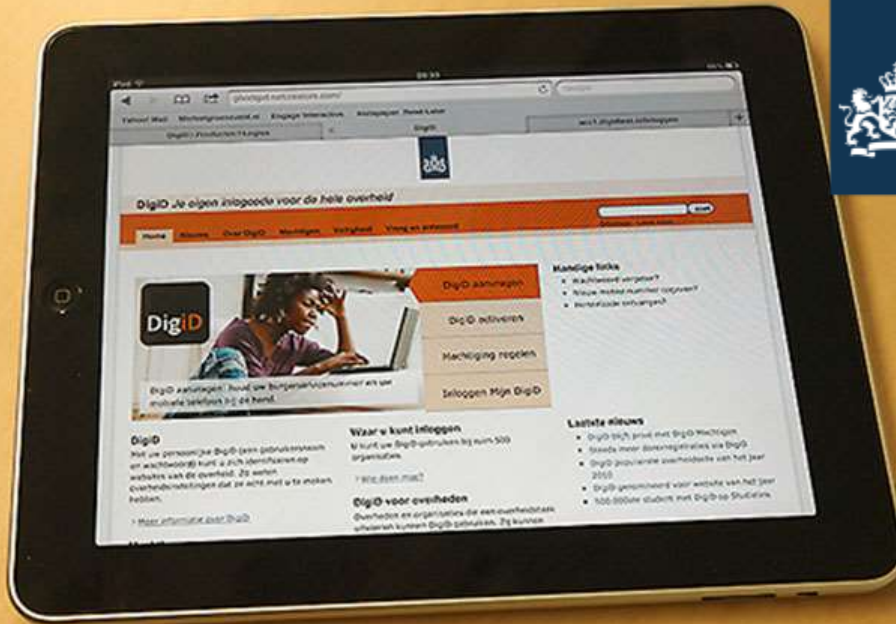






Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



## Blok 3

- De impact-analyse en bc
- Voorbeeld toepassing MO: Betalen
- Inrichtingsvarianten en informatievoorziening
- Communicatie naar burgers





## Impact analyse (1)

- **Met welke berichtstroom, of berichtstromen wil uw organisatie een start maken en wat wordt de volgende?**
- Is daarbij sprake van gelijkmatige stroom berichten of van batches en pieken?
- Mag het BSN voor de berichten (de wettelijke taak/dienst) inderdaad benut worden?
- Kan het afhandelingsysteem dat de papieren brieven in de huidige situatie genereert ook PDF's van die brieven genereren (bijlage bij het bericht)?
- Is implementatie van de berichtstructuur voor de Berichtenbox vlot organiseerbaar (als output van het afhandelingsysteem)?



## Impact analyse (2)

- Voldoet de ebMS-service voor uw organisatie om vooraf te checken of de te bereiken burger een MijnOverheid-account heeft? (Alleen bij uitzondering WUS)
- Hoe gaat de herinrichting van het verzendproces eruit zien als er een deel via papieren post en een deel via de digitale Berichtenbox I; wat komt erbij kijken om dat te organiseren?
- Gaat uw technische invulling van de koppeling via Diginetwerk of via internet – beide met toepassing van Digikoppeling?
- Waar wordt het 'Berichtenbox Leveranciersportaal' (uw beheertool) voor de functionele besturing van berichtstromen en controle op afleVERRAPPORTEN belegd?
- Wie gaat over de functionele communicatie naar de doelgroep waarvoor de berichten zijn bedoeld?



## Impact analyse (3)

- Welke aanvullende communicatie naar uw doelgroep populatie is nog nodig om gebruikers 'van eigen bodem' te bereiken?
- Welke projectorganisatie is intern nodig?
- Onderbouwing van de eenmalige aansluitkosten (investeringen) die in beeld komen, zal een oriëntatie op te behalen baten vergen.
- Is de omvang bekend van de stromen waarmee - na een eerste begin of pilot - volume gemaakt kan worden met de berichtenbox?
- Wat is uw raming van de invoeringkosten - op basis van de antwoorden op de voorgaande vragen?



## Toepassingen MO BB berichtverzending

- Afnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten en het gebruik
- Toepassingen:
  - Afnemer verzendt bericht en neemt een link op naar eigen portal in XML.
  - Afnemer verzendt bericht en neemt een link op naar eigen portal in PDF.
  - Afnemer verzendt bericht en neemt een link op naar betaalomgeving.
- Betalen is voor veel organisaties een interessante toepassing. Draagt bij aan burgergemak en zorgt voor snellere voldoening van openstaande facturen.



# Klantreis Betalen MijnOverheid

Het onderzoeksbureau Ruigrok Netwerkpanel werd eind 2018 geselecteerd voor de uitvoering van klantreizen voor MijnOverheid.

Doel: meer tegemoet komen aan de wensen en behoeften van de burger en aan te sluiten bij de belevingswereld en zo relevanter te worden.

Klantreis bij 3 organisaties:

- HHNK (Hoogheemraadschap Noorder Kwartier)
- Gemeente Leidschendam-Voorburg
- RBG (regionale belasting groep)





# Vanaf 2017: Integratie met landelijke componenten



**AANSLAG INKOMENBELASTING 2015**

Soort	Soortomschrijving	Totaal voor	Overheid	Totaal	Belegger
Wettelijke aanslag	aan inkomensbelasting 2015	4.215,00	4.215,00	4.215,00	0,00
Wettelijke aanslag	aan inkomensbelasting 2015	1.200,00	1.200,00	1.200,00	0,00
Wettelijke aanslag	aan inkomensbelasting 2015	1.000,00	1.000,00	1.000,00	0,00
Wettelijke aanslag	aan inkomensbelasting 2015	1.000,00	1.000,00	1.000,00	0,00
Wettelijke aanslag	aan inkomensbelasting 2015	1.000,00	1.000,00	1.000,00	0,00
Totaal te betalen		8.415,00	8.415,00	8.415,00	0,00

**Waarom de inkomstenbelasting aanslag? Het is een manier om de belasting te betalen. Het is een manier om de belasting te betalen. Het is een manier om de belasting te betalen.**

**Welke dienstverlening wilt u gebruiken?**

**Wilt u de dienstverlening van de Belastingen en Toeslagen gebruiken?**

**Wilt u de dienstverlening van de Belastingen en Toeslagen gebruiken?**

**Wilt u de dienstverlening van de Belastingen en Toeslagen gebruiken?**

- 2015: Papier
- 2016: Papier en Digitaal
- 2017: Digitaal of Papier
- 2018: Digitaal of Papier

## 2017

780.000 Aanslagbrieven burgers  
39% MijnOverheid berichtenbox

30.000 Aanslagbrieven bedrijven

90.271 Digitale transacties (2016: 54.498)  
4.2 acties per bezoek (2016: 5.1)  
2 min 8 sec gem. bezoek (2016: 3.07)  
(januari-augustus)



# Aanslagbiljet Gemeentelijke belastingen



Gemeente  
**Leidschendam-Voorburg**

Postbus 1005  
3260 BA Leidschendam

Telefoon 14 070

www.lv.nl  
www.lv.nl/foontast

Bankrekening  
NL57BNGH0285071075  
Ibn name van de gemeente  
Leidschendam-Voorburg

Leidschendam

Belastingjaar: 2019  
Aanslagnummer: 1002  
Dagtekening: 31-01-2019  
Vervaldag: 30-04-2019  
Waardepeildatum: 01-01-2018

Soort	Omschrijving	Periode	Beschikking- nummer	Grondslag/ WOZ-waarde	Bedrag
BESE	straat 1 Leidschendam		1214	76.000	
OZBE	straat 1 Leidschendam			76.000	61,80
<b>Totaal verschuldigd bedrag</b>					<b>61,80</b>



Online betalen via uw eigen bank

Start hier uw iDeal betaling



Geef hier uw machtiging

Afvalstoffenheffing: 1 = eenpersoonshuishouden 2 = meerpersoonshuishouden  
Hondenbelasting: grondslag is het aantal honden  
OZBE = Onroerende-zaakbelasting eigenaren - OZBG = Onroerende-zaakbelasting gebruiker - AFV = Afvalstoffenheffing  
RiOC 1 = RiOChffing gebruiker vast bedrag - HOND = Hondenbelasting - BESE = WOZ-beschikking eigenaren  
BESG = WOZ-beschikking gebruikers niet-woningen - BESH = WOZ-beschikking huurders van woningen  
Kijk voor meer informatie op de achterzijde van dit aanslagbiljet. De WOZ-waarde wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld.



REGIONALE  
BELASTING  
GROEP

## AANSLAGBIJLET BELASTINGEN 2019

Regionale Belasting Groep (RBG)  
Bezoekadres Stationsplein 79 Schiedam  
Postadres Postbus 923, 3100 AX Schiedam

Website [www.derbjg.nl](http://www.derbjg.nl)  
Telefoon 088 291 10 00 van 9.00 tot 17.00 uur  
IBAN NL21 NWAB 0636 7516 78



Contactnummer

Aanslagnummer

Burgerservicenummer

Dagtekening

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij ontvangt u de aanslag voor het belastingjaar 2019. De RBG verzorgt de lokale belastingen voor verschillende waterschappen en gemeenten.

Heffing	Periode	Omschrijving	Bedrag
<b>Betreft:</b>			
 <b>Waterschapsbelastingen</b>			
Watersysteemheffing Ingezetenen	2019	Vast bedrag	€ 101,85
Zulveringsheffing woonruimte	01-01-2019 t/m 15-01-2019	3 Vervullingseenheden (ve) = 2 of meer personen	€ 6,11
<b>Totaalbedrag:</b>			<b>€ 107,96</b>

Betalen voor 30 april 2019  
IBAN NL21 NWAB 0636 7516 78  
Op naam van Regionale Belasting Groep  
Betalingsskenmerk



Betaal via iDEAL →

Meer betaalmogelijkheden zie achterkant →



REGIONALE  
BELASTING  
GROEP

### Andere betaalmogelijkheden

- via automatische incasso in (maximaal 10) termijnen. Bel 088 291 10 00 of ga naar **Mijn RBG** op [www.derbjg.nl](http://www.derbjg.nl)
- via internetbankieren op IBAN NL21 NWAB 0636 7516 78 op naam van de Regionale Belasting Groep met betalingskenmerk
- via IDEAL  Ga naar **Mijn RBG** op [www.derbjg.nl](http://www.derbjg.nl)
- via een eenmalige afschrijving. Bel 088 291 10 00
- via een overschrijvingskaart van uw eigen bank
- vanuit het buitenland: swift/BIC NWABNL2G, IBAN NL21 NWAB 0636 7516 78 (met betalingskenmerk)
- **Nieuw!** Betalen via de QR-code
  - Stap 1: Scan de QR-code op de voorkant met uw smartphone of tablet (gebruik hiervoor uw camera of QR-scanner)
  - Stap 2: U komt in de betaalomgeving van de RBG. Hier staan de betaalgegevens
  - Stap 3: Selecteer uw bank
  - Stap 4: Volg de betaal instructies van uw bank



## Ruigrok NetPanel

Hét marktonderzoeksbureau met ruim 25 jaar ervaring in kwalitatief en kwantitatief onderzoek, zowel





*Je weet zeker dat het binnenkomt en het is gewoon makkelijk. Ik ben vanuit mijn werk ook gewend om alles digitaal te doen.*

## Voorkeur papier of digitale post

- In dit onderzoek blijkt dat er sprake is van een gelijke verdeling van de voorkeur voor ontvangst van digitale vs papieren post.
- **Argumenten voor papier:**
  - Heritage: altijd zo geweest, niet storend. Geen digitaal proces aangeboden.
  - Reminder: behoefte aan fysiek stuk als reminder; to do.
  - Archief: dienstverleners verlangen soms papieren poststukken. Angst dat digitaal archief kan verdwijnen. Een brief in een map geeft zekerheid.
- **Argumenten voor digitaal:**
  - Meegaan met de tijd: de wereld wordt digitaal, dit kan gemak brengen, burger moet mee
  - Milieu: Papieren post is niet milieuvriendelijk. Digitaal is minder verspilling van bomen
  - Reminder: een fysiek poststuk verdwijnt in een lade. Mailbox wordt regelmatig geraadpleegd.
  - Cloudarchief: je kunt altijd bij je digitale post, ook onderweg. Papieren post komt soms niet aan.



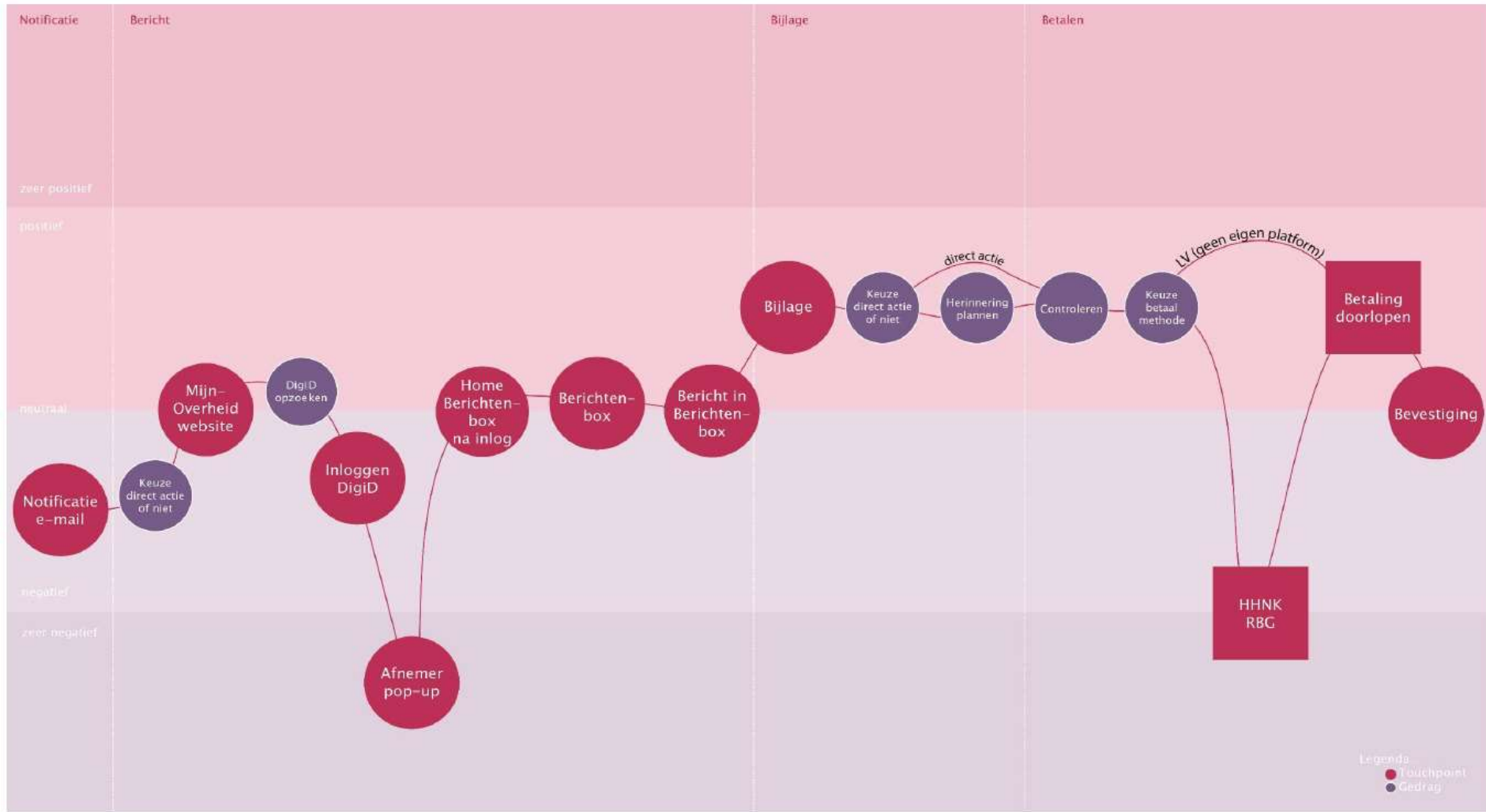


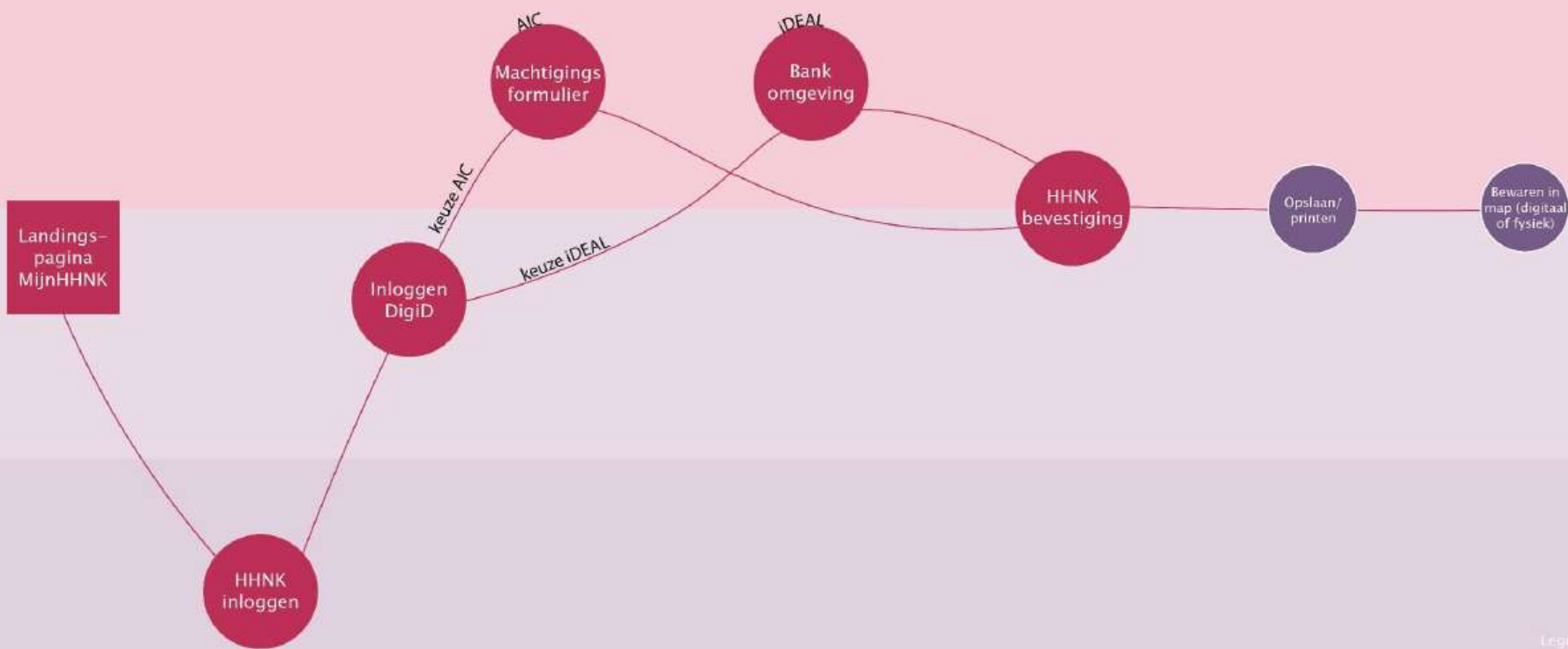
## Burgers hebben een betaling graag snel uit het hoofd

- Direct actie ondernemen heeft de voorkeur: snel en makkelijk afhandelen
  - Geeft de burger rust; angst voor aanmaning is daarmee verdwenen.
  - Brief of notificatie leidt direct tot actie. Betaling wordt idealiter zelfde dag of avond nog in gang gezet. Via betaallink is dit het meest eenvoudig te realiseren.



## VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS



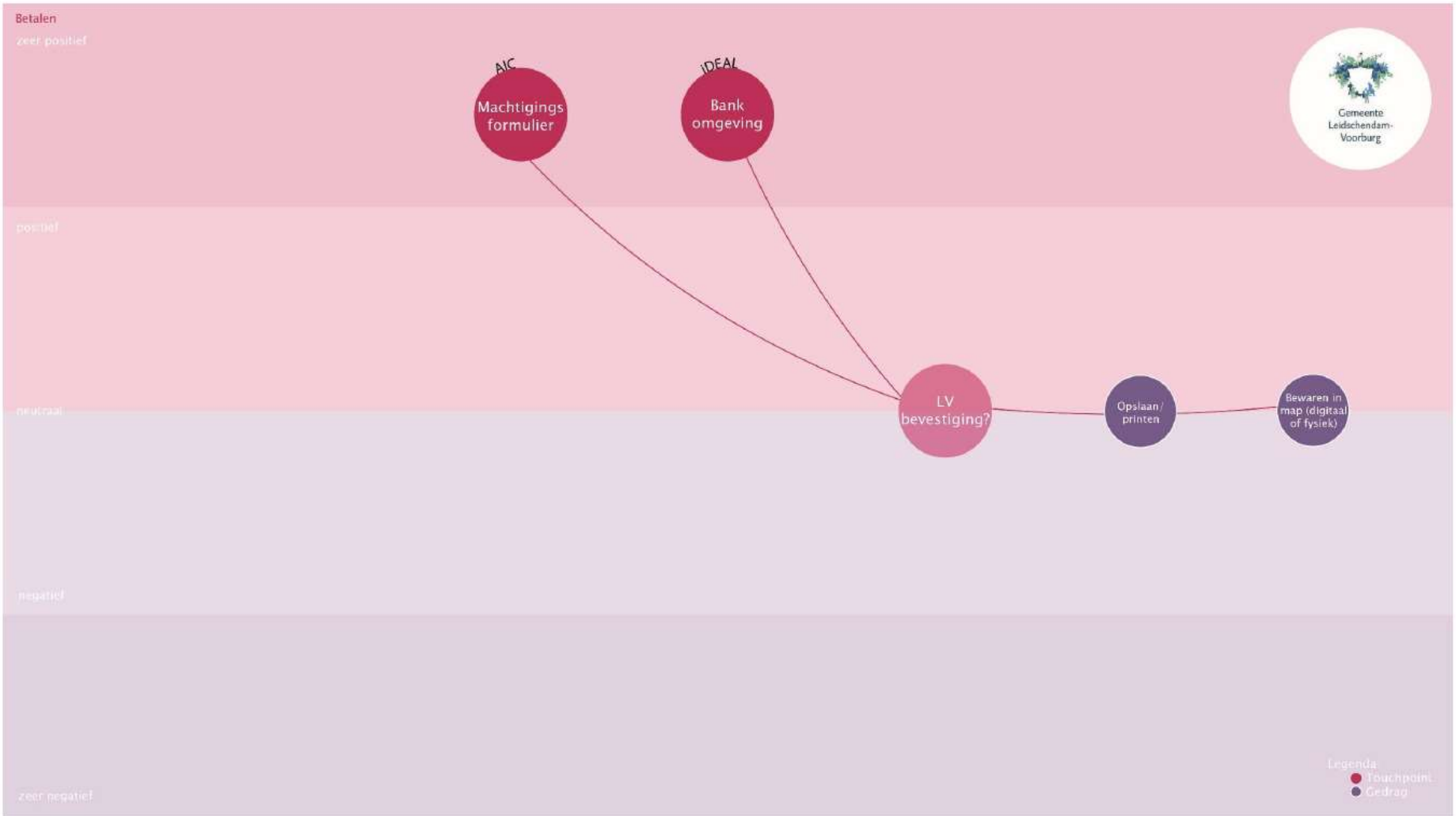


Legenda:  
● Touchpoint  
● Gedrag



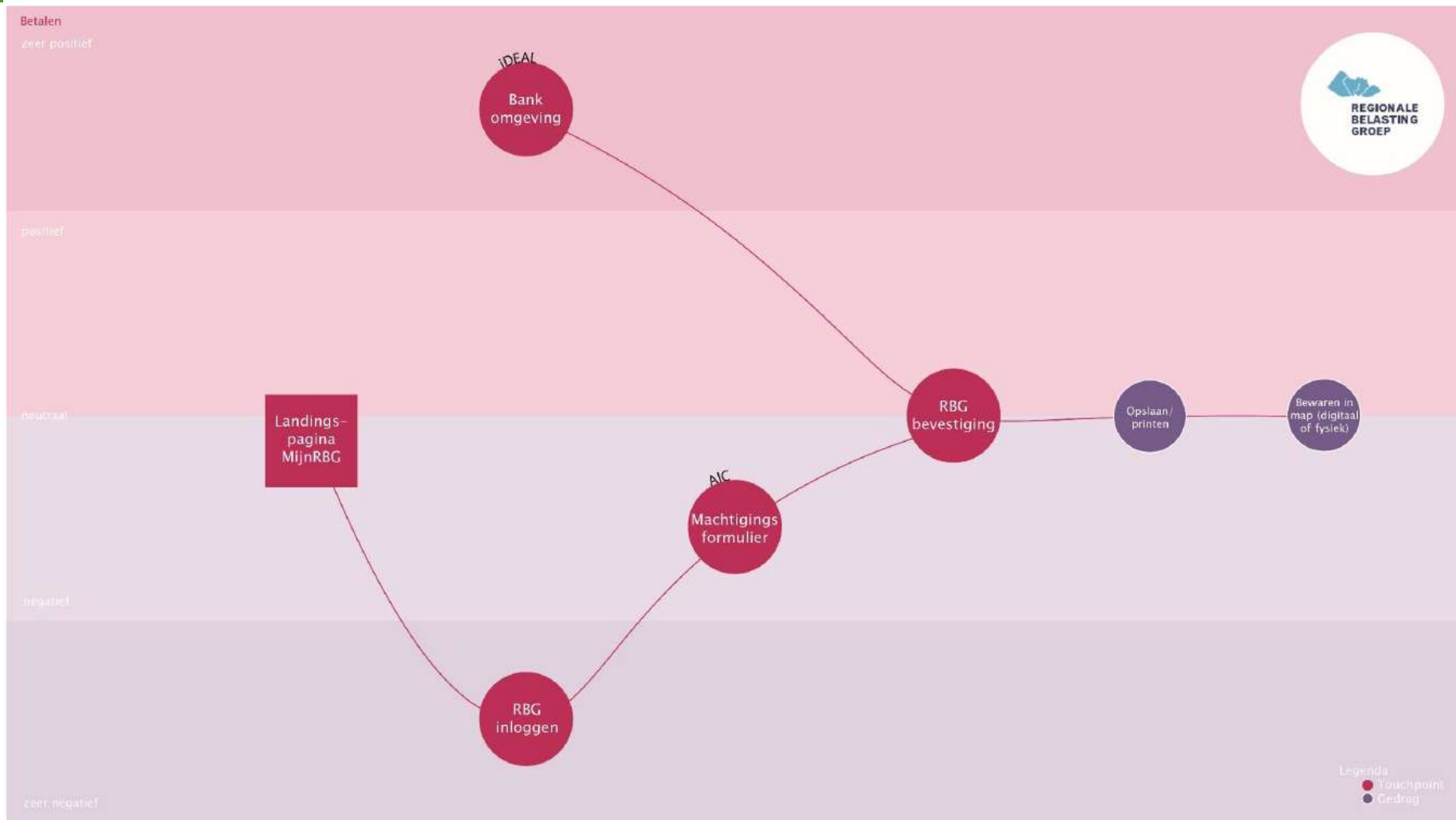


## VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS - BETAALREIS PER AFNEMER





## VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS - BETAALREIS PER AFNEMER



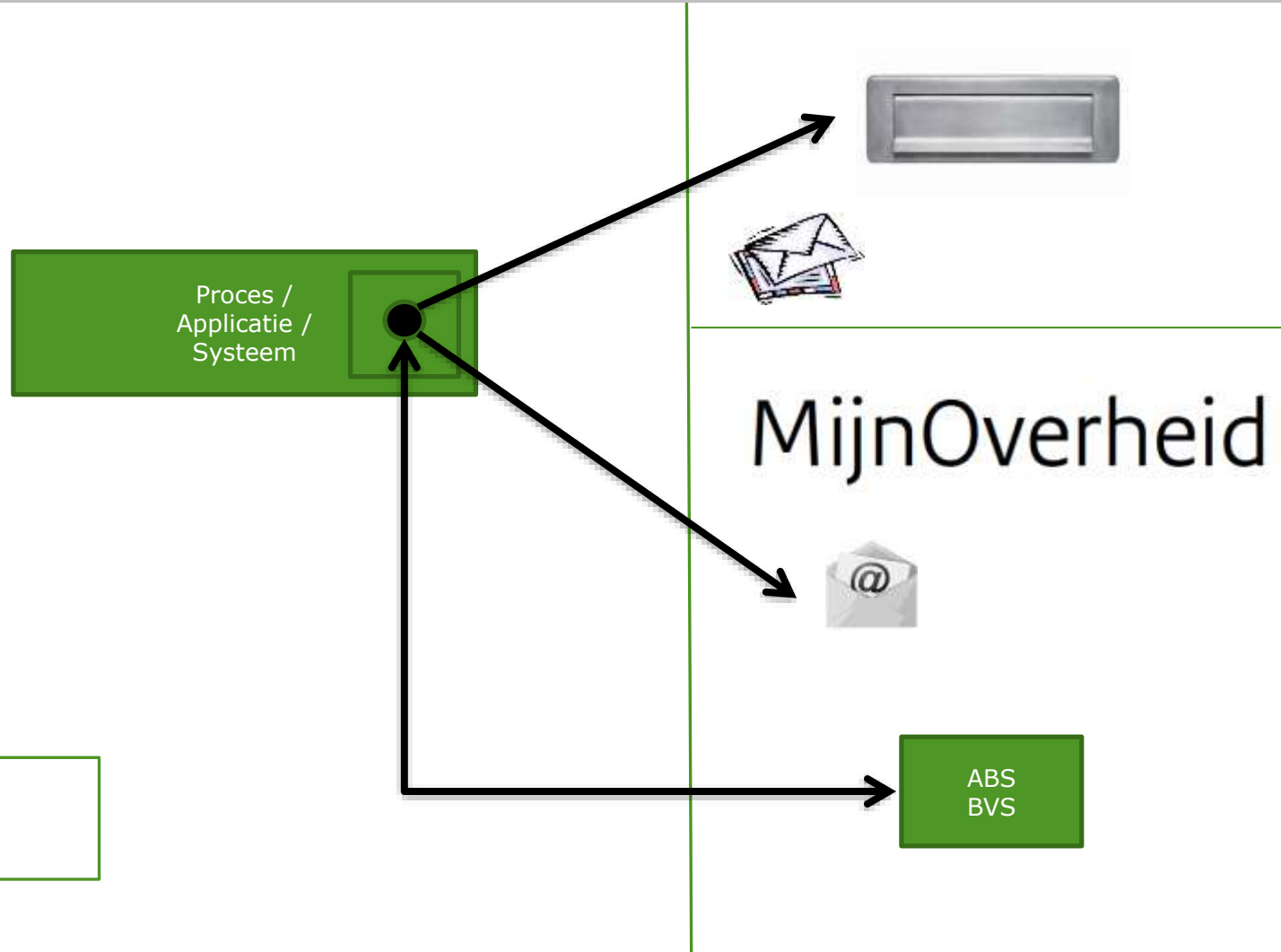


Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

## Inrichtingsvarianten en informatievoorziening

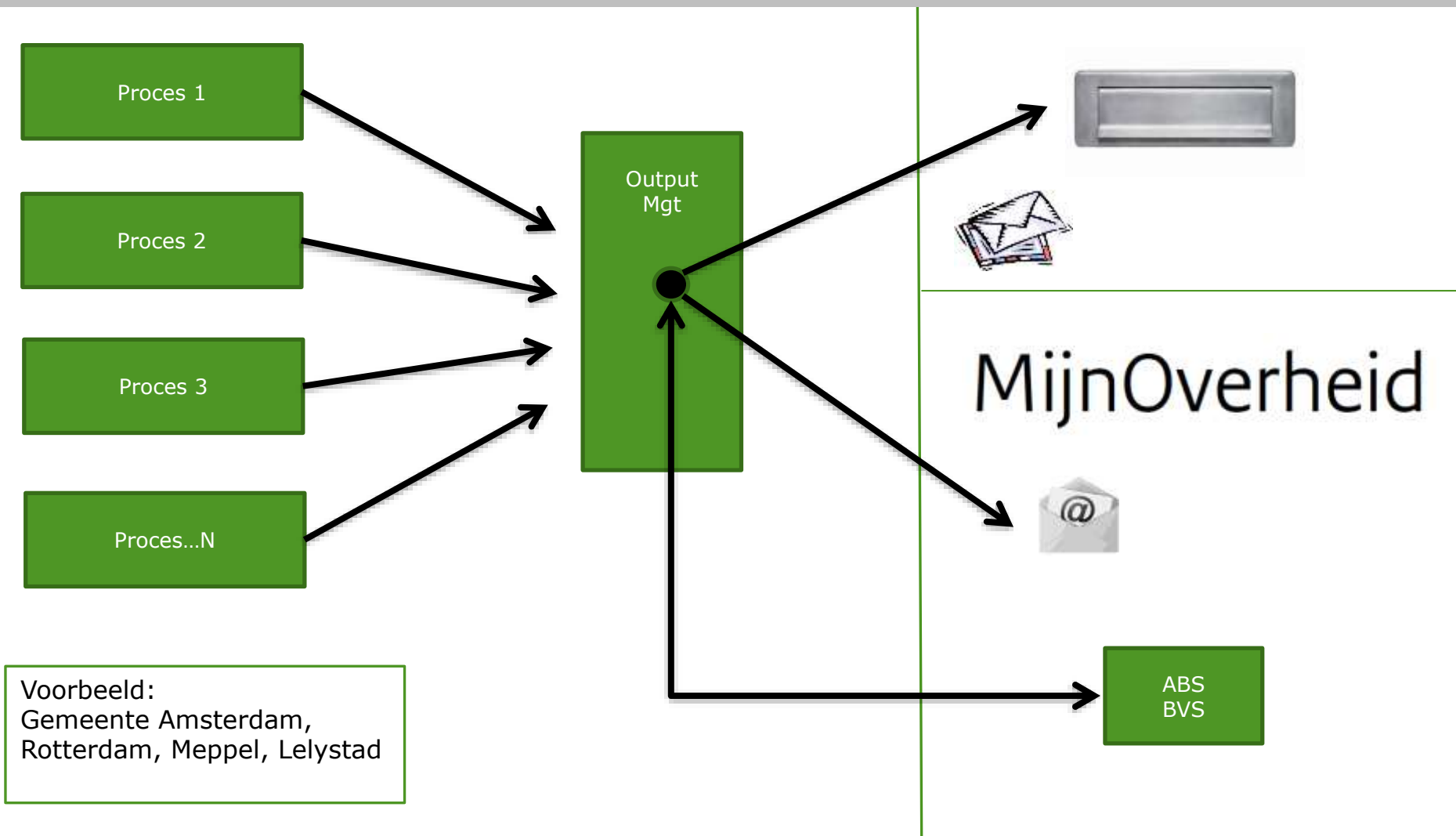


# Aansluiten eerste berichtenstroom

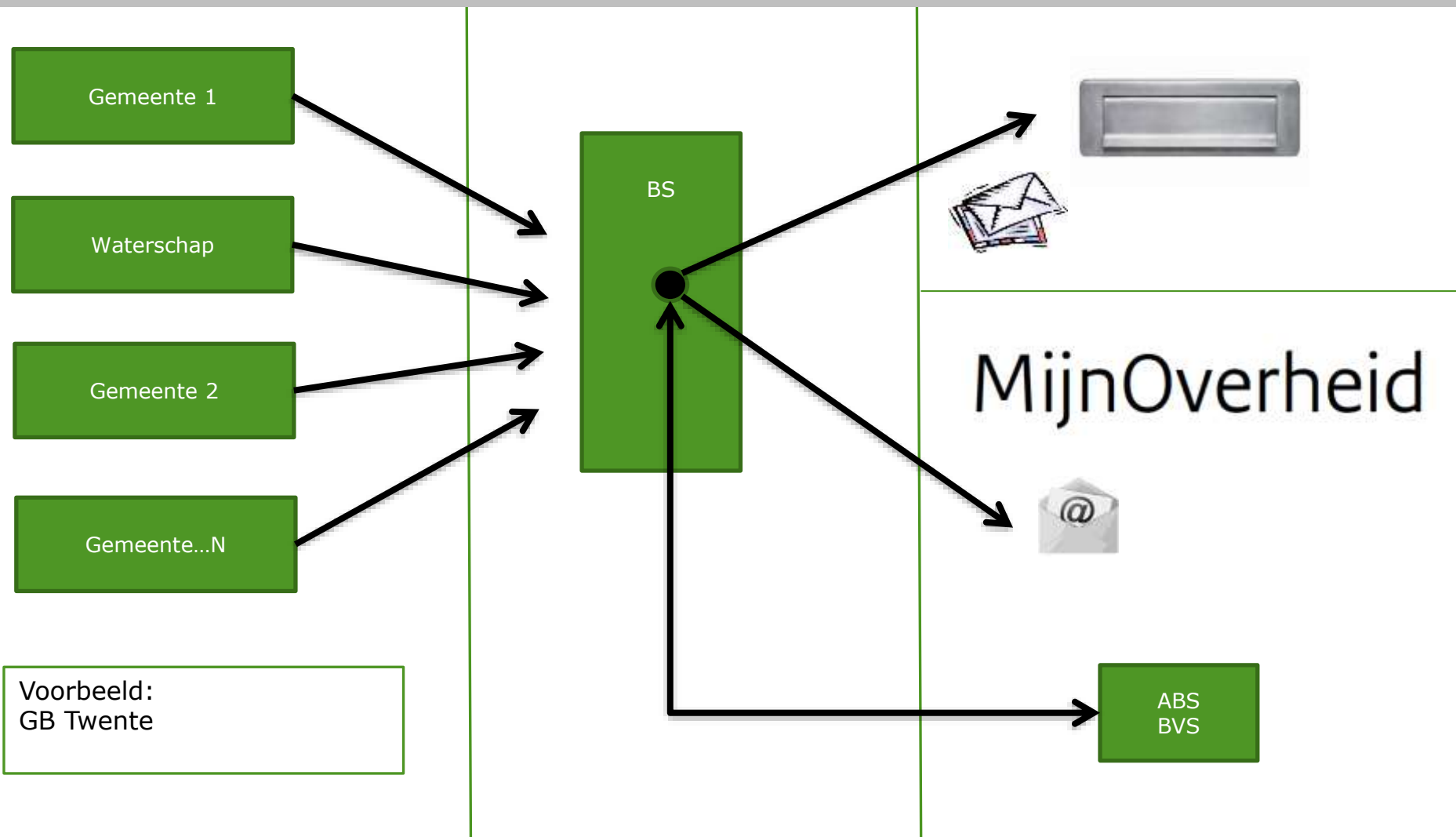


Voorbeeld:  
GB Twente

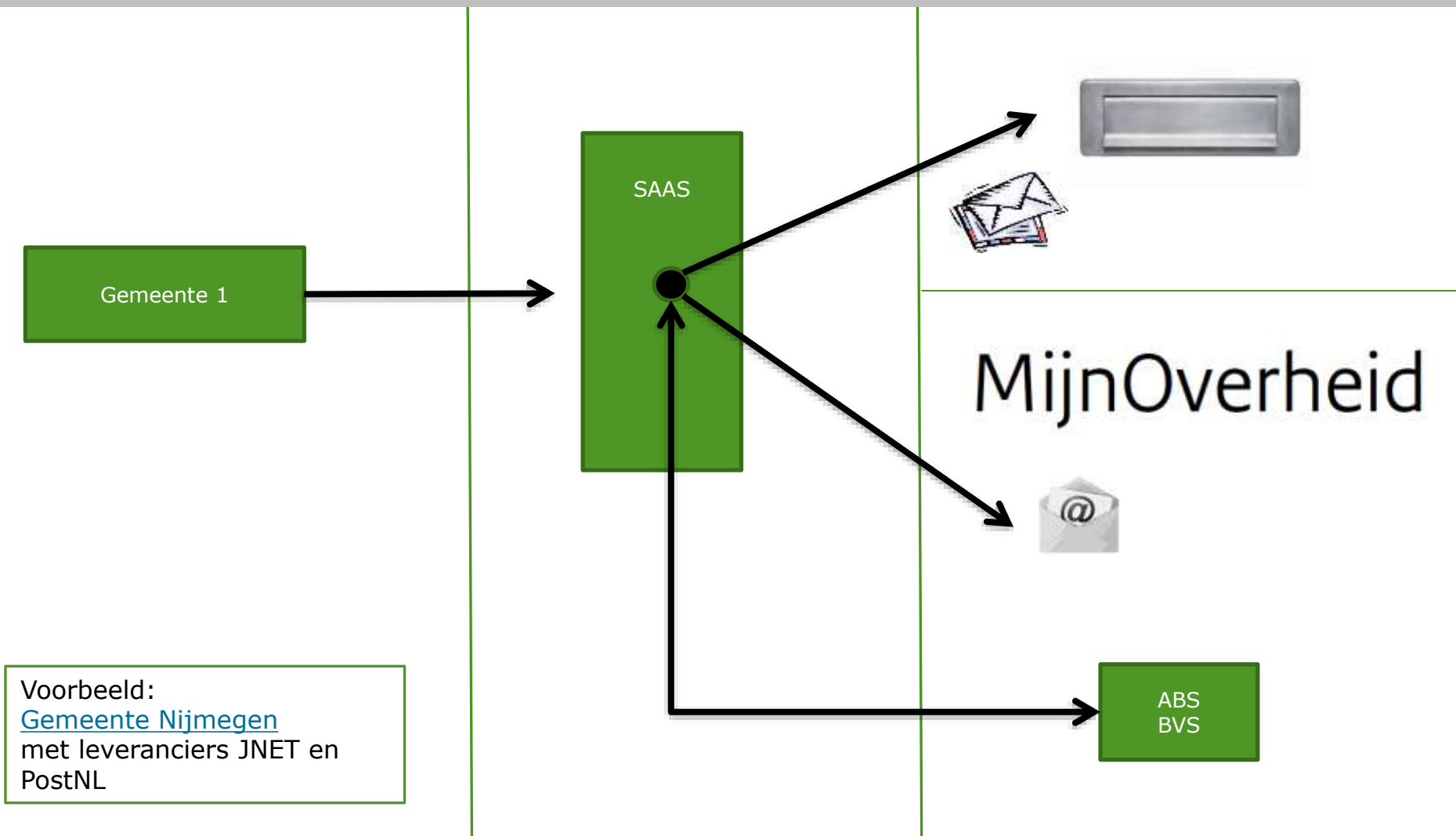
# Aansluiten volgende berichtenstromen



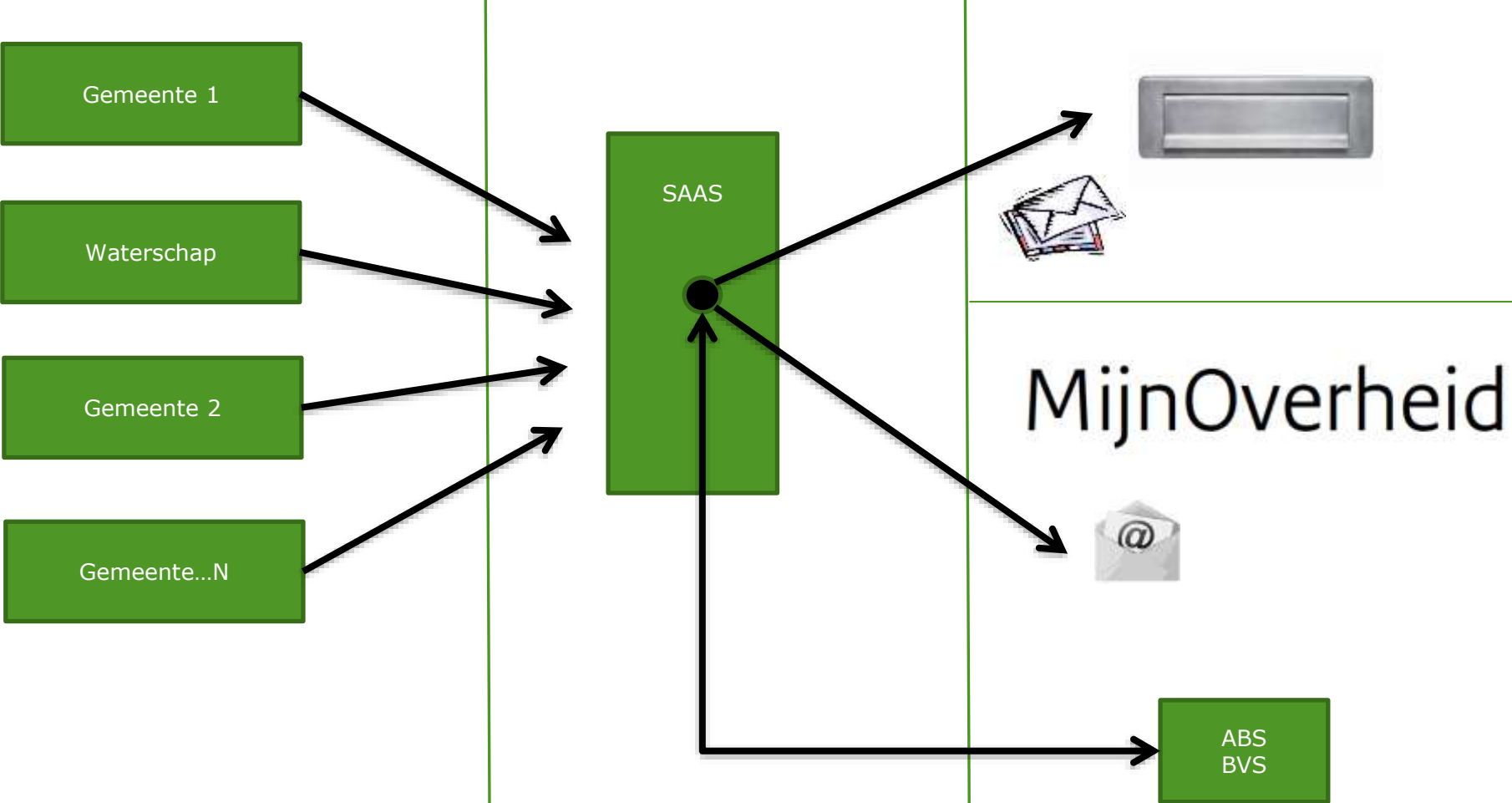
# Aansluiten via Belastingssamenwerking (BS)



# Aansluiten via SAAS oplossing van leverancier

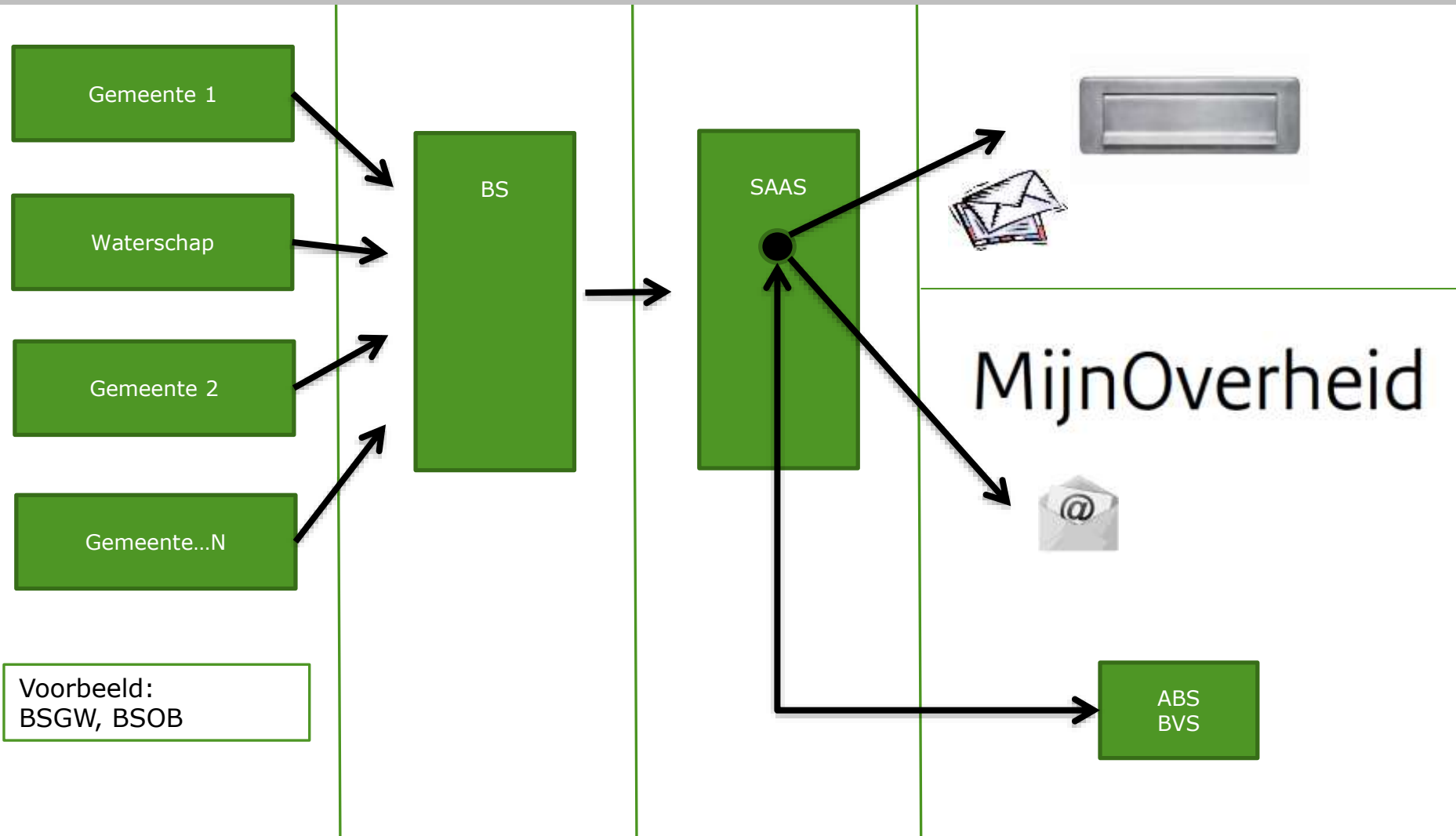


# Aansluiten via SAAS oplossing van leverancier

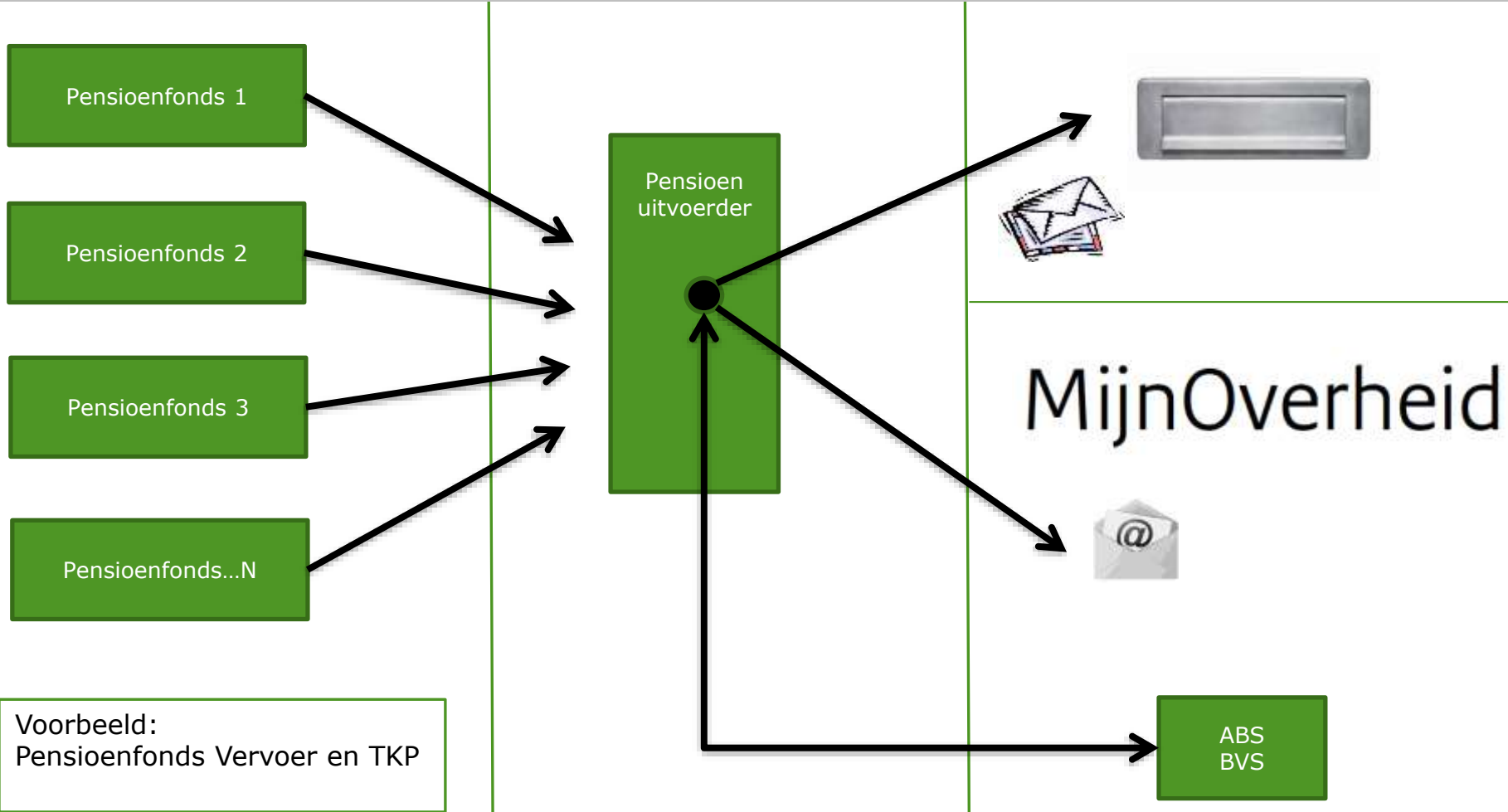




# Aansluiten via BS / SAAS oplossing

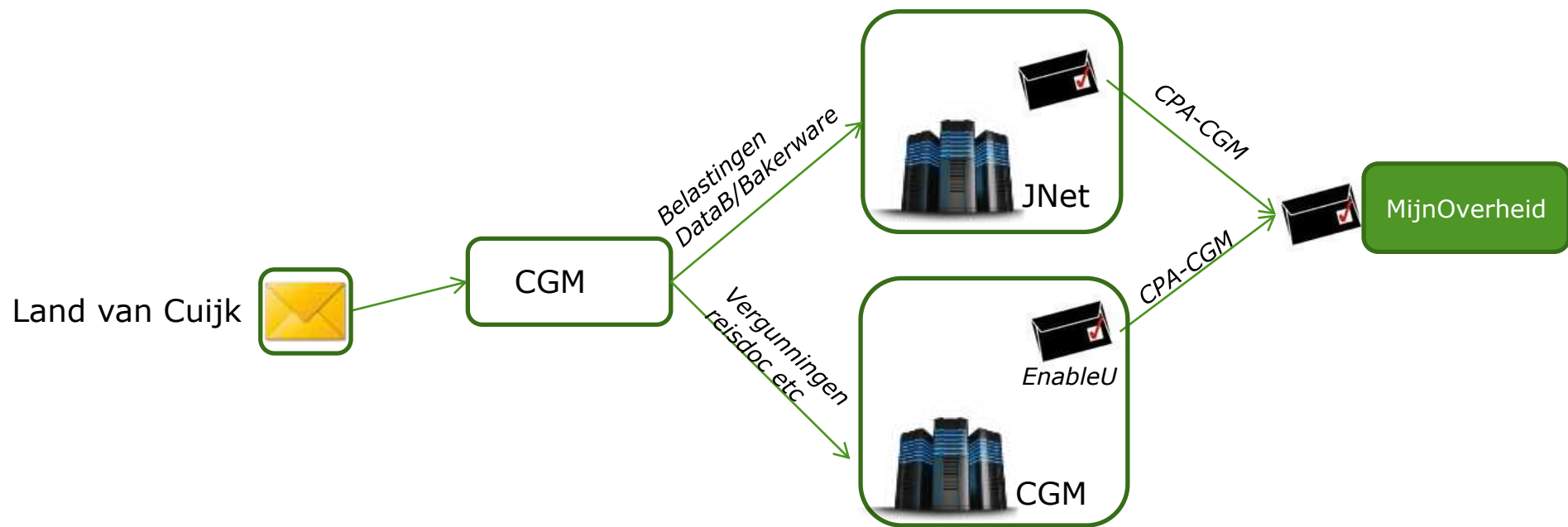


# Aansluiten via pensioenuitvoerder





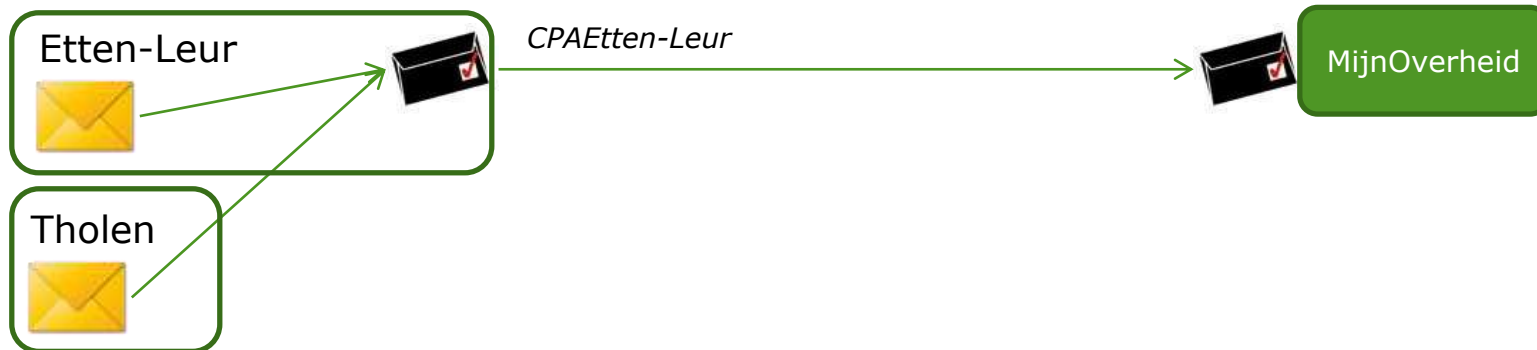
# Aansluitvariant: Voorbeeld CGM



Werkorganisatie CGM stuurt berichten van 3 gemeenten via twee Digikoppeling adapters naar MijnOverheid.



## Aansluitvariant: Voorbeeld Etten-Leur / Tholen



Etten-Leur stuurt ook berichten van Tholen.



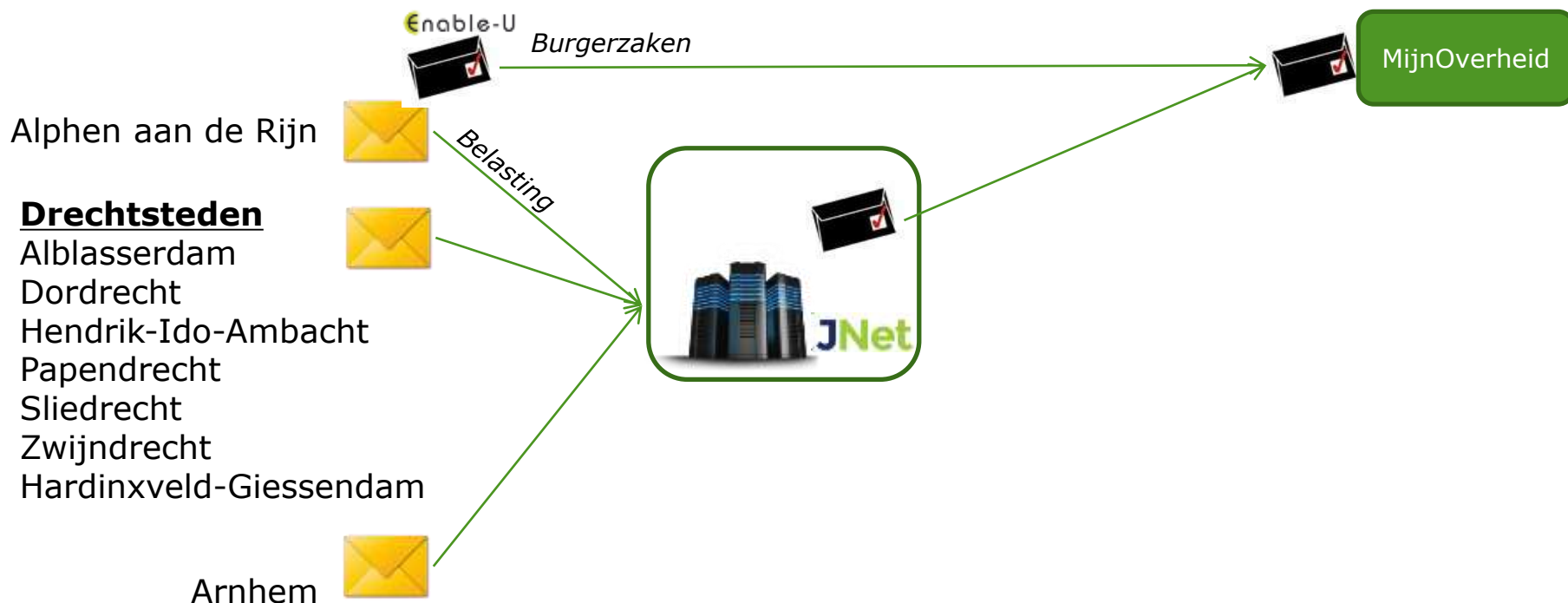
# Tilburg

Tilburg heeft 2 technische koppelingen voor de verschillende berichtstromen (belastingen / burgerzaken).





# Enable-U/JNet





Logius  
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties*



# Communicatie



## Selecteer organisaties

Vanaf nu kunt u ook uw post digitaal ontvangen van onderstaande organisaties.

Selecteer de organisatie(s) waarvan u uw post digitaal wilt ontvangen. U kunt uw selectie altijd aanpassen in MijnOverheid.

### Landelijke organisaties ^

RDW

SVB

UWV

### Gemeenten ^

Rotterdam

**Ik geef toestemming om van deze geselecteerde organisaties alleen digitale post in mijn Berichtenbox te ontvangen. En dus niet meer op papier.**

[Uitloggen](#)

[Opslaan >](#)





[Home](#) > [Actueel](#) > [Nieuwsberichten](#) > Creatieve campagnes MijnOverheid

## Creatieve campagnes MijnOverheid

12-01-16 | Overheidsorganisaties zijn vaak zeer creatief bij het promoten van MijnOverheid.

Dit wordt duidelijk op de website van Logius, waar een Top 5 te vinden is van de meest creatieve communicatiecampagnes. Steeds meer overheden sluiten aan op MijnOverheid en proberen gebruikers te overtuigen hun post voortaan digitaal te ontvangen.

### Top 5

1. [Den Haag](#) <sup>↗</sup> doneert 1 euro aan goede doelen namens iedere nieuwe gebruiker.
2. [Montferland](#) <sup>↗</sup> verloot iPad onder nieuwe gebruikers en gemeenteambtenaren rijden in een bestickerde auto rond met de tekst *'Digitaal? Ja graag!'*.
3. [Renkum](#) <sup>↗</sup> organiseert consults MijnOverheid in internetcafé.
4. [Belastingdienst](#) <sup>↗</sup> plaatst babbelbox op stadspleinen.
5. Gemeente Berg en Dal plakt stickers op uitgaande post met vermelding *'Digitaal doen wat digitaal kan. Post van de gemeente digitaal ontvangen? Ga naar [www.mijn.overheid.nl](http://www.mijn.overheid.nl)'*.



## Digitaal voor een goed doel

Gepubliceerd: 04 januari 2016

Laatste wijziging: 20 januari 2016

**De overheid verstuurt steeds meer post digitaal. Ook Den Haag doet hieraan mee.**

De gemeente is sinds kort ook aangesloten op de Berichtenbox: uw persoonlijke brievenbus op [mijn.overheid.nl](http://mijn.overheid.nl). Hier vindt u digitale post van de overheid handig bij elkaar.



De Berichtenbox is veilig en altijd beschikbaar. Belastingzaken is het 1e onderdeel van de gemeente dat hiervan gebruik maakt. Zo krijgt u de mogelijkheid om uw post van Belastingzaken voortaan (ook) digitaal te ontvangen. Hebt u zich aangemeld voor de Berichtenbox? Dan ontvangt u in februari de woonlastennota zowel per post als digitaal.

**Kies voor alléén digitaal en steun een goed doel**



## Montferland verloot een iPad onder abonnees MijnOverheid

[http://www.montferland.info/direct-regelen/nieuws\\_43305/item/montferland-sluit-aan-op-mijnoverheid-berichtenbox\\_46927.html](http://www.montferland.info/direct-regelen/nieuws_43305/item/montferland-sluit-aan-op-mijnoverheid-berichtenbox_46927.html)



### Montferland sluit aan op MijnOverheid berichtenbox (09-12-2015 )

montferland.info • Voor de inwoners van Nederland zal het één en ander veranderen. In de toekomst zullen zij door het gebruik van 'Mijn-Overheid'

[Comment \(0\)](#) • [Like \(8\)](#) • [Follow](#)

1 month ago





*U bent ultraard altijd van harte welkom in het gemeentehuis.  
Maar als u wilt kunt u op [www.groesbeek.nl](http://www.groesbeek.nl) ook steeds meer  
zaken volledig digitaal afhandelen.*

## Groesbeek wil digitaal doen, wat digitaal kan

Als inwoner of bedrijf kunt u veel producten 24 uur per dag/ 7 dagen in de week bij de gemeente afhandelen. U hoeft niet meer naar het gemeentehuis, of per se tijdens kantooruren te bellen om een formulier op te vragen. U kunt uw aanvraag doen, wanneer u dat wilt.

### Hoe werkt het?

U gaat op [www.groesbeek.nl](http://www.groesbeek.nl) via de 'zoekbalk' rechtsboven in het scherm naar het door u gewenste product. U vult daar het bijbehorende digitale formulier in.

Bij sommige producten of diensten is het van belang dat u zichzelf kunt identificeren. Inwoners kunnen dit doen via DigiD, bedrijven, instellingen, verenigingen en stichtingen met behulp van eHerkenning. Dit geldt eigenlijk als uw digitale

handtekening.

U hoeft dus nergens met pen een handtekening te zetten, of een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen.

Als er kosten aan het product of de dienst verbonden zijn, kunt u deze direct betalen via iDeal. Aan het eind van de aanvraag krijgt u een bevestiging en start het proces van afhandeling bij de gemeente automatisch.

Niet alle producten kunnen volledig digitaal afgehandeld worden. Zo vereist de wet bijvoorbeeld dat u aan de balie verschijnt bij het verlengen van een paspoort of identiteitsbewijs. Maar Groesbeek werkt er hard aan om de lijst met producten en diensten uit te breiden, want de gemeente wil digitaal doen wat digitaal kan.



### Wat kunt u nu al digitaal afhandelen?

Voorbeelden van zaken die u digitaal kunt regelen op [www.groesbeek.nl](http://www.groesbeek.nl):

- Een probleem in de openbare ruimte melden (bijvoorbeeld een te liggende stoeptegels, of overhangend groen);
- Een verhuizing doorgeven;
- Diverse toezieningen aanvragen;
- Een vergunning aanvragen;
- Een gevonden of verloren voorwerp melden;
- Diverse uittreksels aanvragen;
- Diverse subsidies aanvragen;
- Geheimhouding persoonsgegevens indienen of intrekken;
- Een Bewijs van Nederlandschap aanvragen;
- Toelatingen verkeer aanvragen;
- Enz. voorts.





# Communicatie toolkit MijnOverheid

Op MijnOverheid hebben burgers overzichtelijk, veilig en gemakkelijk toegang tot de overheid. Zij kunnen hun persoonlijke gegevens inzien, post van de overheid ontvangen in hun digitale Berichtenbox en de status bekijken van hun lopende zaken bij de overheid. In deze digitale toolkit vindt u middelen die u kunt inzetten om burgers te informeren en MijnOverheid meer bekendheid te geven.

## Vragen?

Heeft u een opmerking over en/of een suggestie voor deze toolkit? Of wilt u de drukbestanden ontvangen? Neem dan contact op met [Servicecentrum Logius](#).

## Op de hoogte blijven van MijnOverheid?

- Nieuws, evenementen en trainingen plaatsen wij op [MijnOverheid Update](#)
- [LinkedIn MijnOverheid](#)

## Handleidingen, boodschappen, banners

### Teksten

[Kernboodschap-MijnOverheid](#) (DOCX 21.44 KB)

[Achtergrondtekst-Berichtenbox](#) (DOCX 24.86 KB)

[Achtergrondtekst-MijnOverheid](#) (DOCX 26.29 KB)

[Achtergrondtekst-Persoonlijke-gegevens](#) (DOCX 23.61 KB)

### Video's

#### DigiD Machtigen & MijnOverheid



Download audiodescriptie

Download video



De video is ook op Youtube

beschikbaar: <https://www.youtube.com>


[/watch?v=z52P5HDBV2k](#)



TM

Back to LinkedIn.com


My Groups Discover Search



## MijnOverheid

536 members


Manage Member



Start a conversation with your group

Enter a conversation title...

[Conversations](#) [Jobs](#)




**Marjolein van Abbe** • **Manager**

Owner at Bureau van Abbe

### Gebruik mijnoverheid bij woningcorporaties verbetert privacy en verlaagt kosten

[https://www.corporatiegids.nl/nl/mieuws/gebruik\\_mijnoverheid\\_bij\\_woningcorporaties\\_verbetert\\_privacy\\_en\\_verlaagt\\_kosten-2852](https://www.corporatiegids.nl/nl/mieuws/gebruik_mijnoverheid_bij_woningcorporaties_verbetert_privacy_en_verlaagt_kosten-2852)



'Gebruik MijnOverheid bij woningcorporaties verbetert privacy en verlaagt kosten'

Gebruik MijnOverheid bij woningcorporaties verbetert privacy en verlaagt kosten 39Meer met minder39 en een grotere focus op


... 1 mo

#### ABOUT THIS GROUP

Met MijnOverheid biedt u samen met andere overheidsorganisaties, burgers op één plek hun persoonlijke berichten, zaakstatusinformatie en gegevens. Burgers hebben toegang tot MijnOverheid met hun DigiD. U kunt aansluiten per onderdeel. Voorwaarde is d... [Show more](#)


#### MEMBERS

536 members




Invite others

#### Ads You May Be Interested In




**Vm. politiebureau te koop**  
Te koop: voormalig politiebureau aan de Tessenhadestraat 1 te Hl Ambacht



**Implementing Change?**  
70% of Change Programs Fail – Great Way, Culture, 100% of 100%

nl (Nederl.)









MijnOverheid Berichtenbox

**TOT SLOT**





## Meer informatie

Uitgebreide documentatie op [www.logius.nl/mijnoverheid](http://www.logius.nl/mijnoverheid)

- Impactanalyse Berichtenbox
- Aanvraagformulier
- Aansluitdocumentatie
- Koppelvlakspecificaties Berichtenbox en Lopende Zaken
- Voorbeeldberichten

VNG Realisatie: de GEMMA softwarecatalogus:  
[www.softwarecatalogus.nl](http://www.softwarecatalogus.nl)



# Tot slot

## Contactgegevens:

- Marjolein van Abbe: 06-11 88 72 55 [marjolein.van.abbe@logius.nl](mailto:marjolein.van.abbe@logius.nl)
- Rosalinde Schoemaker: 06-21 16 24 67 [rosalinde.schoemaker@logius.nl](mailto:rosalinde.schoemaker@logius.nl)
- Paul Zitman: 06-293 223 87 [paul.zitman@logius.nl](mailto:paul.zitman@logius.nl)
- Ajay Autar: 06-413 413 96 [ajay.autar@logius.nl](mailto:ajay.autar@logius.nl)

## Meer informatie:

- <https://www.logius.nl/diensten/mijnoverheid/>
- Overzicht ICT leveranciers:  
<https://www.logius.nl/ondersteuning/mijnoverheid/ict-leveranciers-mijnoverheid/>
- Documentatie: <https://www.logius.nl/diensten/mijnoverheid/documentatie>
- Communicatie toolkit: <https://www.logius.nl/diensten/mijnoverheid/toolkit>