaan werken.

Wij hebben de Service Blueprint methodiek opgenomen als instrument in onze Service design

'Oproep aan gemeenten: Geweldige manier om dieper op materie in te gaan'

Bijlage 4

Demo Service Blueprints bij de vier pilotgemeenten

Individuele Inkomsten Toeslagen

Dit proces zit in het sociale domein en dan is inclusie en dus de integratie met niet-digitale kanalen belangrijk. Ook dit is een proces waar iedere gemeente mee te maken heeft. Voor het sociale domein is veel aandacht vanuit de VNG en gemeenten. Bij Dimpact (regio Enschede) is een groot programma i4social.

De pilot Buren

Voor de pilot in Buren gaan we 3 klantreizen uitwerken.

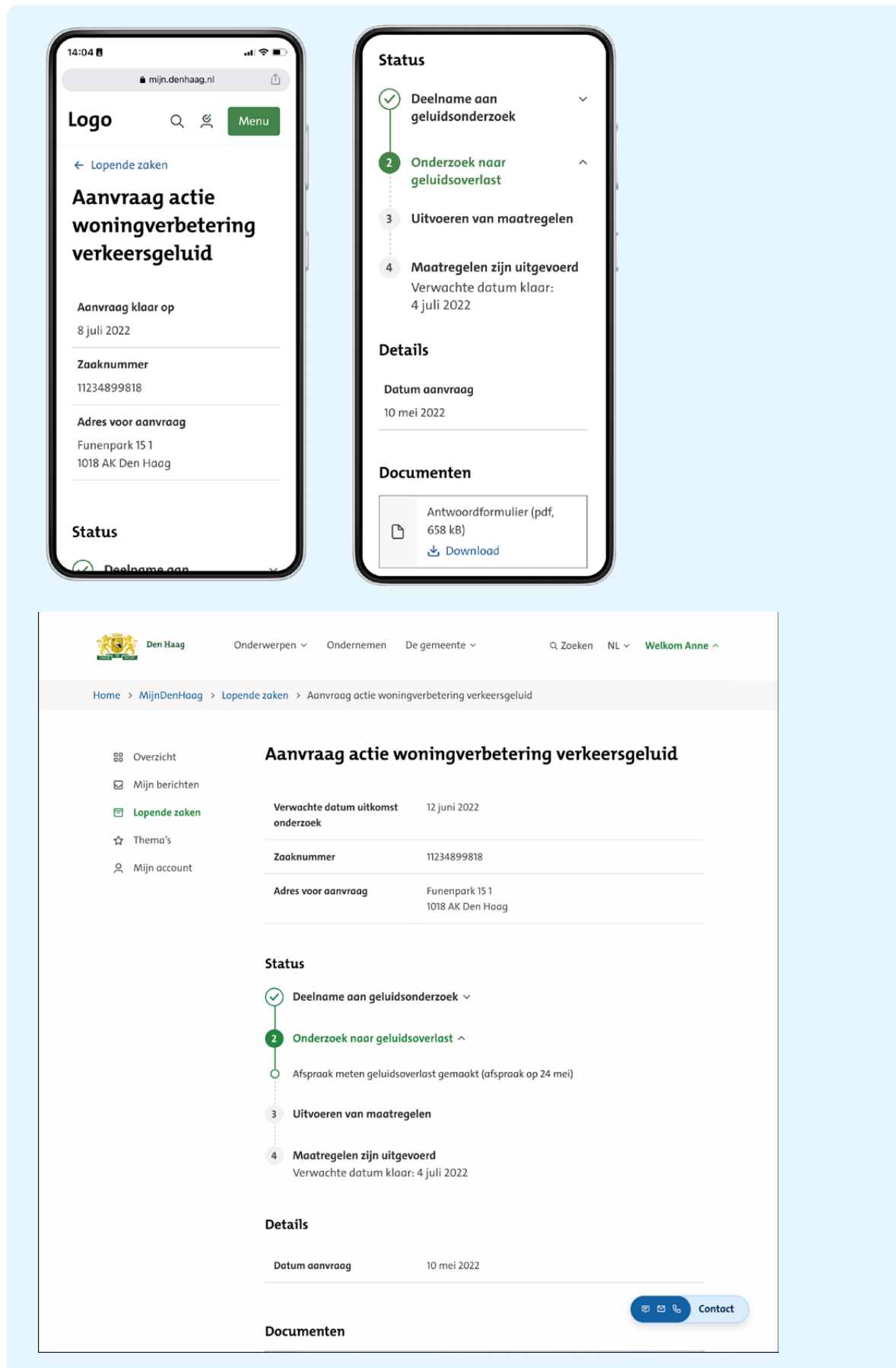
1. Aanvraag IIT van de inwoner samen met de consulent sociaal team
2. Afhandelen aanvraag IIT door medewerker sociaal team (bewerken MijnZakenstatus)
3. Volgen aanvraag door inwoner op basis van MijnZaken

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Kanalen & middelen	Fysiek gesprek	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek - mobiele telefoon inwoner - portaal	Fysiek gesprek	Intranet (bedrijfsvoeringsplatform ZaakAfhandel Component)	Bericht (kanaal?)	Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl		Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl	Website mijn.buren.nl of mijn.overheid.nl	Internetbankieren					
Acties klant (inwoner, ondernemer, werknemer)	Inwoner heeft een gesprek met de consulent. Hij zou graag de toeslag ontvangen (als hij hiervoor in aanmerking komt).	In dat gesprek met de consulent ontvangt de inwoner een sms met een link naar het portaal.	<in dat gesprek> De inwoner volgt de instructies op de telefoon: hij haalt de benodigde 'bewijsstukken' op bij de katenpartners en bank en deelt deze via het portaal	<in dat gesprek> De aanvraag is bijna helemaal compleet. Alleen de bankgegevens ontbreken nog: de inwoner wil niet dat de gemeente deze gegevens nu ter plekke kan inzien	<in dat gesprek> De inwoner en consulent controleren samen de gegevens en versturen de (incomplete) aanvraag vanuit intakemodule.	De aanvraag is verstuurd; de inwoner hoort van de consulent wat er nog ontbreekt en wat hij hiervoor nog moet doen om de aanvraag compleet te maken. Ze sluiten het gesprek af.		Inwoner ontvangt vanuit portaal bericht dat er nog een open zaak is: hij moet hier nog wat informatie aanvullen	Logt snel in en komt direct op de pagina waar hij nog iets moet aanvullen. Hij leest de uitleg over de gewenste gegevens (inkomensbepalers als o.a. verzekering, alimentatie, huur, uitkering, etc.)	Inwoner heeft de bankgegevens gedownload. Hij uploadt de PDF met de bankgegevens en voegt deze toe aan de aanvraag.	Inwoner ziet dat de aanvraag nu compleet is. Hij klikt op 'versturen'.	Inwoner leest de informatie over wat er nu gebeurt met zijn aanvraag		Inwoner krijgt bericht: hij heeft recht op de toeslag en zal dit geld op <datum> ontvangen	<optioneel> Inwoner kan bezwaar maken ipv oneens met besluit over het niet toekennen van de toeslag	Inwoner ziet dat het bedrag zoals aangekondigd naar zijn rekening is overgemaakt					
Ik wil... (Behoefte klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.)	Erachter komen of ik recht heb op de toeslag. En zo ja, dit direct regelen en het geld zsm ontvangen.	- Me op m'n gemak voelen, vertrouwen hebben in de consulent. - Duidelijke uitleg van de consulent wat we gaan doen.	- Dit samen met de consulent invullen, hulp waar ik dit nodig heb - Gemakkelijk de stapjes door, benodigde informatie verzamelen									Weten waar ik aan toe ben: hoe lang het duurt voordat er een besluit wordt genomen over mijn aanvraag en wanneer ik dan (evt) het geld kan verwachten.		Duidelijke uitleg, weten wat het bedrag is, wanneer ik het ontvang en op welk rekeningnummer. Hier ook op kunnen vertrouwen.							
Functionaliteiten (Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte)		Link naar portaal => in zelfde omgeving als consulent						Incomplete aanvraag => signaleren en inwoner hierop attenderen + stimuleren / ondersteunen aanvraag compleet te maken.													
Acties actoren (Direct klantcontact, zichtbaar 'voor de schermen')	Consulent start intake module bedrijfsvoeringsplatform op. Zorgt ervoor dat bewoner link ontvangt voor toegang tot portaal.	Consulent gebruikt intakemodule bedrijfsvoeringsplatform	- ondersteunt inwoner - motiveert inwoner direct alles aan te leveren => sneller besluiten/uitkeren - geeft inwoner aan dat hij 'zijn PDS' zelf kan instellen		Consulent controleert (incomplete) aanvraag samen met inwoner en verstuurt deze vanuit de intakemodule (Intranet (bedrijfsvoeringsplatform												De aanvraag wordt in behandeling genomen: medewerker sociaal team controleert de aangeleverde gegevens.				
Informatie (benodigde informatie voor betrokken actoren)	Uitnodiging voor gesprek: benodigheden benoemen (oa mobiele telefoon) + motivatie gesprek benoemen				Status: ingediend - niet compleet							Status: ingediend - compleet	Status: in behandeling	Status: toegekend, nog uit te betalen		Status: toegekend & uitbetaald					
Acties actoren (Achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant)							Medewerker ziet incomplete aanvraag in werkvoorraad:								Terugkoppeling besluit: + Positief + uitbetaling - Negatief + evt bezwaar maken						
Benodigde processen, systemen en mensen	Intranet (bedrijfsvoeringsplatform OpenPDD formulier)	- Intake module bedrijfsvoeringsplatform - Intakemodule maakt contact met telefoon inwoner (aanvrager)	- ophalen gegevens extern - IRMA / waardepapieren - attributen		- Intake module bedrijfsvoeringsplatform		Zaaksysteem			Zaaksysteem			Zaaksysteem								
Wetgeving & beleid (Waar worden nieuwe wetten / nieuw beleid geraakt?)																					
Data / gegevens			Burgelijke staat, woon-situatie, inwonenden, zorgverzekeringsgegevens, inkomen, toeslagen, heffingen, vermogen, etc.	bankgegevens (vermogen) ontbreken nog																	
KPI's	* Aantal 'aanvraagafspraken' consulent-inwoner		* Tijdsbesparing opzoeken en controle bewijsstukken		* Aantal ingediende aanvragen (compleet/incompleet)							* Aantal ingediende complete aanvragen	* Doorlooptijd van een aanvraag * Servicenorm doorlooptijd van een verzoek	* % aanvragen: IIT toegekend		* Aantal contacten dat er is geweest over status vd aanvraag (KCC/BO)	* Aantal doorverwijzingen naar collega's (KCC => BO) * Uitkomst KTO: over verwachting van vs. informatievoorziening tijdens afhandeling * Uitkomst MTO consulent				

Klacht

Een klacht is wat anders dan een bezwaar. En iedere gemeente is verplichting in haar 'jaarverslag' verantwoording af te leggen over de ontvangen klachten. Daarom is ook deze van toepassing op alle gemeenten. De wijze van afhandeling van klachten maakt voor mensen vaak het verschil in een positieve of negatieve ervaring met een organisatie.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Kanalen & middelen	Website gemeente	Website gemeente	Website gemeente	Website gemeente	DiGid	Website gemeente	Website gemeente	Mail	PIP	Mail	PIP/ Mijn Tilburg	Afhankelijk van voorkeurskanaal - telefoon / live / digitaal	Mail	PIP	PIP	Mail	KCM	KCM? Mail			
Acties klant (inwoner, ondernemer, werknemer)	Zoeken op website: Waar kan ik mijn klacht kenbaar maken?	Ik word gewezen op alternatieve indienwijzen, bijvoorbeeld een telefoontje naar de gemeente	Ik klik op "Klacht indienen"	Ik kies voor inloggen via DiGid (indien niet dan geen voortgang?)	Ik log in via DiGid	Ik vul het klachtenformulier in en geef aan hoe ik op de hoogte gehouden wil worden (mail, telefoon, pip).	Ik kies voor vakje "Naar waarheid ingevuld" en klik op verder	Ik krijg een ontvangstbevestiging van mijn klacht	Ik wil weten of mijn klacht in behandeling is genomen	Ik wil actief en zonder moeite benaderd worden over de in behandeling name	Ik zie in mijn PIP de (gewijzigde) status van mijn klacht	Ik word benaderd over mijn klacht	Ik krijg een mail	Ik kijk op PIP voor status en toekomstige stappen in het proces	Ik kijk op PIP voor status. Ik zie mijn klacht is opgelost.	Ik krijg een mailtje dat mijn melding is afgehandeld met daarbij een tevredenheids-sonderzoek	Ik vul het tevredenheids-onderzoek (KCM) in.	Ik krijg een persoonlijk bericht terug op basis van mijn feedback.			
Ik wil... Behoeft klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.	Ik wil mijn beklag doen bij de gemeente Tilburg			Ik wil op de hoogte gehouden worden van de voortgang, dus ik log in via digid		Ik wil aangeven op welke wijze ik benaderd word door de gemeente	Ik weet het zeker, ik wil de klacht verzenden naar de gemeente	Ik wil weten of mijn klacht is aangekomen	status wijzigt in behandeling genomen	status wijzigt in behandeling genomen	Ik wil weten wat de s.v.z. is van mijn klacht en ga die dus halen	Ik wil benaderd worden op de wijze die ik aangegeven heb	Ik wil op de hoogte gehouden worden van de voortgang	Ik wil inzien wat de gemeente gaat doen	Ik wil weten wanneer mijn klacht is opgelost	Ik wil aan kunnen geven wat ik van de afhandeling vond	Ik geef een algemeen cijfer + geef tekstuele feedback	Ik wil weten wat ze met mijn feedback doen			
Functionaliteiten Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte	Snel vindbaar Eenvoudig en eenduidig	Extra informatie over indienen, aanpak en mogelijkheid tot bellen	Doorklikbare link naar klachtenformulier met of zonder digid inlog	Keuze wel of niet via digid Als anoniem niet op de hoogte houden Als digid wel op de hoogte		Vooringevulde velden en alleen essentiële velden verplicht	Extra scherm dat het verzenden gelukt is	Leesbare mail met alleen relevante informatie	Bijwerken info op PIP	Leesbare mail met alleen relevante informatie	Overzichtelijke pagina met doorklik-mogelijkheden	Afhankelijk van het gekozen voorkeurskanaal (niet zichtbaar voor klant)	Afhankelijk van voorkeur klant wordt een mail met statusupdate gestuurd	Eerst basisinfo, als doorgeklikt meer info: behandelaar, volgende actie			Simpel, Smileys, cijfer en mogelijkheid tekst				
Acties actoren Direct klantcontact, zichtbaar, 'voor de schermen'								Er wordt een mail met ontvangstbevestiging gestuurd naar klant (automatisch)		Er wordt een notificatie mail gestuurd naar klant (automatisch) *Uw klacht is in behandeling genomen door medewerker xs, bereikbaar op toetel jz. Er wordt binnen zz dagen contact met u opgenomen	Ik zie in MijnTilburg de status van mijn klacht.	Klachtenbehandelaar neemt contact op met klant (OC: via voorkeurskanaal - Raadplegen CRM) + registreren klantcontact in CRM)	De afspraken over aanpak van de klacht worden bevestigd naar klant			Klachtenbehandelaar houdt status bij in systemen. (OC: Laatste processtap geeft notificatie. CRM pakt op en mailt klant met status afgedaan en link naar tevredenheidsonderzoek	Ingevlid formulier verwerken in KCM-applicatie (ms ook toevoegen aan de zaak) (OC: nieuw contactmoment in CRM). Notificatie vanuit zaakstroom naar medewerker of toevoegen aan werkvoorraad	Medewerker benadert klant met klacht. (OC: Eventueel raadplegen CRM voor achterhalen voorkeurskanaal + registratie klantcontact)			Oplossen klacht, afsluiten melding
Informatie benodigde informatie voor betrokken actoren												Zaakinformatie uit Excellence en Klantcontactinfo uit het CRM	Zaakinformatie uit Excellence en Klantcontactinfo uit het CRM	FAQ voor KCC over nummers zaakstroom en reactie-/ oplostermijnen							
Acties actoren Achter de schermen, niet zichtbaar voor de klant	(AB voor algemeen onderhoud) ("OC" is straks bij Omnichannel-richting)		(AB voor algemeen onderhoud)	(AB voor algemeen onderhoud en security voor jaarlijkse audit)		(AB / Mediaregie voor algemeen onderhoud)	(AB voor algemeen onderhoud)	Er wordt een zaak aangemaakt in excellence. Medewerker postregistratie zet deze klacht op naam van een klachtenbehandelaar	De behandelend ambtenaar geeft aan dat deze klacht terecht bij hem thuishoort door de klachtin behandeling te nemen.	Er wordt standaard een mail met bovenstaande notificatie aangemaakt in excellence.	Klachtenbehandelaar neemt de klacht in behandeling.	Bijwerken zaakstatus	Bijwerken afspraken aanpak klacht	Behandelen klacht, registreren voortgang						Lezen en inhoudelijk reageren op tekstuele feedback	
Benodigde processen, systemen en mensen	Website Tilburg (typo3) Contentbeheer Google vindbaarheid	Webpagina met informatie	Website Tilburg (typo3) met doorlink naar e-formulier (Blueriq)	Digi-D link bereikbaar via Blueriq	Digi-d	Klant wordt geleid via e-formulier naar klachtenproces en geeft daarbij voorkeuren aan	Blueriq (vraag worden gegevens opgehaald via Digi-D (BSN) of link met BRP?) met link naar Excellence	Excellence	Excellence	Excellence	Excellence-CRM-PIP/ Mijnomgeving	Excellence-CRM	(Automatisch) Statuswijziging in Excellence. (OC: Notificatie naar CRM. CRM stelt mail op en verstuurd mail (uiteindelijk via Exchange) Registratie klantcontact	PIP/Mijnomgeving-CRM-Excellence	PIP/Mijnomgeving-CRM-Excellence	CRM	KCM-CRM	CRM + gekozen kanaal			
Wetgeving & beleid Waar worden nieuwe wetten / nieuw beleid geraakt?																					
Data / gegevens					Gebruikersnaam en ww voor digid	Ingevlude velden melding Voorkeurskanaal informatie	Gegevens worden direct en automatisch ingelezen in het zaakstroom + krijgt een zaaknummer	Met zaaknummer en verwachte reactie-/ oplostermijn ophalen uit zaakstroom	Met zaaknummer en behandelende medewerker en vervolgactie	Met zaaknummer en behandelende medewerker en vervolgactie	Statusinformatie (track en trace info) Zaaknummer - klacht - status - indiendatum doorklikbaar naar meer info	Voorkeurskanaal informatie	Vooraf gedefinieerde stappen in het proces (bijv. start - afsluiting - vraag aanvullende info)	Burger: Blueriq haalt zaakstatus en vervolgproces-stappen op uit Excellence. (OC: Ambtenaar doet dat via CRM of Excellence)	(OC: Zou ook proactief een notificatie vanuit Excellence en bericht via voorkeurskanaal vanuit CRM kunnen zijn). Nummer - klacht - status - indiendatum doorklikbaar naar meer info	Standaardmail met ingevulde velden (nummer, naam, indiendatum, link naar pip-pagina)	Aan de hand van zaaknummer	Handmatige mail indien tekstuele feedback			
KPI's							* Aantal ingediende klachten	* Doorlooptijd (wettelijk/landelijk) voor afhandelen klacht * Servicenorm Tilburg voor afhandelen klacht	* Doorlooptijd (wettelijk/landelijk) voor afhandelen klacht * Servicenorm Tilburg voor afhandelen klacht	* Doorlooptijd (wettelijk/landelijk) voor afhandelen klacht * Servicenorm Tilburg voor afhandelen klacht						* Aantal contacten dat er is geweest over status vd klacht (KCCBO) * Aantal statuswijzigingen binnen de normtijd * Aantal doorverwijzingen naar collega's (KCC => BO)	* Uitkomst KTO: over verwachting van vs. informatievoorziening tijdens afhandeling * Uitkomst MTO: over bsb statusinformatie vh verzoek igv contact met inwoner				





→ preprod-formulieren.buren.nl/zaken/

- Overzicht
- Zaken
- Formulieren
- Mijn account
- Uitreksels

- ↳ Lorem ipsum 2, 02-11-2022
- ↳ Testje met bsn, 02-11-2022
- ↳ aanmelden Hondt voor hondenbelasting, 27-09-2022

Zaaknummer Bel01	Startdatum 25-09-2022	Registratiedatum 27-09-2022	Status Behandelen

Status

- ✓ Registreren
- ✓ Accepteren
- 3 Behandelen
- 4 Afhandelen

Documenten

Er zijn geen documenten gevonden.

Zaak 07176199

Zaak details

Type

Stookontheffing

Omschrijving

Stookontheffing

Toelichting



Aanvraag in behandeling

Begindatum

27 juni 2022

Statushistorie

- 28 juni 2022 14:11
Aanvraag in behandeling
 Uw aanvraag is in behandeling
- 27 juni 2022 11:36
Ontvangen
 We hebben uw aanvraag ontvangen

M. Halvay Uitloggen

- Overzicht
- Mijn zaken
- Mijn gegevens
- Mijn belastingen
- Inkomen en Schulden
- Iets melden
- Contact

HOME > LOPENDE ZAKEN > AFGEHANDELTE ZAKEN > MIJN ZAAK
Zaak 0000000605b-SIM

Zaak details

Type	Bewijschrift WVOZ-waardering
Omschrijving	Bewijschrift WVOZ-waardering
Toelichting	Algehandeld
Begindatum	17 juni 2020
Einddatum	22 juni 2020
Resultaat	Algebroken

Documenten bij deze zaak


- FACEBOOK - website.jpg
- Bemich_0000000605b-SIM.pdf

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

[Voeg document toe](#)

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.



Bijlage 6

Overzicht van belangrijke afspraken, richtlijnen en wetgeving voor het design van het interface

Besluit digitale toegankelijkheid overheid

Nederlandse overheidsinstanties mogen bij het aanbieden van digitale diensten geen onderscheid maken tussen personen met en zonder beperking of chronische ziekte. In het [Besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) staan specifieke voorschriften voor websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Het Besluit is een uitwerking van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Wat er wordt verstaan onder Nederlandse overheidsinstanties leest u bij 'Voor wie is het verplicht'.

Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring

Overheidsinstanties moeten een toegankelijkheidsverklaring publiceren voor iedere website en app waarvoor zij verantwoordelijk zijn. In de verklaring staat in hoeverre de website of app al aan de eisen voldoet. Er staat ook in welke maatregelen de instantie neemt om de toegankelijkheid te verbeteren, inclusief een planning.

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>

<https://toegankelijkheidsverklaring.nl/>

Hoe voldoet MijnZaken interface aan BDTO (Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid)

1. De portal (mijn omgeving of PIP) waarin MijnZaken zich bevindt dient te voldoen aan de eisen van de Europese standaard EN 301 549.
2. Deze eisen bevatten de toegankelijkheidsnorm WCAG 2.2, niveau A + AA

Een website is digitaal toegankelijk als deze:

1. Voldoet aan de WCAG richtlijnen 2.2
2. Positief getest wordt door gebruikersonderzoek.

Richtlijnen WCAG

De eisen voor digitale toegankelijkheid van wekomen voort uit de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.2. Deze richtlijnen borgen digitale toegankelijkheid.

Deze standaard is opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C) en wordt regelmatig bijgewerkt.

De eisen voor ontwerp, bouw en beheer van websites zijn gebaseerd op 4 principes van WCAG:

1. Waarneembaar. Omschrijf of toon het als ik het niet kan zien of horen, maar ook kleurcontrast, schaalbaarheid et cetera)
2. Bedienbaar. Zorg dat ik kan navigeren, met welk middel dan ook
3. Begrijpelijk. Zorgt dat mens en software het begrijpt, geef bijv. taal van pagina aan, geef ook fouten duidelijk aan
4. Robuust. Code en elementen zijn okay, dit zorgt ervoor dat het werkt, ook met verschillende hulpsoftware en apparaten.

Deze vier principes zijn onderverdeeld in 13 richtlijnen. Elk van deze richtlijnen is voorzien van toetsbare eisen zogenaamde succescriteria.

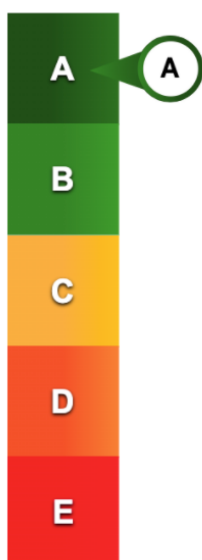
Deze toetsbare eisen zijn weer ingedeeld in drie conformiteitsniveaus: A, AA en AAA en zijn ingedeeld op basis van het effect dat ze hebben op het ontwerp van de pagina. Niveau AA is wettelijk verplicht. In totaal zijn er 78 succescriteria die getoets worden.

De focus ligt uiteindelijk niet op de technologie, maar op de principes. Hiermee benadrukt WCAG de noodzaak om te blijven nadenken over de wijze waarop mensen omgaan met content.

De verplichting van digitale toegankelijkheid

In het Besluit is bepaald dat websites en mobiele apps van Nederlandse overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hierover moet verantwoording worden afgelegd in een toegankelijkheidsverklaring.

Deze toegankelijkheidsverklaring wordt standaard op de homepage van het portaal geplaatst en is voor iedereen inzichtelijk.



Eigen verklaring over de toegankelijkheid van de website:

<https://www.overheidsvoorbeeld.nl>

Overheidsvoorbeeld

is wettelijk verplicht om deze website voor iedereen toegankelijk te maken.

De status van de website, op basis van een eigen verklaring is:

Voldoet volledig

✓ Er is een toets op toegankelijkheidsclaims uitgevoerd. Hieruit blijkt dat het bewijs voldoet aan de gestelde eisen om de verklaring inhoudelijk te kunnen beoordelen.

Ga naar de [toegankelijkheidsverklaring](#):

- Om de volledige, officiële verklaring in te zien;
- Om een toegankelijkheidsprobleem te melden;

De verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 25-08-2020.

Bijlage 7

Uitwerking onderzoeksvragen KTO/MTO

Vragen aan burgers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we de MijnZaken-pilot gaan uitvoeren willen we graag de volgende vragen stellen aan de burgers:

Bij aanvang van het verzoek:

- Heeft u vooraf informatie gevonden over uw verzoek?
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Is het duidelijk welke gegevens of documenten u moet aanleveren?
- Welk kanaal gebruikt u om uw verzoek bij de gemeente in te dienen?
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
- Hoe lang verwacht u dat de gemeente nodig heeft om uw verzoek af te handelen?
- Is het duidelijk welke stappen u en de gemeente doorlopen om het verzoek te behandelen?
- Op welke wijze verwacht u bericht van de gemeente?
- Wanneer verwacht u bericht van de gemeente?

Na afloop van het verzoek:

- Hoe lang heeft de behandeling van uw verzoek geduurd?
- Heeft u tijdens de behandeling berichten ontvangen van de gemeente?
- Heeft u contact opgenomen met de gemeente over de voortgang?
- Bent u tevreden over de behandeling van uw verzoek? Belangrijk om onderscheid te maken in de uitkomst en het behandelproces.

De vragen zijn uitgewerkt in een enquête vorm met meerkeuze vragen, zodat we de uitkomsten kwantitatief kunnen verwerken Zie bijlagen A1, A2 en A4.

Vragen aan de medewerkers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we de PDS-pilot gaan uitvoeren willen we graag de volgende vragen stellen aan de medewerkers:

Bij aanvang van het verzoek:

- Heeft de aanvrager een duidelijk beeld van de gegevens en documenten, die nodig zijn voor het verzoek?
- Via welk kanaal komt het verzoek bij u terecht?
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
- Weet u hoe lang uw gemeente nodig heeft om het verzoek af te handelen?
- Is het duidelijk welke stappen het verzoek doorloopt om te behandelen?
- Wanneer verwacht u een bericht van collega's of in het klantcontactstelsel over de behandeling van het verzoek?
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?

Tijdens de behandeling van het verzoek:

- Weet u hoe lang de behandeling het verzoek nog gaat duren?
- Bent u op de hoogte van de voortgang van een verzoek?
 - Heeft u voldoende rechten om vragen over dit verzoek te beantwoorden?
 - Wat is uw actie indien u de vraag niet is te beantwoorden?

- Hoe vaak moet u een collega van de specifieke afdeling/team raadplegen om de vraag te beantwoorden?
- Kunt u de vraag over de behandeling van een verzoek goed beantwoorden? Belangrijk om onderscheid te maken in de inhoud van de behandeling en het behandelproces.

De vragen zijn uitgewerkt in een enquête vorm met meerkeuze vragen, zodat we de uitkomsten kwantitatief kunnen verwerken. Zie bijlage A3.

Bijlage 7.1

Specifieke vragen WOZ-bezwaar (OWO-gemeenten)

Vragen aan burgers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we de MijnZaken-pilot gaan uitvoeren willen we graag de onderstaande vragen stellen aan de burgers.

Na indiening van het bezwaar:

- Heeft u vooraf informatie gevonden over uw WOZ-bezwaar?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Is het duidelijk welke gegevens of documenten u moet aanleveren?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Welk kanaal gebruikt u om uw bezwaar bij de gemeente in te dienen?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, brief, telefoon of balie
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, telefoon, balie of anders, namelijk [vrij in te vullen]
- Hoe lang verwacht u dat de gemeente nodig heeft om uw WOZ-bezwaar af te handelen?
 - Antwoord keuze: 2 weken, 6 weken, 3 maanden, langer dan 3 maanden (!!afstemmen met de gemeente)
- Is het duidelijk welke stappen u en de gemeente doorlopen om het bezwaar te behandelen?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Op welke wijze verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: bericht in MijnOverheid of MijnOWO (!!afstemmen met de gemeente), e-mail, brief, telefoon of balie
- Wanneer verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: iedere week, wanneer is nieuws of een vraag is, bij afronding, anders, namelijk [vrij in te vullen] (!!afstemmen met de gemeente)

Na afhandeling van het bezwaar:

- Hoe lang heeft de behandeling van uw bezwaar geduurd?
 - Antwoord keuze: lekker vlot, volgens verwachting, langer dan verwacht
- Heeft u tijdens de behandeling berichten ontvangen van de gemeente?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Heeft u contact opgenomen met de gemeente over de voortgang?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Was het antwoord duidelijk?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Bent u tevreden over de behandeling van uw bezwaar? Belangrijk om onderscheid te maken in de uitkomst en het behandelproces.
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer tevreden
- Is de uitkomst van het bezwaar naar tevredenheid?
 - Antwoord keuze: JA of NEE

Bijlage 7.2

Specifieke vragen subsidie geluidsanering (gemeente Den Haag)

Vragen aan burgers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we de MijnZaken-pilot gaan uitvoeren willen we graag de onderstaande vragen stellen aan de burgers.

Bij aanvang van de aanvraag:

- Heeft u vooraf informatie gevonden of ontvangen over uw aanvraag subsidie geluidsanering?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Is het duidelijk welke gegevens of documenten u moet aanleveren?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Welk kanaal gebruikt u om uw bezwaar bij de gemeente in te dienen?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, brief, telefoon of balie
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, telefoon, balie of anders, namelijk [vrij in te vullen]
- Hoe lang verwacht u dat de gemeente nodig heeft om uw aanvraag af te handelen?
 - Antwoord keuze: 2 weken, 6 weken, 3 maanden, langer dan 3 maanden (!!afstemmen met de gemeente)
- Is het duidelijk welke stappen u en de gemeente doorlopen om de aanvraag te behandelen?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Op welke wijze verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: bericht in MijnOverheid of MijndenHaag (!!afstemmen met de gemeente), e-mail, brief, telefoon of balie
- Wanneer verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: iedere week, wanneer is nieuws of een vraag is, bij afronding, anders, namelijk [vrij in te vullen] (!!afstemmen met de gemeente)

Na afloop van de subsidie aanvraag:

- Hoe lang heeft de behandeling van uw aanvraag geduurd?
 - Antwoord keuze: lekker vlot, volgens verwachting, langer dan verwacht
- Heeft u tijdens de behandeling berichten ontvangen van de gemeente?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Heeft u contact opgenomen met de gemeente over de voortgang?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Was het antwoord duidelijk?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Bent u tevreden over de behandeling van uw aanvraag? Belangrijk om onderscheid te maken in de uitkomst en het behandelproces.
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer tevreden
- Is de subsidie toegekend?
 - Antwoord keuze: JA, GEDEELTELIJK of NEE

Bijlage 7.3

Specifieke vragen klacht (gemeente Tilburg)

Vragen aan de medewerkers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we deMijnZaken-pilot gaan uitvoeren willen we graag de onderstaande vragen stellen aan de medewerkers.

Bij aanvang of indiening van een klacht:

- Heeft de aanvrager een duidelijk beeld van de gegevens en documenten, die nodig zijn voor het indienen van de klacht?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Via welk kanaal komt de klacht bij u terecht?
 - Antwoord keuze: formulier van de website, e-mail, brief, telefoon, balie of via een collega
 - Eventueel de vervolgvraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, telefoon, balie of anders, namelijk [vrij in te vullen]
- Weet u hoe lang uw gemeente nodig heeft om de klacht af te handelen?
 - Antwoord keuze: geen idee, afhankelijk van de klacht, meestal binnen 2 weken, meestal binnen 6 weken, meestal binnen 3 maanden, meestal langer dan 3 maanden (!!afstemmen met de gemeente)
- Is het duidelijk welke stappen de afhandeling doorloopt?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Wanneer verwacht u een bericht van collega's of in het klantcontactstelsel over de behandeling van het verzoek?
 - Antwoord keuze: iedere week, wanneer is nieuws of een vraag is, bij afronding, anders, namelijk [vrij in te vullen] (!!afstemmen met de gemeente)
 - Eventueel de vervolgvraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
 - Antwoord keuze: iedere week, wanneer is nieuws of een vraag is, bij afronding, anders, namelijk [vrij in te vullen] (!!afstemmen met de gemeente)

Tijdens de behandeling van de klacht:

- Weet u hoe lang de behandeling de klacht nog gaat duren?
 - Antwoord keuze: JA, namelijk [getal] weken/dagen of NEE (!!afstemmen met de gemeente)
- Bent u op de hoogte van de voortgang van de behandeling?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Heeft u voldoende rechten om vragen over deze klacht te beantwoorden?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Wat is uw actie indien u de vraag niet kan beantwoorden?
 - Antwoord keuze: [vrij invullen]
- Hoe vaak moet u een collega van de specifieke afdeling/team raadplegen om de vraag te beantwoorden?
 - Antwoord keuze: nooit, soms, regelmatig, vaak, altijd
- Kunt u de vraag over de behandeling van de klacht goed beantwoorden? Belangrijk om onderscheid te maken in de inhoud van de behandeling en het behandelproces.
 - Antwoord keuze: JA, GEDEELTELIJK of NEE
 - Is de vraag naar van de burger naar tevredenheid beantwoord?
 - Antwoord keuze: JA, GEDEELTELIJK of NEE

Bijlage 7.4

Specifieke vragen individuele inkomsten toeslagen (gemeente Buren)

Vragen aan burgers

Om de tevredenheid te meten t.a.v. de informatievoorziening voordat we de MijnZaken-pilot gaan uitvoeren willen we graag de onderstaande vragen stellen aan de burgers.

Bij aanvang van de aanvraag:

- Heeft u vooraf informatie gevonden over de individuele inkomsten toeslag?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Is het duidelijk welke gegevens of documenten u moet aanleveren?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Welk kanaal gebruikt u om uw bezwaar bij de gemeente in te dienen?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, brief, telefoon of balie
 - Eventueel de vervolg vraag: Welke manier heeft uw voorkeur?
 - Antwoord keuze: formulier op de website, e-mail, telefoon, balie of anders, namelijk [vrij in te vullen]
- Hoe lang verwacht u dat de gemeente nodig heeft om uw aanvraag af te handelen?
 - Antwoord keuze: 2 weken, 6 weken, 3 maanden, langer dan 3 maanden (!!afstemmen met de gemeente)
- Is het duidelijk welke stappen u en de gemeente doorlopen om de aanvraag te behandelen?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Op welke wijze verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: bericht in MijnOverheid of MijnBuren (!!afstemmen met de gemeente), e-mail, brief, telefoon, balie of van de consulent
- Wanneer verwacht u bericht van de gemeente?
 - Antwoord keuze: iedere week, wanneer is nieuws of een vraag is, bij afronding, anders, namelijk [vrij in te vullen] (!!afstemmen met de gemeente)

Na afloop van de aanvraag:

- Hoe lang heeft de behandeling van uw aanvraag geduurd?
 - Antwoord keuze: lekker vlot, volgens verwachting, langer dan verwacht
- Heeft u tijdens de behandeling berichten ontvangen van de gemeente?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
- Heeft u contact opgenomen met de gemeente over de voortgang?
 - Antwoord keuze: JA of NEE
 - Vervolg vraag bij antwoord ja: Was het antwoord duidelijk?
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer duidelijk
- Bent u tevreden over de behandeling van uw aanvraag? Belangrijk om onderscheid te maken in de uitkomst en het behandelproces.
 - Antwoord keuze schaal 1-5: geheel niet tot zeer tevreden
- Is de individuele inkomsten toeslag toegekend?
 - Antwoord keuze: JA, GEDEELTELIJK of NEE

Bijlage 8

Uitwerking van vragen voor het KTO/MTO: specifieke persoonskenmerken voor de enquête

Naast het ophalen van de gebruikerservaringen is het ook goed inzicht te krijgen in de achtergrond van de gebruikers. Daarom volgen er na afloop een paar vragen over de persoonskenmerken en ervaringen van de gebruikers.

De persoonskenmerken welke we voor deze enquêtes gebruiken zijn:

- Leeftijd
 - o Antwoord keuze: [getal/range](#)
- Hoogst genoten onderwijs
 - o Antwoord keuze: [...](#)
- Digitale ervaring
 - o Antwoord keuze: [geen – zeer veel](#)
 - o Heeft u belemmeringen om digitaal te werken?
 - Antwoord keuze: [JA, namelijk \[vrij in te vullen tekst\] of NEE](#)
- Wanneer u digitaal contact heeft met de gemeente welk type apparaat gebruikt u?
 - o Antwoord keuze: [smartphone, tablet, laptop/computer, anders, nl \[vrij in te vullen tekst\]](#)

Bijlage 9

Resultaten businesscase onderzoeken en KPI's bij de vier pilotgemeenten

Resultaten pilotgemeenten en KPI's

In deze bijlage wordt specifiek ingegaan op de onderzoeken en KPI's voor de vier pilots.

Den Haag – Subsidie geluidssanering

De gemeente Den Haag heeft in 2020 een uitgebreid validatie onderzoek gedaan naar ervaringen en behoeften van burgers en ondernemers (zie [#]). Uit dit onderzoek en eerdere onderzoeken binnen het KCC blijkt dat burgers en ondernemers niet voldoende zijn geïnformeerd bij het starten van een aanvraag en behoefte hebben aan de voortgangsinformatie.

De kerngetallen zijn:

Jaarlijks 400.000 telefonische contacten

40% van de contacten gaan over de voortgang van een aanvraag

Kosten per telefonisch contact: € 11

Tilburg – klachten afhandelen

De gemeente Tilburg heeft voor het afhandelen van klachten een specifiek team, daarnaast komen er vragen binnen bij het KCC van de gemeente Tilburg. Er is een MTO gehouden onder beide groepen (zie bijlage).

De kerngetallen en conclusies zijn:

Jaarlijks 1.500.000 unieke bezoekers op de website Tilburg.nl (2021)

Jaarlijks 150.000 telefonische contacten (2021)

Jaarlijks 100.000 bezoeken aan de balie (2021)

Jaarlijks 30.000 e-mail contacten (2021)

- Jaarlijks 450 klachten (2019-2021)
- De helft van de indieners van een klacht hebben een goed beeld van de aan te leveren informatie, de helft heeft een gedeeltelijk of slecht beeld.
- Klachten komen binnen via een veelvoud aan kanalen. Post en balie zijn kanalen, die niet of nauwelijks gebruikt worden voor klachten.
- Het digitale kanaal (formulier of e-mail) heeft de voorkeur van de medewerkers.
- Medewerkers weten goed hoelang de afhandeling van een klacht normaal duurt, maar de KCC-medewerkers zijn nauwelijks op de hoogte van de actuele duur.
- De KCC-medewerkers zijn vaak niet voldoende rechten in de applicaties om de vragen te beantwoorden en hebben daarvoor een collega nodig.
- De verstrekte informatie is niet volledig.
- Medewerkers willen graag op de hoogte zijn wanneer er nieuws is over een klacht.

OWO-gemeenten – WOZ-bezwaar

De OWO-gemeenten maken voor de WOZ-aanslag gebruik van het WOZ-datacenter - <https://vng.nl/projecten/woz-datacenter> .

De kerngetallen van Ooststellingwerf zijn:

- Aantal telefonische contacten: 26.000 (2021)
- Aantal specifieke telefonische contacten voor de WOZ: 1.500 (2021)
- Aantal WOZ-aanslagen (2021)? Nog op te vragen
- Aantal afgehandelde WOZ-bezwaren: 350 (2021)
- Aantal informatieverzoeken aan specialisten (team BVI): 175 (2021)

Bij de OWO-gemeenten is nog geen KTO uitgevoerd.

Buren – Individuele Inkomsten Toeslag

Het proces van individuele inkomsten toeslag is een complex voor de aanvrager waarbij vaak hulp nodig is van een gemeentelijke specialist om alle documenten en informatie boven water te krijgen. De gemeente Buren werkt hierin ook samen met de gemeente Utrecht voor het Virtuele Inkomsten Loket.

De kerngetallen zijn:

- Jaarlijks 103 aanvragen individuele inkomsten toeslag waarvan 78 wordt toegekend.

De focus van de gemeente Buren is op de verbetering en versnelling van de dienstverlening, zodat deze plezieriger is voor burgers en gemeentelijke medewerkers. Bij de gemeente Buren is nog geen KTO uitgevoerd.

Bijlage 10

Bronnenlijst

Hoofdstuk 1

- Quicksan online enquête Microsoft Forms
- Omnichannel Kanaalstrategie Dienstverlening. Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Thema Omnichannel - GEMMA Online. *Gemma Online*
- MijnZaken Service 1.0: Track & Trace Voor De Overheidsdienstlevering.
- Quicksan MijnZaken. Vereniging Nederlandse Gemeenten

Service Blueprints

- Contactformulier MijnZaken-project. Vereniging Nederlandse Gemeenten

Leveranciersmanagement

- Zaakgericht Werken API. Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Groeipact. Common Ground

Interface

- NLDesign System. NLDesign System
- Onderzoek Product Dienst Status Component. Github
- Praktische Toegankelijkheidstips. DigiToegankelijk, www.digitoegankelijk.nl/aan-de-slag/tips
- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 W3C Candidate Recommendation Draft.
- WCAG 2.2. WCAG, www.wcag.nl/wcag-2-2/
- Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid. Wettenbank
- Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring. Toegankelijkheidsverklaring

Techniek

- GEMMA Gegevenslandschap Globaal Programma Van Eisen Voor Pakketsoftware. Gemma Online, VNG-Realisatie, 1 Mar. 2020.
- Thema Omnichannel. Gemma Online
- Omnichannel MijnZaken. Gemma Online
- API'S Voor Zaakgericht Werken. Gemma Online, Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Thema Zaakgericht Werken. Gemma Online

Juridisch

- Handreiking Verwerkingsregister Gemeenten – Toelichting Bij Het Voorgevulde Register Van Verwerkingsactiviteiten. Informatie Beveiligingsdienst, Vereniging Nederlandse Gemeenten, 1 Nov. 2019
- AVG Borgingsproduct 2.0. Informatie Beveiligingsdienst, Vereniging Nederlandse Gemeenten
- IRPA-tool. Informatie Beveiligingsdienst, Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Producten - Informatiebeveiligingsdienst: Handreiking verwerkingsregister gemeenten – toelichting bij het voorgevulde register van verwerkingsactiviteiten
- Producten - Informatiebeveiligingsdienst: AVG Borgingsproduct 2.0
- Irpa – tool

- ✓ Achtergrond en aanleiding
- ✓ Service Blueprint Methode
- ✓ Gebruikersinterface
- ✓ Indicatie kosten en baten
- ✓ Leveranciersmanagement
- ✓ Architectuur
- ✓ Privacy & Security
- ✓ Bijlagen
- ✓ **Colofon**

9 Colofon

De Startgids MijnZaken is tot stand gekomen met bijdragen van:

Zakia Boucetta | Programmamanager Omnichannel, projectleider MijnZaken | VNG

Innovatiegroep MijnZaken

Ibrahim Bahadin | Projectleider gemeente Tilburg
 Vincent van Beek | Projectleider gemeente Den Haag
 Elbert Bloemink | Adviseur Privacy IBD | VNG
 Marco Blom | Projectleider OWO-gemeenten
 Marc van Bokhoven | Service Design & gebruikersonderzoek, vormgeving | VNG
 Marc Buiks | Impactanalist Mens & Organisatie | Hiemstra & de Vries
 John van Dijk | Leveranciersmanagement | VNG
 Dominique Diks | Impactanalist Mens & Organisatie | Hiemstra & de Vries
 Jule Hintzbergen | Adviseur Informatiebeveiliging IBD | VNG
 Paul Jansen | Enterprise Architect | VNG
 Jos van Kester | Enterprise Architect | VNG
 Arjan van Liere | Online Strategie, Service Blueprint expert | VNG
 Holger Peters | Projectleider gemeente Buren
 Eric Schunselaar | Business Analist | VNG
 Lara Verheugen | Projectondersteuner | Discover
 Jacqueline Westerbeek | Online Strategie, Service Blueprint expert | VNG

Stuurgroep Omnichannel met MijnZaken

Karin Sleeking | Directeur bij A&O Fonds gemeenten
 Marjon van der Maat | Afdelingshoofd dienstverlening | gemeente Tilburg, bestuurslid bij de VDP en lid van de Taskforce Samen Organiseren
 Pyt Liemburg | Vicegemeentesecretaris en Manager Klant & Organisatie gemeente Ooststellingwerf
 René van Kuilenburg | Directeur Publiekszaken bij de gemeente Den Haag
 Pieter Neven | Wethouder bij de gemeente Buuren
 Kees Klink | directeur Customer Experience Insights & Quality Management bij PostNL
 Jaap van Vliet | Regisseur (gemeentelijke) samenwerking bij Dimpact
 Tino de Velde | Manager Proberen bij VNG Realisatie
 Jamil Jawad | Senior Beleidsmedewerker bij de VNG

Mede mogelijk gemaakt door

Deze startgids MijnZaken 1.0 is samengesteld door het innovatieteam Mijnzaken en tot stand gekomen met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het kader van de Werkagenda Digitale Overheid.

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten,
Den Haag, februari 2023

Auteurs Zakia Boucetta en innovatieteam MijnZaken
Tekstredactie Otto Thors
Grafisch ontwerp Marc van Bokhoven