

Van digitaal loket naar persoonlijke begeleiding.

De MijnOmgeving als hart van gemeentelijke
dienstverlening.

Pien Eggermont - Yard Digital Agency

Inhoudsopgave.

Nieuwe verwachtingen van inwoners.....	2
Één persoonlijke omgeving voor alle contact met de gemeente...	3
MijnServices van VNG.....	4
Van reactief naar proactief: notificaties.....	5
De vervolgstap: van dienstverlening naar persoonlijke begeleiding.....	6
MijnPlan als voorbeeld van doorlopende interactie.....	6
Hoe de MijnOmgeving systemen verbindt.....	7
Flexibiliteit door open standaarden.....	8
Stap voor stap bouwen aan moderne dienstverlening.....	9
De MijnOmgeving als fundament voor de toekomst.....	10
Even sparren over jouw MijnOmgeving?.....	11
Over de auteur.....	11
Yard Digital Agency.....	11



Nieuwe verwachtingen van inwoners.

Gemiddeld 30-40% van de telefonische vragen naar een gemeente gaat over statusinformatie, zoals: “Is mijn paspoort al klaar?” en “Moet ik nog documenten aanleveren voor mijn omgevingsvergunning?” Terwijl die informatie er gewoon is, alleen niet zichtbaar voor inwoners. Dat botst met hun verwachtingen. Zij willen inmiddels dezelfde soepele dienstverlening van hun gemeente als van banken, webshops en andere digitale platforms: snel iets regelen, inzicht in lopende aanvragen en eenvoudig schakelen tussen contactmomenten, zonder hun verhaal steeds opnieuw te hoeven doen.

Die verwachting verandert de manier waarop gemeenten naar digitale dienstverlening kijken. Waar de gemeentewebsite jarenlang het centrale digitale kanaal was, verschuift dienstverlening nu steeds meer naar persoonlijke, zaakgerichte interactie. Inwoners en ondernemers willen informatie vinden, maar ook inzicht, overzicht en regie over hun contact met de gemeente.

Tegelijkertijd verandert ook de manier waarop gemeenten hun informatievoorziening organiseren. Gemeenten werken steeds vaker met gespecialiseerde applicaties en modulaire dienstverlening, waarbij gegevens via open standaarden gedeeld worden met verschillende systemen. Daardoor ontstaat een flexibel digitaal landschap. Maar daardoor groeit ook de behoefte aan één centrale plek waar alle dienstverlening samenkomt voor inwoners, ondernemers en instellingen.



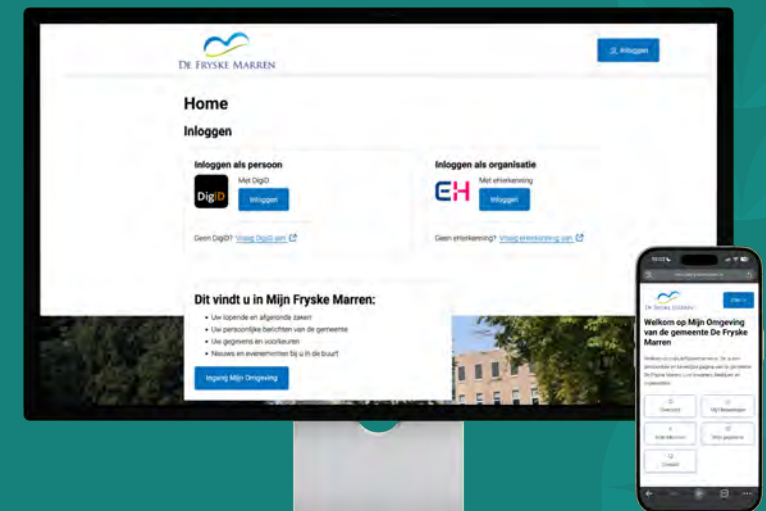
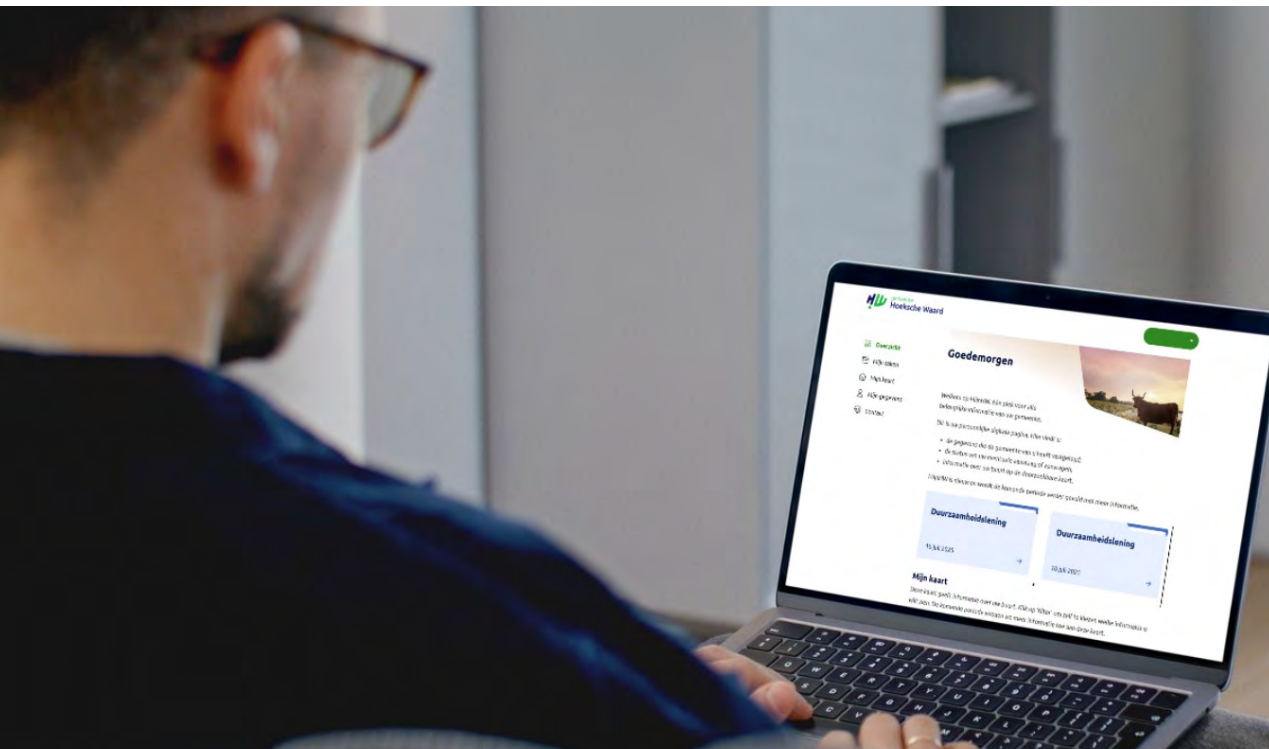
Eén persoonlijke omgeving voor alle contact met de gemeente.

Daarin vervult de MijnOmgeving een belangrijke rol. Het is de plek waar inwoners inzicht krijgen in alles wat zij met de gemeente geregeld hebben of nog moeten regelen. Eén persoonlijke omgeving waarin alle dienstverlening samenkomt.

Mogelijkheden van de MijnOmgeving.

Binnen de MijnOmgeving kunnen inwoners bijvoorbeeld:

- de status van lopende zaken volgen;
- documenten bekijken of uploaden;
- openstaande acties inzien en uitvoeren;
- berichten van de gemeente ontvangen;
- eerdere contactmomenten terugzien;
- persoonlijke gegevens inzien.





MijnServices van VNG.

De MijnOmgeving sluit aan op een landelijke ontwikkeling. Binnen het Omnichannel-programma werkt de VNG aan MijnServices: herbruikbare dienstverleningscomponenten waarmee gemeenten inwoners meer inzicht, overzicht en regie kunnen bieden binnen hun persoonlijke digitale dienstverlening. Denk aan functionaliteiten zoals MijnZaken, MijnTaken, MijnBerichten en notificatieservices, waarmee inwoners op een consistente manier inzicht krijgen in hun interactie met de overheid.



Made with Napkin

Van reactief naar proactief: notificaties.

De MijnOmgeving maakt het bovendien mogelijk om dienstverlening steeds proactiever aan te bieden. Zodra er nieuwe, relevante informatie beschikbaar is, wordt die actief naar de inwoner toegestuurd. Denk aan een melding wanneer een zaakstatus verandert of een herinnering om aanvullende documenten aan te leveren.

Daarmee groeit de MijnOmgeving uit van een digitaal loket naar een persoonlijke dienstverleningsomgeving waarin voor inwoners, ondernemers en instellingen altijd de laatste stand van zaken beschikbaar is.



De volgende stap: van dienstverlening naar persoonlijke begeleiding.

Gemeenten en landelijke organisaties werken ondertussen aan een volgende stap. Ze ontwikkelen de MijnOmgeving verder tot een omgeving voor doorlopende interactie, begeleiding en samenwerking met inwoners.

Die ontwikkeling is vooral zichtbaar binnen domeinen waarin dienstverlening niet uit één contactmoment bestaat, maar uit een langdurig traject met meerdere betrokkenen, acties en vervolgstappen. Denk aan begeleiding binnen het sociaal domein, participatietrajecten of andere vormen van dienstverlening waarbij inwoners gedurende langere tijd samenwerken met de gemeente.



MijnPlan als voorbeeld van doorlopende interactie.

Een goed voorbeeld hiervan is MijnPlan, dat momenteel wordt ontwikkeld binnen het sociaal domein. MijnPlan geeft inwoners in de MijnOmgeving inzicht in hun persoonlijke ontwikkel- of ondersteuningsplan. Het combineert inzage in documenten en statusinformatie met samenwerking, interactie en regie op het eigen traject.

Via MijnPlan kunnen inwoners bijvoorbeeld:

- afspraken terugzien;
- voortgang volgen;
- acties uitvoeren;
- samenwerken met betrokken professionals binnen één centrale omgeving.

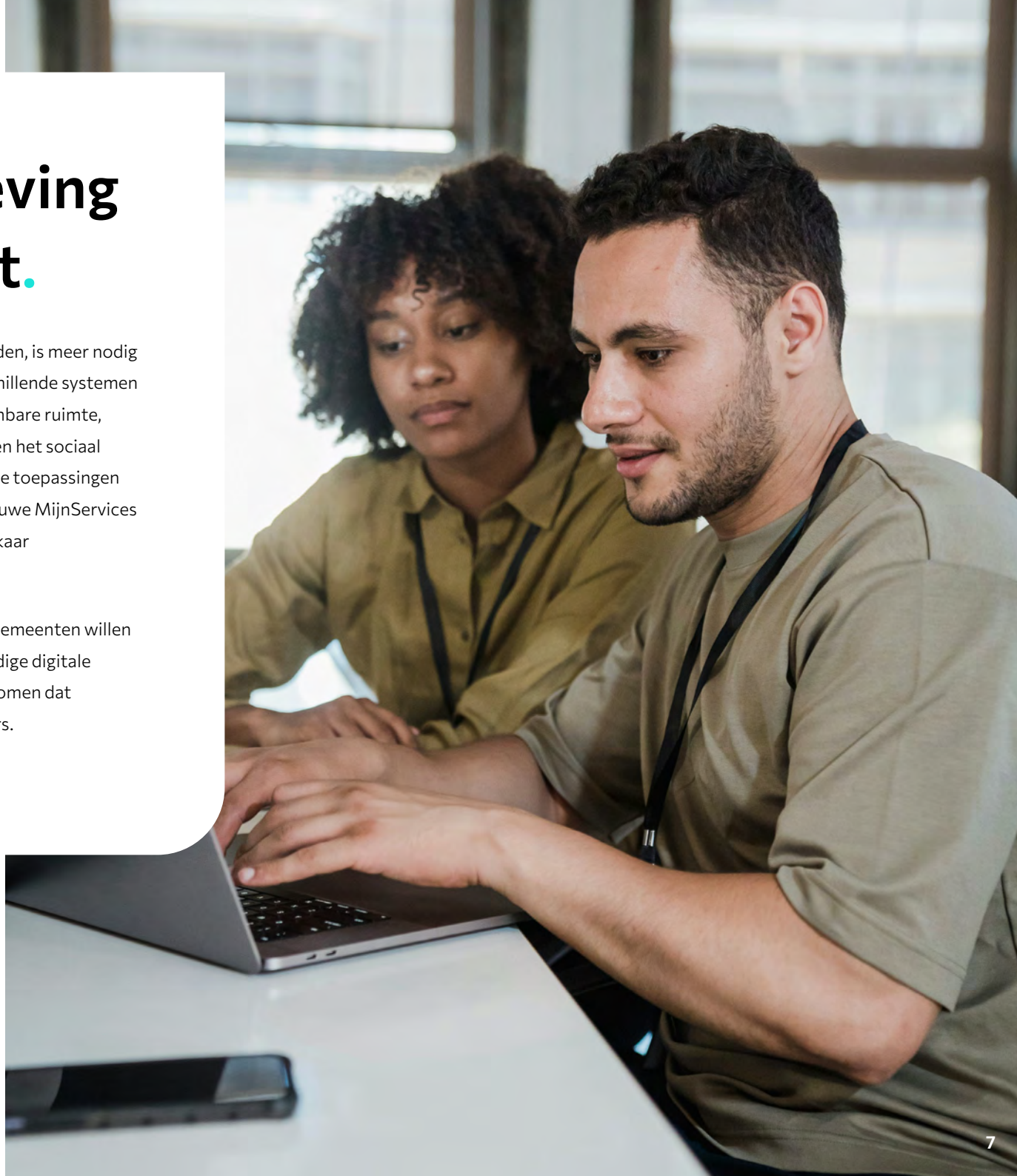
Ook biedt MijnPlan mogelijkheden om methodieken zoals de PDCA-cyclus te ondersteunen, waardoor inwoners en professionals samen kunnen werken aan doelen, voortgang en evaluatie binnen een doorlopend proces.

Daarmee is het een mooi voorbeeld van hoe de MijnOmgeving zich ontwikkelt van een digitaal loket naar een persoonlijke samenwerkingsomgeving, waarin dienstverlening, begeleiding en interactie steeds meer samenkomen.

Hoe de MijnOmgeving systemen verbindt.

Om inwoners één consistente en persoonlijke ervaring te bieden, is meer nodig dan een MijnOmgeving alleen. Gemeenten werken met verschillende systemen voor bijvoorbeeld vergunningen, belastingen, meldingen openbare ruimte, participatie, documentmanagement en dienstverlening binnen het sociaal domein. Tegelijkertijd komen daar steeds meer nieuwe digitale toepassingen bij, zoals notificatieservices, AI-functionaliteiten, apps en nieuwe MijnServices vanuit landelijke ontwikkelingen. Die moeten allemaal met elkaar samenwerken.

Deze groei vraagt om een flexibele manier van organiseren. Gemeenten willen nieuwe functionaliteiten kunnen toevoegen zonder het volledige digitale landschap opnieuw te moeten inrichten. Ook willen zij voorkomen dat informatie vastzit in afzonderlijke systemen of bij leveranciers.



Flexibiliteit door open standaarden.

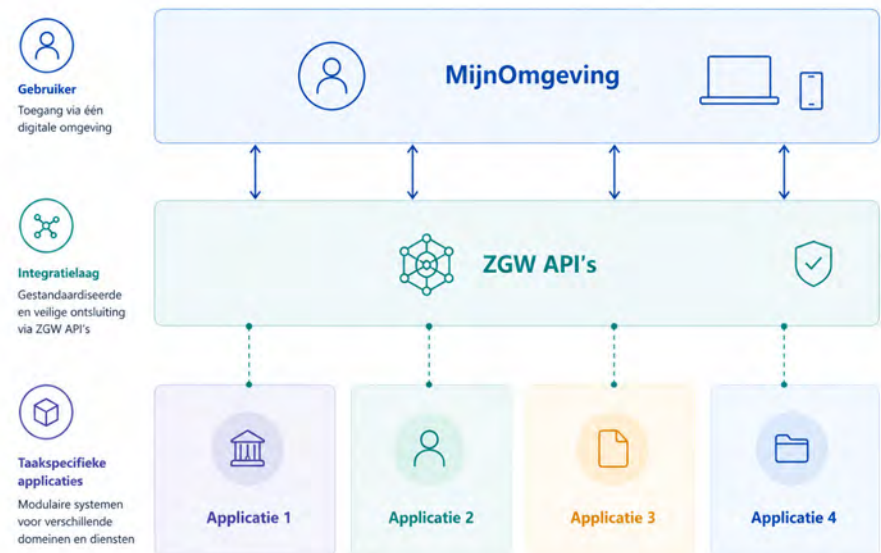
Daarom sluiten steeds meer gemeenten aan op de principes van Common Ground. Binnen deze visie blijven gegevens zoveel mogelijk opgeslagen in de bronsystemen waar ze thuishoren. In plaats van één centraal systeem ontstaat een digitaal ecosysteem waarin gespecialiseerde applicaties via open standaarden veilig met elkaar communiceren.

Binnen deze architectuur speelt de MijnOmgeving een belangrijke verbindende rol. De MijnOmgeving functioneert als centrale interactielaag waarin informatie uit verschillende bronnen samenkomt voor inwoners, ondernemers en instellingen. Via koppelingen met taakspecifieke applicaties en zaaksystemen kunnen gegevens veilig en gestandaardiseerd worden ontsloten binnen de MijnOmgeving. Denk aan zaakinformatie uit het zaakstelsel, berichten uit notificatieservices of gegevens uit applicaties binnen het sociaal domein. Dat werkt via ZGW API's (Zaakgericht Werken API's): landelijke API-standaarden voor de veilige en gestandaardiseerde uitwisseling van zaak- en objectgegevens tussen overheidsapplicaties.

Het gebruik van open standaarden en ZGW API's biedt gemeenten belangrijke voordelen. Hiermee is het mogelijk om:

- sneller nieuwe functionaliteiten toe te voegen;
- applicaties eenvoudiger met elkaar te laten samenwerken;
- bestaande systemen onafhankelijk van elkaar door te ontwikkelen of vervangen
- minder afhankelijk te worden van afzonderlijke leveranciers.

Hierdoor ontstaat een schaalbare, toekomstbestendige digitale basis waarop dienstverlening stapsgewijs verder kan ontwikkelen. Dat is belangrijk, omdat de digitale dienstverlening van gemeenten de komende jaren alleen maar verder zal groeien.



Stap voor stap bouwen aan moderne dienstverlening.

Voor de ontwikkeling van een MijnOmgeving is het niet nodig om in één keer de digitale dienstverlening volledig te vernieuwen. In de praktijk groeit een MijnOmgeving meestal stap voor stap mee met de organisatie en de digitale volwassenheid van een gemeente.

Veel gemeenten starten bijvoorbeeld met het ontsluiten van zaakstatussen of persoonsgegevens binnen de MijnOmgeving. Vanuit daar breiden ze de dienstverlening stapsgewijs uit met functionaliteiten zoals MijnTaken, persoonlijke interactie, participatie of dienstverlening binnen het sociaal domein.

Juist die gefaseerde aanpak maakt het mogelijk om beheerst door te ontwikkelen, zonder grote druk op de organisatie of informatievoorziening te leggen. Tegelijkertijd ontstaat wel een toekomstbestendige basis waaraan nieuwe dienstverlening en MijnServices eenvoudig kunnen worden toegevoegd.



De MijnOmgeving als fundament voor de toekomst.

De MijnOmgeving ontwikkelt zich dus van digitaal loket tot het hart van gemeentelijke dienstverlening. Voor inwoners betekent dat meer overzicht, inzicht en regie over hun contact met de gemeente. Voor gemeenten betekent het een flexibel digitaal fundament waarop dienstverlening, begeleiding en samenwerking stapsgewijs verder kunnen groeien. En waarmee ze aansluiten op landelijke ontwikkelingen zoals MijnServices en de principes van Common Ground.

In een MijnOmgeving komt dit allemaal samen in één centrale omgeving. Niet als eindpunt, maar als vertrekpunt voor dienstverlening die persoonlijker en proactiever wordt naarmate gemeenten verder bouwen.



Even sparren over jouw MijnOmgeving?

Bij Yard werken we dagelijks samen met gemeenten aan deze ontwikkeling. Vanuit het **Open Webconcept** realiseren we toekomstbestendige MijnOmgevingen op basis van Common Ground en koppelingen via de ZGW API's.

Benieuwd hoe jouw gemeente stap voor stap kan groeien naar een centrale MijnOmgeving? We denken graag mee over de mogelijkheden en vervolgstappen richting moderne digitale dienstverlening.

Neem contact met ons op.

☎ **030 234 1020**

✉ **info@yard.nl**

🌐 **www.yard.nl**



Over de auteur.

Pien Eggermont zet haar kennis van lokale overheden in om gemeenten en andere organisaties te adviseren bij het realiseren van hun digitale ambities.



Zij gelooft in de kracht van samenwerking en **brengt lokale overheden** met elkaar in contact, zodat zij samen met Yard Digital Agency tot digitale oplossingen komen die in de praktijk het verschil maken.

Yard | Digital Agency.

Online partner voor gemeenten en (semi)overheid.

Wij helpen gemeenten met al hun online toepassingen. We adviseren en denken mee op hoog niveau, en ontwerpen en ontwikkelen precies wat er nodig is.

Ons doel is om samen de online toekomst van jouw gemeente vorm te geven, om het verschil te maken in het leven van jouw doelgroep. We verdiepen ons in jouw ambitie en uitdagingen en adviseren hoe dit het beste te vertalen naar een online strategie. We ontwerpen en ontwikkelen vervolgens de benodigde websites, apps en portalen, die bijdragen aan de doelen van jouw gemeente.

Lees meer over ons op **www.yard.nl/gemeenten**.