

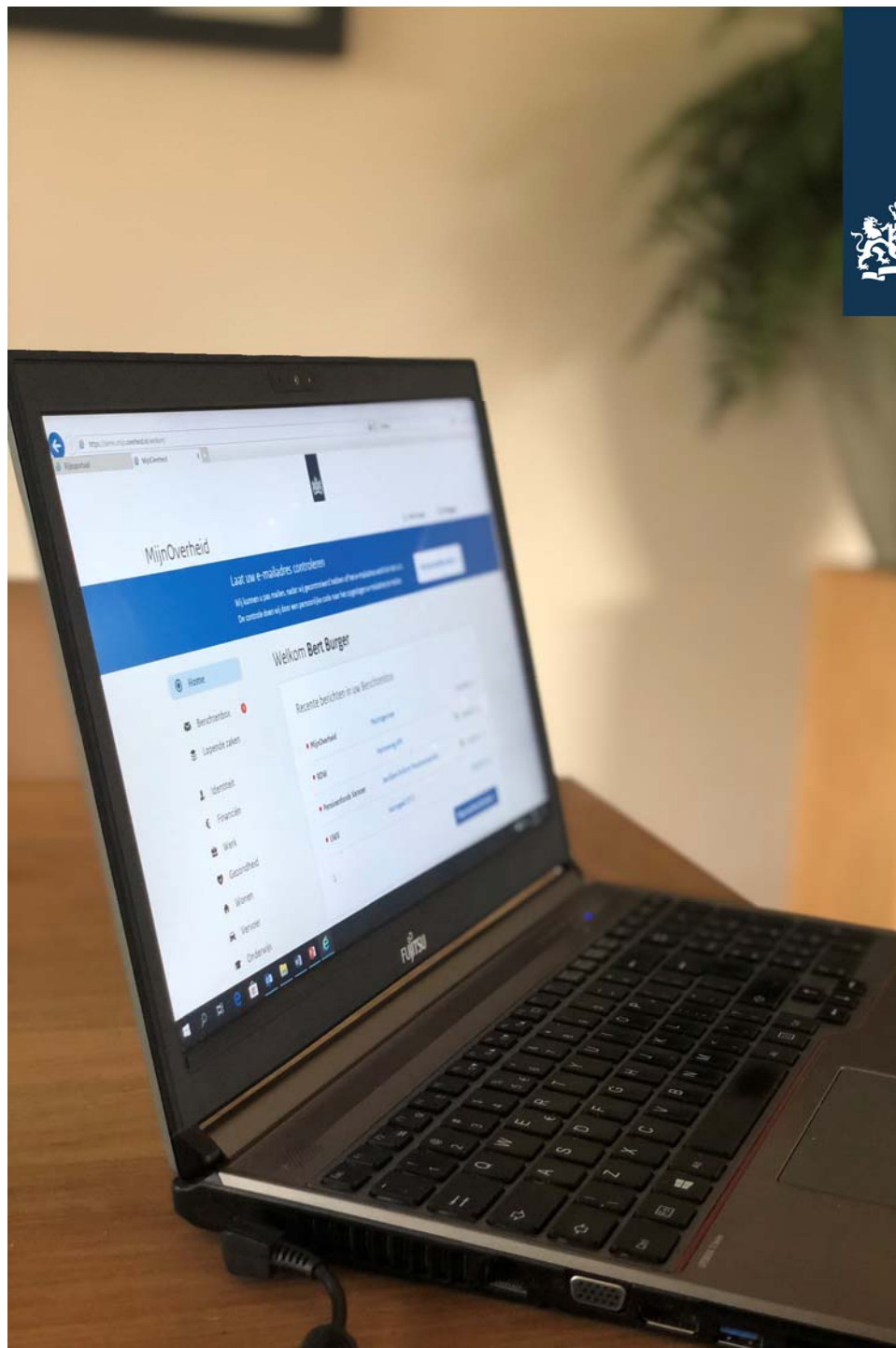


Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Training Aansluiting Berichtenbox MijnOverheid

Marjolein van Abbe
Paul Zitman

21/9/20



A person wearing a dark suit, white shirt, and a purple and white striped tie is holding a large white rectangular sign. The sign is tilted slightly to the right. The background is a solid blue color.

Even
voorstellen?



Programma

Circa 12:15 Lunch

Blok 1 Welkom, programma
Introductie MijnOverheid
De Wet EBV en de wijzigingen
Stand van zaken: MO-gebruik in cijfers
Productontwikkelingen MijnOverheid

Blok 2 Technische keten
GDI / samenhang
Eigen organisatie
DigiKoppeling / Berichtenbox
Berichtspecificaties
Aansluitproces

Blok 3 De impact-analyse en business case
Inrichtingsvarianten
Voorbeeld toepassing MijnOverheid: Betaalproces
Communicatie naar organisatie en burgers





Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Introductie MijnOverheid

21/9/20



Trends en ontwikkelingen

De burger:

- is steeds actiever op internet, digitaal zaken kunnen doen met de overheid wordt de norm
- verwacht dat de overheid als een geheel optreedt: geen aparte loketten
- verwacht dat de overheid onderling informatie uitwisselt waar mogelijk: breed gebruik van basisregistraties

Door de overheid vertaald in o.a.:

- **Agenda Digitale Overheid** (Juli 2018, 2019, 2020: 7 ministeries, VNG)
- **Wet Digitale Overheid**, 18 februari 2020 2^e kamer.
- Adviesrapport **Maak Waar**, functioneren overheid i.r.t. digitalisering samenleving. (Plasterk, april 2017)
- Gemeenten/VNG Agenda 2020



NL DIGibeter – Agenda Digitale Overheid

1. We **investeren** in **innovatie**
2. **Beschermen** van **grondrechten** en **publieke waarden**
3. **Toegankelijk, begrijpelijk** en **voor iedereen**
4. **Onze dienstverlening** maken we **persoonlijker**
5. **Klaar** voor de **toekomst**

www.digitaleoverheid.nl/NLDIGibeter



Ad. Punt 3:

Dat doen we door het huidige portaal MijnOverheid om te vormen tot een plek waar de burger zelf regie op zijn of haar (persoons-)gegevens kan voeren. De verschijningsvorm van MijnOverheid zal daarvoor flink veranderen. MijnOverheid en MijnOverheid voor Ondernemers zijn ook de plekken waar burgers en ondernemers een onjuist gegeven kunnen (laten) corrigeren. De gevolgen van het gebruik van een onjuist gegeven moeten snel worden hersteld.



MijnOverheid | Mededeling(en) | Veelgestelde vragen | Contact

MijnOverheid

Welkom Bert Burger

uw vorige bezoek was: 04-02-2016 om 06:53 uur

Home

Berichtenbox ³

Lopende zaken

Persoonlijke gegevens

Instellingen

Uitloggen

Berichtenbox

In de Berichtenbox ontvangt u berichten van de overheid.

→ Naar de Berichtenbox

Lopende zaken

In de Lopende zaken krijgt u overzicht van uw zaken bij de overheid.

→ Naar de Lopende zaken

Persoonlijke gegevens

In Persoonlijke gegevens kunt u zien welke gegevens van u zijn geregistreerd bij de verschillende overheden.

→ Naar de Persoonlijke gegevens

Accountgegevens

@ bert.burger@demo.mijn.overheid.nl

→ Accountgegevens wijzigen

Veelgestelde vragen

Wat is MijnOverheid?

?

Wat is er nodig om gebruik te kunnen maken van MijnOverheid?

?

Kan ik MijnOverheid ook vanuit het buitenland gebruiken?

?

→ Andere veelgestelde vragen



MijnOverheid

Post van de overheid digitaal ontvangen

Uw persoonlijke gegevens op één plek

 Inloggen met DigiD

[Ik ben nieuw](#)

Wat kunt u met MijnOverheid?

Berichtenbox

De Berichtenbox is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Bijvoorbeeld post over:

- Belastingaangifte
- Kinderbijslag
- Paspoortverlenging

[Meer informatie >](#)

Uw gegevens

Persoonlijke gegevens en informatie vindt u op één plek. Bijvoorbeeld:

- Inschrijving bij de gemeente
- Inkomen
- Datum APK

[Meer informatie >](#)



Home

Welkom Bert Burger

Berichtenbox 3

Lopende zaken

Identiteit

Financiën

Werk

Gezondheid

Wonen

Vervoer

Onderwijs

Instellingen

Recente berichten in uw Berichtenbox

MijnOverheid	Machtigen test		01/01/2016 >
RDW	Herinnering APK		01/04/2015 >
Pensioenfonds Vervoer	Jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht		27/07/2015 >
UWV	Jaaropgaaf 2013		01/05/2015 >

[Naar uw Berichtenbox >](#)

Wat kan ik waar vinden?

	Identiteit	Uw gegevens, familie en identiteitsbewijs	>
	Financiën	Uw inkomen, toeslagen, bijdragen en belastingen	>
	Werk	Uw pensioen, arbeidsgegevens en uitkeringen	>
	Gezondheid	Donorregister en Persoonsgebonden budget	>
	Wonen	Uw kadastrale- en WOZ-gegevens	>



MijnOverheid

Berichten
box



Lopende
Zaken



Persoonlijke
Gegevens





Voorwaarden om aan te sluiten

- Publieke of **Publiekrechtelijke taak** en mag BSN gebruiken
 - Rijksoverheid
 - Gemeenten
 - Waterschappen
 - (Belasting)samenwerkingen, W&I-dienst, RUD of GGD
 - Pensioenfondsen / Zorgverzekeraars



- **Verwerkersovereenkomst**

(Vastleggen hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens)

- » Organisatie – Logius
- » Organisatie – Intermediair





Wie hebben een account?

1. Een MijnOverheid account wordt automatisch aangemaakt voor iedereen die
 - a. 14 jaar of ouder is
 - b. beschikt over een BSN;
 - c. in Nederland woont of de Nederlandse nationaliteit heeft
2. Account MO kan niet worden opgezegd
3. Toegang: na inloggen met DigiD
4. De gebruiker geeft aan van welke organisaties hij berichten wil ontvangen (vinkjes in 'instellingen')



Welke berichten mogen verstuurd worden?

Alle berichten die nu per papieren post naar burgers worden verstuurd. Ook berichten met rechtsgevolgen, zoals beschikkingen.

- Toeslagen en inkomstenbelasting (Belastingdienst)
- Lokale belastingen, Vergunningsaanvragen (Gemeenten)
- Herinnering verlopen paspoort en rijbewijs (Gemeenten)
- WOZ beschikking/bezwaar, uitkeringsspecificaties
- Betaalspecificaties WW, AW, ZW (UWV)
- Jaaropgaven AOW (SVB)
- Herinnering APK (RDW)
- Uniform Pensioen Overzicht
- Sociaal Domein voor werk in komen, ondersteuning



» Ongevraagde berichten voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden zijn niet toegestaan.



Doorbelastingsmodel ingevoerd per 1 jan 2018

Stand van zaken 21 september 2020	Kosten voor Overheidsorganisaties Vanaf 999 berichten		Kosten voor organisaties met publiekr. taak Vanaf 999 berichten
Gebruik BB	Voorschottarief 2018 0,454 euro 2019 0,44 euro 2020 0,40 euro	Prijs def. 2018 0,38 euro 2019 0,44 euro	<i>idem</i>
Aansluiten PG	Offerte		Offerte
Gebruik LZ	Vooralsnog geen kosten		Vooralsnog geen kosten
Implementatie	• Tijd en inzet van medewerkers bij aansluitproces • Aanpassingen aan processen en systemen, w.o. aanschaf van adapter-Digikoppeling • Kosten voor het inschakelen van een leverancier om de aansluiting te realiseren en eventuele aanpassingen aan systemen.		



Ontwikkeling in kostenmodel, september 2020



ONDERWERPEN

NIEUWS

AGENDA

PRODUCTEN

Waar bent u naar op zoek?



[Home](#) / [Nieuws](#) / [MijnOverheid en DigiD: geen facturen voor 2020 en 2021](#)

MijnOverheid en DigiD: geen facturen voor 2020 en 2021

Nieuws

Gerelateerde onderwerpen

Financiën, Informatiesamenleving,
Generieke Digitale Infrastructuur (GDI),
Samen organiseren

woensdag 26 februari 2020

Net als in 2018 en 2019 krijgen gemeenten voor 2020 en 2021 geen facturen voor MijnOverheid en DigiD. De financiering hiervoor verloopt nog via het gemeentefonds, in afwachting van de evaluatie van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI).

Dit is gecommuniceerd in de meicirculaire van 2019. De beheer- en exploitatiekosten worden doorbelast aan het gemeentefonds op basis van de 'prijs maal hoeveelheid' (p*q) tariefstructuur van Logius.

Gecombineerde belastingsamenwerkingen (bijvoorbeeld met waterschappen) ontvangen wel een factuur van Logius, maar kunnen het gemeentelijke deel daarvan (forfaitair 40%) declareren bij BZK. BZK stuurt net als in 2018 en 2019 nog bericht over dat factuurproces. Voor administratieve lastenverlichting is



Toepassingsvoorbeelden

Belastingdienst:

- Toeslagen
- Inkomstenbelasting

UWV:

- Betaalspecificaties WW, AW, ZW

SVB:

- Jaaropgaven AOW
- Boetebedragen

RDW:

- Herinnering APK

Pensioenfondsen:

- Wettelijk verplichte communicatie zoals Pensioen 1-2-3, Uniform Pensioen Overzicht

Duo:

- Inzage diploma register

CIZ:

- Statusupdate indicatiestelling

Kadaster

- Mededelingen rond mutaties inschrijving eigendom

CJIB :

- Overzicht opstaande zaken
- Herinneringsbrief

CIBG:

- Communicatie registers (BIG, Donor etc)

Gemeenten / Waterschappen / BS:

- Belasting, Reminder verloop paspoort/rijbew.
- WOZ inzage/beschikking/bezwaar
- Uitkeringsspecificaties



Toepassingen in aantocht (2020/2021)

Justis

- VOG verzending

Openbaar Ministerie

- Digitaal betekenen
- Slachtofferbrief

CBS

- Pilot uitnodiging deelname enquêtes

KMAR, min J&V

- Versnelde toegang tot USA

Provincie Friesland

- Mededelingen natuurbesch.wet

Omgevingsdienst (Midden Holland)

- Vergunning- en handhaving: mededelingen (i.v. Omg Loket)

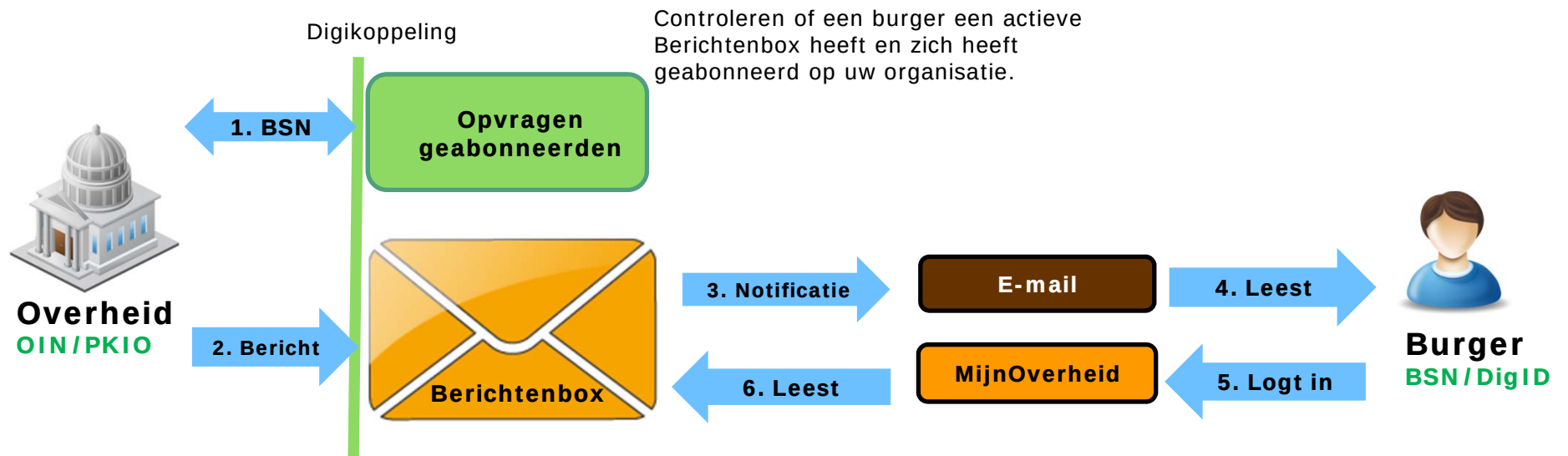
CAK

- Correspondentie eigen bijdragen

e.a.



Werking berichtenbox





Berichtenbox

Overheid:

- Elektronische post wordt verstuurd op BSN:
 - (Persoonlijk) berichttekst
 - Persoonlijke bijlage (max 2, max 500 kb in totaal)
 - Algemene bijlage (max 3, max 2Mb)
 - Link naar eigen omgeving (Single Sign On)
- Gegarandeerde aflevering (in tegenstelling tot e-mail)

Burger:

- Berichten van de overheid ontvangen in een veilige omgeving
- Archief voor ontvangen berichten
- Inloggen met DigiD
- Extra service: e-mailnotificatie bij nieuw bericht in BB
herinneringsnotificatie (instelbaar; als wens gebruiker)



Voordelen ten opzichte van e-mail

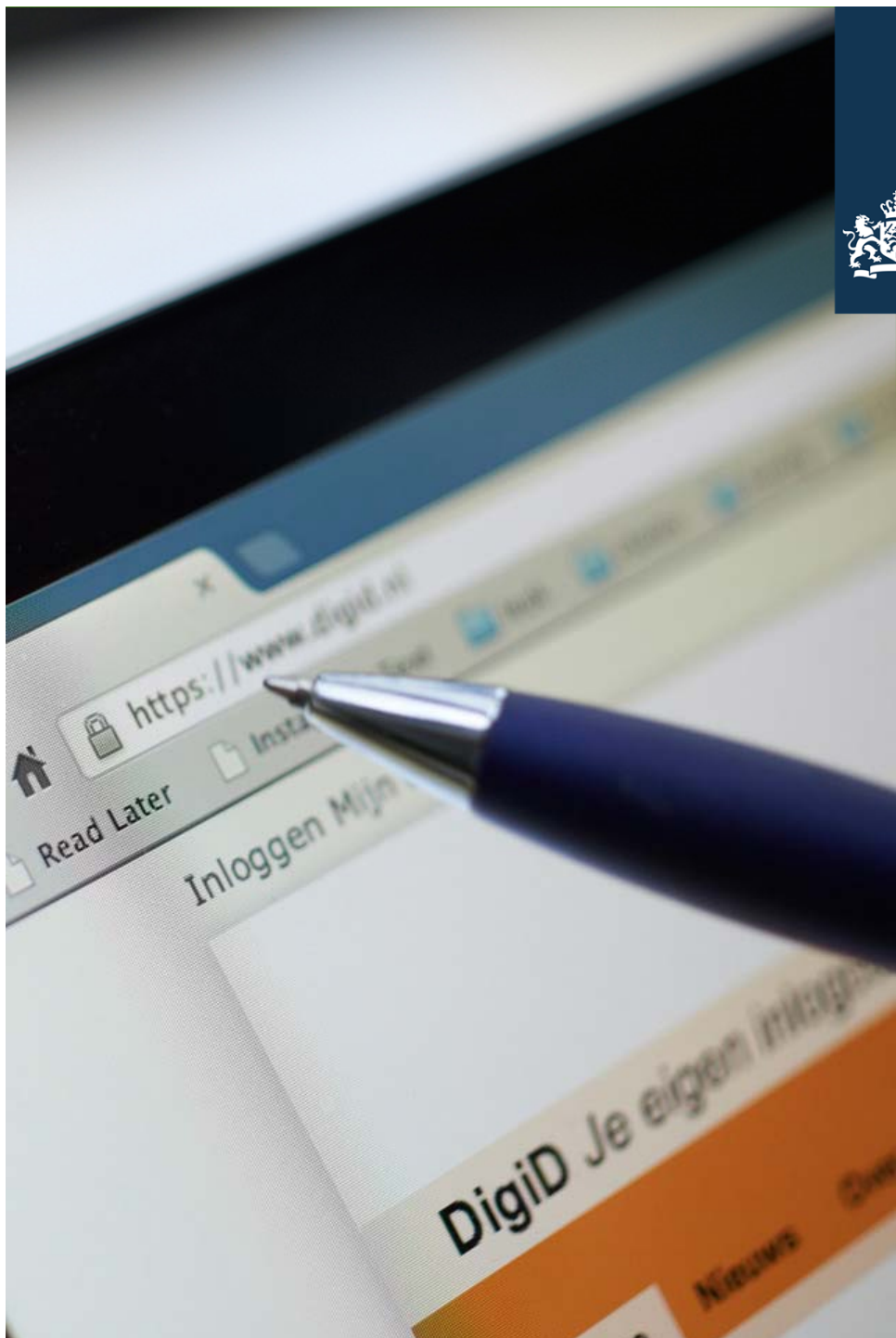
- De Berichtenbox kan als formeel alternatief voor fysieke post worden gebruikt, zelfs voor berichten met rechtsgevolgen.
- De Berichtenbox werkt op basis van het BSN, dat uniek en langdurig gekoppeld is aan de burger, terwijl e-mailadressen snel wisselen.
- Naar de Berichtenbox verstuurde berichten hebben een gegarandeerde en aantoonbare aflevering. E-mail niet.
- De Berichtenbox garandeert een veilig communicatieverkeer tussen de dienstaanbieder, de Berichtenbox en de burger. E-mail niet.



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Van
wet EBV-
belastingdienst 2015

naar
wet EBV-
belastingdienst 2020







Wet EBV 2015

In het kort:

- De Wet EBV is ingegaan op 1 november 2015 en voorziet in een wettelijke basis MijnOverheid.
- Iedereen vanaf 14 jaar die Nederlander is of in Nederland woont, heeft een MijnOverheid-account toegewezen gekregen.
- De Belastingdienst voert (nu nog) verplicht elektronisch berichtverkeer. Burgers werden hierover geïnformeerd via een landelijke communicatiecampagne.
- Het voornemen was: nieuwe berichtenstromen van de Belastingdienst worden tenminste twee jaar lang afgeleverd op basis van en/en (post en digitaal).
- Mensen die hulp nodig hebben worden ondersteund.



Wet EBV 2020

Terwerpen > Belastingplan 2020 > Belastingwijzigingen voor ons allemaal >

Keuze: post van de Belastingdienst op papier of digitaal

Iedere Nederlander kan straks de post van de Belastingdienst óf digitaal óf op papier ontvangen. Ter voorbereiding hierop is de Wet elektronisch berichtenverkeer Belastingdienst per 1 januari 2020 aangepast.

Dubbele post kostbaar en onnodig

De Belastingdienst verstuurt jaarlijks zo'n 175 miljoen brieven. Veel van deze brieven verstuurt de Belastingdienst nu dubbel: digitaal via de Berichtenbox op MijnOverheid én op papier. Dat is kostbaar en veel mensen vinden dit onnodig.

Keuze voor digitale of papieren post

De keuze voor digitale of papieren post geldt voor elke burger die belastingplichtig is of recht heeft op toeslagen. Wie zijn zaken graag digitaal regelt, kiest voor digitaal. En wie dat



Bieden hulp bij uitzonderingen.....

Niet
willen

Niet
mogen

Niet
kunnen

.....en we gaan door.



MijnOverheid Berichtenbox : uitstapje ...

JURIDISCHE STATUS





Juridische status Berichtverzending

- Afgeleverde post in de Berichtenbox wordt beschouwd als “**verstrekt**”
- Post in de Berichtenbox heeft **dezelfde** juridische waarde als papieren post
- U kunt de Berichtenbox gebruiken als formeel **alternatief** voor fysieke post - inclusief berichten met rechtsgevolgen.



EN:

- de Berichtenbox voldoet aan de zorgvuldigheidseisen die de *AWB/Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer* stelt aan elektronische communicatie.
- er is een afleverbevestiging beschikbaar van alle afgeleverde berichten in de Berichtenbox (juridische status, verplichting voor termijnen); track/trace uit logging i.g.v. geschillen.



Status

VOOR DE AFNEMER:

- Aangeleverd bericht succesvol in de Berichtenbox van burger geplaatst? Afnemer ontvangt als bewijs afleverbevestiging.
- Afleverbevestiging is bewijs voor afnemer dat het bericht officieel is "verstrekt"

VOOR DE BURGER:

- Burger ontvangt, na registratie e-mailadres, e-mailnotificatie bij nieuw bericht in Berichtenbox of statuswijziging in Lopende Zaken. Mogelijk: herhaalnotificatie na 3 weken.
- Verzending van e-mail-notificatie is een service en wordt niet gegarandeerd. Met gebounce-de e-mailnotificaties wordt niets gedaan.
- E-mail-notificatie heeft geen juridische status: burger kan zich niet beroepen op niet-ontvangen



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Stand van Zaken: gebruik in cijfers

21/9/20



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Monitor Generieke Digitale Infrastructuur

MijnOverheid

STAND VAN ZAKEN

Gebruik Beschikbaarheid
Aansluiten Gebruik Beschikbaarheid
Aansluiten Gebruik Beschikbaarheid
Aansluiten Gebruik Beschikbaarheid
Aansluiten Gebruik Beschikbaarheid





27

**miljoen
berichten
in 2014**



43

miljoen berichten

in 2015



69

miljoen berichten

in 2016



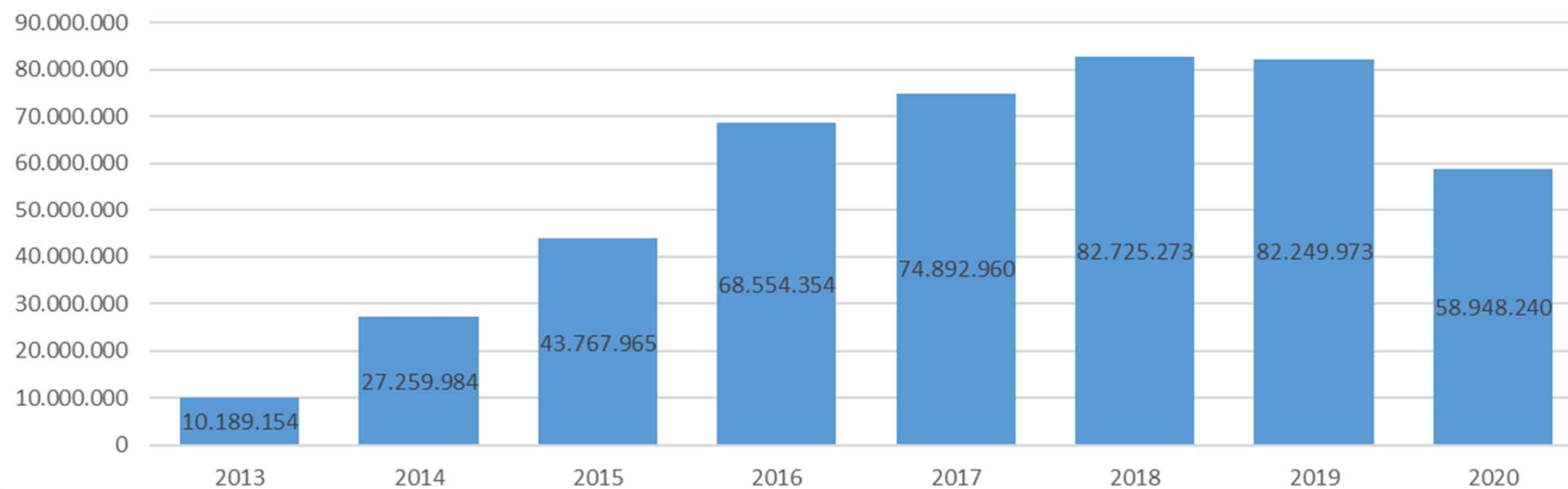
82

miljoen berichten

in 2018/2019



Aanbod aangeboden berichten

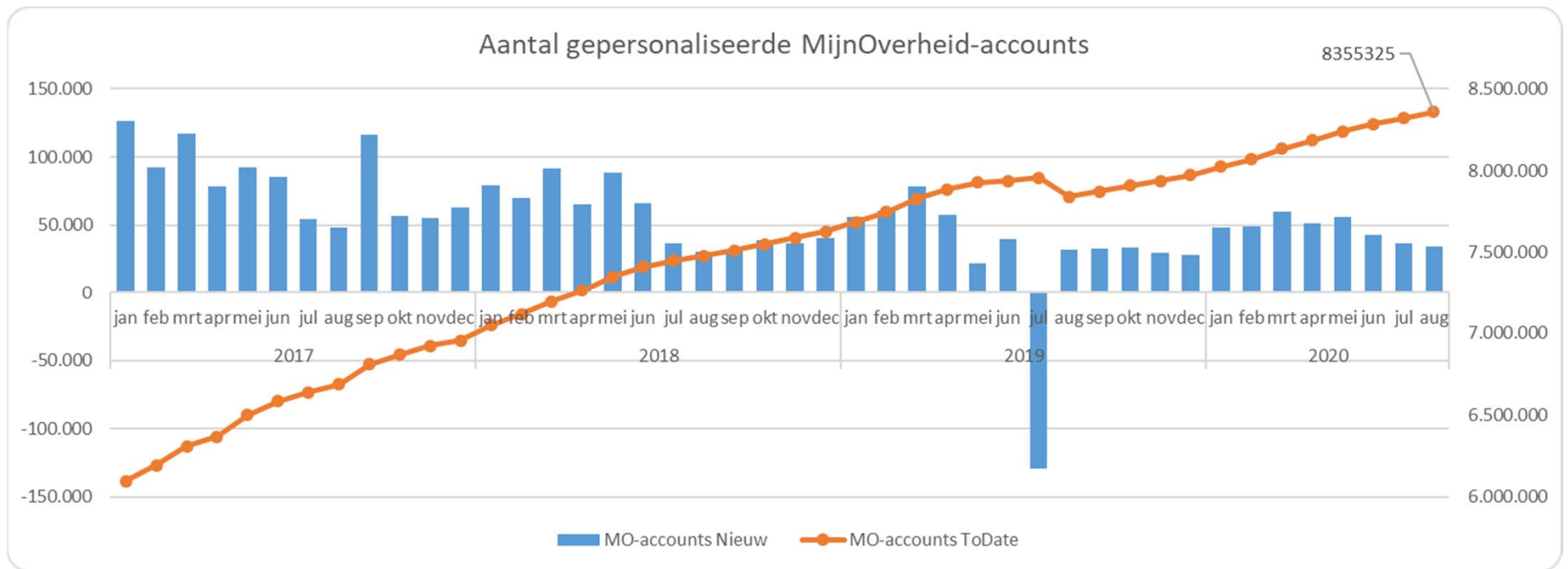




8,3
miljoen
accounts
geactiveerd
per 1 juni 2020

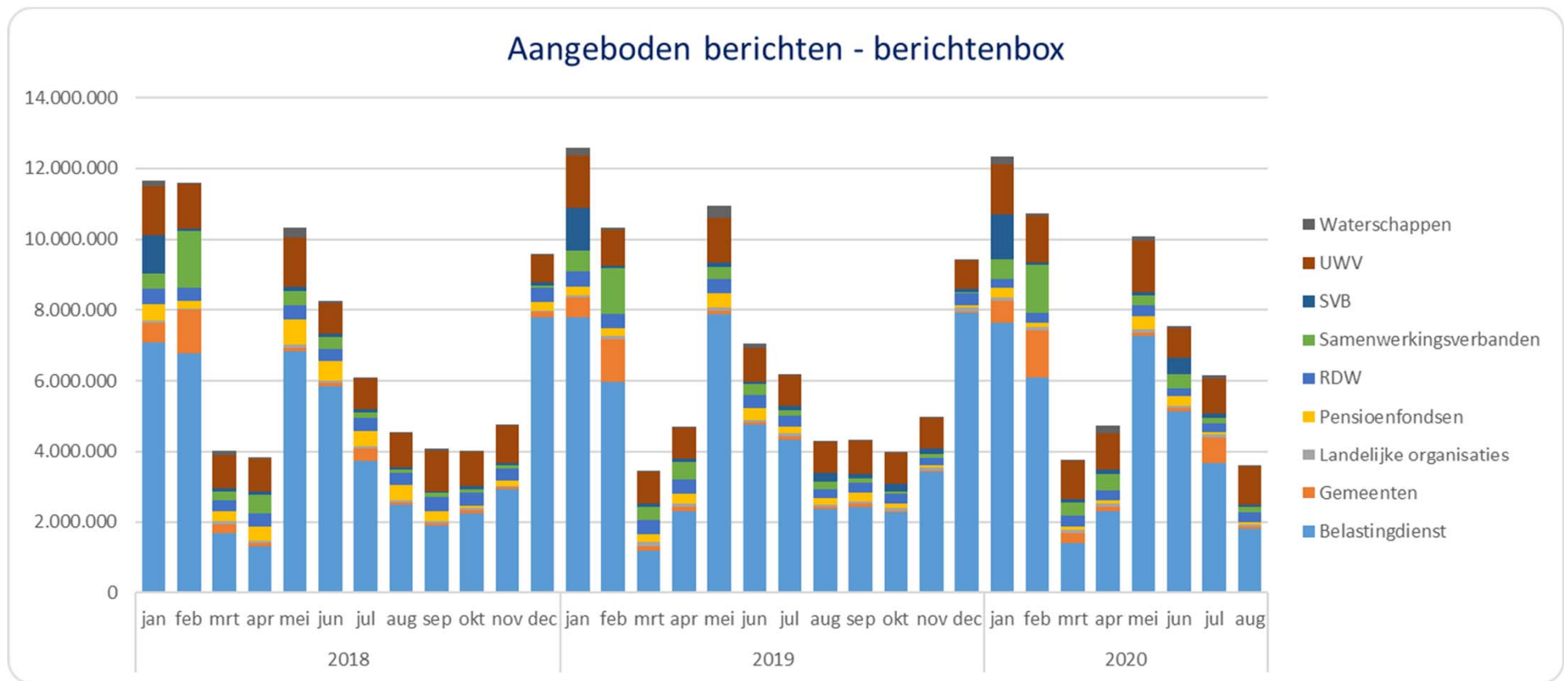


Aantal actieve accounts MijnOverheid



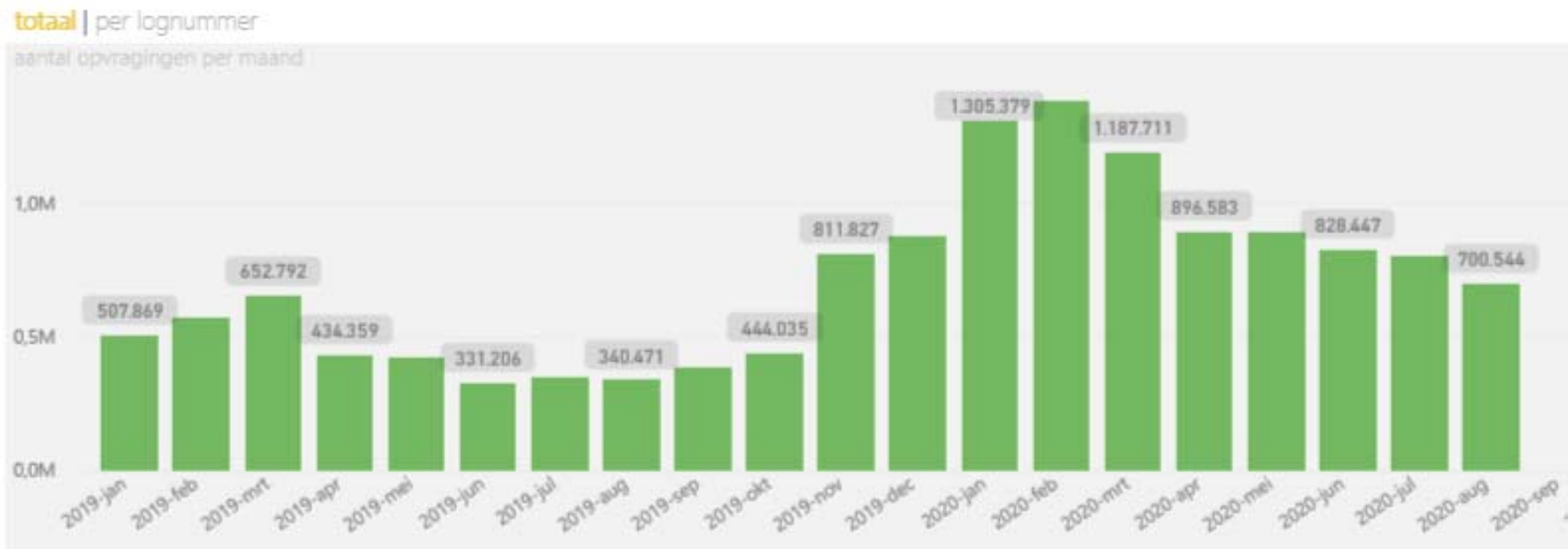


Aantal aangeboden berichten





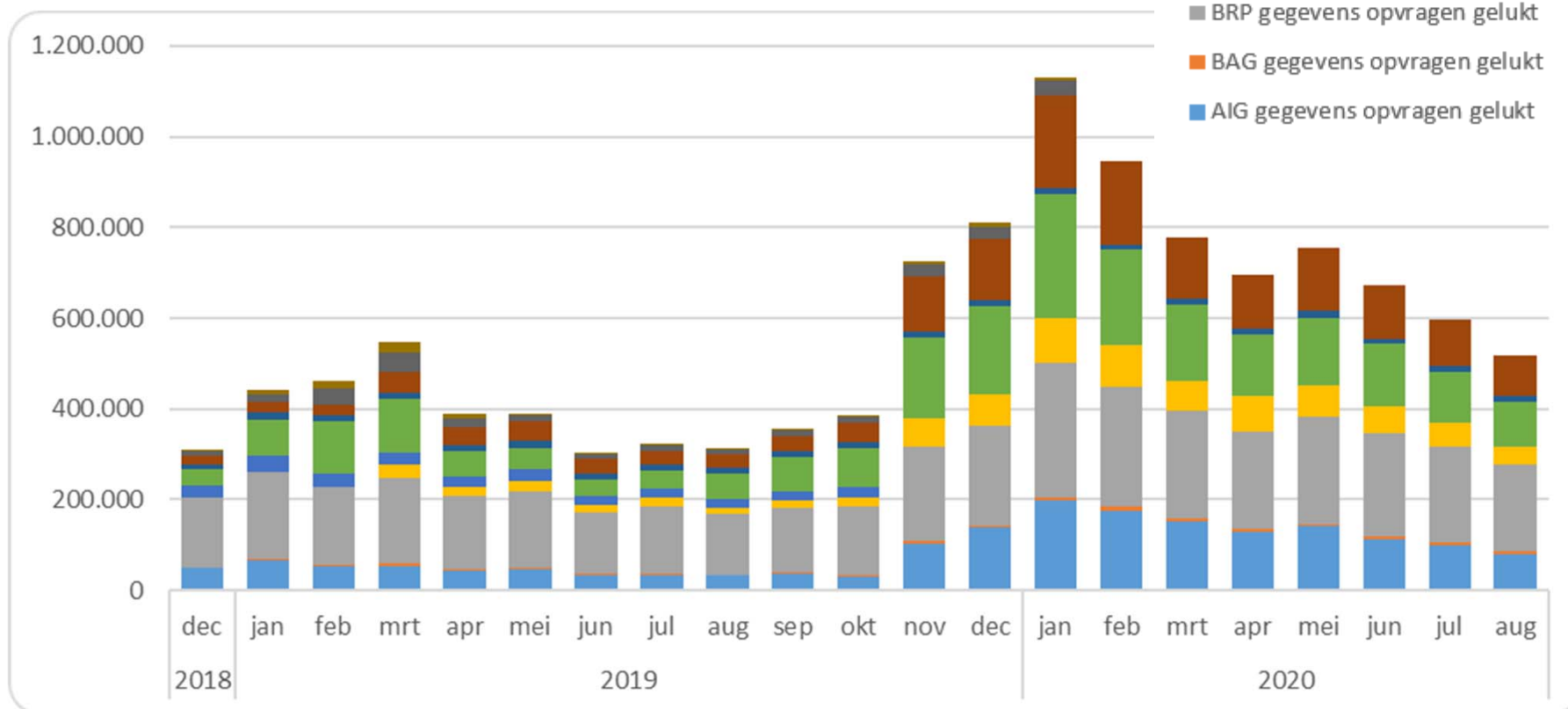
Raadplegen persoonlijke gegevens





Raadplegen persoonlijke gegevens

- WOZ taxatieverslag opvragen gelukt
- WOZ gegevens opvragen gelukt
- RDW gegevens opvragen gelukt
- LBIO gegevens opvragen gelukt
- Kadaster gegevens opvragen gelukt
- DKD gegevens opvragen gelukt
- Diploma gegevens opvragen gelukt
- BRP gegevens opvragen gelukt
- BAG gegevens opvragen gelukt
- AIG gegevens opvragen gelukt





MijnOverheid

Berichtenbox

Lopende
Zaken

Persoonlijke
Gegevens

335

organisaties

30

organisaties

287

**gemeenten
inzage WOZ**

E-mail Notificatie



Bestand Bewerken Beeld Geschiedenis Bladwijzers Extra Help

Rijksportaal x Bericht van Belastingdienst in u x +

https://mail.google.com/mail/u/0/#search/mijnoverheid/FMfcgwxGDNRnMGcQWDBFXTczndhmRhQ

Gmail mijnoverheid

Opstellen

- Inbox 5
- Met ster
- Gesnoezd
- Belangrijk
- Verzonden
- Concepten 13
- Categorieën
- Sociaal 36
- Updates 34

Meet

- Een vergadering starten
- Deelnemen aan een vergadering

Hangouts

- Marjolein +
- Geen recente chats
- Een nieuwe starten

MijnOverheid

Geachte M.C.P. van Abbe - de Kater,

Er is een nieuw bericht in uw Berichtenbox op MijnOverheid. Ga naar MijnOverheid om dit te lezen.

Met vriendelijke groet,

MijnOverheid

Download de Berichtenbox app

Post van de overheid direct lezen op uw mobiel of tablet? Dat kan met de Berichtenbox app van MijnOverheid. Download de app via de App Store of via Google Play.

7% wil geen e-mail notificatie

Windows taskbar: 15:27 9-9-2020

ICT levera

ICT-leveranciers	Berichtenbox	Lopende zaken	WOZ inzage	softwarecatalogus KING
Addcomm 	Ja (intermediair)		Ja	
Arpha 	Ja	Ja		
Bakerware 	Ja		Ja	
BCT Software 	Nee	Ja	Nee	
Bridgevest 	Ja (intermediair)			
Centric 	Ja (intermediair)	Ja	Ja	
Circle software 	Ja	Ja		Testrapport 
DataB 	Ja (intermediair)		Ja	
Decos information solutions 	Ja			
Enable-U 	Ja (intermediair)	Ja		Testrapport 
Geotax 			Ja	
GouwIT 	Ja		Ja	Testrapport 
Jetmail 	Ja (intermediair)			
Jnet 	Ja (intermediair)	Ja		Testrapport 
Perfectview 		Ja		Testrapport 

ICT leveranciers deel 2



ICT-leveranciers	Berichtenbox	Lopende zaken	WOZ inzage	softwarecatalogus KING
Pink Roccade	Ja (intermediair)	Ja	Ja	Testrapport
Pondres	Ja (intermediair)			
PostNL	Ja (intermediair)			
Rotaform			Ja	
Syntrophos	Ja (intermediair)			
T&T	Ja (intermediair)			
The Pebbles Group (TOG)	Ja (intermediair)		Ja	
Yenlo	Ja	Ja		Testrapport
4value			Ja	

<https://logius.nl/diensten/mijnoverheid/ict-leveranciers>



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

MO Productontwikkeling

21/9/20



Speerpunten MijnOverheid

- Gebruikersperspectief centraal
- Aandacht voor gebruiksgemak
- Hulp aan minder digitaal vaardigen

Burger centraal

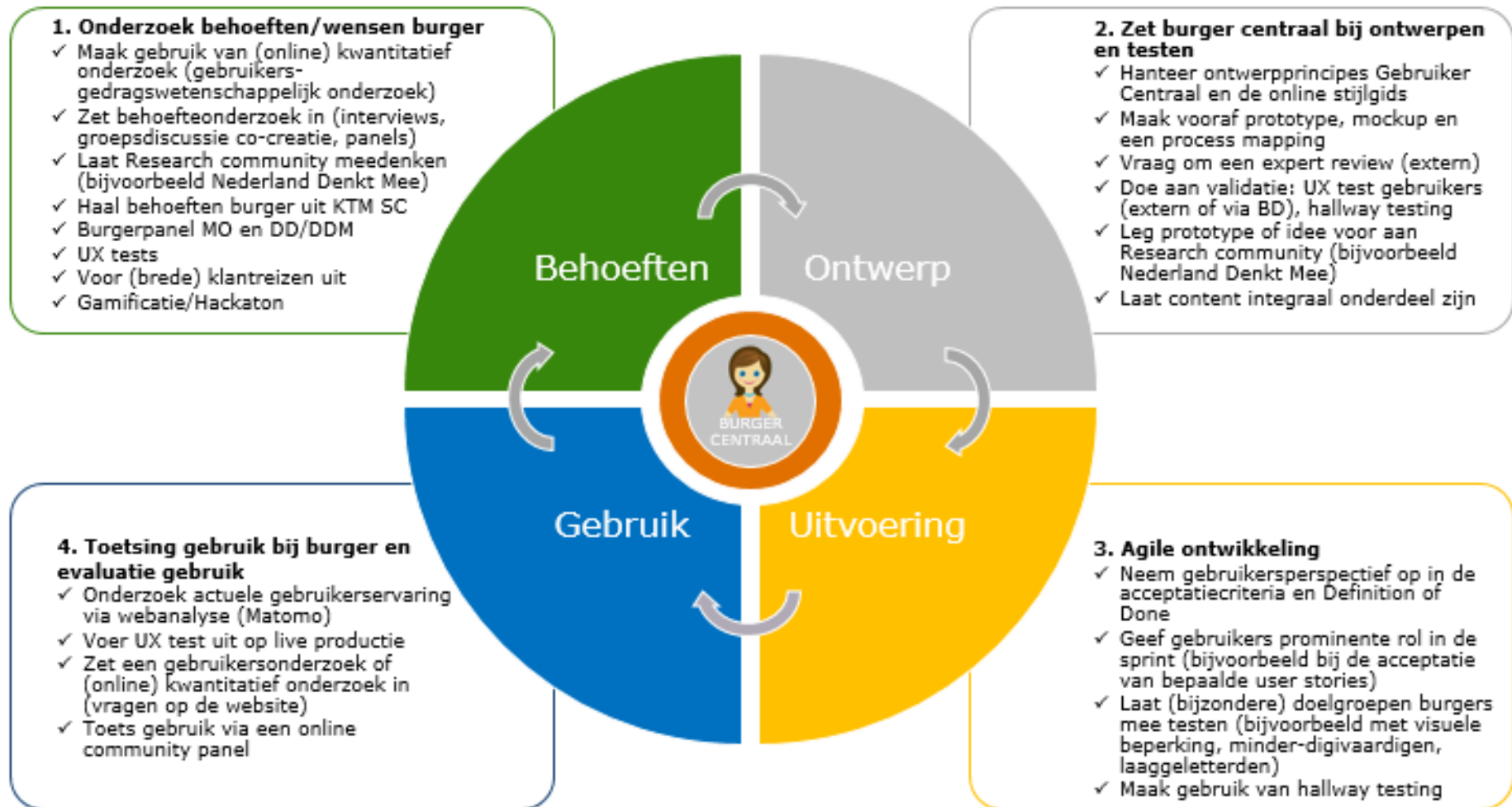
- Structurele inbedding van het gebruikersperspectief in het voortbrengingproces MijnOverheid



GEBRUIKERSPERSPECTIEF CENTRAAL

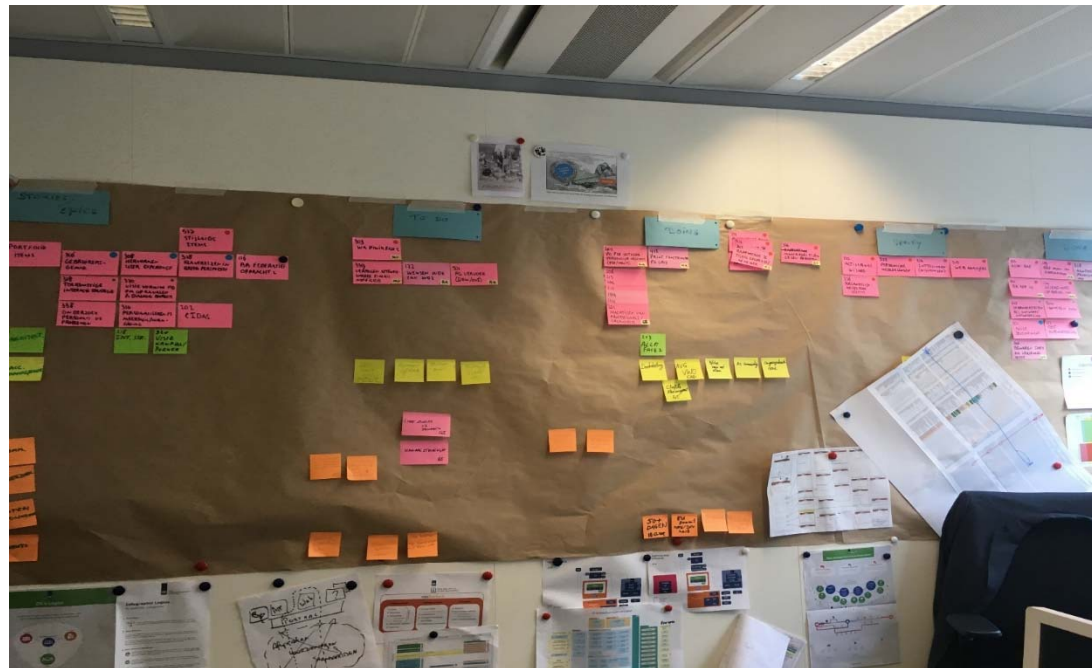


De burger centraal





Agile werkwijze; Logius werkt SAFe





Burgerpanel MijnOverheid en DigiD



- Met maatschappelijke organisaties
- Ontwikkelingen, verbeteringen vanuit het perspectief van hun achterban
- Belangrijk is wederkerigheid



Meer initiatieven

- MijnOverheid Klantreizen
- Dashboard Continu Burgeronderzoek
- Klanttevredenheidsmonitor vanuit het Servicecentrum: dagelijks tientallen reviews van burgers binnen over de dienstverlening van o.a. MijnOverheid.
- Metingen van gebruikerservaringen op het gehele portaal



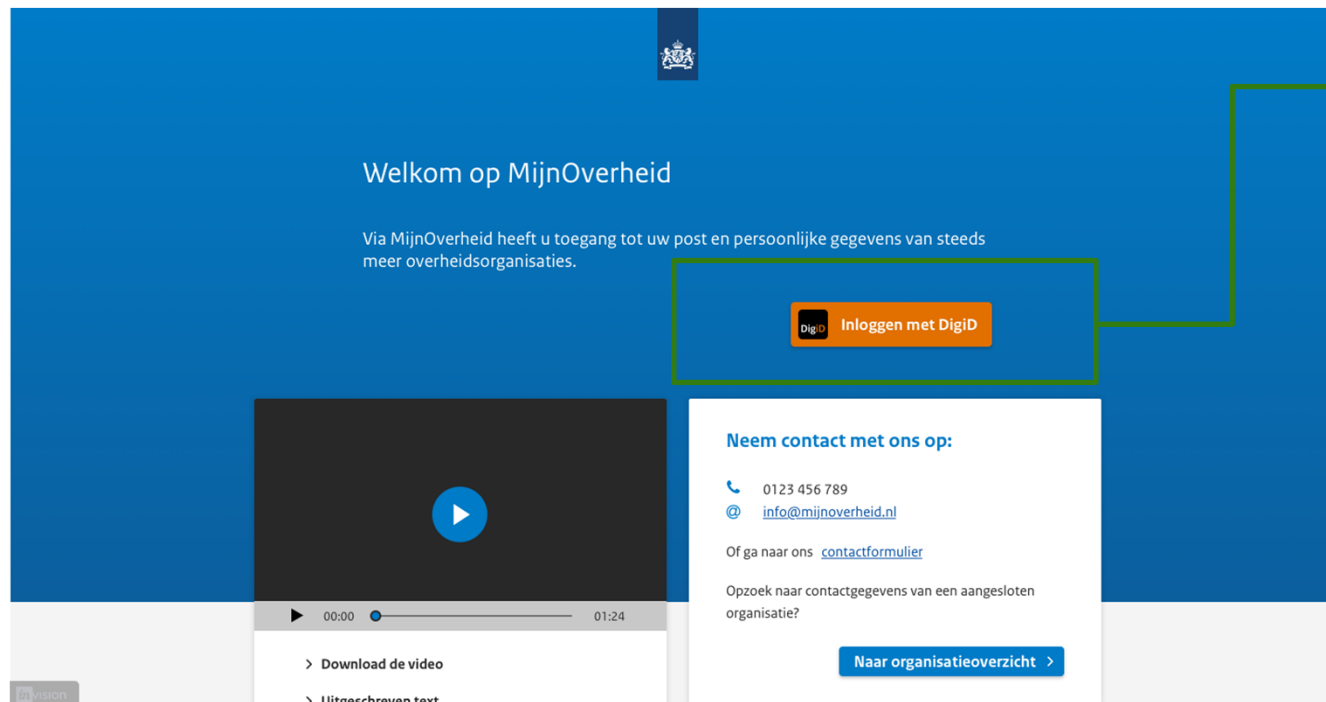


AANDACHT VOOR GEBRUIKSGEMAK

Opdracht 1 – Eerste indruk landingspagina (*above fold*)

MijnOverheid

6 februari 2019



1. Iedereen zag de knop om in te loggen, en wilde er eigenlijk direct op klikken.

"Ik weet waar ik voor kom."

Het scherm is voor de meesten herkenbaar als een overheidssite. Eén respondent wil alles wel bekijken (ook de video). De rest wil gewoon inloggen.

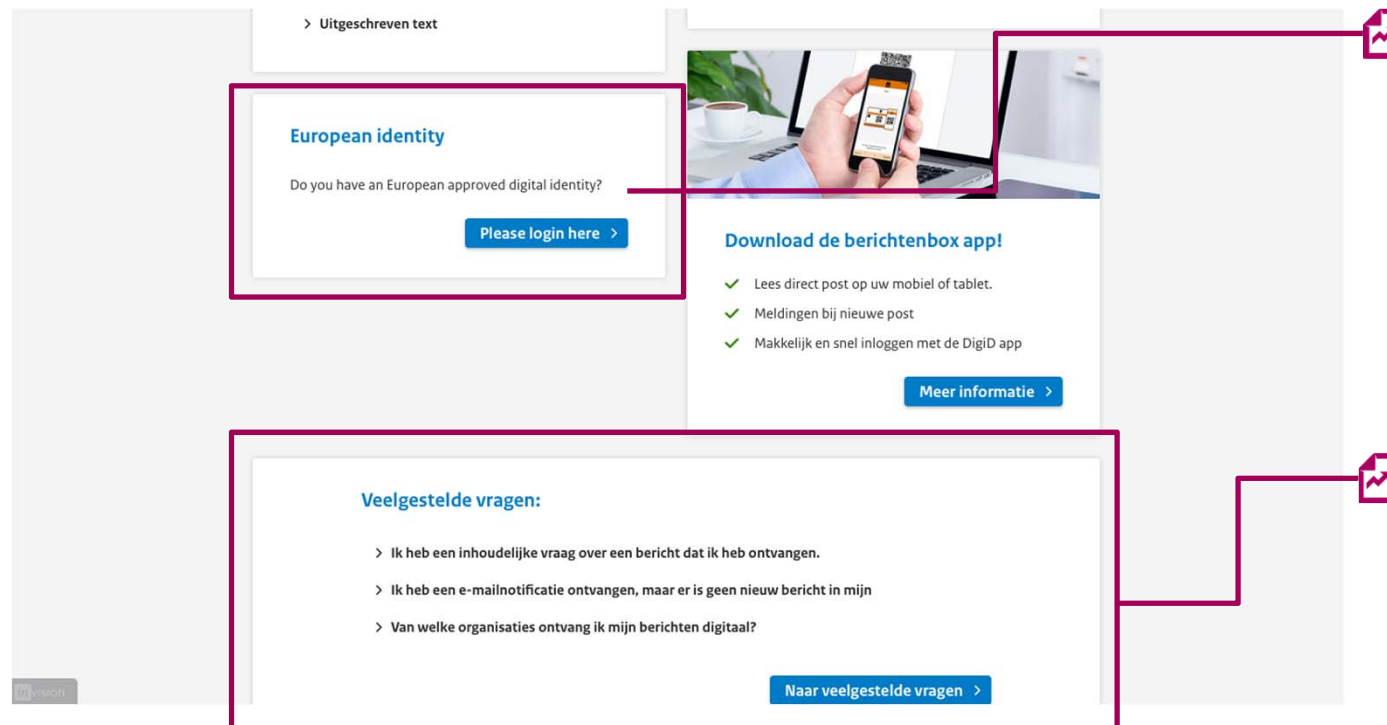
Over het algemeen vindt men het scherm te druk.

Aanbeveling:
Overweeg een scherm met de nadruk op essentie. Creëer een verwachting.

Opdracht 1 – Eerste indruk landingspagina (*below fold* 1)

Mijn Overheid

6 februari 2019



2 Geen idee, geen interesse

“Geen idee wat dit is...”

De respondenten hebben geen idee wat dit is en gaan er snel aan voorbij.

Als dit een alternatieve inlogmogelijkheid is, biedt deze dan aan als inlogmogelijkheid: nevenstaand aan digid

3 Biedt weinig tot geen meerwaarde

Mijn vraag staat toch er nooit bij

Veelgestelde vragen worden niet gelezen. Ze zijn te vaak gebruikt als ‘goedpraters’ voor gebreken in het portaal en die ervaring heeft dit item tot non-functionaliteit gemaakt.

Overweeg (ontwerp) functionaliteit die ondersteuning biedt op de plek waar dat nodig geacht wordt.



ONS ADVIES

Herontwerp doeltreffend en positief ontvangen: ga op deze voet verder

De doelgroep in dit onderzoek is **positief over het herontwerp**. Ondanks de grote veranderingen voelt het toch snel **vertrouwd** en is het **duidelijk van de overheid**. Het herontwerp laat de gebruiker **veel beter zien wat er te halen valt binnen MijnOverheid**.

Ontwerpt positief ontvangen

De gebruikers in het onderzoek waren unaniem positief: het herontwerp is een duidelijke verbetering van MijnOverheid. Het oude ontwerp voelt in vergelijking druk/rommelig, erg oranje en met veel tekst. Het herontwerp oogt eenvoudiger, meer modern en in de tijd.

Kernwaarden worden herkend

De kernwaarden 'In eenvoud', 'Betrouwbaar' en 'Vakkundig' worden goed herkend. In het ontwerp, deelnemers noemen spontaan bewoordingen zoals 'simpel', 'overzichtelijk', 'duidelijk', 'sofisticatier' en 'modern'. MijnOverheid vindt men een betrouwbare website. Het ontwerp past hier goed bij / versterkt dit.

Herkenbaar ondanks grote wijzigingen

Ondanks de grote wijzigingen voelt MijnOverheid toch snel herkenbaar en vertrouwd. Dit komt vooral door de prominente plek van DigiD, het bekende Rijksoverheid logo bovenaan de pagina en de blauwe kleuren die in deze context sterk worden geassocieerd met de overheid. Men herkent meer fraai de te gebruiker van MijnOverheid moet 'even schakelen', maar vindt het herontwerp als nog een verbetering.

Material design werkt goed

Het gebruik van material design in het herontwerp valt goed bij de deelnemers. Men is gewend van andere websites en programma's. Dit helpt de deelnemers om gemakkelijker hun weg te vinden in MijnOverheid.

Veel duidelijker wat er te halen valt

De Berichtenbox komt prominent naar voren in het ontwerp. Voor de meesten is dit ook de functie waarvoor men komt. Maar ook de persoonlijke gegevens waar men toegang tot heeft, zijn in het herontwerp veel duidelijker in beeld. Dit komt vooral door het nieuwe menu. MijnOverheid voelt daardoor nu meer als volledig platform, waarop men iets kan *doen*, méér dan alleen de Berichtenbox.

Meer afstand van DigiD

Met het herontwerp neemt MijnOverheid meer afstand van DigiD, door het gebruik van blauw als meest prominente kleur i.p.v. oranje. Dit is een positieve verandering aangezien er in het onderzoek enkele deelnemers MijnOverheid en DigiD nog met elkaar verwarde: 'dat is toch dezelfde website?.'



1. Homepagina en 'Lees meer'

- De homepagina is informatief, zonder te veel tekst te bevatten. Begrijpelijke taal en niet te moeilijke woorden.
- Blauw = overheid en herkenbaar, betrouwbaar (soms sterke associaties met Belastingdienst).
- Afbeelding in header is prettig. Een enkeling mist 'de dame' van huidige afbeelding.
- Duidelijke focus op de Berichtenbox: wordt meteen opgemerkt / gezien.
- Men heeft echter op basis van deze pagina weinig beeld van wat er achter de inlog zit. Voelt enigszins als een 'black box'. Maakt het voor sommigen ook spannend. Enkel klikken hiervoor op 'Lees meer' voor meer informatie.
- 'Nog niet geactiveerd' valt meesten niet op. Indien het wel opvalt wordt het geassocieerd met het wel/niet hebben van een DigiD. Men heeft de neiging om direct in te loggen met DigiD, ook als men nog nooit eerder bij MijnOverheid is geweest.
- Informatie over de app is te prominent aanwezig. Hier is men nu niet naar op zoek (en vinden sommigen nog een beetje eng/onveilig).
- Fijn dat er contactmogelijkheden op de pagina staan. Onderaan is logische plek.



Kansen ter verbetering

- Inzicht bieden in de site ná inloggen onder 'Lees meer' (eventueel ondersteunen d.m.v. een rondleidings-filmpje).
- 'Nog niet geactiveerd': hier verwijderen en verplaatsten naar 'Lees meer'.
- Voorbeelden over wat men kan met MijnOverheid sturen nogal: mogelijk beter om iets neutraler te houden, bijv. noemen van afzenders.
- Consistente volgorde (hele website): Berichtenbox links, gegevens rechts

11 | Copyright © 2018 Deloitte Development LLC. All rights reserved.

"Dit is echt 1000x beter dan de oude!"

"Sober, geen onnodige opsmuk of mooier maken dan het is, goed."

"Wel een beetje spannend. Dit is de deur, maar wat zit hier dan achter?"

MijnOverheid

- ✓ Post van de overheid digitaal ontvangen
- ✓ Uw persoonlijke gegevens op één plek
- ✓ De status van een vergunning volgen

DigiD Inloggen met DigiD

Nog niet geactiveerd

Wat kunt u met MijnOverheid?

In MijnOverheid ziet u welke gegevens de overheid van u heeft vastgelegd en heeft u toegang tot uw Berichtenbox.

Lees meer >

Uw berichtenbox

De Berichtenbox is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid.

- Post over uw belastingaangifte
- Uw kinderbijdag
- Of het verlopen van uw paspoort

Meer informatie >

Uw persoonlijke gegevens inzien

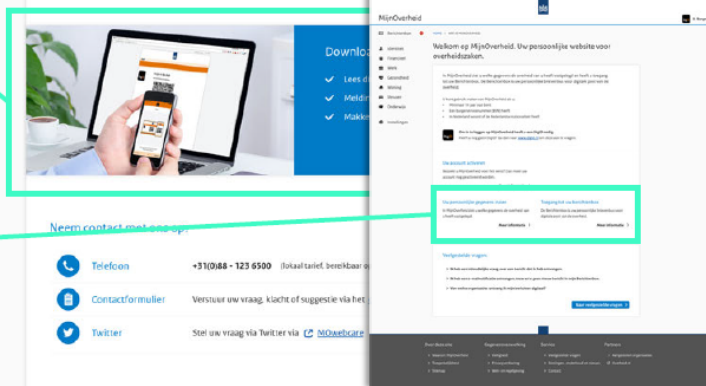
Op MijnOverheid ziet u welke gegevens bij de overheid.

- Uw inschrijving bij de gemeente
- Wat is uw inkomen
- Of wanneer was uw laatste APK-keuring

Meer informatie >

"Ik weet heus wel wat mijn inkomen is, wat heb ik hieraan?"

"Herinnering APK krijg ik wel van de garage toch!"





HULP AAN MINDER DIGITAAL VAARDIGEN



Steffie – activatieproces eenvoudig uitgelegd

Steffie.nl
zo werkt het!

Welkom op mijn website. Ik ben Steffie en ik leg moeilijke dingen op een makkelijke manier uit. Bijvoorbeeld reizen met de OV-chipkaart, hoe je gezonde keuzes maakt en wat het ondersteuningsplan is. Veel plezier!

Steen mij

Nieuws Contact

Eenvoudige websites

- Gezondheid
- Ondersteuning
- Vrije tijd
- Liefde
- Eten en Drinken
- Geld
- Reizen
- Computeren

MijnOverheid

Wat kunt u met MijnOverheid?

Berichtenbox
De Berichtenbox is een persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Bijvoorbeeld post over:

- Aankomstgids
- Kinderbijslag
- Reizenvergoeding

Uw gegevens
Al uw persoonlijke gegevens en informatie vindt u op 1 plek. Bijvoorbeeld:

- Inschrijving bij de gemeente
- Inkomen
- Deuren API

Hallo! Op deze website ga ik je uitleggen hoe aanmelden bij MijnOverheid werkt.

MIJNOVERHEID

BEGINSCHEM

TERUG VERDER

HERHAAL



Bibliotheken – Digisterker en Klik&Tik

[Mijn menu](#) [Jeugd ▾](#) [Lid worden](#) [Voor jou ▾](#) [Digitaal ▾](#) [Educatie](#) [Bibliotheken ▾](#)

☒ Zoeken in de catalogus
☐ Zoeken binnen de site

Waar ben je naar op zoek?

Vind

Cursus: De digitale overheid

Zaken doen met de digitale overheid? De Bibliotheek helpt!

Digi-D gebruiken

De Bibliotheek geeft korte cursussen om via de computer zaken af te handelen met de overheid. Bijvoorbeeld een Digi-D aanvragen en gebruiken, belasting en toeslagen regelen, en de omgeving MijnOverheid verkennen. Zo kun je voortaan zelf deze zaken regelen via de computer. En deze cursussen zijn gratis, ook als je geen lid bent van de Bibliotheek!

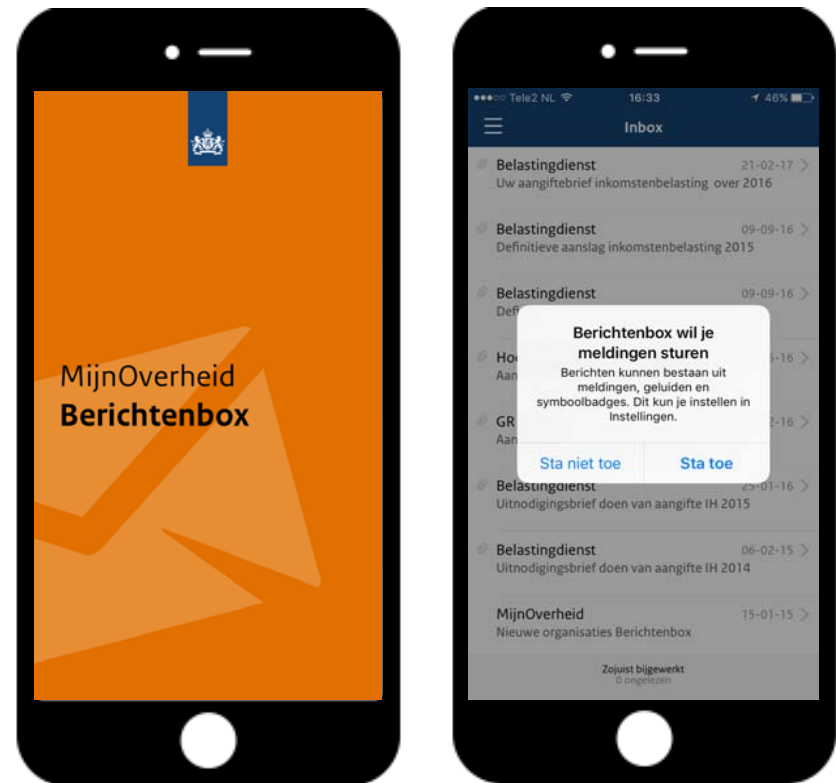
Digisterker

Met deze cursus leer je stap voor stap hoe je handig en veilig informatie kunt vinden en hoe je digitaal iets bij de overheid regelt. Hoe vraag je een Digi-D aan en hoe gebruik je die? De werkeisen van LHM, GVB, de Belastingdienst en de gemeente komen aan de orde. En hoe is zelf



Berichtenbox app

4,5





Berichtenbox 4+

MijnOverheid

Rijksoverheid

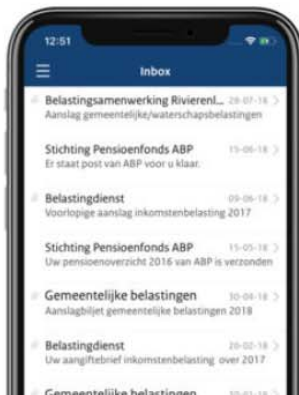
#7 in Productiviteit

★★★★★ 4.5, 79.3K beoordelingen

Gratis

Schermafbeeldingen [iPhone](#) [iPad](#)

Post van de overheid.



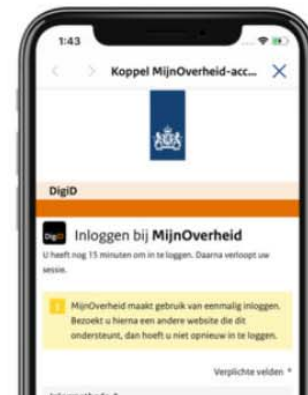
Direct lezen op uw mobiel.



Met een pincode opent u de app.



U logt één keer in met uw DigiD om de app te koppelen.



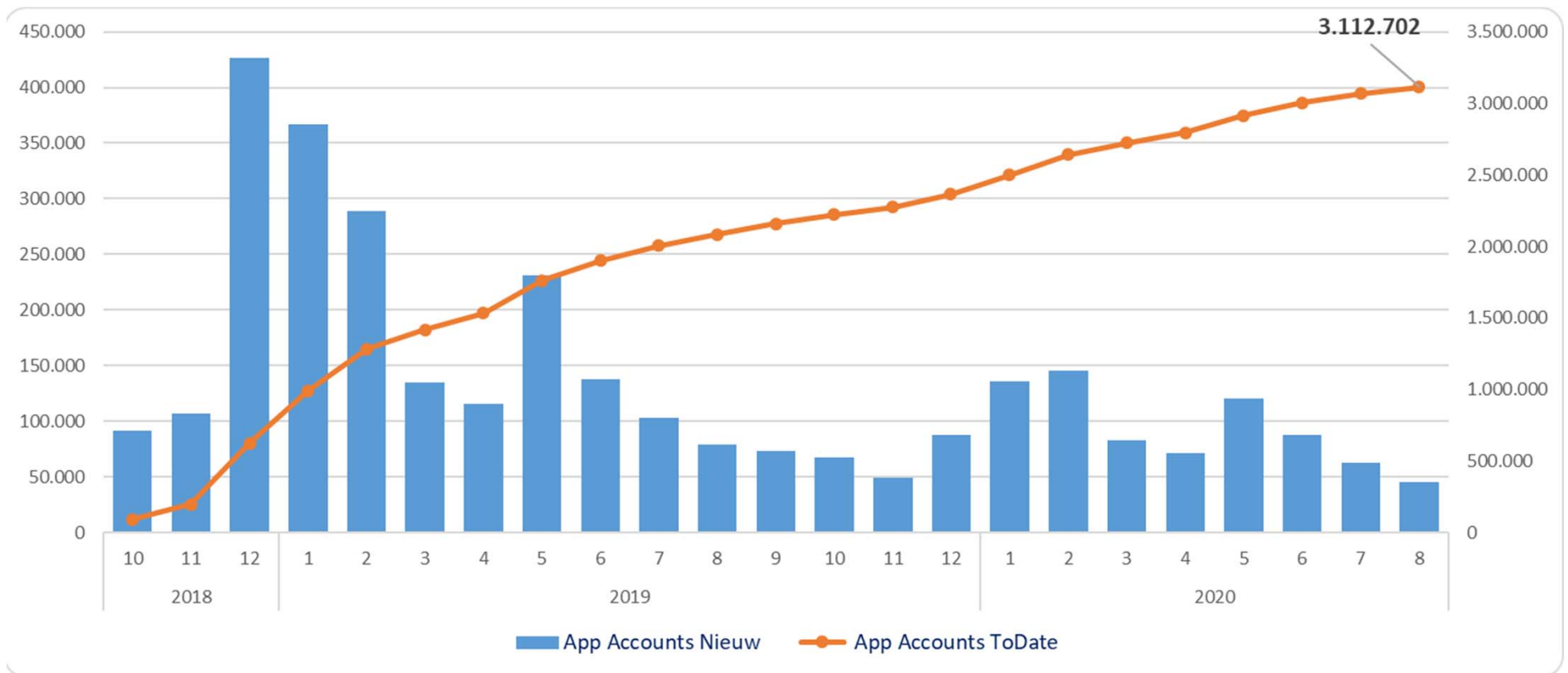


Berichtenbox app 2.0 (sinds Q1 2020)

- App2App (inloggen alleen in combinatie met de DigiD-app)
- Accepteren nieuwe organisaties
- Nieuwe look and feel (in lijn met MijnOverheid)
- Technisch vernieuwd (migratie naar nieuw ontwikkelplatform)

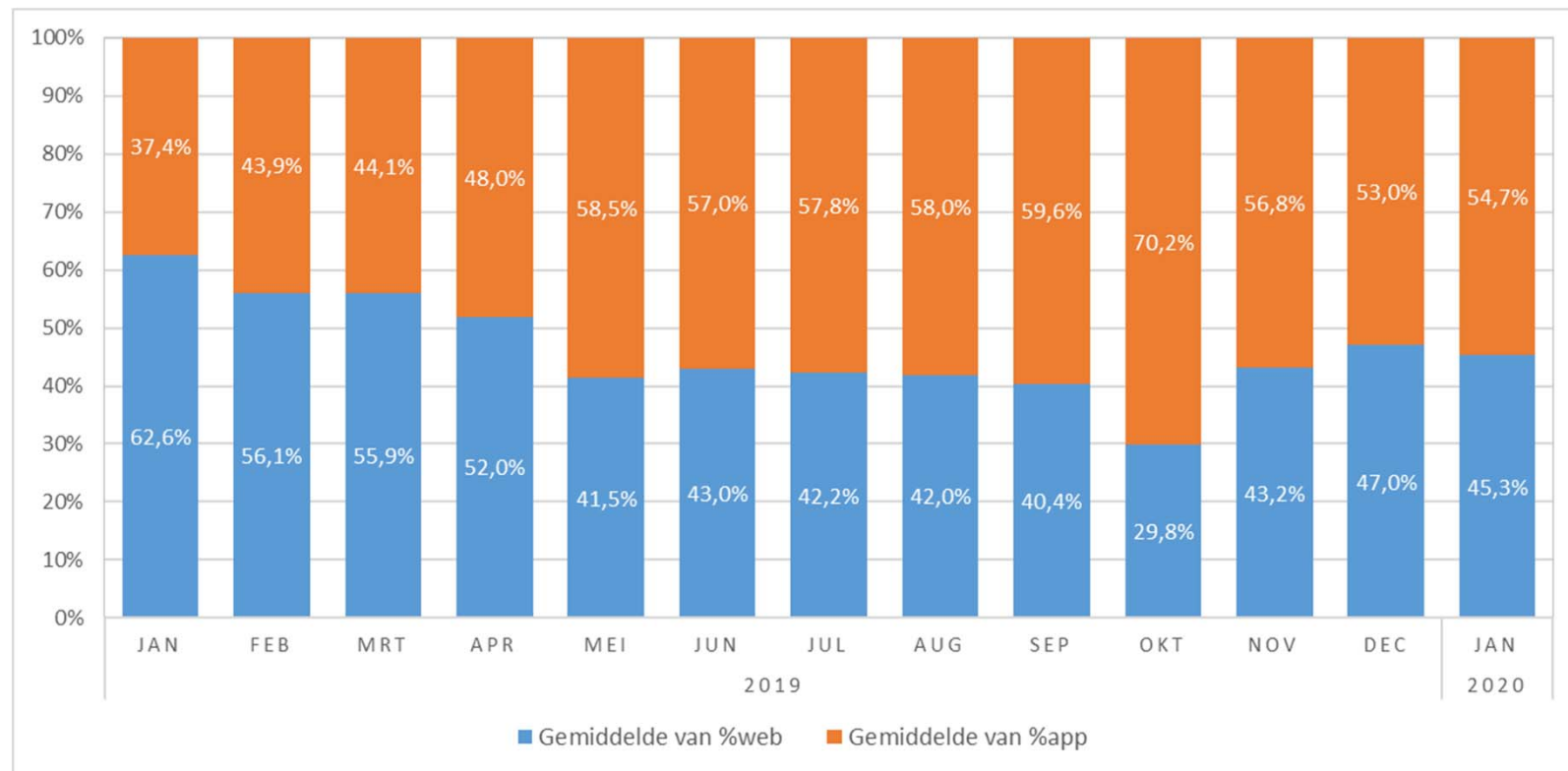


Aantal geactiveerde MO app accounts





% Verdeling bezoekers MO-Berichtenbox: app vs web





Nu: Pilot MG app





Productontwikkeling: longlist 2020 e.v.

Berichtenbox

- Digitale betekening
- Interactie: aanvragen WOB verzoek
- Gewaarmerkte kopie

Persoonlijke Gegevens

- Eigen app
- Delen gegevens (WoCo pilot)
- Inzage en correctie
- Module contactgegevens

Gebruikersonderzoek

- Periodiek gebruikersonderzoek
- Verbeteren Usability

Account lifecycle management

- Account lifecycle management Strategie

Door ontwikkeling

- Federatief Berichtenstelsel
- Berichtenbox Burgers en Ondernemers
- Bekendmakingen in MO
- Life events als persoonlijke ingang

Kanalenstrategie en verbetering notificatie

- Kanalenstrategie
- Verbetering notificatiefunctie
- Attenderingsdienst



Aan de slag!

Groepjes van 3-4 personen met soortgelijke organisaties:

- I. Welke berichtstromen vanuit jouw organisatie kunnen via MijnOverheid?
- II. Welke stappen ga je als eerste zetten?
- III. Welke risico's zie je in het traject?

