



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Training Aansluiting Berichtenbox MijnOverheid

Marjolein van Abbe
Paul Zitman
Ajay Autar

11 februari 2022

A person wearing a dark suit, white shirt, and purple striped tie is holding a large white sign. The sign has the text 'Even voorstellen?' written in black, handwritten-style capital letters. The background is a solid blue color.

EVEN
VOORSTELLEN?



Programma

Circa 12:15 Lunch

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





Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



Introductie MijnOverheid



Trends en ontwikkelingen

De burger:

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

Door de overheid vertaald in o.a.:

- **Agenda Digitale Overheid** (Juli 2018, 2019, 2020: 7 ministeries, VNG)
- **Wet Digitale Overheid**, 18 juli 2022 in werking.
- Adviesrapport **Maak Waar**, functioneren overheid i.r.t. digitalisering samenleving. (Plasterk, april 2017)
- VNG Digitale Agenda Gemeenten 2024



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 ³

Lopende zaken

Persoonlijke gegevens

Instellingen

Uitloggen

Berichtenbox

In de Berichtenbox ontvang je berichten van de overheid.

→ Naar de Berichtenbox

Lopende zaken

Je hebt lopende zaken. Hier zie je een overzicht van uw zaken bij de overheid.

→ Naar de Lopende zaken

Persoonlijke gegevens

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

→ Naar de Persoonlijke gegevens

Accountgegevens

bert.burger@demo.mijn.overheid.nl

→ Accountgegevens wijzigen

Veelgestelde vragen

Wat is MijnOverheid?

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

Kan ik MijnOverheid ook vanuit het buitenland gebruiken?

→ Andere veelgestelde vragen

WIBRMIJN OVERHEID 2019 30 OKTOBER 2019



MijnOverheid

Post van de overheid digitaal ontvangen
Uw persoonlijke gegevens op één plek

 Inloggen met DigiD

[Ik ben nieuw](#)

Wat kunt u met MijnOverheid?

Berichtenbox

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

- Belastingaangifte
- Kinderbijslag
- Paspoortverlenging

[Meer informatie >](#)

Uw gegevens

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

- Inschrijving bij de gemeente
- Inkomen
- Datum APK

[Meer informatie >](#)



Home

Welkom Bert Burger

- Berichtenbox 3
- Lopende zaken
- Identiteit
- Financiën
- Werk
- Gezondheid
- Wonen
- Vervoer
- Onderwijs
- Instellingen

Recente berichten in uw Berichtenbox

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

[Naar uw Berichtenbox >](#)

Wat kan ik waar vinden?

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



MijnOverheid

Berichten
box



Lopende
Zaken



Persoonlijke
Gegevens





Voorwaarden om aan te sluiten

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



- **Verwerkersovereenkomst**

(Vastleggen hoe wordt omgegaan met persoonsgegevens)

- » Organisatie – Logius
- » Organisatie – Intermediair





Wie hebben een account?

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



Welke berichten mogen verstuurd worden?

Alle persoonlijke 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 inkomen, ondersteuning



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



Doorbelastingsmodel ingevoerd per 1 jan 2018

Stand van zaken 24 februari 2022	Kosten voor Overheidsorganisaties Vanaf 999 berichten	Kosten voor organisaties met publiekr. taak Vanaf 999 berichten	
Gebruik BB	Voorschottarief 2018 0,454 euro 2019 0,44 euro 2020 0,40 euro 2021 0,48 euro 2022 0,32 euro	Prijs def. 2018 0,38 euro 2019 0,44 euro 2020 0,49 euro 2021 ntb	Voorschottarief <i>Idem</i> 2021 0,32 euro 2022 0,32 euro
Aansluiten PG	Offerte	Offerte	
Gebruik LZ	Vooralsnog geen kosten	Vooralsnog geen kosten	
Implementatie	<ul style="list-style-type: none">• Tijd en inzet van medewerkers bij aansluitproces• Aanpassingen aan processen en systemen, w.o. aanschaf van adapter-Digikoppeling• Kosten voor het inschakelen van een leverancier om de aansluiting te realiseren en eventuele aanpassingen aan systemen.		



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:

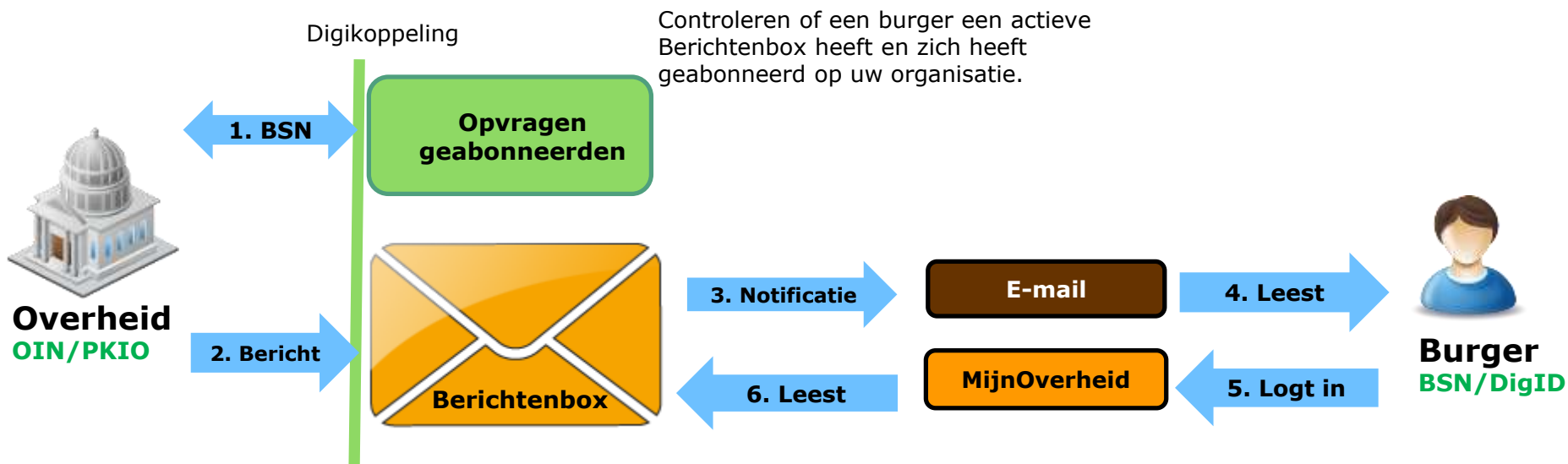
- Communicatie registers (BIG, Donor etc)

Gemeenten/Waterschappen/BS:

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



Werking berichtenbox





Berichtenbox

Overheid:

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

Burger:

- Berichten van de overheid ontvangen in een veilige omgeving, via web of app
- 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

Van
wet EBV-
belastingdienst 2015

naar
wet EBV-
belastingdienst 2020

En EBV-2023

V
b
e

Vanaf 1 nov
alleen nog
Activeer uw



Vaarwel blauwe envelop.

Vanaf 1 november sturen we steeds meer post
alleen nog naar een digitale berichtenbox.
Activeer uw account via [belastingdienst.nl/digitaal](#)





Wet EBV 2015

In het kort:

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



Wet EBV 2020

erwerpen > Belastingplan 2020 > Belastingwijzigingen voor ons allemaal >

Keuze: post van de Belastingdienst op papier of digitaal

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

Dubbele post kostbaar en onnodig

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

Keuze voor digitale of papieren post

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



Wet EBV 1 januari 2023

Wat doet de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer?

- Burgers en bedrijven kunnen hun zaken met de overheid digitaal afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten digitaal aan de overheid te zenden.
- Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. De wet geeft burgers en bedrijven de keuze tussen papier of digitaal.

Verbeteringen voor burgers

Er komt een zorgplicht voor ondersteuning bij alle communicatie met de overheid (ook niet elektronisch).

Berichten áán de overheid

Wanneer het gaat om berichten áán de overheid regelt de wet de volgende zaken:

- Recht op het elektronisch inzenden van een bericht in het kader van een formele (wettelijk geregelde) procedure.
- Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid. Hierdoor is een burger er zeker van dat de verzending is gelukt en heeft hij hiervan bewijs.
- Recht op afschrift van een webformulier. Nu kunnen burgers vaak niet meer nagaan wat ze hebben ingevuld. Dat verzwakt hun positie wanneer er hierover discussie ontstaat.
- Verbod op niet-verplichte gegevens afdwingen in een webformulier. Nu is het voltooiën van een elektronische aanvraag vaak alleen mogelijk indien ook antwoord wordt gegeven op vragen die niet nodig zijn voor de aanvraag.
- Verlengde indieningstermijn bij storing. Daarmee wordt voorkomen dat een burger buiten zijn schuld een termijn overschrijdt.



Wet EBV 1 januari 2023

Bij berichten van de overheid in een berichtenbox

- Verplichte notificatie bij plaatsing van een bericht in een berichtenbox. Nu is het sturen van een notificatie niet verplicht.
- Opnemen van essentiële informatie in een notificatie. Sommige berichten vereisen dat binnen een bepaalde termijn wordt gereageerd omdat anders sancties volgen. De notificatie moet informatie geven over de rechtsgevolgen van het bericht en de reactietermijn.
- Langs andere weg contact opnemen als een notificatie niet kan worden bezorgd. Als een e-mailadres wijzigt en iemand vergeet dit bij de berichtenbox te registreren, dan ontvangt hij geen notificaties meer. Als hierdoor berichten worden gemist, kan dit ernstige gevolgen hebben. De overheid spant zich in om een nieuw adres te krijgen.
- Bewijslast rond de ontvangst en de verzending met een berichtenbox berust bij het bestuurorgaan; de burger krijgt recht op afschrift van de loggegevens. Dit versterkt de positie van de burger bij een conflict over de vraag of een bericht wel of niet verstuurd is.



Bieden hulp bij uitzonderingen.....

Niet
willen

Niet
mogen

Niet
kunnen

.....en we gaan door.



MijnOverheid Berichtenbox : uitstapje ...

JURIDISCHE STATUS





Juridische status Berichtverzending

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



EN:

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



Status

VOOR DE AFNEMER:

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

VOOR DE BURGER:

- Burger ontvangt, na registratie e-mailadres, e-mailnotificatie bij nieuw bericht in Berichtenbox of statuswijziging in Lopende Zaken. Mogelijk: herhaalnotificatie na 3 weken.
- Verzending van e-mail-notificatie is een service en wordt niet gegarandeerd. Met gebounce-de e-mailnotificaties wordt vooralsnog 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





27

**miljoen
berichten**
in 2014



43

**miljoen
berichten
in 2015**



69

**miljoen
berichten**
in 2016

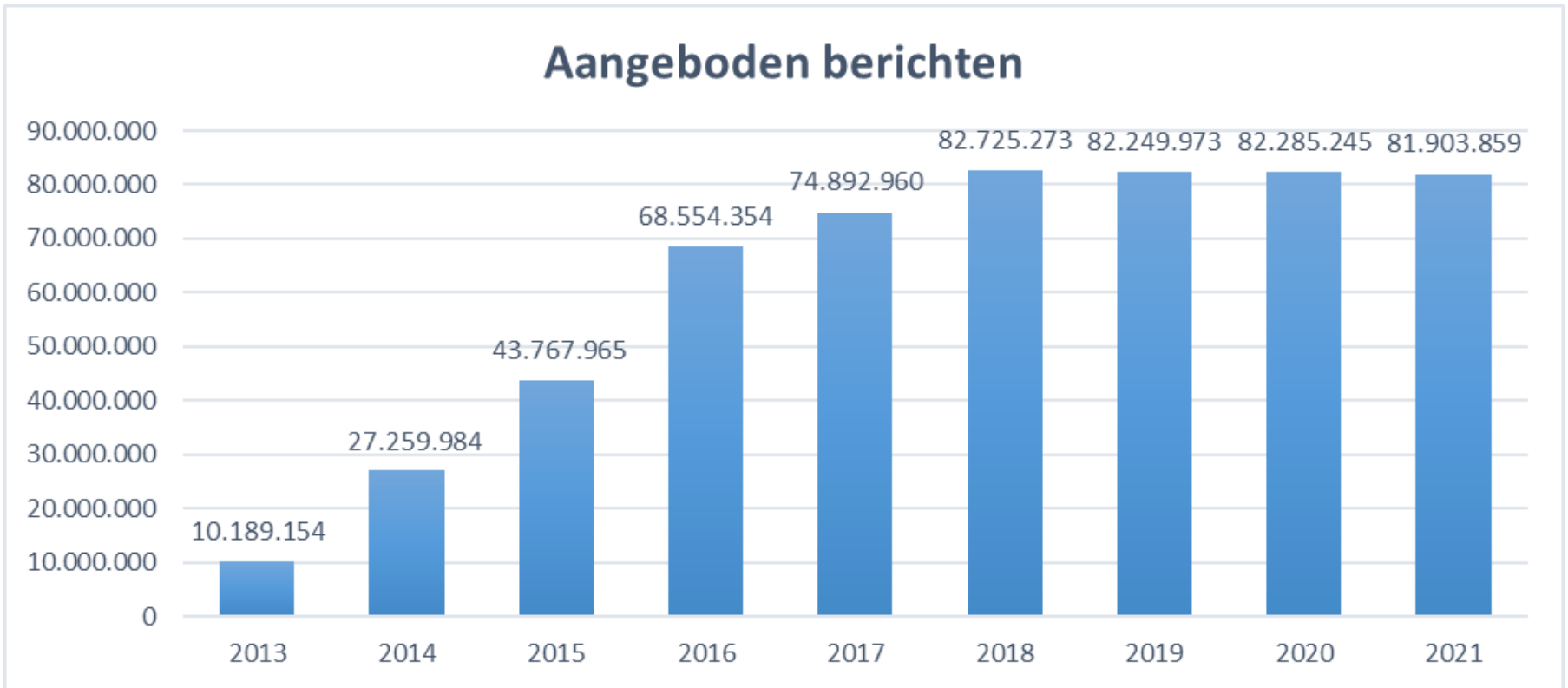


82

**miljoen
berichten
in 2021**



Aangeboden berichten





9,2

miljoen

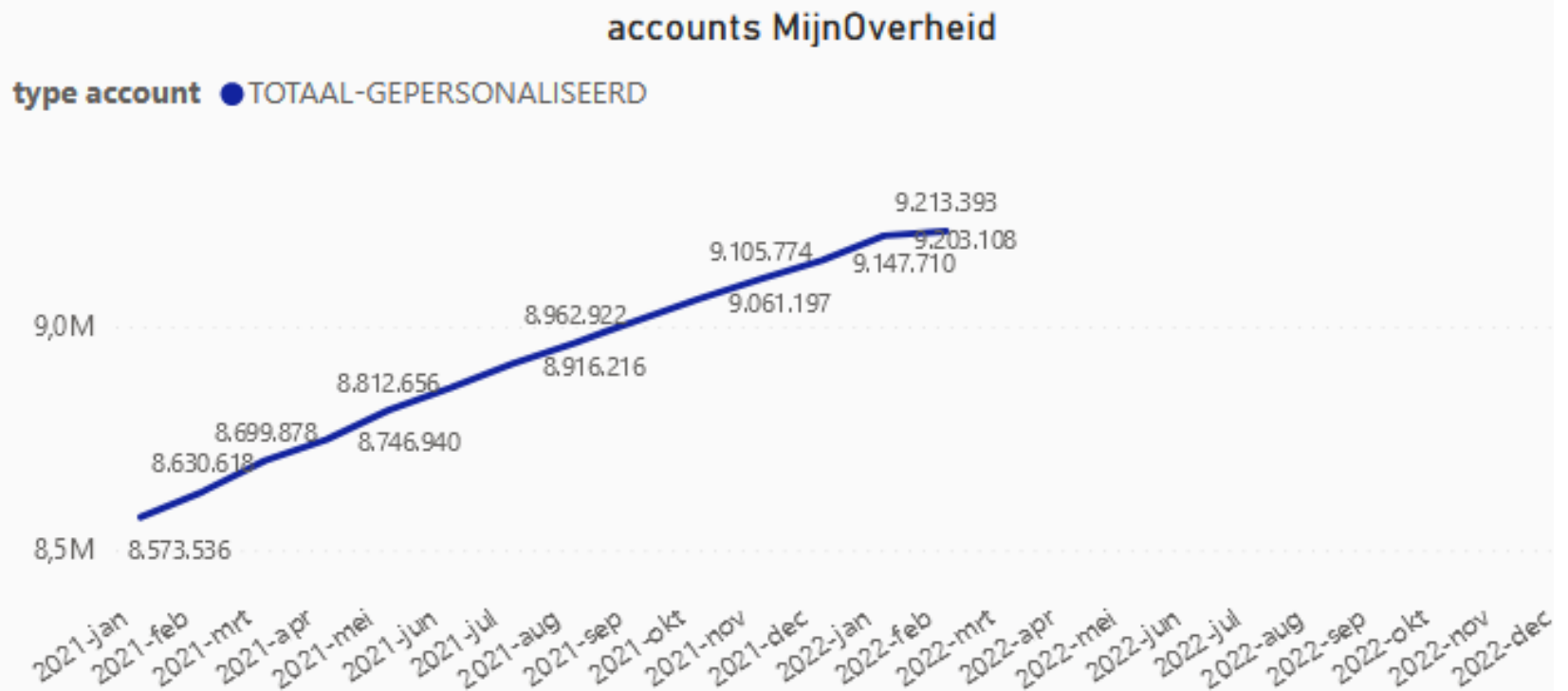
accounts

geactiveerd

per 5 februari 2022



Aantal actieve accounts MijnOverheid

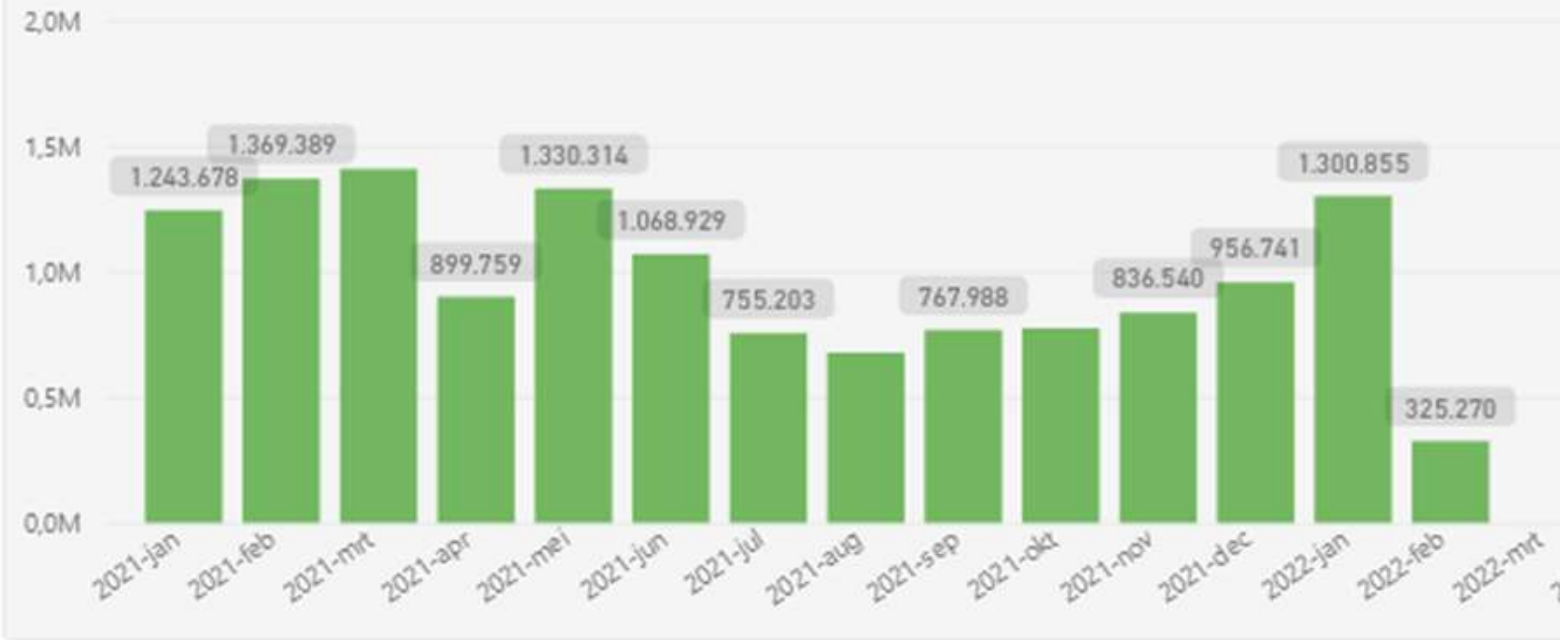




Raadplegen persoonlijke gegevens

totaal | per lognummer

aantal opvragingen per maand





MijnOverheid

Berichtenbox

Lopende
Zaken

Persoonlijke
Gegevens

370

organisaties

43

organisaties

312

**gemeenten
inzage WOZ**

E-mail Notificatie



7% wil geen
e-mail
notificatie

The screenshot shows a Gmail interface. On the left is a sidebar with folders like 'Inbox' (6), 'Met ster', 'Gesnoozed', 'Belangrijk', 'Verzonden', 'Concepten' (6), 'Categorieën', '[Imap]/Sent', and '[Imap]/Trash'. Below these are 'Meet' (with 'Nieuwe vergadering' and 'Deelnemen aan een vergadering') and 'Hangouts' (with 'Marjolein' and 'Geen recente chats'). The main area shows an email header from 'MijnOverheid' with a logo. The body of the email reads: 'Geachte M.C.P. van Abbe - de Kater, Er staat een document in uw Berichtenbox van Stichting Pensioenfonds ABP. Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken. Mogelijk moet u naar aanleiding van dit bericht actie ondernemen. Lees het daarom op tijd. Met vriendelijke groet, MijnOverheid'. At the bottom, there is a promotional card for the 'Berichtenbox app' with the text: 'Download de Berichtenbox app Post van de overheid direct lezen op uw mobiel of tablet? Dat kan met de Berichtenbox app van MijnOverheid. Download de app via de App Store of via Google Play.'



MijnOverheid

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

Er staat een document in uw Berichtenbox van Stichting Pensioenfonds ABP. Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken. Mogelijk moet u naar aanleiding van dit bericht actie ondernemen. Lees het daarom op tijd.

Met vriendelijke groet,

MijnOverheid



Download de Berichtenbox app

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

Dit is een automatisch gegenereerd bericht. Een reactie op dit bericht zal niet worden gelezen of beantwoord.

MijnOverheid stuurt geen meldingen met een link naar de website. Dit is om te voorkomen dat u met valse e-mails 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-mail met daarin een link, dan is deze dus nooit van MijnOverheid.

Notificatie	E-mail onderwerp	E-mail inhoud
Betalen	Bericht van <organisatie naam> (betaling)	<p>U heeft een bericht van <organisatie naam> ontvangen over een betaling of automatische incasso.</p> <p>Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken.</p> <p>Mogelijk moet u iets betalen. Lees het bericht daarom op tijd en voorkom een eventuele boete.</p>
Informatie geven	Bericht van <organisatie naam> (lever informatie aan)	<p><organisatie naam> heeft informatie van u nodig.</p> <p>Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken.</p> <p>Lever deze informatie op tijd. Doet u dit niet, dan kan dit vervelende gevolgen hebben. Bijvoorbeeld vertraging als u iets moet regelen of een boete.</p>
Informatie krijgen	Bericht van <organisatie naam> (document ontvangen)	<p>Er staat een document in uw Berichtenbox van <organisatie naam>.</p> <p>Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken</p> <p>Mogelijk moet u naar aanleiding van dit bericht actie ondernemen. Lees het daarom op tijd.</p>
Reactie ontvangen	Bericht van <organisatie naam> (reactie)	<p>U heeft een reactie ontvangen op een aanvraag of wijziging bij <organisatie naam>.</p> <p>Log in op MijnOverheid om het bericht te bekijken.</p>



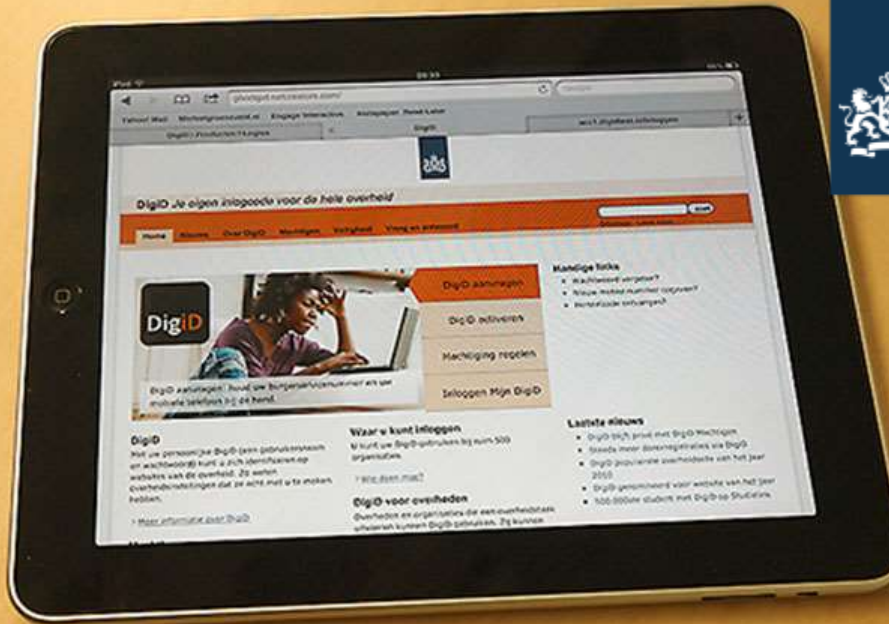
Samenwerken met ICT leveranciers

ICT-leveranciers	Berichtenbox	Lopende zaken	WOZ inzage	softwarecatalogus KING
Addcomm 	Ja (intermediair)		Ja	
Arpha 	Ja	Ja		
Bakerware 	Ja		Ja	
BCT Software 	Nee	Ja	Nee	
Bridgevest 	Ja (intermediair)			
Centric 	Ja (intermediair)	Ja	Ja	
Circle software 	Ja	Ja		Testrapport 
DataB 	Ja (intermediair)		Ja	

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



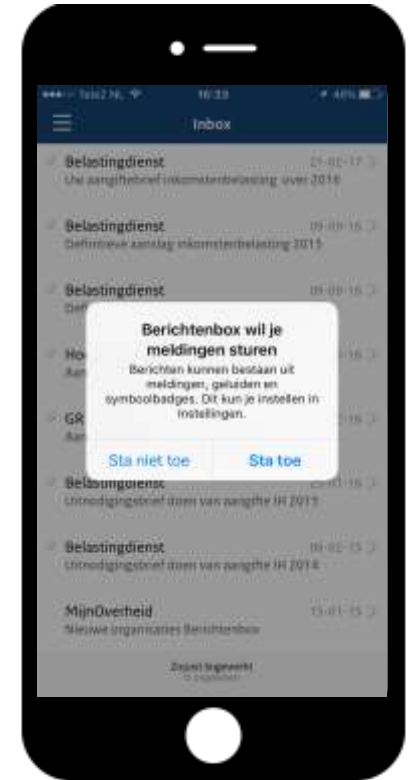
Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



MijnOverheid Berichtenbox-app



Berichtenbox-app





Berichtenbox

MijnOverheid

★★★★☆ 265K

OPEN

Post van de overheid



Direct lezen op uw mobiel



Kies van wie u berichten wil ontvangen





Berichtenbox-app 2.0

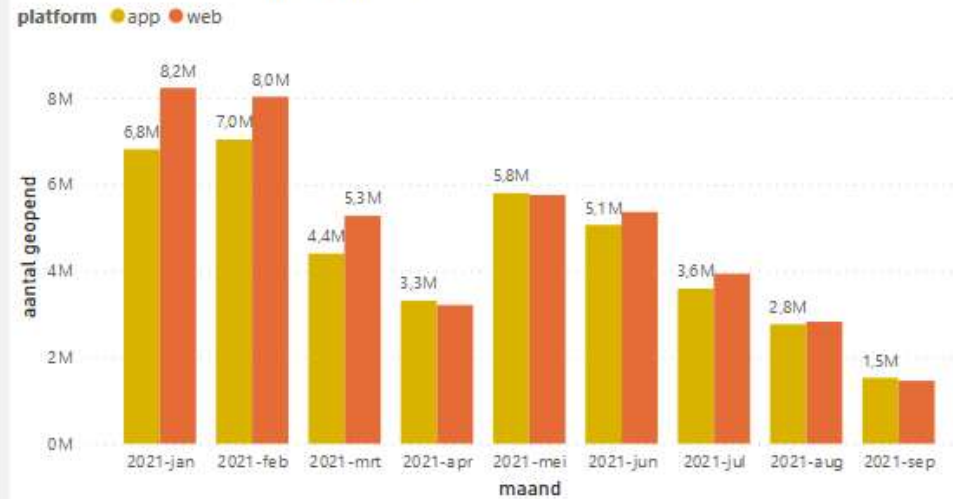
- App2App (inloggen alleen in combinatie met de DigiD-app)
- Accepteren nieuwe organisaties
- Nieuwe look and feel (in lijn met MijnOverheid)
- Technisch vernieuwd (migratie naar nieuw ontwikkelplatform)



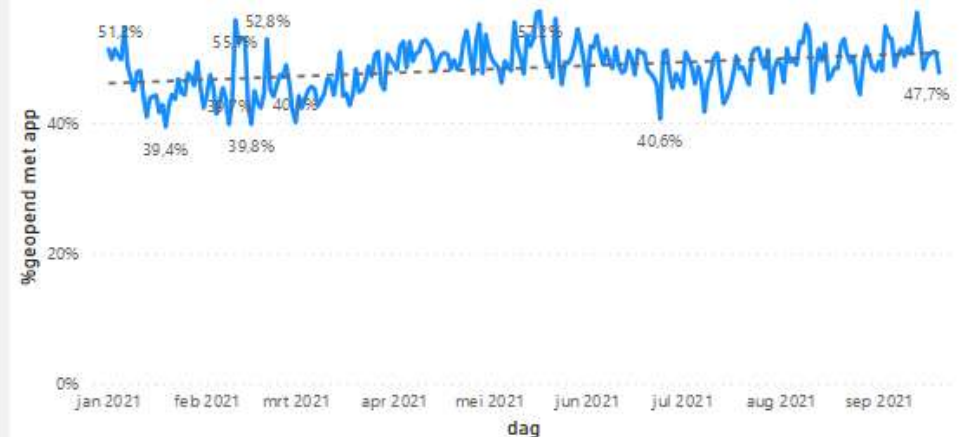
Openen berichten MO-app vs MO-web

maand	geopend met app	geopend met web	%geopend met app	%geopend met web
2021-jan	6.811.642	8.230.553	45,3 %	54,7 %
2021-feb	7.036.646	8.026.590	46,7 %	53,3 %
2021-mrt	4.397.253	5.273.083	45,5 %	54,5 %
2021-apr	3.308.670	3.206.471	50,8 %	49,2 %
2021-mei	5.796.799	5.755.245	50,2 %	49,8 %
2021-jun	5.060.289	5.360.757	48,6 %	51,4 %
2021-jul	3.586.072	3.932.223	47,7 %	52,3 %
2021-aug	2.764.135	2.822.211	49,5 %	50,5 %
2021-sep	1.524.959	1.454.306	51,2 %	48,8 %
Totaal	40.286.465	44.061.439	47,8 %	52,2 %

aantal berichten geopend per maand



%geopend met app per dag



84M

aantal geopend

47,8%

%geopend met app

data bijgewerkt t/m

20 september 2021



4,2

miljoen

Active installs

Android + iOS

per 17 sept 2021



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



MijnOverheid ontwikkeling



Nu: Pilot MG-app





Productontwikkeling: longlist 2022 e.v.

Berichtenbox

- Berichten met bezorgbevestiging

Persoonlijke/Mijn Gegevens

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

Gebruikersonderzoek

- Periodiek gebruikersonderzoek
- Verbeteren Usability

Account lifecycle management









- Account lifecycle management Strategie

Doorontwikkeling

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

Kanalenstrategie en verbetering notificatie

- Kanalenstrategie
- Verbetering notificatiefunctie
- Attenderingsdienst

-  Identiteit
-  Financiën
-  Werk
-  Gezondheid
-  **Wonen**
-  Vervoer
-  Onderwijs
-  Instellingen

Bron: Basisregistratie Kadaster

Het Kadaster registreert gegevens over het vastgoed in Nederland. U kunt bij het Kadaster informatie opvragen over de ligging van vastgoed, maar ook aanverwante zaken zoals eigendom en hypotheek, energielabels en de ligging van kabels en leidingen.

[Bekijk kadastrale gegevens >](#)

Bron: Gemeenten

Gemeenten bieden inzicht in de waardering van uw onroerende zaken. U kunt een overzicht zien van uw onroerende zaak, de actuele WOZ-waarde, enkele algemene waarderingsgegevens en taxatieverslagen. U treft hier ook de adres- en bouwgegevens van uw woning uit de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) aan.

[Bekijk WOZ-gegevens >](#)

Berichten over uw buurt

Bron: Officiële Bekendmakingen

U vindt hier berichten over vergunningen in uw buurt, zoals evenementen en bouwplannen. Ook vindt u de bekendmakingen van nieuwe regelgeving.

[Berichten over uw buurt >](#)

HOME > WONEN > BERICHTEN OVER UW BUURT

Berichten over uw buurt

3059PL, Rotterdam

Aantal 3 bekendmakingen

Periode 12 augustus 2021 t/m 23 september 2021

Gebied rond uw woning

250 meter rond r 

Bericht zoeken

Zoekterm



[Kennisgeving beschikking maatwerk Bibi Prins Alexander te Rotterdam \(0000277105\)](#)



Speerpunten MijnOverheid

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



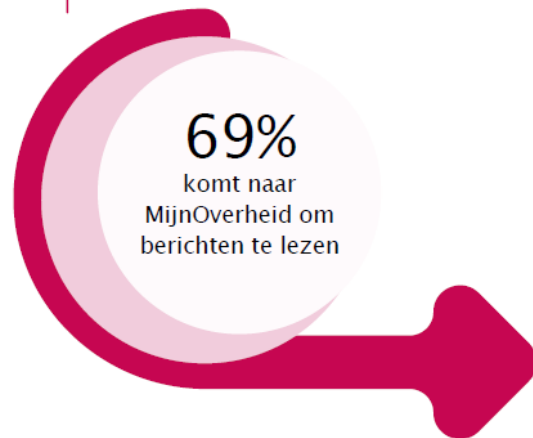
GEBRUIKERSPERSPECTIEF CENTRAAL



KLANTPEILING MIJNOVERHEID – PEILING 1 (AUGUSTUS–OKTOBER 2021)



Doel bezoek



- 63% is naar aanleiding van een e-mail dat er een bericht klaarstond naar MijnOverheid gegaan.
- Ruim de helft (54%) van de bezoekers doet, naast hun primaire doel, nog andere dingen op MijnOverheid. Dit is met name gegevens controleren (25%) of lopende zaken bekijken (18%).



Tevredenheid



- Ruim twee derde is (zeer) tevreden over MijnOverheid. Bezoekers zijn met name tevreden over de duidelijkheid, overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.
- Andere bezoekers zijn juist minder tevreden over de gebruiksvriendelijkheid, vooral degenen die digitaal minder vaardig zijn, de site bezoeken om gegevens aan te passen of de site bezoeken via tablet of smartphone.



Vindbaarheid informatie



- 68% van de bezoekers vond het (zeer) gemakkelijk om de juiste informatie te vinden.
- Een op de vijf bezoekers is het niet (13%) of gedeeltelijk (12%) gelukt om alles te doen op MijnOverheid waarvoor zij kwamen. Sommigen wijten dit aan het niet kunnen terugvinden van een bericht n.a.v. een e-mail (spam).



Agile werkwijze; Logius werkt SAFe





Burgerpanel MijnOverheid en DigiD



- Met maatschappelijke organisaties
- Ontwikkelingen, verbeteringen vanuit het perspectief van hun achterban
- Mee testen met UX onderzoek



Meer initiatieven

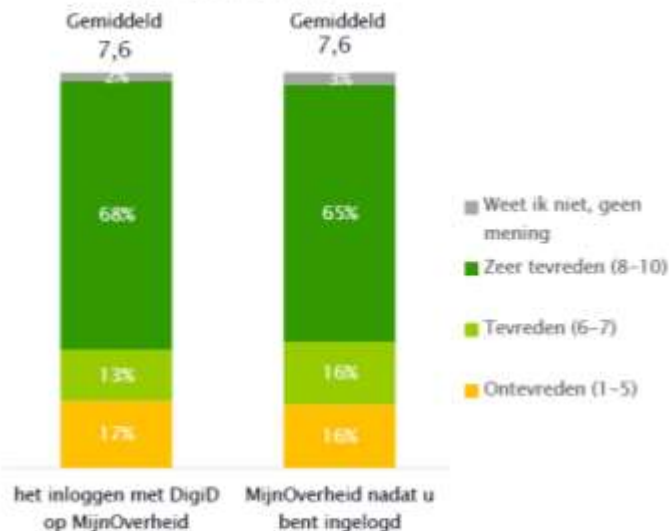
- MijnOverheid Klantreizen
- Continu Burgeronderzoek
- Klanttevredenheidsmonitor vanuit het Servicecentrum: dagelijks tientallen reviews van burgers binnen over de dienstverlening van o.a. MijnOverheid.
- Metingen van gebruikerservaringen op het gehele portaal





GEMIDDELD BEOORDELEN BEZOEKERS MIJNOVERHEID MET EEN 7,6. ZE ZIJN MET NAME TEVREDEN OVER DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID

Hoe tevreden bent u in het algemeen over...?
Basis: allen (n=2.714)



Toelichting tevredenheid MijnOverheid

- > Bezoekers zijn tevreden over MijnOverheid omdat ze de omgeving gebruiksvriendelijk en overzichtelijk vinden.
 - *Eenvoudig in gebruik en overzichtelijk.*
 - *Alle zaken goed te vinden, overzichtelijk en duidelijk.*
 - *Het werkt goed, ik kon makkelijk vinden wat ik zocht.*
 - *Veilig, snel, betrouwbaar, kortom goed en gebruiksvriendelijk.*
 - *Zeer gemakkelijk en overzichtelijk; ik kan direct zien welke informatie/berichten nieuw klaar staan voor mij.*
- > Andere bezoekers zijn ontevreden over MijnOverheid en kunnen de informatie die zij zoeken niet goed vinden. Sommigen geven aan dat zij überhaupt moeite hebben met digitalisering.
 - *Kan niet inloggen.*
 - *Ik wil geen digitale communicatie.*
 - *Ik vind MijnOverheid niet gebruiksvriendelijk.*
 - *Geen bericht kunnen vinden.*
 - *Ontzettend ingewikkeld om de juiste informatie te vinden.*
 - *Omdat ik bericht krijg van een andere organisatie en dat ik bij die andere organisatie dan weer opnieuw moet inloggen.*

Doelgroepverschillen oordeel MijnOverheid:

- > Bezoekers van 65 jaar of ouder (8,1) en bezoekers van 45 tot en met 64 jaar (7,9) beoordelen MijnOverheid gemiddeld hoger dan bezoekers tot 44 jaar (7,4).
- > Bezoekers via desktop of laptop beoordelen MijnOverheid beter dan bezoekers via een tablet of smartphone (7,8 versus 7,4).
- > Bezoekers met het belangrijkste doel om gegevens of instellingen aan te passen beoordelen MijnOverheid met gemiddeld een 6,1 het minst goed.

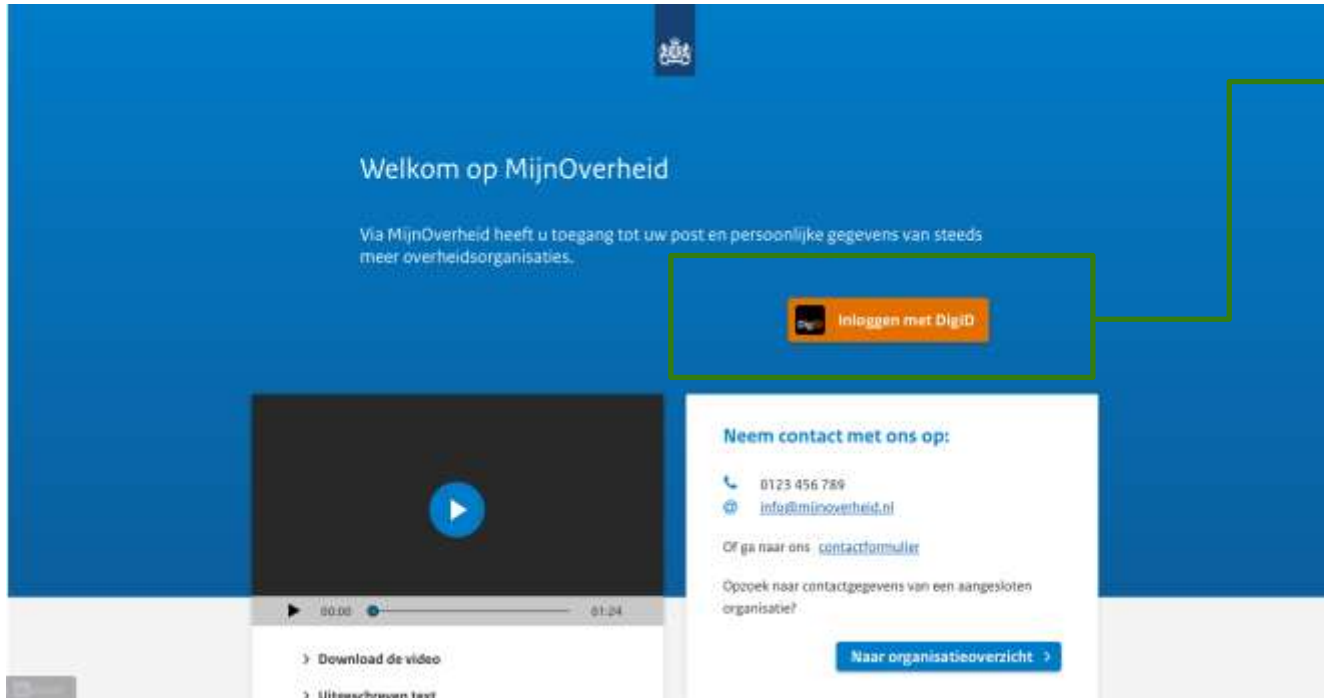


AANDACHT VOOR GEBRUIKSGEMAK

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

MijnOverheid

6 februari 2019



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

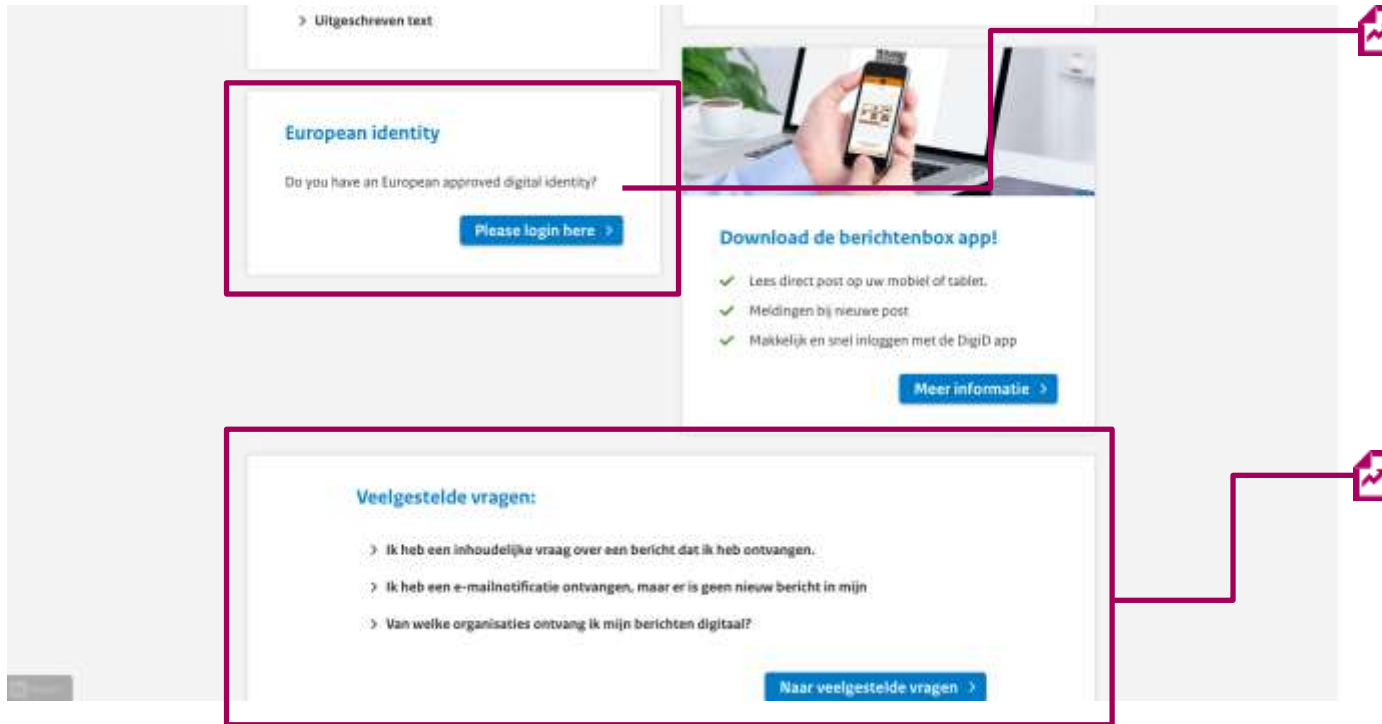
"Ik weet waar ik voor kom."

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

Over het algemeen vindt men het scherm te druk.

Aanbeveling:

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



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.



Herontwerp doeltreffend en positief ontvangen: ga op deze voet verder

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

Ontwerpt positief ontvangen

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

Kernwaarden worden herkend

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

Herkenbaar ondanks grote wijzigingen

Ondanks de grote wijzigingen voelt MijnOverheid nog wel herkenbaar en vertrouwd. Dit komt v.a. de prominente plek van DigiD, het bekende Rijksoverheidslogo, de oranje pagina en de blauwe kleuren. In deze context sterk worden geassocieerd met de overheid en is het voor de gebruiker van MijnOverheid moet 'even schakelen', maar vindt het herontwerp als nog een verbetering.

Material design werkt goed

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



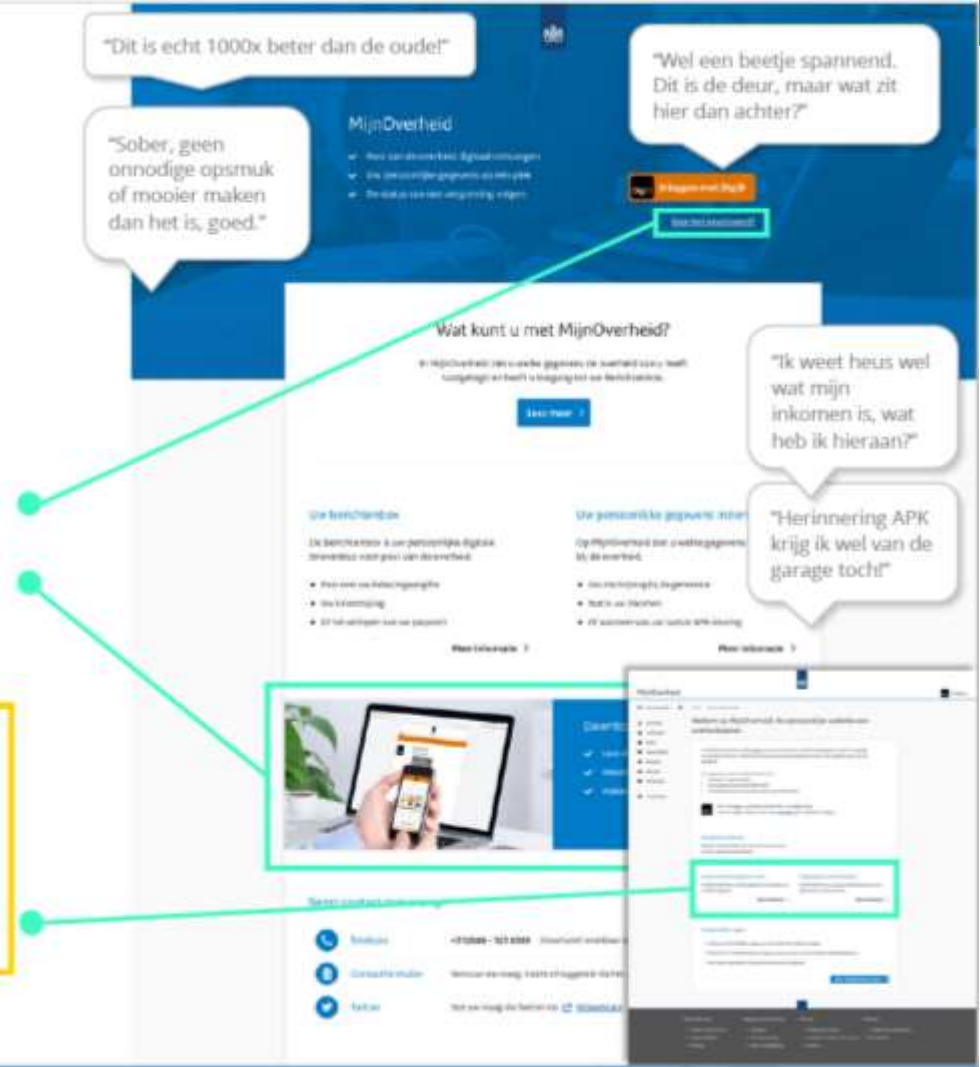
1. Homepagina en 'Lees meer'

- 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.



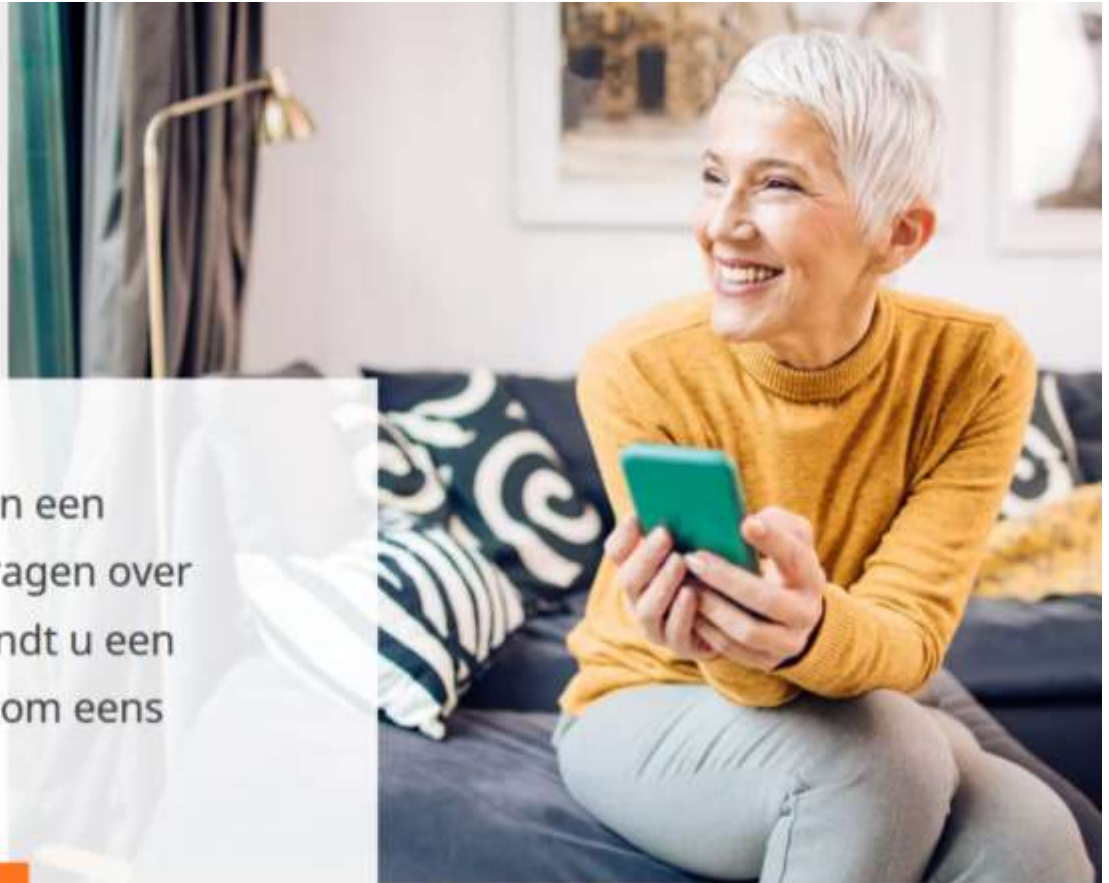
Kansen ter verbetering

- 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





HULP AAN MINDER DIGITAAL VAARDIGEN



Heeft u hulp nodig bij het maken van een corona (booster)prikafspraak? Of vragen over DigiD? In de meeste bibliotheken vindt u een Informatiepunt Digitale Overheid. Kom eens langs, we helpen u graag verder!

Vind een Informatiepunt Digitale Overheid in de buurt ►



Steffie – activatieproces eenvoudig uitgelegd

Steffie.nl
zo werkt het!

Steijn mij

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

MijnOverheid

Wat kunt u met MijnOverheid?

- Beschikbaar
- Op werkdagen vóór 18.00 uur 's avonds
- 24 uur per dag via de app
- 24 uur per dag via de website
- 24 uur per dag via de app
- 24 uur per dag via de website

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

MIJNOVERHEID

BEZICHEREN

TERUG VERDER

HERHAAL



Bibliotheken – Digisterker en Klik&Tik

★ Mijn menu Jeugd - Lid worden Voor jou - Digitaal - Educatie Bibliotheken -

Zoeken in de catalogus
 Zoeken binnen de site

Waar ben je naar op zoek?

Cursus: De digitale overheid

Zaken doen met de digitale overheid? De Bibliotheek helpt!

Digi-D gebruiken

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

Digisterker

Met deze cursus leer je stap voor stap hoe je handig en veilig informatie kunt vinden en hoe je digitaal iets bij de overheid regelt. Hoe vraag je een Digi-D aan en hoe gebruik je...





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?

