



Toelichting bij deelsessies event MijnZaken, track & trace voor overheidsdienstverlening (Utrecht)

27 september 2022 van 9:30 tot 16:00 Locatie: Paushuizen, Kromme Nieuwegracht 49, 3512 HE

Beste relatie,

Bij deze de toelichting voor de deelsessies die worden gehouden tijdens het 'MijnZaken, Track & Trace voor de overheid' evenement 27 september in Utrecht. Deze sessies worden in 3 rondes gehouden waarbij u kan aansluiten bij een deelsessie naar keuze. [Hou de website in de gaten](#) voor updates van de agenda en de tijden waarop deze deelsessies plaats zullen nemen. U kunt [via dit formulier](#) uw aanwezigheid doorgeven. Online gasten zullen op de dag zelf de benodigde links krijgen om hun deelsessies naar keuze te kunnen bijwonen.

Vriendelijke groet,
Team MijnZaken Omnichannel

Presentatie Mijn Zaken bij OWO-gemeenten

In deze sessie nemen we jullie mee om een kijkje te nemen in hoe wij in de OWO-gemeenten (Opsterland, West- & Ooststellingwerf) MijnZaken hebben toegepast op het indienen en verhandelen van bewaren op WOZ-waarden. Momenteel zijn we de MijnZaken functionaliteit verder aan het ontwikkelen, waarvoor wij ons portaal aanpassen om inwoners beter en sneller te kunnen bedienen. Dit implementeren we samen met onze collega's en leveranciers. Wil je weten welke impact MijnZaken heeft voor jouw organisatie? Wil je inzicht krijgen in hoe je kan zorgen voor bestuurlijk draagvlak voor een transparante functionaliteit? Ben je geïnteresseerd in hoe wij het zaakgericht werken-standaard van de VNG implementeren binnen de OWO-gemeenten? Ben je ook geïnteresseerd hoe je huidige systemen efficiënter met elkaar kan laten communiceren om bediening van burgers te optimaliseren? Meld je aan en bekijk de mogelijkheden van MijnZaken voor uw gemeente of organisatie.

Spreekers: Marco Blom (projectleider OWO-gemeenten), Jeroen Brakel (directeur eDienstverlening bij SIM) en Maarten Rutten (business consultant PinkRocade).

Presentatie MijnZaken bij Buren

In deze sessie neemt gemeente Buren jullie mee om kennis en inzichten op te doen in hoe zij hun technische implementatie van de MijnZaken functionaliteit hebben opgenomen in hun Open Portal Digitale Diensten, de OpenPDD van de samenwerkende gemeenten binnen de Open Webconcept beweging. Hiermee is tijdens de MijnZaken (PDS) hackathon van april dit jaar in 2 dagen tijd een Track & Trace functionaliteit gerealiseerd die het mogelijk maakt om digitale aanvragen te kunnen volgen in de nieuw in te richten MijnBuren omgeving. Wil je weten hoe Buren met hun collega's het anders gaan doen in hun werkproces op basis van de casus aanvraag Individuele Inkomsten Toeslag? Wil je weten wat er veranderd met MijnZaken in het zaakgericht werken en welke ondersteuning hun leveranciers hierin hebben gemaakt? Ben je ook geïnteresseerd hoe hun interface eruit ziet aan de hand van NL-design componenten van de gemeente Den Haag? Waarom vanuit omnichannel aanpak en waarom wilde hun college B&W MijnZaken? Kom en gebruik wat er al ligt om ook als kleine gemeente morgen al te kunnen beginnen met de eerste werkprocessen te voorzien van Track & Trace met behulp van de OpenPDD.

Spreekers: Holger Peters onder voorbehoud (informatieadviseur Buren), Dennis van Aalst (co-owner Yard) en Laura Ten Hove (medewerker ontwikkeling & functioneel applicatiebeheer Buren)

Presentatie MijnZaken bij Tilburg

In deze sessie nemen we jullie mee vanuit het medewerkersperspectief van gemeente Tilburg. De gemeente Tilburg heeft als casus het indienen van klachten als vertrekpunt gebruikt. We laten zien hoe in het CRM-systeem een integraal klantbeeld getoond wordt. De informatie die middels MijnZaken in het CRM wordt toegevoegd vormt zo de basis van een statusoverzicht op basis van een integraal klantbeeld. Dit zorgt ervoor dat onze medewerkers klanten beter kunnen helpen en klanten niet van het kastje naar de muur gestuurd worden. Het ultieme doel van de gemeente Tilburg is dat inwoners en medewerkers de status van hun producten en diensten kunnen inzien, waardoor onze dienstverlening transparanter en toegankelijker wordt. Door het inzetten op standaarden als MijnZaken ontstaan er

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

kansen om dit te standaardiseren en te versnellen. Wil je een kijkje nemen in deze nieuwe ontwikkeling en zien hoe gewerkt wordt aan de uitdagingen. Wil je zien hoe wij het integraal klantbeeld en MijnZaken toepassen op zaakgericht werken? Wil je weten welke bouwstenen vanuit de Omnichannel-aanpak worden toegepast? Wil je ons verhaal horen over het enorme belang van betrokkenheid, gevoeligheid en acceptatie van innovatie door burgers en medewerkers? Kom en we horen graag ook jouw bevindingen zodat we deze kunnen meenemen.

Spreekers: Ibrahim Bahadin (projectleider Tilburg), Wouter Trumpie (Architect Salesforce) en Joris Jan Goos (accountmanager Salesforce)

Presentatie MijnZaken bij MijnDenHaag en MijnOverheid Lopende Zaken

In deze sessie nemen de VNG, gemeente Den Haag en Logius u mee in de wereld van MijnZaken. Paul Jansen, Enterprise Architect van VNG, laat zien hoe inwoners, ondernemers en medewerkers met behulp van MijnZaken verschillende kanalen geïnformeerd kunnen worden over het verloop van hun zaak. Daarbij wordt gebruikgemaakt van de API-standaarden voor Zaakgericht werken en Klantinteracties. Eugène Steijn, Epic Owner van Logius, gaat vervolgens kort in op het lopende onderzoek naar MijnOverheid Lopende zaken en over de mogelijkheden van het toepassen van MijnZaken MijnOverheid Lopende zaken. Vincent van Beek, Product Owner gemeente Den Haag, laat daarna in een 'live' demo zien hoe de gemeente Den Haag een 'digital first' dienstverleningsplatform heeft gerealiseerd. Dit platform brengt inwoners, ondernemers en ambtenaren direct met elkaar in contact en sluit aan bij de architectuur van MijnZaken.

Spreekers: Vincent van Beek (projectleider Den Haag), Paul Jansen (architect VNG) en Eugene Steijn (programmamanager Logius)

Businesscase en de eerste gebruikersonderzoeken MijnZaken

In deze sessie nemen wij u mee in de bevindingen van de medewerkers en hun inwoners over hun eerste ervaringen met de oplossing MijnZaken functionaliteit. Vanuit de VNG Realisatie hebben we de pilotgemeenten ondersteund vanuit de omnichannel aanpak in een 0-meting en uitwerking naar een service blueprint. Samen met de pilotgemeenten zijn de beoogde ideale uitwerkingen met MijnZaken continu bijgesteld en getoetst op hun doelen. De gebruikersonderzoeken zijn ook ism NL-design system ontwikkelt. Graag delen we met jullie de eerste kennis en inzichten vanuit de inwoners ervaringen in hun behoefte aan een track en tracé bij hun gemeente en delen wij met jullie de eerste inzichten van de onderzoeken op de medewerkerstevredenheid. Wil je weten wat MijnZaken betekent voor uw inwoners en gemeente (medewerkers)? Kom en maak gebruik van de (klant)data inzichten die u zult herkennen in uw eigen gemeente.

Spreekers: Eric Schunselaar (business analyst MijnZaken VNG), Marc van Bokhoven (designer|digitale toegankelijkheidseisen)

Privacy & Security MijnZaken, de juridische kaders

In deze sessie nemen we jullie mee in het onderzoek en resultaten dat antwoord geeft op de vraag: Is MijnZaken functionaliteit, track & Trace wel mogelijk op juridische gronden vanuit de overheidsdienstverlening? Het antwoord is (spoiler) Ja! Maar hoe dan? We gaan in op de mogelijkheden die deze functionaliteit biedt om concrete invulling te geven aan de vereisten van de AVG. En hoe dus MijnZaken hierin voor de (privacy) professionals een ondersteunend project kan zijn, om de eigen doelen te kunnen realiseren. Inzicht en overzicht in de verwerkingen van de organisatie. De AVG als facilitator in plaats van obstakel. Zoals de AVG ook is bedoeld. Iedere nieuwe functionaliteit heeft naast kansen ook nieuwe bedreigingen. Ook hier hebben we in deze sessie aandacht voor. Om tijdens deze sessie ook met de voeten in de klei te taan, zal de gemeente Den Haag jullie informeren hoe je dit concreet handen en voeten kunt gaan geven. Hoe vertaal ik een concept naar de praktijk. En uiteraard kan het alleen maar beter worden als we hierover met elkaar in gesprek gaan. Kom en maak gebruik van de mogelijkheden die VNG-realisaie ondersteunt in de uitdagingen op privacy en security die komen kijken bij MijnZaken.

Spreekers: Elbert Bloemink (Privacy Adviseur VNG-IBD) en Joris Hutter (Privacy Officer gemeente Den Haag)