



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



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

WOZ object

WOZ object

Wat is de WOZ-waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Waarde gegevens

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Verplichtingen

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Verkoopgegevens

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Onderbrenging

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Aanslag details

Mijn gegevens

Aanslaggegevens

Wolfs	Hoffing	Tijdsak	Categorie	Omschrijving	Wolfs	Bedrag
1	HEC	2010-2011	HEC	HEC 2010-2011	€ 200,00	€ 200,00
2	HEC	2011-2012	HEC	HEC 2011-2012	€ 200,00	€ 200,00
3	HEC	2012-2013	HEC	HEC 2012-2013	€ 200,00	€ 200,00
4	HEC	2013-2014	HEC	HEC 2013-2014	€ 200,00	€ 200,00

Details

Aanslaggegevens

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

Details

Wat is de waarde van het object? Dit is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012. De waarde is de waarde van het object op 1 januari 2012.

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	WAN0000000182	26-11-2010	29-11-2010
	Geheimhouding	GPG0000000185	26-11-2010	29-11-2010
<input checked="" type="checkbox"/>	Uittreksel	UBA0000000181	26-11-2010	
<input checked="" type="checkbox"/>	Verhuizing binnen DH	BGV0000000183	26-11-2010	
<input checked="" type="checkbox"/>	Afschrift akte	ABS0000000184	26-11-2010	

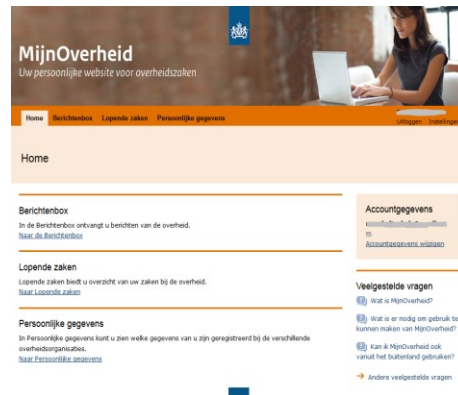
Wat is zaakgericht werken?

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 with columns 'Zaak', 'Startdatum', and 'Status'. It lists several requests such as 'Verhuizing binnen DH', 'Nieuwgebruik', 'Onderhouding', 'Verhuizing binnen DH', 'Uitwissel', and 'Afschrift wde'.
- ERP Basis Registratie Personen (voorheen GBA):** A section displaying personal details like 'BSN', 'Naam', 'Geslacht', 'Adres', and 'Postcode/Stad'.
- Gemeentelijke belasting:** A section indicating that tax information is available.
- WOZ-waarde en taxatiewaarde:** A section showing tax-related data for the year 2014.

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 'persoonlijke website voor zaken met de gemeente Den Haag'.

Aanpak

- Stap 1: de basis neerzetten

gereed

- Stap 2: visuele integratie met bestaande webapplicaties

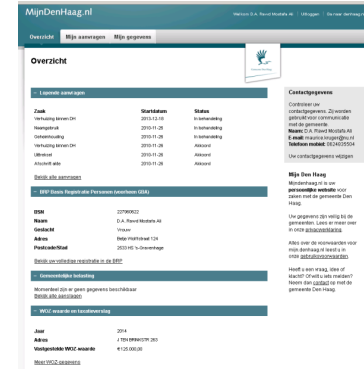
loopt

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

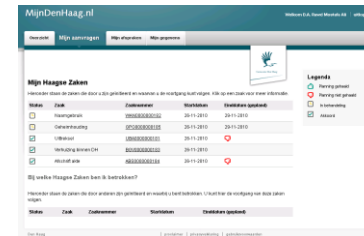
- Stap 3: doorontwikkeling

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.”

