

VNG MijnServices

René Wanders / Vincent van Beek
Projectmanagers
MijnServices / Digitaal Dossier

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



Focus MijnServices

- Inwoners
- Ondernemers
- Klant Contact Centrum
- Digitaliseren met een MijnOmgeving
- Digitale inclusie

Inwoners en overheidsheidsdienstverlening



90%

Maakt gebruik van overheidsdienst-verlening 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.

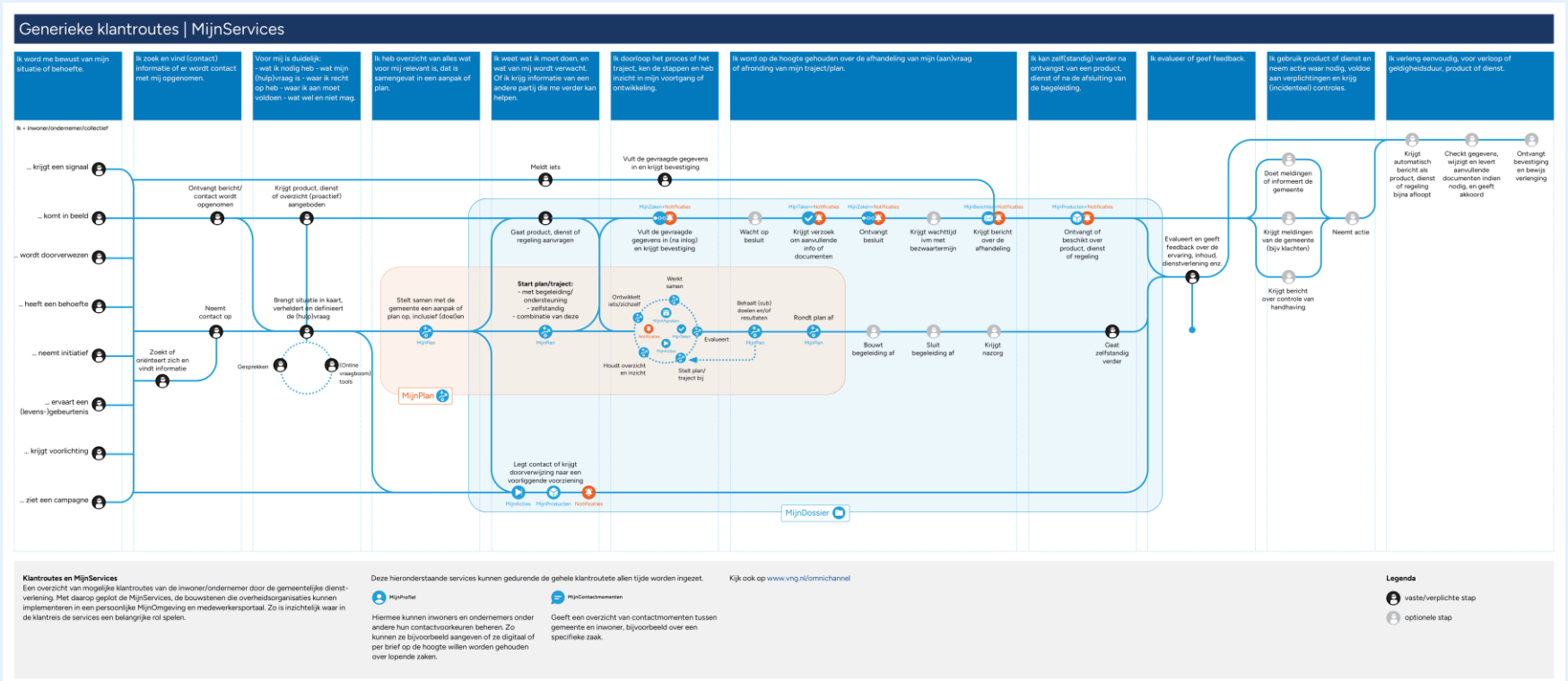


65 mln

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

Wie van jullie meet klanttevredenheid continu?

MijnServices | Klantroutes dienstverlening voor gemeenten



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



Kennisbank Dienstverlening Gemeenten (55)

Kennisbank informatiesamenleving is onderdeel van:
Informatiesamenleving

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

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.

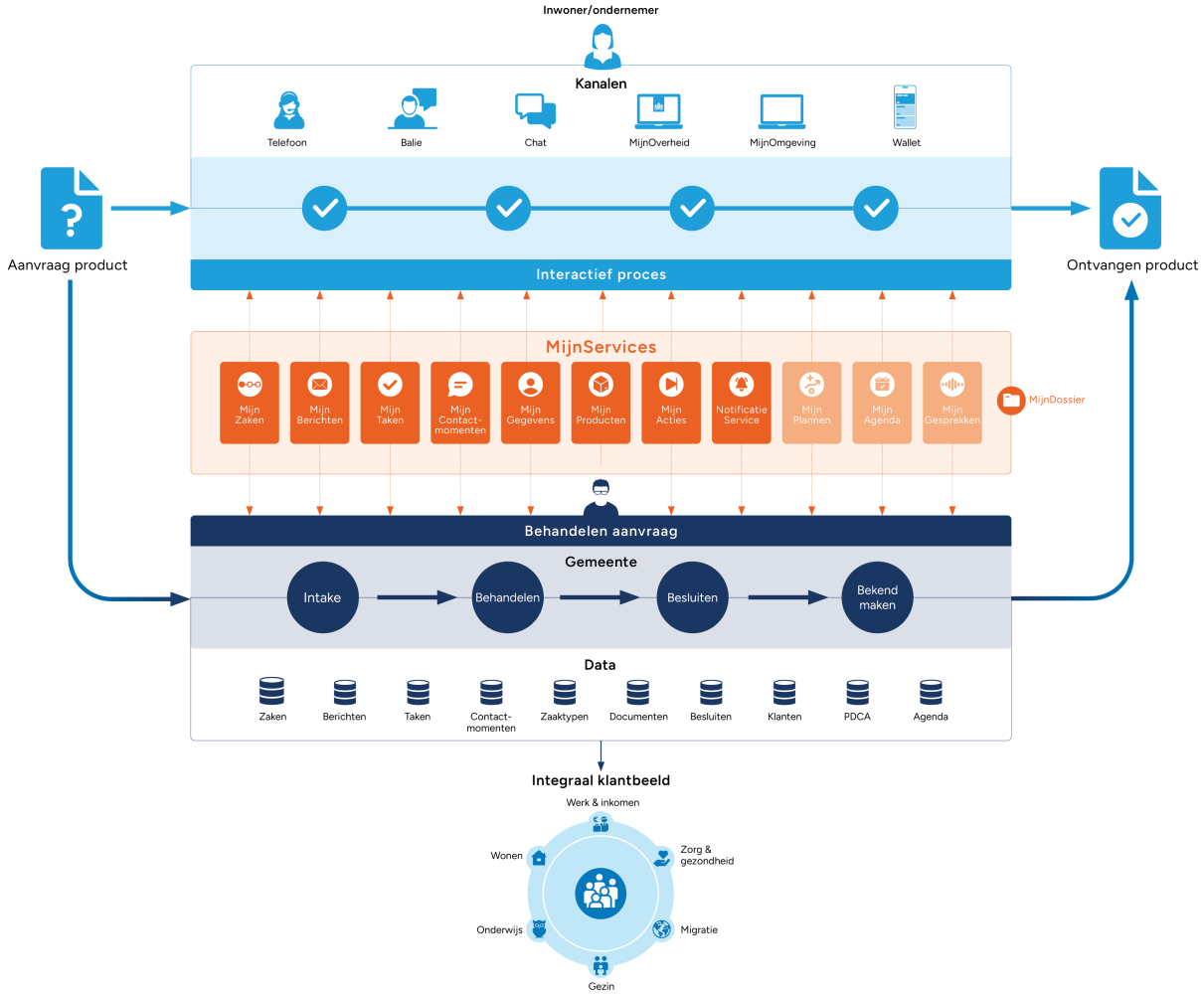
SBP 'Aanvragen subsidie geluidssanering'

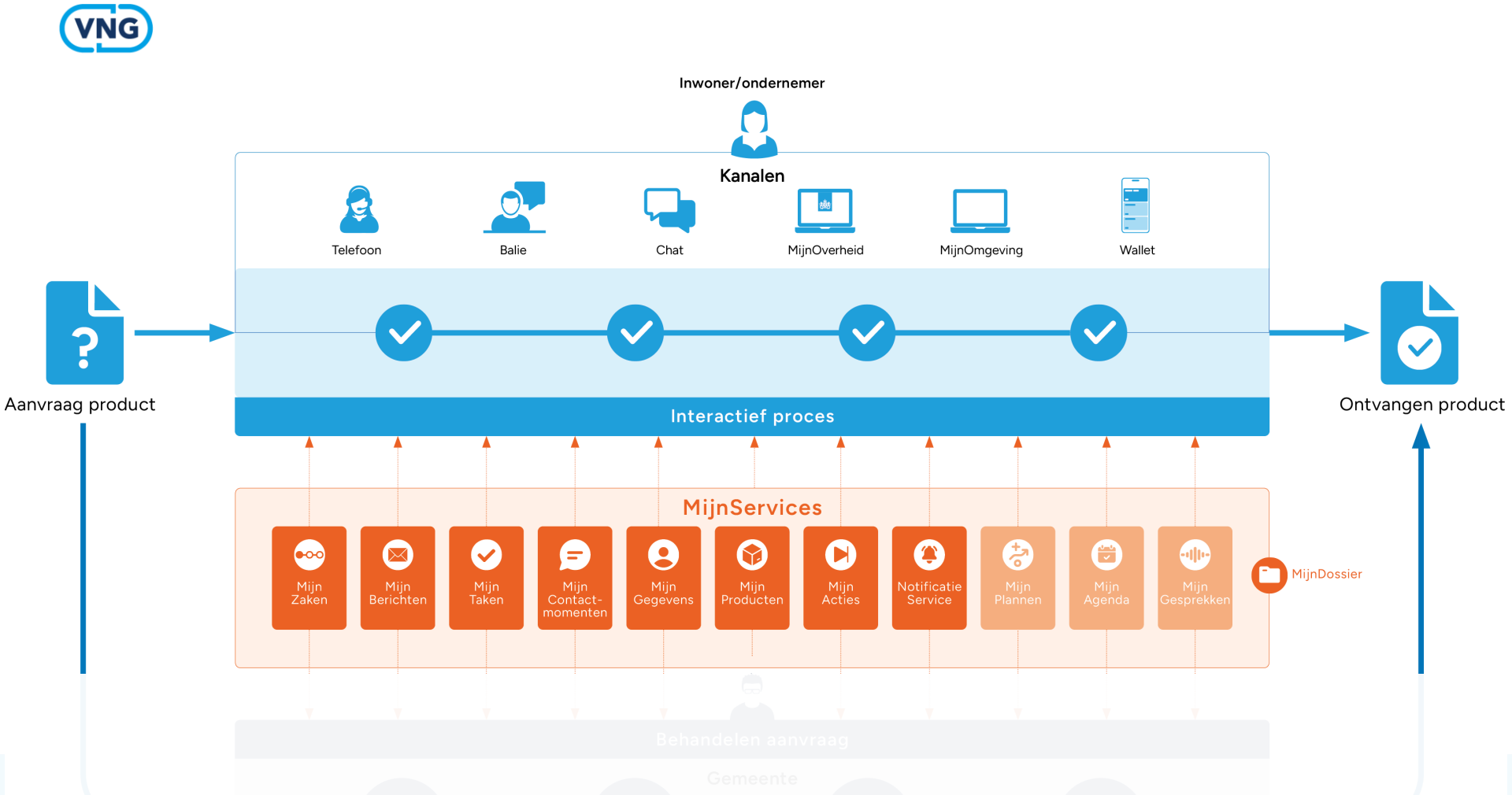
Inwoner heeft geluidsoverlast en vraagt subsidie geluidssanering aan.

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.


Inwoner/ondernemer
Kanalen
Telefoon
Balie
Chat
MijnOverheid
MijnOmgeving
Wallet
Aanvraag product
Interactief proces
Ontvangen product
MijnServices
Mijn Zaken
Mijn Berichten
Mijn Taken
Mijn Contact-momenten
Mijn Gegevens
Mijn Producten
Mijn Acties
Notificatie Service
Mijn Plannen
Mijn Agenda
Mijn Gesprekken
MijnDossier
Behandelen aanvraag
Gemeente
Intake
Behandelen
Besluiten
Bekend maken
Data
Zaken
Berichten
Taken
Contact-momenten
Zaaktypen
Documenten
Besluiten
Klanten
PDCA
Agenda
Integraal klantbeeld
Werk & inkomen
Zorg & gezondheid
Migratie
Gezin
Onderwijs
Wonen


Inwoner/ondernemer
Kanalen
Telefoon
Balie
Chat
MijnOverheid
MijnOmgeving
Wallet
Aanvraag product
Interactief proces
Ontvangen product
MijnServices
Mijn Zaken
Mijn Berichten
Mijn Taken
Mijn Contact-momenten
Mijn Gegevens
Mijn Producten
Mijn Acties
Notificatie Service
Mijn Plannen
Mijn Agenda
Mijn Gesprekken
MijnDossier
Behandelen aanvraag
Gemeente

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

2022
4 pilot gemeenten
1e MijnService – track and trace
Start samenwerking met NLDS

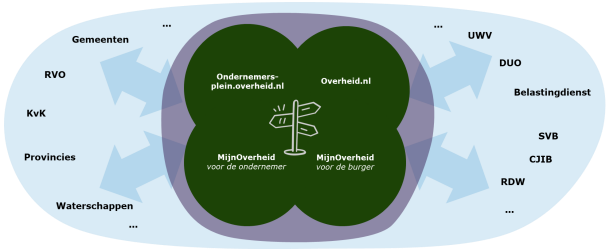
2023
Markt en gemeenten werken samen
1e lichting MijnServices

2024
1e Taak Specifieke applicaties (TSA's)
1e Samenwerking andere overheden
2e lichting MijnServices

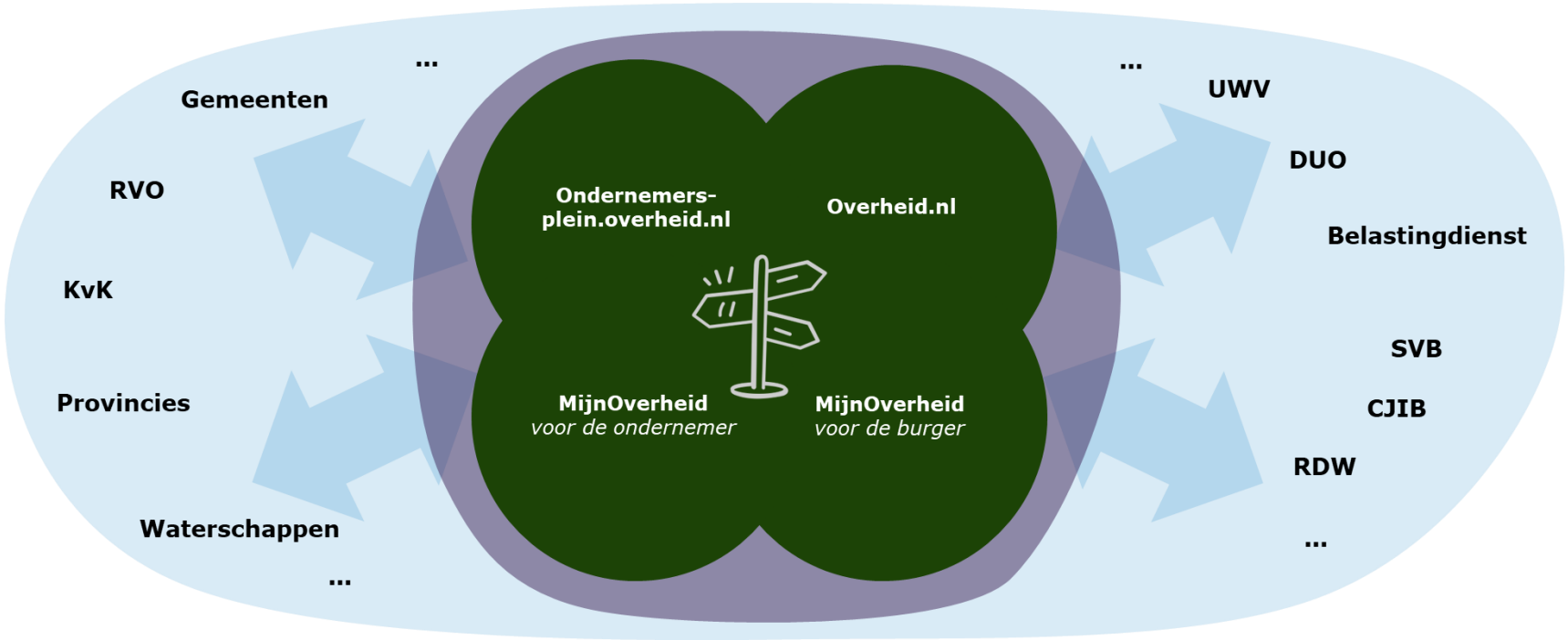
2025
Meerdere MijnServices per gemeente of leverancier
Toolbox tbv starten met MijnServices
MijnZaken in MijnOverheid

2026
Samen met Rijk (MoZa en OBIS)
In beheer brengen (NLDS, GDI, Logius)
3e lichting MijnServices

Gebruikersonderzoeken



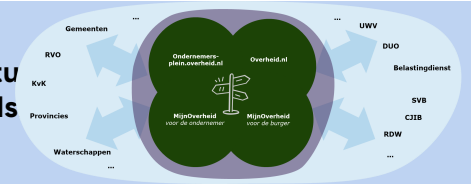
Ambitie BZK: één overheidsbeleving



Visie

NDS: we zetten burgers en ondernemers centraal

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



Strategie

Architectuur	Standaarden	InteractieServices	Voorzieningen
• Sluit aan bij VNG omnichannel • Startarchitectuur Obis	• ZGW • Andere standaarden	• MijnZaken, MijnTaken • Notificeren, MijnProfiel, MijnBerichten • Andere services	• MijnOverheid • MijnOmgeving Zakelijk • ...

VNG draagt over -> Logius neemt in beheer

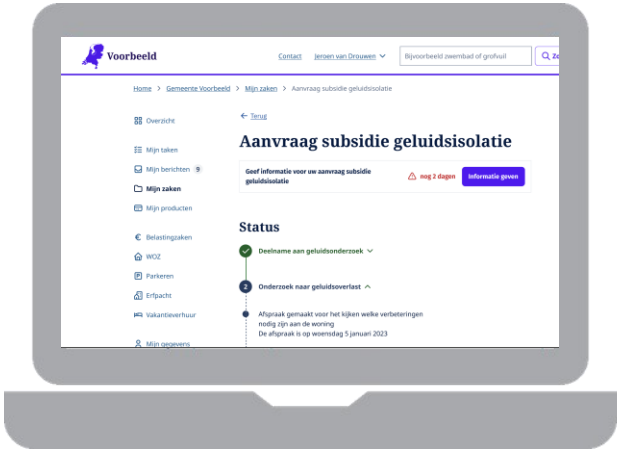
Werkpakketten VNG

Architectuur	Standaarden	InteractieServices	Voorzieningen
• VNG > Logius: ondersteuning bij startarchitectuur • Werkgroep architectuur	• VNG > Logius: ondersteuning / samenwerken in ontwikkelen en in beheer nemen standaarden	• VNG > Logius: ondersteuning / samenwerken in ontwikkelen en testen services (vb MijnZaken)	• VNG ondersteuning bij adoptie-activiteiten tbv aansluiting gemeenten

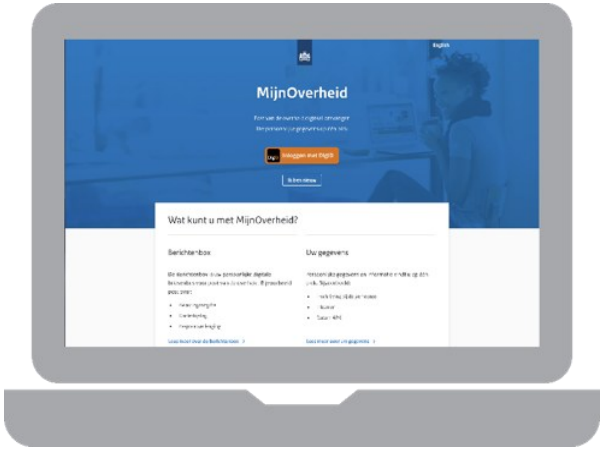
Maatwerk is noodzakelijk om goede dienstverlening te blijven bieden.

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)

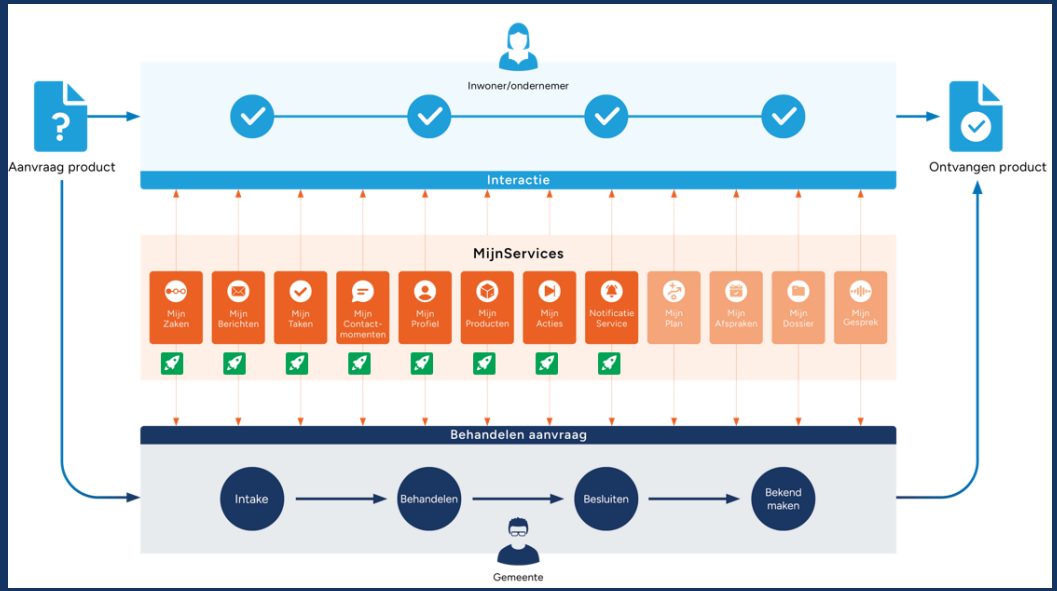


Landelijk (MijnOverheid)

We hebben de basis op orde: Productlevering

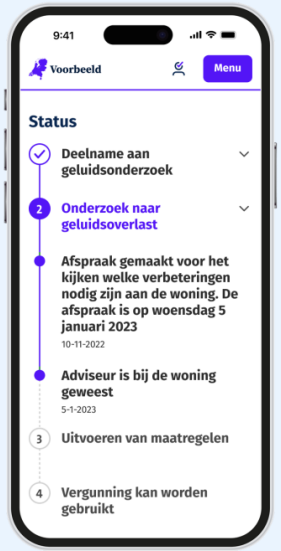
De basisklantreis

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

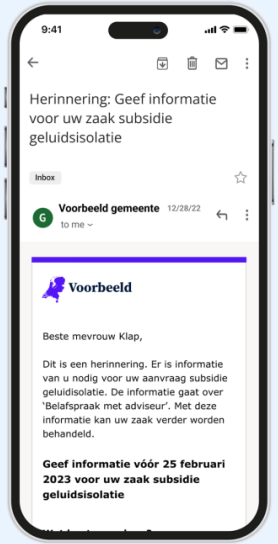


Dienstverleningnormen zijn centraal georganiseerd in plaats van per domein of afdeling.

Service standaarden : MijnServices



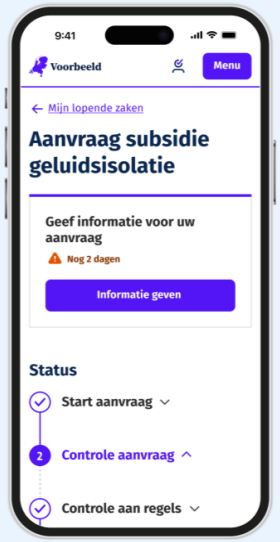
MijnZaken



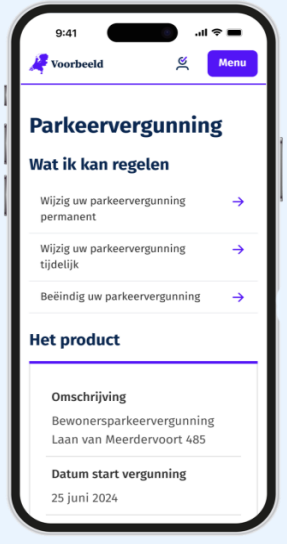
Notificatieservice



MijnBerichten

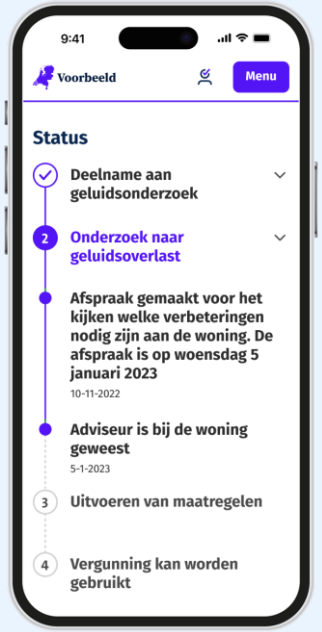


MijnTaken



MijnActies

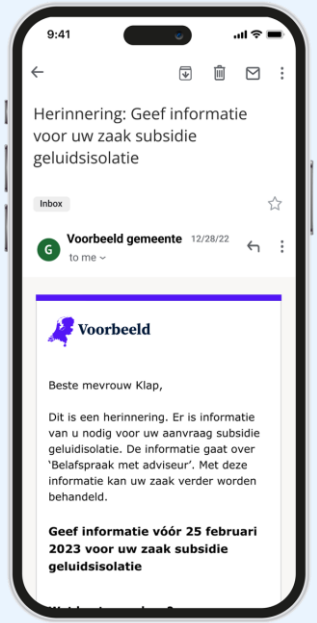
MijnZaken: volg lopende aanvragen



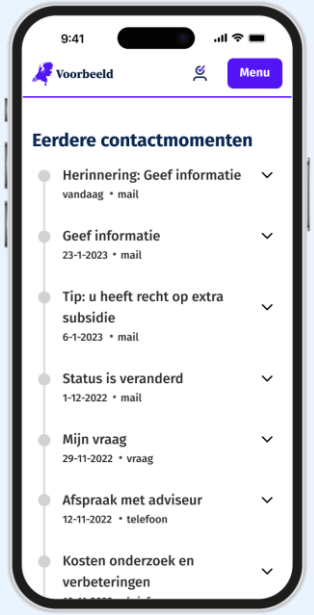
MijnGegevens: beheer contactvoorkeuren



Notificatieservice: ontvang meldingen



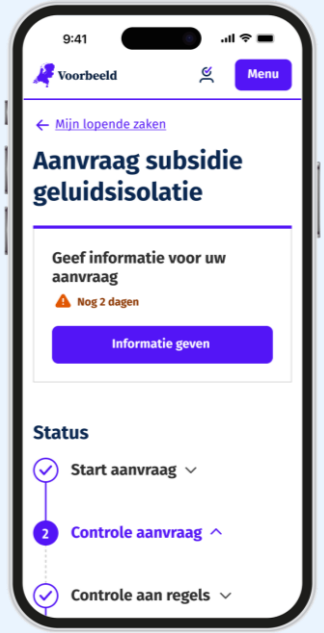
MijnContactmomenten: overzicht contactmomenten



MijnBerichten: inbox



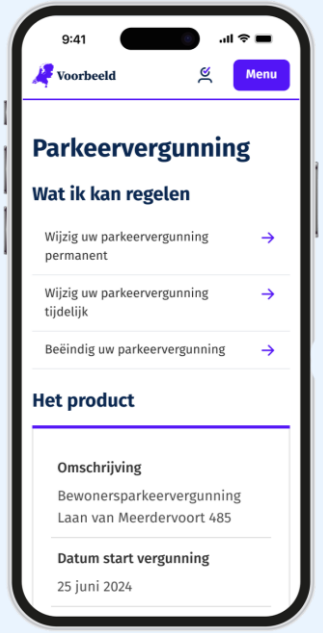
MijnTaken: uit te voeren acties



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



MijnServices | Samenwerken aan één standaard en één overheidsbeleving



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