

# Platform dienstverlening

---

Ontwikkeling van een platform

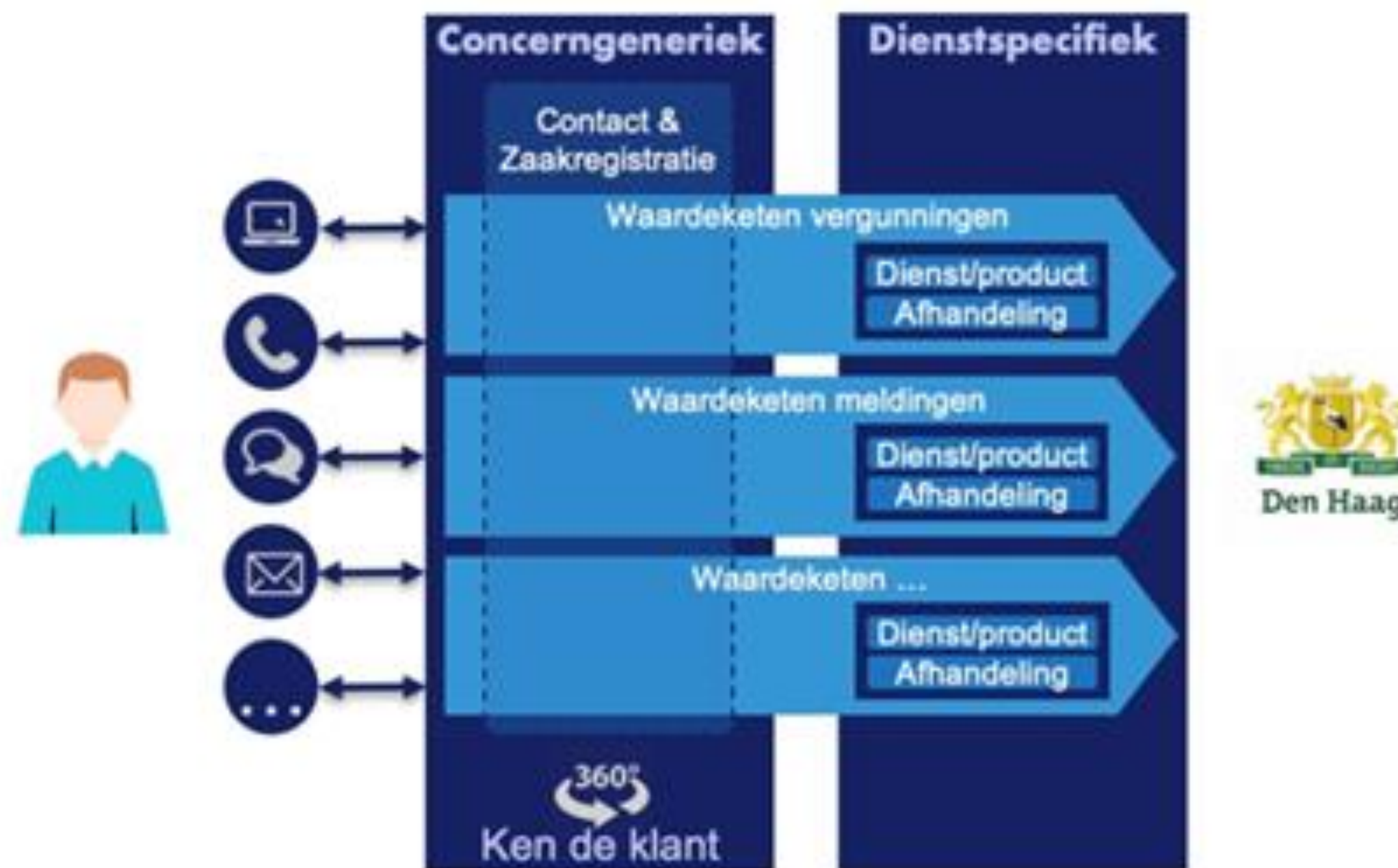
# Inhoud

- Aanleiding voor deze transitie
- Gebruiker Centraal: Service Design en UX onderzoek
- Omnichannel
- Een invulling van de Omnichannel architectuur
- Doorontwikkeling Omnichannel architectuur
- Demo en prototype



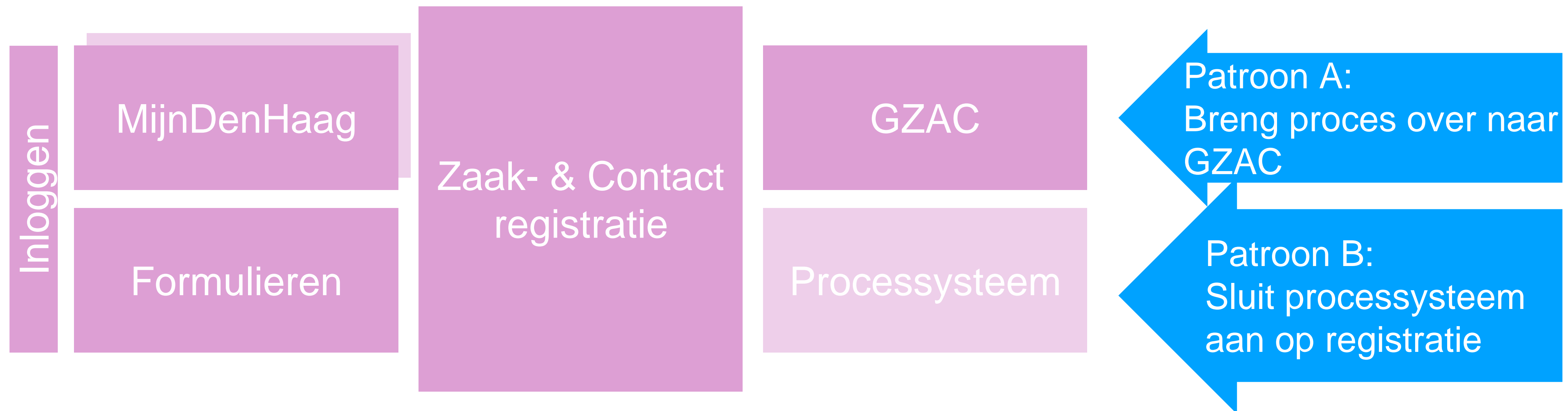
# GMT Besluit oktober 2020: Den Haag naar Zaakgerichte Dienstverlening

(Kosten)efficiënte waardeketeninrichting



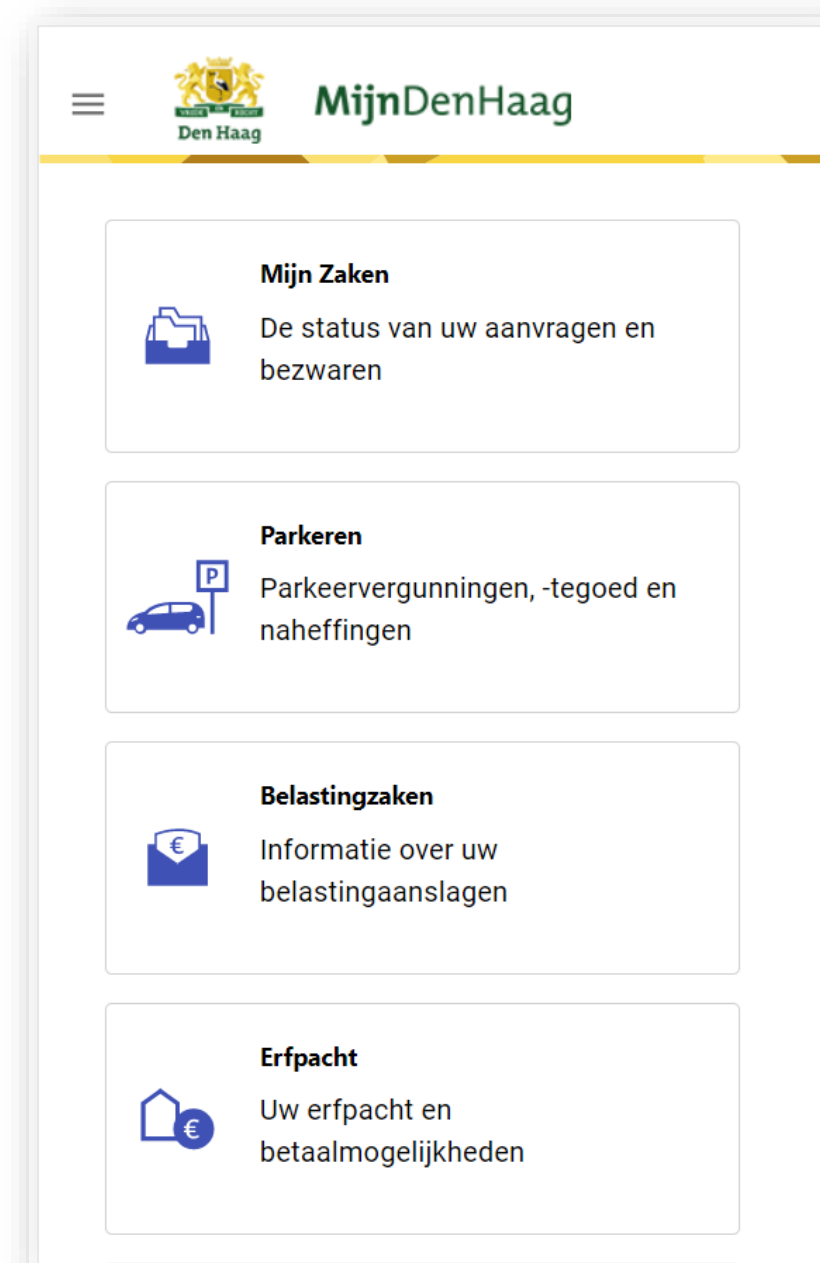
- Geeft inwoners en ondernemers inzicht en regie
- Ontlast het ambtelijk apparaat mbv Digitalisering

## Platform aansluitpatronen

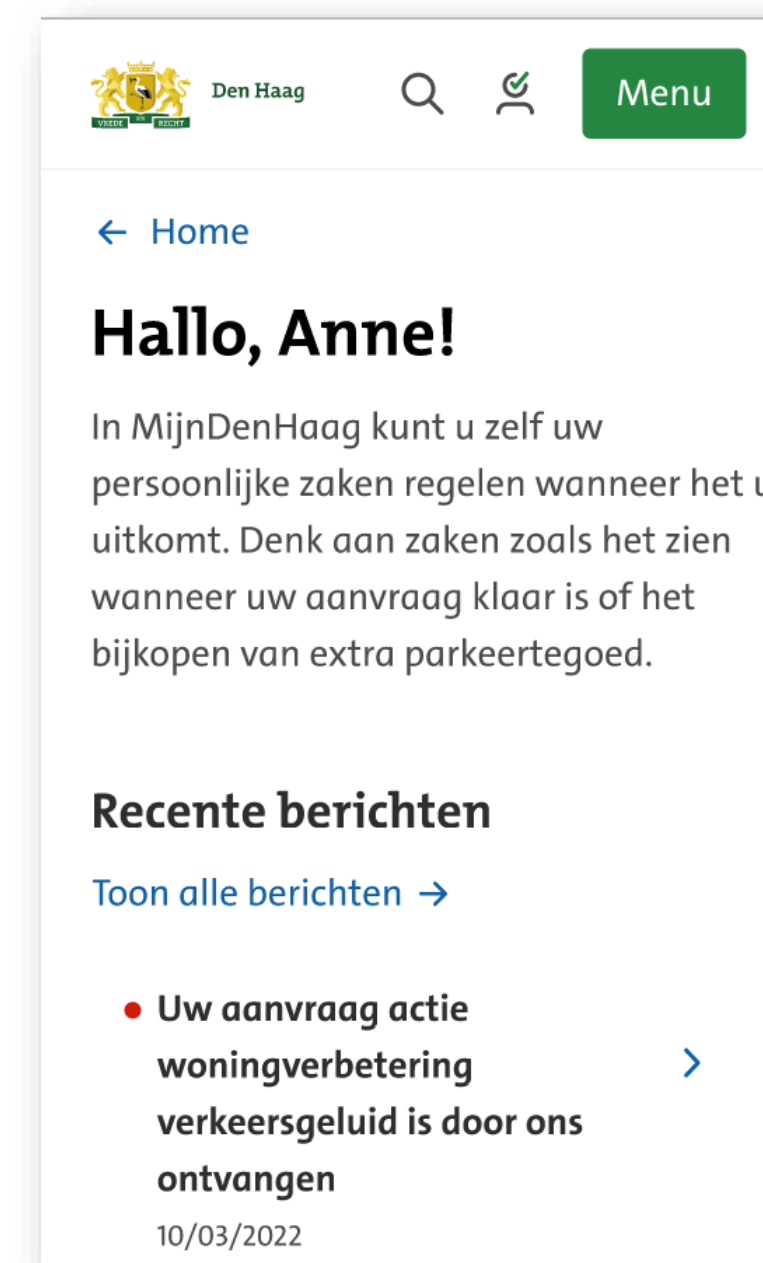


# Afdeling Online

**Team MijnDenHaag:** MijnDenHaag is de MijnOmgeving waarop je inlogt met je DigiD. Het biedt de inwoners inzicht, regie en één ingang voor hun zaken, producten en persoonlijke gegevens. MijnDenHaag is een Dienstverleningsplatform dat inwoners en ondernemers in contact brengt met de ambtenaren van de gemeente Den Haag.



- Van maatwerk naar standaardisatie
- Van in house ontwikkelen naar via de markt ontwikkelen
- **Van alleen Den Haag naar B.V. Nederland**



## Kenmerken

- Werkt Agile
- Informatie gestuurd
- Gevalideerde oplossingen
- Van buiten naar binnen

# Aanpak (1/2)

Service design traject

De ultieme online dienstverlening die in lijn is met de wensen en behoeften van de doelgroep.

DE AFGELOPEN DRIE WEKEN

De ambitie



## Desk research

Deep dive in eerdere onderzoeken en web-analytics.

- Webstatistieken-analyse
- Toptoekonderzoek
- Resultaten eerdere KTO
- Eerdere Stadskameronderzoeken
- Concurrentie analyse



## Expert interviews

Gesprekken met interne en externe stakeholders.

- OCW, SZW en KCC - Gemeente Den Haag
- Gemeente Amsterdam
- Gemeente Eindhoven & VNG



## Diepte interviews

16 één-op-één gesprekken met ondernemers en burgers met uiteenlopende achtergronden.



## Focusgroepen

2 groepsdiscussies met ondernemers en burgers.



## Analyse en duiding

De rode draad ontdekken in de kwalitatieve en kwantitatieve resultaten.



## Presentatie uitkomsten

Delen van de inzichten met het projectteam.



## Online gebruikersonderzoek

Een vragenlijst onder bezoekers van Denhaag.nl, de Social Mediakanal en de nieuwsbrief van de Gemeente Den Haag over de huidige ervaring, kansen en knelpunten.

# Aanpak (2/2)

Service design traject

KOMENDE WEKEN

NOVEMBER

2021



## Cocreatieworkshop

Sessie met projectteam, interne en externe stakeholders met als doel om alle perspectieven te vangen en samen te schetsen hoe de ideale online dienstverlening van de gemeente eruit zou kunnen zien.



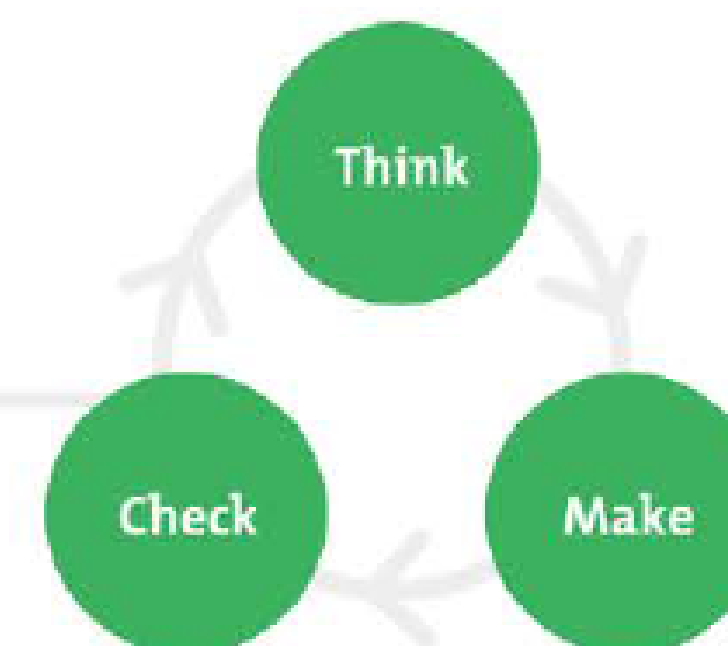
## Concept en design

De schetsen vertalen naar eerste prototypes die als middel dienen om feedback bij stakeholders en gebruikers op te halen.



## Validatie concept met gebruikers

Nieuwe bestondes onder ondernemers en burgers om de prototypes te onderzoeken.



Een ontwikkelproces waarin we continu met stakeholders en gebruikers valideren en bijsturen indien nodig

# De 5 belangrijkste klantbehoeften

Klantbehoeften

Ik kan makkelijk en snel mijn weg vinden bij mijn digitale gemeente

Mijn digitale gemeente ontzorgt mij

Mijn digitale gemeente houdt mij op de hoogte

In mijn digitale gemeente sta ik aan het roer

In mijn gemeente hoor ik erbij

Onderliggende waarden

snel

eenvoud

inclusief

proactief

persoonlijk

actueel

relevant

aansprekend

keuzevrijheid

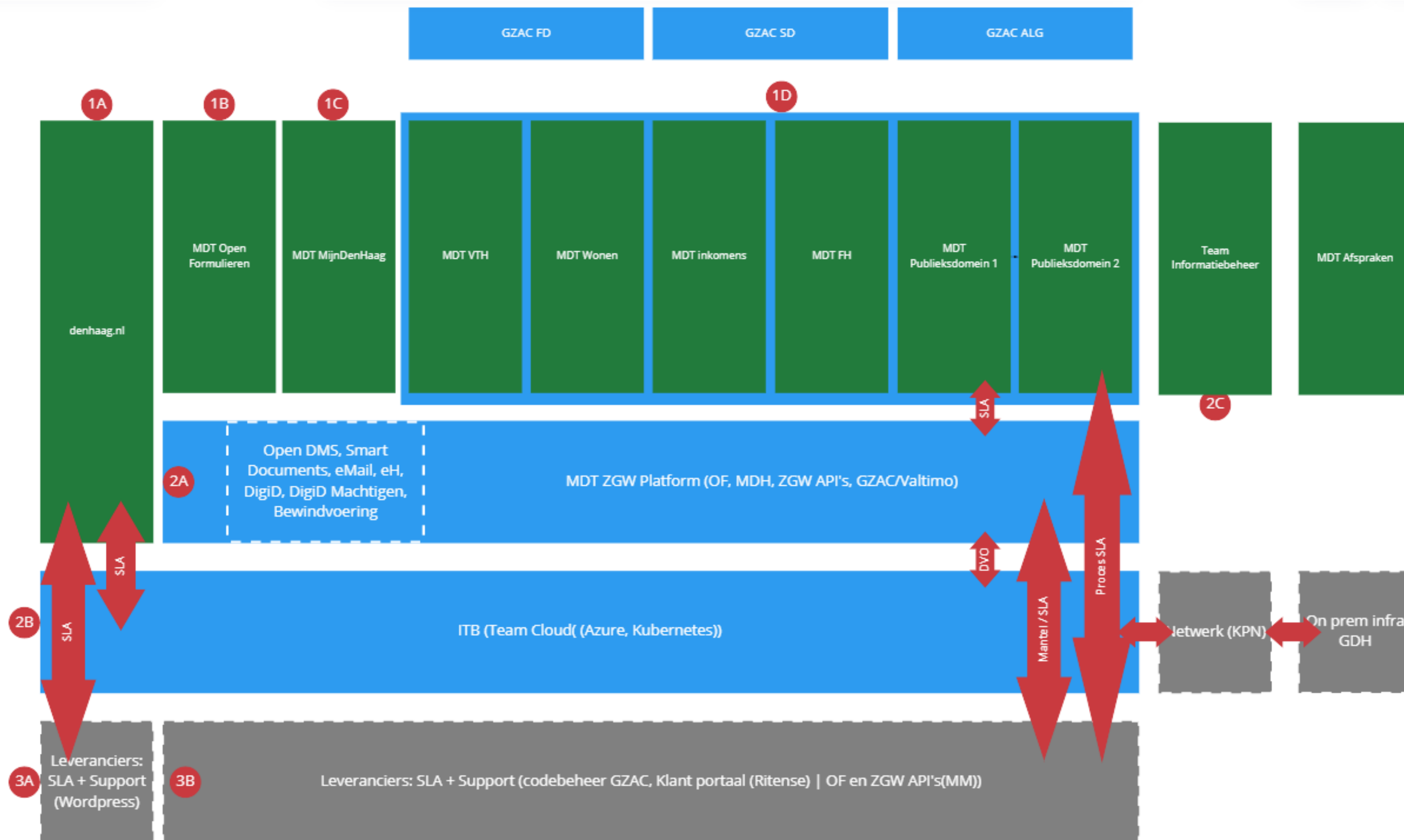
veilig

verbindend

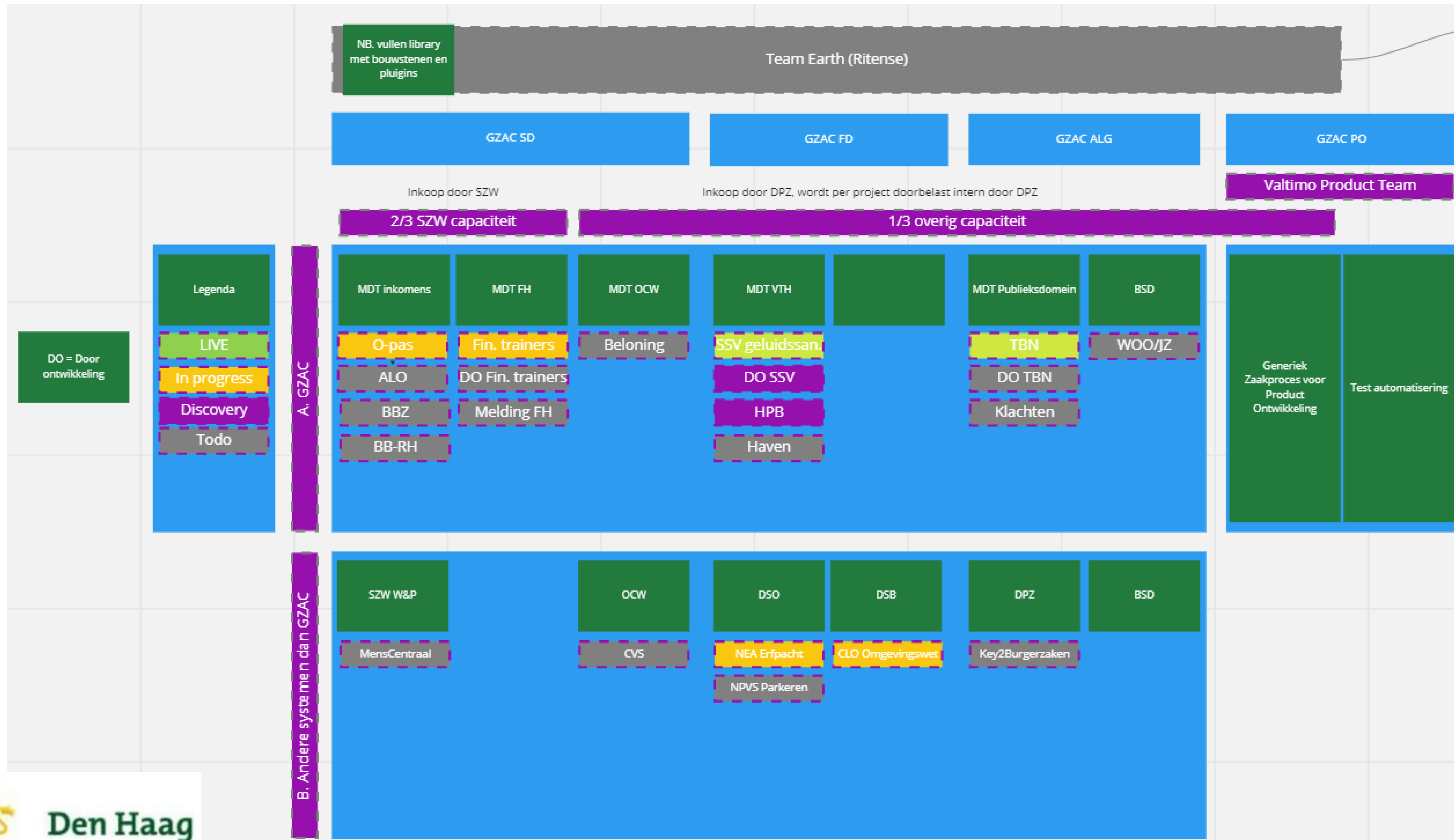


# In de uitvoering

## Hoe nemen we de organisatie mee

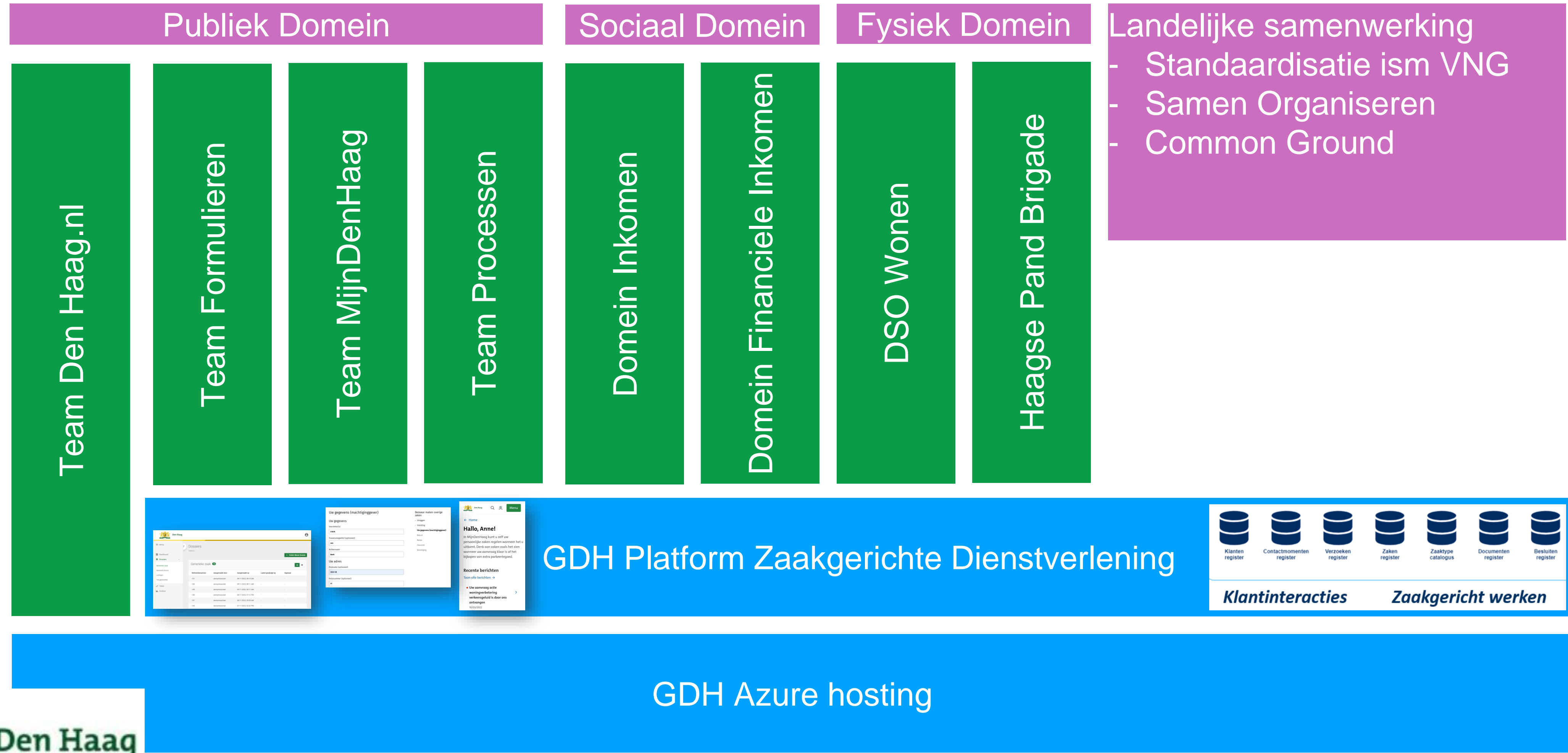


# Welke toepassingen binnen het ZGW Platform?

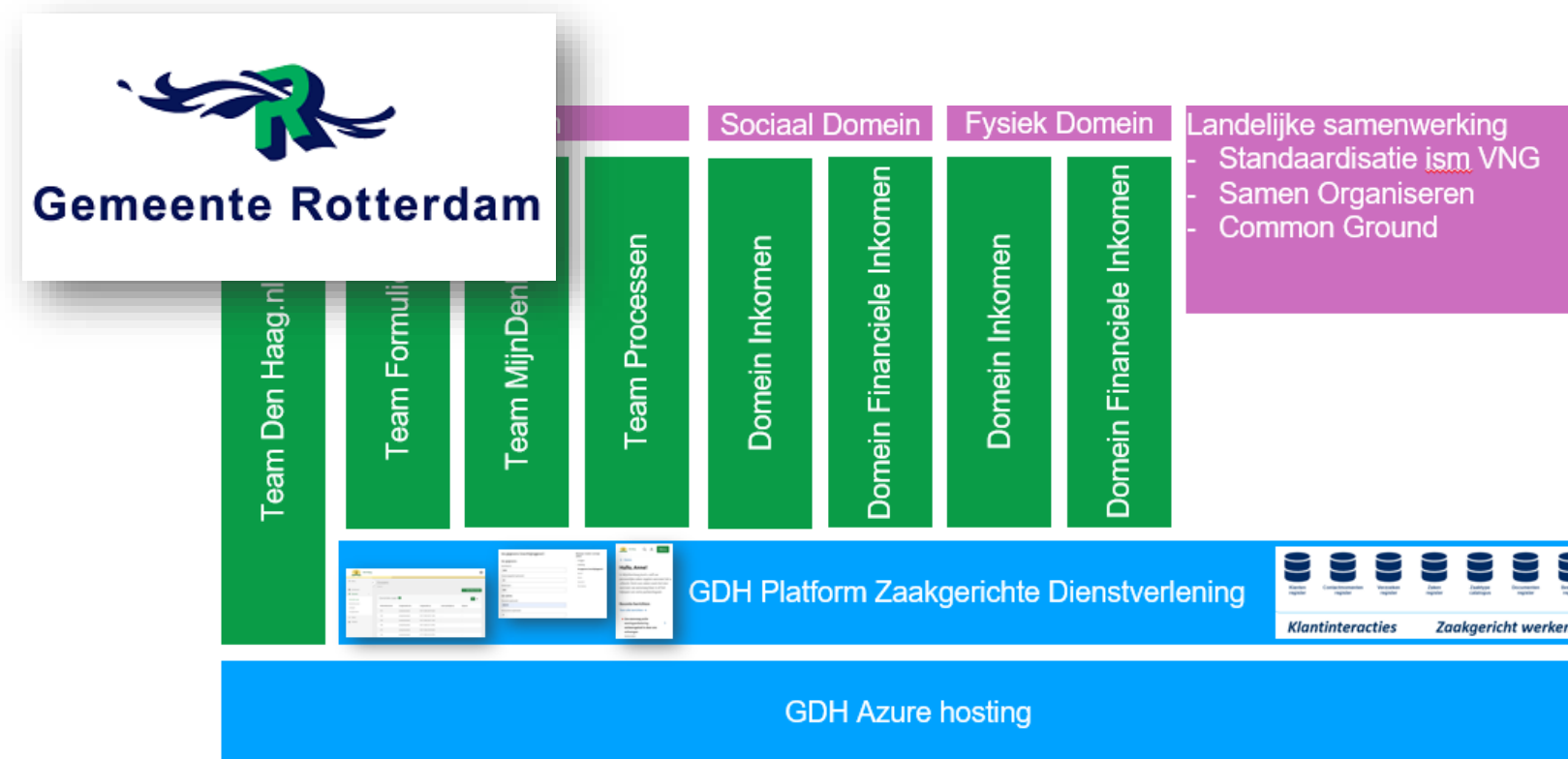
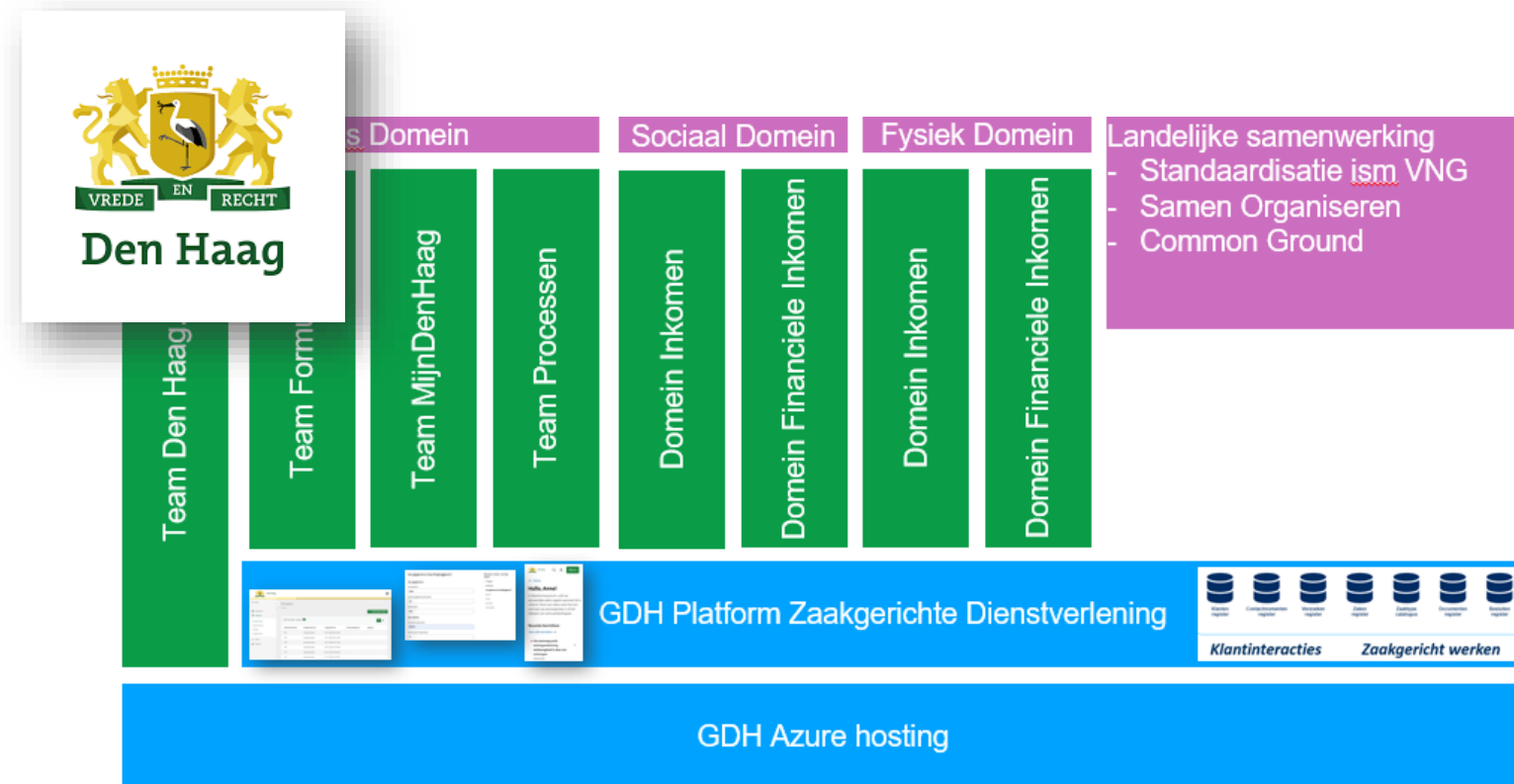
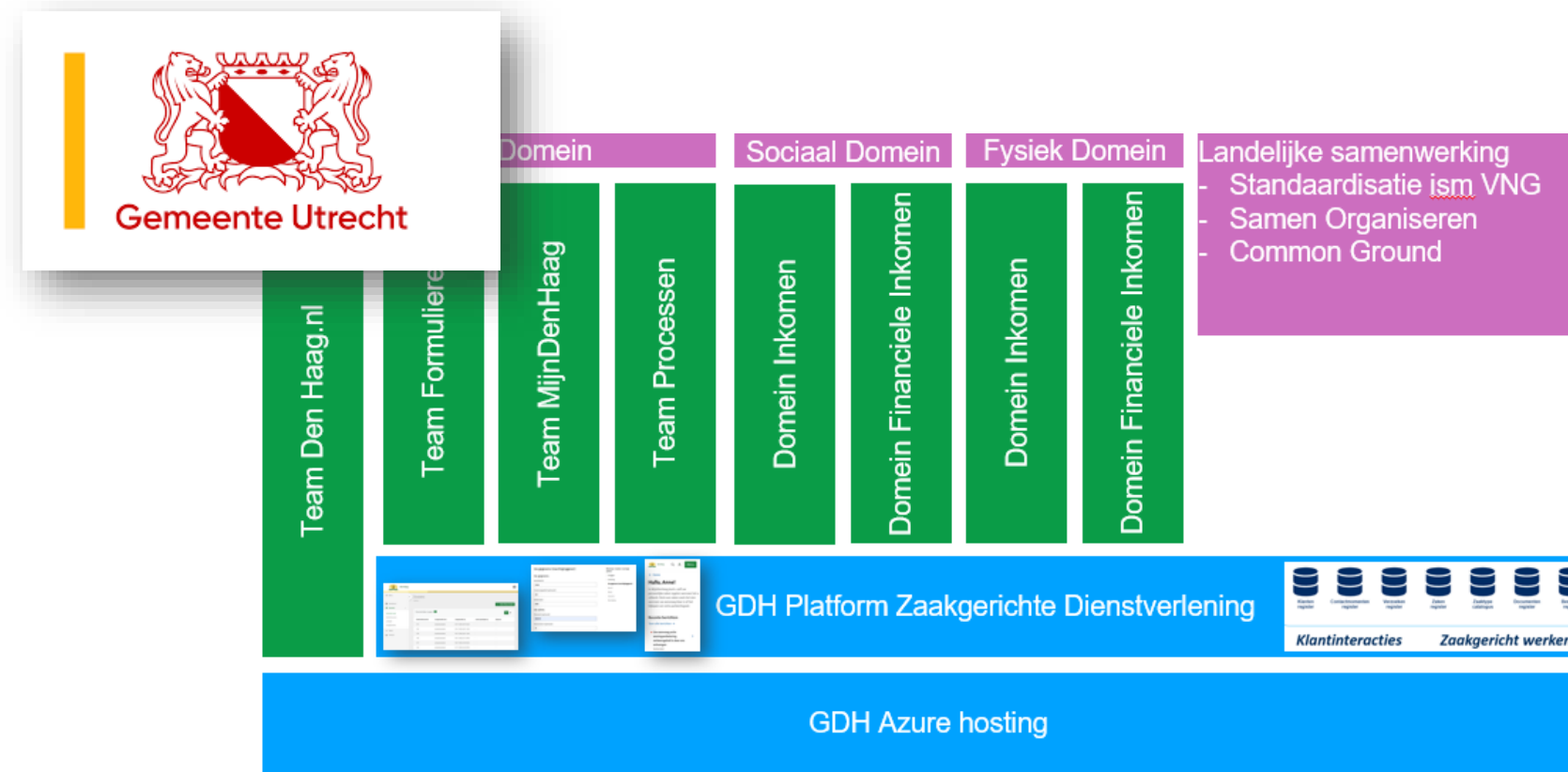
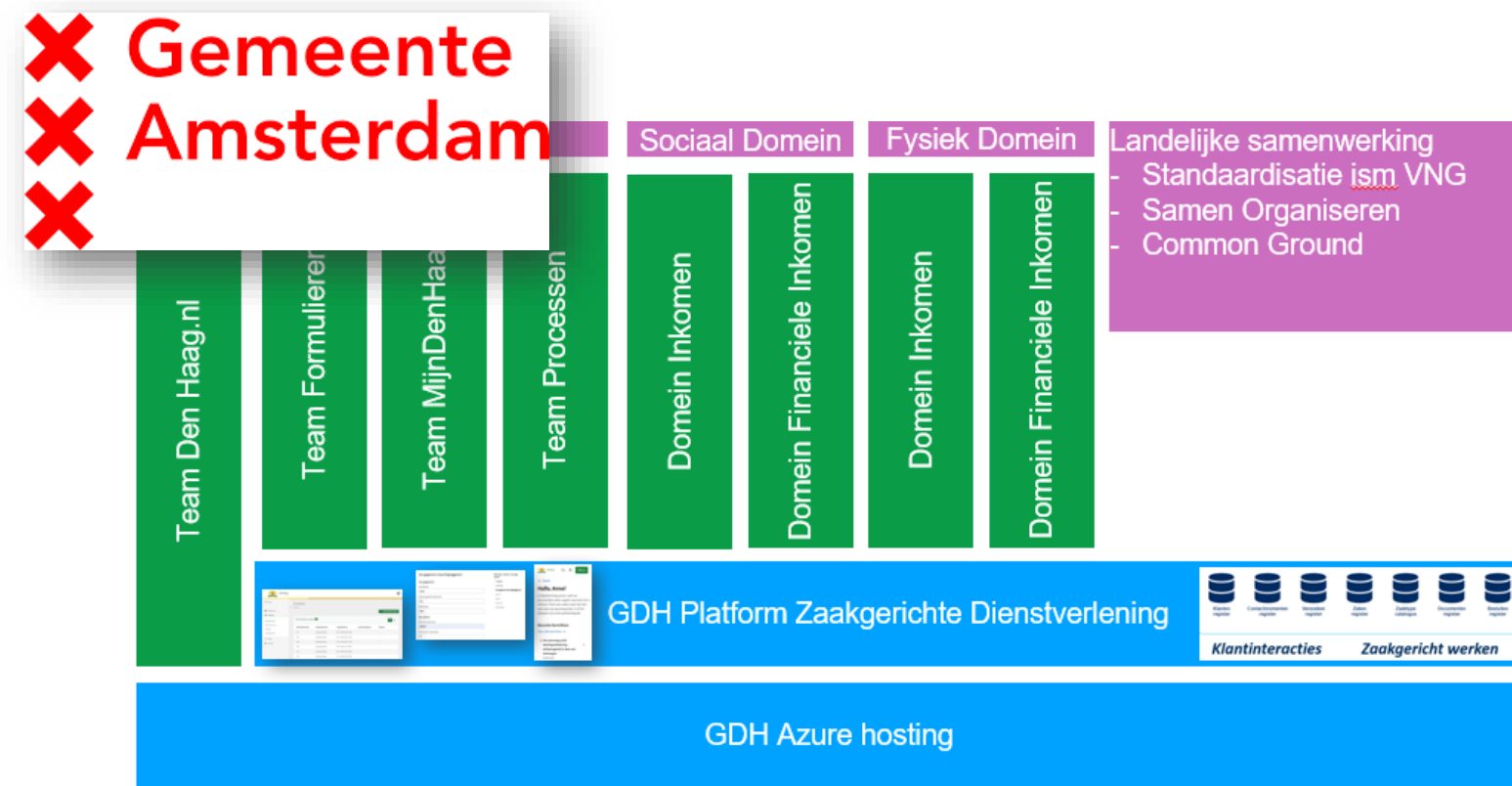




# Team MijnDenHaag bouwt platform voor Zaakgerichte Dienstverlening



# Van alleen Den Haag naar B.V. Nederland



## Nu al werkelijkheid

G4, Dimpact en VNG werken al 1,5 jaar op de vrijdag ochtend samen op de architectuur van dit Dienstverleningsplatform.

Het Dienstverleningsplatform is op exact dezelfde wijze nu geïmplementeerd binnen Utrecht, Den Haag en Amsterdam. Rotterdam is nu aan het beoordelen of GZAC/Valtimo ook wordt opgenomen.

In Rotterdam draaien al OpenFormulieren en de ZGW API's



# Inmiddels ook samen voor Klantportaal

Designer Nico Druif van Amsterdam ontwikkelt de portal door voor een erfpacht toepassing, Amersfoort voor het Huishoudboekje

The screenshot displays a Figma design tool interface for a user portal. The main canvas shows two design variants for a page titled 'Erfpacht zakelijk' (Leasehold). The left variant, 'Mijn berichten', shows a user profile for W. Beemsterboer, a list of messages, and a table of pending tasks. The right variant, 'Mijn erfpachtrechten', shows a table of leasehold rights and a list of invoices. The Figma interface includes a left sidebar with a page list, a top navigation bar, and a right sidebar with design tools and a properties panel.

**Pages**

- Todo
- Research
- Schetsboek
- Prototypes
- Mijn berichten
- Zaak met openstaande taak
- Design
- Design
- Erfpacht / thema
- Mijn facturen
- Zaak met openstaande taak
- Mijn erfpachtrecht**
- Mijn erfpachtrecht - alles open
- Mijn erfpachtrechten
- Mijn lopende zaken

**Erfpacht zakelijk - Mijn berichten**

Hallo W. Beemsterboer

Overzicht: Bekijk hier alle berichten en gegevens rondom uw erfpachtrechten.

Mijn berichten: Geef informatie voor uw aanvraag tuinuitbreiding. **nog 2 dagen**. Betaal uw erfpachtfactuur voor Westerstraat 393 vóór 1 maart 2023. Ontvang voortaan uw erfpachtfactuur via e-mail. Wijzig uw adres waarop u de facturen ontvangt.

Mijn lopende zaken: Aanvraag tuinuitbreiding (17 oktober 2022), Aanvraag splitsing in appartementsrechten (17 oktober 2022).

Mijn erfpachtrechten:

Adres	Dossiernummer	Aanvraag
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	

Mijn facturen: Facturen zijn van de afgelopen 2 jaar.

Adres	Factuurnummer	Factuurbedrag	Vervaldatum
Westerstraat 393	15090621	€ 1.167,31	12 dec. 2022
Burgemeester Cramergracht 132	15090621	€ 1.167,31	12 dec. 2022
Westerstraat 393	15090621	€ 1.167,31	12 dec. 2022

**Erfpacht zakelijk - Mijn erfpachtrechten**

Overzicht: Bekijk op adres of dossiernummer.

Mijn erfpachtrechten:

Adres	Dossiernummer	Aanvraag
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Westerstraat 393	E7418/30	Tuinuitbreiding Perceeluitbreiding
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	
Burgemeester Cramergracht 132	E7418/30	

**Properties**

Width: 1439px  
Height: 3541px  
Top: 716px  
Left: 10314px

**Colors**

#FFFFFF

**Code**

```
/* Mijn erfpachtrecht */  
position: relative;  
width: 1439px;  
height: 3541px;
```

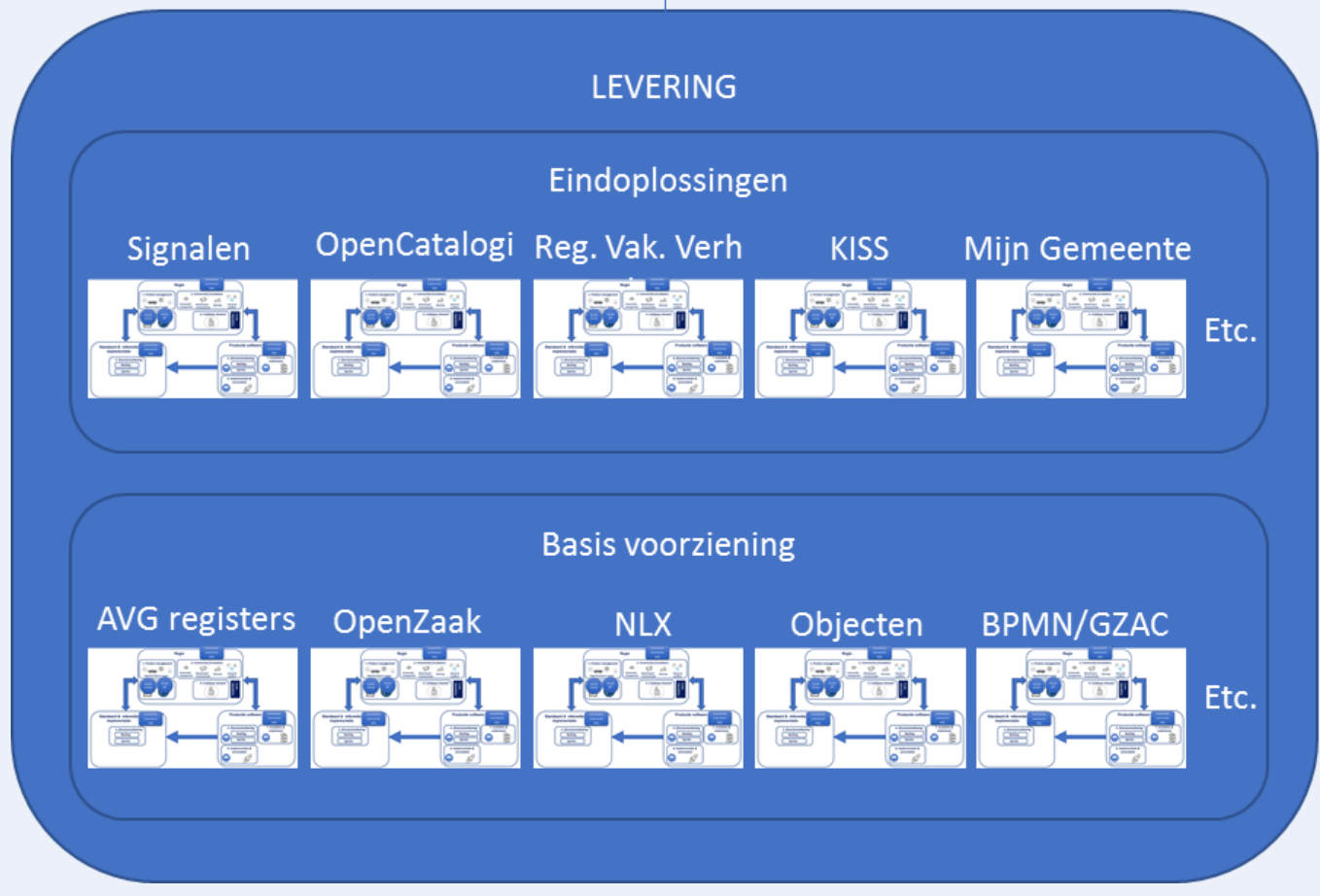
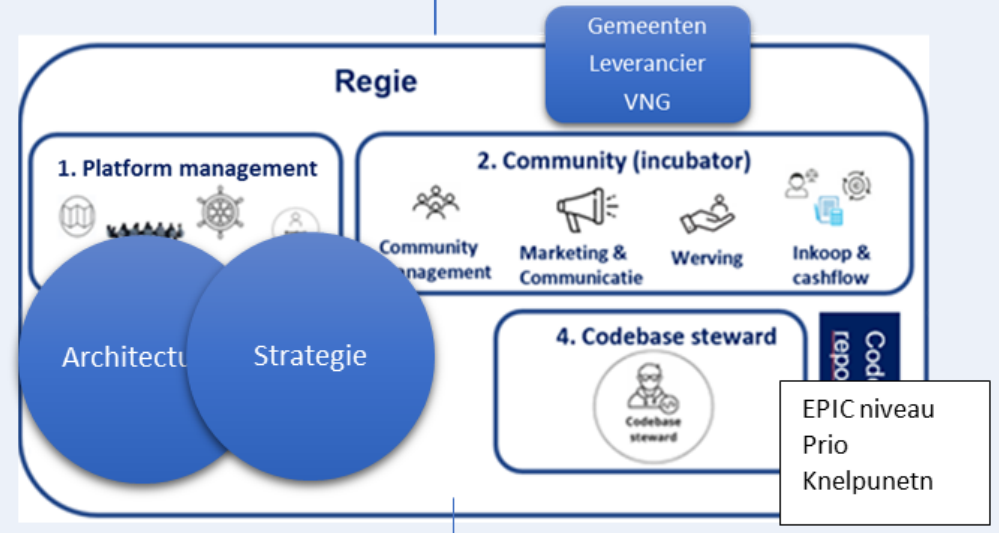
# Governance

## Landelijk

## Lokaal

CIO - beraad

Sturing & verantwoordelijkheid

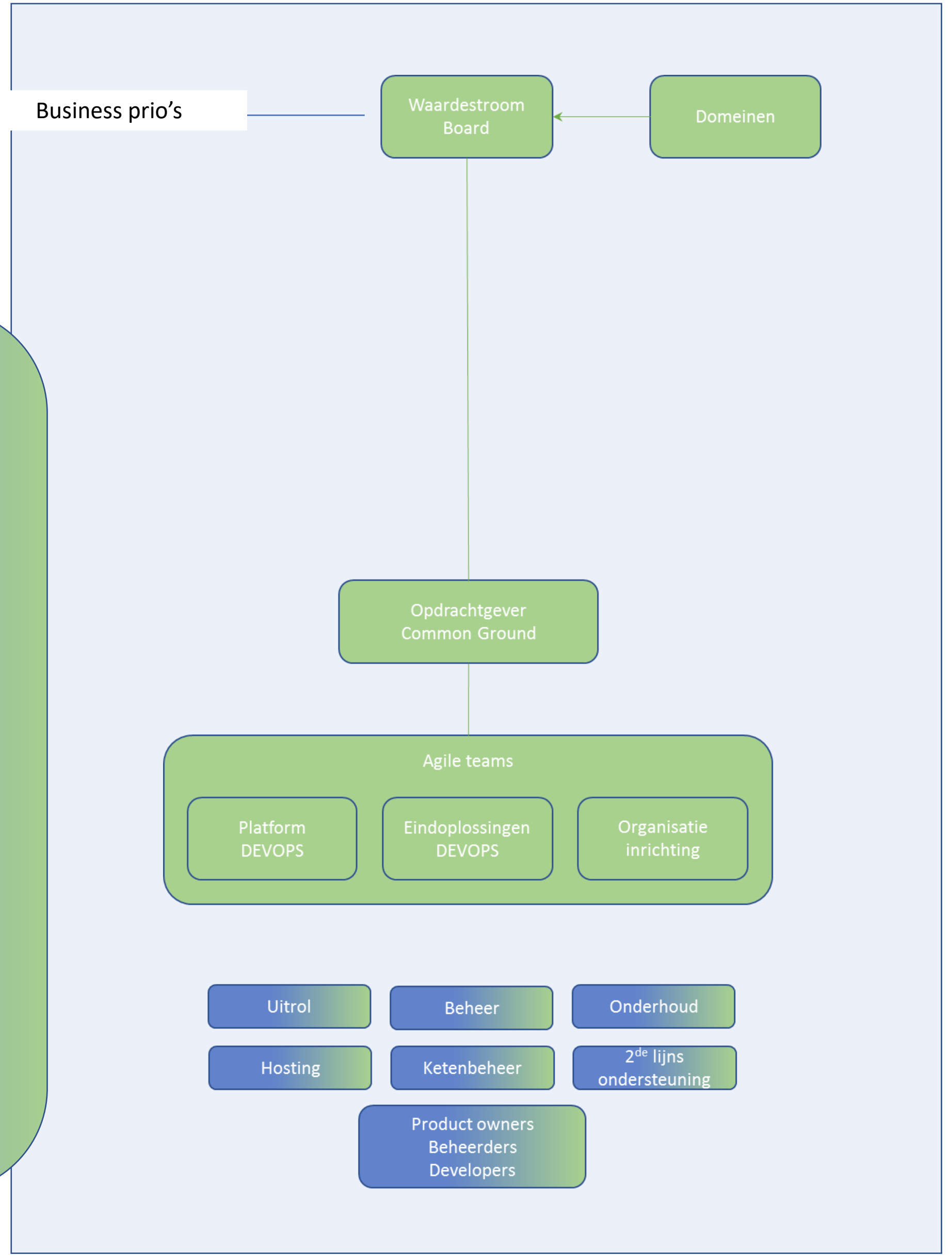
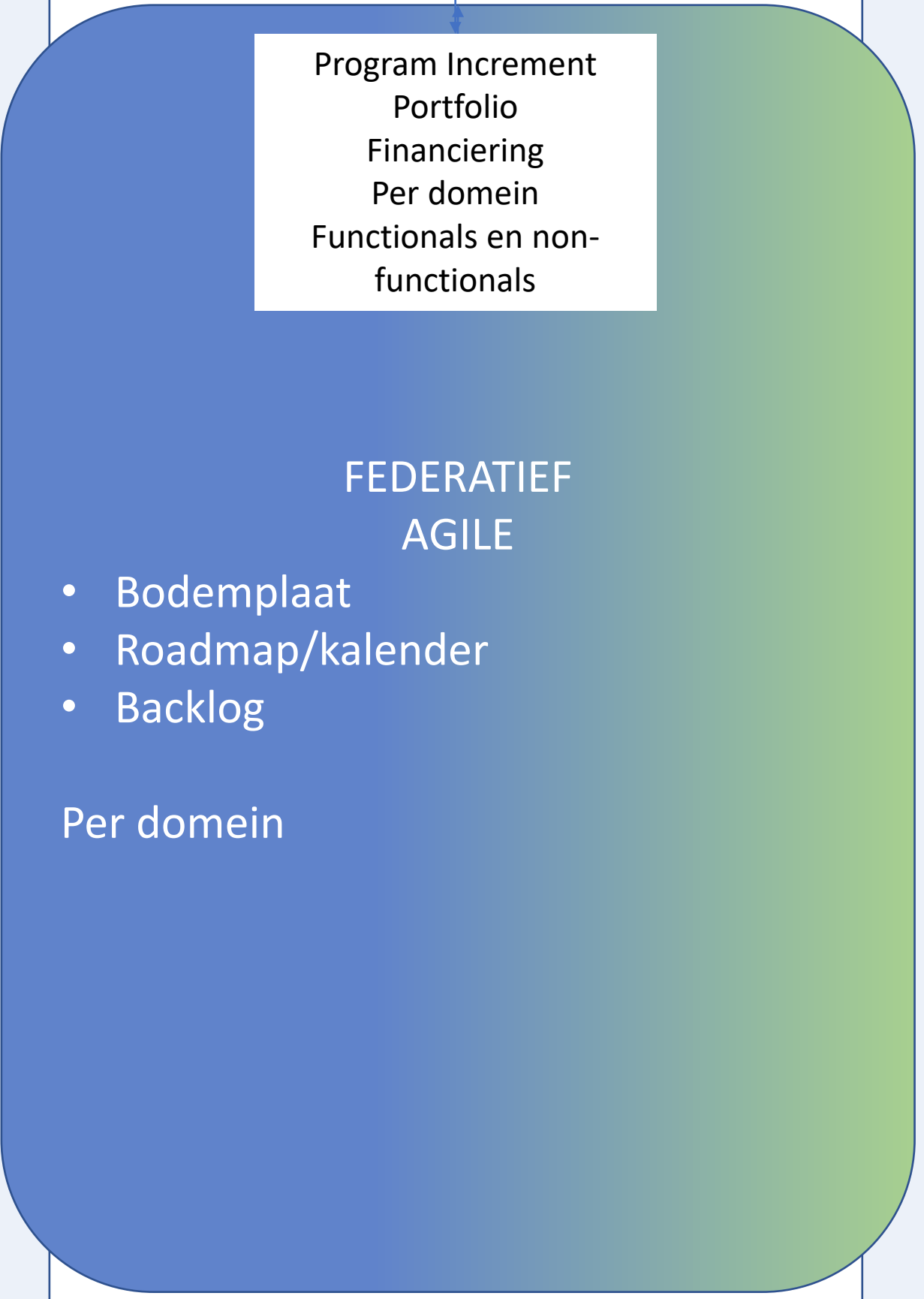


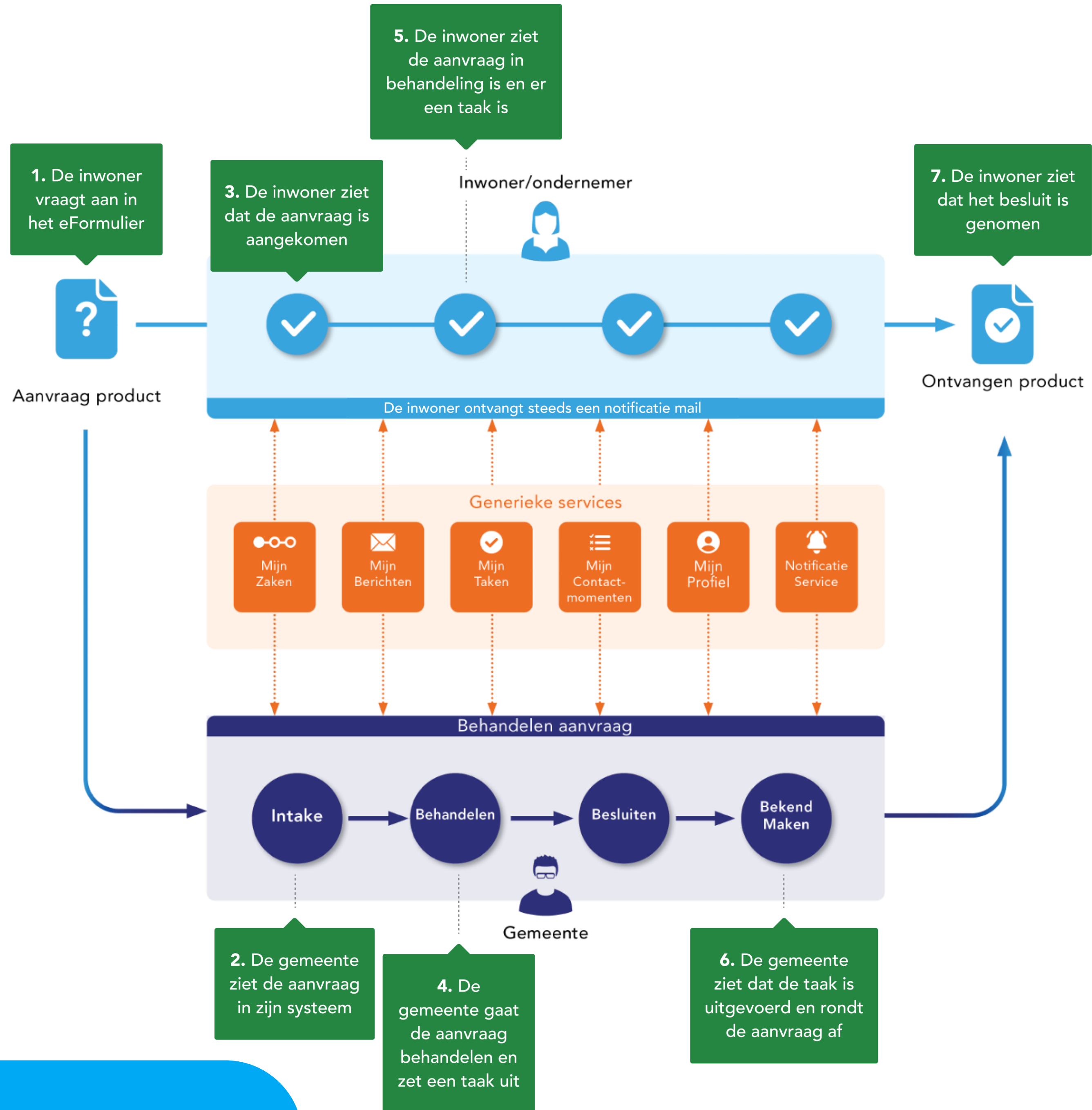
CvD

Taskforce

CG board

Program Increment  
Portfolio  
Financiering  
Per domein  
Functionals en non-functionals









Den Haag

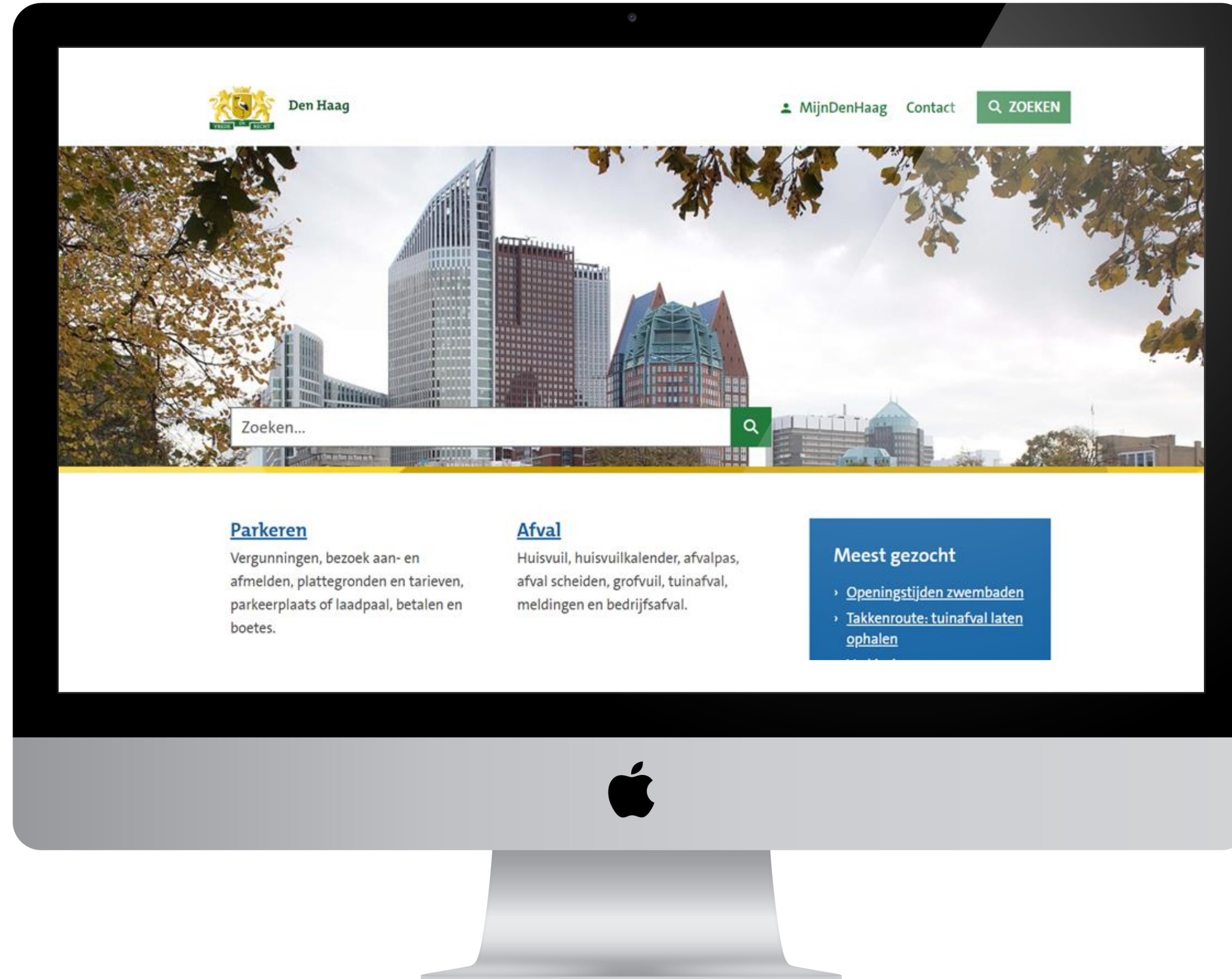
# Aanvraag

Geregistreerd

In behandeling

Geaccepteerd

Afgehandeld





Den Haag

## Generieke services:

- Mijn klantnotificaties

## Overig

- OpenFormulieren gaan we geschikt maken voor Bewindvoering en DigiD Machtigen
- OpenFormulieren draait bij Den Haag, Utrecht en Dimpact

Open Forms

openformulieren-zgw.test.denhaag.nl/bezwaar-maken/startpagina

## Bezwaar maken overige zaken

Please authenticate to start the form.

[Inloggen met DigiD](#)

**Voortgang**

- ✓ Startpagina
- ✓ Inleiding
- ✓ Uw gegevens (machtiginggever)
- ✓ Besluit
- ✓ Reden
- Overzicht
- ✓ Bevestiging

[Pagina afdrukken](#) [Terug naar boven](#)

Privacybeleid Beheer cookies



## Generieke services:

- Mijn zaken
- Mijn contactmomenten

klantportaal-zgw.test.denhaag.nl

Den Haag NL Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst

Home

Overzicht  
Mijn zaken  
Mijn taken  
Mijn gegevens

### Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst

In MijnDenHaag kunt u zelf uw persoonlijke zaken regelen wanneer het u uitkomt.

#### Mijn lopende zaken

[Bekijk alle zaken →](#)

**Bezwaarschrift**

10/5/2023 →

Meld u aan voor de nieuwsbrief  
Blijf gemakkelijk op de hoogte van ontwikkelingen in uw stadsdeel en de belangrijkste zaken van Den Haag.  
[Aanmelden nieuwsbrief](#)

Volg ons op social media  
f t in o y

Contact  
→ Bel ons op 14070  
→ Naar contactformulier  
[Contactpagina](#)

Privacy Voorwaarden Proclaimer Toegankelijkheid Cookies

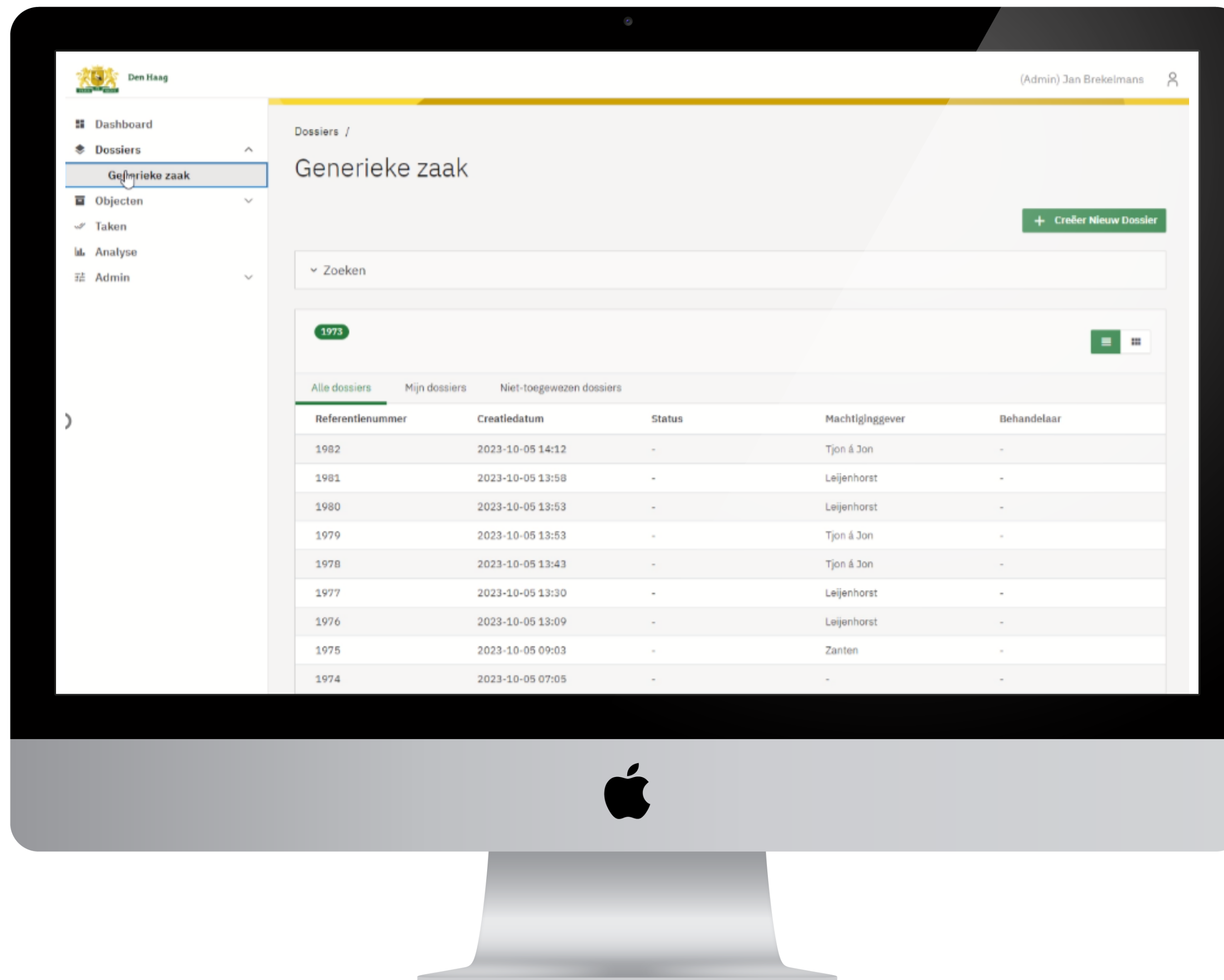
# Intake

Geregistreerd

In behandeling

Geaccepteerd

Afgehandeld



Den Haag (Admin) Jan Brekelmans

Dossiers / Generieke zaak

+ Creër Nieuw Dossier

Zoeken

1973

Alle dossiers | Mijn dossiers | Niet-toegewezen dossiers

Referentienummer	Creatiedatum	Status	Machtiginggever	Behandelaar
1982	2023-10-05 14:12	-	Tjon á Jon	-
1981	2023-10-05 13:58	-	Leijenhorst	-
1980	2023-10-05 13:53	-	Leijenhorst	-
1979	2023-10-05 13:53	-	Tjon á Jon	-
1978	2023-10-05 13:43	-	Tjon á Jon	-
1977	2023-10-05 13:30	-	Leijenhorst	-
1976	2023-10-05 13:09	-	Leijenhorst	-
1975	2023-10-05 09:03	-	Zanten	-
1974	2023-10-05 07:05	-	-	-



Den Haag

GZAC / Valtimo

po-zgw.test.denhaag.nl

Confluence APAS Berthie Den Haag

Den Haag

(Admin) Jan Brekelmans

- Dashboard
- Dossiers ^
  - Generieke zaak
- Objecten v
- Taken v
- Analyse v
- Admin v



Den Haag

# Taak

Geregistreerd

In behandeling



Geaccepteerd

Afgehandeld

## Generieke services:

- Mijn klantnotificaties

De status van uw zaak Bezwaarschrift is veranderd



MijndenHaag <mijndenhaag@notifynl.nl>  
To Jan Brekelmans

This sender mijndenhaag@notifynl.nl is from outside your organization.

Reply Reply All Forward

Thu 05/10/2023 16:59

**LET OP!**: Deze e-mail komt van buiten de organisatie. Klik niet op links en open geen bijlagen tenzij u de afzender herkent en weet dat de inhoud veilig is.



Beste heer/mevrouw/persoon,

De status van uw zaak Bezwaarschrift met kenmerk B0756 is: In behandeling genomen

### Wat kunt u doen?

U hoeft niks te doen. U krijgt een e-mail als er nieuws is.

### Waarom geen link in deze e-mail?

Gemeente Den Haag stuurt voor uw veiligheid geen e-mails met linkjes. Ontvangt u wel een e-mail met een link waarop u kunt klikken? Dan komt deze e-mail NIET van de gemeente Den Haag.

### Heeft u vragen?

Kijk op [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) of bel naar 14070 (maandag tot en met vrijdag van 8.00 – 17.00 uur).

Met vriendelijke groet,  
Gemeente Den Haag



Den Haag

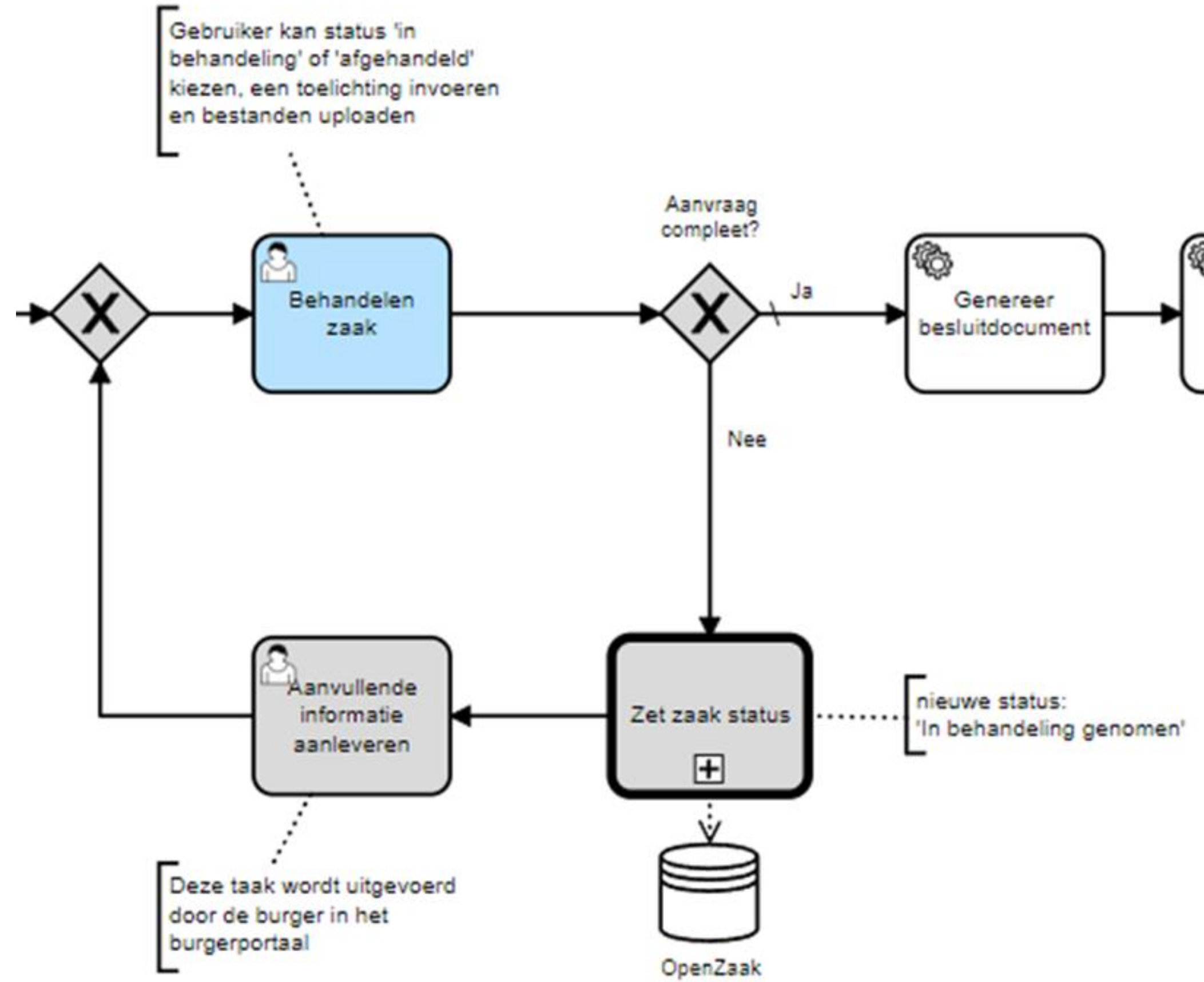
## Generieke services:

- Mijn zaken
- Mijn contactenmomenten
- Mijn taken

The screenshot shows a web browser window with the URL `klantportaal-zgw.test.denhaag.nl`. The page header includes the Den Haag logo and the user's name, Robert Johannes van der Leijenhorst. A navigation menu on the left lists: Overzicht, Mijn zaken, Mijn taken, and Mijn gegevens. The main content area displays a welcome message and a section for 'Mijn lopende zaken' (My pending cases), which contains one case: 'Bezwaarschrift' dated 10/5/2023. A 'Bekijk alle zaken' link is also present. The footer contains three columns: 'Meld u aan voor de nieuwsbrief' (Sign up for the newsletter), 'Volg ons op social media' (Follow us on social media), and 'Contact' (Contact us). The footer also includes links for Privacy, Voorwaarden, Proclaimer, Toegankelijkheid, and Cookies.

MijnDenHaag

# In behandeling







Den Haag

po-zgw.test.denhaag.nl/dossiers/generieke-zaak/document/28488ada-38ed-4039-8896-a157f6352500/progress

Confluence Berthie Den Haag

Den Haag (Admin) Jan Brekelmans

Dossiers / Generieke zaak /

### Dossier details

Generieke zaak  
Toegewezen aan (Admin) Jan Brekelmans

Claimen Start

Algemeen notice Documenten **Voortgang** Contactmomenten Log Zaakobjecten Boom Monument

Process  
Generiek proces

```
graph LR
    Start(( )) --> T1[Aanmaken zaak]
    T1 --> T2[Aanmaken klant zaak details voor portaal]
    T2 --> X1{X}
    X1 --> T3[Behandelen zaak]
    X1 --> T4[Aanvullende informatie aanleveren]
    T3 --> X2{Aanvraag compleet?}
    X2 -- Ja --> T5[Genereer besluitdocument]
    X2 -- Nee --> T6[Zet zaak status]
    T4 --> X1
    T6 --> T4
    T5 --> T7[Opslaan Document in Documenten API]
    T7 --> T8[Linken Document aan Zaak]
    T8 --> T9[Maak besl]
    T6 --- DS1[(OpenZaak)]
    T7 --- DS2[(OpenZaak)]
    T8 --- DS3[(OpenZaak)]
    T9 --- DS4[(OpenZaak)]
    T1 --- DS5[(OpenZaak)]
```

Gebruiker kan status 'in behandeling' of 'afgehandeld' kiezen, een toelichting invoeren en bestanden uploaden

Aanvraag compleet?

Ja

Nee

nieuwe status: 'in behandeling genomen'

Deze taak wordt uitgevoerd door de burger in het burgerportaal

Maak besl

Opslaan Document in Documenten API

Linken Document aan Zaak

Genereer besluitdocument

Behandelen zaak

Aanvullende informatie aanleveren

Aanmaken klant zaak details voor portaal

Aanmaken zaak

OpenZaak

OpenZaak

OpenZaak

OpenZaak

OpenZaak

OpenZaak

OpenZaak

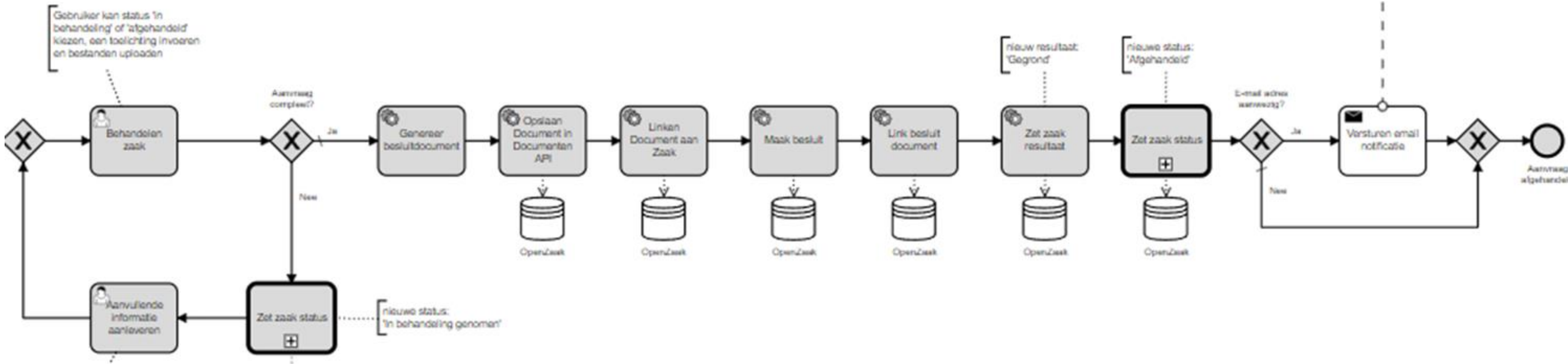
Executed tasks Current tasks

GZAC / Valtimo



Den Haag

# Afgehandeld





Den Haag

### Generieke services:

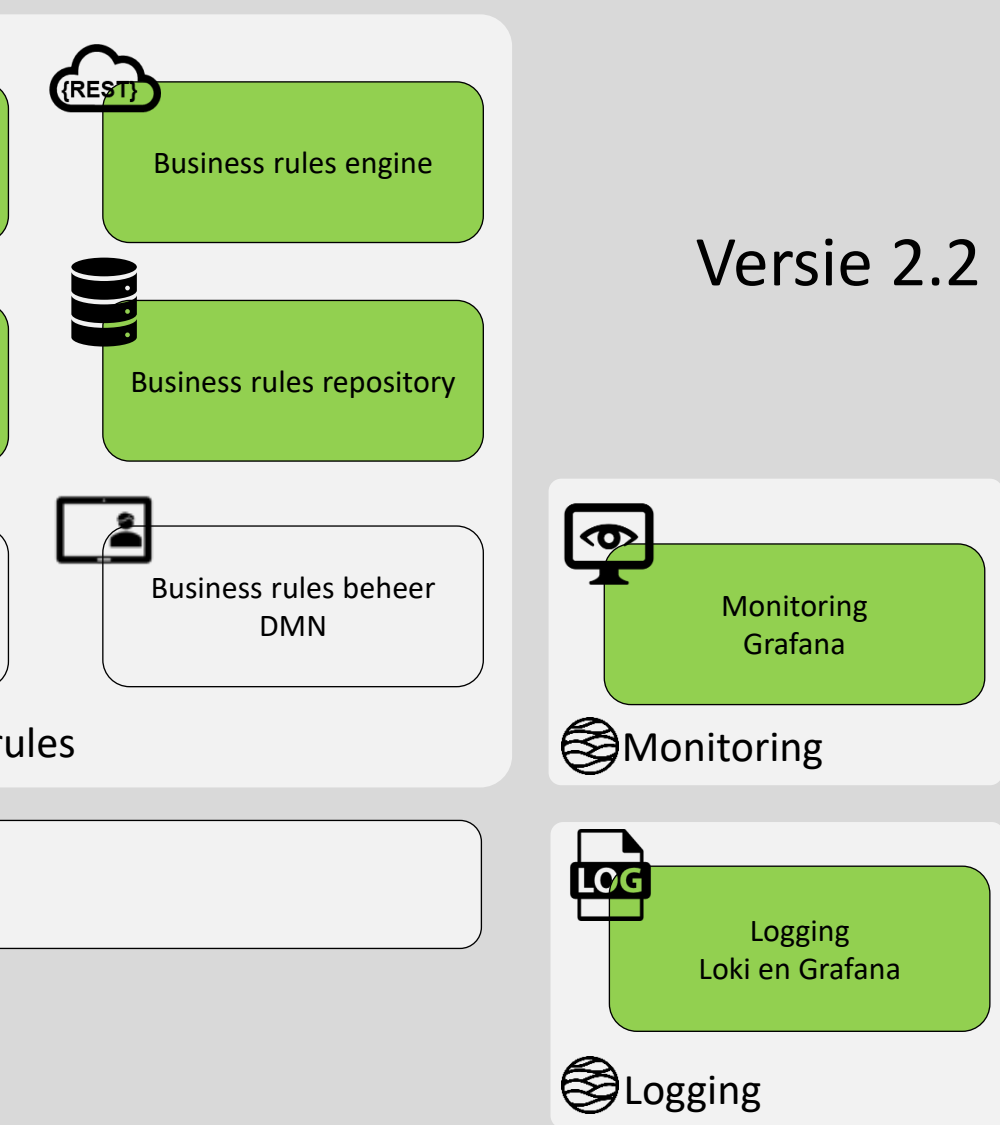
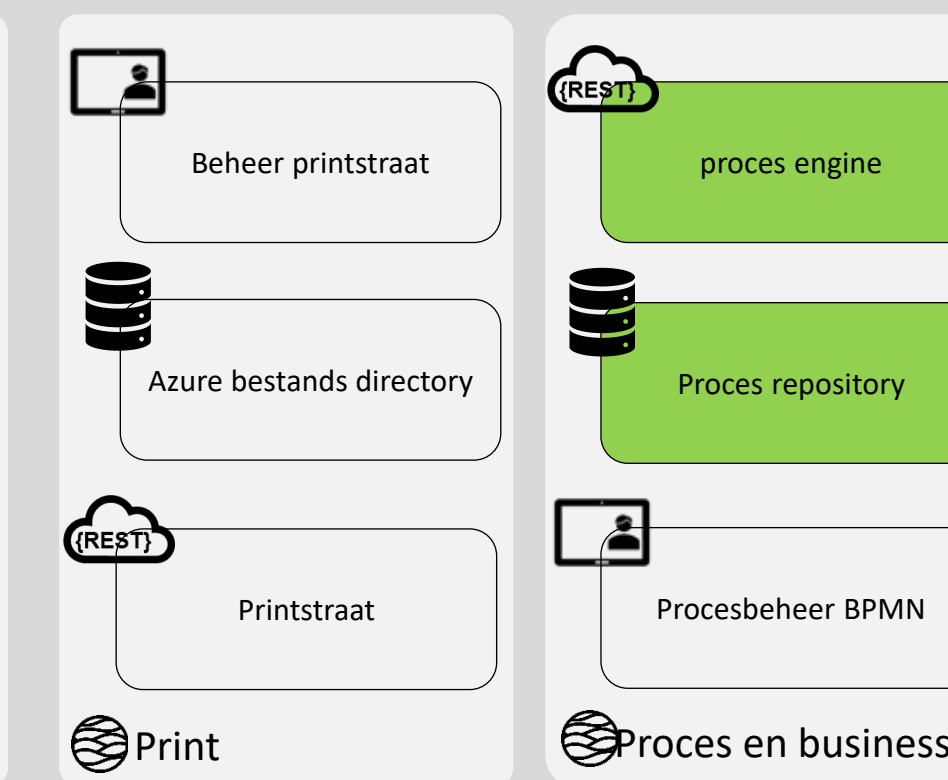
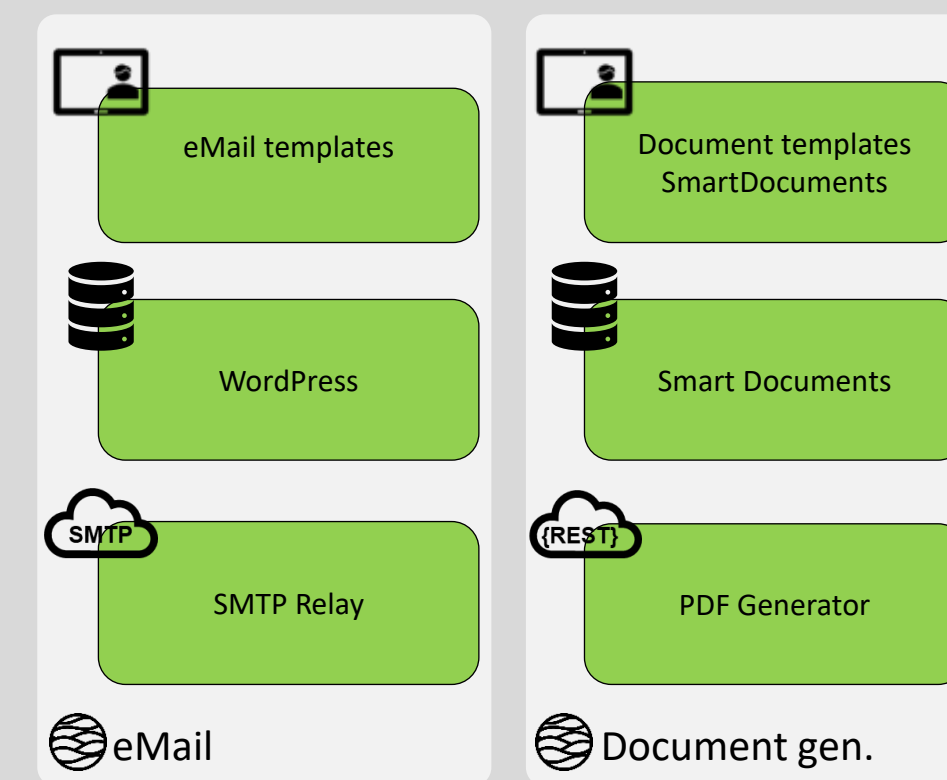
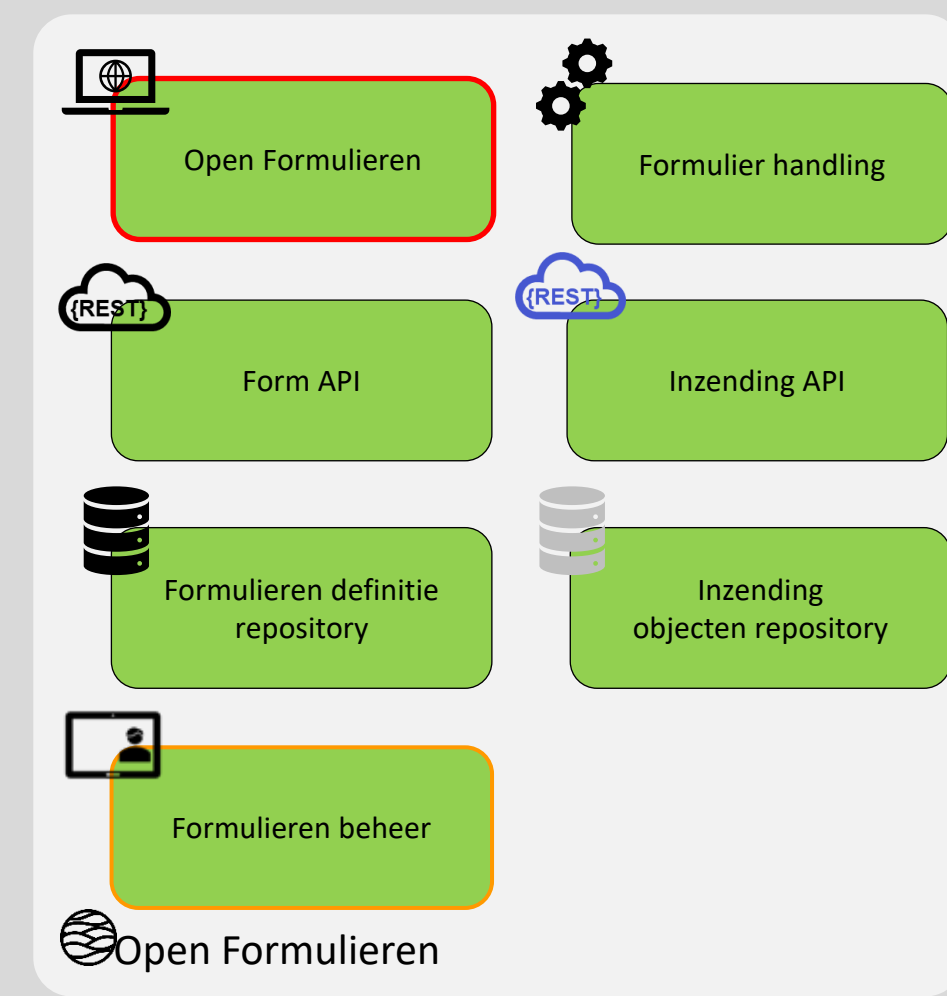
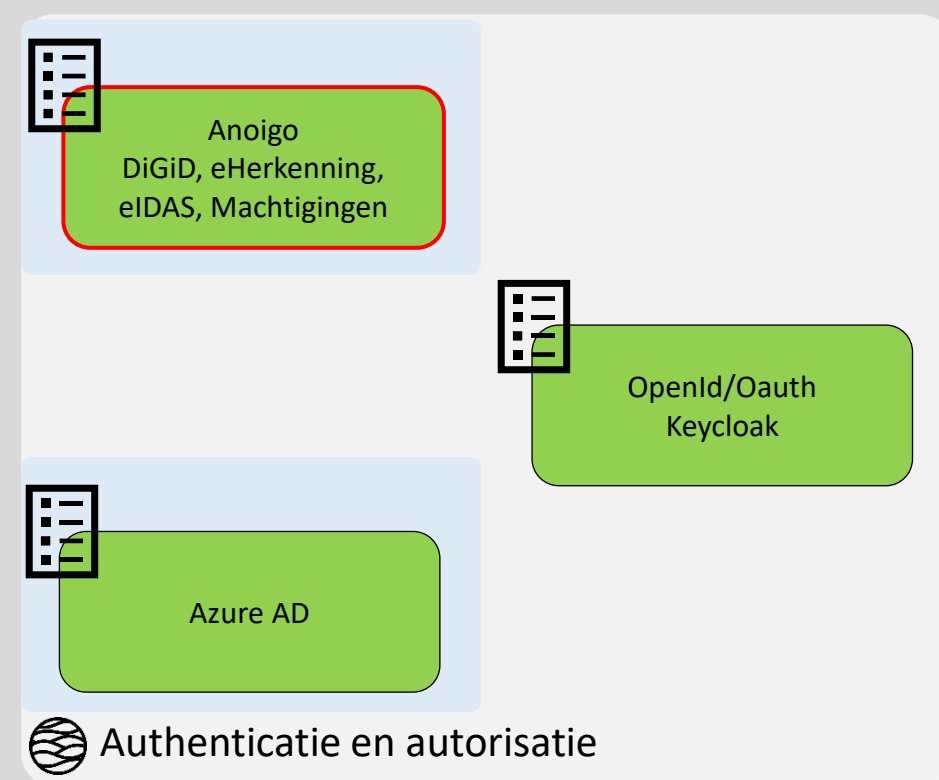
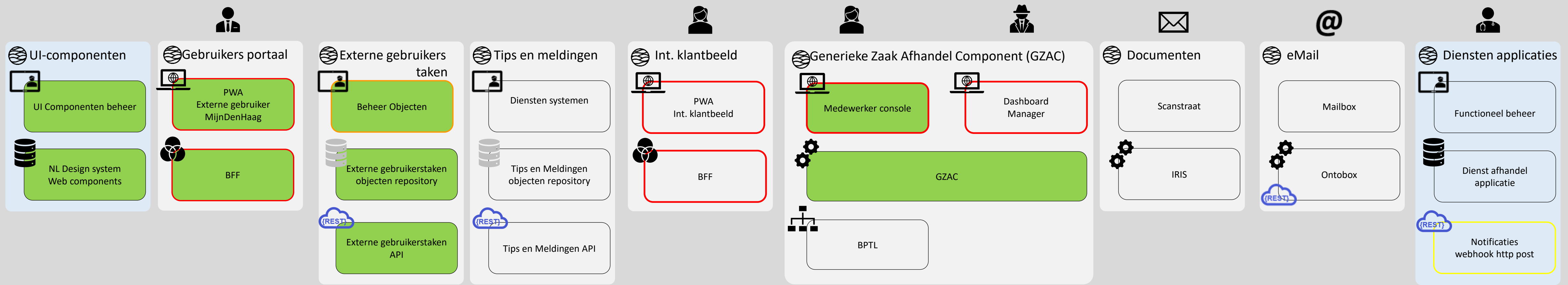
- Mijn zaken
- Mijn contactenmomenten
- Mijn taken

### Nabije toekomst:

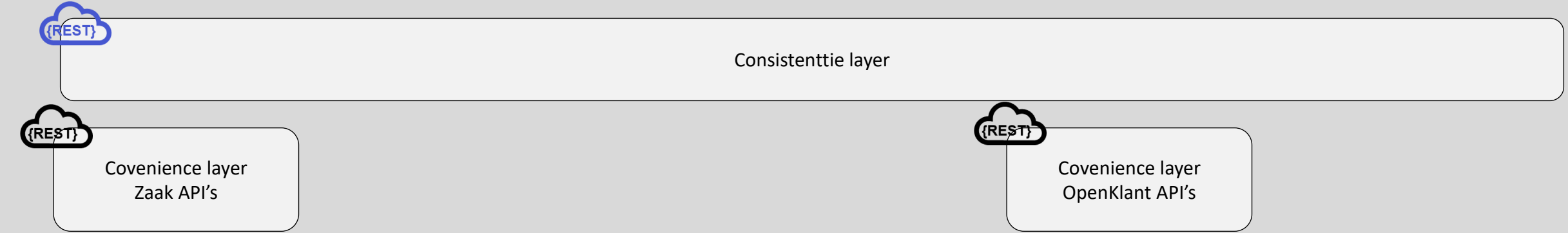
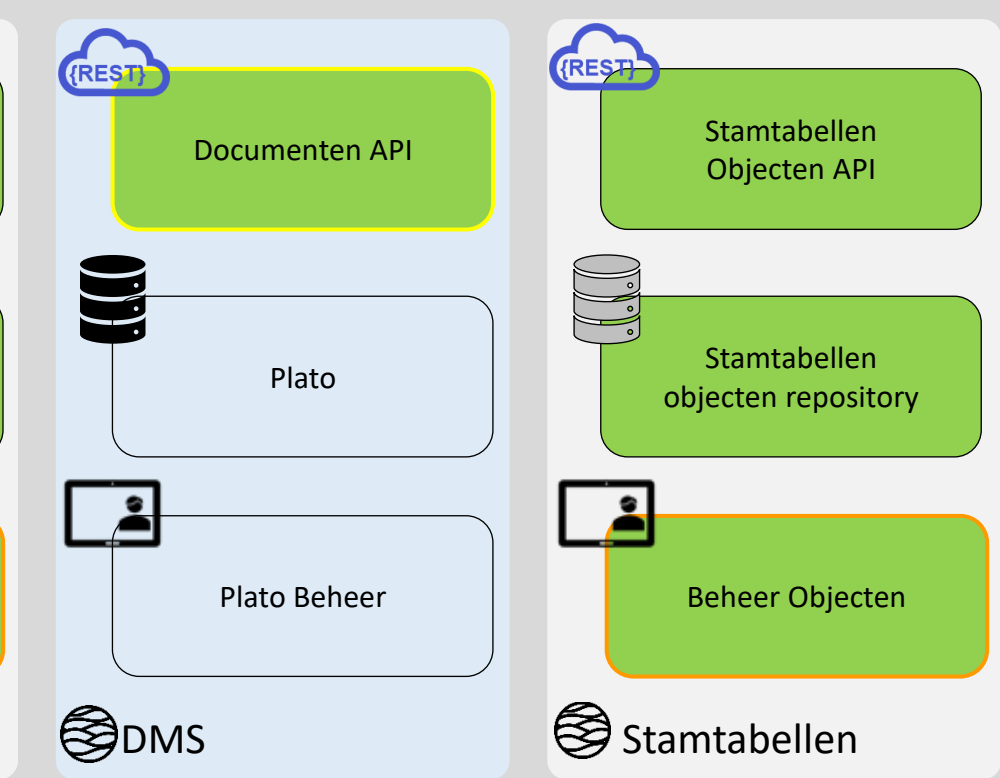
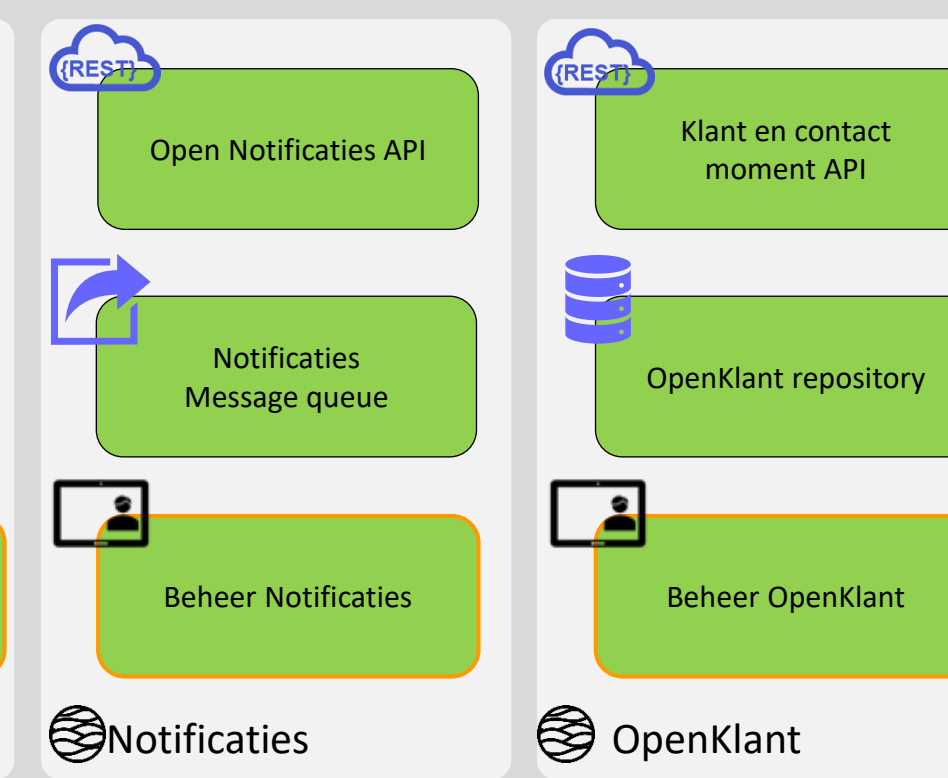
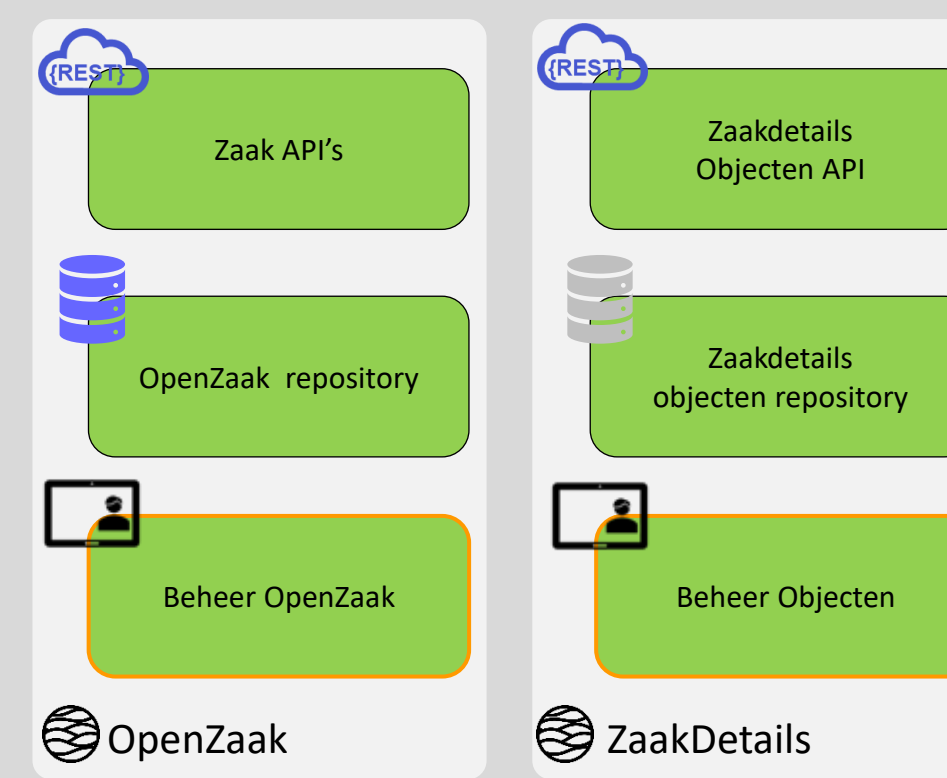
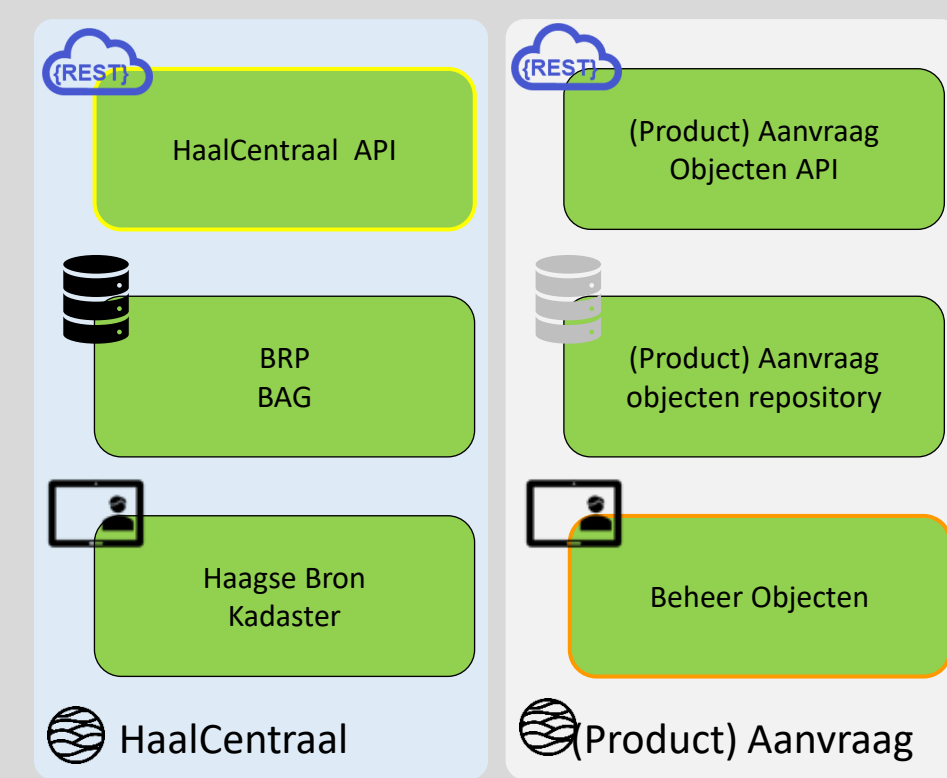
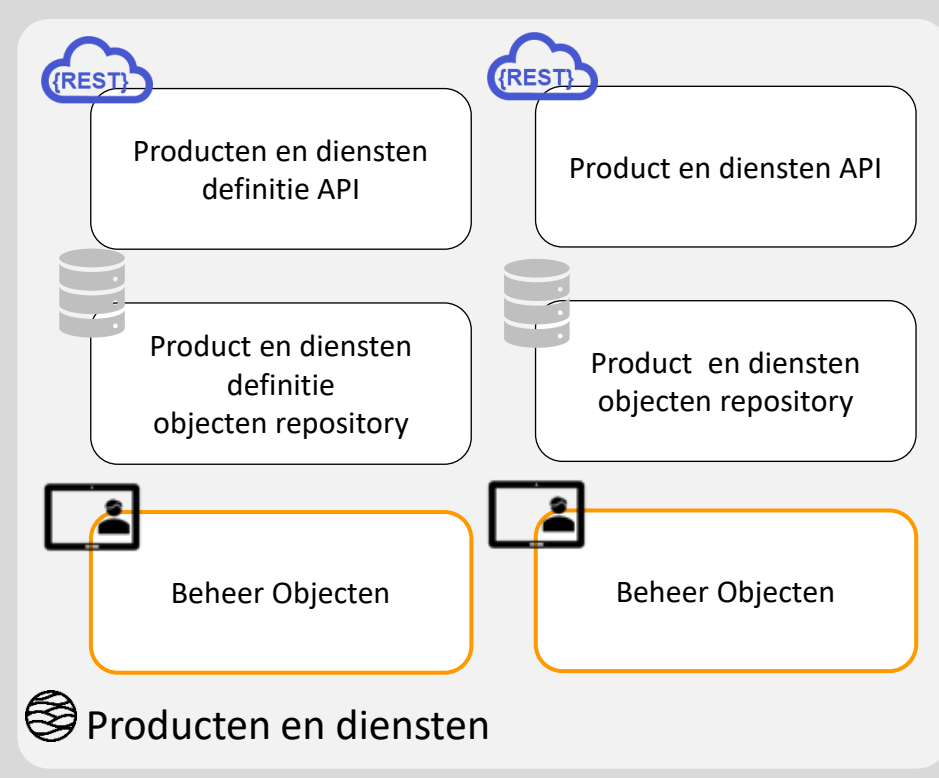
- Mijn berichten

The screenshot shows a web browser window with the URL `klantportaal-zgw.test.denhaag.nl`. The page header includes the Den Haag logo and the user name "Welkom Robert Johannes van der Leijenhorst". A navigation bar contains a "Home" link. The main content area features a sidebar with menu items: "Overzicht", "Mijn zaken", "Mijn taken", and "Mijn gegevens". The main content displays a welcome message for Robert Johannes van der Leijenhorst, followed by a section titled "Mijn lopende zaken" which states "Er zijn geen lopende zaken." The footer contains three columns: "Meld u aan voor de nieuwsbrief" with a green "Aanmelden nieuwsbrief" button, "Volg ons op social media" with icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, and YouTube, and "Contact" with links to "Bel ons op 14070" and "Naar contactformulier" and a green "Contactpagina" button. The browser's address bar shows `https://klantportaal-zgw.test.denhaag.nl/zaken` and the footer includes links for "Privacy", "Voorwaarden", "Proclaimer", "Toegankelijkheid", and "Cookies".

# MijnDenHaag



Versie 2.2



Wat zijn de scenario's om te beginnen binnen je gemeente?

1. Zoek een logische ingang via portfoliomanagement? Moet er een applicatie worden vervangen die ook beschikbaar is binnen Common Ground
2. Is er een afdeling die nu werkt vanuit Outlook, Excel of Access?
3. Is er een afdeling die nu zijn applicatie moet vervangen en in een Common Ground Zaaksysteem moet worden ondergebracht, let wel
  - één stap terug, om twee stappen vooruit te doen
  - Stel voor om als SaaS af te nemen bij de leverancier, laat je helpen met hosting en zaaktypes
4. Welke kennis is aanwezig binnen de organisatie t.a.v. ZaagerichtWerken, integratie, etc



Den Haag

## Hoe kan ik OpenSource en dienstverlening inkopen?

OpenSource verschilt van de huidige inkoop van licentie gebaseerde oplossingen via aanbestedingen

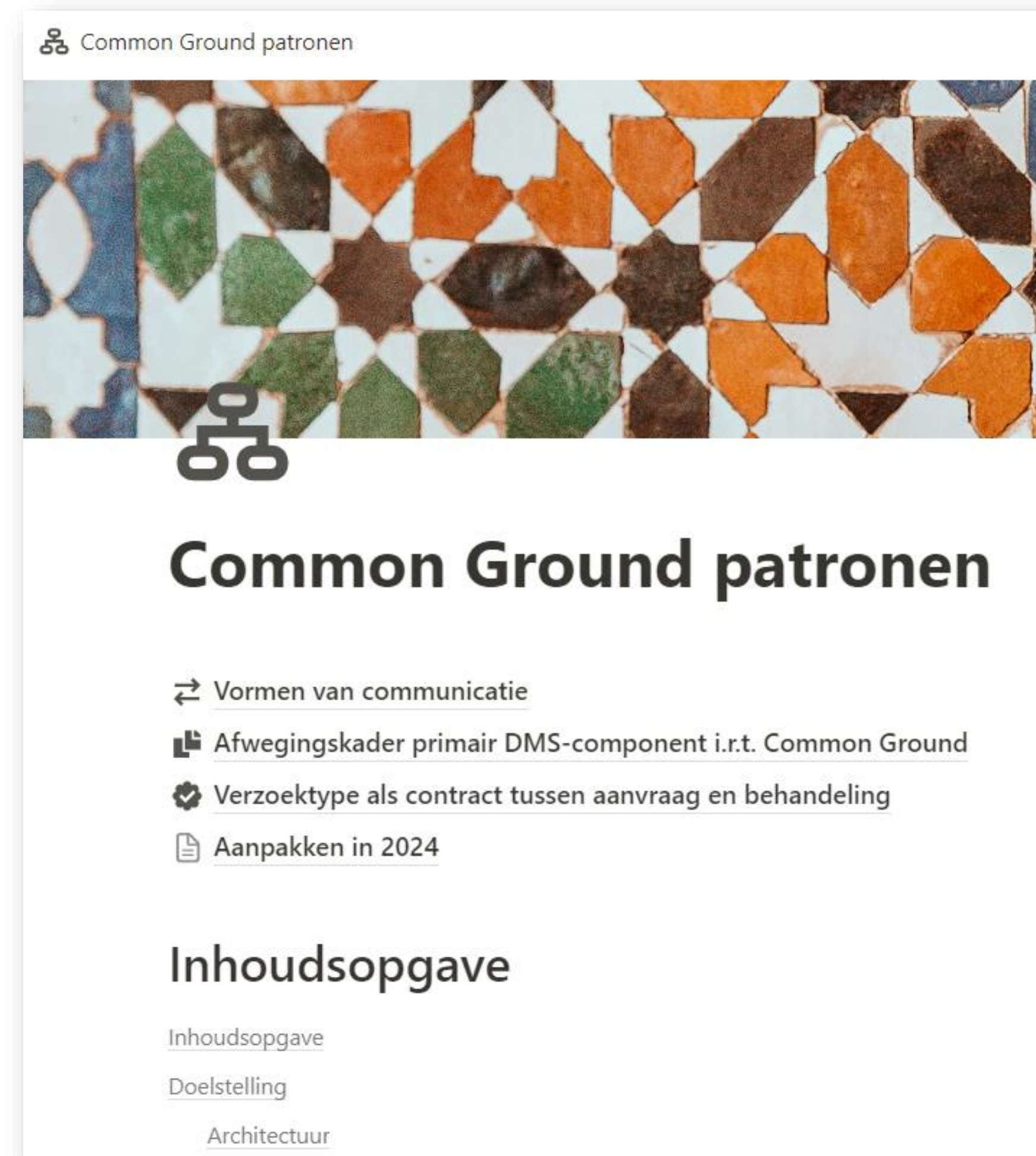
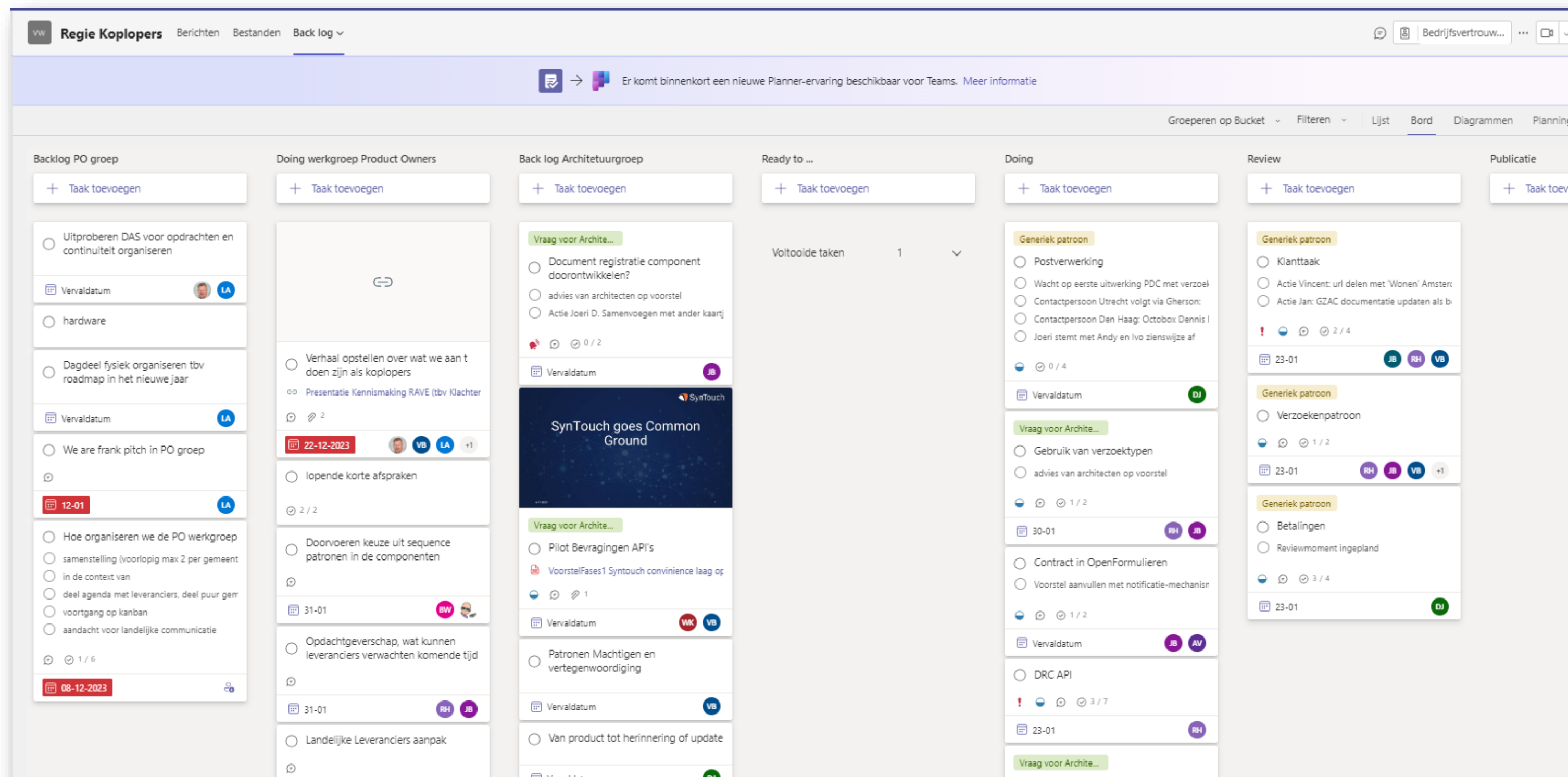
Opties om hier mee om te gaan:

- Koop “Diensten” in via detacheringsmantelpartijen
- Breng je SLA's voor de OpenSource onder bij software brokers als Software One
- Zet een DAS inkoopstelsel op
- Neem voor klassieke aanbestedingsinkoop Common Ground vereisten op (Programma Common Ground)

# Huidige gezamenlijke Roadmap en documentatie

Huidige Roadmap onderhouden we op een Kanban op de Teams omgeving van Rotterdam:

- ProductOwners bepalen prioriteit en financieren
- Architecten en Developers werken de opdrachten aan de markt uit en reviewen uitwerkingen van elkaar



Hoe besturen we (als Common Ground koplopers) de ontwikkelingen binnen de dienstverleningsarchitectuur en binnen componenten

- Er is een centrale kanban waar we gezamenlijke projecten aansturen
- Er is een gezamenlijke online wiki waar we de inhoudelijke uitwerking verzorgen door onze Architecten, developers en leveranciers

Is dit perfect? Nee zeker niet. We beogen een transparantie communicatie, die nu nog ontbreekt

- Website met uitleg wat Common Ground is
- Pleio omgeving met overzicht van wat er is of verwijzigingen
- OpenCatalogi gevuld met het aanbod van de daadwerkelijke software met verwijzingen naar Github
- Githubs met code van de componenten van de Common Ground componenten
- Centrale openbare Wiki, kanban e roadmap leesbaar en toegankelijk voor iedereen, schrijfrechten beheerd