

MijnZaken



Omnichannel

Samenwerkende OWO gemeenten

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



Pyt Liemburg –
loco gemeente-
secretaris
Ooststellingwerf

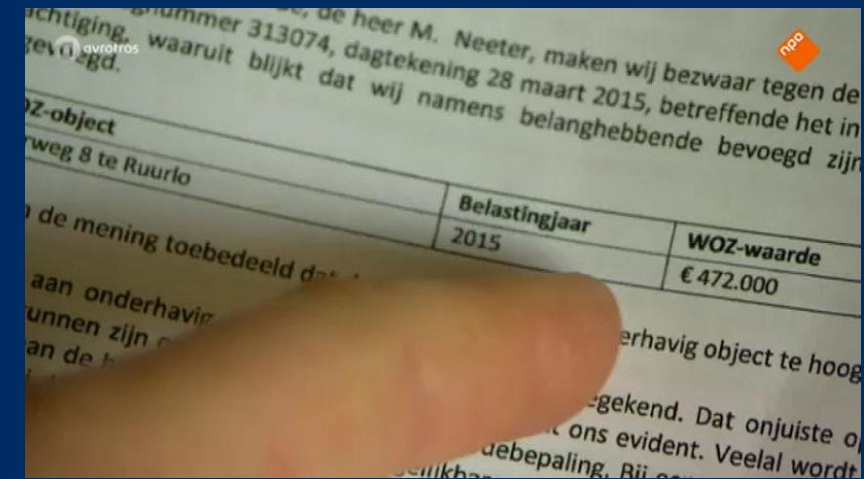


Marco Blom –
Projectleider
MijnZaken OWO



Casus: Bezwaar WOZ

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





1. Uitwerken Service Blueprint / Klantreis



Enkele highlights:

- digitale hoorzitting via PiP
- Digitaal ondertekenen



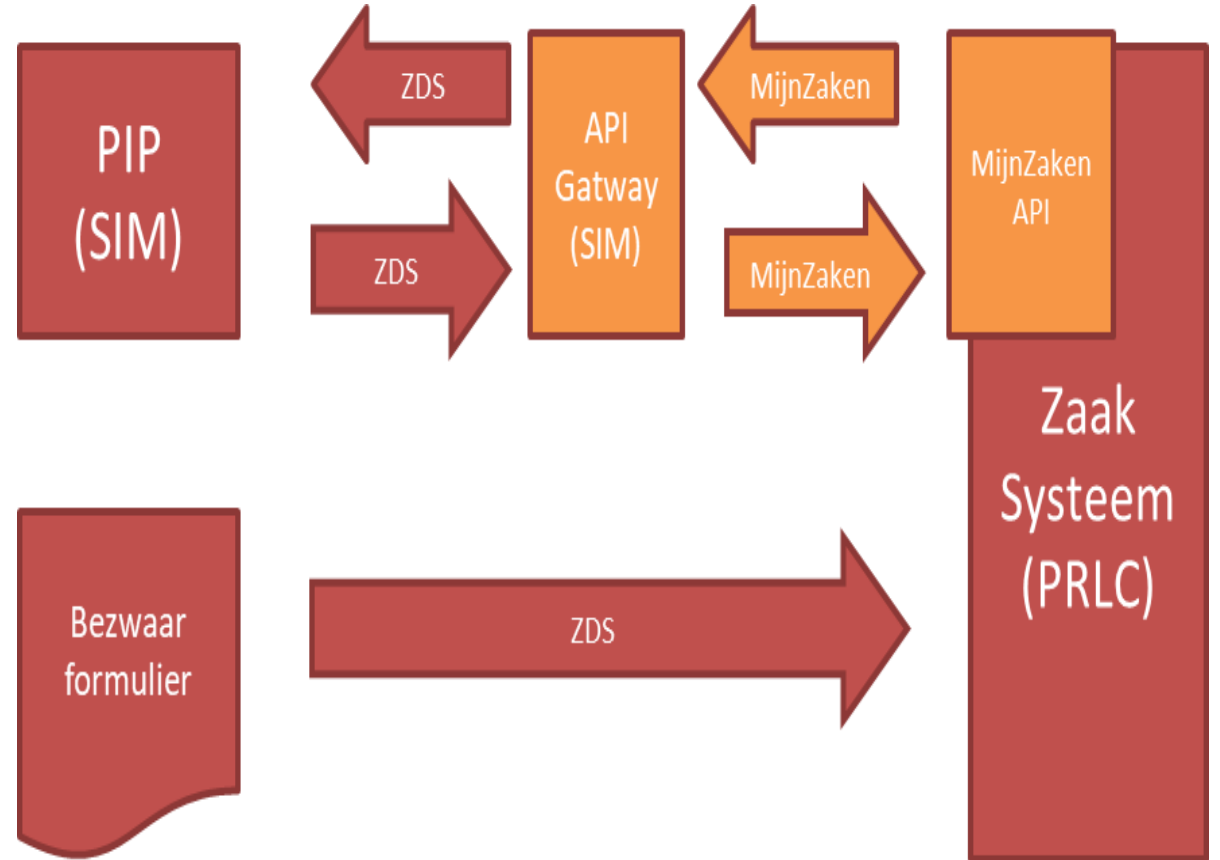
Enkele meerwaarden:

- Zaakstatus zichtbaar
- Uitnodigen hoorzitting

	0	1	2
Kanalen & middelen		Digitaal device - mail	Digitaal device - Berichtenbox app
Acties met (inwoner, ondernemer, werknemer)		Lees e-mail van de Berichtenbox MijnOverheid	Berichtenbox app opstarten
Ik wil... Behoeft klant in breedste zin: vwb informatie, proces, service, etc.		Weten wat de berichtinhoud is van de gemeente	Weten wat de berichtinhoud is van de gemeente
Functionaliteiten Gewenste functionaliteit die bijdraagt aan hierboven beschreven behoefte		Doorklikbare link naar MijnOverheid omgeving	1x klik = opstarten

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

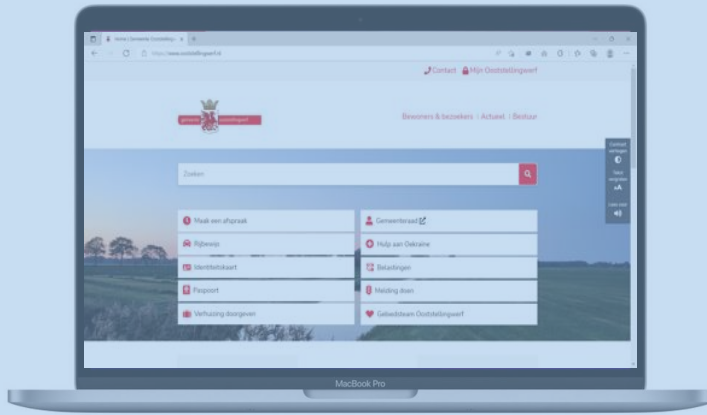
→ *Belangrijkste uitdaging* was de
translatie van ZDS naar ZGW API



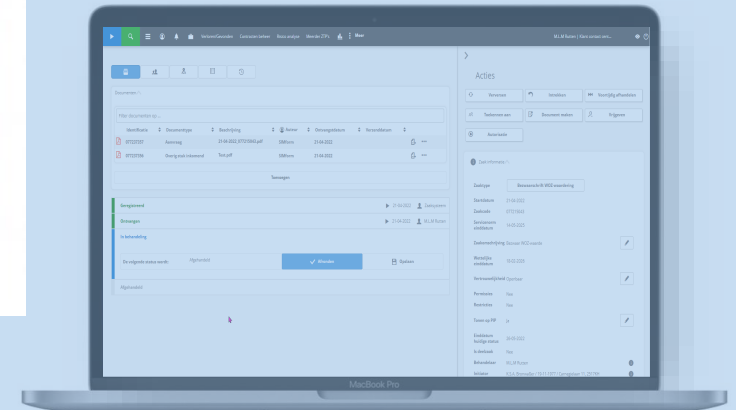
VAN

MijnOmgeving (SIM)
→ Aanvraager

Zaaksysteem (PINK)
→ Medewerker

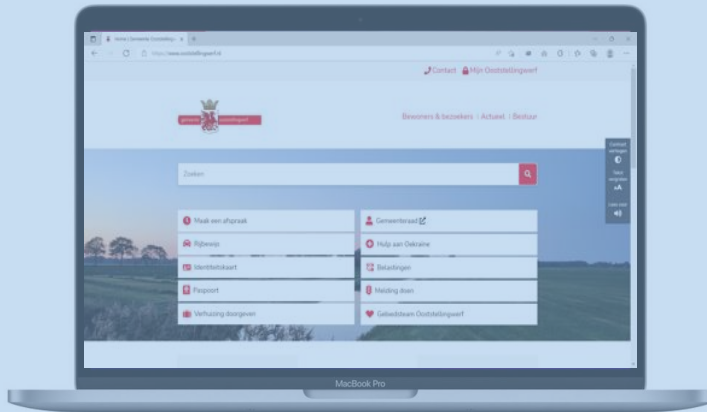


StUF ZKN

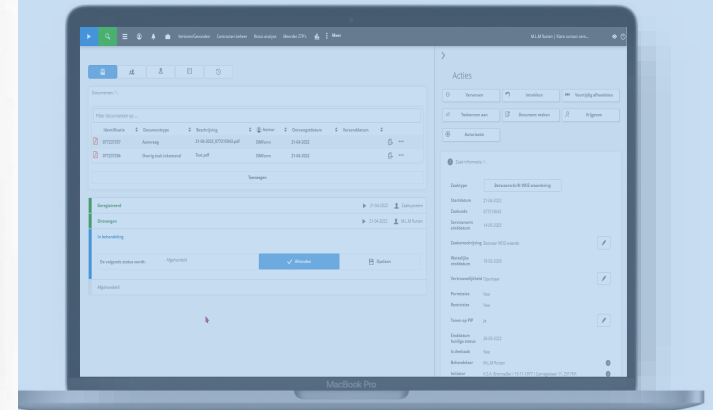


NAAR

MijnOmgeving (SIM) → Aanvraager



Zaaksysteem (PINK) → Medewerker



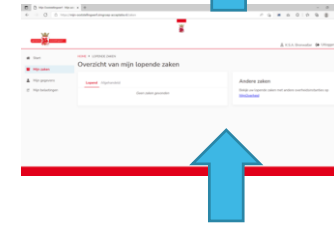
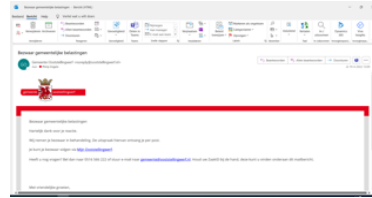
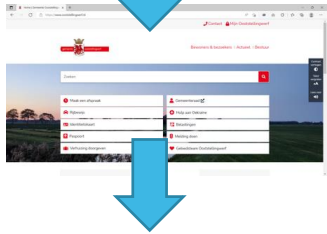
API ZGW

Resultaat: hoe ziet het eruit?





Proces Bezwaar WOZ



MijnOmgeving

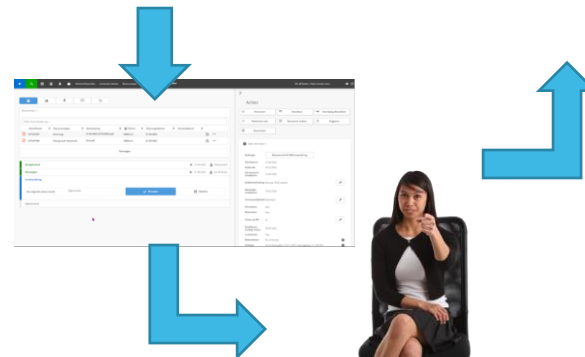
bezwaar WOZ

Notificatie

back-office

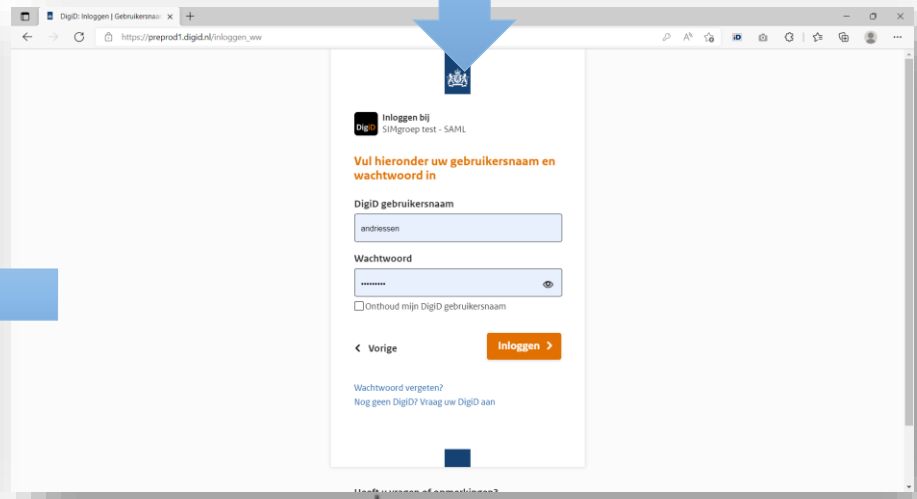
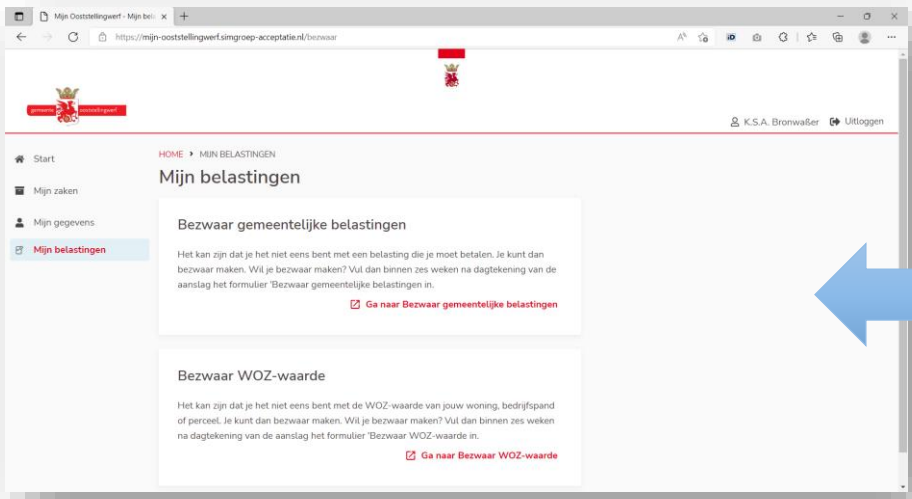
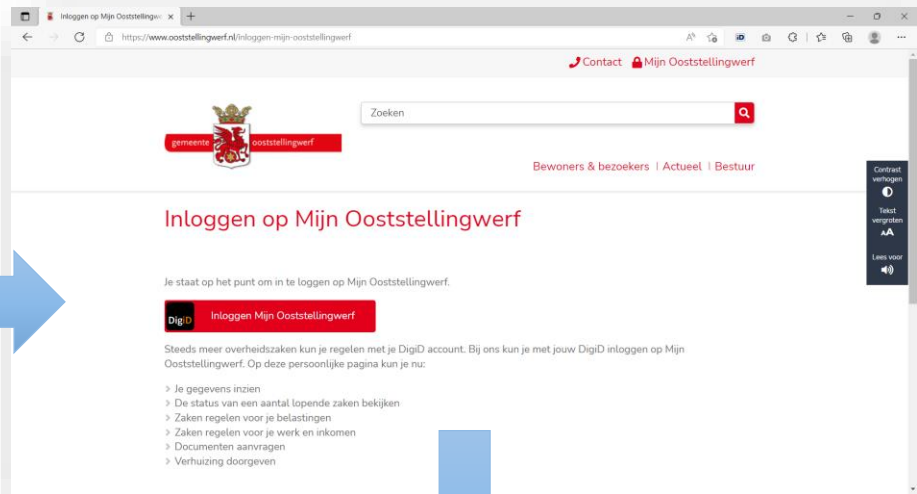
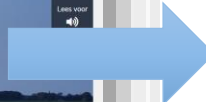
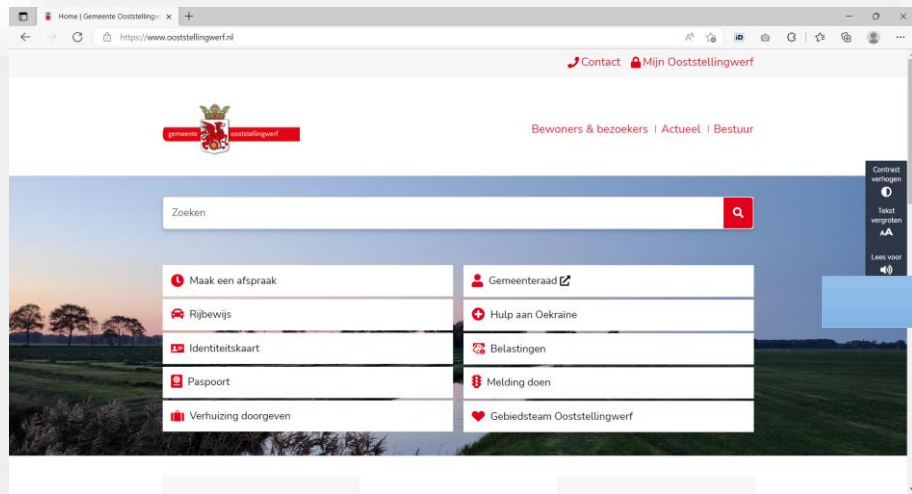
Status
doorgeven

Status in
MijnZaken



OWO-samenwerking
Samen sterker!





OWO-samenwerking
Samen sterker!





MijnOmgeving

bezwaar WOZ

Notificatie

back-office

Status
doorgeven

Status in
MijnZaken



Hoog contrast



DigiD Uitloggen

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

Bezwaar WOZ-waarde

Voortgang

42%

Gegevens WOZ

Let op: velden met een * zijn verplicht

Dagtekening WOZ-beschikking *	Dag 22	Maand april	Jaar 2022
Aanslagnummer *	202101		
Straatnaam *	Teststraat <small>U hebt nog 70 tekens over</small>		
Huisnummer *	13		
Huisnummertoevoeging			

OWO-samenwerking
Samen sterker!





MijnOmgeving

bezwaar WOZ

Notificatie

back-office

Status
doorgeven

Status in
MijnZaken

Bezwaar gemeentelijke belastingen

Gemeente Ooststellingwerf <noreply@ooststellingwerf.nl>
Aan Philip Engels

Beantwoorden | Allen beantwoorden | Doorsturen | ...

19-4-2022 13:09

gemeente ooststellingwerf

gemeente Weststellingwerf

M. Holtrop | Uitloggen

HOME > LOPENDE ZAKEN > AFGEHANDELDE ZAKEN > MIJN ZAAK

Zaak 00000000605b-SIM

Zaak details

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

Documenten bij deze zaak

- FACEBOOK - website.jpg
- Bericht_00000000605b-SIM.pdf

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

Voeg document toe

Statushistorie

In deze zaak hebben de volgende statuswijzigingen plaatsgevonden.

- 22 juni 2020 09:17 **Afgehandeld** Afgehandeld
- In behandeling In behandeling 22 juni 2020 09:17
- 17 juni 2020 14:38 **Ontvangen** Ontvangen
- Registreren Registreren 17 juni 2020 14:38

OWO-samenwerking
Samen sterker!





MijnOmgeving

bezwaar WOZ

Notificatie

back-office

Status
doorgeven

Status in
MijnZaken

The screenshot shows a web application interface with a dark top navigation bar containing various icons and the text 'Verloren/Gevonden', 'Contracten beheer', 'Risico analyse', 'Meerder ZTP's', and 'Meer'. The user is identified as 'M.L.M. Rutten | Klant contact cent...'. Below the navigation bar, there are several sections:

- Documenten:** A table with columns for 'Identificatie', 'Documenttype', 'Beschrijving', 'Auteur', 'Ontvangstdatum', and 'Verzenddatum'. It lists two documents: one with ID 077237357 (type: Aanvraag, description: 21-04-2022_077215043.pdf) and another with ID 077237356 (type: Overig stuk inkomend, description: Test.pdf).
- Status Overview:** A vertical list of status categories: 'Geregistreerd' (21-04-2022, Zaaksysteem), 'Ontvangen' (21-04-2022, M.L.M. Rutten), and 'In behandeling'.
- Status Update:** A form where the current status is 'Afgehandeld'. There are buttons for 'Afronden' and 'Opslaan'.
- Acties:** A panel with buttons for 'Verversen', 'Intrekken', 'Voortijdig afhandelen', 'Toekennen aan', 'Document maken', 'Vrijgeven', and 'Autorisatie'.
- Zaak informatie:** A detailed view of the case, including 'Zaaktype: Bezwaarschrift WOZ-waardering', 'Startdatum: 21-04-2022', 'Zaakcode: 077215043', 'Servicenorm einddatum: 14-05-2025', 'Zaakomschrijving: Bezwaar WOZ-waarde', 'Wettelijke einddatum: 18-02-2026', 'Vertrouwelijkheid: Openbaar', 'Permissies: Nee', 'Restricties: Nee', 'Tonen op PIP: Ja', 'Einddatum huidige status: 26-05-2022', 'Is deelzaak: Nee', 'Behandelaar: M.L.M. Rutten', and 'Initiator: K.S.A. BronwaBer / 19-11-1977 / Carnegielaan 11, 2517KH'.

OWO-samenwerking
Samen sterker!





MijnOmgeving

bezwaar WOZ

Notificatie

back-office

Status
doorgeven

Status in
MijnZaken

Mijn vrijBRP - Mijn zaken

https://mijn-vrijbrp.simgroep.nl/zaken

gemeente ooststellingwerf

K.S.A. Bronwaßer Uitloggen

Start HOME > LOPENDE ZAKEN

Overzicht van mijn lopende zaken

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

Rijen per pagina 10 1-1 van de 1

Andere zaken

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

OWO-samenwerking
Samen sterker!



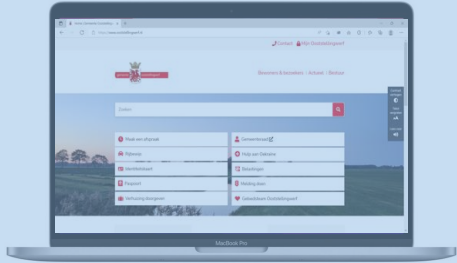
Bedrijfs-domein	Informatie-domein	IT-domein	Strategisch
<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurlijke adoptie 	<ul style="list-style-type: none"> • Uitdragen in visie en beleid 	<ul style="list-style-type: none"> • Afspraken met de marktpartijen 	Tactisch
<ul style="list-style-type: none"> • Welke producten/ diensten eerst? 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertalen naar kansen en (on)mogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemming met leveranciers, overheden en koepelpartijen 	Operationeel
<ul style="list-style-type: none"> • Transparantie mogelijk maken 	<ul style="list-style-type: none"> • Werken vanuit principe 'open by design' 	<ul style="list-style-type: none"> • Letten op beheer(s)baarheid 	



Vervolg

TOEKOMST

Front-office applicatie

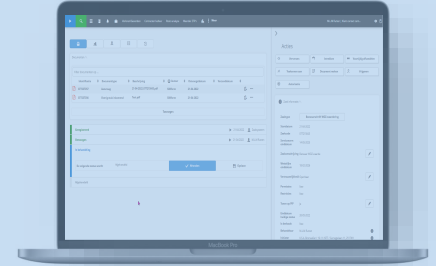


- digitale hoorzitting via PiP
- Digitaal ondertekenen

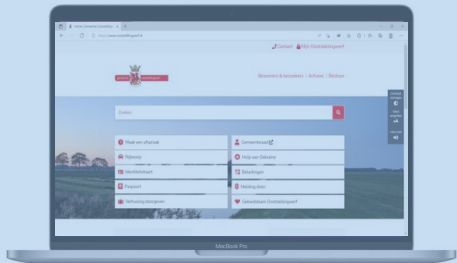


Basis registratie

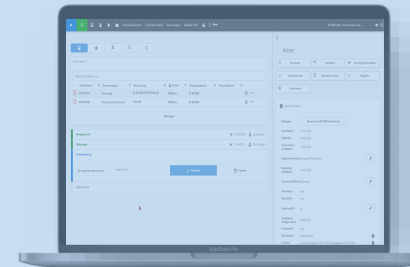
Back-Office applicatie



(landelijk) portaal



Back-Office applicatie



OWO-samenwerking
Samen sterker!



Zaakstatus zichtbaar
Uitnodigen hoorzitting



3 voordelen van MijnZaken

Voordeel	Wat merkt de aanvrager ervan?	Wanneer klaar?
Direct duidelijkheid geven waar mogelijk,	zodat aanvrager er niet 'achteraan hoeft te gaan'.	Al klaar! Wel verder aanscherpen met bijv. detailstatus indien nodig/mogelijk
Actuele statusinformatie, met een indicatie voor het vervolg,	hierdoor weet de aanvrager wat er nog moet gebeuren, wat er nog van hem/ haar wordt verwacht en hoe lang dit naar verwachting zal duren.	Deels gereed. Actuele informatie met doorlopen stappen is al zichtbaar, de toekomstige stappen werken we aan.
Breed inzetbaar en herbruikbaar	Aantal producten en diensten op MijnZaken kunnen snel groeien Daarnaast zorgt het voor vergrote herkenbaarheid over overheden heen.	Al klaar! Voor gemeenten met dezelfde leveranciers. Verwacht wordt dat dit snel uitbreid. De Service Blueprints zijn zelfs breed beschikbaar.

publieksvragen

Hoe
verhoudt MijnZaken zich tot
het **digitaal loket** van
een gemeente?

Hoe
verhoudt MijnZaken zich tot
(Common Ground-
ontwikkelingen
zoals) **OpenZaak?**

Wat is de relatie
tussen **MijnZaken** en **MijnOver
heid berichtenbox/lopende
zaken** en de **Persoonlijke
Internet Pagina's (PIP)** van de
diverse leveranciers (o.a.
Centric, PINK, zaaksystemen).
Hoe is e.e.a. te integreren?
Welke standaarden
worden gebruikt?

**Wordt de track
& trace al toegepast** (eventu-
eel in
test) op taakspecifieke applic-
aties en dan het liefst
meerdere in 1 organisatie?

Wat zijn de **ervaringen
van inwoners** met
Mijn Zaken?
**Kan het systeem
ook door
organisaties worden
gebruikt?** bijvoorbeeld or-
ganisaties die subsidie
aanvragen

publieksvragen

Ik ben in het algemeen erg benieuwd hoe **digitale samenwerken met inwoners** eruit ziet. Ook ben ik benieuwd naar welke processen deze manier van werken wel of niet geschikt is. En hoe er wordt omgegaan met een versnipperd applicatielandschap.

Is bekend of de **grote leveranciers** als Centric, Pink Roccade, Roxit etc. ook concreet meedoen met name middels het inbouwen van ZGW-API's in hun producten ?

Hoe verhoudt MijnZaken zich tot het **digitaal loket** van een gemeente?
Hoe verhoudt MijnZaken zich tot (Common Ground-ontwikkelingen zoals) **OpenZaak?**

Hoe verhoudt mijn zaken zich tot de eisen die de **WMEBV** Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer stelt ?

wat voor soort **zaken** kunnen er getoond worden? zijn er ook aansluitingen t.b.v. het **sociaal domein?**

Wat zijn de **ervaringen van inwoners** met Mijn Zaken?
Kan het systeem ook door organisaties worden gebruikt? bijvoorbeeld organisaties die subsidie aanvragen



EINDE

Wat het
EINDE
lijkt
is meestal een
NIEUW BEGIN

OWO-samenwerking
Samen sterker!

