

Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Training Aansluiting Berichtenbox MijnOverheid

Marjolein van Abbe  
Danny Elia



EVEN  
VOORSTELLEN?



# Programma

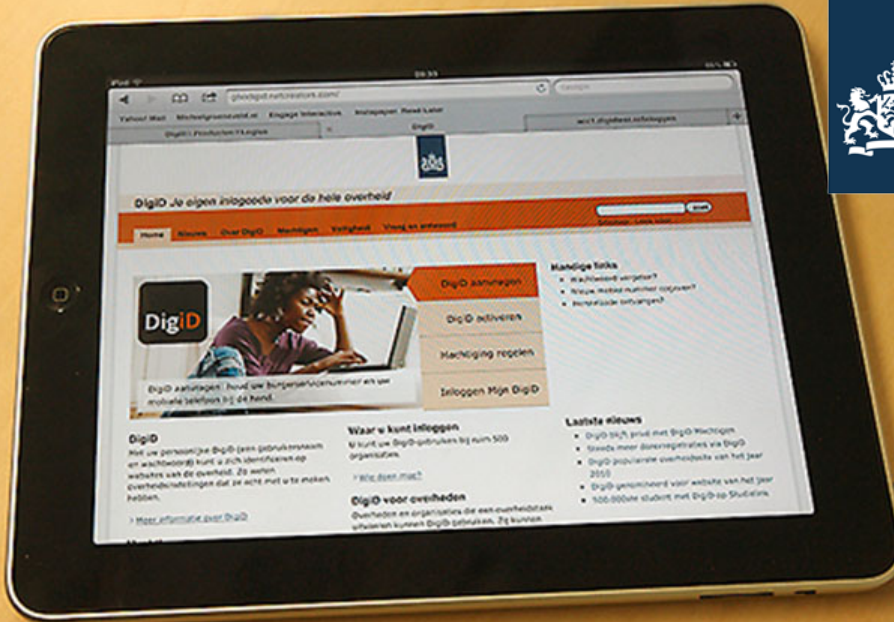
**Circa 12:15 Lunch**

- Blok 1** Welkom, programma  
Introductie MijnOverheid  
De Wet EBV en de wijzigingen  
Stand van zaken: MO-gebruik in cijfers  
Productontwikkelingen MijnOverheid
- Blok 2** Vernieuwing Berichtenbox  
Technische keten  
GDI / samenhang  
Eigen organisatie  
DigiKoppeling / Berichtenbox  
Berichtspecificaties  
Aansluitproces
- Blok 3** De impact-analyse en business case  
Inrichtingsvarianten  
Voorbeeld toepassing MijnOverheid: Betalen  
Communicatie naar organisatie en burgers





Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties



# Introductie MijnOverheid



# 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 en 2019, 7 ministeries en bv VNG)
- Aanstelling **Nationaal Commissaris Digitale Overheid**
- Adviesrapport **Maak Waar**, functioneren overheid i.r.t. digitalisering samenleving. (Plasterk, april 2017)
- Gemeenten/VNG Agenda 2020



# Tot stand gekomen met Overheidsbrede Beleidsoverleg Digitale overheid

- CIO-Rijk
- Interprovinciaal overleg
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
- Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
- Ministerie van Justitie en Veiligheid
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen
- Ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
- Programmeringsraad Logius
- Unie van Waterschappen
- Vereniging van Nederlandse gemeenten



# 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**





## 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

Welkom Bert Burger

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

Home

Berichtenbox <sup>3</sup>

Lopende zaken

Persoonlijke gegevens

Instellingen

Uitloggen

## Berichtenbox

In de Berichtenbox ontvangt u berichten van de overheid.

→ Naar de Berichtenbox

## Lopende zaken

In Lopende zaken heeft u een overzicht van uw zaken bij de overheid.


→ Naar Lopende zaken

## Persoonlijke gegevens

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

→ Naar 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

- |                              |  |            |   |
|------------------------------|--|------------|---|
| <b>MijnOverheid</b>          | <a href="#">Machtigen test</a>                       | 01/01/2016 | > |
| <b>RDW</b>                   | <a href="#">Herinnering APK</a>                      | 01/04/2015 | > |
| <b>Pensioenfonds Vervoer</b> | <a href="#">Jaarlijkse Uniform Pensioenoverzicht</a> | 27/07/2015 | > |
| <b>UWV</b>                   | <a href="#">Jaaropgaaf 2013</a>                      | 01/05/2015 | > |

[Naar uw Berichtenbox >](#)

## Wat kan ik waar vinden?

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



MijnOverheid

Uw digitale post en persoonlijke gegevens op één plek|

[..\alg film mei 2016 web.mp4](#)



# 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')

### Uitzonderingen:

Kinderen < 14 jaar

Nabestaanden

Mensen onder bewindvoering

Ambassadepersoneel





## 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 29 november 2019	Kosten voor Overheidsorganisaties Vanaf 999 berichten	Kosten voor organisaties met publiekr. taak Vanaf 999 berichten	
Gebruik BB	<b>Voorschottarief</b> 2018 0,454 euro 2019 0,44 euro 2020 0,40 euro	<b>Prijs def.</b> 2018 0,38 euro 2019 xxx euro	<i>idem</i>
Aansluiten PG	Offerte	Offerte	
Gebruik LZ	Vooralsnog geen kosten	Vooralsnog geen kosten	
Implementatie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tijd en inzet van medewerkers bij aansluitproces</li><li>• Aanpassingen aan processen en systemen, w.o. aanschaf van adapter-Digikoppeling</li><li>• Kosten voor het inschakelen van een leverancier om de aansluiting te realiseren en eventuele aanpassingen aan systemen.</li></ul>		



# 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 (2019/2020)

## **CBS**

- Pilot uitnodiging deelname enquêtes

## **Justis**

- VOG verzending

## **KMAR, min J&V**

- Versnelde toegang tot USA

## **Bureau Zelfstandigen Fryslân (BZF)**

- uitvoeren bijstandsbesluit zelfstandigen (Bbz2004) en de wet loaz.

## **Provincie Friesland**

- Mededelingen natuurbesch.wet

## **Omgevingsdienst (Midden Holland)**

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

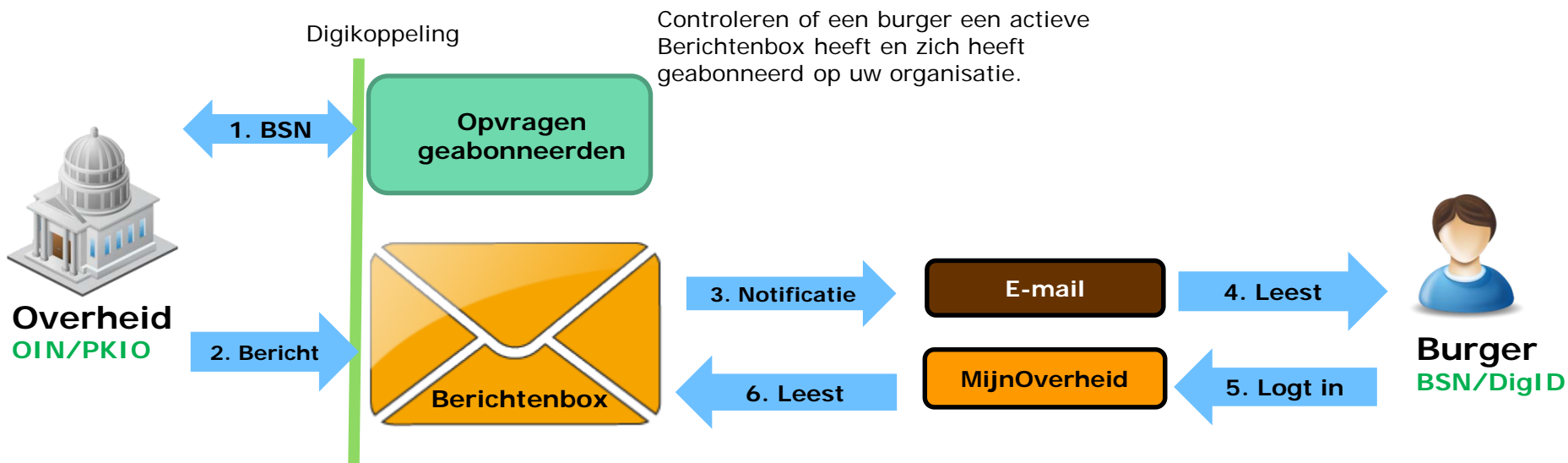
## **CAK**

- Correspondentie eigen bijdragen

e.a.



# Werking berichtenbox





# Berichtenbox

## Overheid:

- Elektronische post kunnen versturen op BSN nummer:
  - (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)



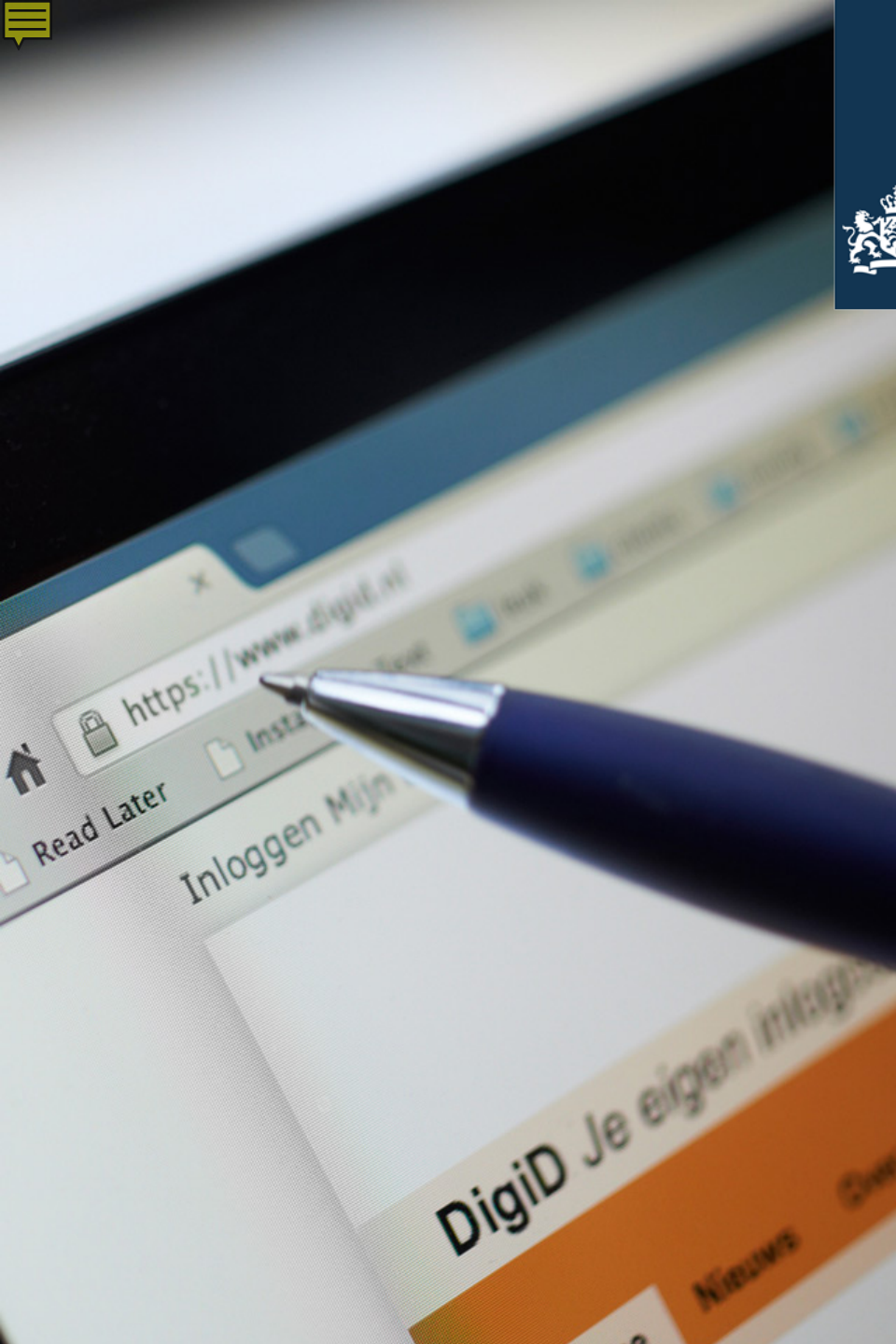
## Voordelen ten opzichte van e-mail

- 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 verstuurd berichten hebben een gegarandeerde en aantoonbare aflevering. E-mail niet.
- De Berichtenbox garandeert een veilig communicatieverkeer tussen de dienst aanbieder, de Berichtenbox en de burger. E-mail niet.



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Wet EBV







# Vaarwel blauwe envelop.

Vanaf 1 november sturen we steeds meer post  
alleen nog naar een digitale berichtenbox  
Activeer uw account via belastingdienst.nl/digit



V  
b  
e

Vanaf 1 novem  
alleen nog n  
Activeer uw



Belastingdienst

[Privé](#) [Zakelijk](#) [Intermediairs](#) [Douane voor bedrijven](#)

[Zoeken](#)  
[Sitemap](#) [Uitgebreid zoeken](#)

[Privé](#) > Digitale post

## Vaarwel blauwe envelop

Vanaf 1 november sturen we steeds meer post alleen nog maar naar een digitale Berichtenbox. Activeer daarom nu uw account op MijnOverheid.



**Aan de slag met uw  
Berichtenbox**



**Ik heb een vraag**

[> Ik heb geen DigiD. Hoe vraag ik die aan?](#)



**Het gemak van digitale  
post**



# Wet EBV

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.
- 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.



# Ontwerp van wijziging Algemene wet bestuursrecht – wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer 2020

## Achtergrond

- In 2004 was er de aanpassing Awb aan toenmalig 'elektronisch bestuurlijk verkeer'
- Sinds 2004 veel ontwikkelingen; hoge vlucht computer/internetgebruik; nieuwe communicatiemogelijkheden erbij gekomen
- Wens: modernisering van de regels
- Regeerakkoord 2012: 'digitaal kunnen' moet
- Regeerakkoord 2017: keuzevrijheid blijft



# Ontwerp van modernisering EBV 2020

## **Belangrijkste wijzigingen (MvT):**

- a. Zorgplicht voor bestuursorganen tot ondersteuning bij overheidscommunicatie
- b. Recht van burgers/bedrijven op digitale communicatie voor officiële berichten
- c. Verlaging van drempel voor bijzondere wetgever om voor bedrijven te verplichten
- d. Nadere regels over ontvangstbevestiging en notificatie.

*Status invoering: 05 sep 2019*

*Procedurevergadering vaste commissie voor Binnenlandse Zaken*



## Bieden hulp bij uitzonderingen.....

Niet  
willen

Niet  
mogen

Niet  
kunnen

.....maar we gaan wel 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 bericht officieel is "verstrekt".
- Geen leesbevestiging naar afnemer; MijnOverheid is domein van burger.

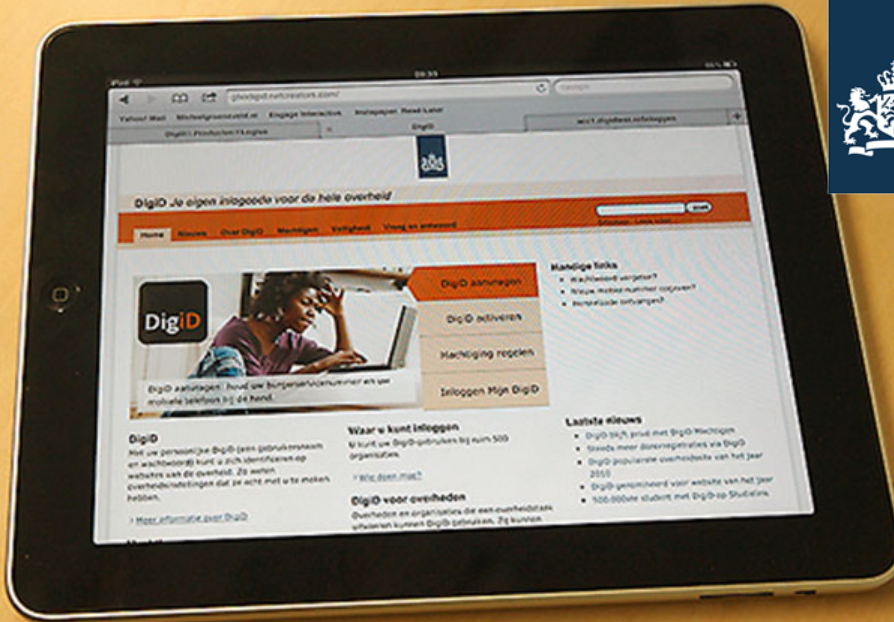
---

## 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



# Monitor Generieke Digitale Infrastructuur

MijnOverheid

# STAND VAN ZAKEN

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





# 27

**miljoen  
berichten**  
in 2014



# 43

**miljoen  
berichten  
in 2015**



# 69

## miljoen berichten

in 2016



> 82

**miljoen  
berichten**  
in 2019



De website van MijnOverheid is in zowel 2016 als 2017 door het publiek verkozen tot de populairste website van het jaar in de categorie overheidswebsites.

De 'Website van het Jaar' verkiezing werd dit jaar voor de 17e keer gehouden. De site met de hoogste gemiddelde score voor inhoud, navigatie en design krijgt de prijs voor Beste Website.



De site met het hoogst aantal stemmen krijgt de prijs voor Populairste Website. In totaal hebben meer dan 650 duizend mensen hun stem uitgebracht.

Het was de 17<sup>e</sup> keer dat de awards voor beste en populairste websites uitgereikt werden.





**8,1**

**miljoen**

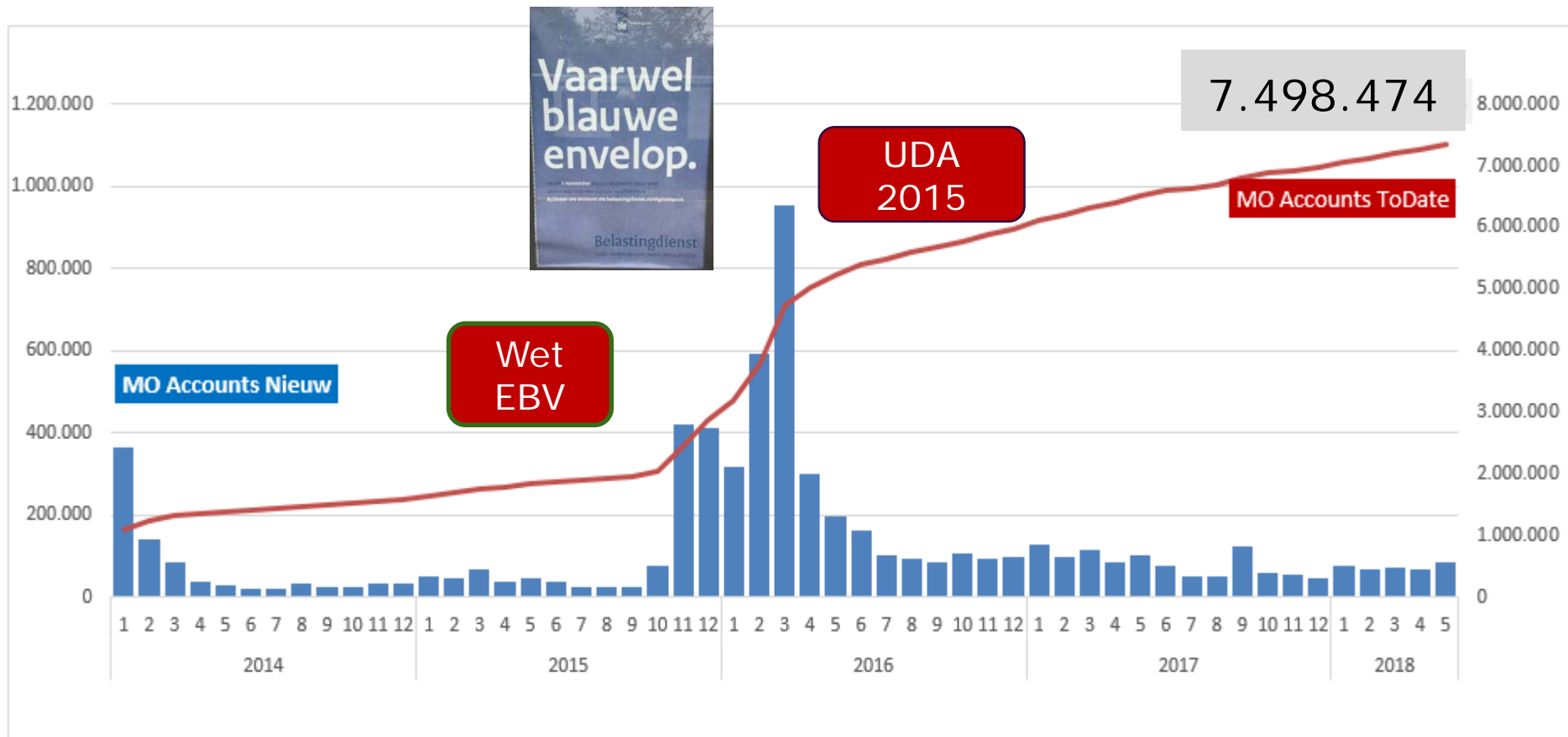
**accounts**

**geactiveerd**

**per 1 aug 2019**

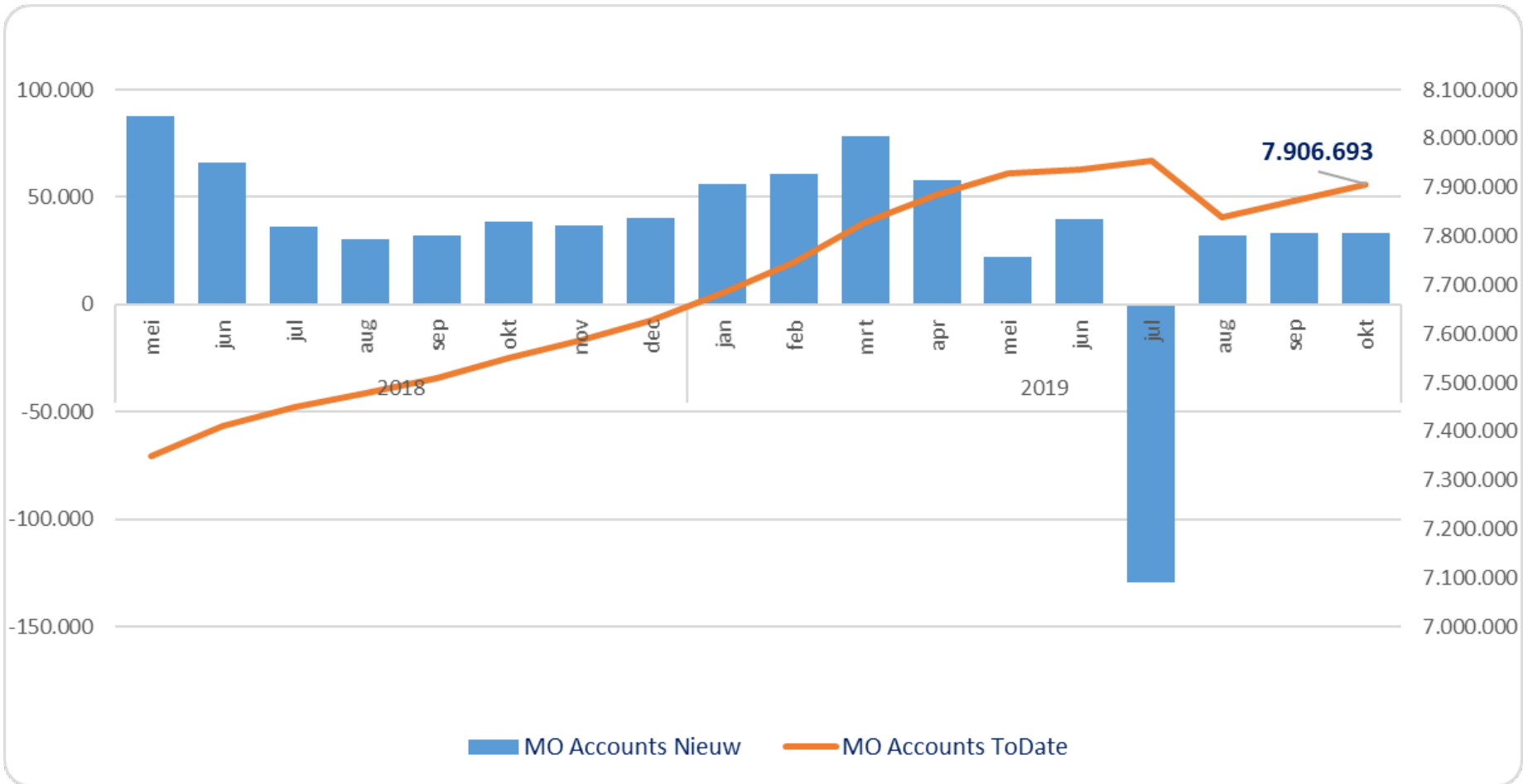


# Aantal actieve accounts MijnOverheid



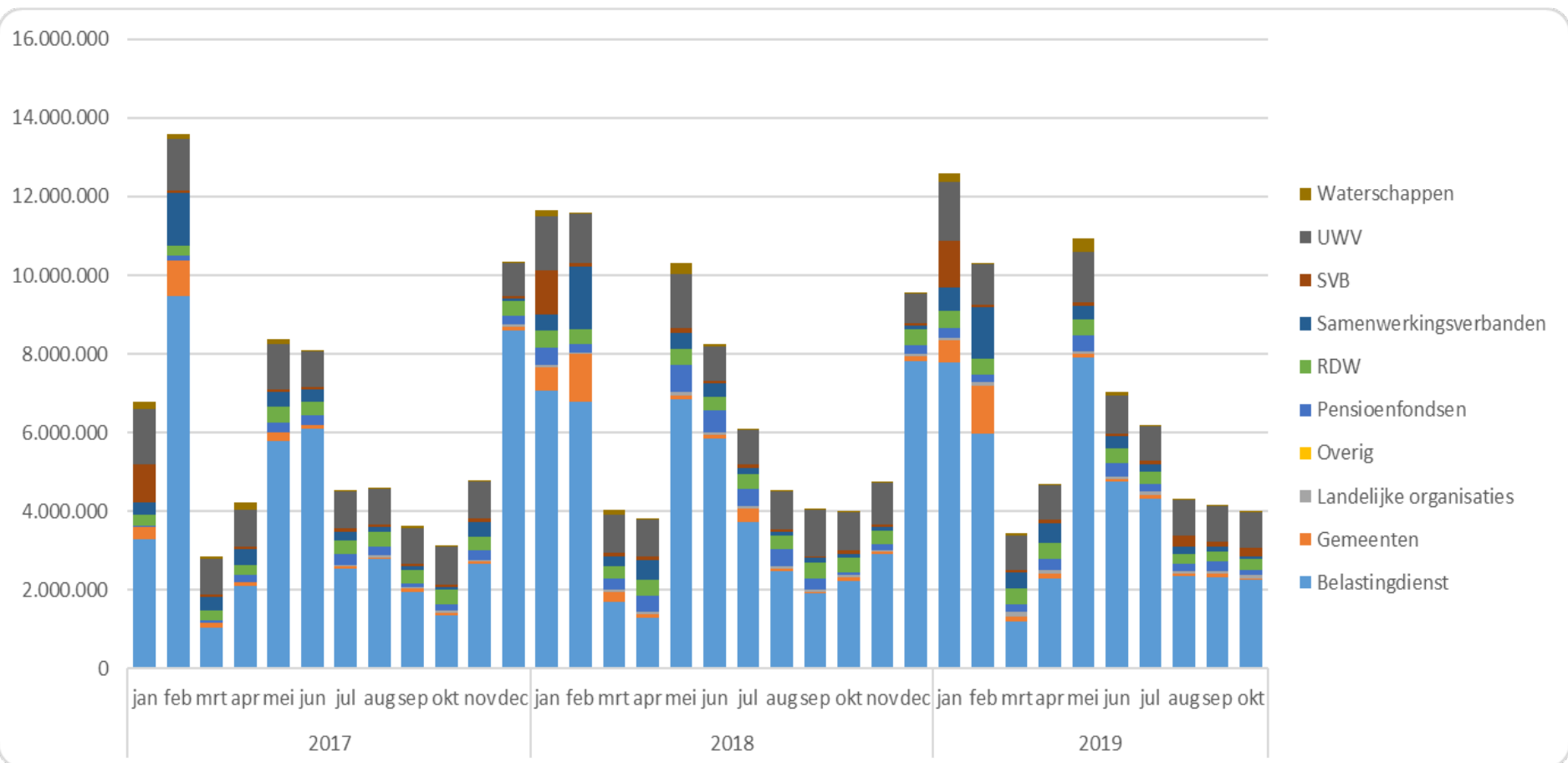


# Aantal actieve accounts MijnOverheid 2018-2019



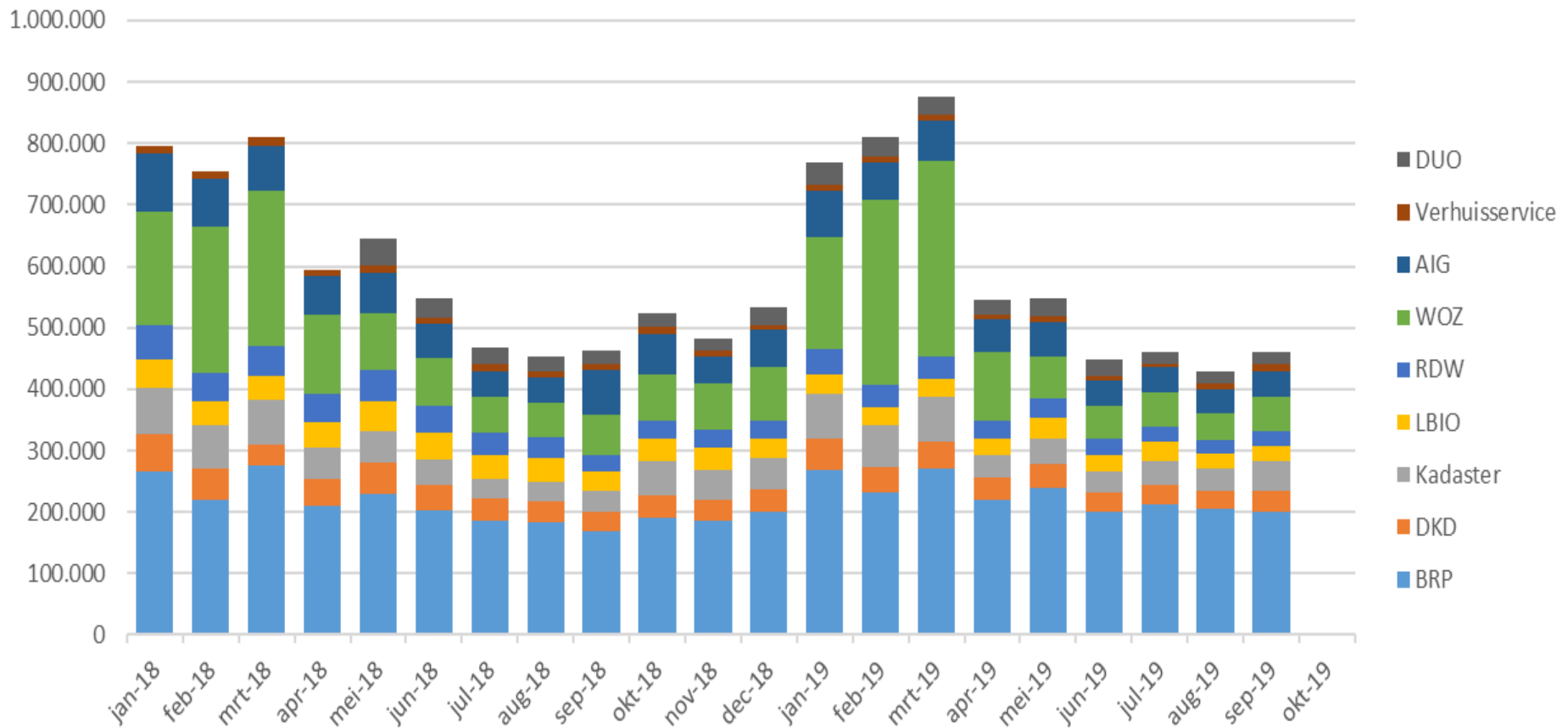


# Aantal aangeboden berichten





# Raadplegen persoonlijke gegevens





# MijnOverheid

Berichtenbox

Lopende  
Zaken

Persoonlijke  
Gegevens

**329**

**organisaties**

**23**

**organisaties**

**299**

**gemeenten  
inzage WOZ**

# E-mail Notificatie



Gmail ▾



COMPOSE

Inbox

Sent Mail

Drafts (4)

All Mail

Bericht van GBLT in uw Berichtenbox op MijnOverheid

Inbox x



**MijnOverheid** <noreply@mijn.overheid.nl>  
to me ▾

Jun 30



## MijnOverheid

Geachte Marc Kiel,

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

Met vriendelijke groet,  
MijnOverheid

Dit is een automatisch gegenereerd bericht. Een reactie op dit bericht wordt niet gelezen.

MijnOverheid stuurt geen notificaties met een link naar de website. Dit is om te voorkomen dat u met valse e-mailnotificaties naar een namaak-website wordt geleid (zogenaamde phishing). Neem daarom het webadres van MijnOverheid op in uw Favorieten en ga altijd van daaruit naar de website. Ontvangt u toch een e-mailnotificatie met daarin een link, dan is deze dus nooit van MijnOverheid.

7% wil geen  
e-mail  
notificatie

# ICT levera

ICT-leveranciers	Berichtenbox	Lopende zaken	WOZinzage	softwarecatalogus KING
<a href="#">Addcomm</a>	Ja (intermediair)		Ja	
<a href="#">Alpha</a>	Ja	Ja		
<a href="#">Bakerware</a>	Ja		Ja	
<a href="#">BCT Software</a>	Nee	Ja	Nee	
<a href="#">Bridgevest</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">Centric</a>	Ja (intermediair)	Ja	Ja	
<a href="#">Circle software</a>	Ja	Ja		<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">DataB</a>	Ja (intermediair)		Ja	
<a href="#">Decos information solutions</a>	Ja			
<a href="#">Enable-U</a>	Ja (intermediair)	Ja		<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">Geotax</a>			Ja	
<a href="#">GouwIT</a>	Ja		Ja	<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">Jetmail</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">Jnet</a>	Ja (intermediair)	Ja		<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">Perfectview</a>		Ja		<a href="#">Testrapport</a>
	Ja			

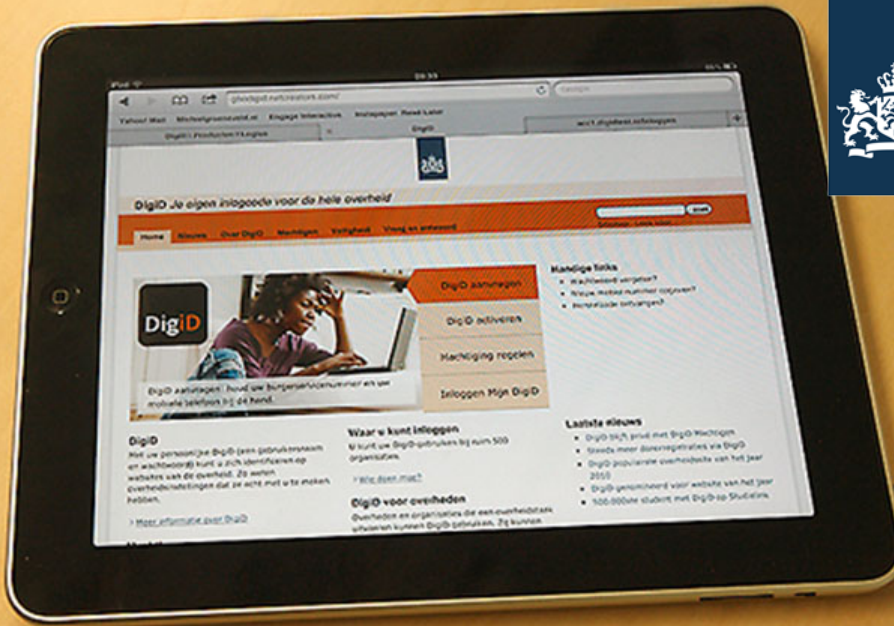


# ICT leveranciers deel 2



ICT-leveranciers	Berichtenbox	Lopende zaken	WOZ inzage	softwarecatalogus KING
<a href="#">Pink Roccade</a>	Ja (intermediair)	Ja	Ja	<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">Pondres</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">PostNL</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">Rotaform</a>			Ja	
<a href="#">Syntrophos</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">T&amp;T</a>	Ja (intermediair)			
<a href="#">The Pebbles Group (TOG)</a>	Ja (intermediair)		Ja	
<a href="#">Yenlo</a>	Ja	Ja		<a href="#">Testrapport</a>
<a href="#">4value</a>			Ja	

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



Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# MO Productontwikkeling



## Speerpunten MijnOverheid

- Gebruikersperspectief centraal
- Meer aandacht voor gebruiksgemak
- Hulp aan minder digitaal vaardigen

## Burger centraal

- Structurele inbedding van het gebruikersperspectief in het voortbrengingproces MijnOverheid



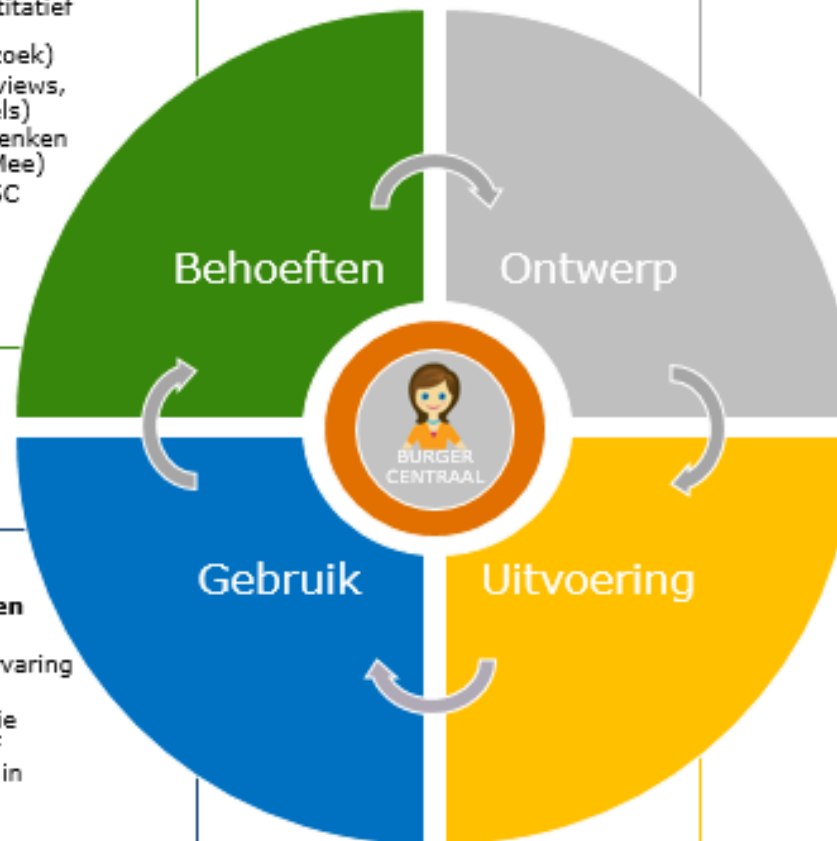
# De burger centraal

## 1. Onderzoek behoeften/wensen burger

- ✓ Maak gebruik van (online) kwantitatief onderzoek (gebruikers-gedragwetenschappelijk onderzoek)
- ✓ Zet behoefteonderzoek in (interviews, groepsdiscussie co-creatie, panels)
- ✓ Laat Research community meedenken (bijvoorbeeld Nederland Denkt Mee)
- ✓ Haal behoeften burger uit KTM SC
- ✓ Burgerpanel MO en DD/DDM
- ✓ UX tests
- ✓ Voor (brede) klantreizen uit
- ✓ Gamificatie/Hackaton

## 2. Zet burger centraal bij ontwerpen en testen

- ✓ Hanteer ontwerpprincipes Gebruiker Centraal en de online stijlgids
- ✓ Maak vooraf prototype, mockup en een process mapping
- ✓ Vraag om een expert review (extern)
- ✓ Doe aan validatie: UX test gebruikers (extern of via BD), hallway testing
- ✓ Leg prototype of idee voor aan Research community (bijvoorbeeld Nederland Denkt Mee)
- ✓ Laat content integraal onderdeel zijn



## 4. Toetsing gebruik bij burger en evaluatie gebruik

- ✓ Onderzoek actuele gebruikerservaring via webanalyse (Matomo)
- ✓ Voer UX test uit op live productie
- ✓ Zet een gebruikersonderzoek of (online) kwantitatief onderzoek in (vragen op de website)
- ✓ Toets gebruik via een online community panel

## 3. Agile ontwikkeling

- ✓ Neem gebruikersperspectief op in de acceptatiecriteria en Definition of Done
- ✓ Geef gebruikers prominente rol in de sprint (bijvoorbeeld bij de acceptatie van bepaalde user stories)
- ✓ Laat (bijzondere) doelgroepen burgers mee testen (bijvoorbeeld met visuele beperking, minder-digivaardigen, laaggeletterden)
- ✓ Maak gebruik van hallway testing



# Agile werkwijze; Logius werkt nu SAFe





# Burgerpanel MijnOverheid en DigiD



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



## Meer initiatieven

- MijnOverheid Challenge.
- Aan alle burgers de vraag: Ontwerp een service die ervoor zorgt dat mensen gebruiksvriendelijker of makkelijker digitaal zaken doen met de overheid.
- Klanttevredenheidsmonitor vanuit het Servicecentrum: dagelijks tientallen reviews van burgers binnen over de dienstverlening van o.a. MijnOverheid.
- Metingen van gebruikerservaringen op het gehele portaal





# AAN DE SLAG MET DE BURGER CENTRAAL





# MijnOverheid

Post van de overheid digitaal ontvangen

Uw persoonlijke gegevens op 1 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

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

- Inschrijving bij de gemeente
- Inkomen
- Datum APK-keuring

[Meer informatie >](#)



### Download de Berichtenbox-app

- Lees uw post op uw mobiel of tablet
- Ontvang meldingen bij nieuwe post
- Snel en eenvoudig toegang met pincode

[Meer informatie >](#)

### Neem contact met ons op



Telefoon

+31(0)88 - 123 6500



Contactformulier

Heeft u een vraag, klacht of suggestie? Gebruik het [contactformulier](#)



Twitter

Volg ons op Twitter via [@MQwebcare](#)

Do you have an European approved digital identity?



[Login with eIDAS](#)



# MijnOverheid



## Berichtenbox

M.C.P. van Abbe - de Kater  
uw vorige bezoek was: 20 mrt. 2019 om 22:48 uur

Home Berichtenbox Lopende zaken Persoonlijke gegevens

Instellingen

Uitloggen

Inbox Archief Prullenbak

Gemachtigd voor:

Afzender	Onderwerp	Ontvangen		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Uw aangiftebrief inkomstenbelasting over 2018	18 feb. 2019 13:01		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag zorgverzekeringswet 2019	24 jan. 2019 16:23		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2019	24 jan. 2019 16:19		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag zorgverzekeringswet 2017	18 jan. 2019 15:57		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2017	18 jan. 2019 15:08		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag zorgverzekeringswet 2019	18 jan. 2019 10:09		
<input type="checkbox"/> Belastingdienst	Voorlopige aanslag inkomstenbelasting 2019	17 jan. 2019 13:54		
<input type="checkbox"/> Gemeente Rotterdam	Aanslag Gemeentelijke Heffingen	16 jan. 2019 01:00		
<input type="checkbox"/> Gemeente Rotterdam	Uw reisdocument verloopt binnenkort	11 nov. 2018 04:02		
<input type="checkbox"/> SVB	Post van de SVB	23 okt. 2018 09:03		
<input type="checkbox"/> Statistische berichten				


## Veelgestelde vragen

- Ik heb een inhoudelijke vraag over een bericht dat ik heb ontvangen.
- Ik heb een e-mailnotificatie ontvangen, maar er is geen nieuw bericht in mijn Berichtenbox.
- Van welke organisaties ontvang ik mijn berichten digitaal?

[Meer veelgestelde vragen](#)




 Berichtenbox 4

 Identiteit


 Financieel


 Werk

 Gezondheid

 Woning





 Vervoer

 Onderwijs

 Instellingen

## Welkom **B. Burger**

### Recente berichten in uw Berichtenbox:

- **Regionale Belasting Groep** [Aanslag belastingen 2019](#)  26/01/2019 >
- **RDW** [Herinnering APK](#)  20/09/2018 >
- **Belastingdienst** [Definitieve aanslag inkomstenbelasting 2017](#)  13/06/2018 >
- **RDW** [Tenaamstelling](#)  21/04/2018 >

[Naar uw Berichtenbox >](#)

### Mijn gegevens:



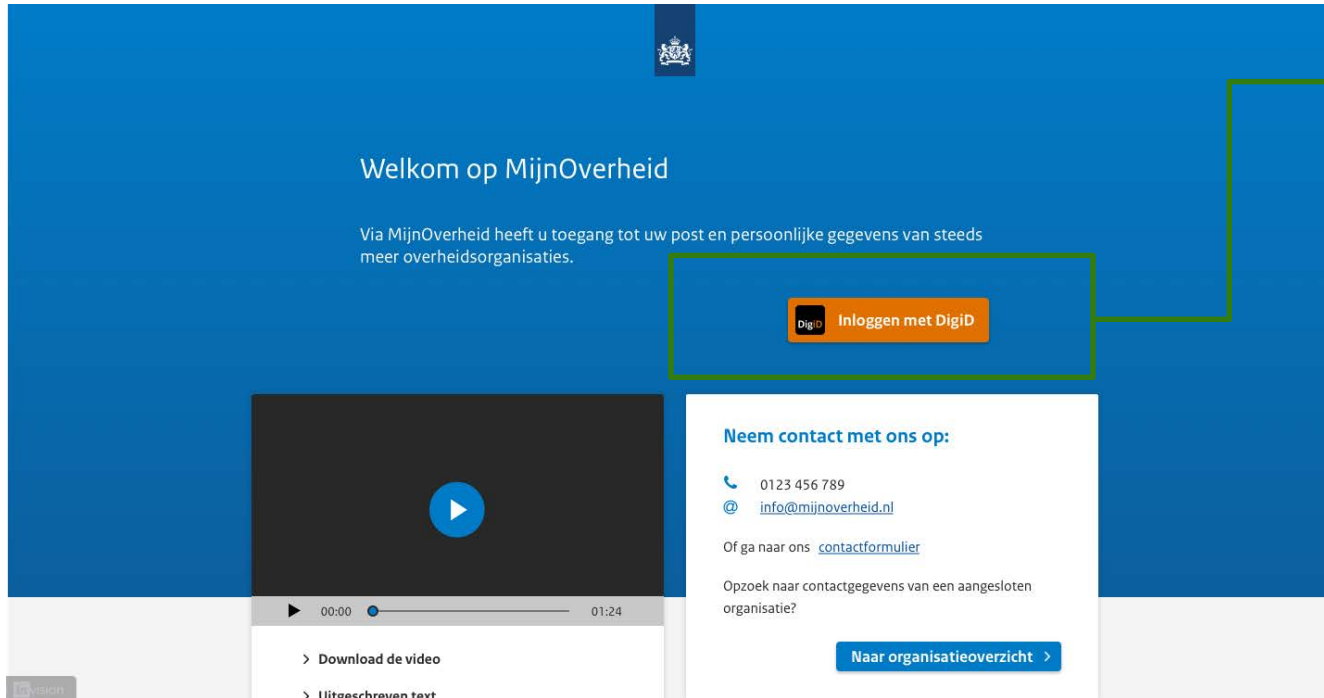
**Identiteit**

Uw gegevens, adres en familie





# TOETSEN BIJ DE BURGER UX LAB



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.

> Uitgeschreven text

## European identity

Do you have an European approved digital identity?

[Please login here >](#)

## Download de berichtenbox app!

- ✓ Lees direct post op uw mobiel of tablet.
- ✓ Meldingen bij nieuwe post
- ✓ Makkelijk en snel inloggen met de DigiD app

[Meer informatie >](#)

## Veelgestelde vragen:

- > Ik heb een inhoudelijke vraag over een bericht dat ik heb ontvangen.
- > Ik heb een e-mailnotificatie ontvangen, maar er is geen nieuw bericht in mijn
- > Van welke organisaties ontvang ik mijn berichten digitaal?

[Naar veelgestelde vragen >](#)

**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-functionaliiteit gemaakt.

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

Home

Welkom op MijnOverheid B. Burger ▾

- Berichtenbox 4
- Lopende zaken
- Identiteit
- Financieel
- Werk
- Gezondheid
- Woning
- Vervoer
- Onderwijs

### Recente berichten in uw Berichtenbox:

- Machtigen test**  
DigiD  
7 jan 2019
- Herinnering APK**  
RDW  
20 dec 2018
- Jaarlijks Uniform Pensioenoverzicht**  
Pensioenfonds  
15 juni 2018
- Jaaropgaaf 2017**  
UWV  
15 feb 2018

[Naar uw Berichtenbox >](#)

### Download de berichtenbox app!

- ✓ Lees direct post op uw mobiel of tablet.
- ✓ Meldingen bij nieuwe post
- ✓ Makkelijk en snel inloggen met de DigiD app

[Meer informatie >](#)

### Controleer regelmatig uw instellingen

Heeft u een nieuw e-mailadres? Of wilt u wijzigen van wie u post in de Berichtenbox kunt ontvangen? Bekijk deze en andere instellingen op de instellingenpagina.

### Veelgestelde vragen:

5 Overzichtelijk maar druk

“Veel tekst hoor “

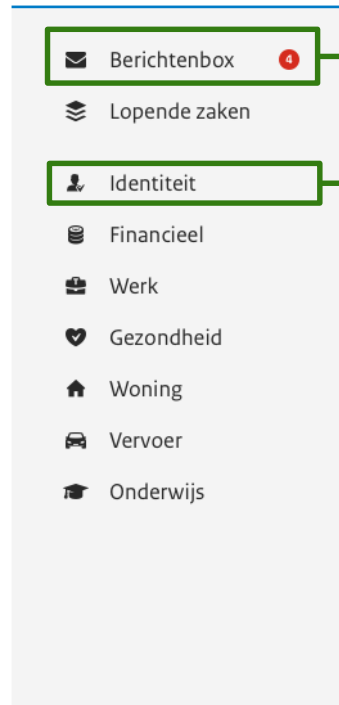
De respondenten hebben geen idee wat ze kunnen verwachten. Omdat ze bekend zijn met Mijn Overheid verwachten ze tenminste de berichtenbox en aan die verwachting wordt voldaan. En dan is er meer, veel meer... dat het druk maakt. De eerste indruk is zowel positief als negatief. Dit is gelijk verdeeld.

#### Aanbeveling

De right rail (download de berichtenbox en controleer regelmatig uw instellingen) voegen niet veel toe en worden genegeerd (right rail) . Het is een illusie te denken dat mensen wat zullen doen met de aanbeveling controleer regelmatig uw instellingen of dat ze direct de app gaan downloaden.

Wanneer dit van waarde wordt geacht, is het wellicht verstandiger om – eenmaal ingelogd – na verloop van tijd een directe vraag te stellen zoals (identiek aan Google): klopt ue e-mailadres nog?





6 Berichtenbox is duidelijk

*"Ik ben dol op rode bolletjes"*

Het is iedereen direct duidelijk wat de berichtenbox is en wat het rode bolletje betekent. Eén respondent vindt het bolletje wel erg klein.

7 Identiteit is duidelijk

*"O, maar dat ben ik zelf"*

De meeste respondenten verwachten dat ze hier hun persoonsgegevens zullen aantreffen



## Opdracht 2 – Woordenwolk met trefwoorden bij de Startpagina



Eerste reactie bij het zien van Mijn Overheid

Woorden met ongeveer dezelfde betekenis zijn samengevoegd.



# TOETSEN NIEUWE ITERATIE BIJ DE BURGER DELOITTE LAB



# 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 veel wijziging druk/rommelig, erg oranje en met veel tekst. Het herontwerp oogt eenvoudiger, meer modern en in orde.

## Kernwaarden worden herkend

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

## 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 Rijksoverheidslogo, Overheid.nl pagina en de blauwe kleuren die in deze context sterk worden geassocieerd met de overheid. Het is niet meer voor de gebruiker van MijnOverheid moet 'even schakelen', maar vindt het herontwerp alsnog een verbetering.

## Material design werkt goed

Het gebruik van material design in het herontwerp valt goed bij de deelnemers. Men is vooral 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?'





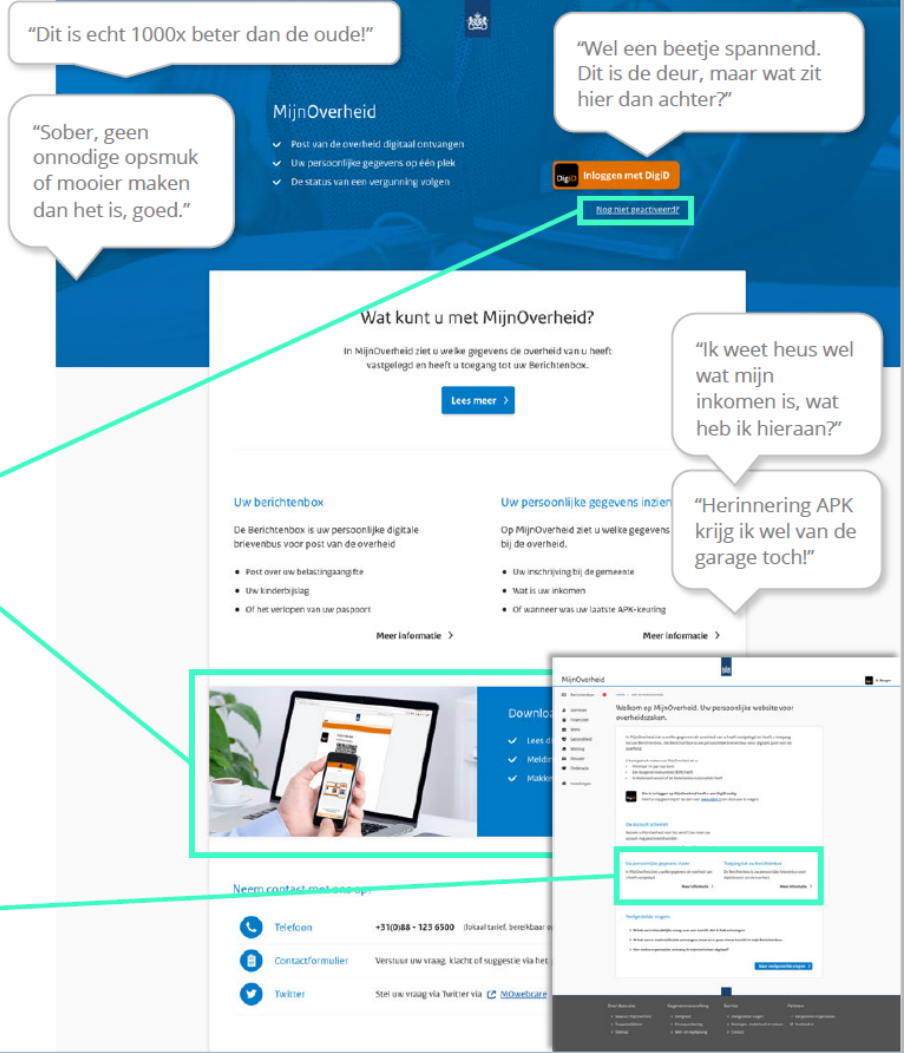
## 1. Homepagina en 'Lees meer'

- 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. Enkelens 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





## 4.1 Homepagina MijnOverheid - ingelogd

- Het menu links is duidelijk nieuw, en beter vindbaar dan op de oude site. Hierdoor is beter zichtbaar wat er allemaal mogelijk is op MijnOverheid.
- 'Mijn gegevens' (midden pagina): op zich prettig maar ook verwarrend (niet direct duidelijk dat dit hetzelfde menu is als linksboven).
- Recente berichten: Het is niet voor iedereen duidelijk welke berichten hier zichtbaar zijn: zijn dit de meest recente (on)gelezen berichten? Zijn dit alle ongelezen berichten?
- Deze pagina voelt minder als 'van de overheid'.



### Kansen ter verbetering

- Heroverweeg functie van het menu-overzicht onder 'Mijn gegevens'. Op zich prettig maar ook verwarrend (niet direct duidelijk dat dit hetzelfde menu is als linksboven).
- Ter discussie: 'Recente berichten' veranderen in 'Ongelezen berichten'; bij >5 ongelezen berichten: maak het inkijkje scroll-baar of iets dergelijks.
- Overweeg stijlelementen die meer het 'overheidsgevoel' geven. Denk bijvoorbeeld aan voor overheid typische balk bovenaan i.p.v. dunne lijn.

The screenshot shows the 'MijnOverheid' dashboard for a logged-in user. The interface includes a left-hand navigation menu, a header with the user's name 'Burger', and several main sections: 'Recente berichten in uw Berichtenbox', 'Mijn gegevens', 'Download de berichtenbox app!', 'Veelgestelde vragen', and 'Controleer regelmatig uw instellingen'. The dashboard is annotated with several speech bubbles containing user feedback:

- Top left:** "Alle onderwerpen in een mensen leven kan je hier wel in onderbrengen."
- Top right:** "Het is kinderlijk simpel, in positieve zin."
- Middle left:** "Identiteit: logisch, dat ben ik."
- Middle left (lower):** "Dat moeten muntjes voorstellen, gok ik?"
- Middle left (lower):** "Fijn dat er nu een overzicht is van alle overheidssites."
- Middle left (lower):** "Notificatie... geen idee, doet me denken aan nota. Waarom noemen ze het niet gewoon een e-mail melding als dat is wat het is?!"
- Middle right:** "Waarom zou je in hemelsnaam 'regelmatig' controleren? Gaan ze dingen opeens veranderen dan?"



MijnOverheid

# DEMO OMGEVING



<https://demo.mijn.overheid.nl/>





## Verbeteren activatie

- Verbeterd proces van activeren van het account MijnOverheid
- Wijzen op het belang van het achter achterlaten e-mailadres en instellen herhaalnotificatie
- Eenvoudiger taalgebruik
- Sinds begin 2019 ingevoerd



# Verbeteren activatie



## Welkom bij MijnOverheid

Op MijnOverheid kunt u post van de overheid digitaal ontvangen en bekijken hoe u geregistreerd staat bij de overheid.

In de volgende stappen vragen we u:

- een e-mailadres op te geven
- uw account te activeren
- persoonlijke voorkeuren voor uw Berichtenbox op te geven

Stoppen

Verder →



## Geef uw e-mailadres op

Als er post in uw Berichtenbox klaarstaat, ontvangt u een melding op dit e-mailadres. Zo mist u geen belangrijke post, zoals de datum van uw APK-keuring of het verlopen van uw paspoort.

Vul uw e-mailadres in

Stoppen

Verder →



## Geef uw e-mailadres op

Als er post in uw Berichtenbox klaarstaat, ontvangt u een melding op dit e-mailadres. Zo mist u geen belangrijke post, zoals de datum van uw APK-keuring of het verlopen van uw paspoort.

Vul uw e-mailadres in



### U heeft geen e-mailadres opgegeven

Mogelijk mist u dan belangrijke post, zoals de datum van uw APK-keuring of het verlopen van uw paspoort. We kunnen u dan niet laten weten dat er post in uw Berichtenbox staat.

Ja, ik weet zeker dat ik geen e-mailadres opgeef.

Stoppen

Verder →



# Verbeteren activatie



## Uw account is geactiveerd



**Gefeliciteerd!**

Uw account is succesvol geactiveerd!

Opgegeven e-mailadres: **email@adres.nl**

In de volgende stappen kunt u uw persoonlijke voorkeuren voor uw Berichtenbox aangeven.

[Uitloggen](#)

[Verder →](#)



## Selecteer organisaties

Selecteer de organisaties waarvan u post digitaal wilt ontvangen in uw Berichtenbox. U kunt uw selectie later altijd weer aanpassen op MijnOverheid.

**Belastingdienst**

De belastingdienst stuurt steeds meer post naar de Berichtenbox. U krijgt die de eerste 2 jaar ook nog op papier, daarna alleen digitaal. Meer hierover leest u op [belastingdienst.nl/digitalepost](https://belastingdienst.nl/digitalepost).

- Landelijke organisaties
- Provincies
- Gemeenten
- Samenwerkingsverbanden
- Waterschappen
- Pensioenfondsen

(De)selecteer alle organisaties

**Ik ga ermee akkoord dat ik van de geselecteerde organisaties digitale post in mijn BerichtenBox kan ontvangen, en dus niet meer op papier.**

[Uitloggen](#)

[Verder →](#)



## Herinnering bij ongelezen post?

U ontvangt een e-mail wanneer er post voor u klaar staat in uw Berichtenbox. Wanneer u de post na 30 dagen niet gelezen heeft, dan kunnen we u een herinnering per e-mail sturen.

Kies voor "Aan" om herinneringen te krijgen.



**Stuur mij een herinnering bij ongelezen post.**

[Uitloggen](#)

[Opslaan →](#)



# Steffie – activatieproces eenvoudig uitgelegd



Nieuws

Contact

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!

## Eenvoudige websites

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



## ALLES OVER DIGID

Hallo! Op deze website leg ik uit wat DigiD is, hoe je DigiD kunt aanvragen en hoe je het kunt gebruiken. Ook kun je oefenen met aanvragen. Succes!

English Français العربية



Wat is DigiD?



Hoe vraag ik DigiD aan?



Hoe gebruik ik mijn DigiD?



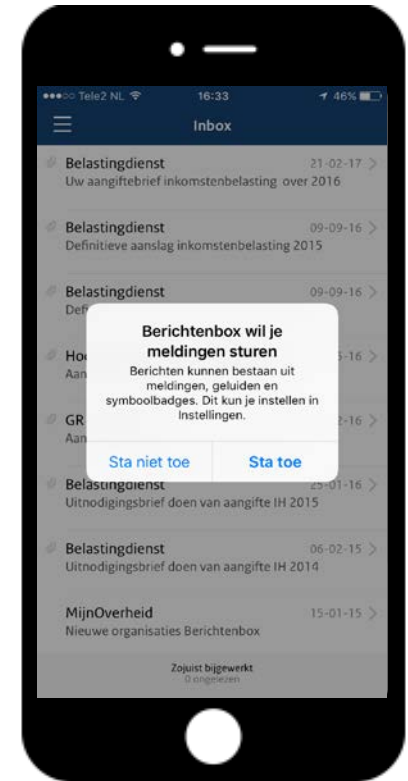
Oefenen met het aanvragen van een DigiD



Oefenen met inloggen met jouw DigiD



# Berichtenbox app





## Berichtenbox 4+

MijnOverheid

Rijksoverheid

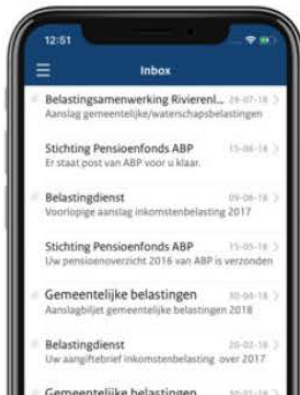
#7 in Productiviteit

★★★★★ 4.5, 79.3K beoordelingen

Gratis

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

Post van de overheid.



Direct lezen op uw mobiel.

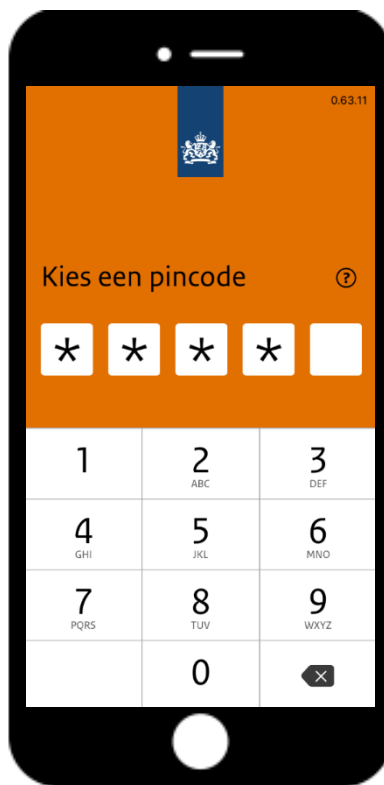


Met een pincode opent u de app.



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





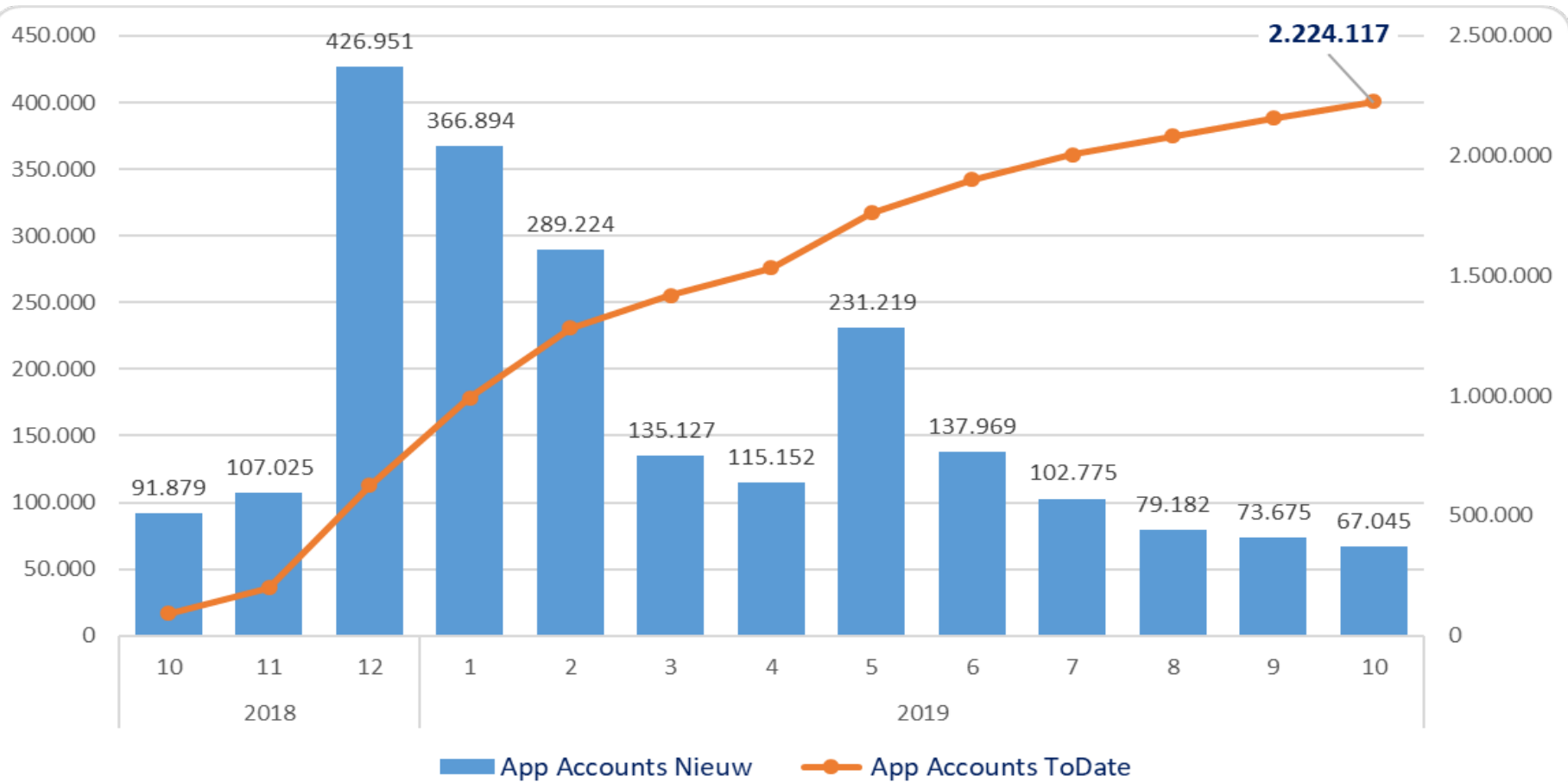








# Aantal geactiveerde MO app accounts





# Productontwikkeling: longlist 2019 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?

