



Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Kennissessie 6: Digitale interactie

Even voorstellen...



Paul Jansen

Enterprise architect
paul.jansen@vng.nl



Vincent van Beek

Projectleider / Product Owner
vincent.vanbeek@vng.nl



Programma

- Programma Omnichannel
- Wmebv-proof
- Referentiecomponenten GEMMA
- Korte pauze
- Ontwikkeling van Generieke services

Programma Omnichannel

Programma Omnichannel

MijnZaken

MijnTaken

MijnBerichten

MijnContact
momenten

MijnProfiel

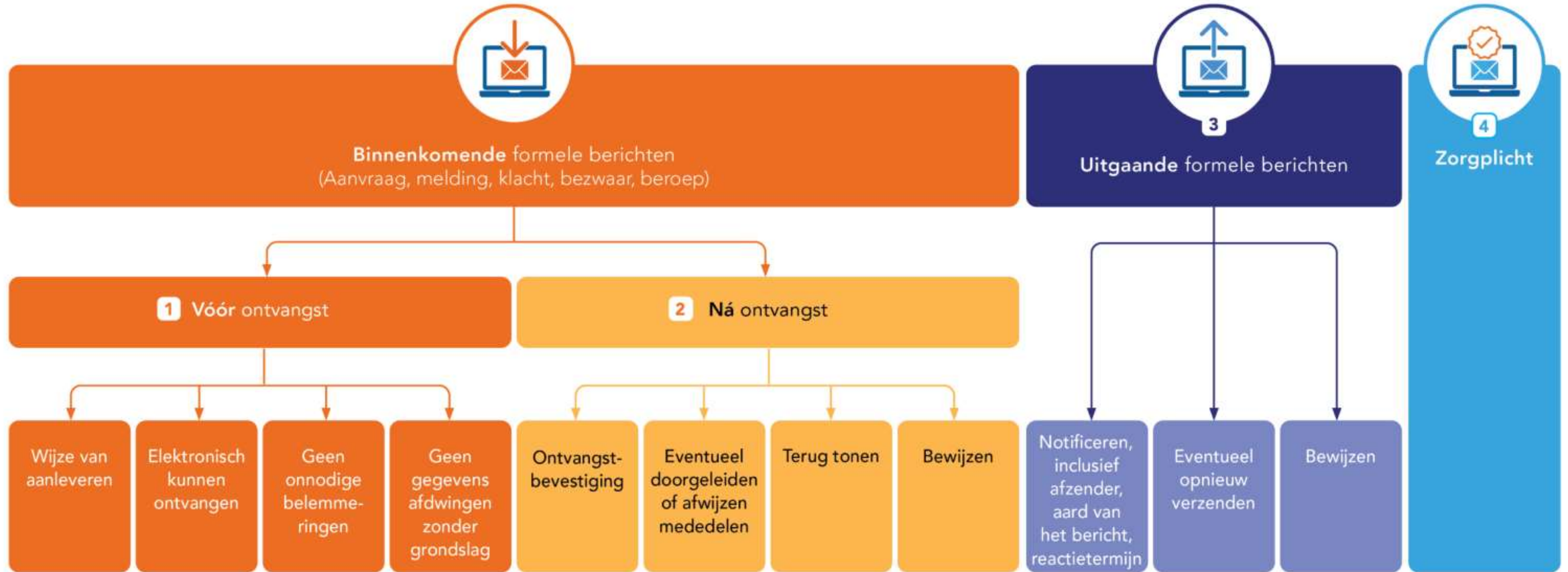
Notificaties

Wmebv



Omnichannel

Wat moet een gemeente doen om WMEBV-proof te zijn?



Binnenkomend, vóór ontvangst



Binnenkomend, ná ontvangst



Uitgaand



Referentiecomponenten binnenkomende berichten

Producten-en-
dienstencatalogus

Component voor het onderhouden van gegevens over producten en diensten en het (interactief) presenteren daarvan aan burgers en bedrijven.

Webcontentpublicatie-
en beheer
component

Component voor het publiceren van informatie op de gemeentelijke website en het integreren van gespecialiseerde systemen.

Sociale media
component

Component voor het ontvangen en versturen van berichten binnen sociale media waarbij met persoonlijke voorkeuren rekening wordt gehouden.

Chat
component

Component voor via internet het voeren van een gesprek door het over en weer typen van tekst tussen twee of meer gebruikers van computers.

E-mail
component

Component dat gebruikt wordt voor het schrijven, versturen en ontvangen van e-mail.

DigiD

Landelijk systeem voor authenticatie van burgers.

E-formulieren publicatie-
en-beheer
component

Component voor het ontwikkelen, publiceren, laten invullen, indienen en bevestigen van elektronische formulieren.

Referentiecomponenten binnenkomende berichten

Mijngemeente
component

Component die via webtechnologie veilig toegang biedt tot persoonlijke informatie en gepersonaliseerde digitale dienstverlening.

Klantnotificatie
component

Component voor het versturen van notificaties naar burgers of bedrijven, waarbij rekening gehouden wordt met de klantvoorkeuren.

E-mail
component

Component dat gebruikt wordt voor het schrijven, versturen en ontvangen van e-mail.

Documentcreatie
component

Component voor het aanmaken van documenten waarbij vaste teksten/templates worden gecombineerd met gegevens.

Technische logging
component

Component voor registratie van systeemgebeurtenissen.

Referentiecomponenten uitgaande berichten

Klantnotificatie
component

Component voor het versturen van notificaties naar burgers of bedrijven, waarbij rekening gehouden wordt met de klantvoorkeuren.

E-mail
component

Component dat gebruikt wordt voor het schrijven, versturen en ontvangen van e-mail.

Outputmanagement
component

Component voor het routeren van de output van processen naar het (de) juiste kana(a)len, waarbij rekening gehouden wordt met de klantvoorkeuren.

Mijngemeente
component

Component die via webtechnologie veilig toegang biedt tot persoonlijke informatie en gepersonaliseerde digitale dienstverlening.

Berichtregistratie
component

Component voor opslag en ontsluiting van berichten en daarbij behorende informatieobjecten.

Contactmomenten
component

Component voor opslag en ontsluiting van contactmomentgegevens.



5 minuten pauze



MijnZaken



Omnichannel
Generieke Services

Project Samenwerkende portalen

VNG Project Samenwerkende portalen

Omnichannel | MijnZaken | Wmebv

Maandag 2 t/m 6 oktober 2023



Generieke services mede mogelijk gemaakt en door:

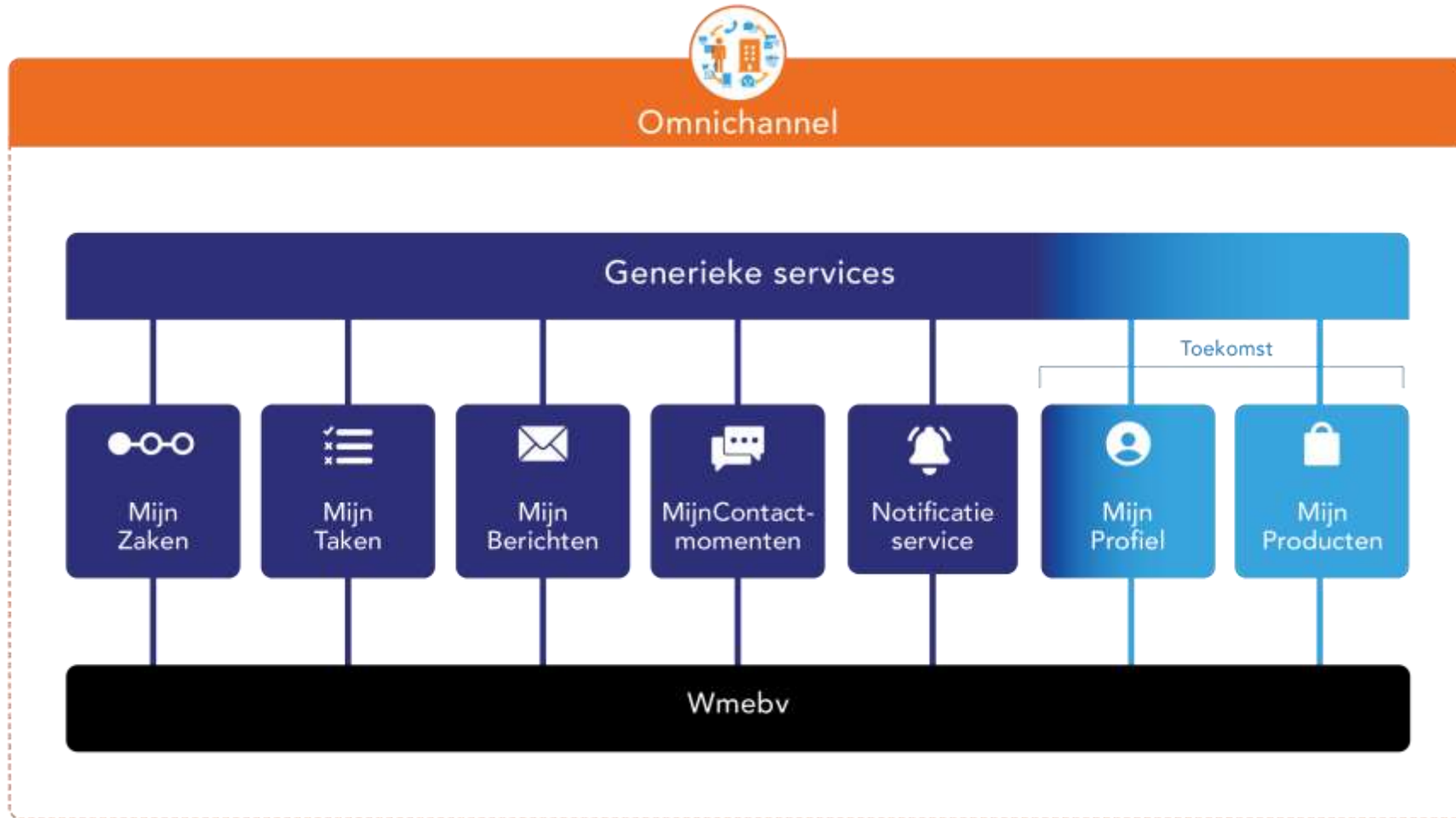
Resultaat vanuit publiek/private samenwerking



| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

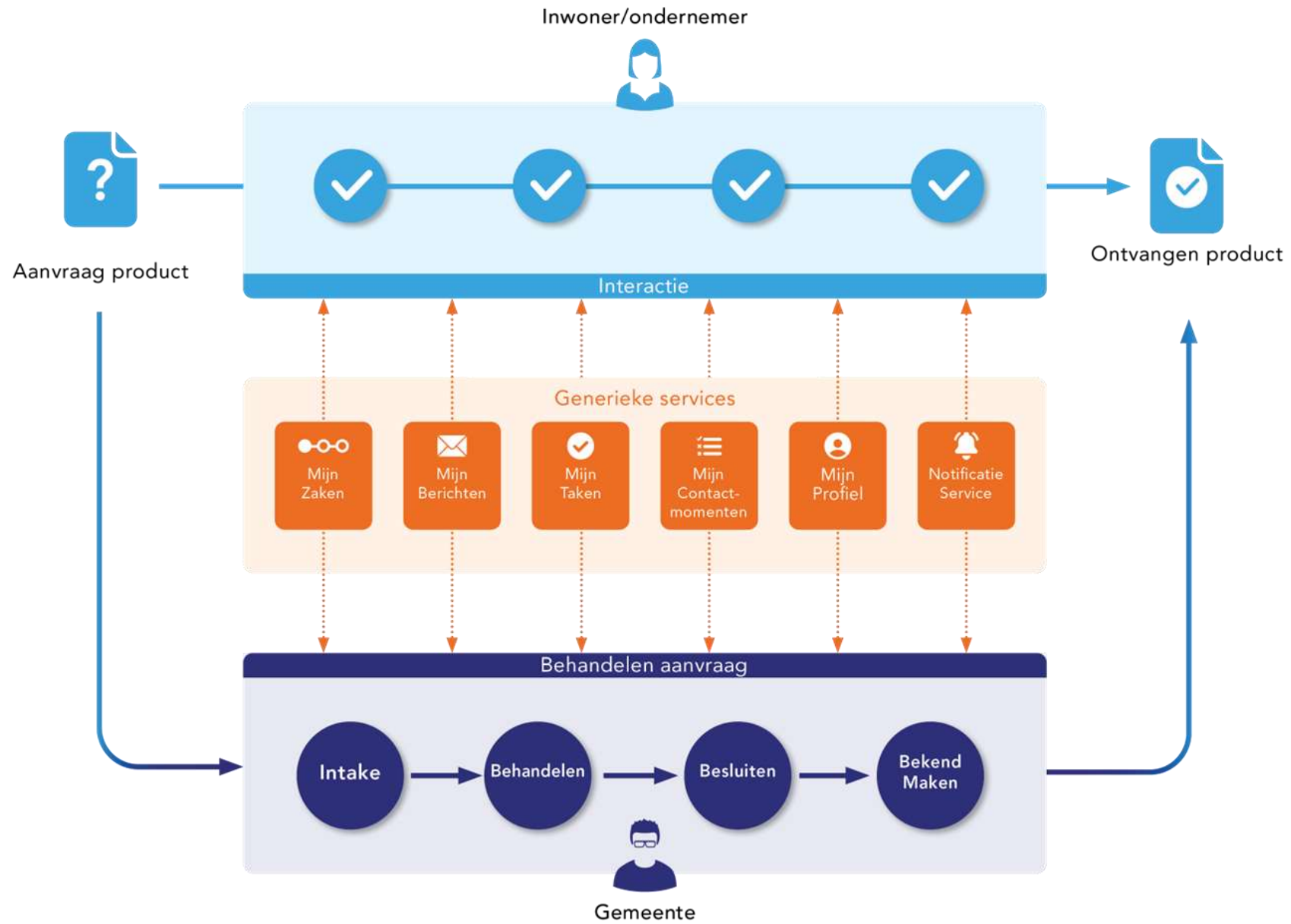
Programma Omnichannel

3 projecten: MijnZaken, Samenwerkende portalen en WMEBV



Programma



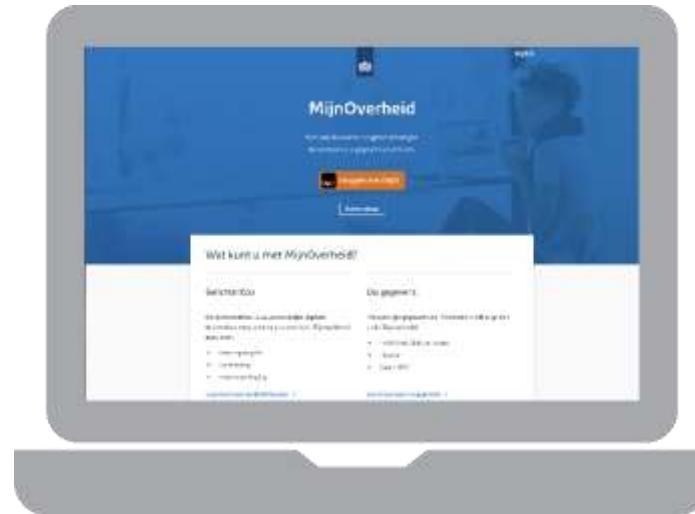




Lokaal (gemeenten)



Landelijk (MijnOverheid/etc.)



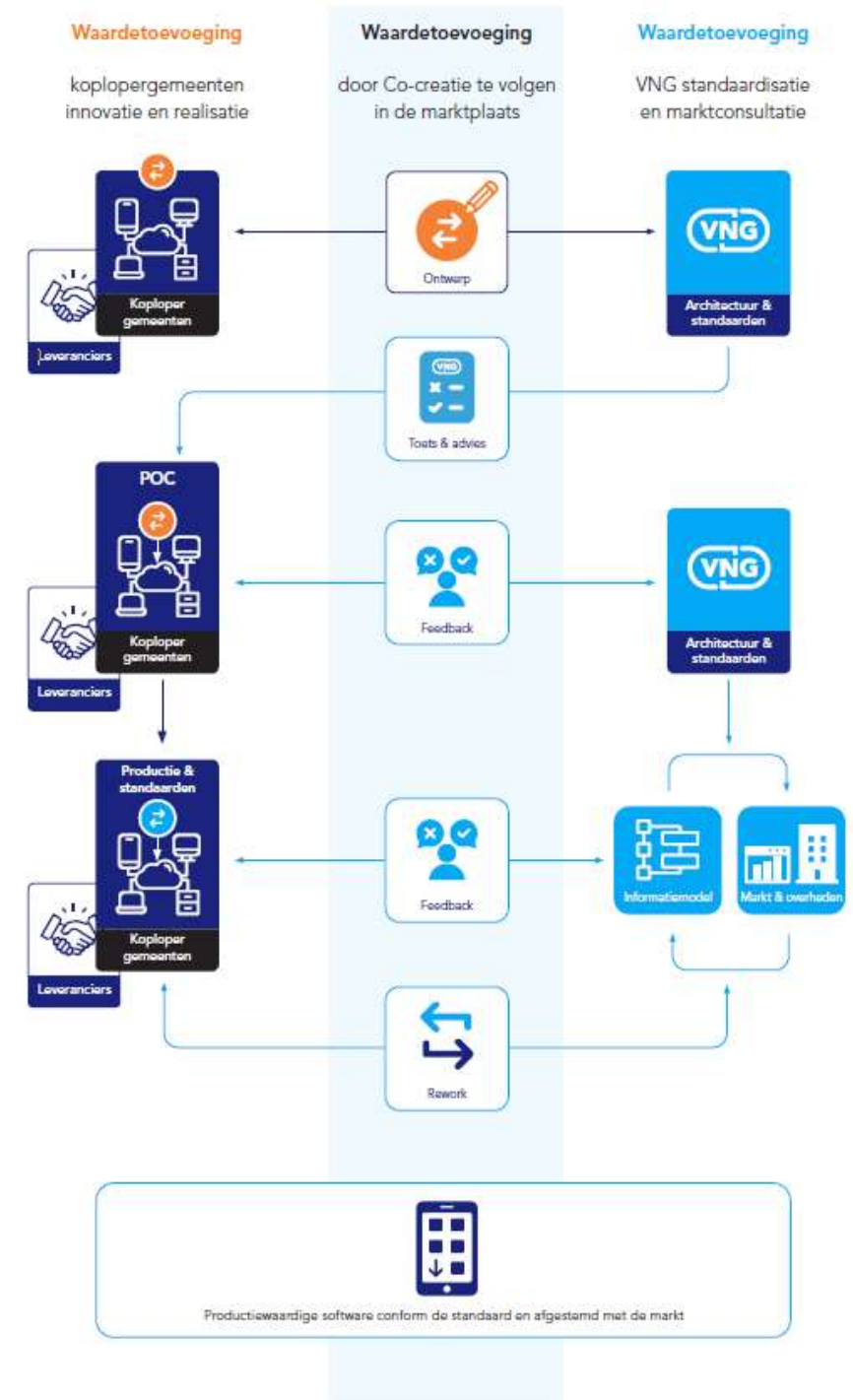
EU (EU Wallet)



Cocreatie

Samen waarde genereren

- Nieuwe services worden geïnitieerd vanuit overheden, markt of VNG
- Waarde ontstaat vanuit waardetoevoeging (ieder zijn eigen kracht)
- Productiewaardig betekent:
 - Beproefd in de praktijk
 - Gebouwd en ondersteund door de markt
 - Breed geaccepteerd door de markt
 - Gestandaardiseerd en gedocumenteerd



Generieke afspraken voor services



Burger centraal

NL Design System

Één overheidsuitstraling interface services - op basis van deelbare componenten en interactiepatronen en voldoet aan wettelijke vereisten (digitaal toegankelijk, AVG, Privacy & security, etc.)

Front-end

Overheid NL API's

Één overheidstaal voor gegevensuitwisseling op basis van:

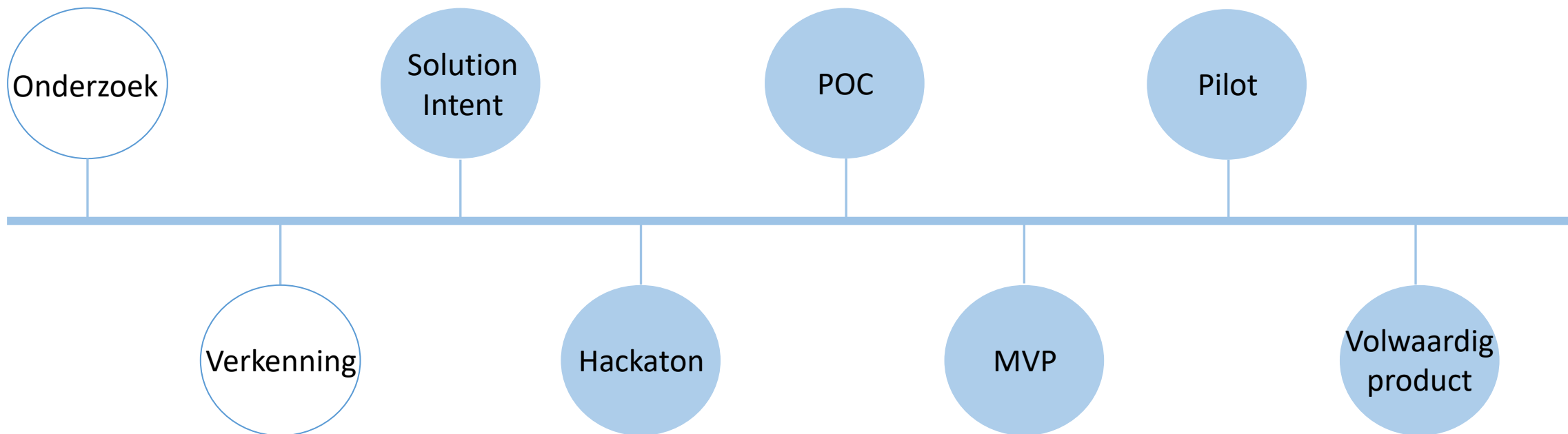
- ZaakGerichtWerken-API
- Klantinteractie API i.o.

Back-end

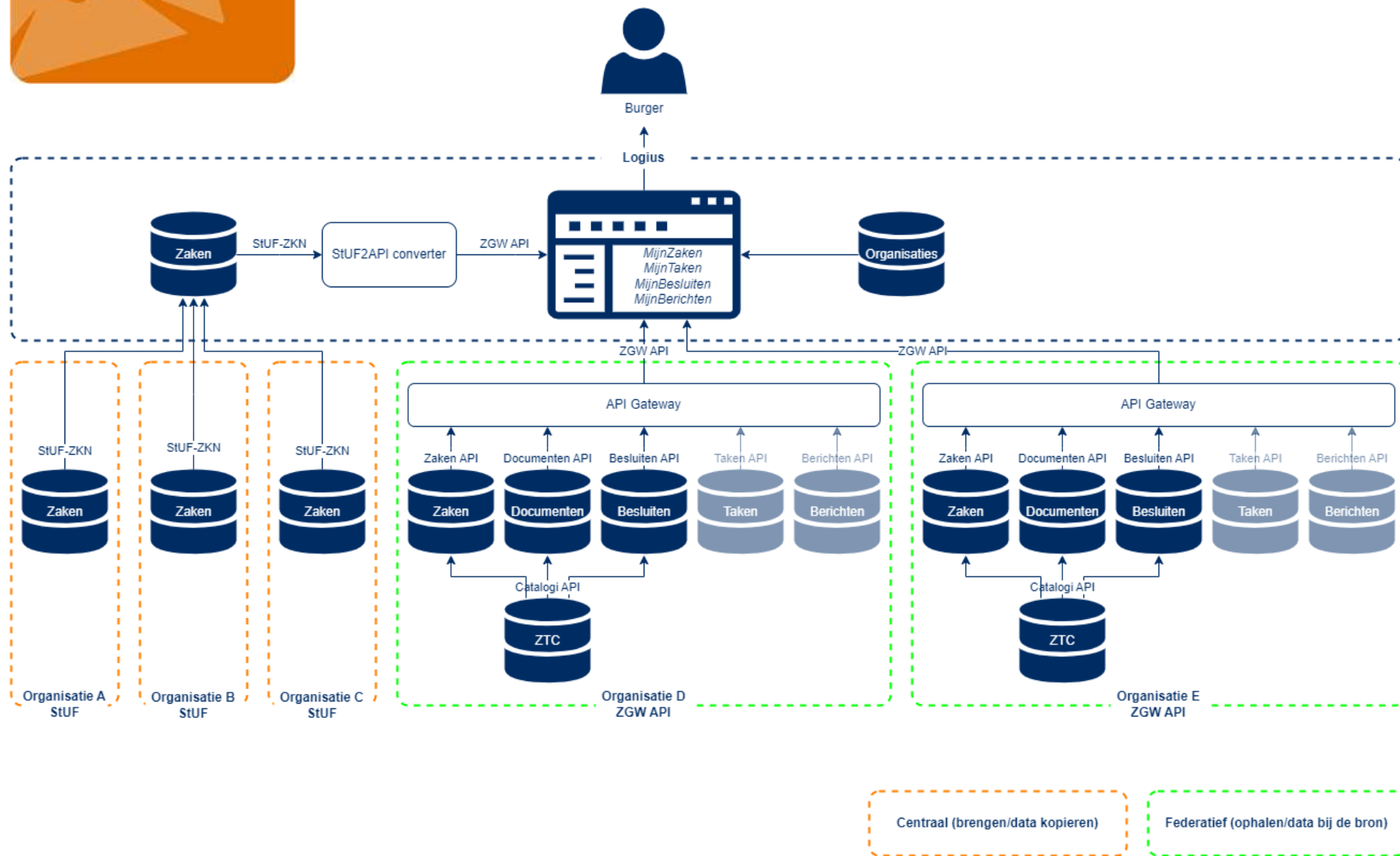
Samenwerken als één overheid voor proactieve en transparante dienstverlening –
Alle overheidsorganisaties kunnen meedoen!



Fasering Logius voor MijnZaken



Architectuur Logius - MijnOverheid (concept)



Ministerie van Justitie
en Veiligheid



2023



2024



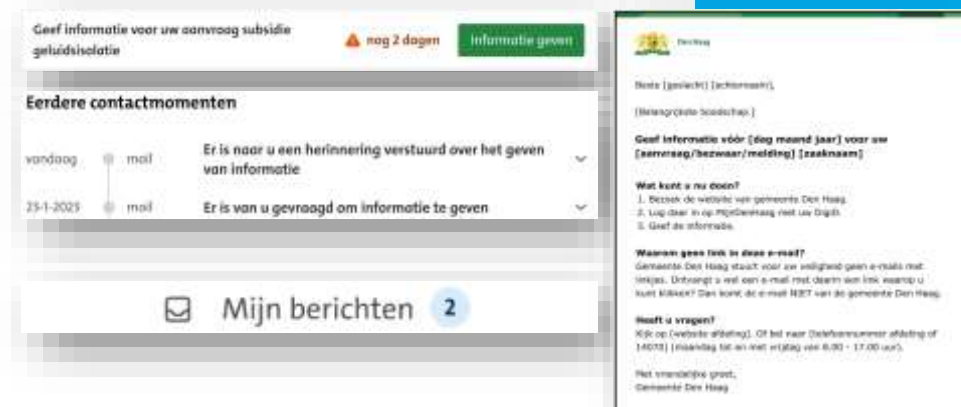


Vincent van Beek

Chief Product Owner Online
Vincent.vanbeek@denhaag.nl

Gemeente Den Haag

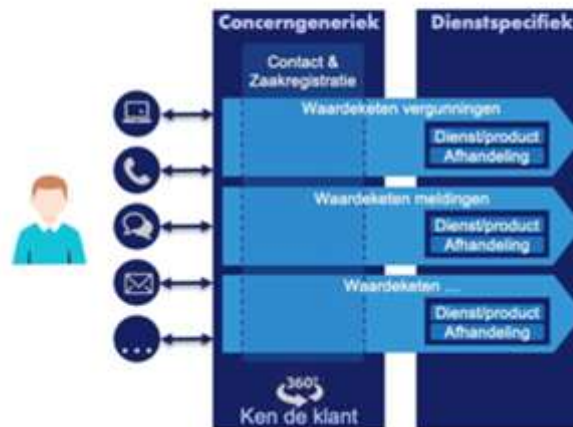
- MijnZaken
- MijnTaken
- MijnContacten
- Klantnotificaties
- MijnBerichten



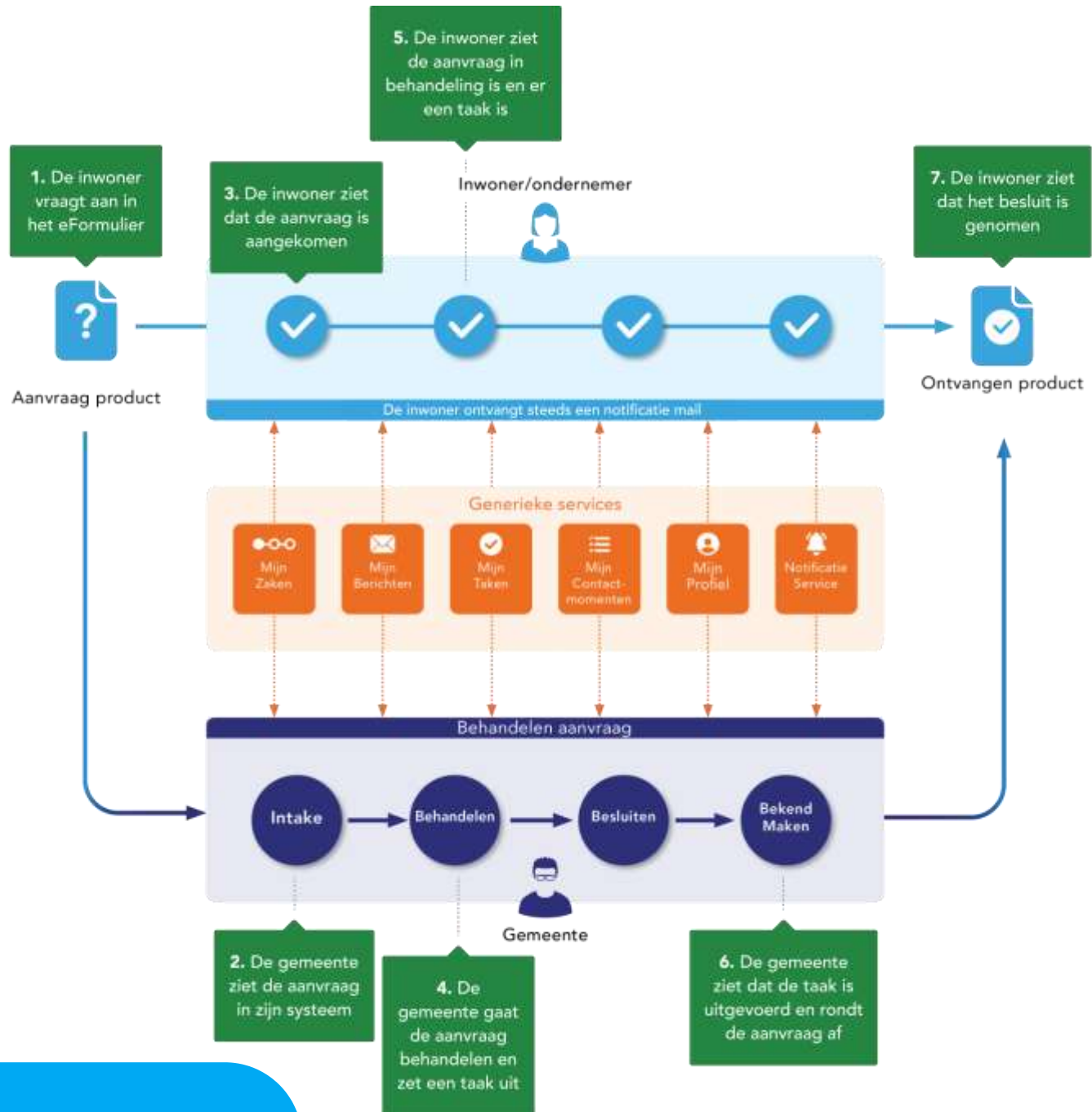
Dienstverlening: Inwoner centraal

Digitalisering: Wendbare en schaalbare IT voor de business

(Kosten)efficiënte waardeketeninrichting









Den Haag

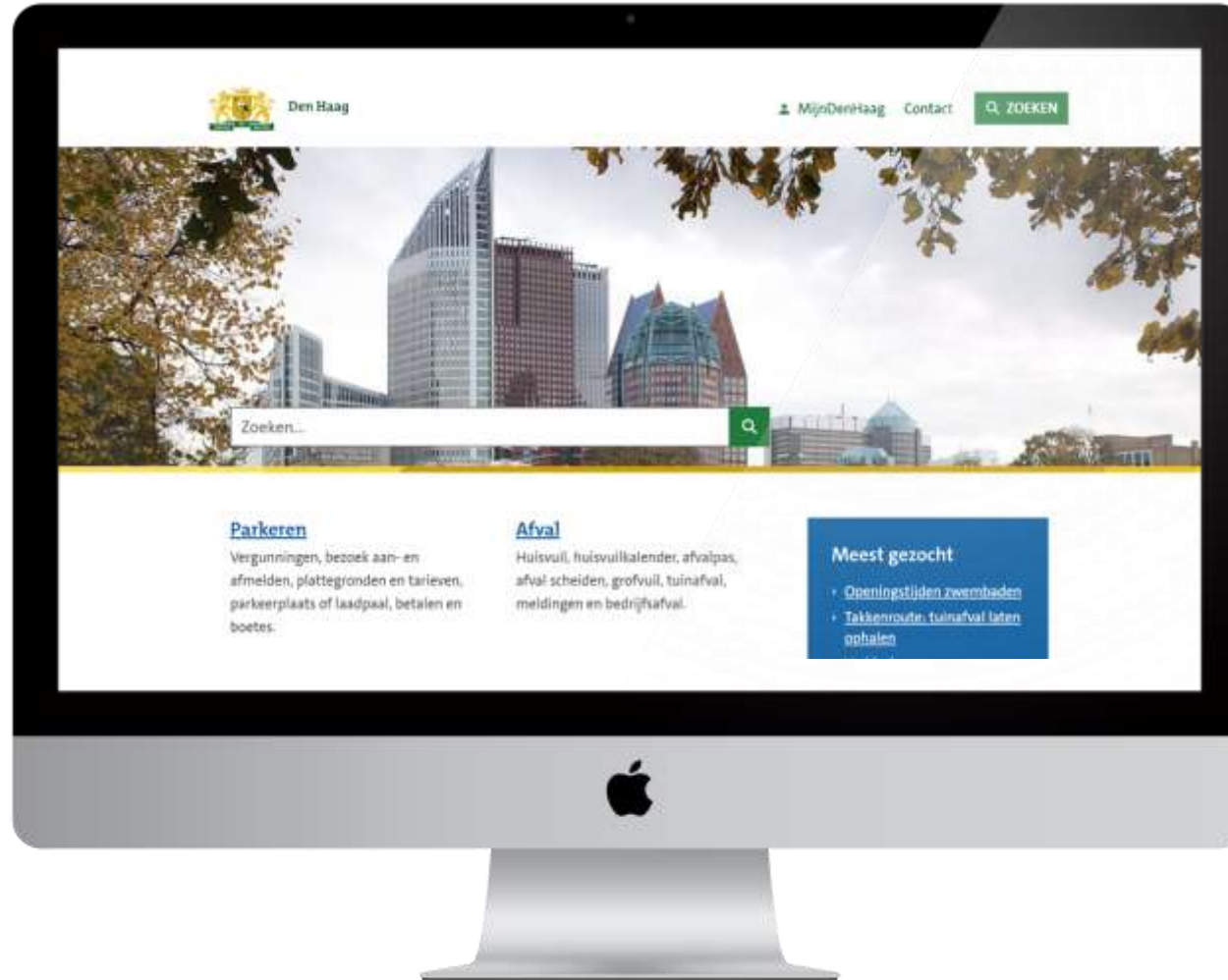
Aanvraag

Geregistreerd

In behandeling

Geaccepteerd

Afgehandeld





Den Haag

Generieke services:

- Mijn klantnotificaties

Overig

- OpenFormulieren gaan we geschikt maken voor Bewindvoering en DigiD Machtigen
- OpenFormulieren draait bij Den Haag, Utrecht en Dimpact

Bezwaar maken overige zaken

Please authenticate to start the form.

Inloggen met DigiD 

Voortgang

- ✓ Startpagina
- ✓ Inleiding
- ✓ Uw gegevens (machtiginggever)
- ✓ Besluit
- ✓ Reden
- Overzicht
- ✓ Bevestiging

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

2023



Den Haag

Generieke services:

- Mijn zaken
- Mijn contactmomenten

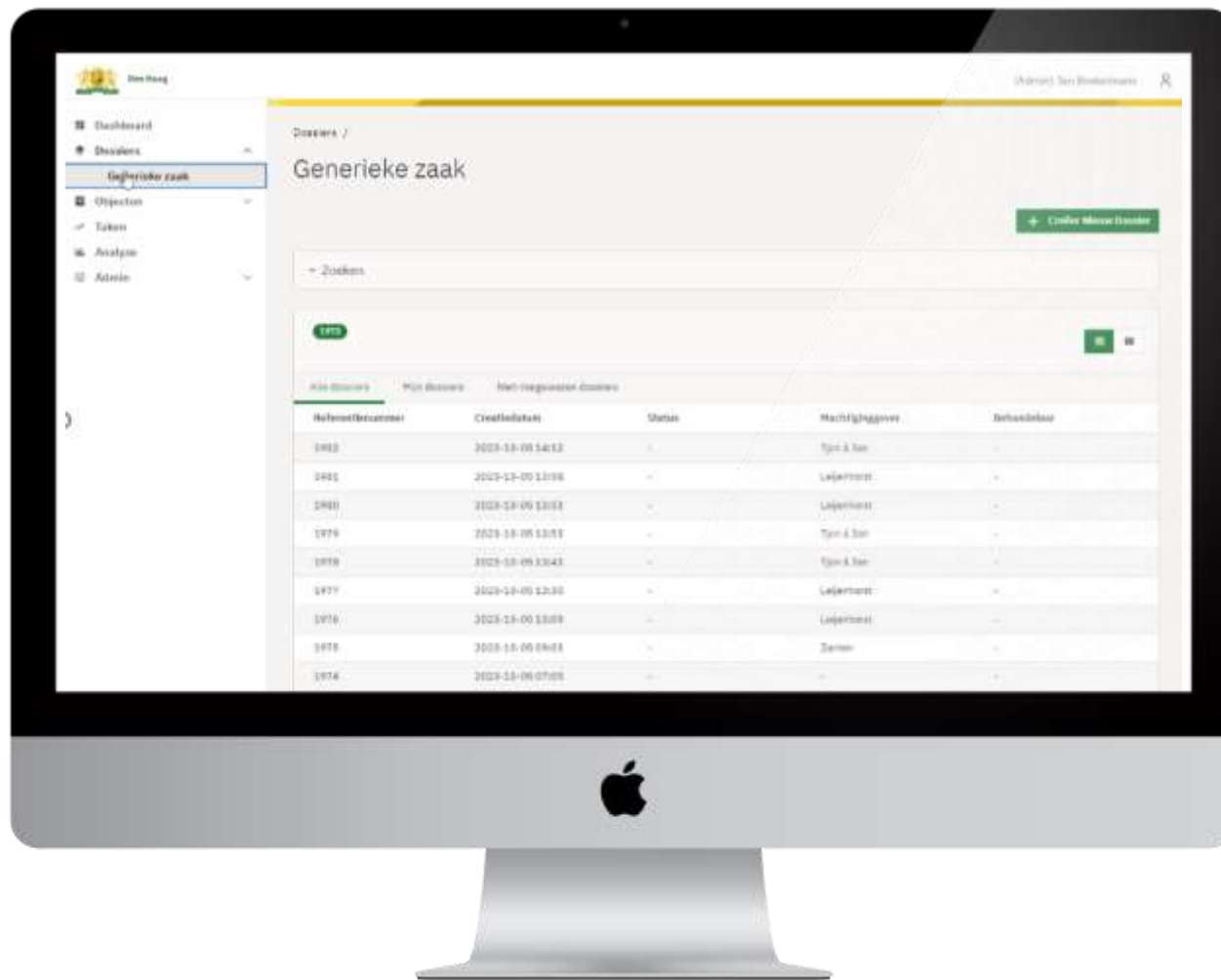
MijnDenHaag

The screenshot shows the 'MijnDenHaag' client portal. At the top, the browser address bar displays 'klantportaal-zgw.test.denhaag.nl'. The page header includes the 'Den Haag' logo and the text 'NL Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst'. A navigation bar contains a 'Home' link. On the left, a sidebar menu lists: 'Overzicht', 'Mijn zaken', 'Mijn taken', and 'Mijn gegevens'. The main content area features a welcome message: 'Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst' with a sub-message: 'In MijnDenHaag kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt.' Below this, a section titled 'Mijn lopende zaken' includes a link 'Bekijk alle zaken ->'. A card titled 'Bezwaarschrift' shows the date '10/5/2023' and a right-pointing arrow. The footer contains three columns: 'Meld u aan voor de nieuwsbrief' with a 'Aanmelden nieuwsbrief' button; 'Volg ons op social media' with icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, and YouTube; and 'Contact' with links to 'Bel ons op 14070' and 'Naar contactformulier', and a 'Contactpagina' button. At the very bottom, a row of links includes 'Privacy', 'Voorwaarden', 'Proclaimer', 'Toegankelijkheid', and 'Cookies'.

2023



Intake



GZAC / Valtimo



Den Haag

GZAC / Valtimo

po-zgw.test.denhaag.nl

Confluence APAS Berthie DenHaag

Den Haag

(Admin) Jan Brekelmans

- Dashboard
- Dossiers ^
 - Generieke zaak
- Objecten v
- Taken
- Analyse
- Admin v



Den Haag

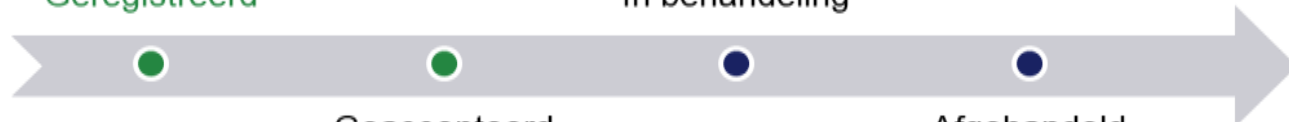
Taak

Geregistreerd

In behandeling

Geaccepteerd

Afgehandeld



De status van uw zaak Bezwaarschrift is veranderd



MijndenHaag <mijndenhaag@notifynl.nl>
To Jan Brekelmans

This sender mijndenhaag@notifynl.nl is from outside your organization.

Reply Reply All Forward

Thu 05/10/2023 16:59

LET OP!: Deze e-mail komt van buiten de organisatie. Klik niet op links en open geen bijlagen tenzij u de afzender herkent en weet dat de inhoud veilig is.



Beste heer/mevrouw/persoon,

De status van uw zaak Bezwaarschrift met kenmerk B0756 is: In behandeling genomen

Wat kunt u doen?

U hoeft niks te doen. U krijgt een e-mail als er nieuws is.

Waarom geen link in deze e-mail?

Gemeente Den Haag stuurt voor uw veiligheid geen e-mails met linkjes. Ontvangt u wel een e-mail met een link waarop u kunt klikken? Dan komt deze e-mail NIET van de gemeente Den Haag.

Heeft u vragen?

Kijk op www.denhaag.nl of bel naar 14070 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 – 17.00 uur).

Met vriendelijke groet,
Gemeente Den Haag

Generieke services:

- Mijn klantnotificaties

Notify NL



Den Haag

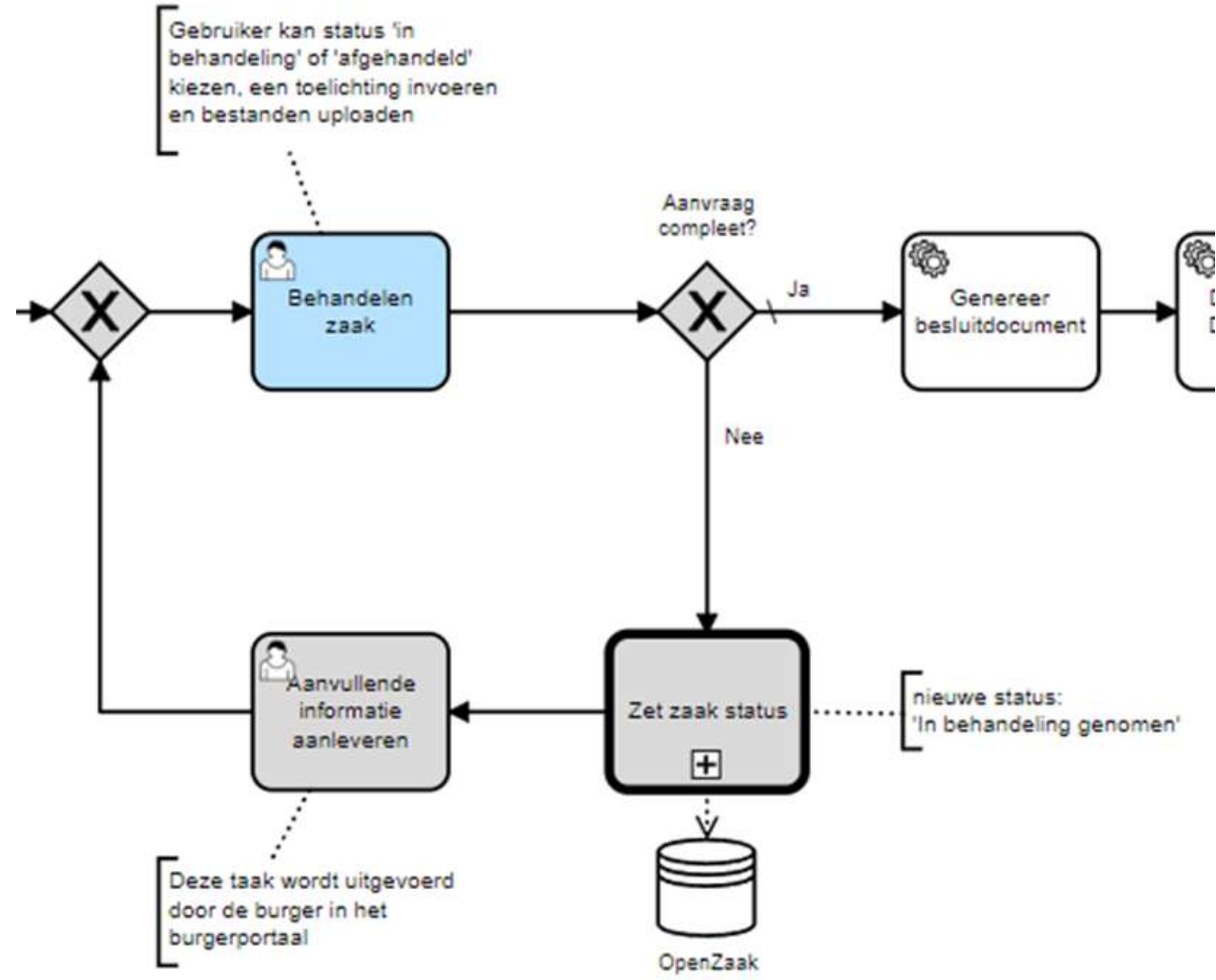
Generieke services:

- Mijn zaken
- Mijn contactmomenten
- Mijn taken

The screenshot shows a web browser window with the URL `klantportaal-zgw.test.denhaag.nl`. The page header includes the Den Haag logo and the user's name: "NL - Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst". A sidebar menu on the left contains: "Home", "Overzicht", "Mijn zaken", "Mijn taken", and "Mijn gegevens". The main content area features a "Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst" message and a section titled "Mijn lopende zaken" with a link "Bekijk alle zaken →". A card in this section displays "Bezwaarschrift" and "10/5/2023" with a right-pointing arrow. The footer contains three columns: "Meld u aan voor de nieuwsbrief" with a "Aanmelden nieuwsbrief" button, "Volg ons op social media" with icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, and YouTube, and "Contact" with a "Contactpagina" button. At the very bottom, there are links for "Privacy", "Voorwaarden", "Proclaimer", "Toegankelijkheid", and "Cookies".

MijDenHaag

In behandeling



- Dashboard
- Dossiers
- Objecten
- Taken
- Analyse
- Admin

Dossiers / Generieke zaak /

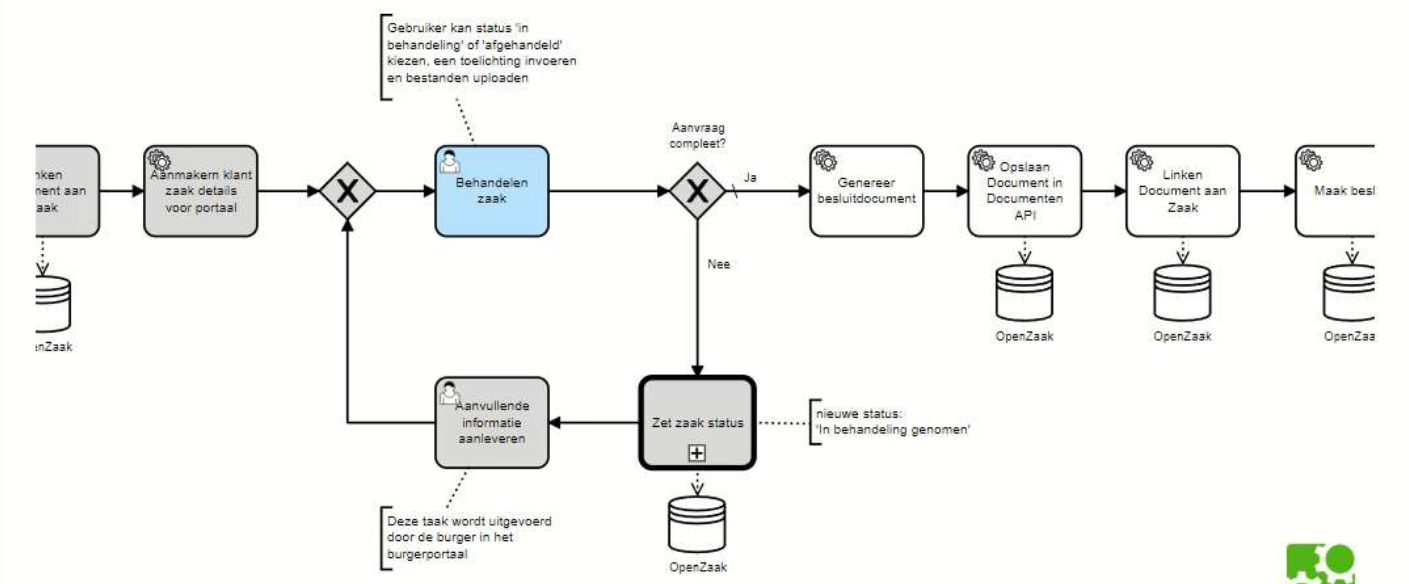
Dossier details

Generieke zaak
Toegewezen aan (Admin) Jan Brekelmans

Claimen Start

- Algemeen
- notice
- Documenten
- Voortgang
- Contactmomenten
- Log
- Zaakobjecten
- Boom
- Monument

Process
Generiek proces



Executed tasks Current tasks





Den Haag

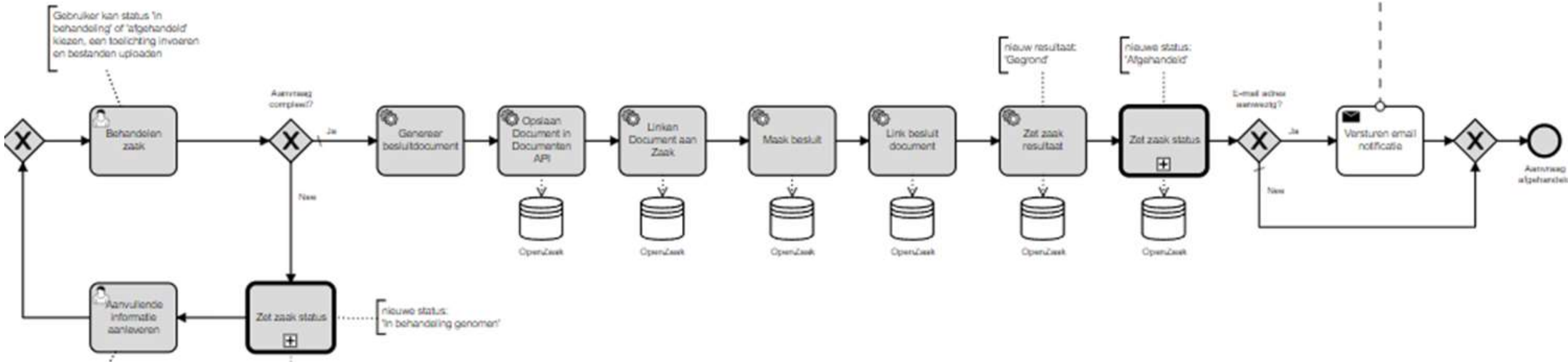
Afgehandeld

Geregistreerd

In behandeling

Geaccepteerd

Afgehandeld





Den Haag

Generieke services:

- Mijn zaken
- Mijn contactmomenten
- Mijn taken

Nabije toekomst:

- Mijn berichten



NL Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst

Home

Overzicht

Mijn zaken

Mijn taken

Mijn gegevens

Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst

In MijnDenHaag kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt.

Mijn lopende zaken

Er zijn geen lopende zaken.

MijnDenHaag

Meld u aan voor de nieuwsbrief

Blijf gemakkelijk op de hoogte van ontwikkelingen in uw stadsdeel en de belangrijkste zaken van Den Haag.

Aanmelden nieuwsbrief

Volg ons op social media



Contact

→ Bel ons op 14070

→ Naar contactformulier

Contactpagina



Den Haag

Bedankt voor het kijken