

Breakoutsessie MijnServices – VNG



VNG MijnServices

René Wanders
Projectmanager MijnServices

Focus MijnServices



Inwoners



Ondernemers



Klant Contact Centrum



Digitaliseren met een MijnOmgeving



Digitale inclusie



90%

Maakt gebruik van overheidsdienstverlening via overheidswebsites



80%

is digitaal vaardig. Ook inwoners tussen 61 en 80 jaar oud hebben behoefte aan het online inzien van zaken.



27%

heeft vertrouwen in de overheid. Inwoners hechten grote waarde aan transparantie en proactiviteit.

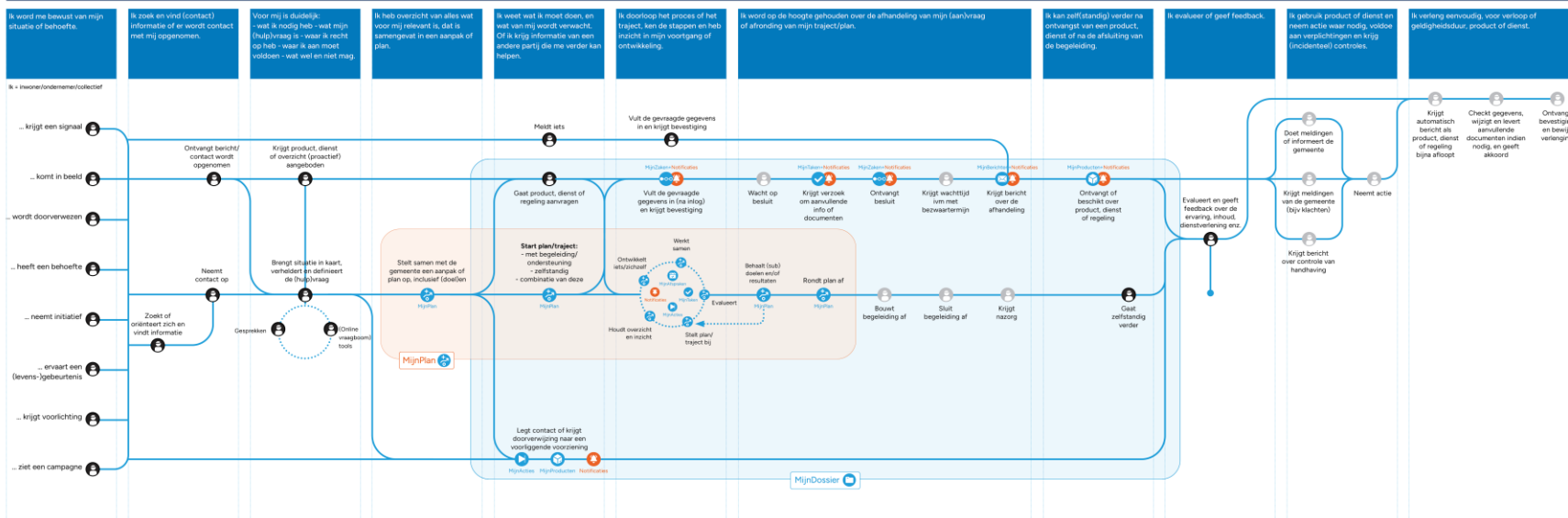


65 mln

kan bespaard worden op onnodige contacten en herhaalvragen via de telefoon.

Wie van jullie meet klanttevredenheid continu?

Generieke klantroutes | MijnServices



Klantroutes en MijnServices

Een overzicht van mogelijke klantroutes van de inwoner/ondernemer door de gemeentelijke dienstverlening. Met daarop geplaatste MijnServices, de bouwstenen die overheidsorganisaties kunnen implementeren in een persoonlijke MijnOmgeving en medewerkerportaal. Zo is inzichtelijk waar in de klantroutes de services een belangrijke rol spelen.

Deze hieronderstaande services kunnen gedurende de gehele klantroute allen tijd worden ingezet.

Kijk ook op www.vng.nl/omnichannel

MijnProfiel

Hiermee kunnen inwoners en ondernemers onder andere hun contactvoorkeuren beheren. Zo kunnen ze bijvoorbeeld aangeven of ze digitaal of per brief op de hoogte willen worden gehouden over lopende zaken.

MijnContactmomenten

Geeft een overzicht van contactmomenten tussen gemeente en inwoner, bijvoorbeeld over een specifieke zaak.

Legenda

- vaste/verplichte stap
- optionele stap

Gebruik onze generieke klantroutes om de reis die een inwoner bij u aflegt inzichtelijk te maken en in kaart te brengen wat er nodig is om dit te verbeteren.

Kijk voor meer informatie: <https://vng.nl/artikelen/generieke-klantroutes>

Filters

Gemeentelijk domein

☐ Bestuur & Bedrijfsvoering (2)

☐ Dienstverlening &
Publiekszaken (46)

☐ Informatievoorziening & ICT
(2)

☐ Openbare Ruimte & Veiligheid
(13)

☐ Ruimtelijke Ontwikkeling &
Duurzaamheid (3)

[+ Laat meer filters zien](#)

**Tools voor ontwikkeling
dienstverlening**

Kennisbank Dienstverlening Gemeenten (55)

 Kennisbank informatiesamenleving is onderdeel van:
Informatiesamenleving

 Zoek hier in de Kennisbank

Sorteren: Datum



SBP 'Indienen bezwaar WOZ beschikking'

Woningeigenaar ontvangt de aanslag en taxatieverslag, bekijkt deze en is het niet eens met de uitkomsten. Hij besluit bezwaar te maken.

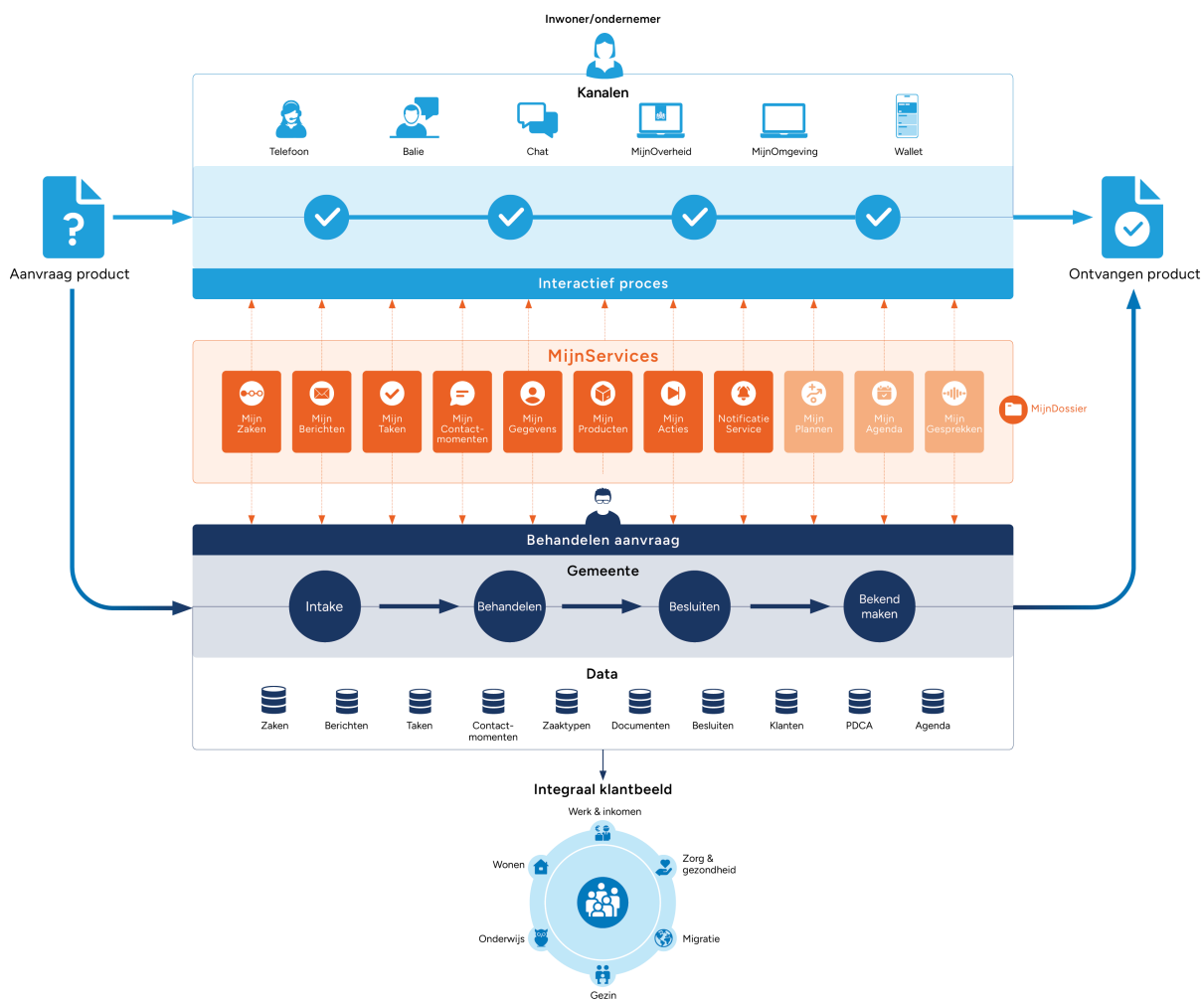
SBP 'Aanvragen subsidie geluidssanering'

Inwoner heeft geluidsoverlast en vraagt subsidie geluidssanering aan.

SBP 'Aanvragen individuele inkomenstoeslag'

Inwoner vraagt met hulp van de consulent financiële ondersteuning aan.

Als de klantreis leidend is, moeten interne processen zich daaraan aanpassen — niet andersom.





Data



Zaken



Berichten



Taken



Contact-
momenten



Zaaktypen



Documenten



Besluiten



Klanten



PDCA



Agenda



Integraal klantbeeld

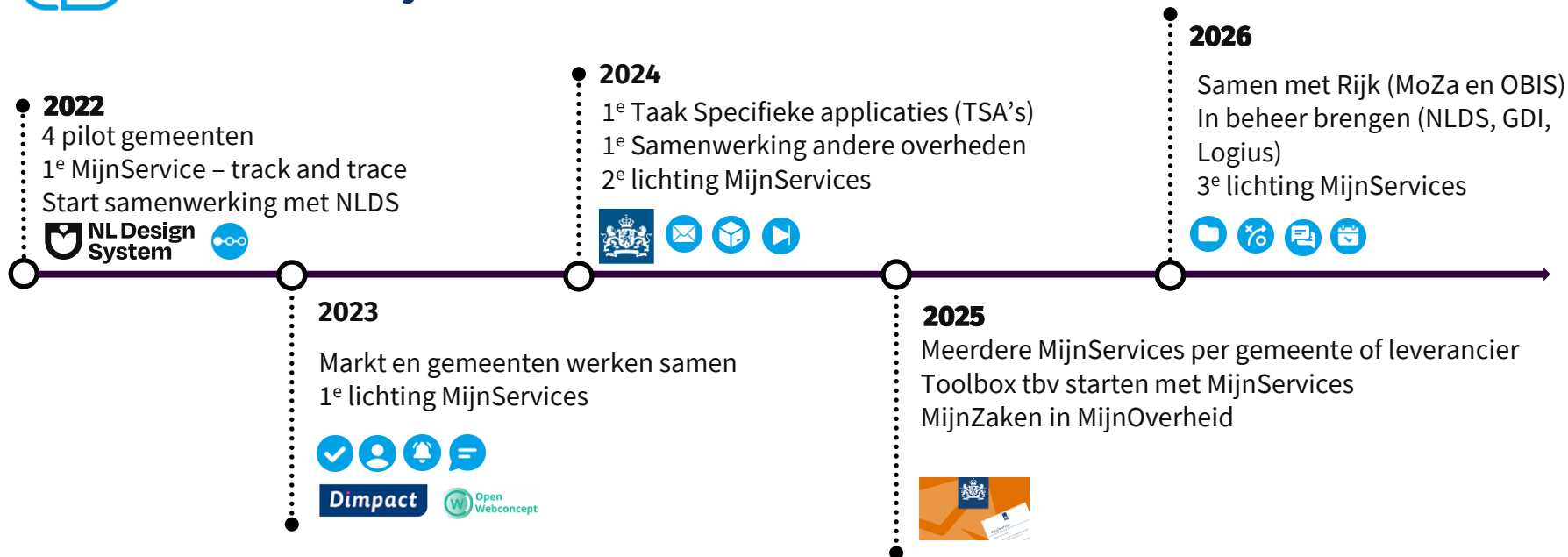


Weet je hoeveel portalen je nu hebt?

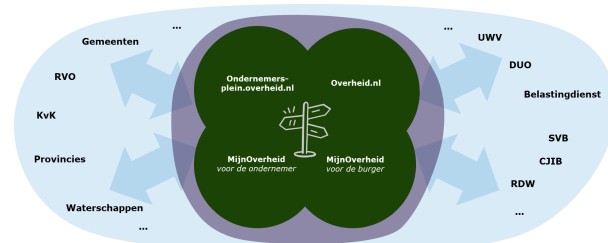
En hoeveel schermen een KCC medewerker open heeft?



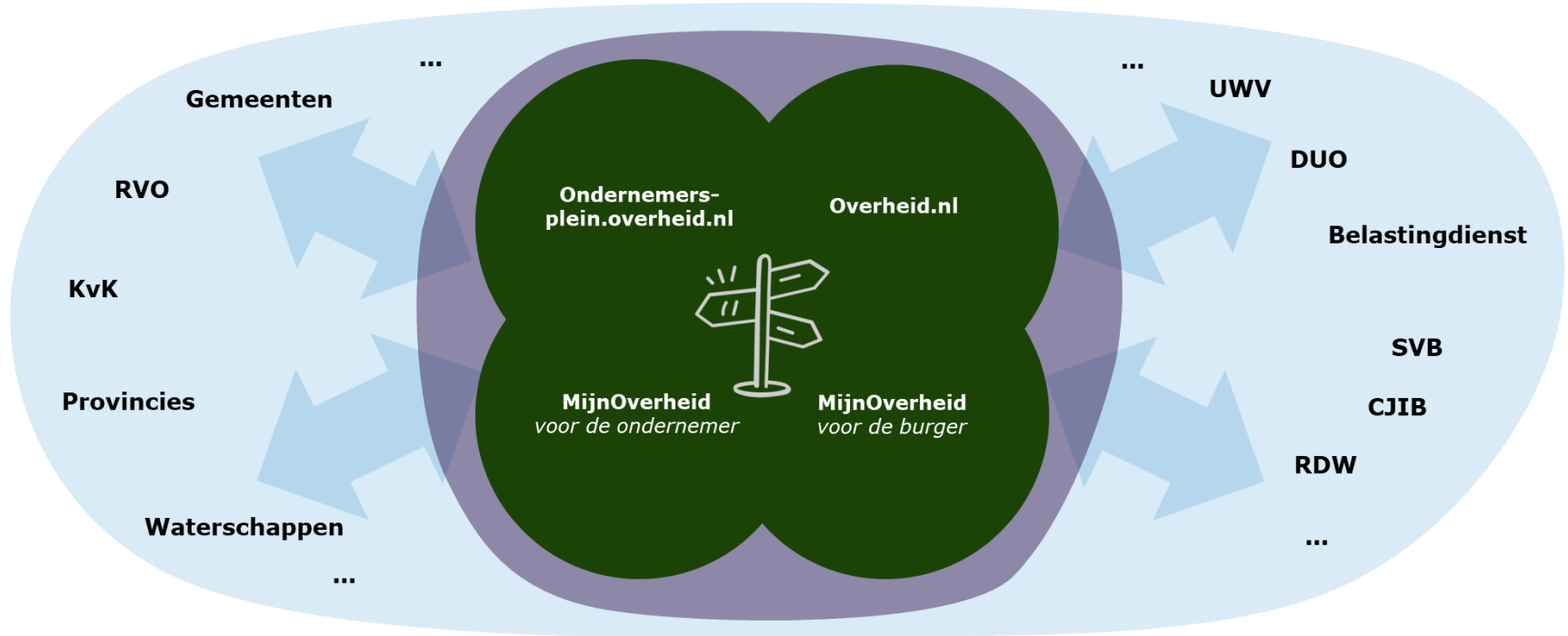
Route van MijnServices



Gebruikersonderzoeken

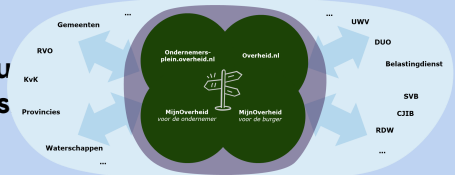


Ambitie BZK: één overheidsbeleving



NDS: we zetten burgers en ondernemers centraal

We zetten in op de doorontwikkeling van de overheidsbrede loketfunctie en de samenhang tussen portalen. Daarbij versnellen we ook de doorontwikkeling van de GDI-portal en de overheids gebruikte interactiediensten.



Architectuur

- Sluit aan bij VNG omnichannel
- Startarchitectuur Obis

Standaarden

- ZGW
- Andere standaarden

InteractieServices

- MijnZaken, MijnTaken
- Notificeren, MijnProfiel, MijnBerichten
- Andere services

Voorzieningen

- MijnOverheid
- MijnOmgeving Zakelijk
- ...

VNG draagt over -> Logius neemt in beheer

Architectuur

- VNG > Logius: ondersteuning bij startarchitectuur
- Werkgroep architectuur

Standaarden

- VNG > Logius: ondersteuning / samenwerken in ontwikkelen en in beheer nemen standaarden

InteractieServices

- VNG > Logius: ondersteuning / samenwerken in ontwikkelen en testen services (vb MijnZaken)

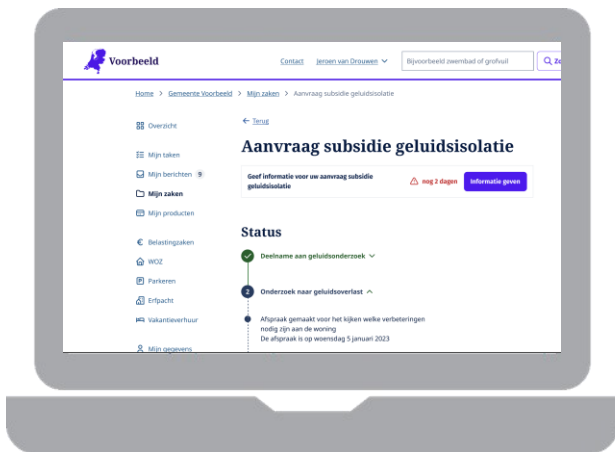
Voorzieningen

- VNG ondersteuning bij adoptie-activiteiten tbv aansluiting gemeenten

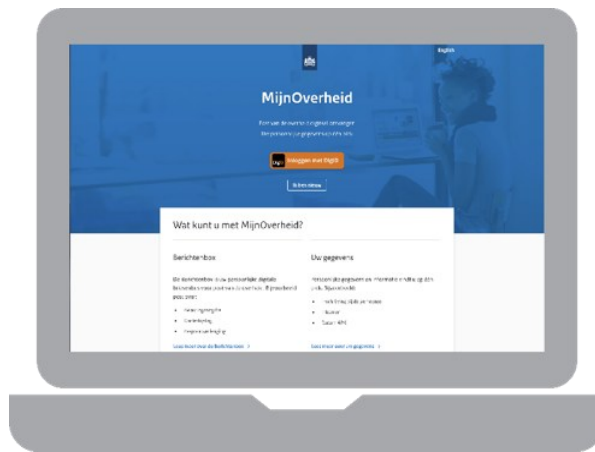
**Maatwerk is noodzakelijk om
goede dienstverlening
te blijven bieden.**

**Gemeenten moeten
landelijke processen
volgen,
ook als die niet optimaal
aansluiten op de lokale
praktijk.**

Eén overheidsbeleving op basis van NL Design System



Lokaal (MijnGemeente)

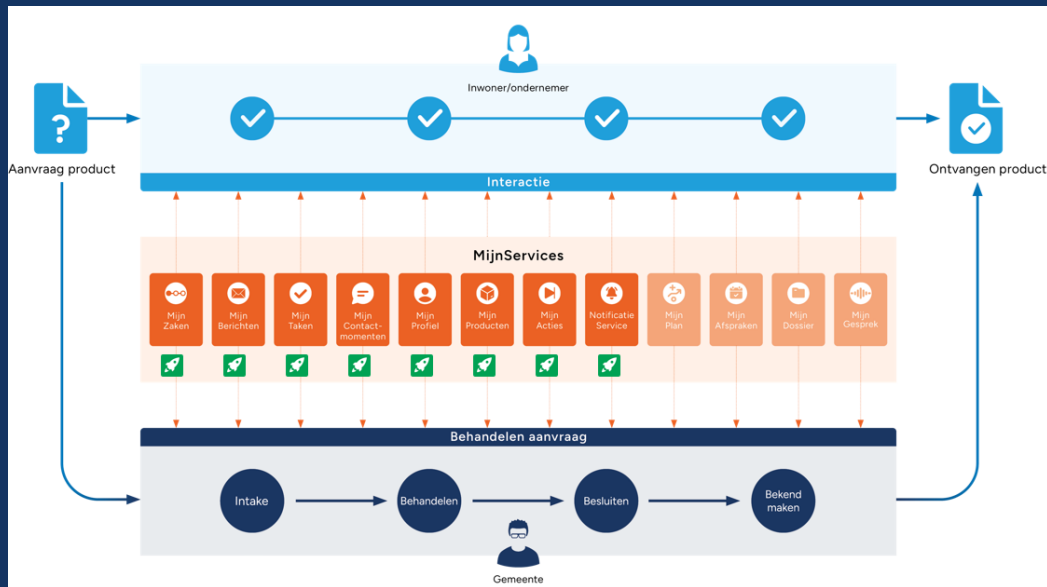


Landelijk (MijnOverheid)

We hebben de basis op orde: Productlevering

De basisklantreis

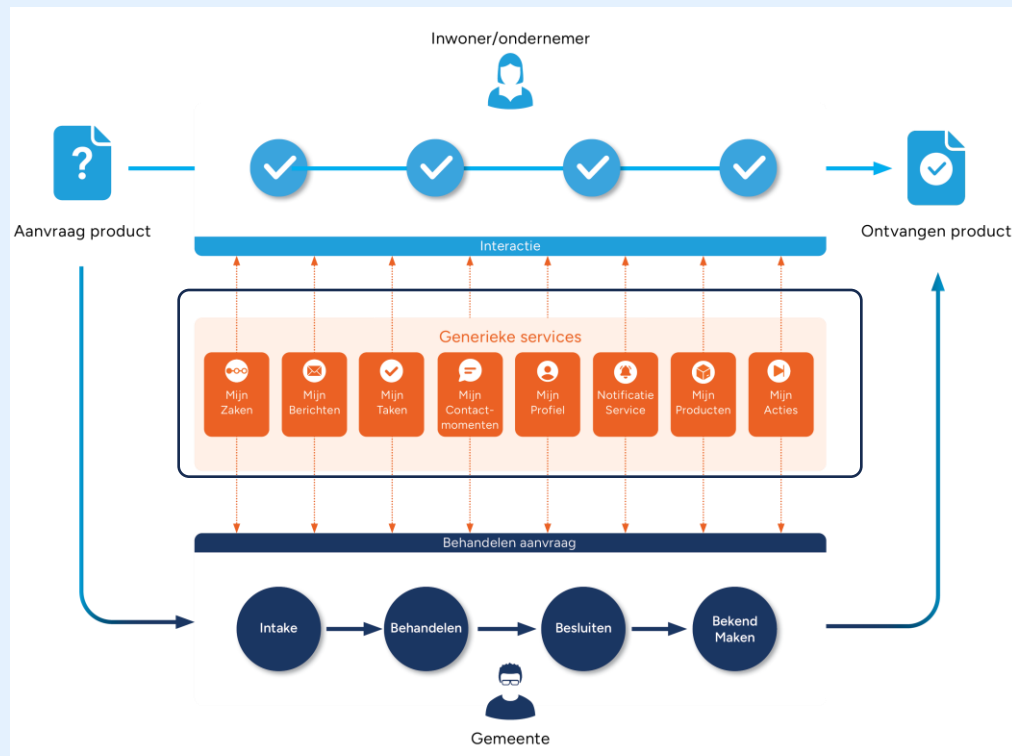
1.  **MijnZaken**
2.  **MijnBerichten**
3.  **MijnTaken**
4.  **MijnContactmomenten**
5.  **MijnProfiel**
6.  **MijnProducten**
7.  **MijnActies**
8.  **NotificatieService**



MijnServices: hoe dragen ze bij aan een optimale klantbeleving?

- **Actuele informatie** via elk kanaal door data bij de bron.
- **Tijdsbesparing** door selfservice-mogelijkheden.
- E-mailnotificaties die zorgen voor een duidelijk **verwachtingsmanagement**, minder tussentijds contact en een grotere **klanttevredenheid**.

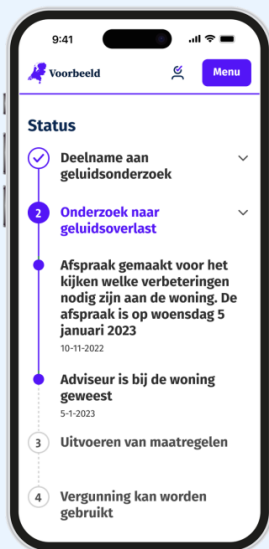
<https://vng.nl/MijnServices>



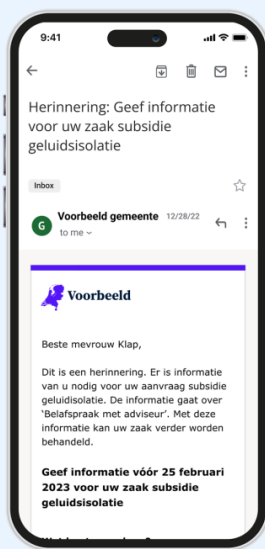
Besluitvorming over dienstverlening moet centraal worden georganiseerd in plaats van per domein of afdeling.



Onze oplossing: MijnServices



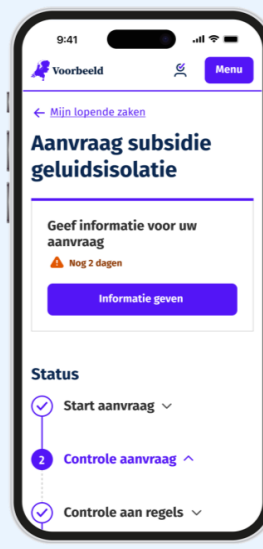
MijnZaken



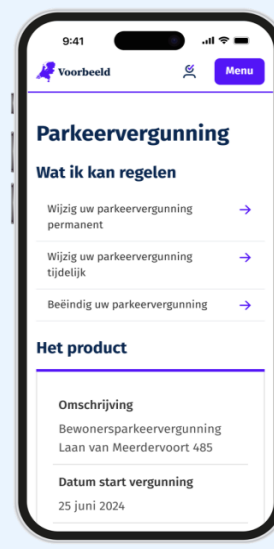
Notificatieservice



MijnBerichten



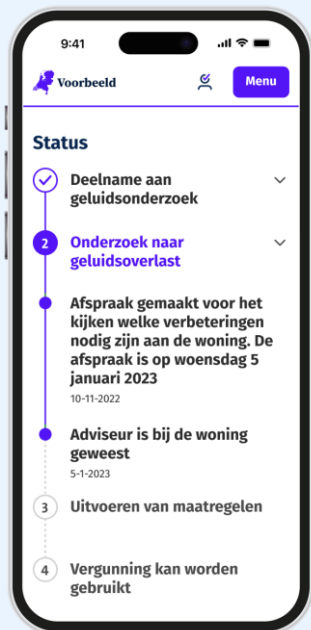
MijnTaken



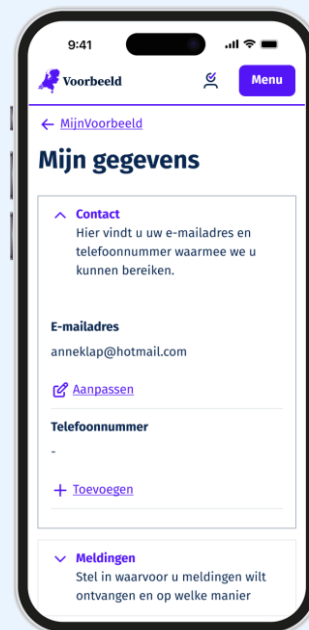
MijnActies



MijnZaken: volg lopende aanvragen



MijnGegevens: beheer contactvoorkeuren

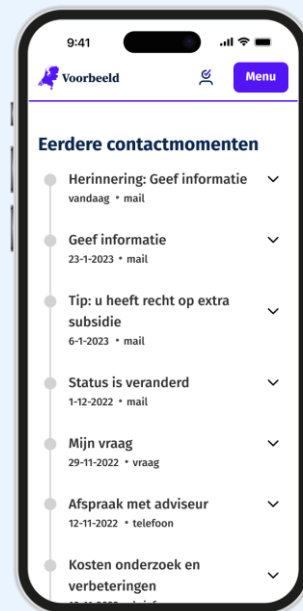




Notificatieservice: ontvang meldingen

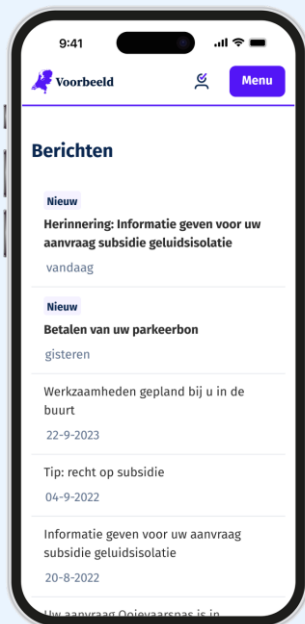


MijnContactmomenten: overzicht contactmomenten

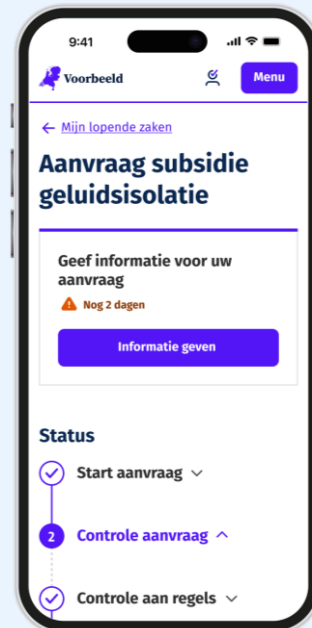




MijnBerichten: inbox

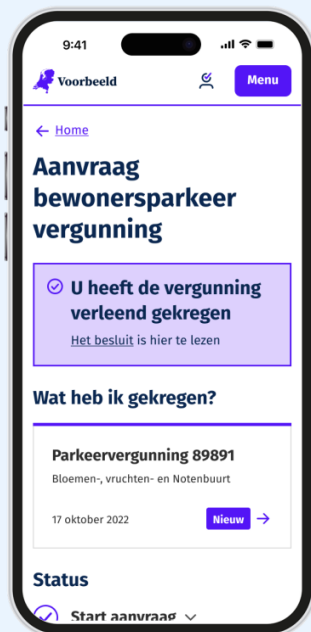


MijnTaken: uit te voeren acties

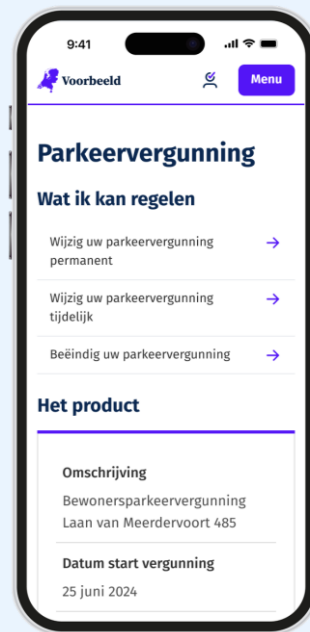




MijnProducten: geleverde producten

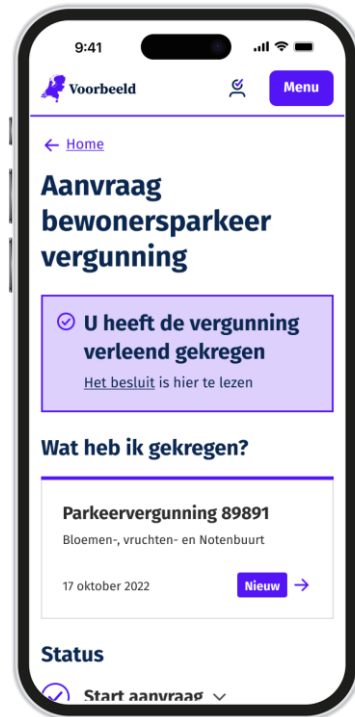


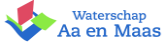
MijnActies: mogelijke acties



Waarom MijnServices?

- Actuele informatie via elk kanaal door data bij de bron
- Tijdsbesparing door selfservice-mogelijkheden
- Duidelijk verwachtingsmanagement door e-mailnotificaties
- Gemeente en inwoner beschikken over dezelfde informatie
- Meer transparantie = meer vertrouwen in de overheid



**Gemeenten moeten bereid zijn autonomie op te geven om
gezamenlijke digitale dienstverlening mogelijk te maken.**

Hoe maak je een succes van MijnServices?

- Kies bewust voor één portaalstrategie – data bij de bron
- Klein beginnen :
 - Met enthousiast team dat één proces/product wil aanpakken
 - Ervaring opdoen om daarna andere producten toe te voegen
- Aansluiten bij bestaand applicatielandschap
- Flexibel en wendbaar zijn – rekening houden met centrale datavoorziening

Tips voor inzet MijnOmgeving



**Zorg voor
bekendheid**



**Verbeter kwaliteit
statusinformatie**



**Breid
functionaliteit en
producten uit**



**Monitor de
effecten**

Bijdragen aan de beweging



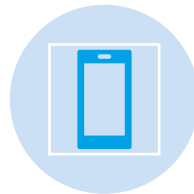
**Prioriteer
dienstverlening op de
bestuurlijke agenda –
organisatiebreed**



**Maak werk van een
stevige digitale basis**



**Zoek samenwerking
op met andere
organisaties**



Gebruik wat er al is



Online sessie – Implementatieadvies

Bestuurlijk draagvlak – inkoop - projectleiding – implementatieplan

Online sessie - Service blue print – klantreis

Welke kies je? – hoe ga je van start – begeleiding vanuit VNG

Online sessie - Architectuur en techniek

Nu instappen – leverancierskeuze – wat koppelt met elkaar

VNG – Agenda – Dienstverlening



Meer weten?

[Bekijk een demo-MijnOmgeving](#)

[Bekijk onze pocketgids](#)

[Bekijk een video](#)

[Aanvragen stappenplan](#)

Vng.nl/MijnServices