



Gebruikersgemak groeit gaandeweg

Digitale burgerzaken in MijnOverheid

U zat er misschien niet op te wachten. Maar als het er is, blijkt het best handig: ra ra wat is dit? Met zo'n vraag zou u op een verjaardagsfeest bij vrienden of familie de nieuwsgierigheid kunnen wekken. Waarna u het dan bijvoorbeeld over digitale dienstverlening van uw gemeente, of over MijnOverheid gaat hebben. Het wordt hoog tijd om dat vooral met elkaar in samenhang uit te leggen. Het waarom en hoe van die uitleg lichten we hieronder toe. *Paul Zeef en Wouter Welling, projectmanager en productmanager bij Logius*

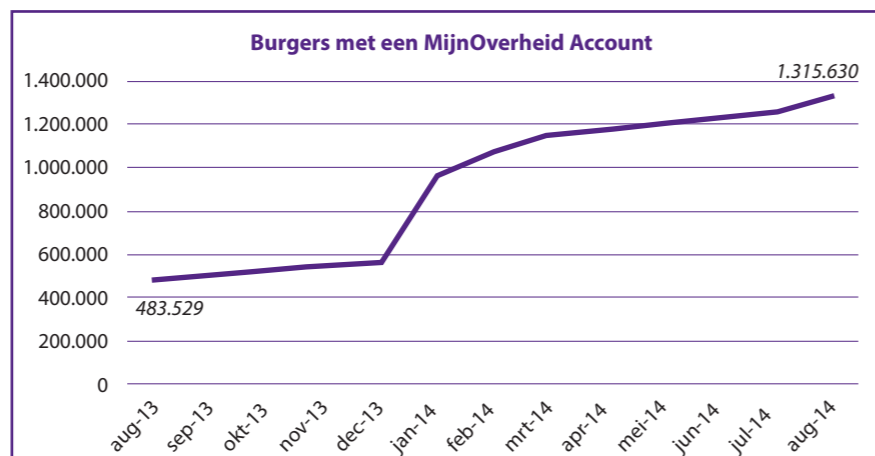


Laten we niet vergeten hoeveel stappen voorwaarts veel gemeenten zetten bij het ontsluiten van informatie en diensten op hun websites. Ambities om het digitale kanaal meer te gaan benutten, taakgerichte websites, kanteling naar gebruikersgemak: we zien het over een brede linie. Parallel daaraan komt meer en meer gemeentelijke informatie ook via MijnOverheid, gepersonaliseerd achter DigiD, beschikbaar. Dat gepersonaliseerde in combinatie met het overzicht over instanties heen – dat is dan wat telt bij MijnOverheid.

In de eerste acht maanden van dit jaar hebben gebruikers van MijnOverheid 600.000 keer digitaal naar hun eigen BRP-gegevens gevraagd. WOZ-taxatieverslagen zijn in die periode circa 340.000 keer geraadpleegd – voor zo'n 200 aangesloten gemeenten. Het aantal statusmeldingen in Lopende Zaken is sinds januari verzevenvoudigd: naar 40.000, want er zijn meer gemeenten op aangesloten, en bovendien groeit de gebruikersgroep van MijnOverheid gestaag.

Dit najaar komt er nog iets bij. In diverse gemeenten zullen burgers voor het eerst in de digitale Berichtenbox een seintje krijgen dat de geldigheid van hun paspoort verloopt. In eerste instantie is dit mogelijk in onder andere Eindhoven, Meppel, Rotterdam en Zoetermeer. Voorts benut de gemeente Amsterdam dit najaar de Berichtenbox om burgers inzicht te geven in de verstrekking van hun BRP-gegevens aan derden. Zowel

de herinnering 'verlopen ID-bewijs' als de opgave van de verstrekkingsgegevens wordt onderdeel van de digitale dienstverlening via MijnOverheid. Zo worden steeds meer diensten van gemeenten voor uw vrienden en familie makkelijk op één plek digitaal vindbaar. Het wordt dus hoog tijd om dat privé, en in het klantcontact aan balie of telefoon in samenhang uit te leggen.



Waarom MijnOverheid?

MijnOverheid als digitaal portaal voor de burger: waarom is dit eigenlijk verstandig? Een eerste, formele reden betreft het kabinetsbeleid en de bestuurlijke afspraken: de Visiebrief digitale overheid (mei 2013) van minister Plasterk van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de Tweede Kamer kondigt aan om uiterlijk in 2017 burgers de mogelijkheid te bieden zaken met de overheid digitaal af te handelen – het programma 'Digitaal 2017'. Eerder zijn er voor gemeenten en andere overheden in kader van het

NUP afspraken gemaakt; zo moeten alle overheden aansluiten op MijnOverheid, Berichtenbox en Lopende Zaken. Een tweede, inhoudelijker reden voor digitaliseren van dienstverlening is natuurlijk efficiëntie. Beperk het versturen van papieren brieven per post of het bezoek aan de balie. Een bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid is vele malen goedkoper en vergt minder inzet. De bespaarde middelen kunnen dan naar de afhandeling van ingewikkelde gevallen of hulp aan minder 'digivaardigen' gaan.

Daarnaast wordt het voor de gebruiker ook steeds handiger, niet alleen omdat de content vanwege een toenemend aantal aangesloten overheden steeds uitgebreider wordt, maar ook omdat MijnOverheid de digitale werking stap voor stap verbetert, naar een hoger gebruikersgemak – in een moderne rijkshuisstijl, met bijvoorbeeld *responsive design*, gebaseerd op gebruikersonderzoek en voldoende aan de webrichtlijnen. Zo kan de burger steeds gemakkelijker zijn persoonlijke gegevens, meldingen en berichten van een reeks van overheden raadplegen.

Binnenkort wordt het mogelijk om in één inlogsessie zowel de uitnodiging tot het doen van aangifte als de toeslagenbeschikking van de Belastingdienst te lezen, de WOZ-waarde van uw huis in te zien, en de lokale belastingaanslag met WOZ-beschikking te ontvangen; verder kunt u zonodig persoonsgegevens (BRP) en autoregistratie (RDW) checken of de jaaropgave van de SVB ontvangen, mocht u gepensioneerd zijn. Iedere burger met een internetverbinding kan dit allemaal straks binnen één minuut – mits men gebruiker is van MijnOverheid.

moet zo veel mogelijk vermeden kunnen worden. Als de gemeentelijke website handig kruisverwijst naar MijnOverheid (met links), en vice versa, dan gaat de burger het vanzelf ervaren.

Zeker als gemeenten werk maken van hun aansluiting en berichtstromen in de Berichtenbox en meldingen in lopende zaken 'posten'. Er zijn al veel grotere gemeenten actief om zich aan te sluiten en het gebruik te faciliteren, en regionale belastingssamenwerkingen maken vaart, in navolging van het Gemeenschappelijk Belastingkantoor Twente eerder dit jaar.

inzage-opties beschikbaar komen. En de Belastingdienst voert de stimulering van gebruik van MijnOverheid stapsgewijs op. Alle gemeenten kunnen hier nu al een steentje aan bijdragen door de hulpmiddelen van de Toolkit MijnOverheid (www.toolkitmijnoverheid.nl) te gebruiken, bedoeld om bezoekers van de gemeentelijke website of lezers van de post te attenderen op het gemak van MijnOverheid. Elke gemeente plukt hier indirect zelf weer de vruchten van in termen van efficiëntere en betere dienstverlening.

En als gemeenten, DigiDmet eenmalig

Beperk het versturen van papieren brieven per post of het bezoek aan de balie. Een bericht in de Berichtenbox van MijnOverheid is vele malen goedkoper en vergt minder inzet.

Hoe is het uit te leggen?

Op dat verjaardagsfeest gaan we onze familieleden en vrienden natuurlijk niet vermoeien met positioneringsmemo's of de businesscase van ons gemeentelijk persoonlijk e-loket. (Mijn.gemeente.nl). Sterker nog, de uitleg over de samenhang

Zit uw gemeente hier inmiddels ook bij? Het aantal gebruikers van MijnOverheid zal snel gaan groeien, iets wat wordt gestimuleerd door de Belastingdienst die met MijnOverheid inzet op een 'digitaal-tenzij-regime'. Uw actuele inkomensgegevens zoals door de belastingdienst vastgesteld zullen in 2015 onder de

inloggen vanaf 2015 gaan ondersteunen, hoeft het aan de burger ook niet allemaal meer uitgelegd te worden. MijnOverheid is er klaar voor; een naadloze overgang tussen de verschillende digitale burgerzakendiensten in één gebruikerssessie is dan mogelijk: Mijn.gemeente.nl en MijnOverheid.nl als twee vliegen in één klap. ☐

Kosten per kanaal

- een contact via de balie: € 140 per contact
- een contact per post: € 75
- per e-mail: € 35
- per telefoon: € 5
- via de website is het een euro of minder per contact

Bron: De burger kan het niet alleen. PBLQatie nr 41, Y. Bommeljé en Peter Keur