



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Training Aansluiting Berichtenbox MijnOverheid

Marjolein van Abbe
Yassin Ikachoura



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Blok 3

- De impact-analyse en bc
- Voorbeeld toepassing MO: Betalen
- Inrichtingsvarianten
- 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)

- Met welke service wil uw organisatie vooraf te checken of er voor de te bereiken burger een MijnOverheid-account is?
- Hoe gaat de herinrichting van het verzendproces eruit zien als u (tijdelijk) een deel via papieren post en een deel via de digitale Berichtenbox laat lopen; 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 afle verrapporten 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? (Logius kent graag uw pieken vooraf!)
- Wat is uw raming van de invoeringkosten - op basis van de antwoorden op de voorgaande vragen?



Voorbeeld toepassing: Betalen

- Afnemers zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de berichten en het gebruik
- Toepassingen:
 - Afnemer verzend bericht en neemt een link op naar eigen portal in XML.
 - Afnemer verzend bericht en neemt een link op naar eigen portal in PDF.
 - Afnemer verzend bericht en neemt een link op naar betaalomgeving.
- Betalen is voor meer organisaties een interessante toepassing.



Klantreis Betalen MijnOverheid

Het onderzoeksbureau Ruigrok Netwerkpanel is 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)

Aanslagbiljet Gemeentelijke belastingen



Gemeente
Leidschendam-Voorburg

Postbus 1005
2260 BA Leidschendam

Telefoon: 14 070

www.lv.nl
www.lv.nl/contact

Bankrekening
NL57BNGH0295071076
In naam 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
Totaal verschuldigd bedrag					61,80



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
RIOG = Rioolheffing gebruikers 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
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
Betreft:			
Waterschapsbelastingen			
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
Totaalbedrag:			€ 107,96

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



Betaal via iDEAL →

[Meer betaalmogelijkheden zie achterkant →](#)



**REGIONALE
BELASTING
GROEP**

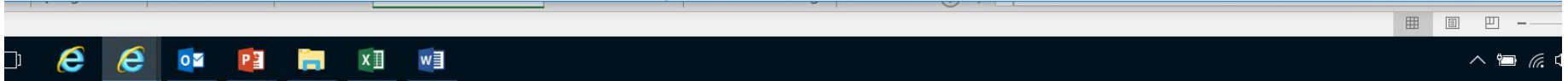
Andere betaalmogelijkheden

- via automatische incasso in (maximaal 10) termijnen. Bel 088 291 10 00 of ga naar **Mijn RBG** op www.derbjg.nl
- 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
- 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 betaalinstructies van uw bank



Ruigrok NetPanel

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





Voorkeur papier of digitale post

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

- In dit onderzoek blijkt dat er sprake is van een gelijke verdeeldheid in 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.

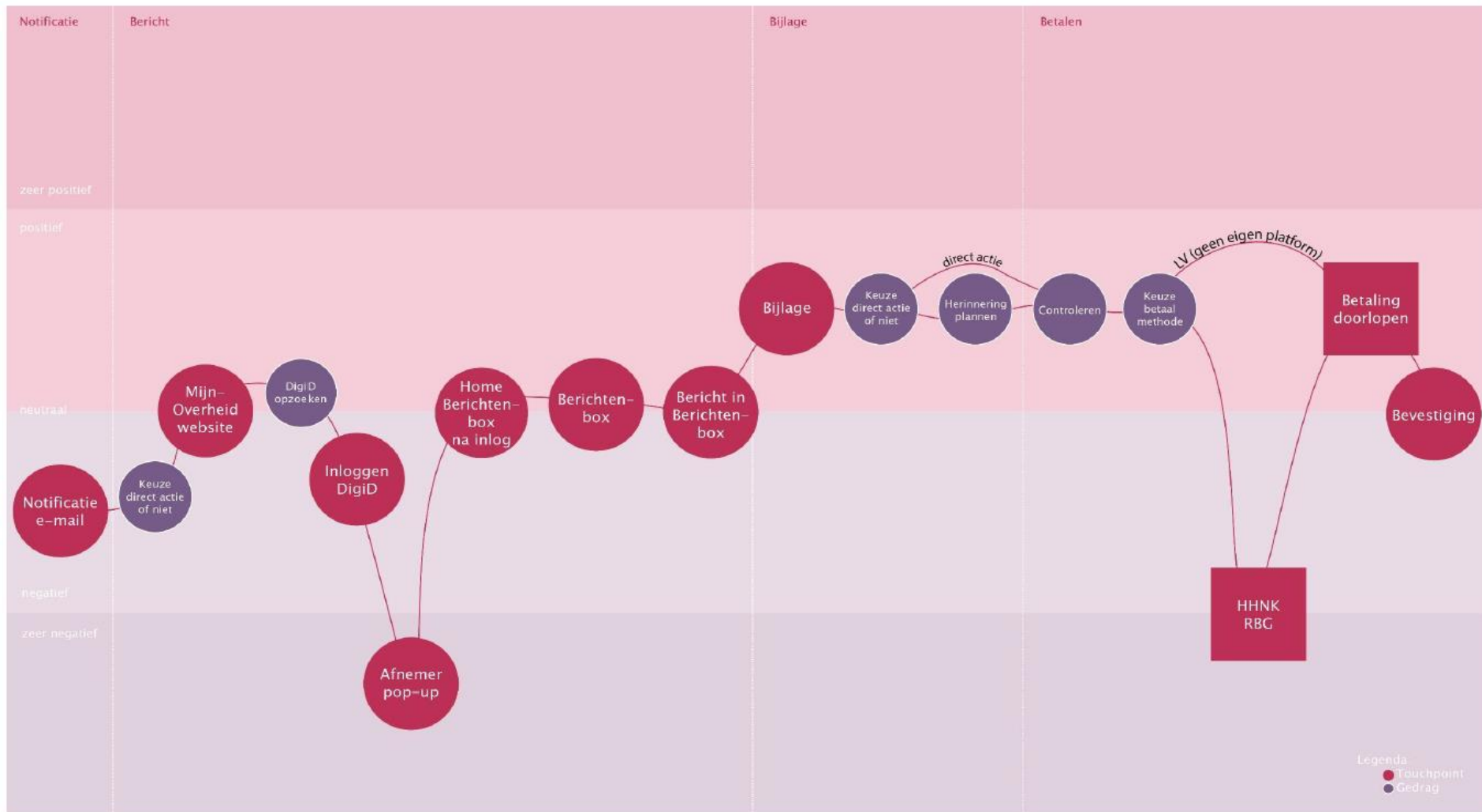


Burgers hebben een betaling graag snel uit het hoofd

- 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.
- Kleine groep geeft een korte 'wachtperiode' aan:
 - Deze groep prikt op korte termijn een administratie moment waarna zij overgaan tot betaling.
 - › Papier is altijd direct openen tbv betalingstermijn
 - › Digitaal is niet altijd direct openen na ontvangst notificatie. Dit komt voort uit aantal handelingen dat gedaan moet worden: tijd voor vrijmaken. Ander argument na lezen op smartphone: liever vervolgstappen via computer (groter scherm).



VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS

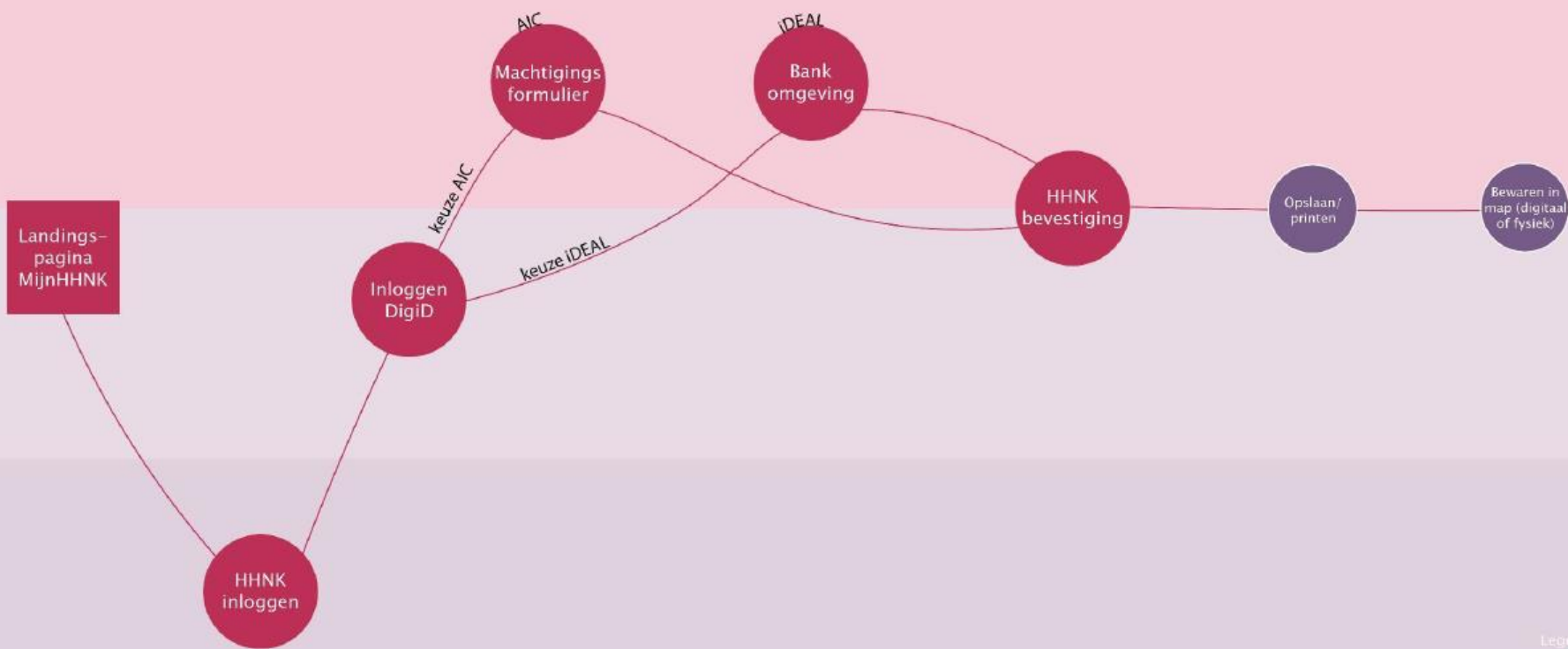


REALISATIE DIGITALE KLANTREIS – BETAALREIS PER AFNEMER

len
positief



tief



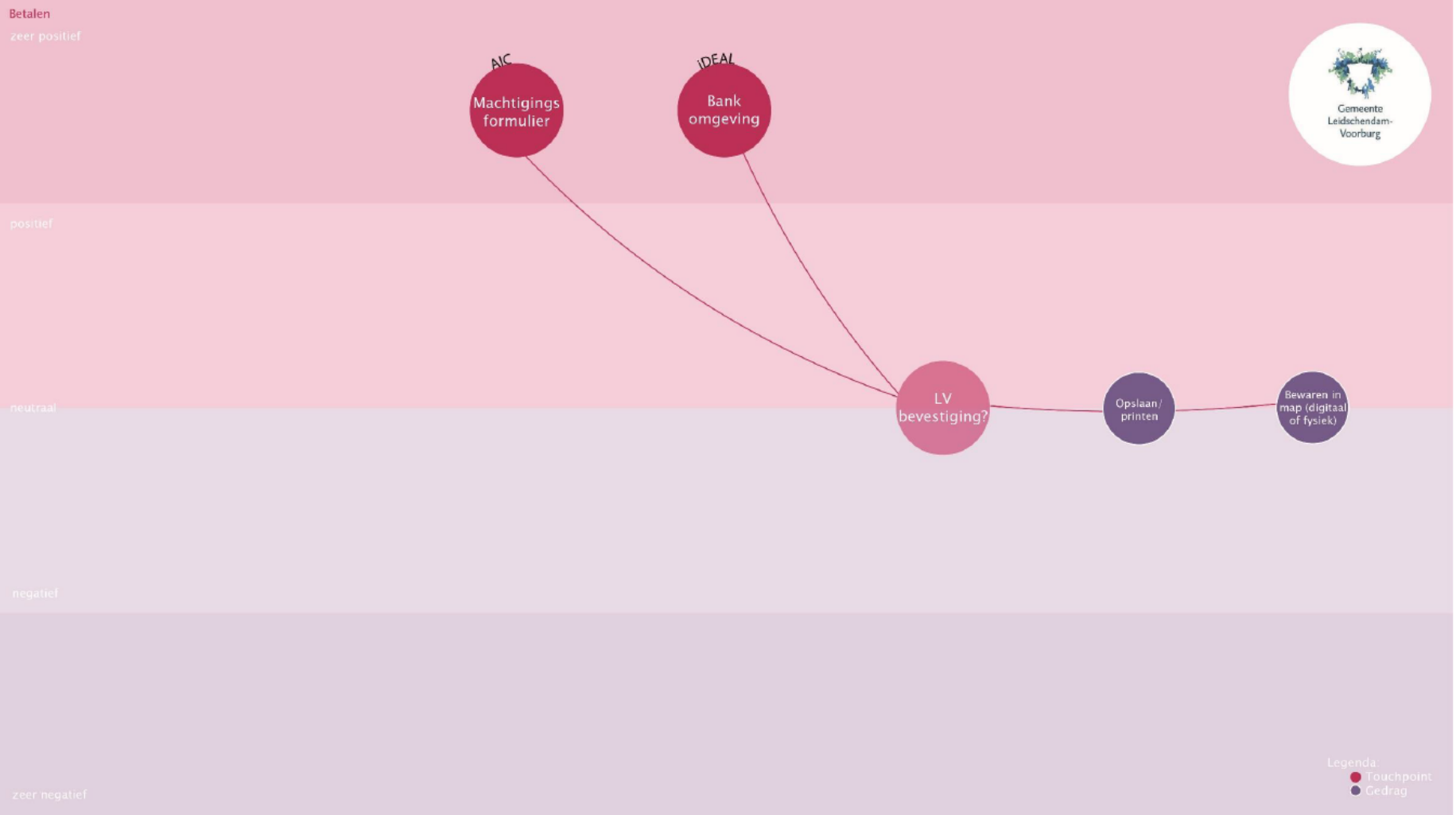
atief

r negatief

Legenda:
● Touchpoint
● Gedrag

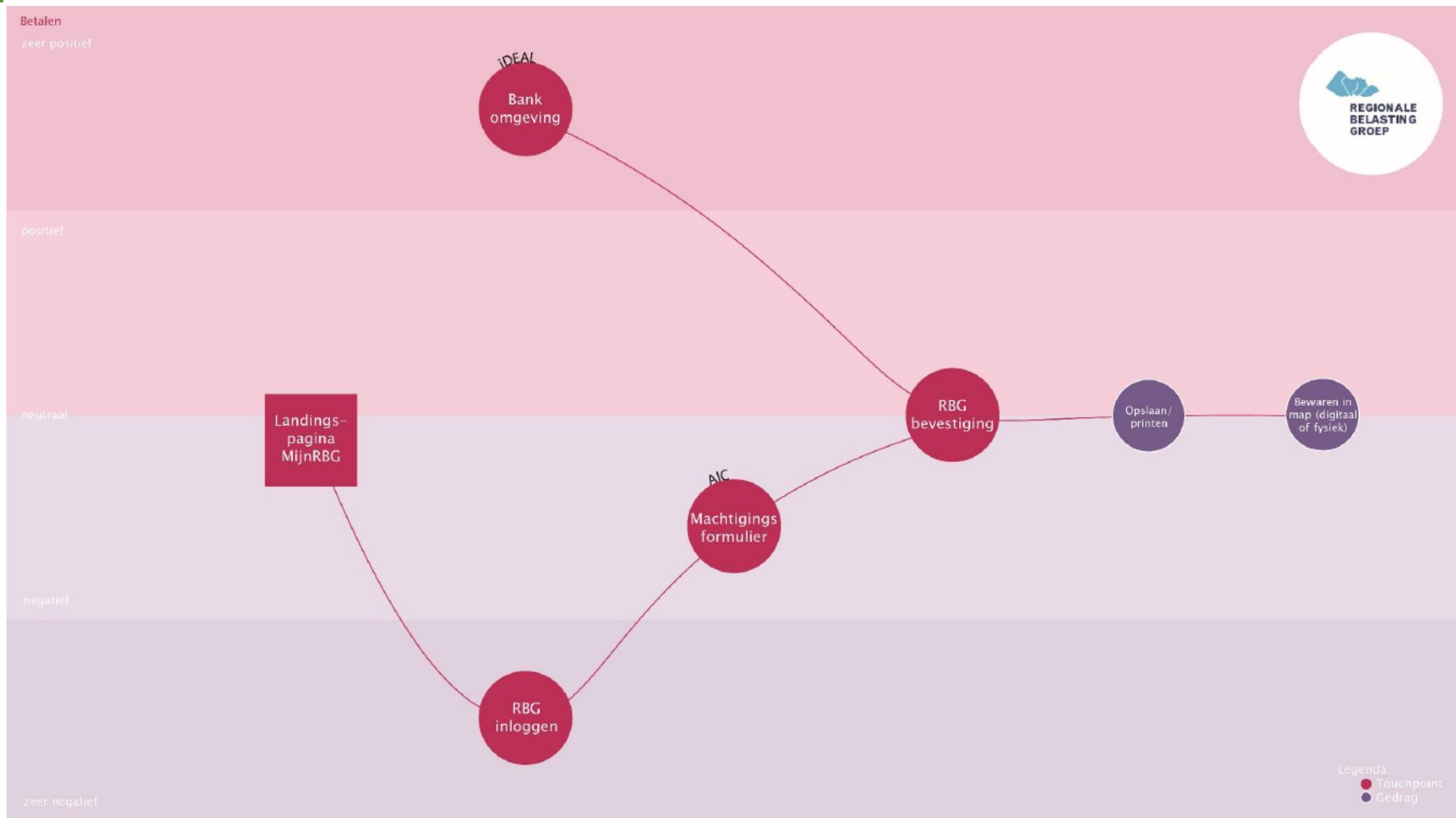


VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS - BETAALREIS PER AFNEMER





VISUALISATIE DIGITALE KLANTREIS – BETAALREIS PER AFNEMER



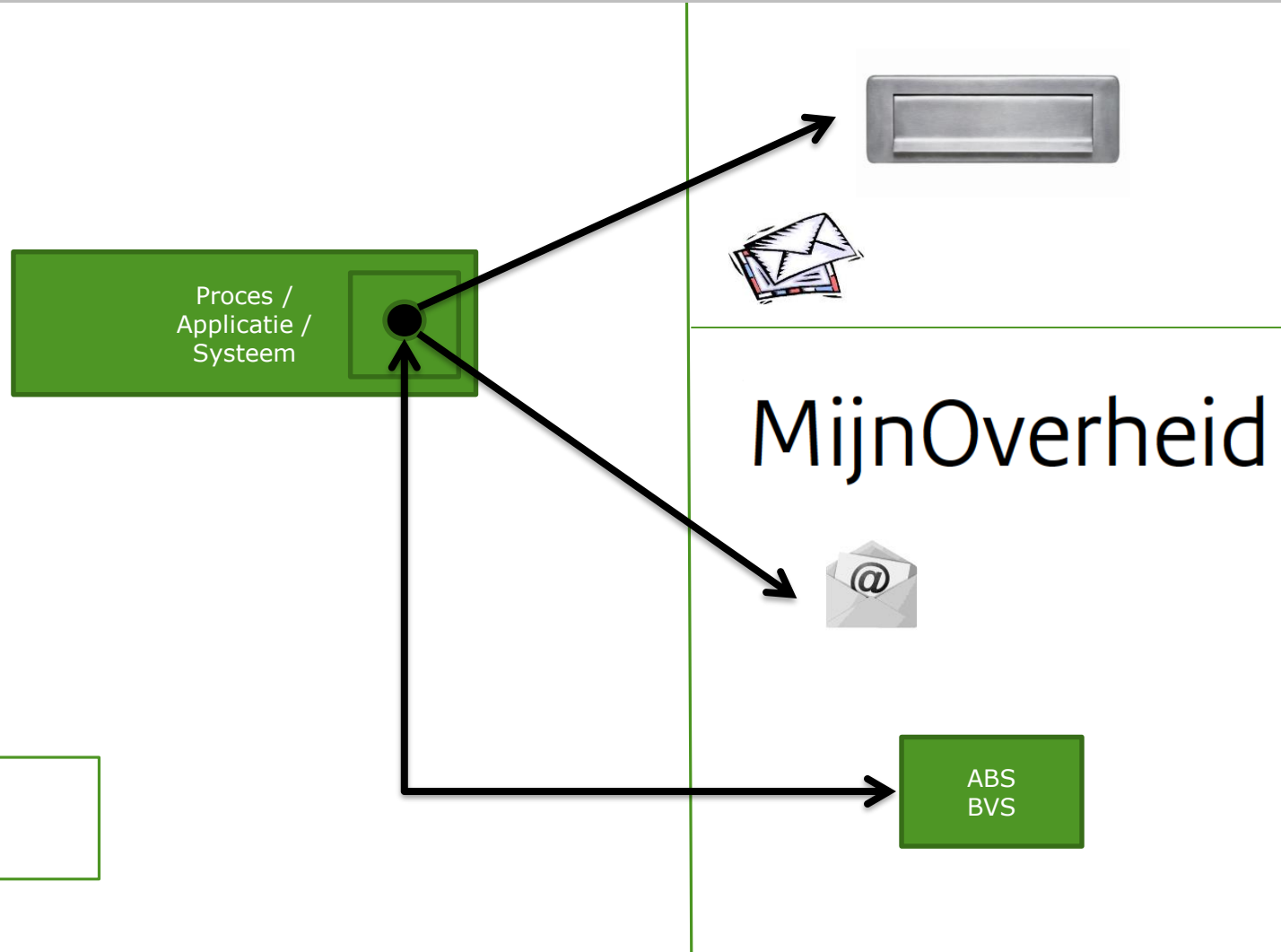


Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Inrichtingsvarianten en informatievoorziening

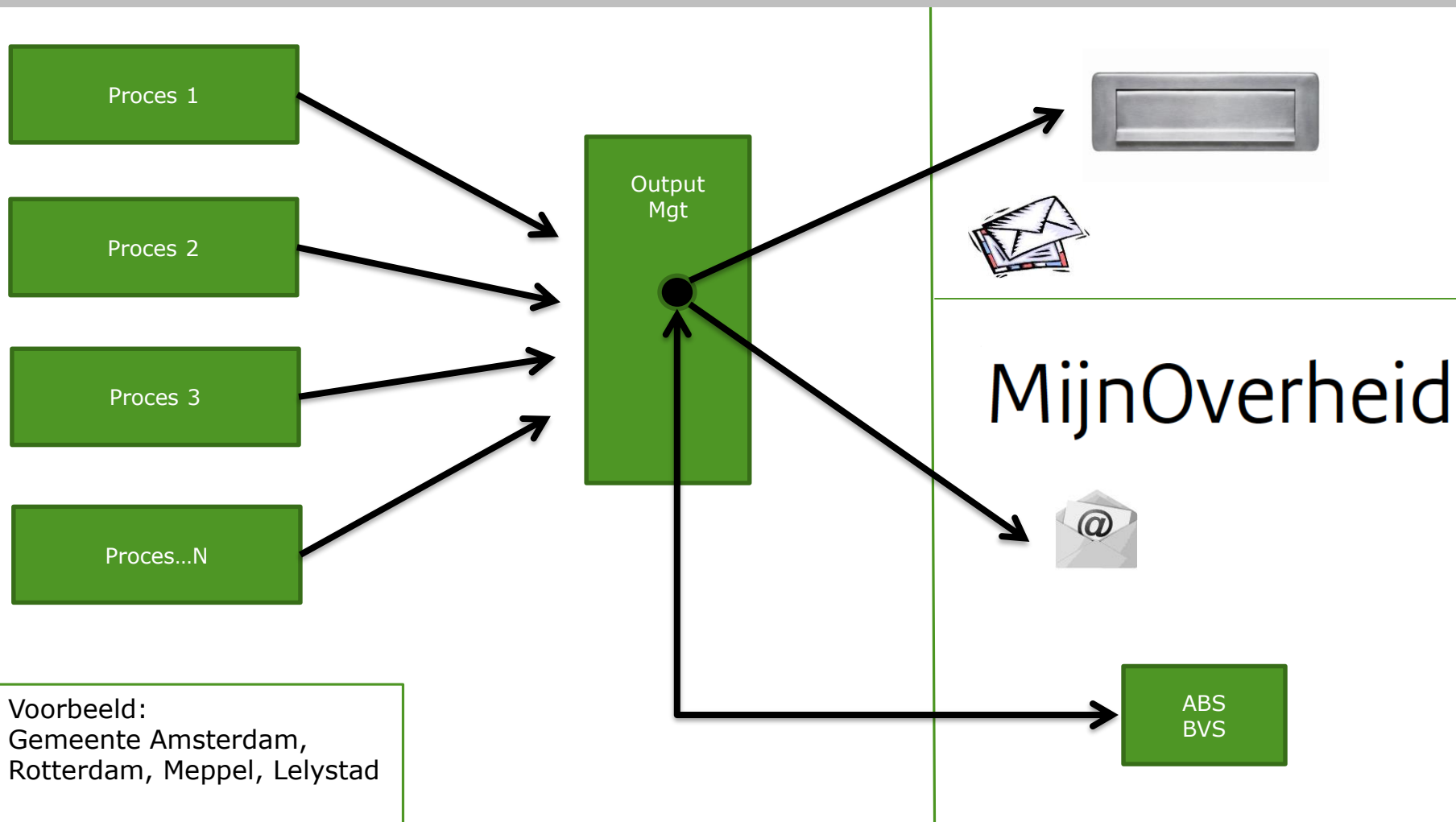


Aansluiten eerste berichtenstroom

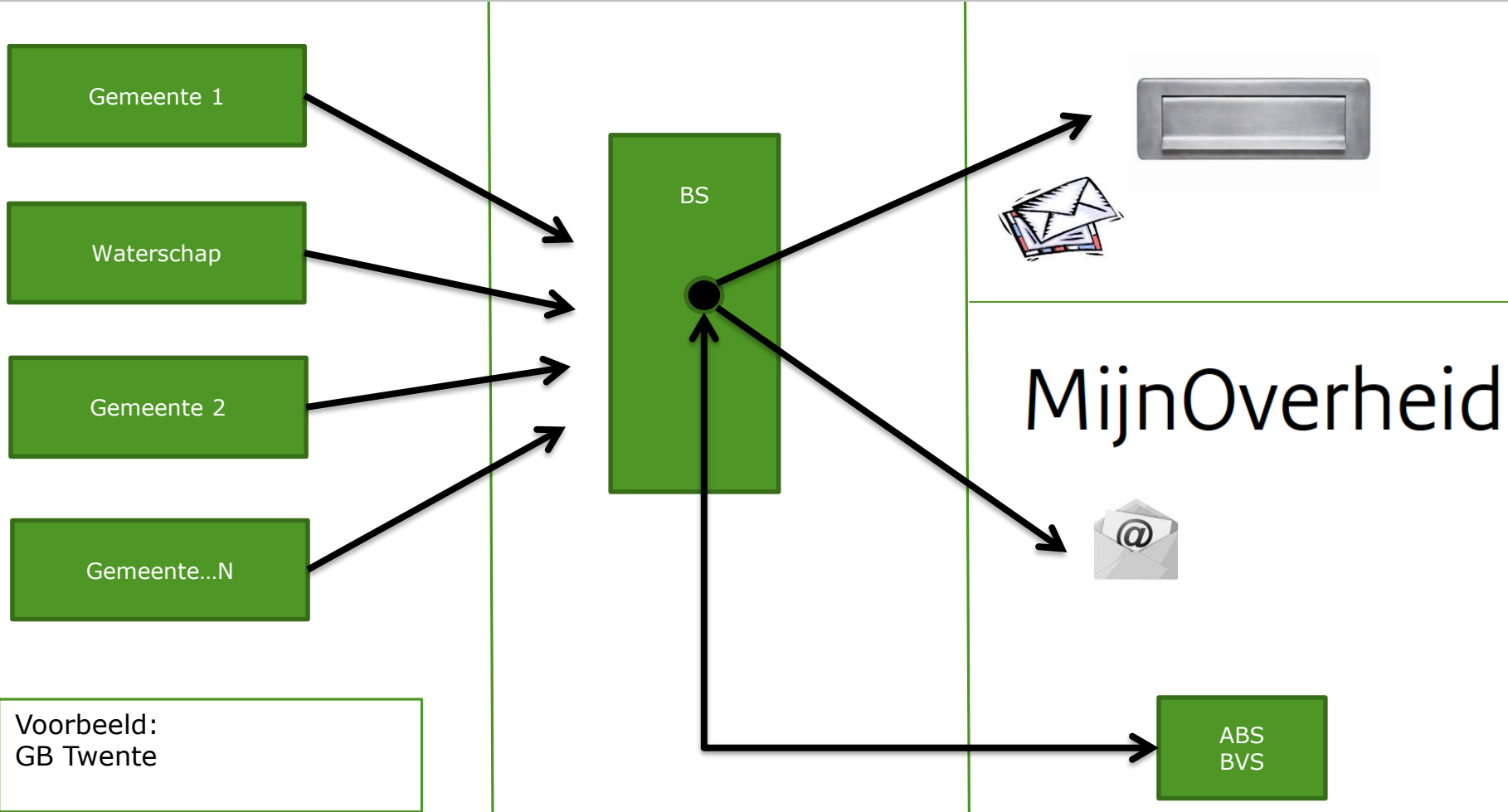


Voorbeeld:
GB Twente

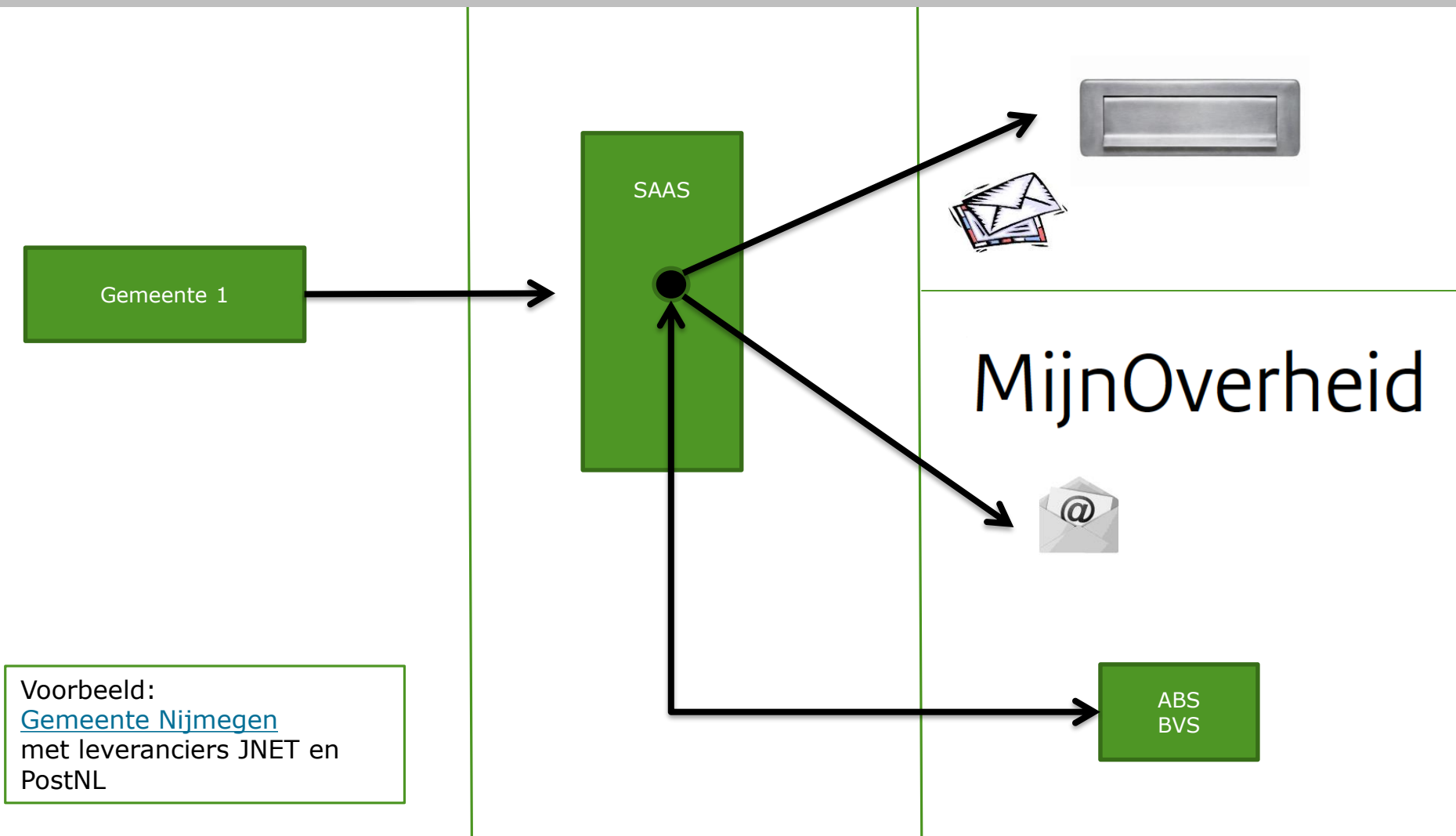
Aansluiten volgende berichtenstromen



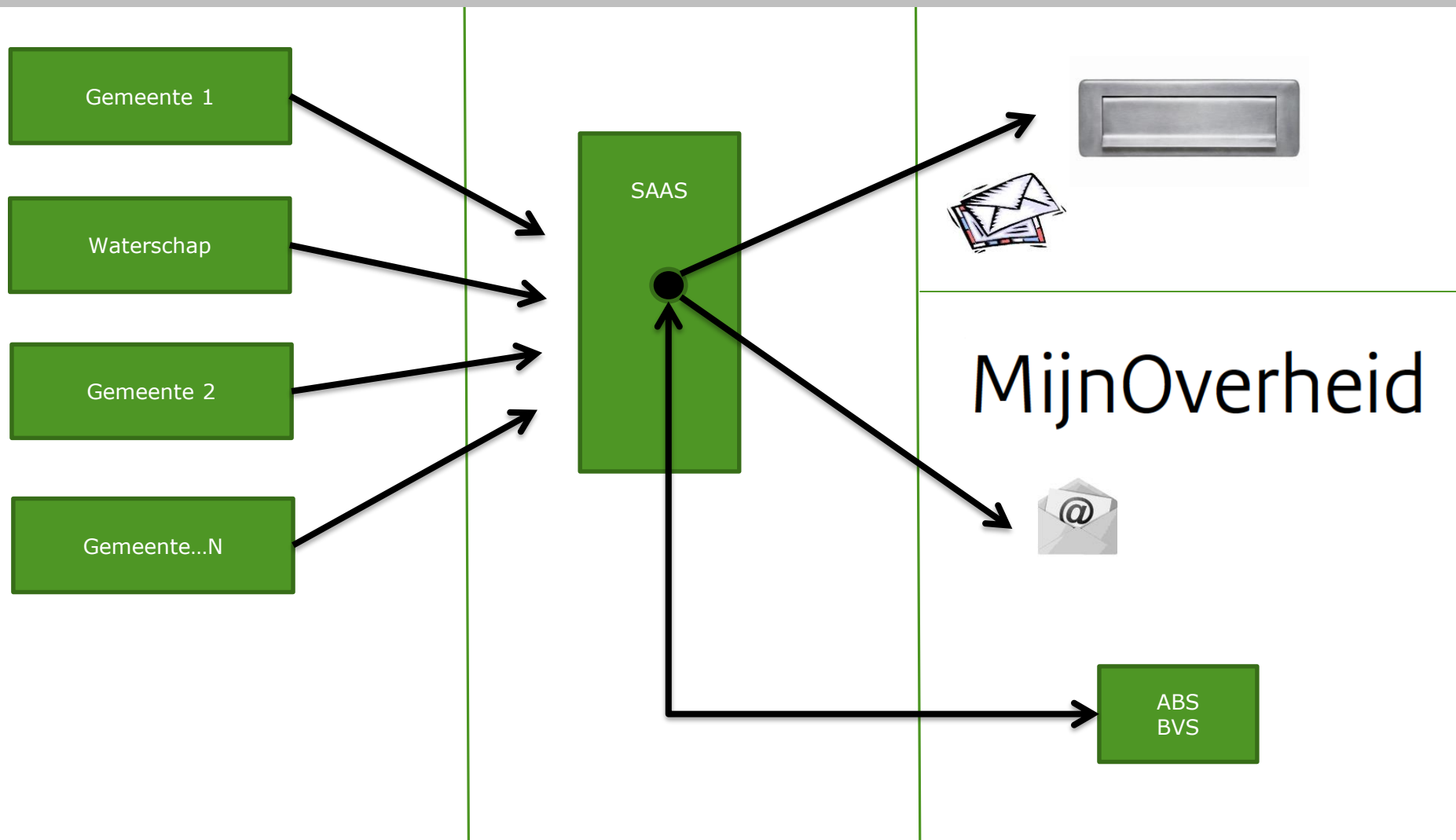
Aansluiten via Belastingssamenwerking



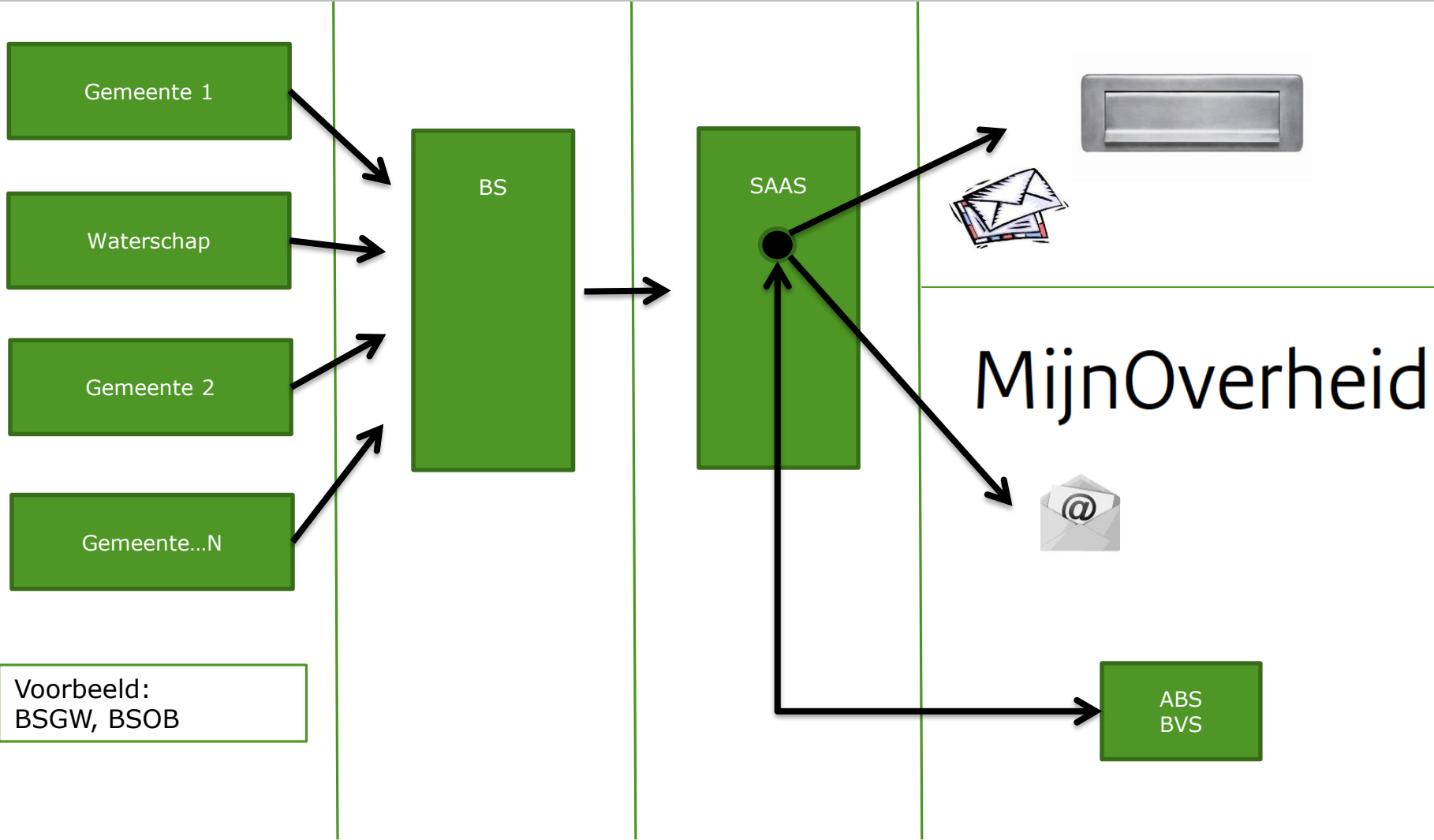
Aansluiten via SAAS oplossing van leverancier



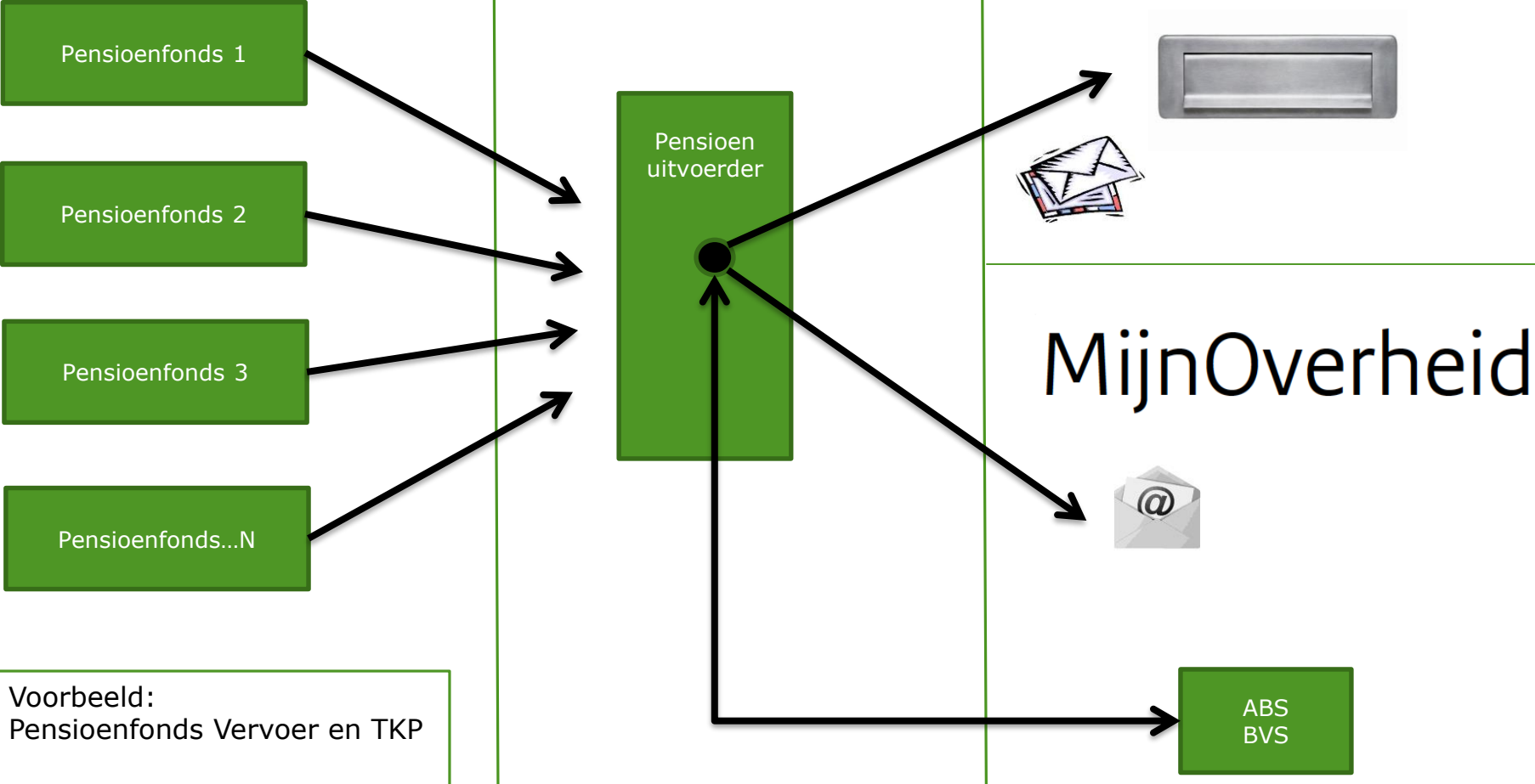
Aansluiten via SAAS oplossing van leverancier



Aansluiten via BS / SAAS oplossing

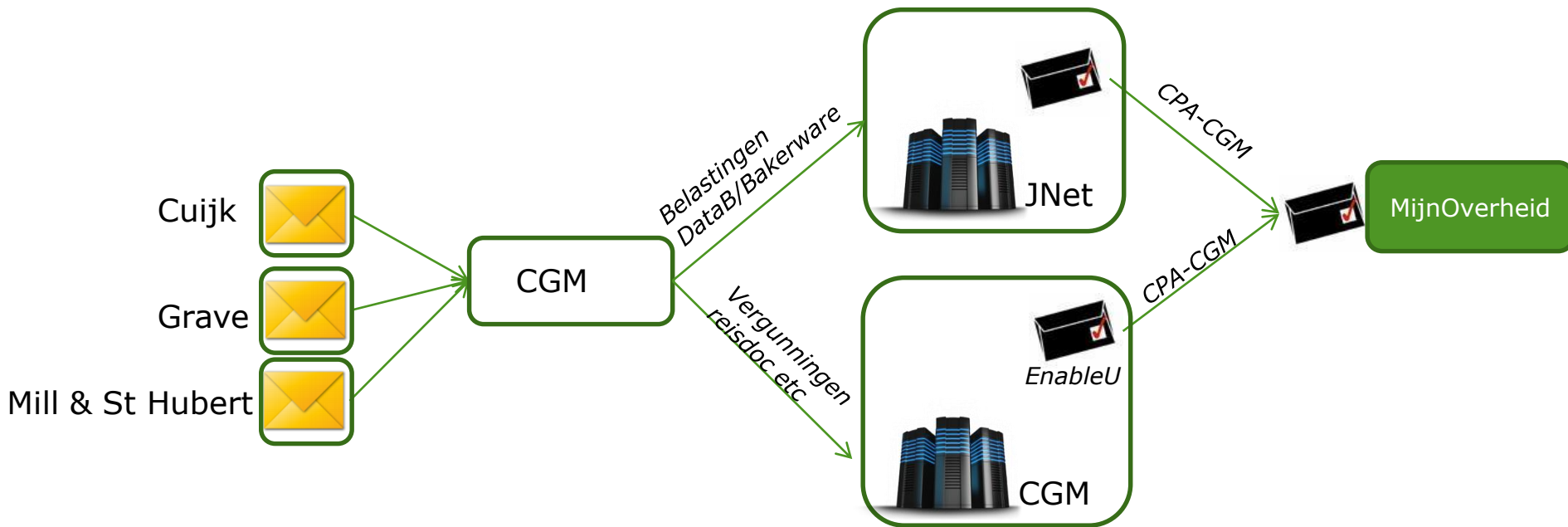


Aansluiten via pensioenuitvoerder





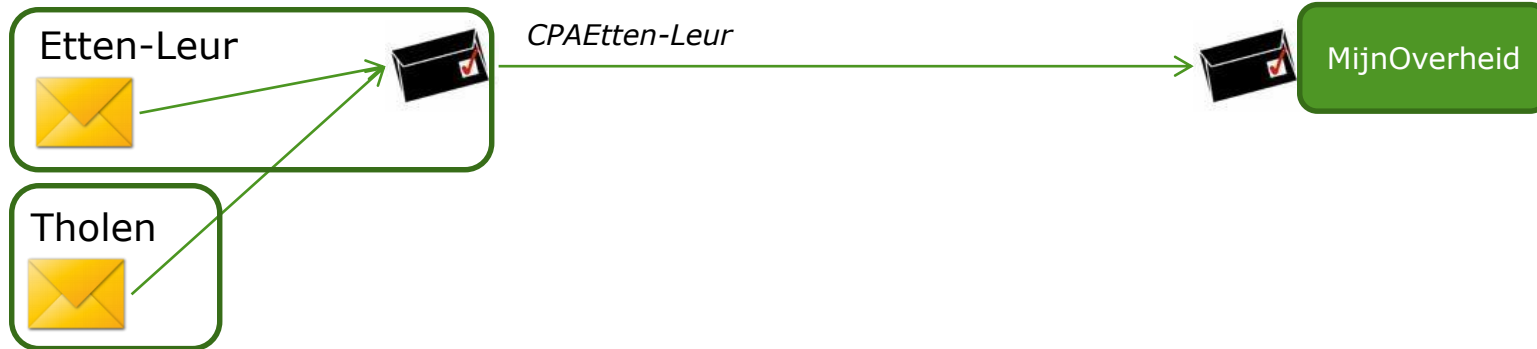
Aansluitvariant: Voorbeeld CGM



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



Aansluitvariant: Voorbeeld Etten-Leur / Tholen

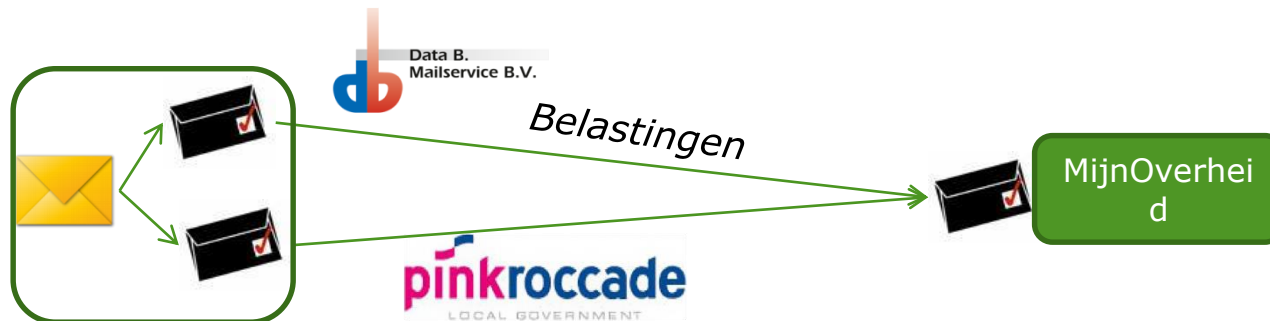


Etten-Leur stuurt ook berichten van Tholen.



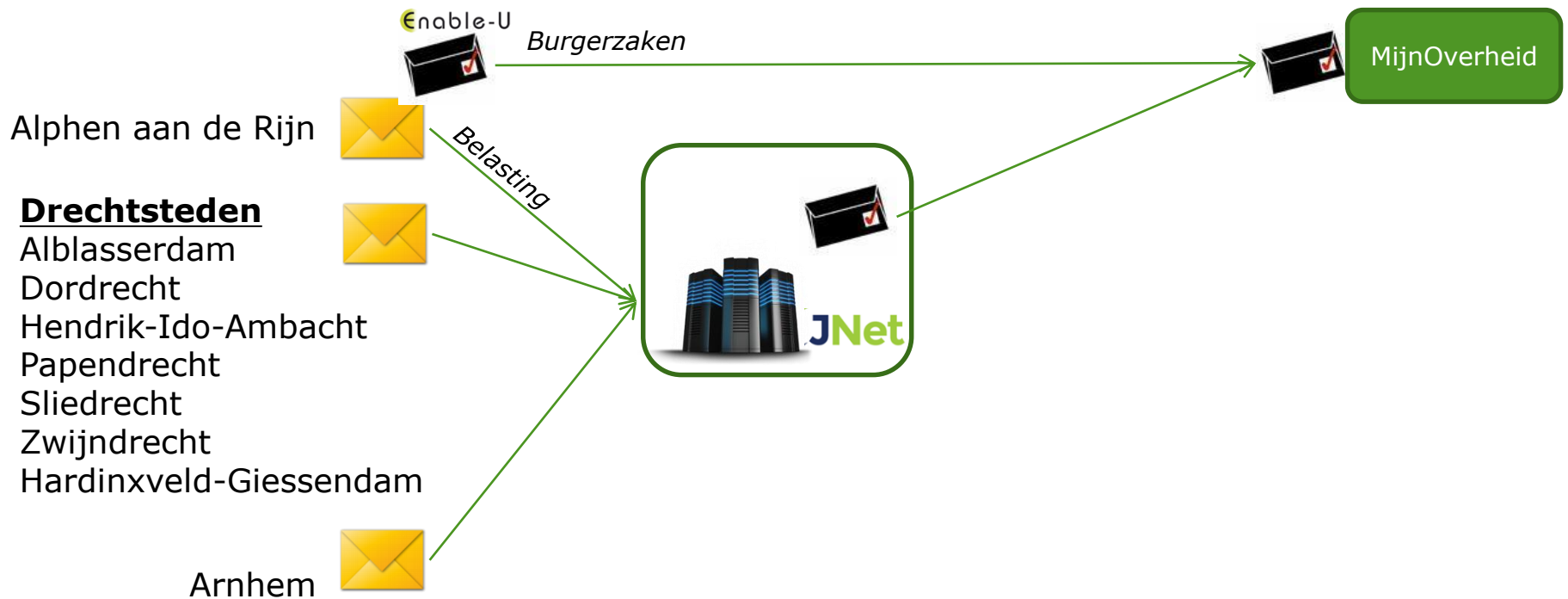
Tilburg

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





PostNL/JNet





Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*



Communicatie



Hoe krijgt u onze post als de blauwe envelop niet meer bestaat?

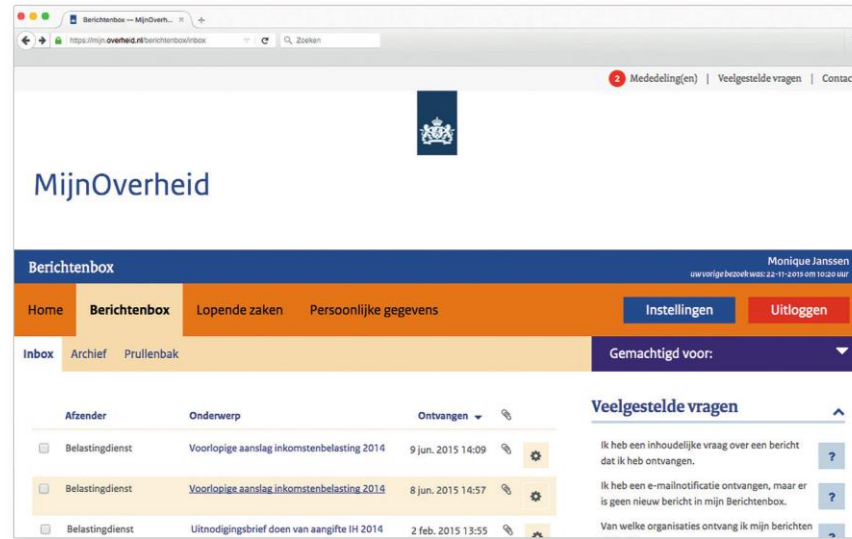
U hebt het waarschijnlijk al gehoord of gezien: we zeggen de blauwe envelop vaarwel. Stap voor stap versturen we steeds minder berichten en formulieren op papier. Voor sommige mensen is dat best een grote overgang. Want niet iedereen kan even goed overweg met computers en internet. Voor wie daarbij hulp nodig heeft en een toeslag ontvangt, zetten we een aantal zaken op een rij.

Digitale post van de Belastingdienst. Zo werkt het.

De overheid biedt steeds meer diensten digitaal aan. Zo staat op de website mijn.overheid.nl voor iedere Nederlander een eigen digitale brievenbus voor post van de overheid klaar: de Berichtenbox. Daarin ontvangt u steeds meer berichten van de Belastingdienst. En bijvoorbeeld ook berichten van de RDW over de APK-keuring van uw auto. U kunt uw Berichtenbox op MijnOverheid bekijken op uw computer, tablet en mobiele telefoon.

Voordat de Belastingdienst een bericht alleen nog digitaal naar uw Berichtenbox stuurt, ontvangt u twee jaar lang de post zowel digitaal als op papier. Uiteindelijk is het de bedoeling de komende jaren geleidelijk alle berichten aan u alleen nog maar digitaal te sturen.

Zodra er nieuwe post in uw digitale brievenbus komt, ontvangt u een e-mail bericht. Als u de



De digitale brievenbus op mijn.overheid.nl. Hier staan berichten voor u klaar die u met een muisklik kunt openen

Vanzelfsprekend is uw Berichtenbox op MijnOverheid goed beveiligd. Dat gebeurt met uw DigiD. Uw DigiD bestaat uit een gebruikersnaam en een wachtwoord die u allebei zelf kiest. Zo kunt alleen u uw berichten in uw Berichtenbox bekijken. Hebt u nog geen DigiD? Dan kunt u die aanvragen op www.digid.nl.

Hebt u moeite met computers of internet?

Om de overstap van papieren post naar digitale post te maken, kunt u terecht bij de

- U kunt bij onze balies gratis gebruikmaken van computers met internetverbinding. Bel de Helpdesk Digitale Post voor het maken van een afspraak om naar de balie van een van onze belastingkantoren te komen.
- U kunt iemand in uw directe omgeving vragen u te helpen, bijvoorbeeld een kennis of familielid. U kunt diegene **machtigen** uw zaken digitaal af te handelen met de overheid. Hij of zij kan dan bepaalde berichten van de Belastingdienst lezen via uw Berichtenbox.

U regelt de machtiging als volgt:

- U vraagt telefonisch bij de **DigiD-helppdesk** de machtigingscode aan. U ontvangt de code per brief.
- U vraagt met uw DigiD op **machtigen.digid.nl** de machtigingscode aan. U krijgt dan meteen de beschikking over de code.
- Degene die u helpt, vraagt een machtiging aan op **machtigen.digid.nl**. U ontvangt zelf de code per brief.

U kunt de machtiging altijd intrekken. Dat kan ook telefonisch bij de DigiD-helppdesk. Het nummer van de **DigiD-helppdesk** is: **088 - 123 65 55** (lokaal tarief). Dit nummer is bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 22.00 uur. Zijn deze mogelijkheden geen oplossing voor u? Dan kunnen we samen verder kijken naar een oplossing op maat. Bel hierover de Helpdesk Digitale Post van de Belastingdienst.

Helpdesk Digitale Post

Het gratis nummer van de helpdesk is: **0800 - 235 83 52**. Dit nummer is bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. De informatie over digitale post vindt u ook op www.belastingdienst.nl/digitalepost.



Heeft u geen internet/
computer?





[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](#) [↗] doneert 1 euro aan goede doelen namens iedere nieuwe gebruiker.
2. [Montferland](#) [↗] verloot iPad onder nieuwe gebruikers en gemeenteambtenaren rijden in een bestickerde auto rond met de tekst *'Digitaal? Ja graag!'*.
3. [Renkum](#) [↗] organiseert consults MijnOverheid in internetcafé.
4. [Belastingdienst](#) [↗] 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'*.





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. 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



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 uiteraard altijd van harte welkom in het gemeentehuis.

Maar als u wilt kunt u op 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 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.

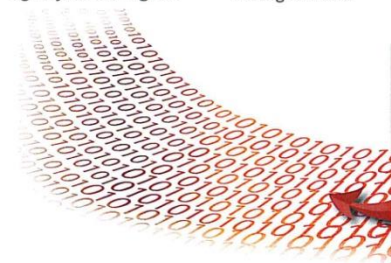
Niet alle producten kunnen volledig digitaal afgehandeld worden. Zo vereist de wet bijvoorbeeld dat u aan de balie verschijnt bij het verlengen van een paspoort of identiteitsbewijs. Maar Groesbeek werkt er hard aan om de lijst met producten en diensten uit te breiden, want de gemeente wil digitaal doen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



Wat kunt u nu al digitaal afhandelen?

Voorbeelden van zaken die u digitaal kunt regelen op www.groesbeek.nl:

- Een probleem in de openbare ruimte melden (bijvoorbeeld een losliggende stoeptegels, of overhangend groen);
- Een verhuizing doorgeven;
- Diverse toeslagen 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;
- Leerlingenvervoer aanvragen;
- Enzovoorts





MijnOverheid

Uw persoonlijke website voor overheidszaken

Overzichtelijk · Veilig · Altijd beschikbaar



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.

Teksten

Voeg deze teksten toe aan uw communicatiemiddelen over MijnOverheid. De teksten bieden een handvat om MijnOverheid via diverse communicatiekanalen onder de aandacht te brengen.

- [Kernboodschap MijnOverheid | Word document | 1 pagina | 20 KB](#)
- [Achtergrondtekst Persoonlijke gegevens | Word document | 2 pagina's | 26 KB](#)
- [Achtergrondtekst MijnOverheid | Word document | 2 pagina's | 28 KB](#)
- [Achtergrondtekst Berichtenbox | Word document | 2 pagina's | 27 KB](#)



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 via servicecentrum@logius.nl of 0900 555 4555 (10 ct. p/m).



Oefening (facultatief) 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?





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

1mo

Gebruik mijnoverheid bij woningcorporaties verbetert privacy en verlaagt kosten

https://www.corporatiegids.nl/nl/nieuws/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

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 Tesselschadestraat 1 te Hl Ambacht



Implementing Change?

70% of Change Programs Fail – Don't Be One of Them







MijnOverheid Berichtenbox

TOT SLOT





Meer informatie

Uitgebreide documentatie op www.logius.nl/mijnoverheid

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

VNG Realisatie: de GEMMA softwarecatalogus:
www.softwarecatalogus.nl



Tot slot

Contactgegevens:

- Marjolein van Abbe – 06 11 88 72 55 – marjolein.van.abbe@logius.nl
- Bas Kooter – 06 11 41 59 17 – bas.kooter@logius.nl
- Yassin Ikachoura – 06 15 49 06 14 – yassin.ikachoura@logius.nl
- Rocky Berkhof – 06 11 53 53 16 – rocky.berkhof@logius.nl (tot 1/10/2019)

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>