



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Conceptversie 04-06-
2024: deze visie wordt
nog besproken met
stakeholders en
aangepast waar nodig.

Visie op online overheidsbrede dienstverlening

Doorontwikkeling gezamenlijke overheidsbrede
portalen om te komen tot één
overheidsbeleving

4-6-2024

Conceptversie voor inloopuur ontwerptraject
gezamenlijk beeld

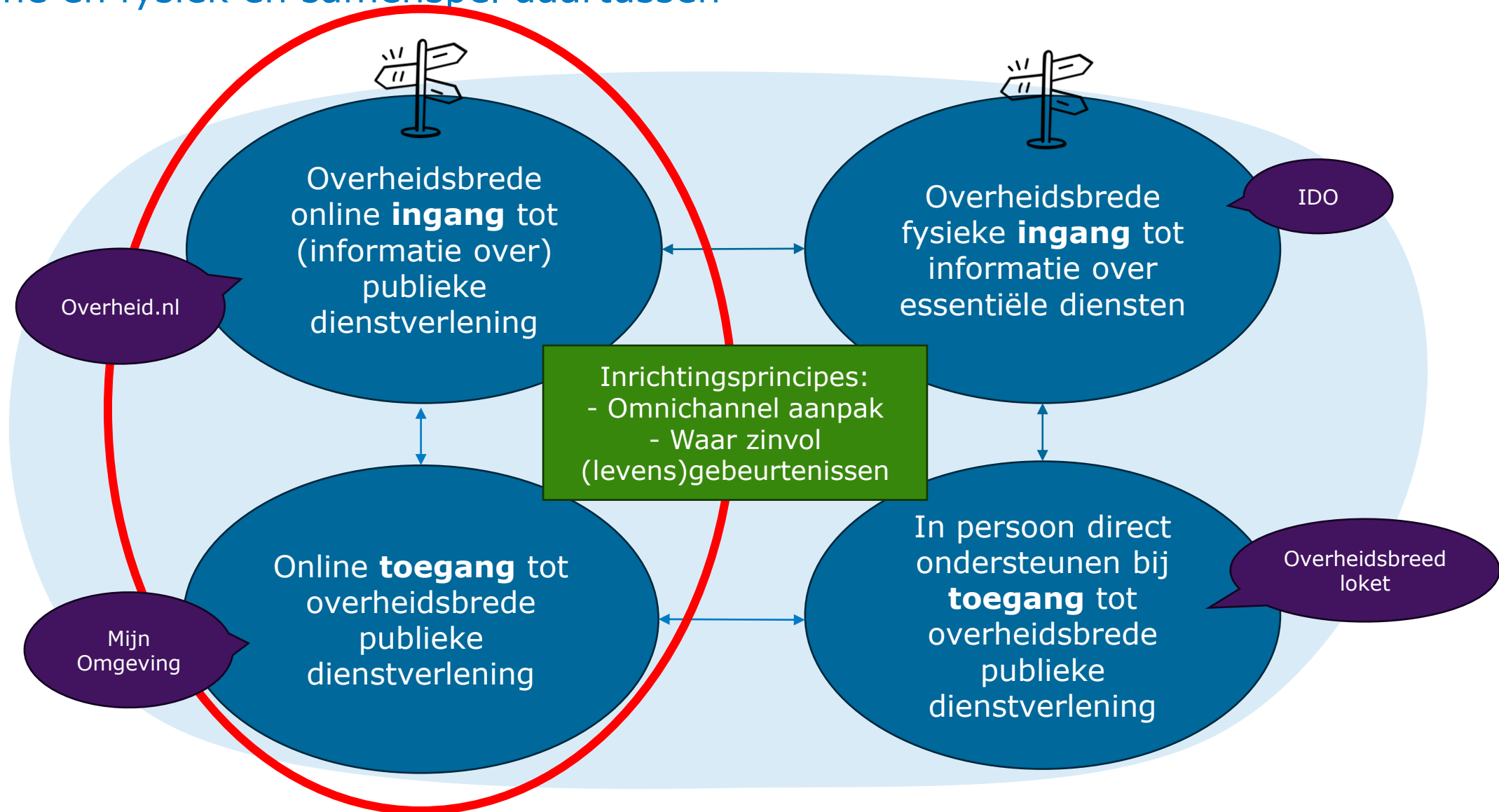
DGDOO- Patrick Krul



Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.

Overheidsbrede ingang en toegang tot publieke dienstverlening

Online en fysiek en samenspel daartussen





Samenhang tussen visies

Overheidsbrede online dienstverlening

Gezamenlijke overheidsbrede portalen

Online dienstverlening van publieke dienstverleners en decentrale overheden



Samenhang tussen bestaande dossiers

Doorontwikkeling gezamenlijke overheidsbrede portalen

Overheid.nl
incl. LIV

MijnOverheid

Ondernemers
plein

MijnOverheid
voor
Ondernemers

Logius (KOOP)/
DPC/?

Logius

KVK/RVO

?

Problemen van de doelgroep¹



Moeilijke zoektocht



Angst en onzekerheid

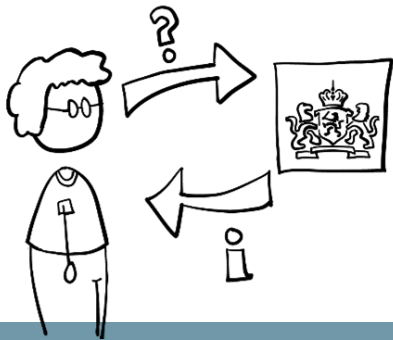


Het is veel wat
je moet regelen



Behoeften van de doelgroep¹

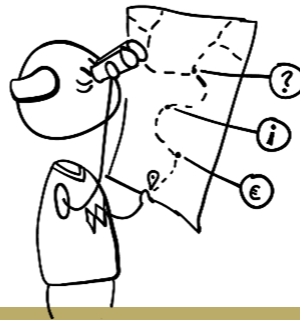
Relevant voor mij



Ik wil alleen maar contact en informatie die persoonlijk relevant is

"Ik wil dat de informatie op overheidswebsites duidelijk en persoonlijk relevant is"

Overzicht en grip



Ik wil overzicht van wat er van me verwacht wordt

"Een overheidskalender met belangrijke zaken en dingen die ik moet regelen, zoals je belastingaangifte, maar ook levensgebeurtenissen van "let op je moet je kind gaan aanmelden op een school".

Goede Dienstverlening



Ik wil kunnen vertrouwen op de juiste kennis, informatie en regels

"Ik kreeg van verschillende ambtenaren verschillende en tegenstrijdige antwoorden."



Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.

Gezamenlijke overheidsbrede portalen

Bestaande situatie:

	Algemeen portalen	Persoonlijke portalen
Burger	- Rijksoverheid.nl - NederlandWereldwijd.nl - Landelijke Informatievoorziening (LIV)*	- Inzien gegevens (MijnOverheid) - Berichtenbox (MijnOverheid)
Ondernemer	- Ondernemersplein - business.gov.nl	- Berichtenbox voor Bedrijven - Inzien gegevens (MijnOverheid voor Ondernemers)*
	Algemene voorzieningen	Persoonlijke voorzieningen
Burger	- Samenwerkende Catalogi* - SDG invoervoorziening* - KOOP: Wettenbank, bekendmakingen, ROO, etc.	- Persoonlijke digitale regelingenoverzicht - MijnZaken (Omnichannel)
Ondernemer*	- Regelhulpen - Chatbots (RVO en ChatGPT KVK) - Forum Higherlevel	Nieuwe wetten-app

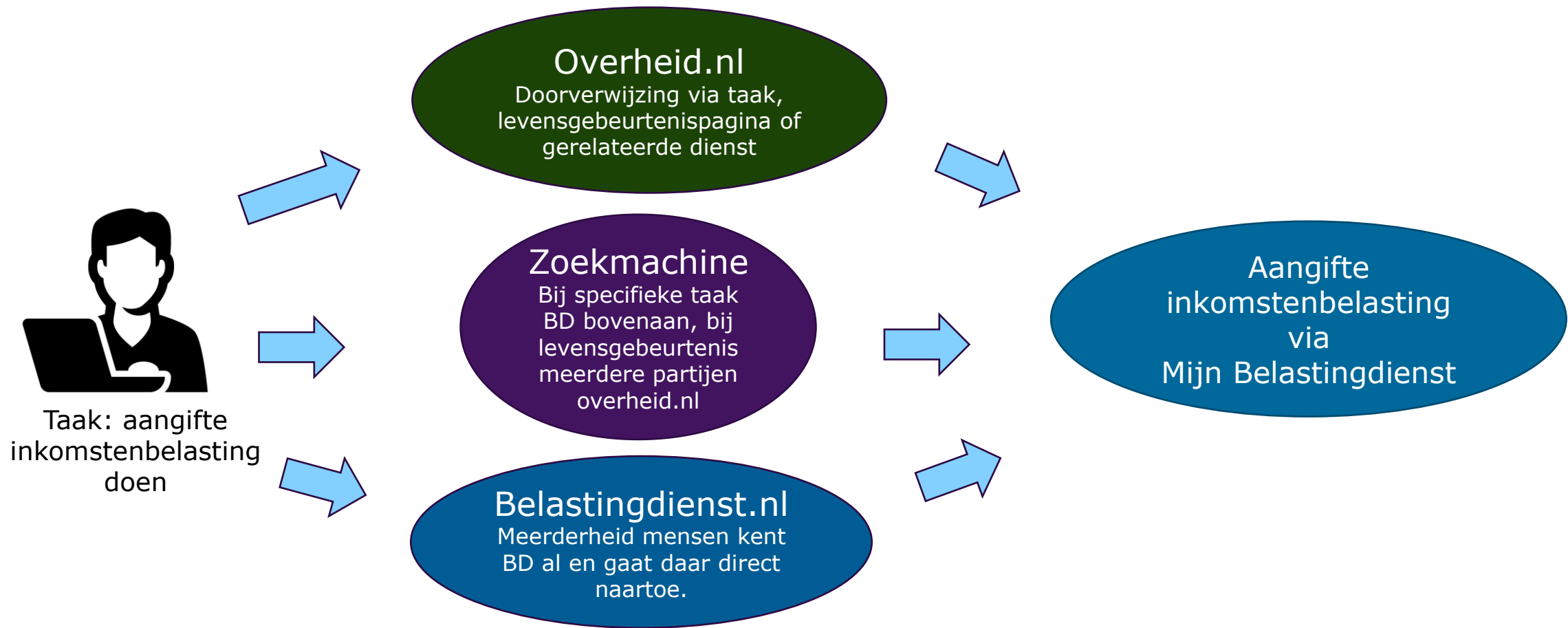
Gewenste situatie (voorkant):

	Algemeen	Persoonlijke
Burger	Overheid.nl (toegang ook via Ondernemersplein)	MijnOverheid
Ondernemer	Ondernemersplein (toegang ook via Overheid.nl)	MijnOverheid voor ondernemers (werktitel)



Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.

Gewenste situatie: (specifieke) taak

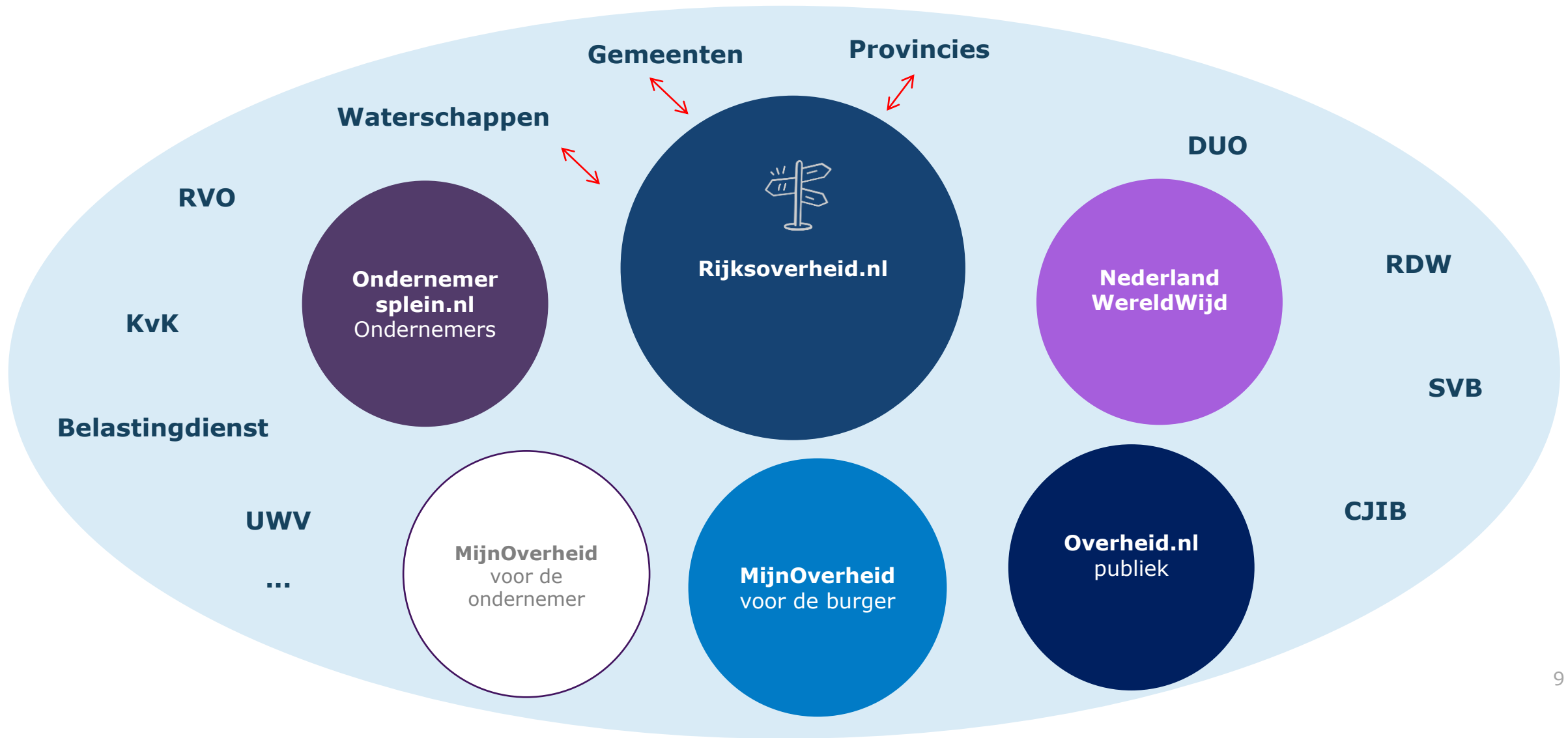




Huidige situatie (2024)

Meerdere portalen zonder onderlinge connectie en weinig toegang tot decentrale dienstverlening via rijksoverheid.nl

Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.

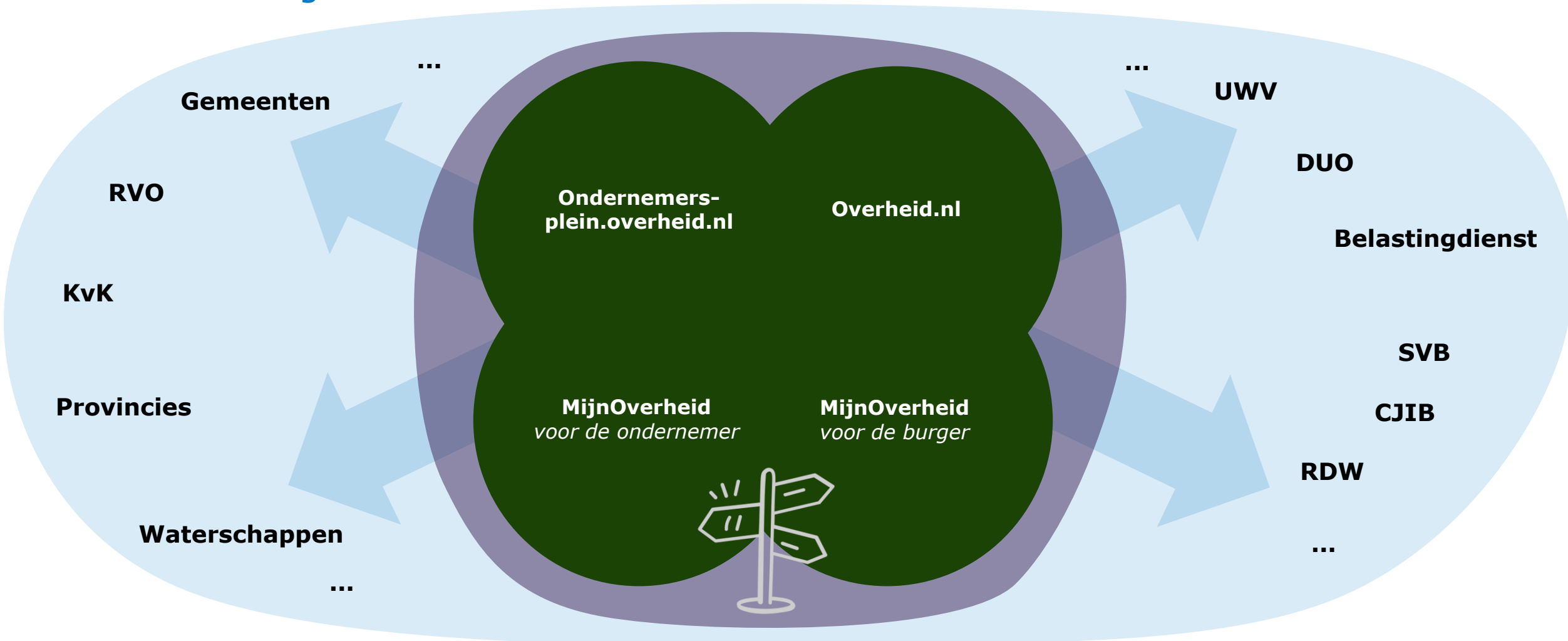




Lange termijn visie

Eén samenhangend portaal rond overheid.nl en toegang tot alle publieke dienstverlening

Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.





Conceptversie
05-06-2024:
deze visie
wordt nog
besproken met
stakeholders en
aangepast
waar nodig.

Aanleiding
Trigger

Levensgebeurtenis/situatie
18 jaar, overlijden, eerste kind, overname zaak, ...
Op reis gaan, moeten verduurzamen, huur niet meer kunnen betalen, op de rand van faillissement staan...

Bericht/brief


Reclame, netwerk
TV, social media,
via via, etc.



*Hoe word ik geholpen met
het verduurzamen van mijn
bedrijf?*

Kan ik huurtoeslag krijgen?

Ik wil zorgtoeslag aanvragen.



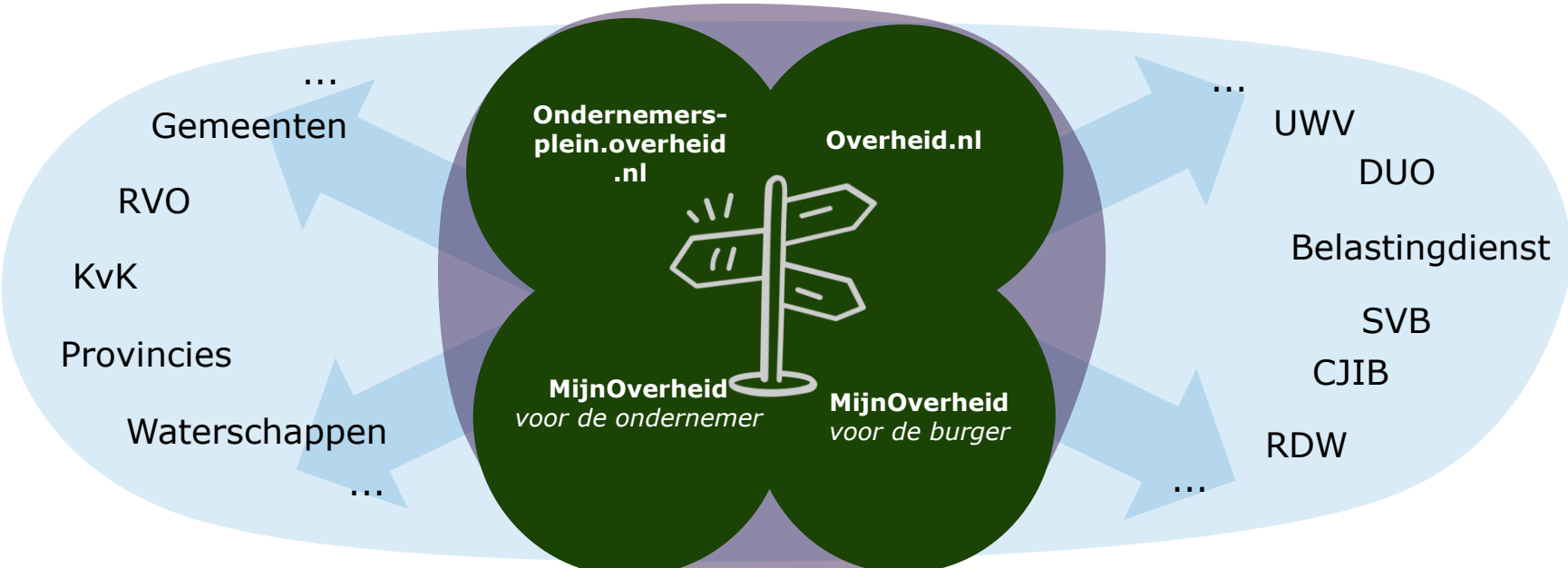
Burger/ondernemer

*Welk bericht staat er in mijn
Berichtenbox?*

*Ik wil een wijziging in mijn
inkomen doorgeven.*

*Ik ga bijna met pensioen,
wat verandert er voor mij?*

Via zoekmachine of rechtstreeks



- Diensten**
- ☒ Huurtoeslag aanvragen
 - ☒ Terrasvergunning aanvragen
 - ☒ Zorgtoeslag aanvragen
 - ☒ Hulp bij verduurzaming
 - ☒ Procedure erkenning beroeps-kwalificaties

- Services**
- ☒ Gegevens inzien
 - ☒ Bericht lezen
 - ☒ Lopende zaken
 - ☒ Persoonlijke checklist
 - ☒ Content, film & doorverwijzing alle overheden
 - ☒ Notificeren



Gezamenlijk beeld

- Eén beeld van de gezamenlijke overheidsbrede online portalen die in de behoeften van burgers, ondernemers en professionals voorziet en waarbij zij de beleving hebben dat zij met één overheid te maken hebben.

