



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Leveranciersbijeenkomst 2017 MijnOverheid

Marcel Vogel

Productmanager MijnOverheid



- 1 Onderzoek Nationale Ombudsman & wat doen we met uitkomsten?
- 2 Kabinet Rutte III:
Wat betekent dit voor MO?
- 3 Doorbelasting:
Hoe zit het precies?
- 4 Vragen over andere ontwikkelingen?



Onderzoek Nationale ombudsman

- › Rapport op 6 september uitgebracht
- › Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheidde Berichtenbox



Rapport Nationale ombudsman

- > [Rapport "HOEZO MIJNOVERHEID?"](#) op 6 september uitgebracht
- > [Uitzending Meldpunt! Omroep Max](#), Achtuurjournaal, Nieuwsuur en in zeer veel dagbladen

"HOEZO MIJNOVERHEID?"

Onderzoek naar knelpunten voor burgers bij MijnOverheid / de Berichtenbox



Datum: 6 september 2017
Rapportnummer: 2017/098





Veel media-aandacht

Burger verdwaalt op MijnOverheid.nl

Kritiek Ombudsman

Via MijnOverheid.nl kunnen burgers communiceren gaat te vaak mis, vindt de Ombudsman.

6 september 2017

Nederlander kijkt zelden in MijnOverheid

September 6, 2017 Linda J. Rusk Wereld 0



Keesje39

8 september 2017 om 00:38

Ik ben 78. Ik wil officiële documenten op papier hebben. De digitale postbus vind ik zo lastig, dat ik alle overheden onder "Instellingen" heb uitgevinkt. Zij MOETEN mij nu weer alle post op papier sturen. Alleen de Belastingdienst kun je niet uitvinken. Maar die kun je telefonisch vragen om papieren post: Helpdesk Digitale Post (0800

'Oproep apk gemist, 130 euro boete'

Home » Nederland » Veel berichten MijnOverheid worden niet gelezen

Veel berichten MijnOverheid worden niet gelezen

**'Hoezo MIJNOverheid?
Dit is niet van mij, ik
kan er zelf helemaal
niks mee.'**



Belangrijkste conclusies Nationale ombudsman

- > Gevoelde dwang activeren MijnOverheid-account
- > Berichten worden niet gelezen
- > Geen digitale toegang voor mensen die daar wel belang bij hebben
- > Zet de gebruiker centraal

*"Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) moet bij de verdere ontwikkeling van MijnOverheid en de Berichtenbox **gebruikers nu echt centraal stellen.**"*



Berichten gelezen in de Berichtenbox

% Gelezen na:	Q1-2016	Q2-2016	Q3-2016	Q4-2016
4 weken	68,60%	64,80%	56,20%	60,10%
8 weken	74,10%	66,60%	58,90%	64,60%
16 weken	77,70%	69,70%	64,30%	70,10%
26 weken	80,00%	72,40%	70,80%	
52 weken	83,30%	78,40%		

- > Q1 hoogste percentage gelezen door type berichten die verzonden worden (aangifte belasting, jaaroverzichten UWV, SVB, Pensioenen)
- > Niet gelezen betekent niet zonder meer dat al deze mensen het bewuste bericht daadwerkelijk niet hebben gelezen





Aan de slag met verbeteringen

Activeringsproces

- Eenduidige manier van inloggen/eerste aanmelding: het activeringsproces en de gevolgen ervan verduidelijken voor de gebruiker (wizard).

Persoonlijke mededelingen

- Indien geen e-mailadres, geen verificatie, geen keuze berichtvoorkeuren en/of geen keuze herhaalnotificatie kan middels een persoonlijke mededeling een burger hierop gewezen worden. Ook wijzigen van het Instellingenscherf.

Gebruikerservaring

- Onderzoek naar actuele gebruikerservaring op het portaal. Meten surfgedrag.

Handelingsperspectief

- Attentiewaarde handelingsperspectief notificaties vergroten. Gebruikmaken van bestaande functionaliteit handelingsperspectief voor notificaties.

Harmoniseren

- Onderzoek naar de uitvoeringspraktijk bij de verschillende afnemers vanuit het perspectief van de burgers.

Customer journeys

- De klantreis achter MO opstellen en herzien.

Communicatie

- Intensiveren gebruik bestaande kanalen/communicatiemiddelen. Voor nu nog geen publiekscampagne.



Rapport Nationale Ombudsman vervolgstappen





Vertrouwen in de toekomst

- › Kabinet Rutte III:
Regeerakkoord 2017 – 2021
op 10 oktober uitgebracht
- › MijnOverheid letterlijk en
impliciet in vermeldt



Rutte III zet in op digitale dienstverlening

- › Overheidscommunicatie die nu nog fysiek plaatsvindt, moet in de toekomst ook **digitaal** kunnen: veilig, snel en goedkoop
- › De **elektronische dienstverlening** via mijnoverheid.nl wordt verbeterd
- › De dienstverlening wordt meer servicegericht
- › Er komt een machtigingsfunctie
- › Mijnoverheid.nl wordt in staat gesteld om pushberichten te versturen om (burgers) proactief te waarschuwen (voor berichten)
- › Mensen die niet elektronisch kunnen communiceren moeten dat ook op een andere manier kunnen blijven doen. Daarom blijft er een keuzemogelijkheid om per post met de overheid te communiceren.



Doorbelasting

- › Financiering Generieke Digitale Infrastructuur
- › Hoe zit het?



Logius als uitvoerder

- › Juli 2017 Besluit Ministerraad:
“Alle kosten voor beheer en exploitatie van Digipoort, DigiD en MijnOverheid worden doorbelast”.
- › Oktober 2017: Beslissing over doorbelastingssysteem:
profijtbeginself
- › Logius moet het Ministerraadbesluit uitvoeren



Prijs per bericht MijnOverheid

- › Betreft hele dienstverlening MijnOverheid en Berichtenbox voor burgers:
 - Aflevering berichten
 - Ontsluiting berichten
 - Ontsluiting Persoonlijke gegevens
 - Lopende zaken
 - Notificaties

**Bedrag
MijnOverheid**

/

**Eigen aantal
opgegeven
berichten**

=

**Bedrag per
bericht**



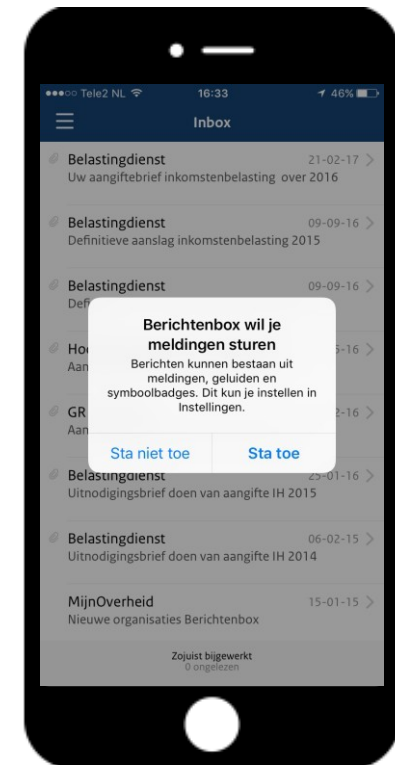
Ontwikkelingen

- › Productontwikkelingen komende perioden voor MijnOverheid



Items releasekalender

- › Migratie vernieuwde berichtenvoorziening
- › Nieuw framework
- › Stijlgids MijnOverheid
- › Usability verbeteringen
- › DUO Diplomaregister
- › Berichtenbox-app





Doorontwikkelaambities 2018

- › Doorontwikkeling basis MijnOverheid (o.a. rapport No)
- › Notificeren van gemachtigden
- › Account lifecycle management/ BRP-koppeling
- › Machtigingsvoorzieningen voor dienstverleners

