



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

ICT-leveranciers bijeenkomst MijnOverheid

27 maart 2019

Logius



Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

• **Opening**

- Stand van zaken, statistiek
- Federatief berichtenstelsel
- Aansluiten nieuw endpoint

• **Pauze**

- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid

• **Borrel**

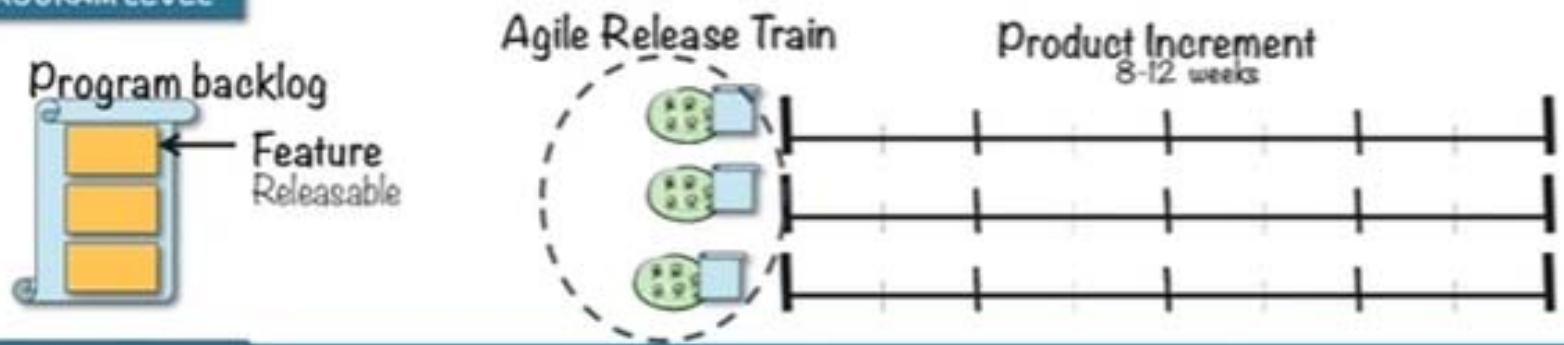


SAFe in a nutshell

PORTFOLIO LEVEL



PROGRAM LEVEL



TEAM LEVEL



Henrik Kniberg



Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**

- Stand van zaken, statistiek
- Federatief berichtenstelsel
- Aansluiten nieuw endpoint

- **Pauze**

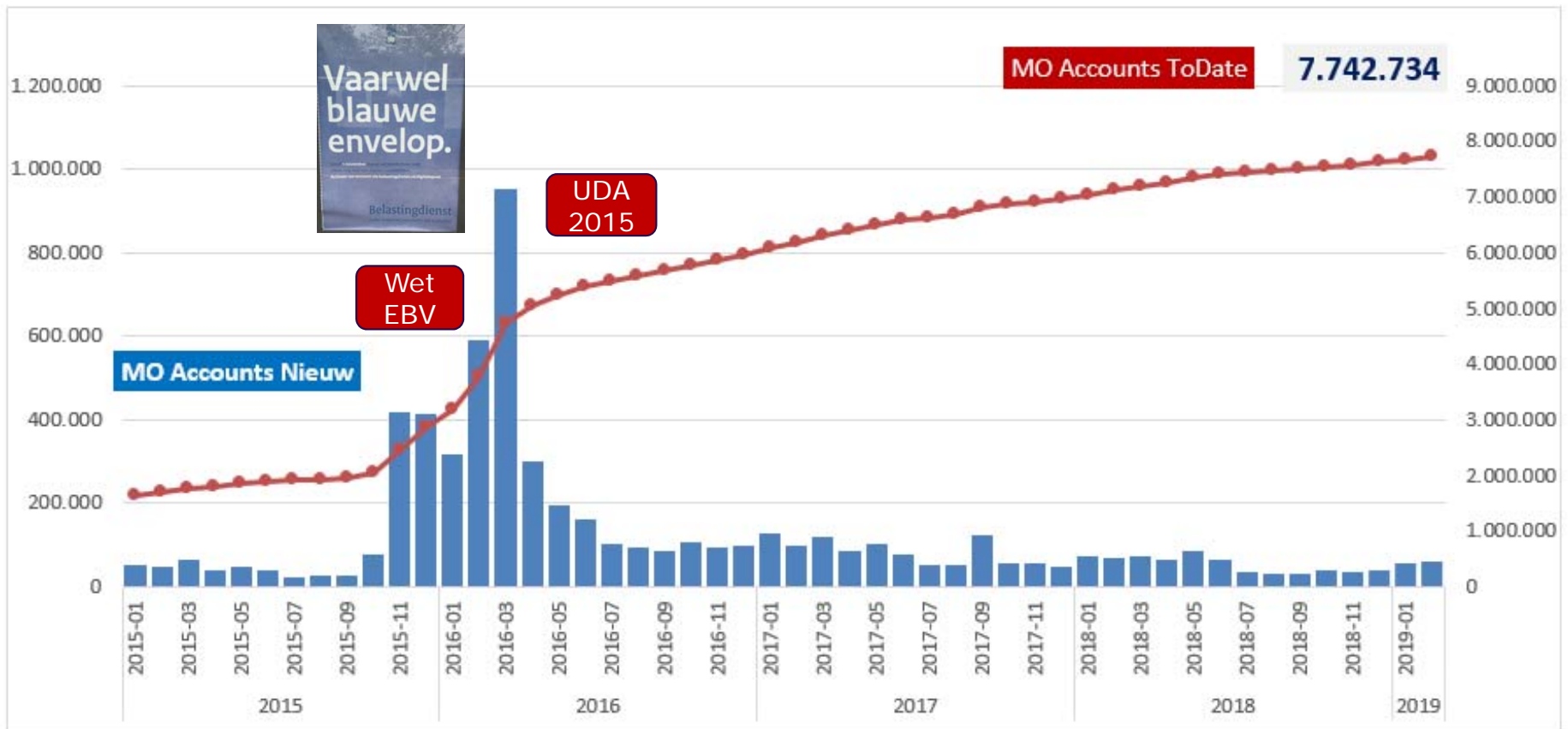
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid

- **Borrel**



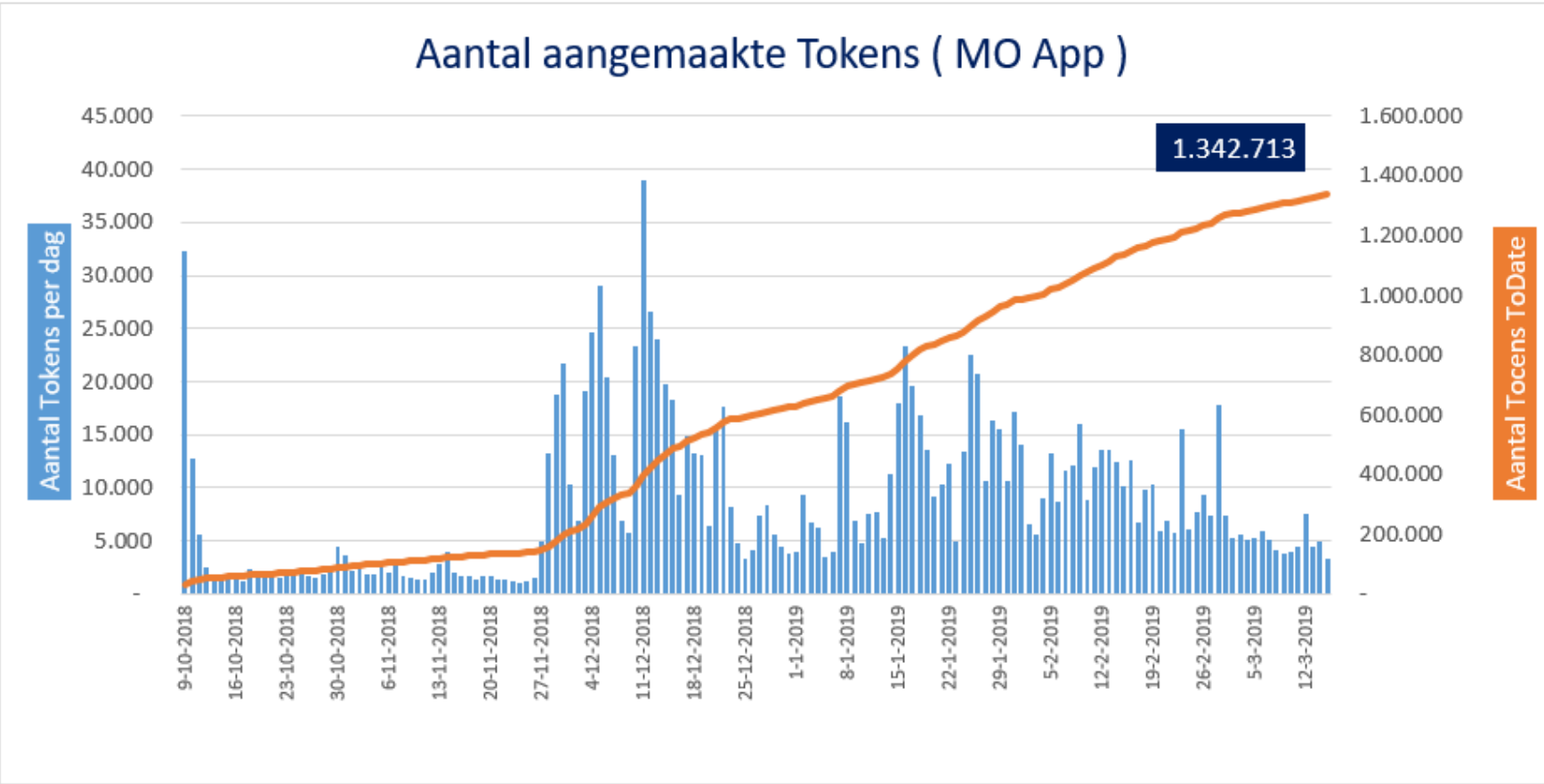
Stand van zaken en statistiek

Aantal actieve accounts



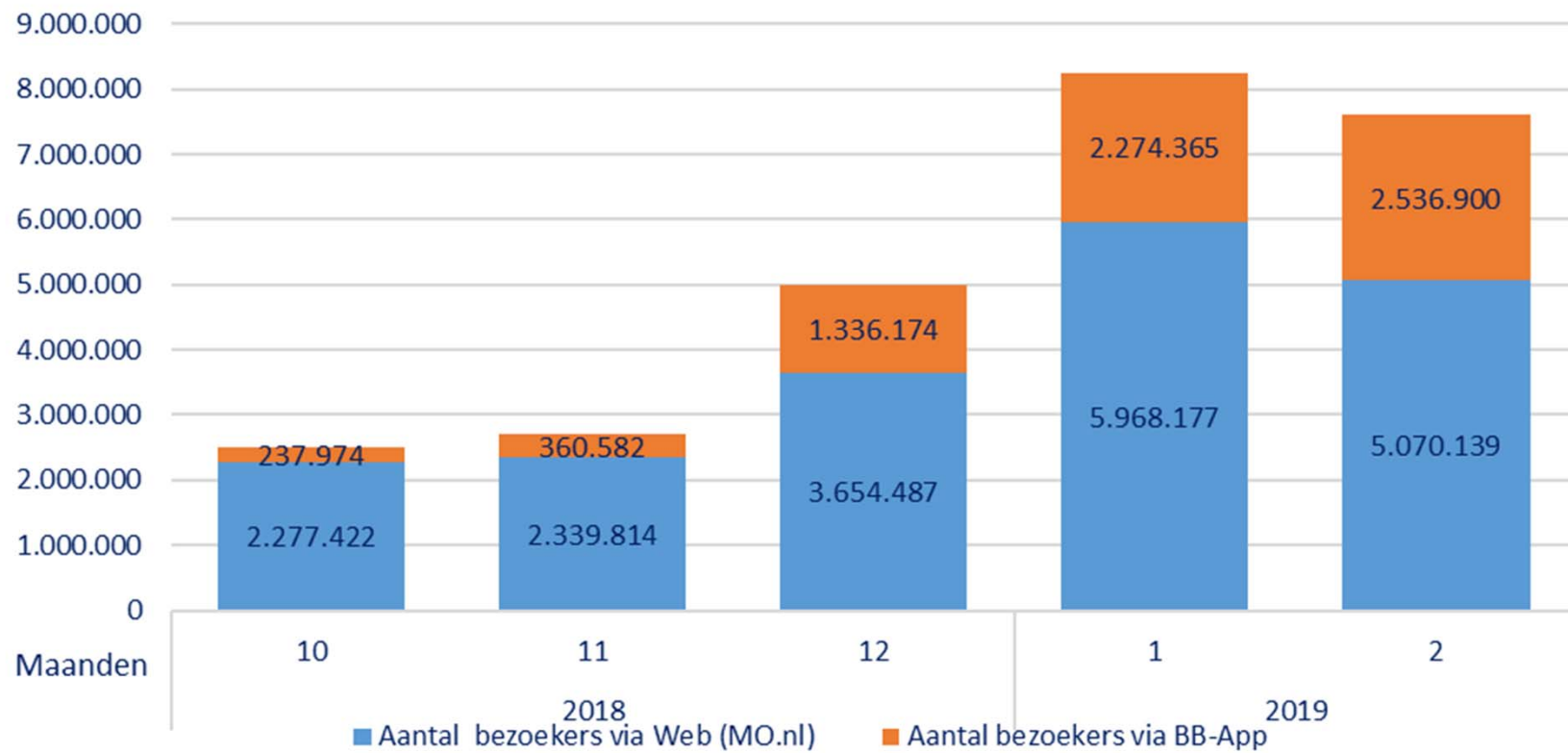


Aantal downloads van de BB App



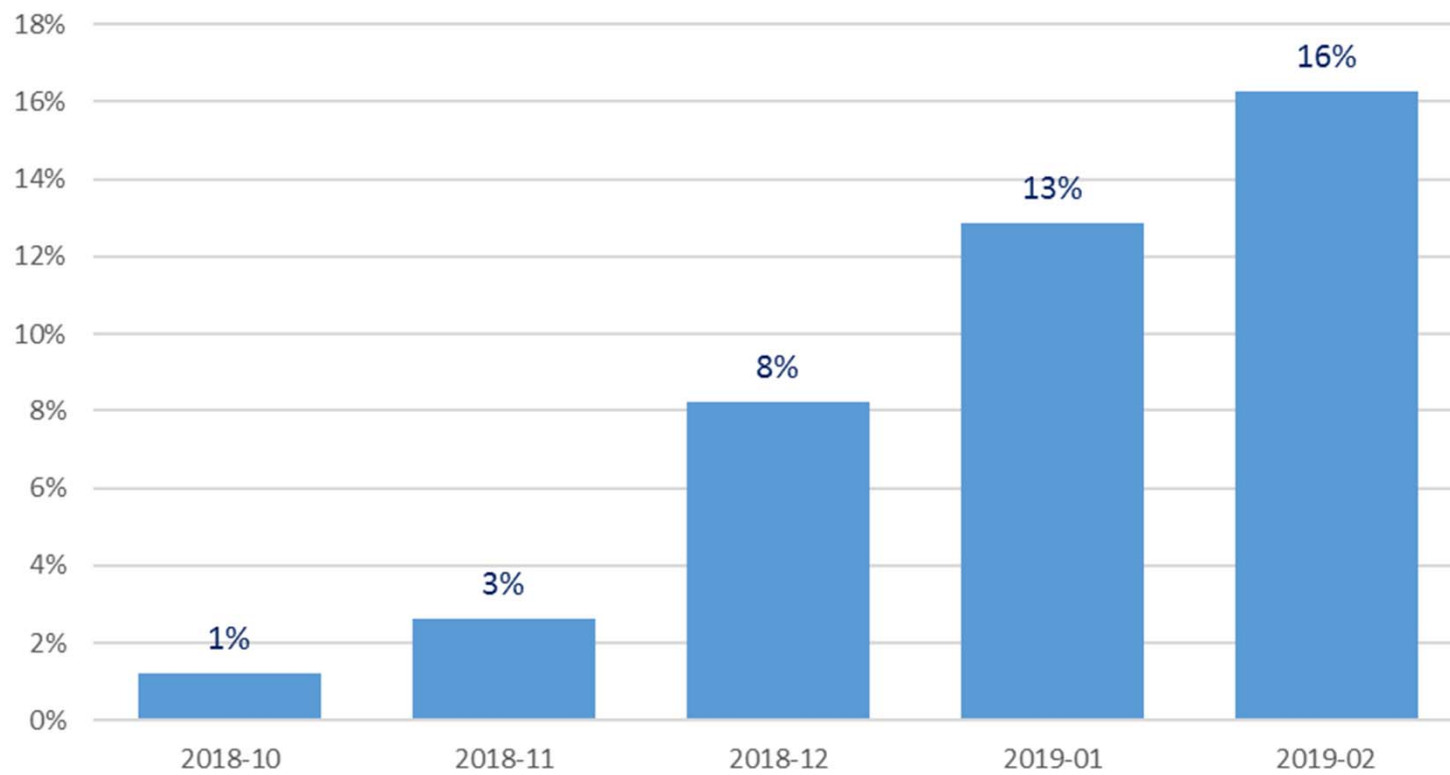


Aantal bezoekers berichtenbox App/Web



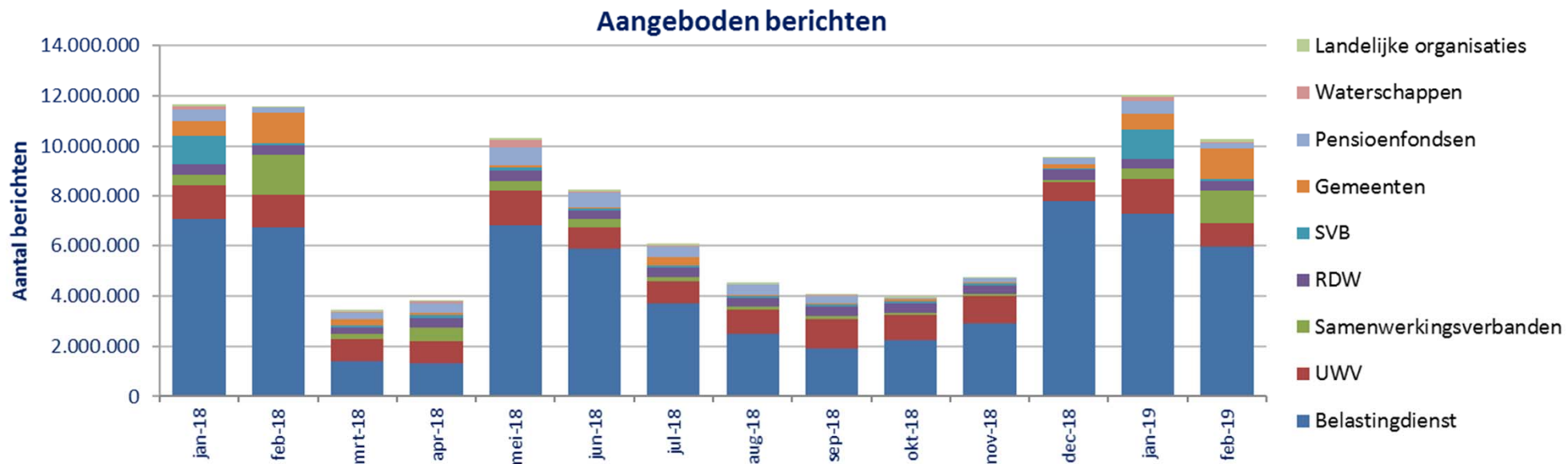


% App token tov Gepersonaliseerde boxen



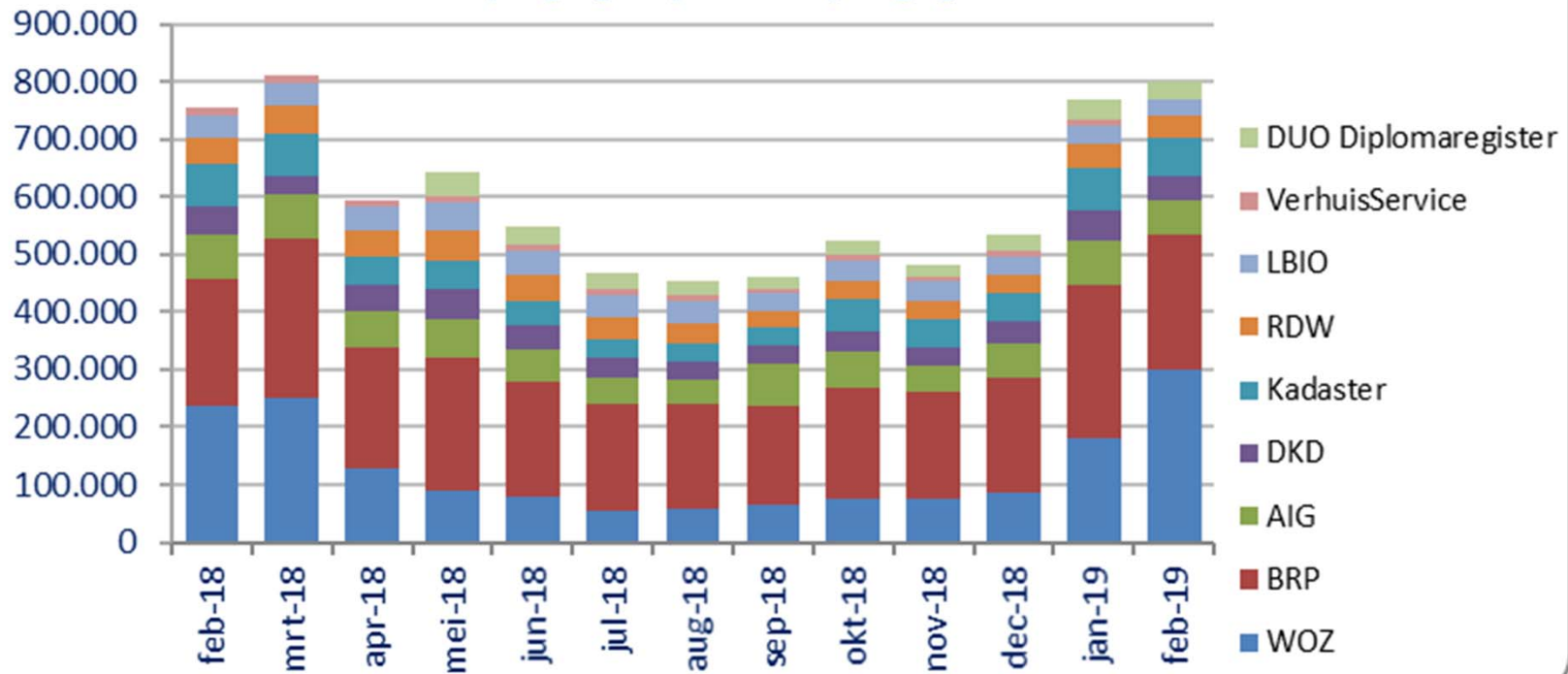


Aantal berichten per afnemer





Aantal raadplegingen persoonlijke gegevens





Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief berichtenstelsel
- Aansluiten nieuw endpoint
- **Pauze**
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid
- **Borrel**



Federatief berichtenstelsel

Toelichting aan
ICT-leveranciers

Den Haag, 27 maart 2019

Bart van Bekkum



Agenda

1. Toelichting programma Federatief Berichtenstelsel
2. Doorkijk Roadmap



1. Toelichting programma FBS



Aanleiding Federatief Berichtenstelsel (FBS)

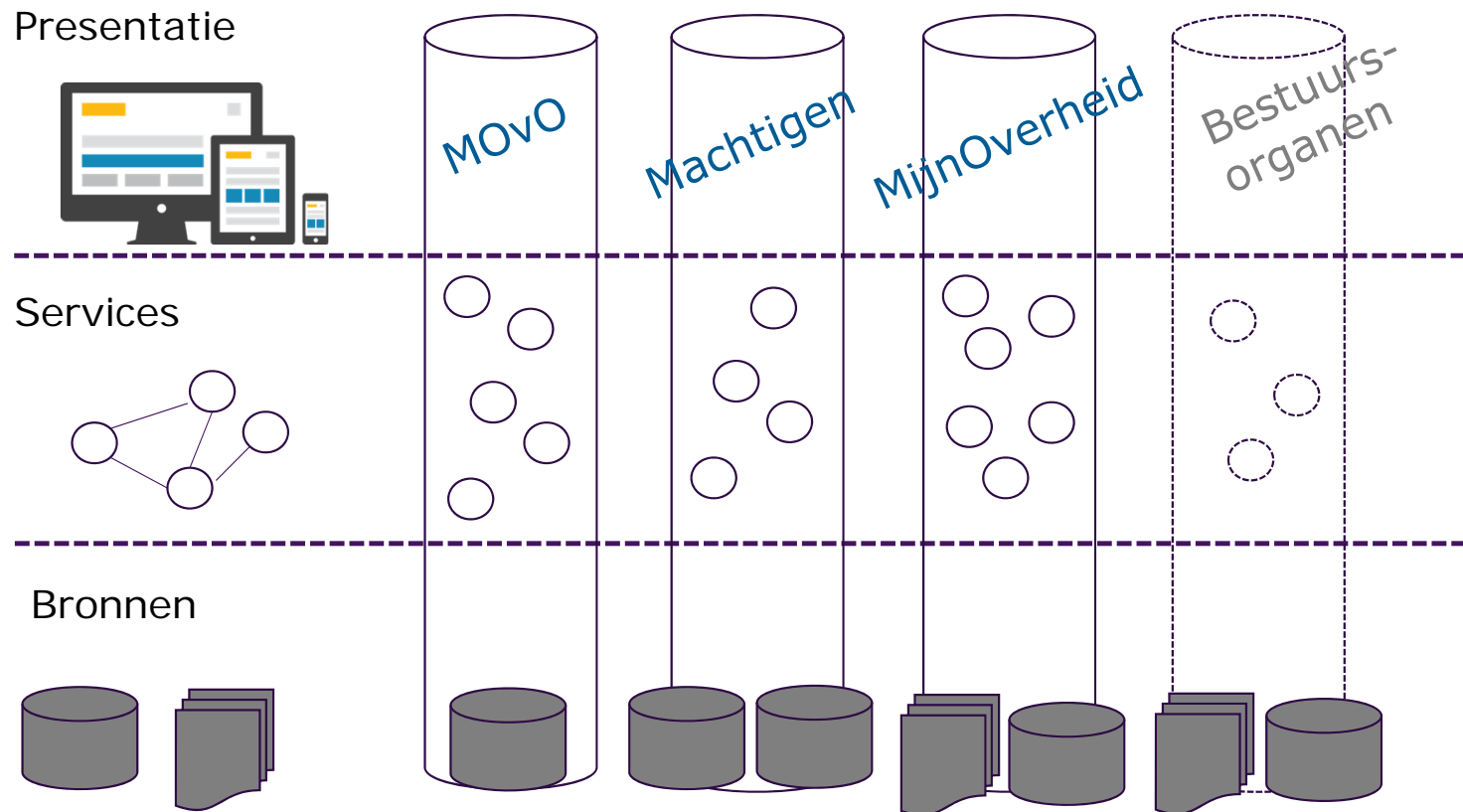
- Vooronderzoek uitgevoerd in opdracht van stuurgroep Vernieuwing Berichtenvoorziening (VNB)
- Stuurgroep VNB heeft resultaten doorgeleid naar Programmeringsraad Logius (PL)
- Opdracht voor opvolging is aan Logius verstrekt (o.b.v. voorstel aan PL, 25 mei 2018)
- Investeringsambitie goedgekeurd in ICM – middelen toegekend voor planvorming



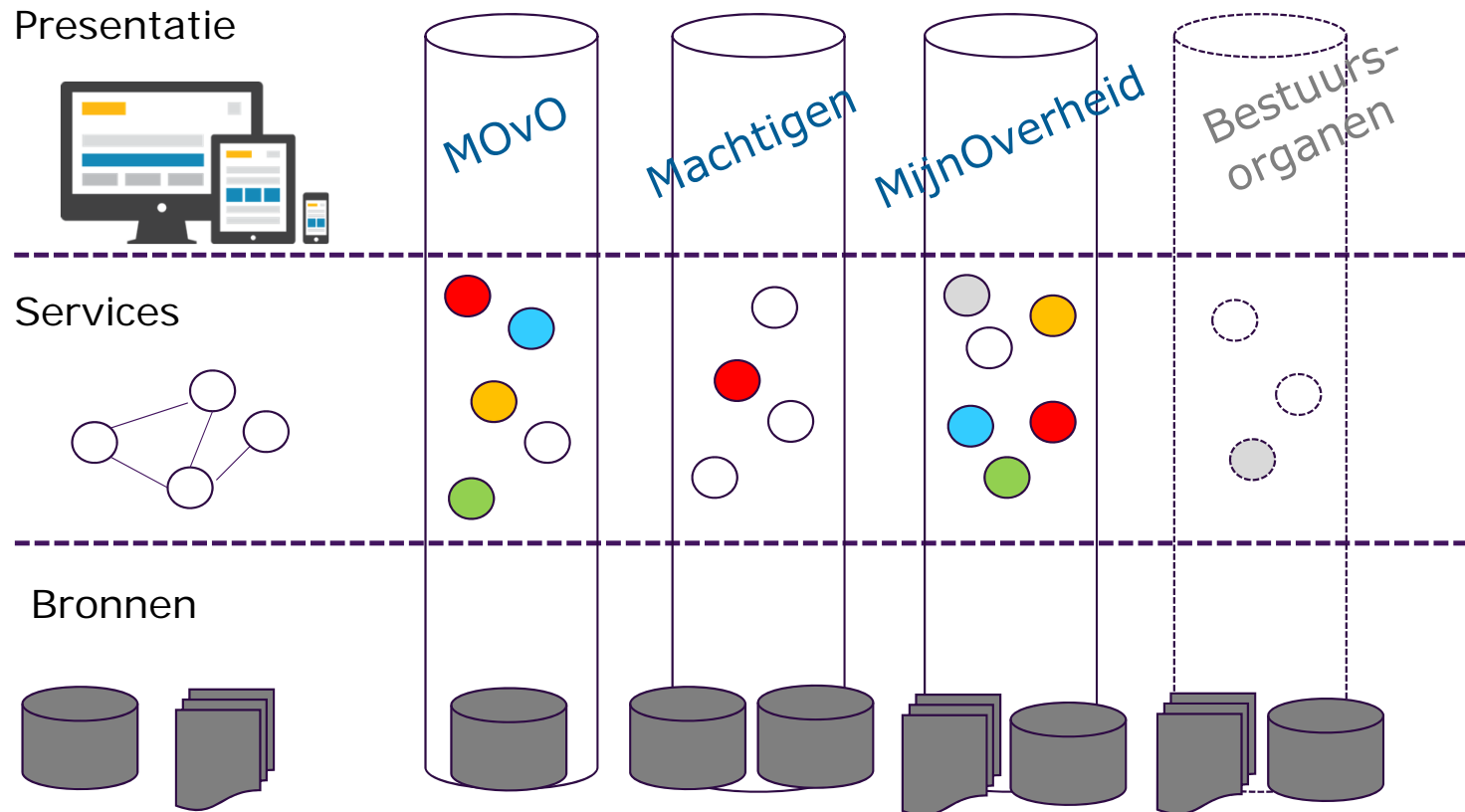
Federatief Berichtenstelsel (FBS)

- Beschikbaar stellen van generieke services binnen stelsel van standaarden
- Aansluiten van berichtenmagazijnen van afnemers (beleidsorganisaties) op de services waarbij berichten uit meerdere bronsystemen kunnen worden gepresenteerd in een eenduidig werkend berichtstelsel.
- Voor zowel burgers als ondernemers

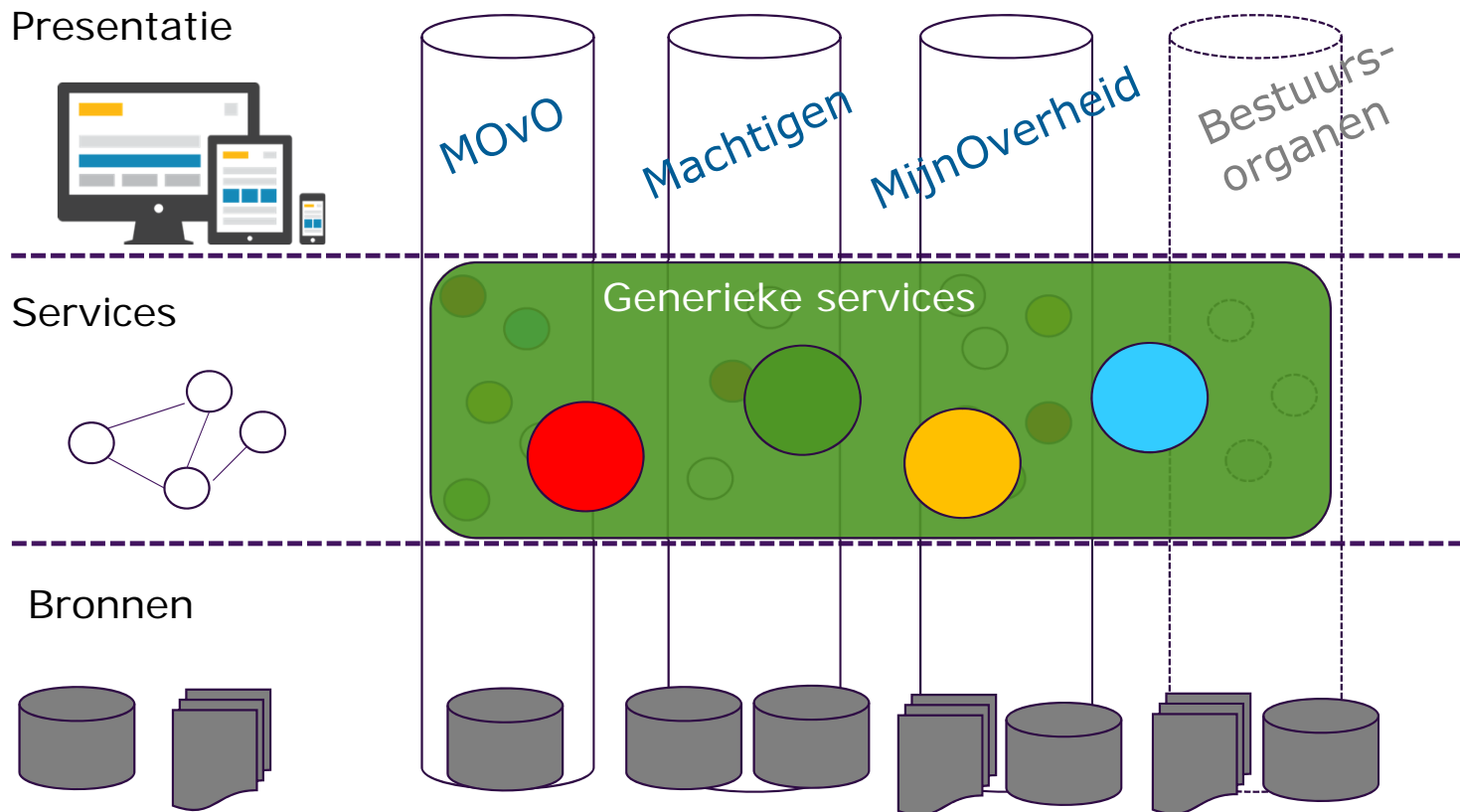
Services gedachte



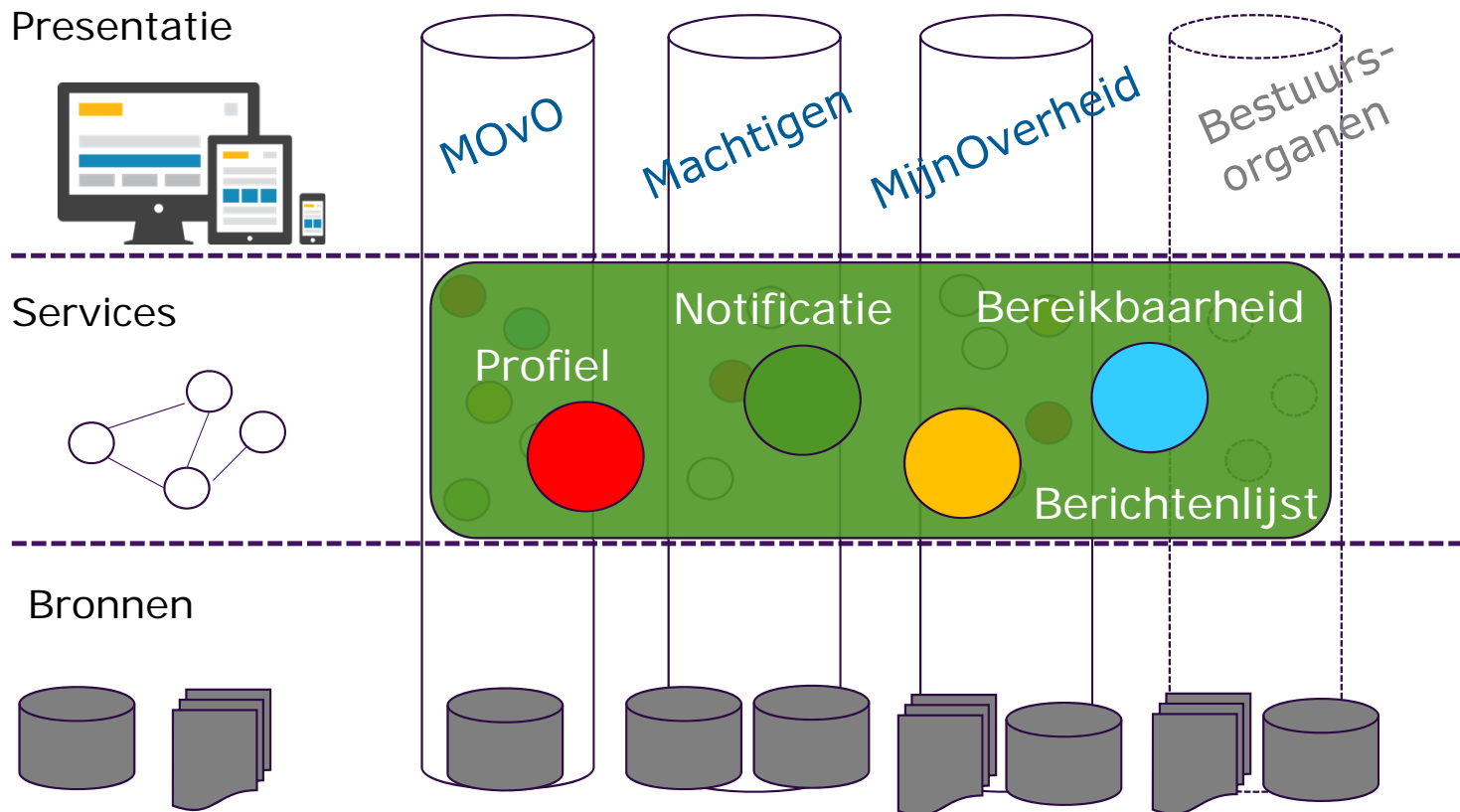
Services gedachte



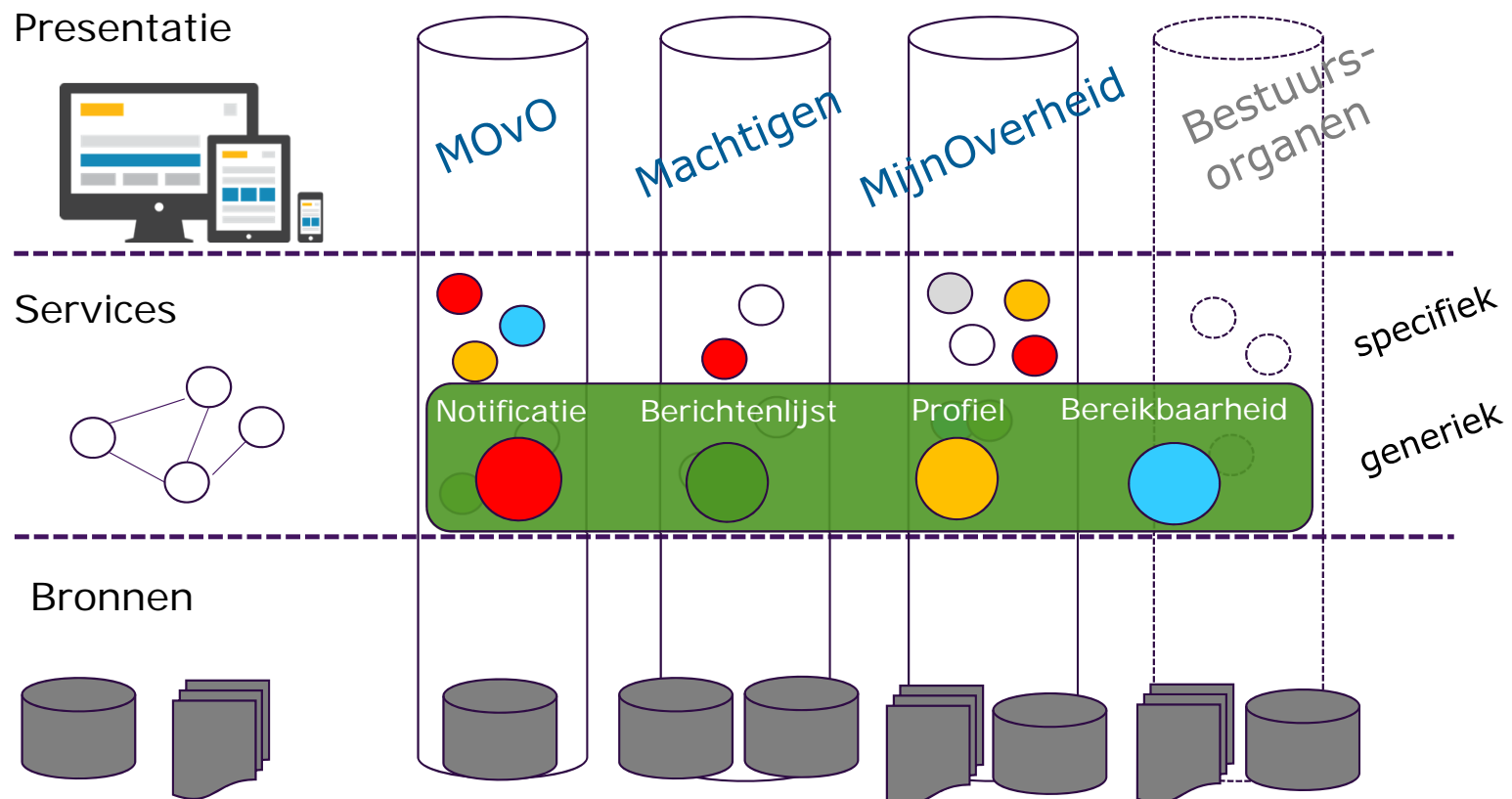
Services gedachte



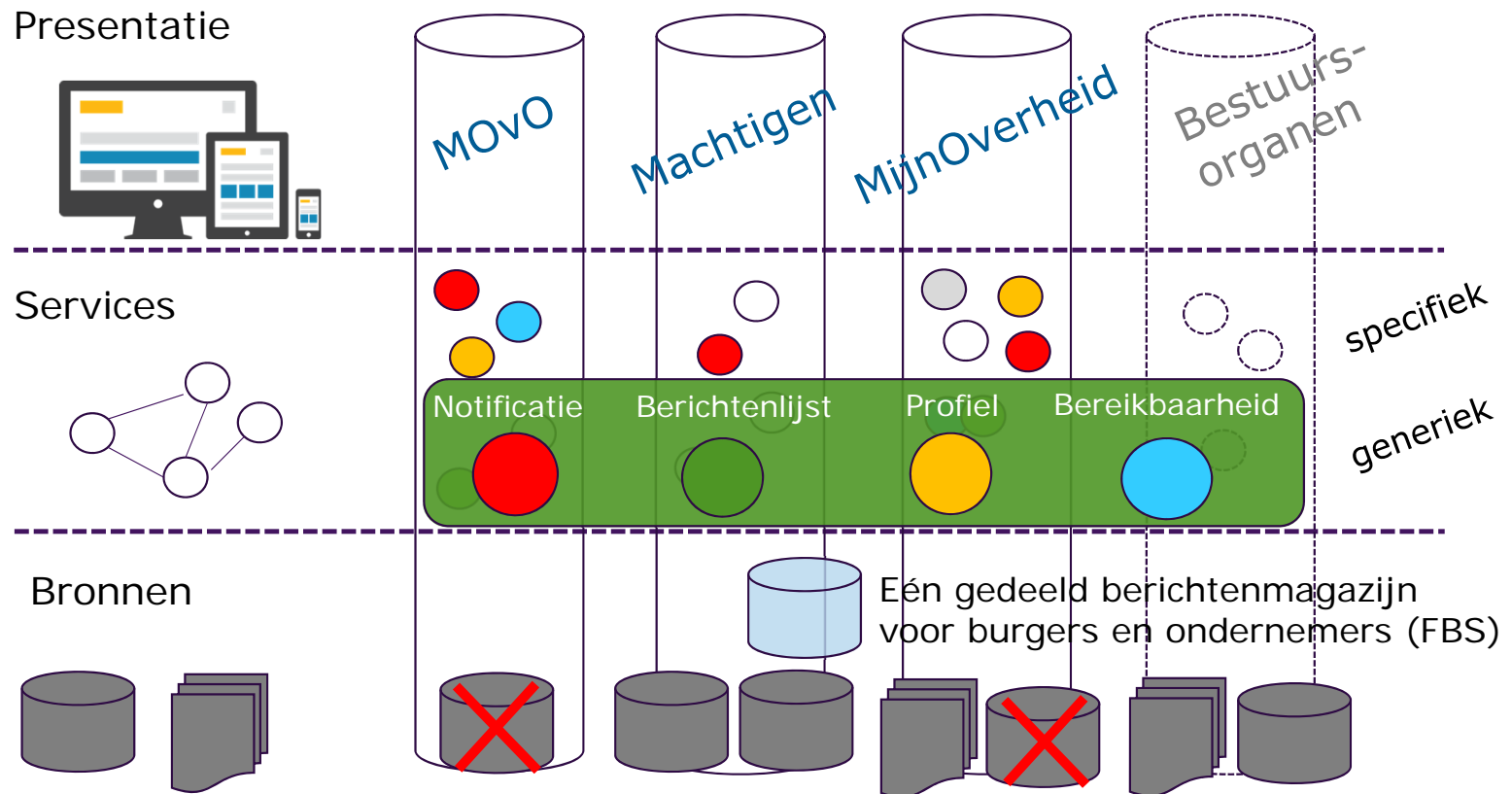
Services gedachte



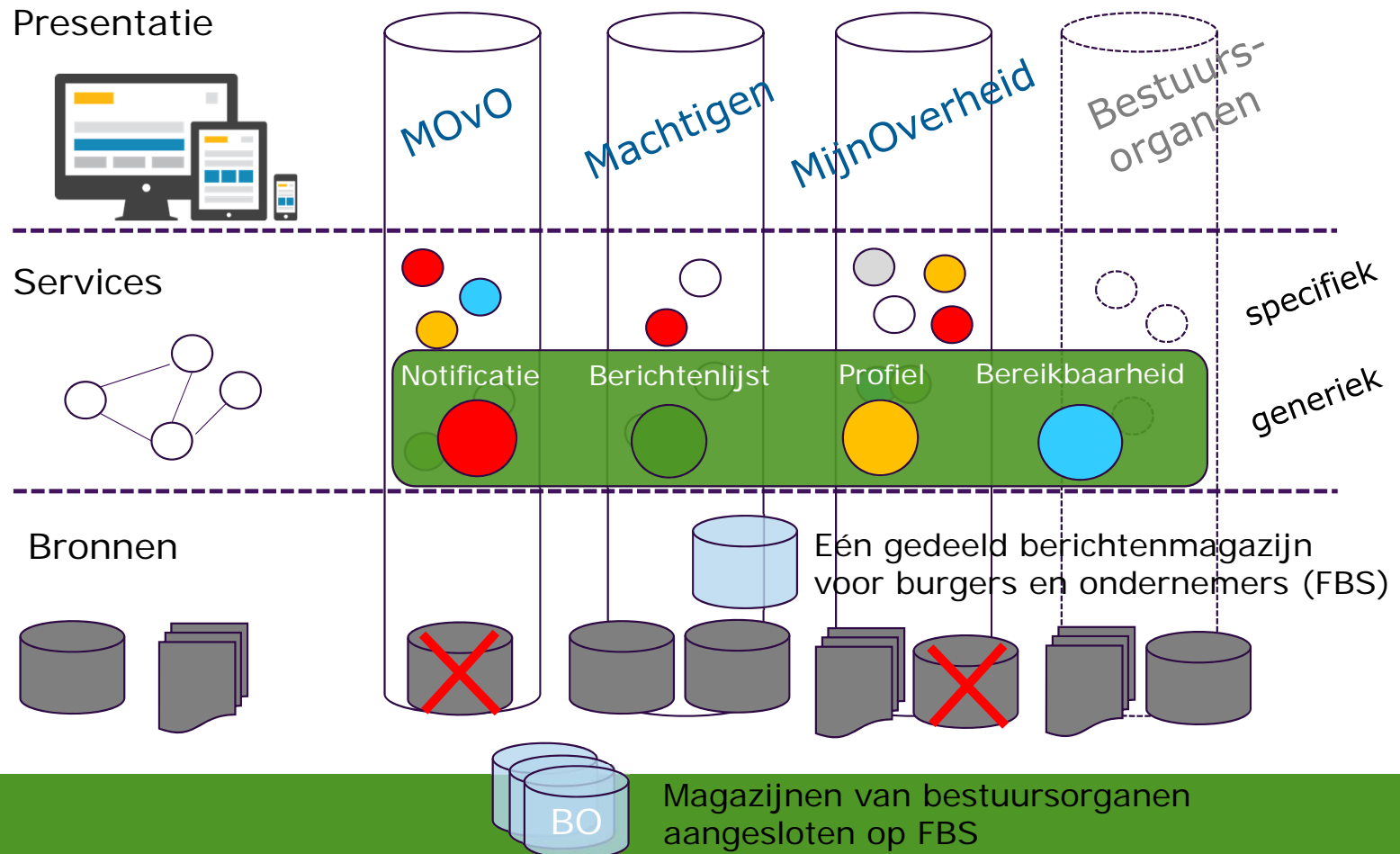
Services gedachte



Services gedachte



Services gedachte





Waarom federatief?

- Eenduidige presentatie naar burgers en bedrijven (gebruikersperspectief centraal)
- Hergebruik (kosten)
- Wendbaarheid (toekomstige doorontwikkeling)
- Sourcing (voorbereiding retransitie)
- Wens bestuursorganen (kosten)



Opdracht voor Programmeringsraad Logius

- Functioneel en technisch ontwerp (van het stelsel) op hoofdlijnen
- Roadmap voor het beoogde berichtenstelsel:
 - ontwikkeling
 - implementatie
 - doorontwikkeling
- Bepalen impact (hoofdlijnen) voor zowel de bestaande generieke voorzieningen als de deelnemende BO's en nieuwe toetreders tot het stelsel
- Scenario's voor exploitatie- en beheerkosten
- Plan van aanpak voor invoering van FBS (incl. kosten voor de eerste fase van implementatie)



Status

- Functioneel en technisch ontwerp (van het stelsel) op hoofdlijnen is opgesteld i.s.m. Expertgroep
- Concept Roadmap en implementatiestrategie FBS opgesteld
- (globale) impact voor GDI voorzieningen bepaald
(globale) impact voor afnemers vraagt meer doorlooptijd van afnemers
- Kwalitatieve business case kan worden opgesteld
- Uitgangspunten, randvoorwaarden en doelstellingen bij plan van aanpak inzichtelijk.
- Aanvullend: Proof of Concept FBS notificatieservice gestart



2. Doorkijk Roadmap FBS



Afbakening programma FBS

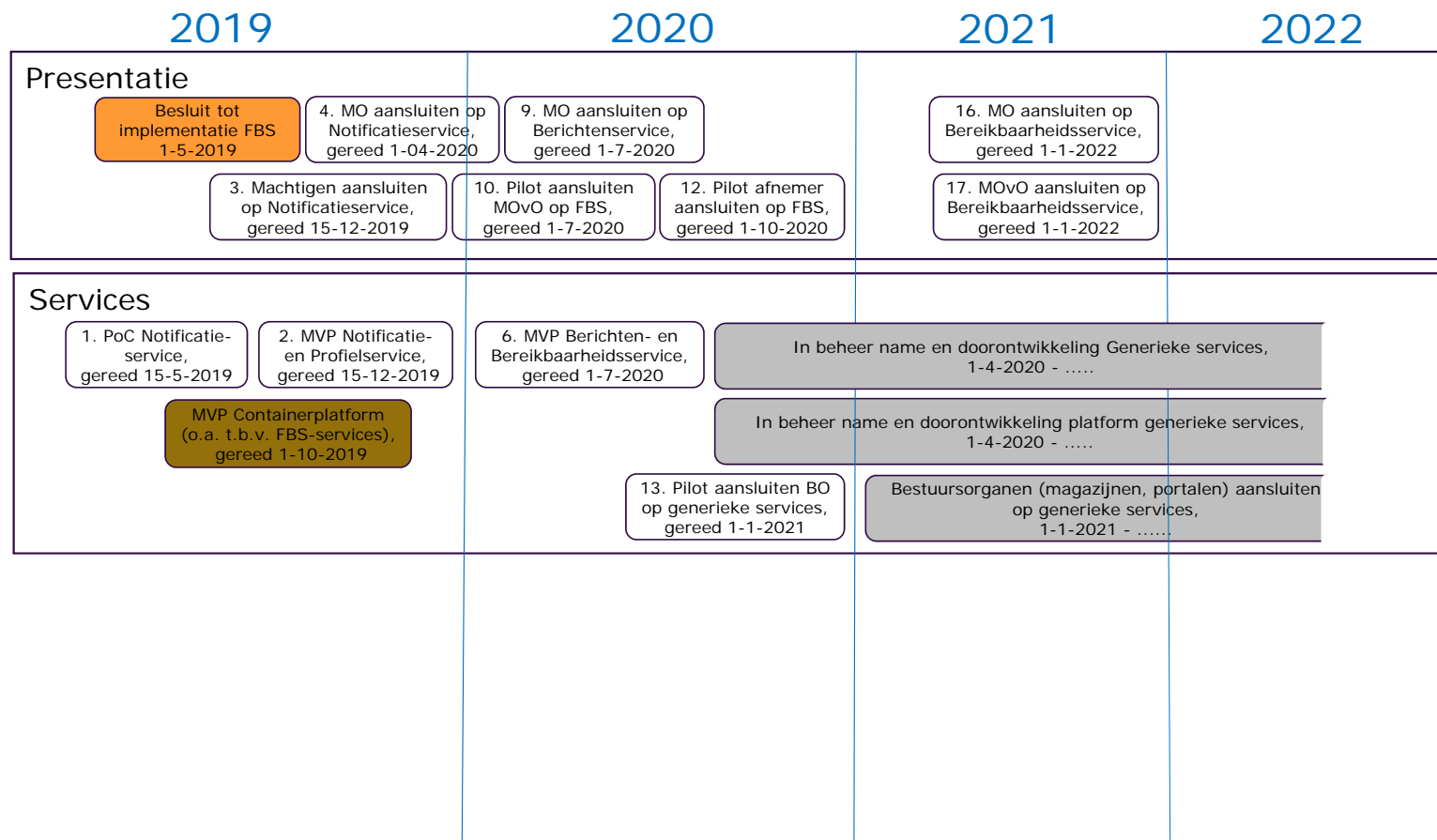
1. Invoeren afsprakenstelsel en realiseren generieke services FBS
2. Aansluiten (decentrale) magazijnen FBS:
 - Magazijnen van bestuursorganen (afnemers)
 - Nieuw centraal magazijn BBO*
3. Aansluiten van de interactielagen (MO, MOvO en bestuursorganen).
4. Voorbereiden op gedeeld gebruik van de FBS services voor overheidsbrede toepassing, te starten met DigiD Machtigen.

** BBO (Berichtenmagazijn voor Burgers en Ondernemers) is een ID neutraal gemeenschappelijk berichtenmagazijn dat GLOBE vervangt en aansluit op de federatieve opzet.*

Roadmap FBS



concept





Afsluiting

Vragen?

Chris Sijbranda
Programmamanager

M: 06-53 9999 85

E: chris.sijbranda@logius.nl



Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief stelsel
- Aansluiten nieuw endpoint
- **Pauze**
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid
- **Borrel**



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

MijnOverheid Berichtenbox overgang naar nieuwe endpoint

Rocky Berkhof

28 maart 2019



1. Achtergrond
2. Stappen / Tijdsvakken
3. Fasering
4. Consequenties
5. Stand van zaken
6. Vragen?





Achtergrond

- T.b.v. de as-is migratie is er voor de vernieuwde Berichtenbox een aanpassing gerealiseerd, waardoor de afnemers via een identieke koppelvlak als bij de RDW naar de vernieuwde Berichtenbox kunnen worden gemigreerd
- Deze aanpassing betreft een tijdelijke situatie die t/m 1 mei 2019 in stand gehouden kan worden
 - Dit oude endpoint moet worden uitgefaseerd i.v.m. de aanvullende kosten die deze met zich mee brengt
- Hiertoe moeten allereerst **alle afnemers** zijn gemigreerd naar het nieuwe endpoint



Stappen / Tijdsvakken

- › Afnemers starten een 'Overstaptraject' m.b.t. de overgang naar een nieuw Endpoint
- › Hier kon men zich op inschrijven vanaf september 2018
- › Tijdens het traject krijgt u support van de leverancier
- › **Stap 1:** Nieuwe inkomende- en uitgaande IP-adressen plaatsen op de *'whitelist'*, een nieuw CPA aanmaken en verzenden naar de leverancier;
- › **Stap 2:** 2-way TLS1.2 authenticatie afdwingen op het endpoint van de PreProductie- en Productieomgeving;
- › **Stap 3:** Preproductie connectiviteitstest en ketentest uitvoeren met Logius (via leverancier);
- › **Stap 4:** Productie ebMS Ping-Pong test uitvoeren ter controle;
- › **Stap 5:** Inloggen op het leveranciersportaal en de instellingen hierop nalopen.



Fasering

- › Van mei 2018 tot en met maart/april 2019 alle organisaties gefaseerd over naar het nieuwe endpoint
- › Afnemers/intermediairs hebben zich kunnen inschrijven op een tijdvak per september 2018 t/m maart 2019 via de Logius website
- › Alle partijen ingedeeld & overgang in volle gang, bijna afgerond
- › 2-way TLS1.2 authenticatie uitstel & randvoorwaarden



Stand van zaken

Gereed:	40% => wordt 93% als intermediairs over zijn
Bezig/Gepland:	57% => wordt 7% als intermediairs over zijn
Niet over/Geannuleerd:	3%



Consequenties indien niet over voor eind april

- › Geen gebruik meer maken van de dienstverlening (berichten versturen naar burgers)
- › Opnieuw een aansluittraject starten
- › Overstap is binnen één week te realiseren. Een vereiste is, dat de juiste expertise vanuit de organisatie of de IT-leverancier beschikbaar is
- › Deze week communicatie richting afnemers inzake afkondiging oude endpoint



Vragen





Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief stelsel
- Aansluiten nieuw endpoint

• **Pauze**

- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid

• **Borrel**



PAUZE





Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief stelsel
- Aansluiten nieuw endpoint
- **Pauze**
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid
- **Borrel**



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

ALCM en PDF-check

Marc Bonenkamp
ICT leveranciersbijeenkomst

2 april 2019



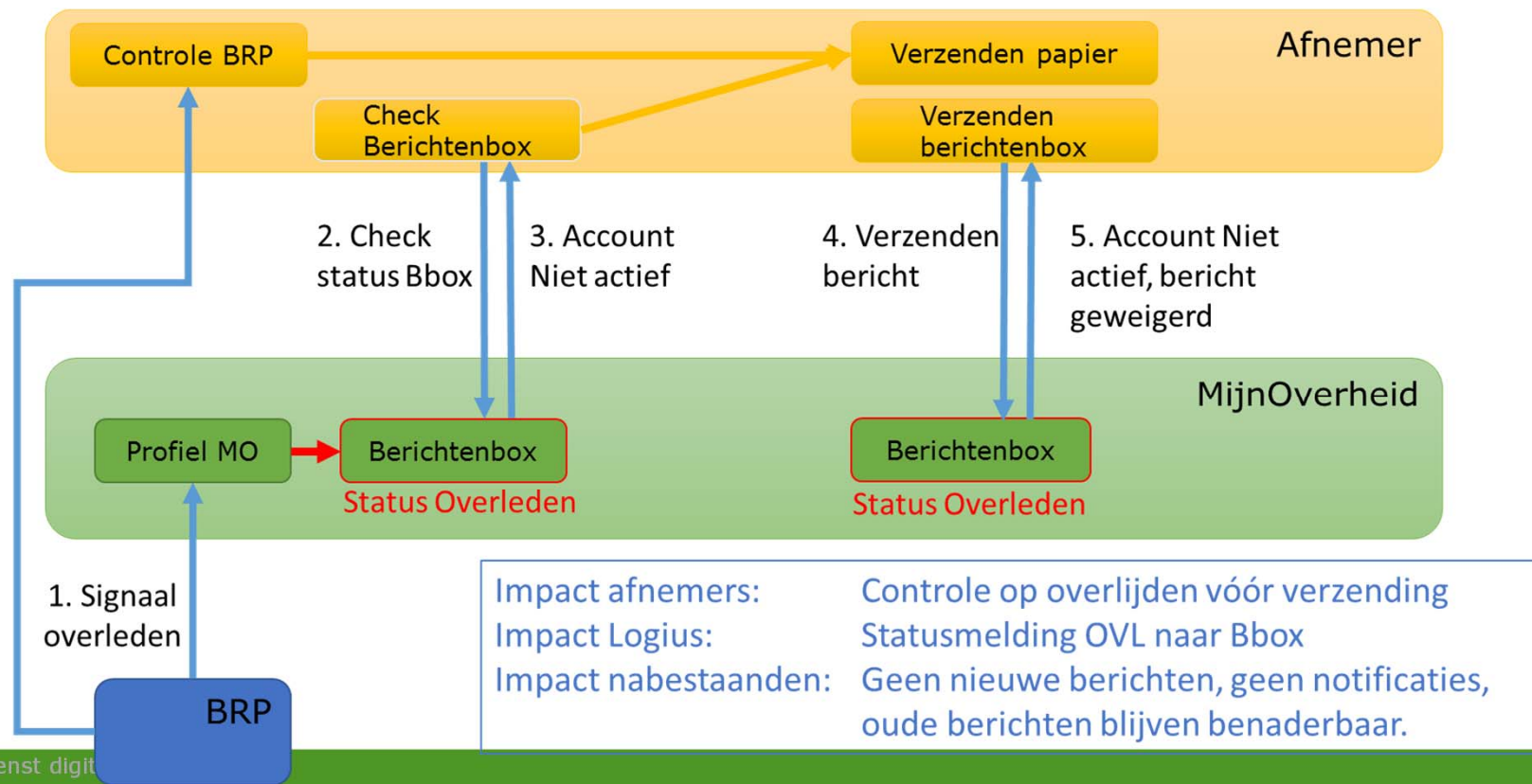
Account Life Cycle Management (ALCM) Fase 2: Overledenen

Wensen doorontwikkeling, sterk gestuurd door Ombudsman en Kamervragen.

- Voorkomen dat berichten worden afgeleverd in boxen van overledenen waar nabestaanden geen toegang tot hebben, maar wel mogelijk notificaties van ontvangen.
- Nabestaanden wel laten beschikken over de berichten die afgeleverd zijn in de box van de overledenen
- De politieke en beleidsmatige wens om gebruik van MijnOverheid te harmoniseren.



Account Life Cycle Management (ALCM) Fase 2: Overledenen





Account Life Cycle Management (ALCM) Fase 2: Overledenen

Facts invoering:

- Gepland in voorjaar 2019.
- Invoer levert waarschijnlijk impact rond verwerken foutmeldingen
- Meeste afnemers hebben al eigen koppeling met BRP
- Voldoet aan eisen van Ombudsman en verwachting van 2^{de} Kamer

Nog niet opgelost:

- Nog wel terugvallen op papier, dus eigenlijk strijdig met InteractieStrategie
- Gebruik DigiD door nabestaanden wordt gedoogd, maar is formeel misbruik
- NabestaandenMachtiging onderdeel van Programma Machtigen, pas verwacht in 2020



Toegankelijkheidscheck PDF

Aanleidingen:

- Nieuwe standaard PDF/UA op de Pas toe-Leg uit lijst: PDF/A1a, PDF/A2a al verplicht, PDF/UA1 wordt toegevoegd.
- Nieuwe (verplichte) standaard toegankelijkheid: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1
- Gebruiker Centraal / Digitale Overheid wil ook aandacht voor gebruikersgroepen met visuele beperking
- Security-eis rond scannen op active content

Maatregel:

- Controlemechanisme in de Berichtenbox op PDF-versie en active content
- Eerst alleen controle, later ook berichten afwijzen.
- Nieuwe verwerkingscodes voor 'niet toegestane versie' en 'aanwezigheid van actieve content'. Deze verwerkingscodes zullen zichtbaar worden in het Leveranciersportaal.
- Let op: PDF/X gaat dan dus ook geweigerd worden.



Toegankelijkheidscheck PDF planning

Q1:

- Communicatie afnemers

Begin Q2:

- Inbouwen controle
- Aanpassen aansluitdocumentatie
- Aanzetten controle.
Nog niet afwijzen, wel informeren via Leveranciersportaal

2020:

- Daadwerkelijk afwijzen waar mogelijk. Dit natuurlijk in afstemming met afnemers



Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief stelsel
- Aansluiten nieuw endpoint
- **Pauze**
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid
- **Borrel**



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Sneakpreview

Redesign

MijnOverheid

Marjolein van Abbe



- Structurele inbedding van het gebruikersperspectief in het voortbrengingproces MijnOverheid

BURGER CENTRAAL



De burger centraal





MijnOverheid
REDESIGN

MijnOverheid



Welkom M.C.P. van Abbe - de Kater

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

Berichtenbox

In de Berichtenbox ontvangt u berichten van de overheid.

→ Naar de Berichtenbox

Lopende zaken

Lopende zaken biedt u 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 overheidsorganisaties.

Accountgegevens

@ mcpvanabbe@gmail.com

→ 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?



→ Meer veelgestelde vragen



MijnOverheid

- ✓ Post van de overheid digitaal ontvangen
- ✓ Uw persoonlijke gegevens op één plek
- ✓ De status van een vergunning volgen

DigiD Inloggen met DigiD

Wat kunt u met MijnOverheid?



Uw actuele gegevens

Op MijnOverheid ziet u welke gegevens bekend zijn bij de overheid.

- Uw inschrijving bij de gemeente
- Wat is uw inkomen
- Of wanneer was uw laatste APK-keuring

[Lees meer >](#)



Uw Berichtenbox

De Berichtenbox is uw persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid

- Post over uw belastingaangifte
- Uw kinderbijslag
- Of het verlopen van uw paspoort

[Lees meer >](#)

Download de berichtenbox app!

- ✓ Lees direct post op uw mobiel of tablet
- ✓ Meldingen bij nieuwe post



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 Berichtenbox.
- > Van welke organisaties ontvang ik mijn berichten digitaal?
- > 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?

[Naar veelgestelde vragen >](#)

Do you have an European approved digital identity?  [Login with eIDAS](#)

Over deze site

- > Waarom MijnOverheid
- > Toegankelijkheid
- > Sitemap

Gegevensverwerking

- > Veiligheid
- > Privacyverklaring
- > Wet- en regelgeving

Service

- > Veelgestelde vragen
- > Storingen, onderhoud en nieuws
- > Contact

Partners

- > Aangesloten organisaties
- [Overheid.nl](#)

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		

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

HOME > BERICHTENBOX

Lopende zaken

Identiteit

Financieel

Werk

Gezondheid

Woning

Vervoer

Onderwijs

Uw Berichtenbox

Postvak Archief Prullenbak

- **Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- **Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- **Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- **Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- Belastingdienst** [Definitieve berekening toeslagen van kalenderjaar 2017](#) 15 juni 2018 >
- (de)selecteer alle berichten**

Verplaats naar archief

Verplaats naar prullenbak

Bent u gemachtigd voor iemand anders?

Klik op de knop om de gegevens op te halen.
Wilt u meer informatie over machtigen? Klik dan [hier](#)

[Haal machtigen op](#)

(de)selecteer alle berichten

 Verplaats naar archief

 Verplaats naar prullenbak

< **1** 2 3 4 >

 Benieuwd van welke organisaties u post in uw berichtenbox krijgt? klik dan hier.

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 >](#)

Over deze site

- > Waarom MijnOverheid
- > Toegankelijkheid
- > Sitemap

Gegevensverwerking

- > Veiligheid
- > Privacyverklaring
- > Wet- en regelgeving

Service

- > Veelgestelde vragen
- > Storingen, onderhoud en nieuws
- > Contact

Partners

- > Aangesloten organisaties
-  [Overheid.nl](#)



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

Doorsturen Archief Prullenbak

Definitieve berekening toeslagen

Datum **5 augustus 2018**
Afzender **Belastingdienst**
Referentie **234567890**

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u uw definitieve berekening toeslagen. Voor meer informatie kunt u inloggen op Mijn toeslagen op <http://www.toeslagen.nl>
At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Hoogachtend,
G.H. Blankestijn

Bijlagen

[berekening_2018.pdf](#) [hele_lange_naam_om_te...](#)

Ga naar

[Mijn belastingdienst](#)

< [Terug naar postvak](#)

Bent u gemachtigd voor iemand anders?

Klik op de knop om de gegevens op te halen.
Wilt u meer informatie over machtigen? Klik dan [hier](#)

[Bekijk mijn machtigingen](#)

Veelgestelde vragen:

> [Ik heb een inhoudelijke vraag over een bericht dat ik heb ontvangen.](#)

Hierbij ontvangt u uw definitieve berekening toeslagen. Voor meer informatie kunt u inloggen op Mijn toeslagen op <http://www.toeslagen.nl>
At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Hoogachtend,

G.H. Blankestijn

Bijlagen

[berekening_2018.pdf](#) [hele_lange_naam_om_te...](#)

Ga naar

[Mijn belastingdienst](#)

< [Terug naar postvak](#)

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 >](#)

Over deze site

- > [Waarom MijnOverheid](#)
- > [Toegankelijkheid](#)
- > [Sitemap](#)

Gegevensverwerking

- > [Veiligheid](#)
- > [Privacyverklaring](#)
- > [Wet- en regelgeving](#)

Service

- > [Veelgestelde vragen](#)
- > [Storingen, onderhoud en nieuws](#)
- > [Contact](#)

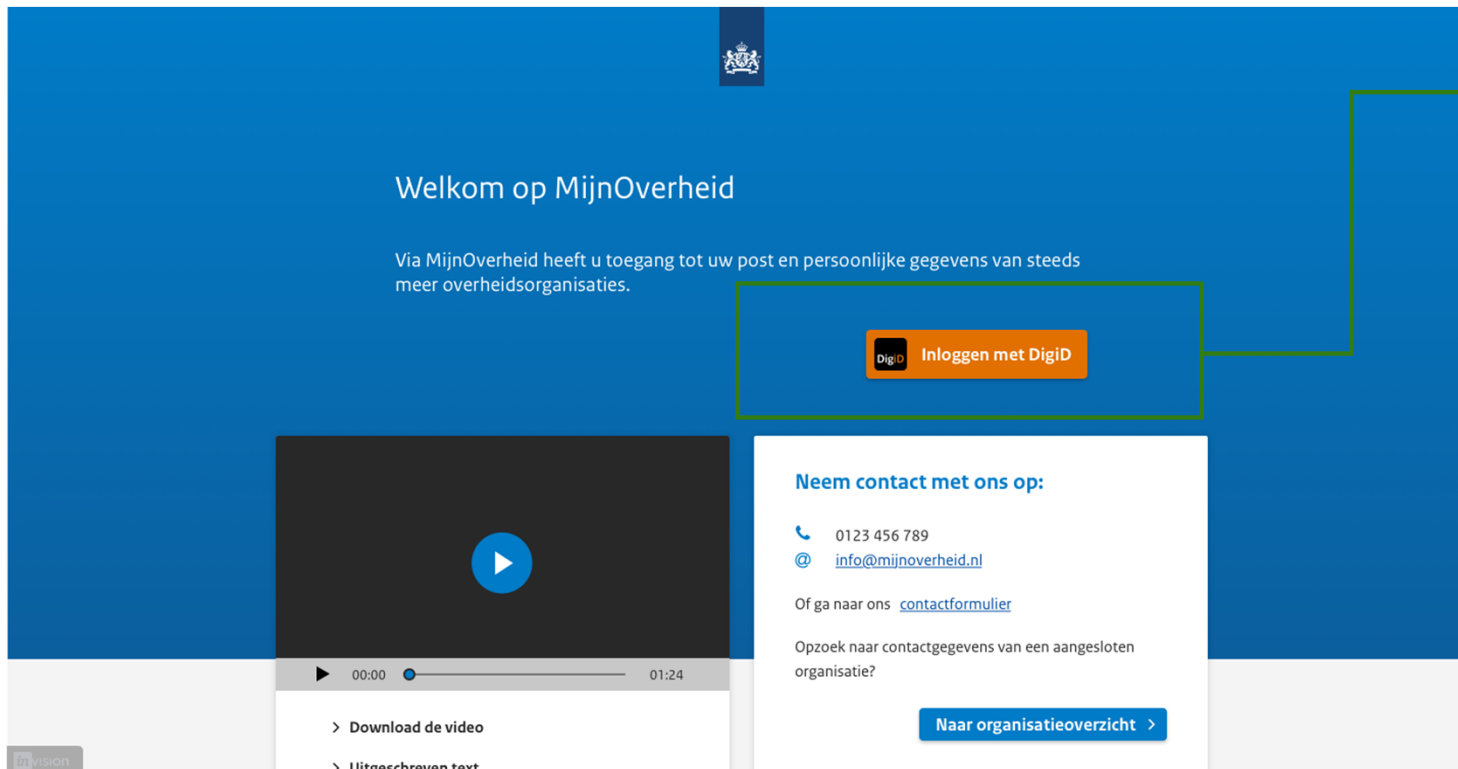
Partners

- > [Aangesloten organisaties](#)
- > [Overheid.nl](#)



TOETSEN BIJ DE BURGER BELASTINGDIENST UX LAB

Opdracht 1 – Eerste indruk landingspagina (above fold)



Mijn Overheid

6 februari 2019

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

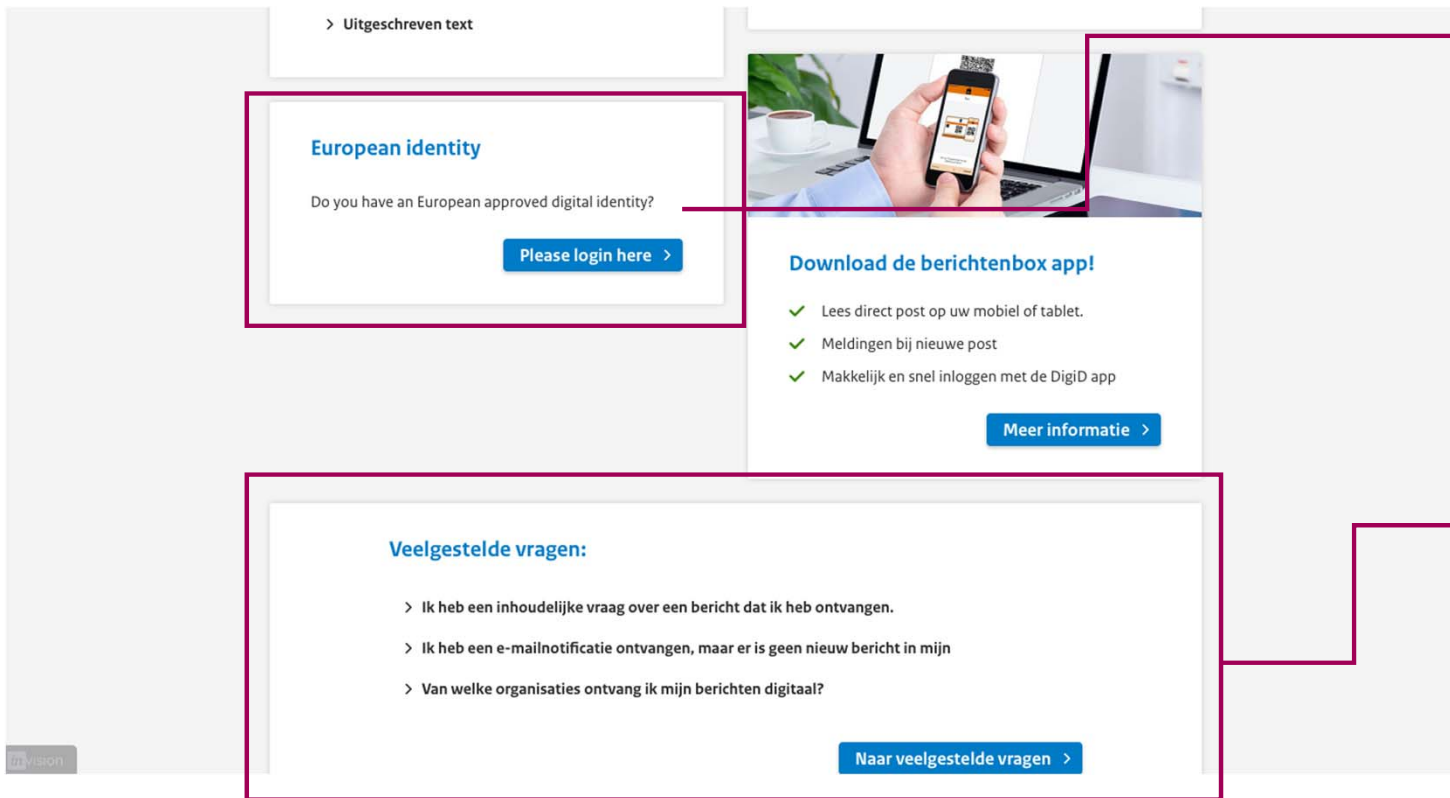
“Ik weet waar ik voor kom.”

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.

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



Mijn Overheid

6 februari 2019



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-functionaliteit gemaakt.

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

Opdracht 2 – Ingelogd, Mijn Overheid (1)



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:

Mijn Overheid

5 februari 2019

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 u e-mailadres nog?

Opdracht 2 – Woordenwolk met trefwoorden bij Startpagina



Mijn Overheid

6 februari 2019

Eerste reactie bij het zien van Mijn Overheid

Woorden met ongeveer dezelfde betekenis zijn samengevoegd.



Goed



Ernstig

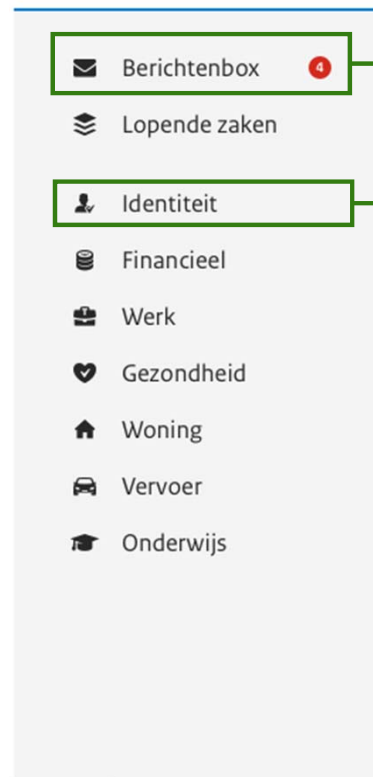


Medium bevinding



Kleine bevinding

Opdracht 3 – Ingelogd, begrippen in het menu (verwachtingen)



Mijn Overheid

6 februari 2019

6 Berichtenbox is duidelijk

“Ik ben dol op rode bolletjes”

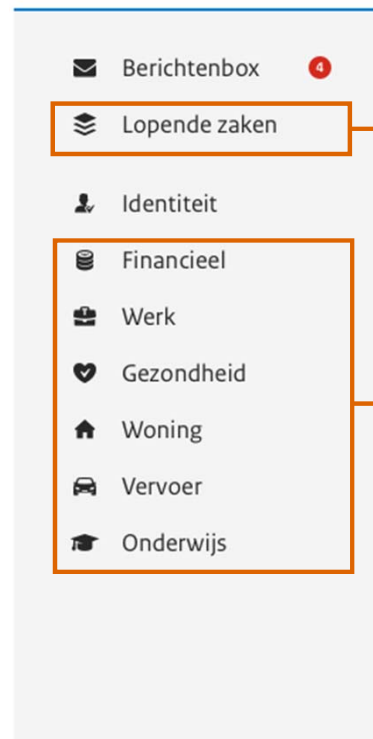
Het is iedereen direct duidelijk wat de berichtenbox is en wat het rode bolletje betekent. Eén respondent vindt het bolletje wel erg klein.

7 Identiteit is duidelijk

“O, maar dat ben ik zelf”

De meeste respondenten verwachten dat ze hier hun persoonsgegevens zullen aantreffen

Opdracht 3 – Ingelogd, begrippen in het menu (verwachtingen)



Wat genoemd werd bij

- **Financieel:** 3x geen idee, toeslagen, pensioen, belastingdienst (deze laatste is goed)
- **Werk:** 2x geen idee, inkomstenbelasting, mijn banen, bazen die gekoppeld zijn, werkhistorie, waar je werkt
- **Gezondheid:** 3x geen idee, zorgtoeslag, verzekeringen, gehandicaptenparkeerplaats
- **Woning:** adresgegevens, wat voor woning, huurtoeslag
- **Vervoer:** 2x geen idee, autogegevens, wegenbelasting, bekeuringen
- **Onderwijs:** 2x geen idee, mijn diploma's, duo (deze 2 goed), waar ik gestudeerd heb

Mijn Overheid

6 februari 2019

6 Lopende zaken: wordt onzeker maar goed geraden

“Ik denk dat het iets is dat je hebt aangevraagd”

Hier is enige onzekerheid over. De meeste respondenten noemen dingen die kunnen lopen, zoals een belastingaangifte of een bezwaar. Maar ook wel zaken waar de respondent zelf nog een actie moet ondernemen.

Aanbeveling

Maak gebruik van rode bolletjes of een andere aandachtstrekker wanneer er een lopende zaak actief is. De respondenten gaan dan zeker klikken en de inhoud zal dit verder verduidelijken

7 De meeste respondenten hebben geen flauw idee wat onder deze rubrieken valt

“Misschien is het ...”

Bij de vraag naar een interpretatie noemen ze (meestal) totaal verkeerde dingen

Aanbeveling

Bedenk een alternatief



Goed



Ernstig



Medium bevinding



Kleine bevinding



MijnOverheid

GEREALISEERD NIEUW REDESIGN



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
- Vanaf zomer 2018



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.

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.


! **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](#).

- 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.

UIT Stuur mij een herinnering bij ongelezen post.

[Uitloggen](#) [Opslaan →](#)



Verbeteren activatie: tussentijs resultaat





Vragen?

> Bedankt!





Agenda

ICT leveranciers bijeenkomst

- **Opening**
- Stand van zaken, statistiek
- Federatief berichtenstelsel
- Aansluiten nieuw endpoint
- **Pauze**
- ALCM en PDF-check
- Sneak preview MijnOverheid
- **Borrel**



Tijd voor de borrel

