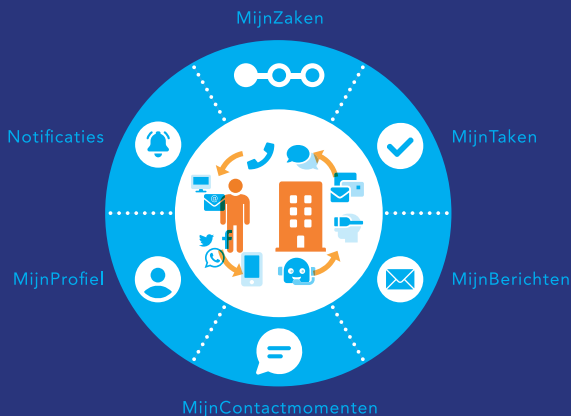




# MijnServices in zakformaat: Voor transparante en proactieve overheidsdienstverlening



**Omnichannel**  
MijnServices

'Met de kracht van MijnZaken en een uitgebreid scala aan MijnServices leggen we de fundamenten voor een buitengewone interactieve ervaring met de overheid voor inwoners, ondernemers en medewerkers.'

Zakia Boucetta, VNG programmamanager Omnichannel  
MijnServices

'Het gebruik van services betekent dat je niet direct een compleet systeem hoeft af te nemen, maar de bouwstenen die jij op dat moment nodig hebt. Zo kun je stap voor stap je processen digitaliseren.'

Holger Peters, strategisch informatieadviseur gemeente Buren

# Koersen naar de overheidsdienstverlening van de toekomst

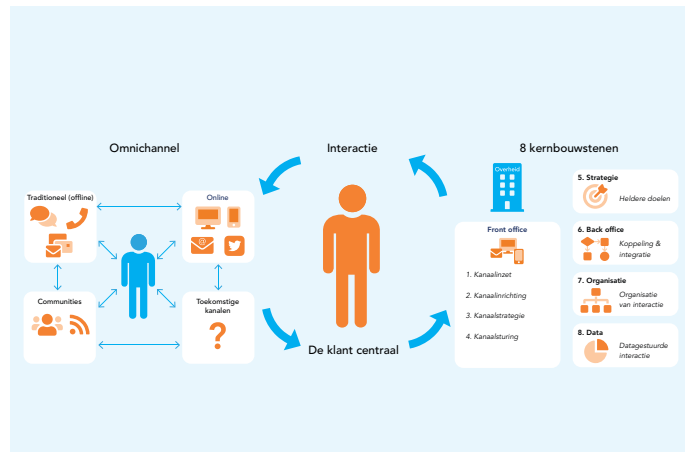
Inwoners verwachten van hun gemeente dezelfde dienstverlening die ze gewend zijn van commerciële partijen. Maar de inrichting van onze informatievoorziening is nog niet zover. Gegevens voor verschillende dienstverleningsprocessen zijn nog vaak 'opgesloten' in eigen applicaties; ze kunnen alleen uitgewisseld worden met op maat gemaakte koppelingen. Ingewikkeld, tijdrovend en duur. Maar vooral: het komt de dienstverlening aan inwoners en ondernemers en dus hun vertrouwen in de overheid niet ten goede. Daarom werken we aan een nieuwe inrichting van onze informatievoorziening. We ontwikkelen componenten, toepassingen en standaarden voor een modulair ingericht en generiek dienstenplatform waar gemeenten en andere overheidsorganisaties op kunnen aansluiten.



# Omnichannel

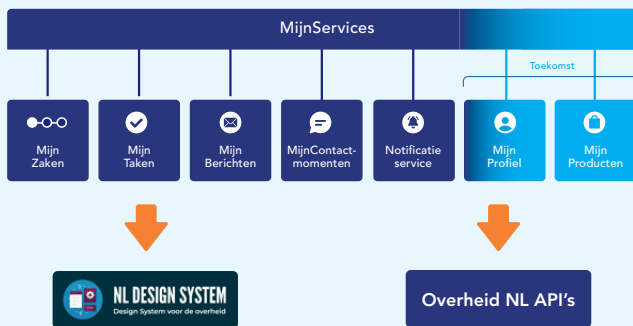
Inwoners communiceren via meerdere kanalen. Zij verwachten dat ze op elk kanaal herkend worden en dat de inhoud overal gelijk is. Om gemeenten hierbij te ondersteunen is de omnichannel kanaalstrategie ontwikkeld. Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet op het managen van elk kanaal afzonderlijk, maar op het samenspel van alle kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en naadloos op elkaar af te stemmen, zorg je voor betere interactie en transparante en proactieve dienstverlening.

De inwoner staat daarin centraal: de kwaliteit van de dienstverlening wordt beter omdat er op deze manier een samengesteld klantbeeld ontstaat.





Burger centraal



### Front-end

Eén overheidsuitstraling interface services – op basis van deelbare componenten en interactiepatronen en voldoet aan wettelijke vereisten (digitaal toegankelijk, AVG, privacy & security et cetera)

### Back-end

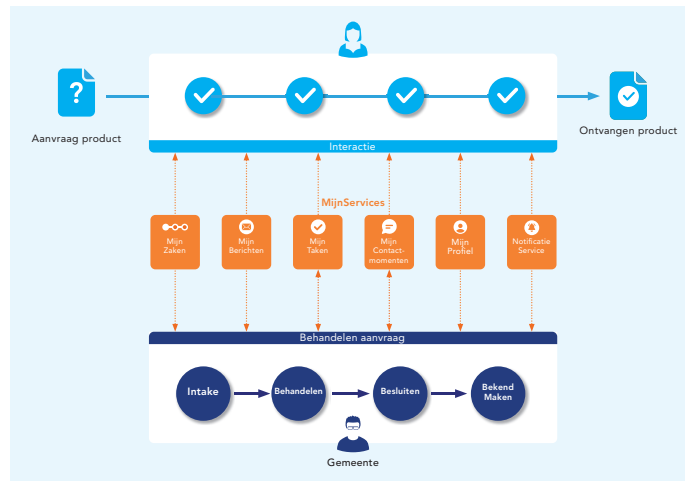
Eén overheidstaal voor gegevensuitwisseling op basis van:

- ZaakGerichtWerken-API
- Klaninteractie API i.o.
- Besluiten API
- Et cetera

**Samenwerken als één overheid voor proactieve en transparante dienstverlening. Alle overheidsorganisaties kunnen meedoen.**

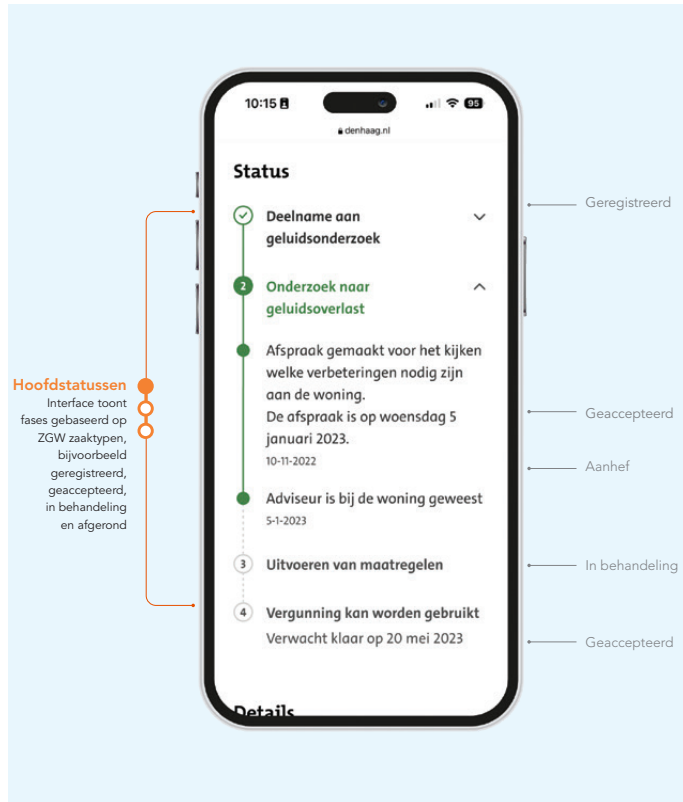
# MijnServices

Generieke services zijn de bouwblokken van omnichannel waarmee de dienstverlening tussen inwoners en gemeente kanaalonafhankelijk kan plaatsvinden. Onder de naam MijnServices werken de VNG, pilotgemeenten en hun leveranciers aan deze services. Gemeenten kunnen MijnServices kanaalonafhankelijk implementeren in hun overheidsportalen. Generieke services bieden de inwoners een eenvoudige en eenduidige toegang tot informatie en diensten; op overheidsportalen die bovendien herkenbaar zijn doordat ze gebouwd zijn volgens eenduidige gegevenspatronen die zowel lokale als landelijke overheden kunnen opnemen in hun portalen. Dit is des te belangrijker nu de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer inwoners meer rechten geeft om goed geïnformeerd te worden door de overheid.



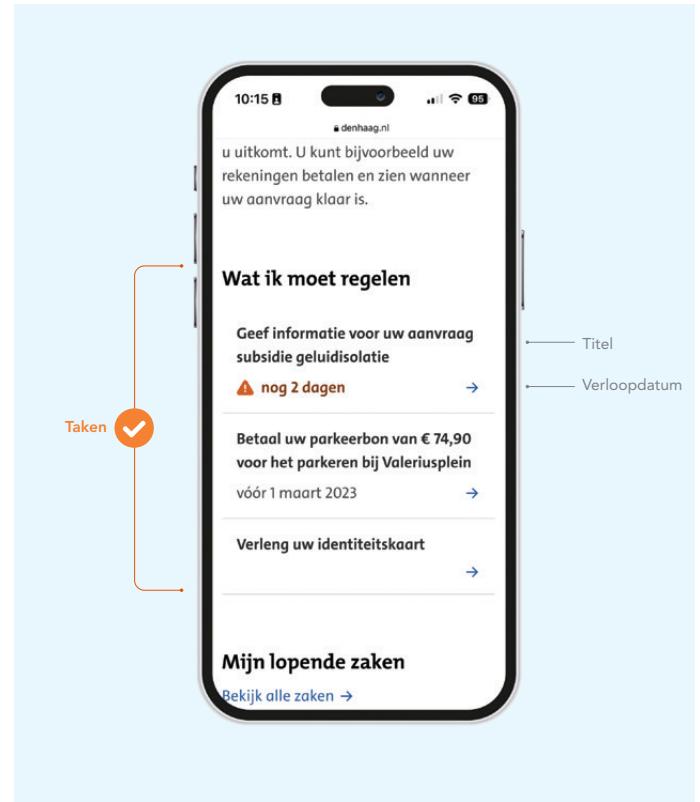
# MijnZaken

MijnZaken is een track en trace service die statusinformatie biedt over lopende en afgeronde zaken. Deze service is vooral gericht op het bieden van inzicht in gegevens en minder op interactie.



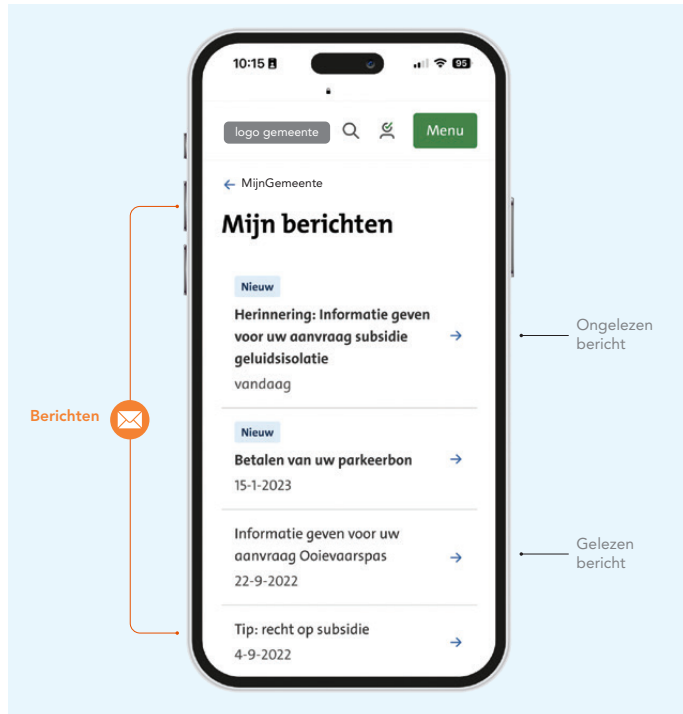
# MijnTaken

MijnTaken is een actie die de inwoner moet uitvoeren en die meestal vanuit het overheidsportaal plaatsvindt.



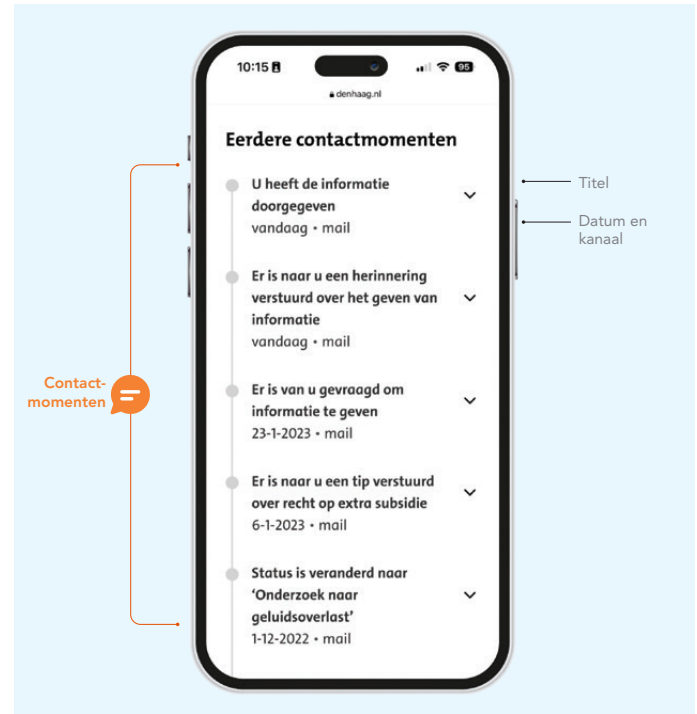
## MijnBerichten

MijnBerichten is de plek waar berichten (met inhoudelijke informatie) voor de inwoner klaargezet wordt. Via de Notificatieservice wordt de inwoner op de hoogte gebracht dat er een bericht is geplaatst. Deze service is een-op-een gelijk aan de Berichtenbox van MijnOverheid. Dit stelt de gemeente in staat om de berichten ook in het eigen portaal te tonen en eventueel ook berichten die niet in de Berichtenbox komen.



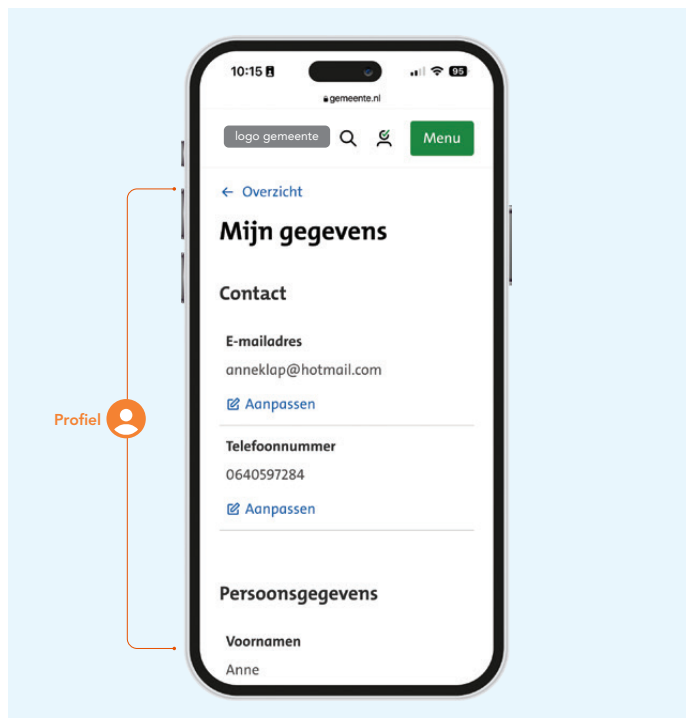
## MijnContactmomenten

MijnContactmomenten is een weergave van contactmomenten tussen de inwoner en de gemeente en vice versa.



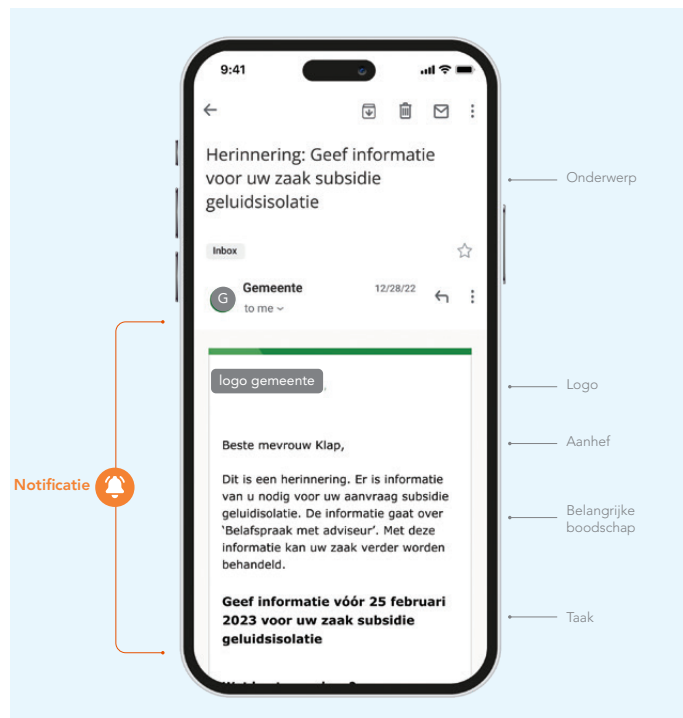
## MijnProfiel

Met MijnProfiel kunnen persoonlijke informatie en voorkeuren worden beheerd, inclusief aanpassingen aan kanaalvoorkeuren. Dit stelt inwoners in staat om centraal hun gegevens te beheren en in te zien. Deze generieke service wordt in 2024 ontwikkeld.



## Notificatieservice

Een notificatieservice verzendt een notificatie naar de inwoner als deze aangegeven heeft digitaal te willen communiceren en er een bericht voor de inwoner geplaatst is in MijnBerichten. Dat kan een informatief bericht zijn (informeel en formeel) of een eventuele taak/interactie zoals een tip. We leren van ontwikkelingen zoals Notify (UK) en integreren de vereisten van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv).



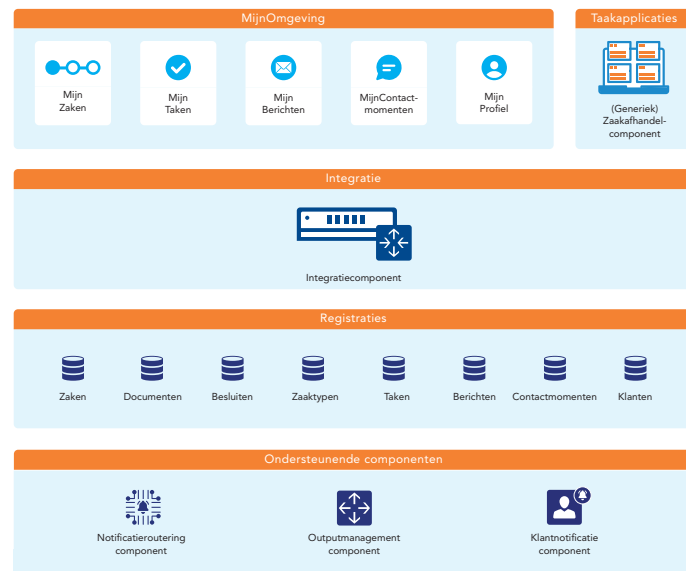
# Leveranciersmanagement

Voor de implementatie van MijnZaken en MijnServices werk je als gemeente samen met leveranciers die gemeentespecifieke software aanbieden. Implementatie van MijnServices, vraagt om een transitie richting Common Ground. En dus om een leverancier die daarvoor de juiste applicaties kan leveren. Belangrijk om in de aanvraag heel goed je wensen en eisen aan te geven; de basis daarvoor is een gedegen projectplan. Op basis van de ontvangen offertes kun je het projectplan zo nodig bijstellen en daarna starten met de implementatie van MijnServices.



# Architectuur

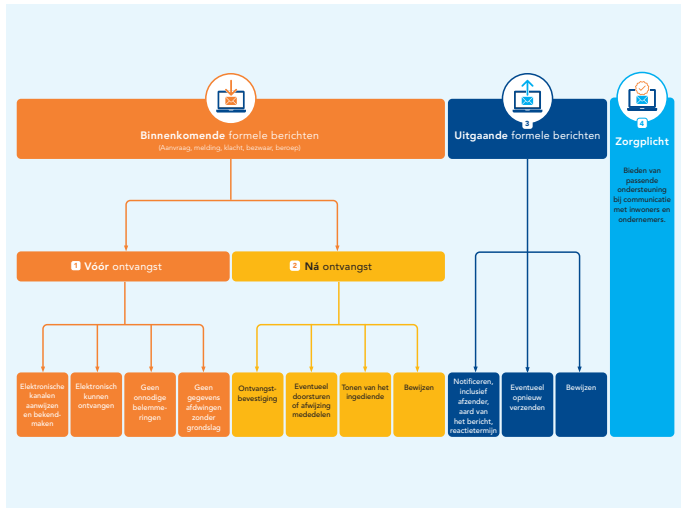
Voor de bouw van een ICT-landschap is een architectuur nodig. Een ICT-architectuur is een verzameling regels en standaarden op basis waarvan de systemen worden ontwikkeld. Het beschrijven van de architectuur helpt om inzicht en overzicht te krijgen zodat je gericht kunt sturen op de gewenste ontwikkeling. Voor MijnServices is een speciale referentiearchitectuur ontwikkeld. Dat is een sjabloon voor een specifieke architectuur. De referentiearchitectuur MijnServices is een verdere uitwerking van de referentiearchitectuur Omnichannel en volgt de 5 lagen van Common Ground.





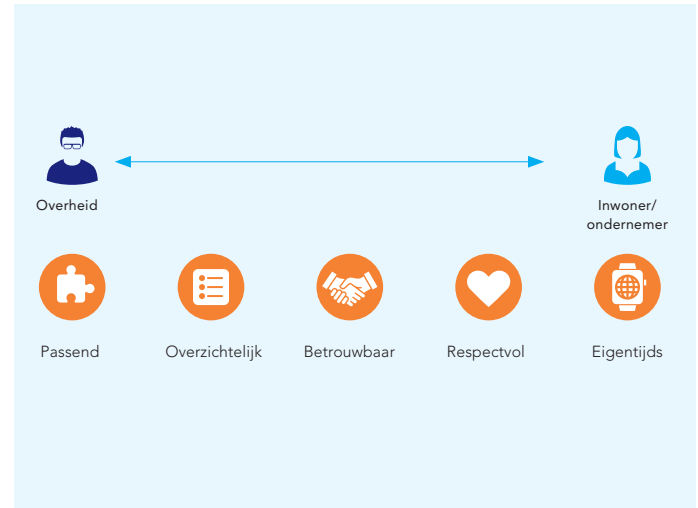
# Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De Wmebv zal naar verwachting 1 januari 2025 van kracht worden. De wet geeft inwoners het recht op digitaal communiceren met bestuursorganen. Binnen de VNG loopt een project voor de Wmebv. Vanuit dit project worden de vereisten vanuit de wet gedeeld en direct toegepast in de pilots en ontwikkelingen rond MijnServices. Via de VNG Wmebv-pagina en het VNG Wmebv-forum kunnen gemeenten en andere belanghebbenden op de hoogte blijven, nieuwe ontwikkelingen volgen en samenwerken aan de implementatie van de Wmebv.



# Privacy en security

Privacy en security zijn belangrijke randvoorwaarden rond de ontsluiting van gegevens bij de generieke services die binnen MijnServices worden ontwikkeld. Daarom moet dit al aan de teken-tafel worden meegenomen. Het zijn geen zaken die je achteraf nog even toevoegt. Het risico is dan dat posities al zijn ingenomen en keuzes gemaakt zijn. Vervolgens draait de discussie alleen maar om de vraag: mag het van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)? Terwijl de beginselen van de AVG en toepassen van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) juist aansluiten bij wat je als gemeente wilt bereiken met MijnServices.



# Service Blueprint methode

Een Service Blueprint is een blauwdruk van een dienstverleningsproces: het brengt de stappen in de klantreis in beeld vanuit het perspectief van de inwoner. Daarmee krijg je inzicht in de acties die je kunt ondernemen om de dienstverlening te verbeteren. Met de Service Blueprint methode wordt de klantreis gekoppeld aan de operatie en de systemen. Per stap breng je de consequenties voor de organisatie in kaart; voor functionaliteiten, processen, gegevens én mensen. Deze methode helpt gemeenten bij het verbeteren van de dienstverlening door het uitwerken van de ideale klantreis. Daarmee kun je de Service Blueprint gebruiken bij de implementatie van MijnServices.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
<b>Vereniging &amp; Doelstelling</b>	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling	Vereniging & Doelstelling
<b>Acties</b>	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties	Acties
<b>Beoordeling</b>	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling	Beoordeling
<b>Wegwijzer &amp; Inzake</b>	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake	Wegwijzer & Inzake
<b>Data / gegevens</b>	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens	Data / gegevens
<b>KPI's</b>	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's	KPI's

# Design criteria

Digitale publieke dienstverlening moet aan voorwaarden voldoen. Informatie moet vindbaar, toegankelijk, inclusief en duidelijk geschreven zijn. Dat zorgt ervoor dat gebruikers de boodschap beter begrijpen, de gemeente minder tijd en geld hoeft te besteden aan problemen door onduidelijke communicatie en inwoners meer vertrouwen hebben in de overheid. Overheidsorganisaties moeten daarom hun websites en apps toegankelijk maken en houden. En ze moeten voor al die websites en apps verklaringen publiceren. Om aan de richtlijnen te kunnen voldoen is voor MijnServices een aantal designcriteria opgesteld die de basis vormen van het interfaciedesign van MijnServices.

A

A

**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.

# Effectmetingen

Om de resultaten van projecten die in het kader van MijnServices worden uitgevoerd goed te kunnen beoordelen, kun je effectmetingen doen. Voorbeelden van effectmetingen zijn: kosten-batenanalyses, KCC-(medewerkers)onderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) en adaptatie- en awareness-onderzoeken. Voorbeelden van doelstellingen voor metingen zijn: validatie van gedefinieerde klantbehoeften en onderliggende waarden, uniformiteit in gebruikservaring, vergelijkbare resultaten per gemeente, optimalisatie van werkprocessen, visualiseren en delen van de data via dashboards.

	Gemeente Buren	OWO gemeenten	Gemeente Den Haag	Gemeente Tilburg
1. <b>Projectkosten</b> (bedragen x 1.000) Schatting variabele (eenmalige) kosten project	105	63,7	29	98
2. <b>Structurele kosten</b> (bedragen x 1.000)	10	3,2	4,5	14,7
3. <b>Inzet teamleden totaal</b>	16	12	10	21
4. <b>Tijdsbesteding medewerkers</b> gemeenten	300	750	850	400
4. <b>Inzet aantal personen leveranciers</b>		5		
5. <b>Inzet uren totaal</b>	1000	624	280	928

# Ook aan de slag?

Wilt u ook uw (digitale) dienstverlening optimaliseren met MijnServices? Wij vertellen u graag meer over de mogelijkheden tijdens een vrijblijvend demogesprek.

- Vraag uw demogesprek aan of kijk voor meer informatie op [vng.nl/omnichannel](https://vng.nl/omnichannel).
- Voor uitgebreide informatie en inspiratie: Startgids Omnichannel MijnServices op [vng.nl](https://vng.nl).

*Dit is een publicatie van de VNG werkgroep MijnServices, met steun van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties in het kader van de Werkagenda Digitale Overheid.*

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, maart 2024



'Ook bij gemeenten kan het een middel zijn om tot enthousiaste burgers te komen, en kan het tot kostenbesparingen leiden door het voorkomen van de vragenstroom van burgers. En net als bij ons is de inrichting van track en trace een facilitator om je kwaliteit te verbeteren.'

Kees Klink, directeur Customer Experience Insights & Quality Management PostNL

'Het is een transitie van oud naar nieuw. We kochten voorheen altijd complete softwarepakketten in. Nu bouwen we aan een componentenlandschap.'

Martin de Bijl, innovatieadviseur Dimpact