



Den Haag

# Online zelfservice in Den Haag

BIJEENKOMST GEBRUIKER CENTRAAL 2 APRIL 2015

# Agenda

- Doelstelling MijnDenHaag
- Diverse gespreksonderwerpen komen aan bod
  - Inrichting gegevenslaag
  - Samenhang met MijnOverheid
  - Focus op klant
  - Zaakgericht werken
  - Stimuleren zelfservice
- Korte toelichting op aanpak en roadmap

# Doelstelling MijnDenHaag

- MijnDenHaag.nl is hét persoonlijk klantportaal van de gemeente

- ✓ stimuleren van zelfservice
- ✓ voor bewoners en klanten van de gemeente Den Haag
- ✓ persoonlijke dossiers met enkele klikken zichtbaar
- ✓ meest relevante informatie op overzichtspagina
- ✓ beveiligde omgeving (inloggen met DigiD)
- ✓ transparant: call agent en klant zien hetzelfde

The screenshot displays the 'MijnDenHaag.nl' user interface. At the top, there are navigation tabs for 'Overzicht', 'Mijn aanvragen', and 'Mijn gegevens'. The 'Overzicht' section is active, showing a table of 'Eerdere aanvragen' with columns for 'Zaak', 'Startdatum', and 'Status'. Below this, there are sections for 'Basis alle aanvragen' (containing a link to the BRP Basis Registratie), 'Gemeentelijke instelling' (with a note about document availability), and 'WVZ-waarde en factuurvoet' (with a table of financial data). A 'Contactgegevens' sidebar on the right provides contact details for the user, including name, address, and phone number. The bottom of the page features a 'Meer WVZ-gegevens' link.

Zaak	Startdatum	Status
Verhuizing binnen DH	2019-12-19	In behandeling
Woningzoek	2019-11-26	In behandeling
Gemeentehuis	2019-11-26	In behandeling
Verhuizing binnen DH	2019-11-26	Afgehandeld
Uitwissel	2019-11-26	Afgehandeld
Afsluit alle	2019-11-26	Afgehandeld

Jaar	2014
Adres	J 704 0946370 203
Verstevende WVZ-waarde	€ 125.000,00

# Stimuleren zelfservice

- Activiteiten waarvoor de klant veel belt worden opgenomen in MijnDenHaag

- ✓ Status betaling
- ✓ Status vergunningaanvraag
- ✓ Status adreswijziging
- ✓ Factuur opvragen
- ✓ WOZ gegevens inzien

... continue doorontwikkeling

# Inrichting MijnDenHaag

- **Persoonlijke dossiers gestructureerd aanbieden**
  - ... met enkele kliks het juiste document openen
  - ... en eventueel een actie starten (bijvoorbeeld een betaling doen)
- **Overzicht van alle zaken**
  - ... status is snel zichtbaar en bijbehorende dossiers zijn gebundeld
- **Indien mogelijk doorverwijzen naar MijnOverheid**
  - ... geen kosten maken als dat niet nodig is

# Persoonlijke dossiers

- Persoonlijke dossiers .... met enkele kliks te bekijken
  - ✓ overzicht van zaken (aanvragen, bezwaren, ...)
  - ✓ Basis Registratie Personen
  - ✓ WOZ informatie
  - ✓ belastingzaken
  - ✓ contactgegevens

... binnenkort uitgebreid met

- facturen & betaalstatus
- parkeervergunningen



# Overzicht van zaken

- MijnDenHaag toont een overzicht van alle zaken

- ✓ **Status wordt weergegeven**
- ✓ **Detailinformatie met enkele kliks op te vragen**
- ✓ **Communicatie tussen aanvrager en medewerker**

- ✓ **Dit is tevens een historisch overzicht;**

**door het tijdelijke karakter van een zaak minder geschikt als enige presentatievorm.**

**Sommige documenten komen ook terug op een eigen thema pagina, zoals Parkeervergunningen.**

Hieronder staan de zaken die door u zijn geïnitialiseerd en waarvan u de voortgang kunt volgen. Klik op een zaak voor meer informatie.

Status	Zaak	Zaaknummer	Startdatum	Einddatum (gepland)
	Naamgebruik	<a href="#">WAN0000000182</a>	26-11-2010	29-11-2010
	Geheimhouding	<a href="#">GPG0000000185</a>	26-11-2010	29-11-2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Uittreksel	<a href="#">UBA0000000181</a>	26-11-2010	
<input checked="" type="checkbox"/>	Verhuizing binnen DH	<a href="#">BGV0000000183</a>	26-11-2010	
<input checked="" type="checkbox"/>	Afschrift akte	<a href="#">ABS0000000184</a>	26-11-2010	

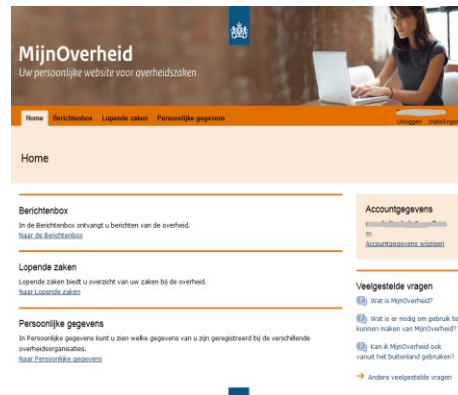
## Wat is zaakgericht werken?

Alle documenten die voor een specifieke zaak (bijvoorbeeld een vergunningaanvraag) relevant zijn, worden gebundeld.

De informatie voor een zaak is daardoor gemakkelijk op te vragen, zodat de zaak sneller kan worden afgehandeld.

# Verwijzen naar MijnOverheid

- **MijnOverheid.nl**
  - ✓ o.a. BRP, Berichtenbox, Lopende Zaken
  - ✓ **verwijsportaal naar websites van andere overheidsorganisaties**
- **Wens: ook eigen gemeente van burger toevoegen**



- Als informatie al beschikbaar is op MijnOverheid, dan verwijzen we daar naar.  
Dit doen we bijvoorbeeld voor kadaster informatie.
  - De klant hoeft hiervoor niet opnieuw in te loggen (door DigiD Eenmalig inloggen)



# Focus op klant

- Tijdens ontwerpfase is een usability onderzoek uitgevoerd
- De meest relevante gegevens op startpagina
- Gebruik woorden die de gebruiker herkent
  - geen ambtelijke taal (geen ‘zaken’, maar ‘aanvragen’)
- Op deze pagina komen meldingen van de gemeente
  - “Binnenkort verloopt uw paspoort”
  - “Uw rijbewijs ligt klaar op stadsdeelkantoor Centrum”

The screenshot shows the 'MijnDenHaag.nl' website interface. At the top, there are navigation tabs for 'Overzicht', 'Mijn aanvragen', and 'Mijn gegevens'. The main content area is titled 'Overzicht' and contains several sections:

- Lopende aanvragen:** A table listing active requests with columns for 'Zaak', 'Startdatum', and 'Status'.

Zaak	Startdatum	Status
Verhuizing binnen DH	2015-12-18	In behandeling
Nuwegetrak	2015-11-26	In behandeling
Overeenhouding	2015-11-26	In behandeling
Verhuizing binnen DH	2015-11-26	Alkoord
Uitwissel	2015-11-26	Alkoord
Afschrift acte	2015-11-26	Alkoord
- ERP Basis Registratie Personen (voorheen GBA):** A section displaying personal details like DSN, Naam, Geslacht, Adres, and Postcode/Stad.
- Gemeentelijke belasting:** A section indicating that tax information is available.
- WOZ-waarde en taxatiewaarde:** A section showing the year (2014), address, and the assessed WOZ value (€ 125.000,00).

On the right side, there is a 'Contactgegevens' section with contact information for the user and a 'Mijn Den Haag' section with a welcome message and a link to the personal website.

# Aanpak

- Stap 1: de basis neerzetten

gereed

- Stap 2: visuele integratie met bestaande webapplicaties

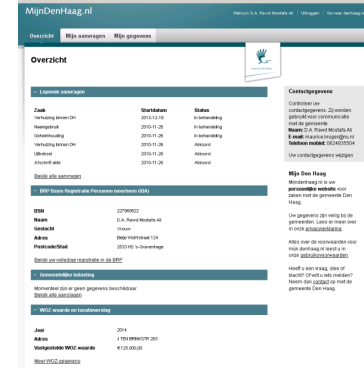
loopt

- Nu pragmatisch: te bereiken vanuit MijnDenHaag (zelfde look&feel)
- Op termijn: schermen in MijnDenHaag, gegevens benaderen via webservice

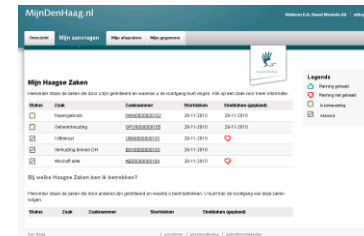
- Stap 3: doorontwikkeling

gestart

- ‘business’ is in the lead voor toevoegen thema’s aan MijnDenHaag
- gegevenseigenaar moet data beschikbaar stellen (met webservice)
- vervolgens kan MijnDenHaag gegevens ophalen



MijnDenHaag



Zaaksysteem

# Roadmap doorontwikkeling

- Geschikt maken voor touch devices (mobiel & tablet) **bijna gereed**
- Engelstalige versie **gereed (<3.000 euro)**
- Koppelen parkeervergunningen (incl. iDEAL betaalfunctie) **loopt**
- MijnDenHaag.nl voor call agents **gestart**
- MijnDenHaag.nl voor ondernemers (eHerkenning) **start Q2**
- Track & trace van alle zaken en meldingen **start Q2**
- Weergeven contactmomenten (van baliebezoek tot e-mail) **start Q3**

**... op weg naar volledige transparantie van alle persoonlijke dossiers**

**... waarbij klant en medewerker naar dezelfde informatie kijken**

# Stimuleringsprogramma

- **2014 – 2017:**

programma Online Persoonlijke Dienstverlening (OPD)

tilt de online dienstverlening naar een hoger niveau

**“Persoonlijk, doelgroepgericht en gebruiksvriendelijk.”**

