



Workshop

Innoveren in de keten voor een efficiëntere & verbeterde dienstverlening aan de inwoner.

Even voorstellen



Hans van Holstein

Teammanager Burgerzaken

Voorzitter
Gebruikersvereniging
Publiekszaken

Gemeente Helmond



Engelbert Wijnhoven

Product Manager Innovatie

PinkRocccade Publiekszaken

Inhoud workshop



01

Introductie / Inkijk
roadmap

02

Openburgerzaken /
Ketenautomatisering

03

Europese
Wetgeving en
OPENidentificatie

04

OPEN ZGW (api)

05

Tijdswinst en
OPENinschrijving



Introductie

Portfolio Overzicht

iBurgerzaken

OPENburgerzaken

Samen veilig

Samen verder

175

Gemeenten

32

E-diensten

12

Groene processen

79%

Selfservice

82

Gemeenten in een community

>200

Best practices

99,98%

Uptime

51.4

NPS

43

Gemeenten

7

Innovaties

3

Ketenpartners

32

Gemeenten in een community

>10.000

BRP transacties verbeterd!



OPENplatform

OPENberichten
Haal Centraal BRK/BRP

MijnGemeente/ MijnZaken

OPENggd

OPENinschrijving

OPENidentificatie

OPENwoning- corporatie

Van droom naar werkelijkheid

Blijje BURGER

Dienstverlening
Van selfservice naar directe persoonlijke dienstverlening

Identiteit
Van overheidsgegevens naar transparantie en regie op gegevens

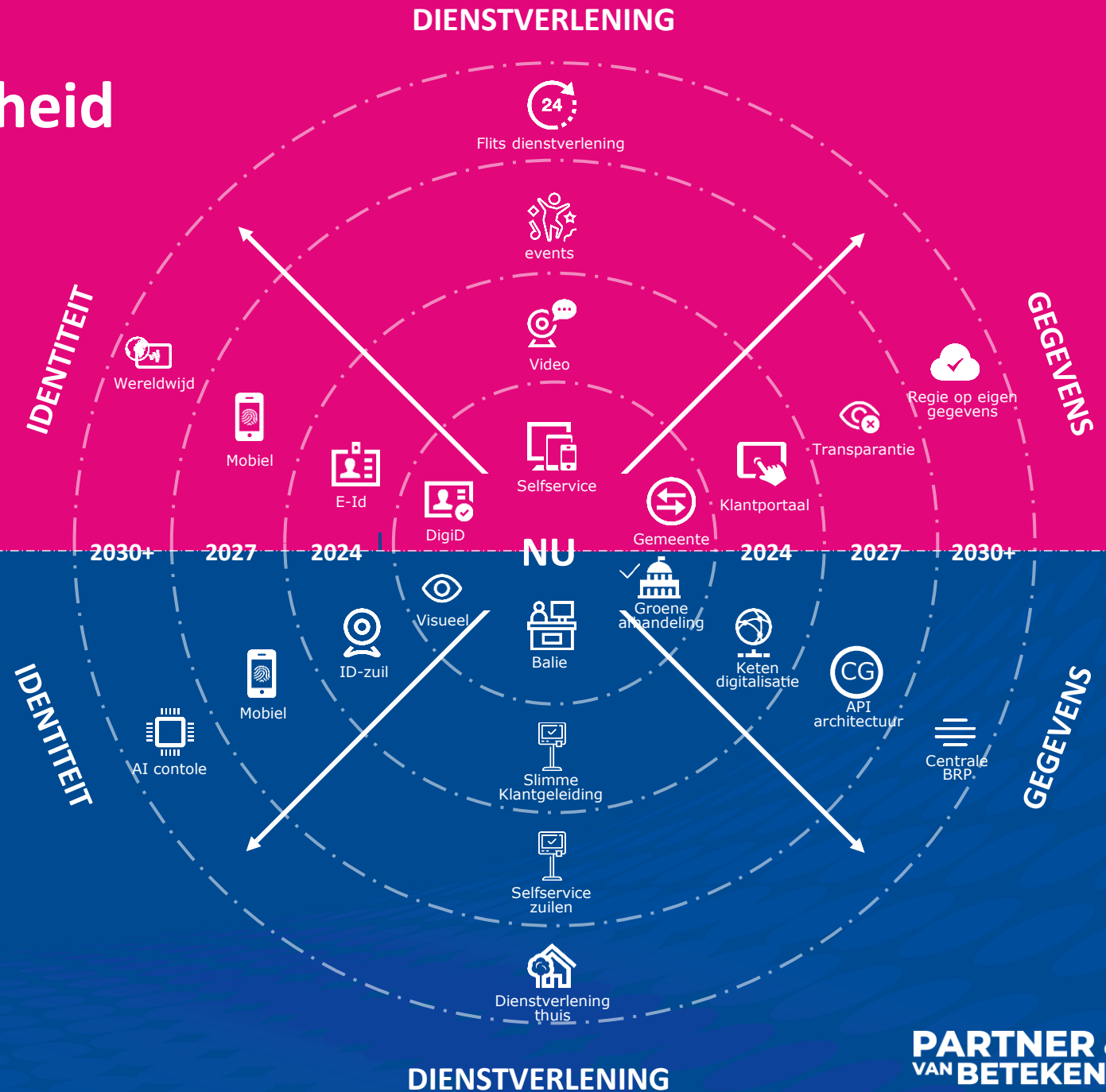
Gegevens
Van DigiD naar wereldwijde mobiele identiteit

Blijje MEDEWERKER

Dienstverlening
Van balie naar volledige selfservice zuilen met intelligente fraude controles

Identiteit
Van handmatige controle naar automatische fraudecontroles op basis van intelligentie

Gegevens
Van decentrale opslag via geautomatiseerde verwerking in de keten naar een centrale BRP





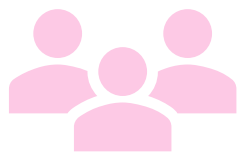
Strategische tafel

Vertegenwoordigd door 10 organisaties



Tactische tafel

Vertegenwoordigd door 25 organisaties



Kwartiermakers

Vertegenwoordigd door 77 organisaties

STRATEGISCHE TAFEL



PINKROCCADE:
Tevreden klanten gaan niet weg

10M INWONERS

Hoe komen van een loket...

...naar geen loket?

PROACTIEVE DIENSTVERLENING

DIGITALE INCLUSIE

DIGITAL DECADE

Missie Gedreven Innovatie



NIEUWE TACTISCHE TAFEL
Verdiepen

Security expert betrekken!

Behoeft: opdracht specifiek formuleren

1. Wallet
2. ENSIA
3. ZGW

WERK GROEP

TACTISCHE TAFEL

Al mijn gegevens op een plek

→ OPENburgerzaken:

- Inzicht in MijnZaken
- Inzicht in Zaakstatussen
- Opstarten e-diensten
- Uploaden gegevens en documenten
- Notificeren burger

MIJNGEMEENTE

GEZAMENLIJK STANDAARD NEERZETTEN

Hoe verhouden we ons hier toe?

Acceptatie

Terug naar de kerntaken

vastleggen STANDAARD

BREDERE FOCUS
Beleidsstuk schrijven:
• Privacy
• CyberSecurity
• Data en Informatie uitwisseling

verkokering?

Dienstverlening

Privacy

Bedrijfsvoering

BALANS

CO CREATIE

Pinkcroccade en haar klanten

HIER STAAN WE NU

HIER GAAN WE NAARTOE

iBurgerzaken

OPDRACHT FORMULEREN

Financiering? ZELF!

Eigen kracht

Niet afwachten

ROADMAP VAN DROOM NAAR WERKELIJKHEID

- BLIJE BURGER
- BLIJE MEDEWERKER
- BLIJE KETEN-PARTNER

Wat vinden jullie belangrijk?
Liggen we op koers?
Moeten we bijsturen?

5 TEAMS
Burgerzaken

2 TEAMS
iBurgerzaken

VERBETEREN iBurgerzaken

Archief 2.0... WIGG LO VRS WMEBV WDD SDG

Paspoortpijk

Verkiezingen

Marktsignalen

VERRIJKEN iBurgerzaken

Agenda huwelijk & begraafplaats

Portaal Upload functie burger

Nieuwe cloud

VERNIEUWEN OPENburgerzaken

MijnOmgeving

iBetalen

iFraudemonitor

ZGW





Roadmap



VERBETEREN

NU

STRAKS

LATER

#lekkerwerken (Marktsignalen)

iBijhouding

iReisdocumenten

iOnderzoek

Wetgeving

Update architectuur & techniek

iKwaliteit

Ondersteuningsverklaring

iFraudemonitor

Programma toekomst BRP

e-dienst adresonderzoek

Samen Veilig

Agenda:huwelijk & begraven

Pink Private Cloud

iBrondocumenten

Samen Veilig 2.0

OPENinschrijving

OPENwoningcorporatie

OPENdata

MijnGemeente/MijnZaken

OPENbalie

OPENidentificatie

iKlantgeleiding

iBetalen



VERNIEUWEN

NU

STRAKS

LATER



VERNIEUWEN



Discovery



Design



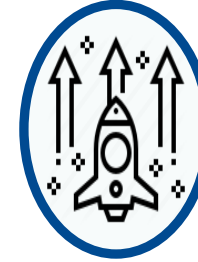
Early Adopter Program Recruitment



Development



Business Readiness



Product Launch



Tracking Performance

NU

STRAKS

LATER

OPENinschrijving

OPENwoningcorporatie

OPENdata

MijnGemeente/MijnZaken

OPENbalie

OPENidentificatie

iKlantgeleiding

iBetalen



VERNIEUWEN



Engelbert

Productmanager innovatie



Aniek

Product Owner



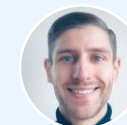
Ron

Architect



Tom

Product Champion



Rombout

Product Champion



Bertil

Business Engineer



Bernice

Business Engineer



Sander

Technical Engineer



Jonathan

Technical Engineer



Lloyd

Technical Engineer



Sandra

Tester

TEAM



OPENburgerzaken

Met OPENburgerzaken stellen we iBurgerzaken open naar haar omgeving

....

- ✓ Het vergoot de kwaliteit van de BRP
- ✓ Het maakt processen eenvoudiger
- ✓ Het verbetert de klantreis voor jouw inwoners

En dat alles met maximale veiligheid én volgens de standaarden van Common Ground!



OPENburgerzaken col

Fase 1: Maak je klaar voor de toekomst!

OPENplatform *De technische basis*

API

Notificatie

Autorisatie

Protecollering

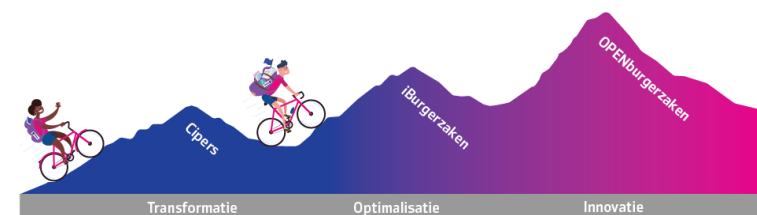
+

OPENberichten

Haal Centraal API's

Toegevoegde waarde fase 1

- Common Ground
 - We maken gebruik van **standaarden** (VNG)
 - We werken **OPEN** en dus transparant
 - We zijn veilig en **vertrouwd** omdat we zorgen voor een goede informatiebeveiliging en privacy
 - We halen de gegevens op bij de bron waarmee we zorgen voor **eenmalige vastlegging**
- We zorgen voor een **efficiënte** werkwijze door direct gegevens op te halen bij de bron
- Door automatisering verbeteren we de **kwaliteit** van de BRP



OPENburgerzaken col

Fase 2: Klaar voor de toekomst!

OPENplatform *De technische basis*

API

Notificatie

Autorisatie

Protocollering

+

OPENberichten

Haal Centraal API's

+

OPENggd

OPENwoningcorporatie

OPENidentificatie

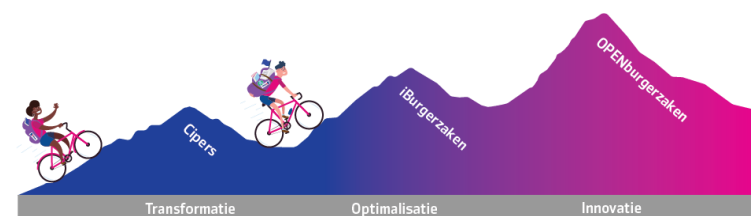
SDG annex 2

OPENZGW

OPENinschrijving

Toegevoegde waarde fase 2

- We faciliteren **integrale ketensamenwerking** door samenwerking op te zoeken in de keten
- We zorgen voor **efficiëntie en automatisering in de keten** door direct te koppelen met (keten)partners en bedrijven.
- We zorgen voor een **verbeterde klantreis voor de burger** door het aanbieden van proactieve dienstverlening met regie op gegevens.



OPENburgerzaken bestaat 1 jaar!

Terugblik
Innovaties
Toekomst
Praktijk
Gezichten

We blikken terug op één jaar OPENburgerzaken

Inleiding

Op 7 februari 2023 lanceerden we OPENburgerzaken in de markt. Maar wat is dat, OPENburgerzaken?

iBurgerzaken en OPENburgerzaken zijn ontwikkeld met als doel: blij burgers, medewerkers en ketenpartners te creëren, iedere dag opnieuw. Met OPENburgerzaken stellen we iBurgerzaken open naar haar omgeving. Dit doen we voor inwoners, gemeenten en ketenpartners. Met het platform en de innovaties van OPENburgerzaken zet je de stap vooruit op het gebied van efficiënte dienstverlening waarbij een veilige aansluiting op ketenpartners centraal staat. Alles volgens de principes van Common Ground.

De voordelen van OPENburgerzaken op een rij

- Verhoogde kwaliteit van de BRP
- Efficiëntere interne processen
- Verbeterde klantreis voor de inwoner
- Veilige uitwisseling van gegevens



Hans van Holstein, Teammanager Burgerzaken bij gemeente Helmond

"In onze dienstverlening zetten we de inwoner natuurlijk centraal. Met OPENburgerzaken voegen we daar een nieuwe dimensie aan toe. De inwoner is natuurlijk niet alleen afhankelijk van onze dienstverlening maar ook van die van ketenpartners zoals GGD, woningcorporatie en begrafenisondernemer. Met OPENburgerzaken kunnen we op een veilige manier gegevens uitwisselen zodat onze inwoner in die reis alle diensten kan krijgen die nodig zijn."

Aniek de Vet, Product Owner OPENburgerzaken

"OPENburgerzaken is een verrijking op iBurgerzaken en werkt zowel met als naast de burgerzakenapplicatie. OPENburgerzaken maakt het mogelijk om data uit iBurgerzaken op een veilige en toegankelijke manier uit te wisselen met gemeenten, ketenpartners & burgers."



Terugblik

Op 7 februari 2024 bestond OPENburgerzaken precies één jaar. We blikken terug op de belangrijkste feiten & cijfers tot nu toe.

21 gemeenten live met OPENburgerzaken

Amersfoort	Groningen	Overbetuwe
Amsterdam	Helmond	Roermond
Assen	Hilversum	Tiel
Bommelerwaard	Losser	Velsen
Coevorden	Neder-Betuwe	Venlo
Edam-Volendam	Nunspeet	Venray
Enschede	Oost Gelre	Zwolle



22

gemeenten starten dit jaar met de implementatie

8.266

berichten onderling uitgewisseld



We verbeteren daardoor de persoonslijsten van gemiddeld 8 miljoen inwoners

43 gemeenten in een community

Alle gemeenten die live zijn met OPENburgerzaken vormen samen de OPENburgerzaken community. Via de WhatsAppgroep maken we het voor deelnemende gemeenten mogelijk om kennis te vergaren over ontwikkelingen, roadmap, releases, events, best practices etc.

Gemiddeld

10

minuten tijdsbesparing per transactie

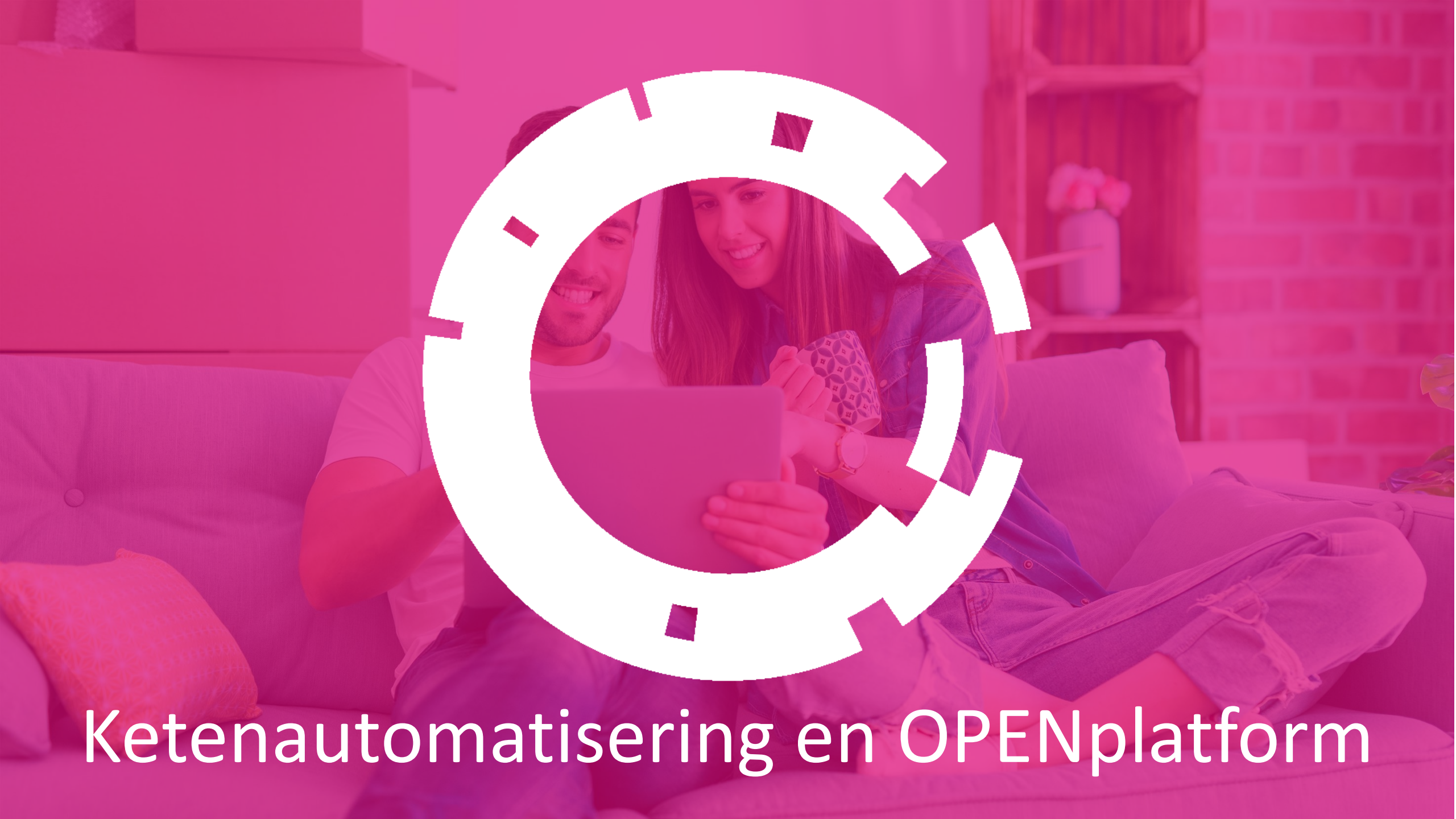


Het portfolio van OPENburgerzaken bestaat uit de volgende innovaties:

- OPENberichten: Geboorte
- OPENberichten: Overlijden
- OPENberichten: Erkenning na geboorte
- OPENberichten: WIGG
- OPENggd
- Haal Centraal BRK
- Vrije berichten

3

4



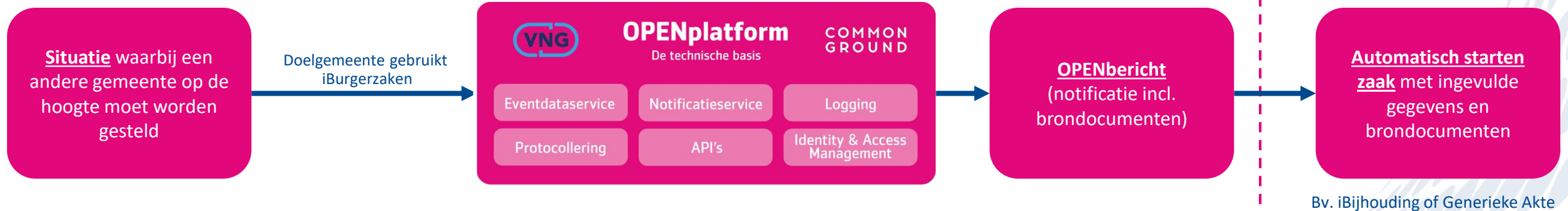
Ketenautomatisering en OPENplatform

OPENberichten tussen gemeenten



Versturende gemeente

Ontvangende gemeente



Ondersteunde situaties:

- Geboorte
- Erkenning na geboorte
- Overlijden
- Naamskeuze na geboorte ([WIGG](#))



Ketenpartner
digitalisering

OPENGGD



Veilige
gegevensuitwisseling



Hulprik



Delen BRP data



Sneller en gericht
contact met de inwoner



Notificatieservice



Standaarden





OPENggd

Een innovatie waar samenwerking in de keten centraal staat.

Samenwerking in de keten staat centraal

Sinds juli 2023 zijn we live met de volgende innovatie van OPENburgerzaken, namelijk OPENggd. Een innovatie waar samenwerking in de keten centraal staat, want een klantreis voor de inwoner gaat verder dan de gemeente. Denk hierbij aan de belangrijke gebeurtenis rondom geboorte. Waarbij het kindje na een geboorteaangifte bij de gemeente een hulprik krijgt aangeboden van het screenteam vanuit Jeugdgezondheidszorg van GGD. Met OPENggd komen deze werelden samen. OPENggd zorgt daarnaast voor een veilige uitwisseling van gegevens, uiteraard volgens de AVG richtlijnen.

Feestelijke livegang op locatie

Donderdag 6 juli vierden we de feestelijke livegang op locatie bij het screenteam vanuit Jeugdgezondheidszorg van GGD Amsterdam. Want deze mijlpaal laten we natuurlijk niet zomaar voorbij gaan. Aanwezig waren diverse betrokkenen bij het project, zowel van GGD Amsterdam, gemeente Amsterdam als PinkRoccade Publiekszaken.



7

Nikita Entius, screener bij GGD Amsterdam

"OPENggd maakt het mogelijk om binnen een veilige en beschermde omgeving real time extra gegevens te krijgen via de aangifte van een pasgeborene bij de gemeente. Dit is voor ons van belang voor de tijdigheid van de hulprik en het optimaal opstarten van de jeugdgezondheidszorg voor het gezin.

De praktijk laat zien dat we met OPENggd beter in staat zijn om ons werk uit te voeren. Het simpelste voorbeeld is dat we nu vaker direct weten dat gezinnen op een ander adres verblijven. We staan dan niet eerst op het verkeerde adres, waarbij we vaak dan pas de volgende dag tijd hebben om op het andere adres langs te gaan. In deze drukke tijden betekent dit, dat we niet voor niks ergens heen gaan en we dus andere gezinnen kunnen bezoeken."

Gemeente Amsterdam

"Met OPENGGD brengen wij na de geboorteaangifte bij onze gemeente de GGD automatisch op de hoogte, dit werkt snel én is minder foutgevoelig. Het verbetert daarnaast de dienstverlening aan de kersverse ouders."

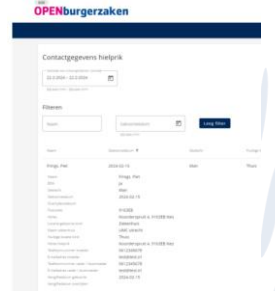
Wil meer weten over hoe deze innovatie in zijn werk gaat? Bekijk de animatievideo over OPENggd.



8

OPENGGD

De GGD ontvangt de notificatie in een portaal die



Gemeente



Ondersteunde ketenpartners:

- GGD
- BRK, BRP (haal centraal)
- Woningcorporatie
- Ideeënfunnel: Notarissen, advocaten, uitvaartondernemers, etc.



NL GOV profile for CloudEvents

NL GOV profile for CloudEvents is een set Nederlandse afspraken over het gebruik van de internationale standaard CloudEvents. Het beschrijft hoe een plaatsgevonden gebeurtenis gerapporteerd en uitgewisseld kan worden, zoals een verhuizing of overlijden. Zo werken organisaties makkelijker samen en wisselen effectiever informatie uit. Bovendien kan die informatie centraal (bij de bron) geregistreerd blijven. Een kopie maken is dus niet meer nodig.

GGD



OPENberichten
andere gemeente op de
hoogte stellen (incl.
documenten)

**HaalCentraal
CommonGound:**
ophalen informatie uit
de bron (BRP / BRK)

OPENGGD
Informereren GGD van de
verwerking
geboorteaangifte in
iBurgerzaken t.b.v.
hielprik



**MijnGemeente /
MijnZaken**
CommonGround / ZGW

OPENidentificatie
Situatie Wet Digitale
Overheid, SDG , Wallet)

OPENinschrijving
Innovatie voor proces
eerste inschrijving of
hervestiging

OPENWOCO
Innovatie voor proces
eerste inschrijving of
hervestiging



Europese wetgeving en OPENidentificatie



OPENidentificatie



EU wallet



DigiD machtigen

E-Herkenning



SDG & WDO



Bevoegdheidsverklaringsdienst



Signing



**Wet digitale
overheid**
1-7-2023

Technische
standaarden

Veilig
inloggen

Stelsel
Toegang

Bewind-
voering

Inlog-
middel

Machtigen

Betrouw-
baarheids
niveau

eIDAS 1.0

Wallet

eHerkenning

eIDAS 2.0

SDG

DigiD

Yivi

????



OPENidentificatie



Inloggen voor uzelf

Als Burger



Als Bedrijf



Inloggen voor iemand anders

Als Burger



Als Bedrijf



Welkom op Mijn Amsterdam

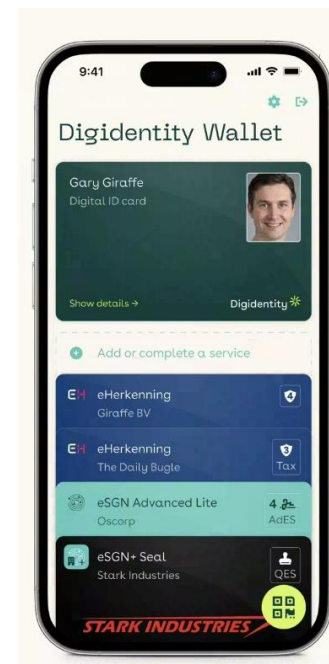
Mijn Amsterdam is uw persoonlijke online pagina bij de gemeente Amsterdam.

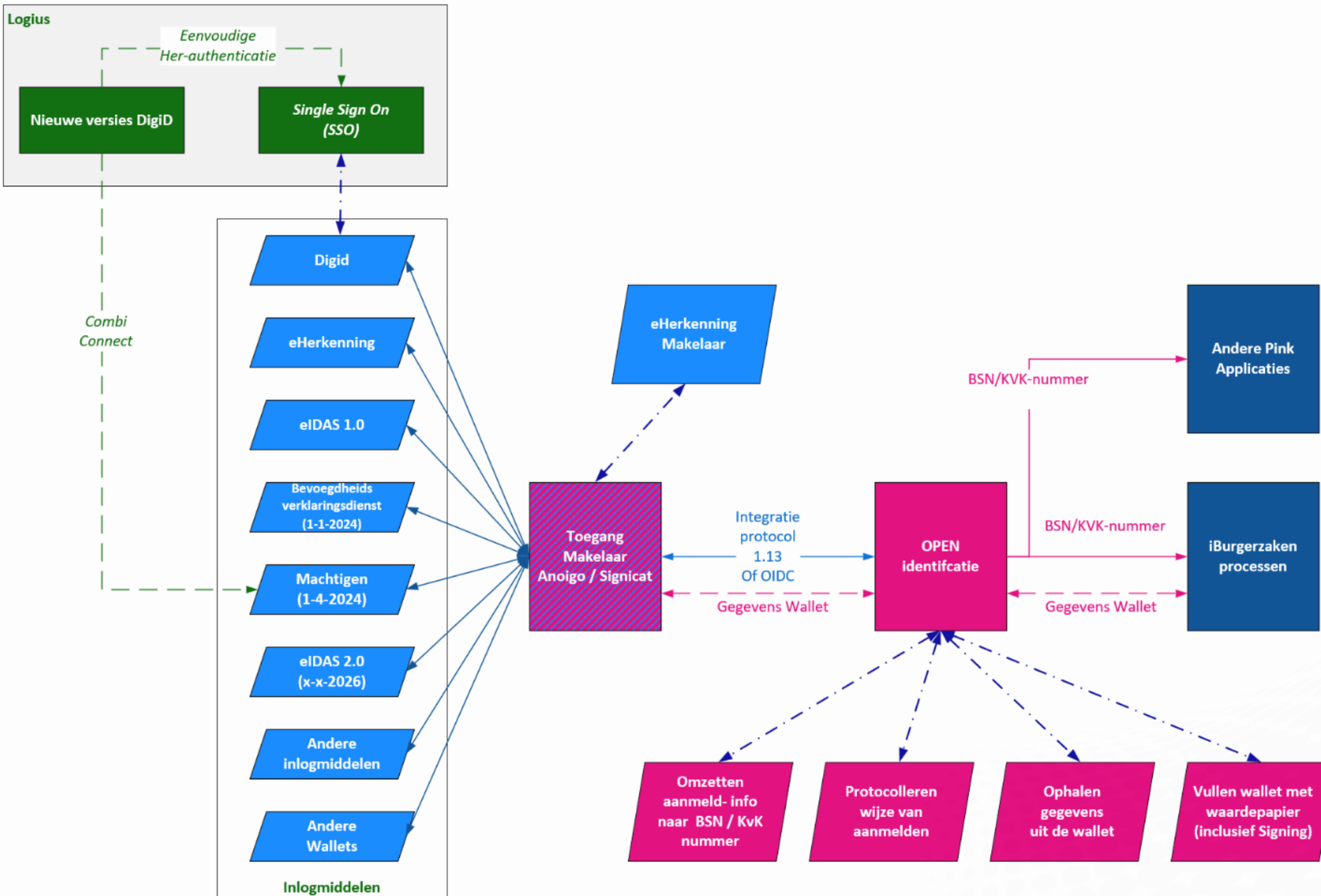
Voor particulieren en eenmanszaken



Hebt u nog geen DigiD of Europese Wallet? Regel dit dan eerst.

Ga naar [DigiD aanvragen](#) Of [Europese Wallet App Downloaden](#)

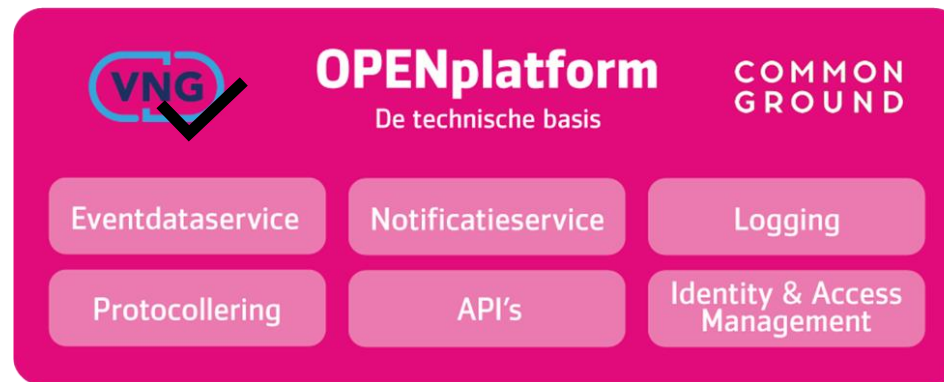
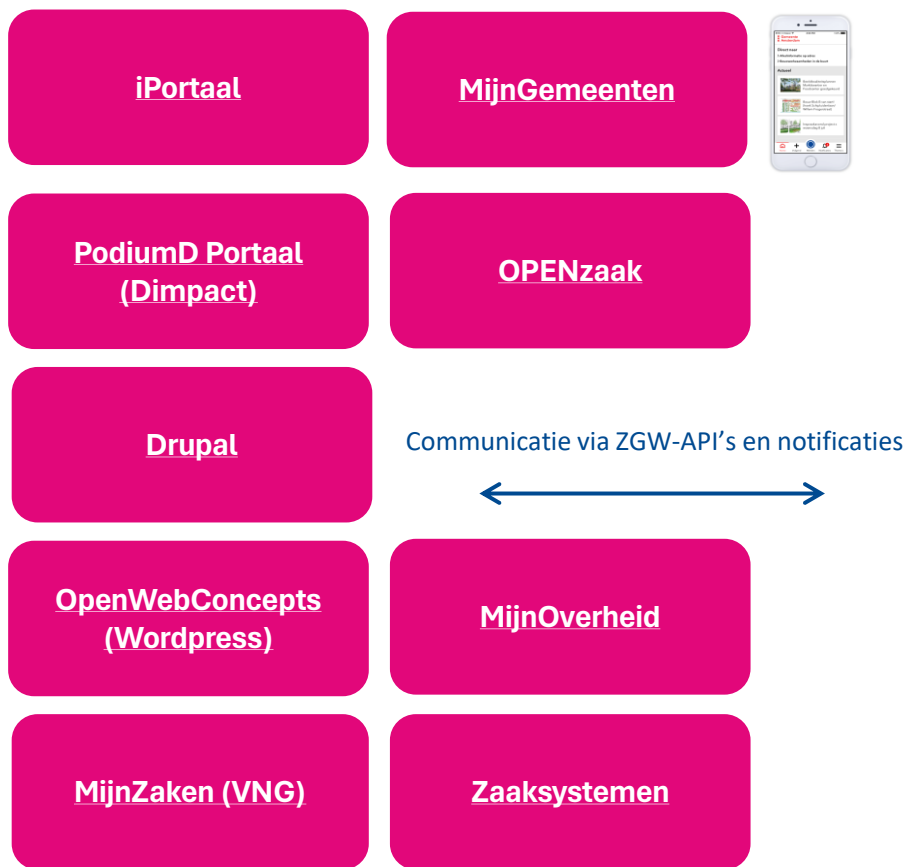




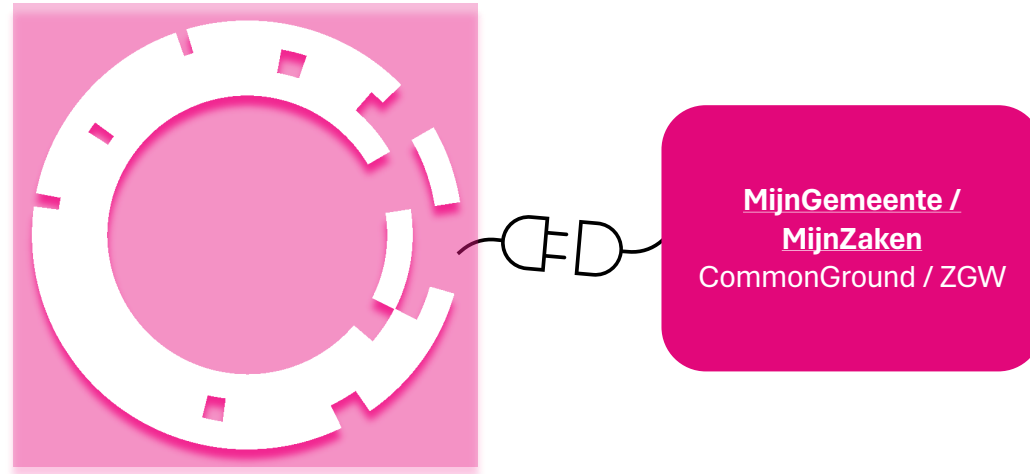


OPENZGW

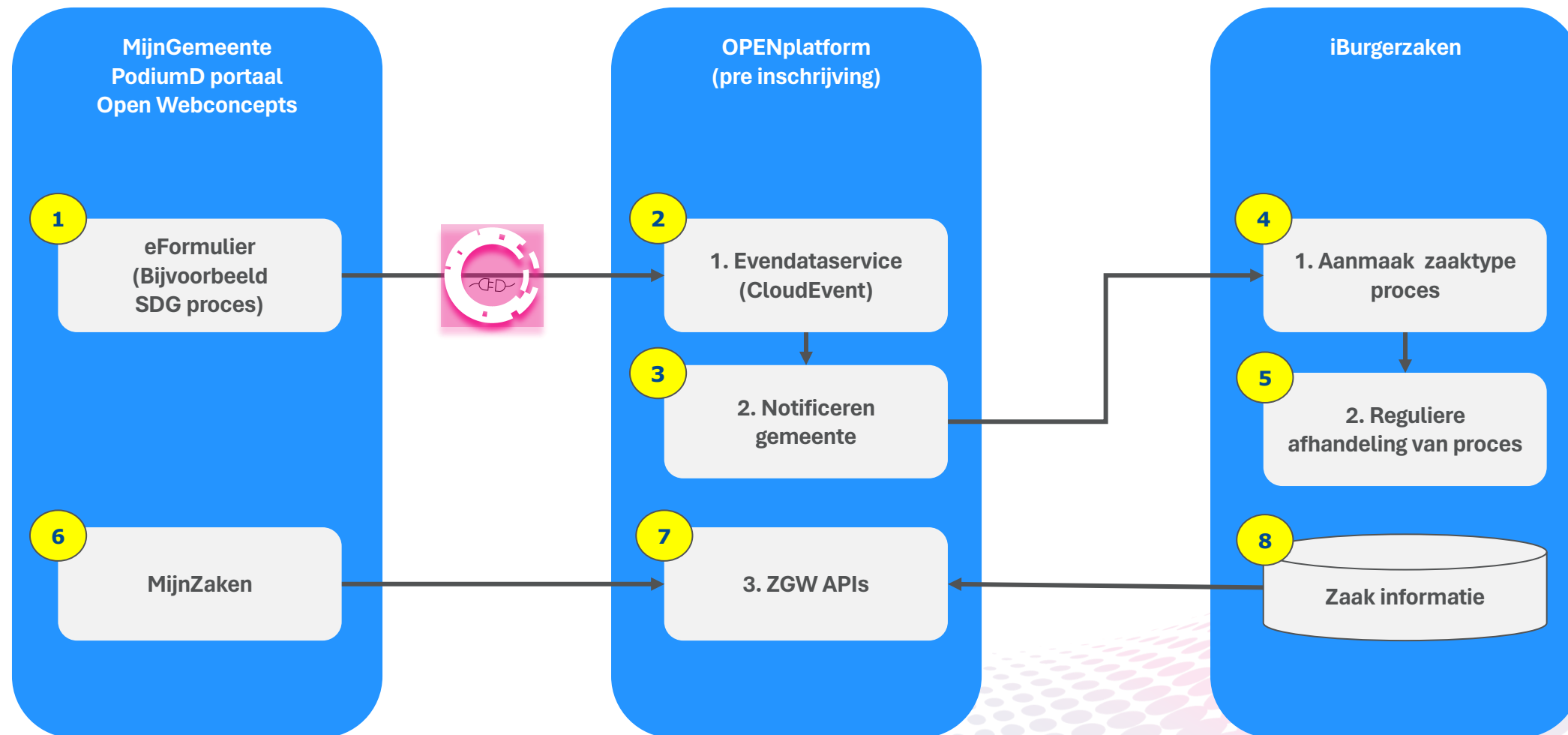
MijnGemeente/MijnZaken



SDG



Maar dan andersom ...
SDG Connector OPENburgerzaken
(stekkerdoos)





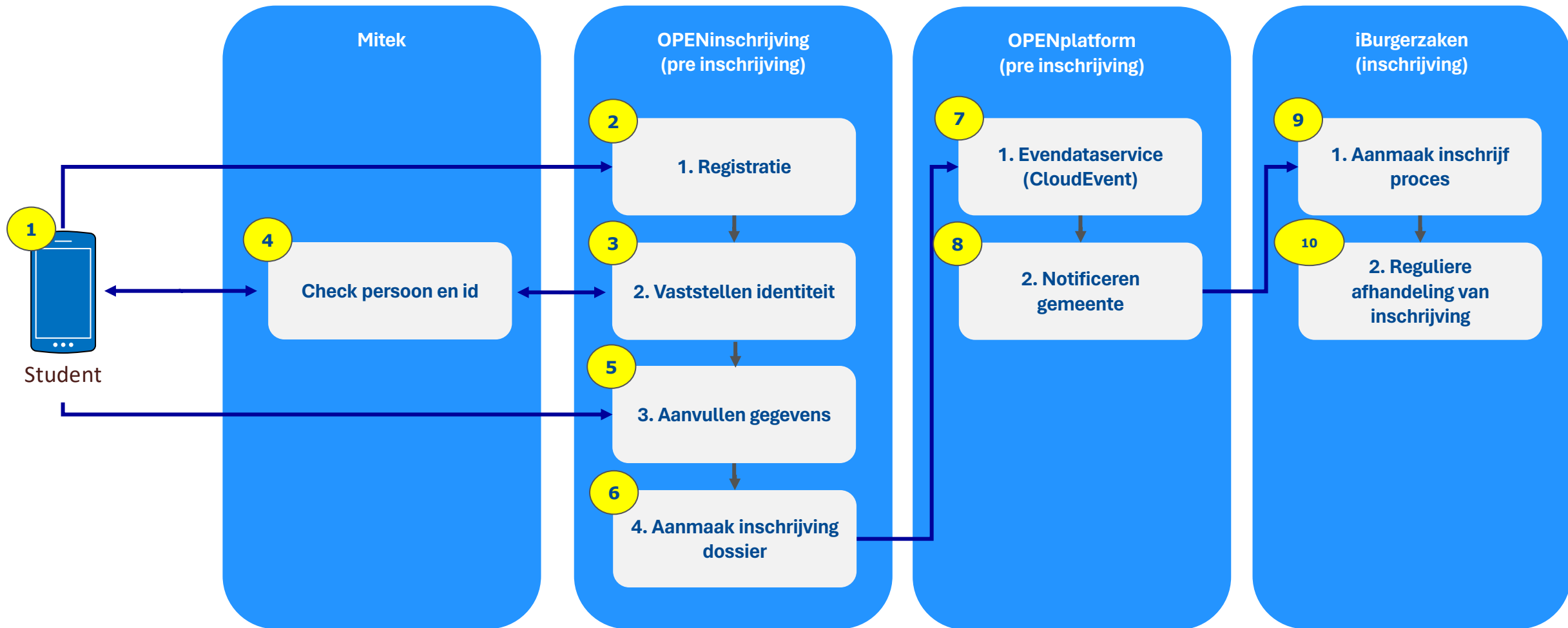
Tijdswinst en OPENinschrijving

OPENinschrijving



OPENinschrijving

Innovatie voor proces eerste inschrijving of hervestiging



OPENinschrijving

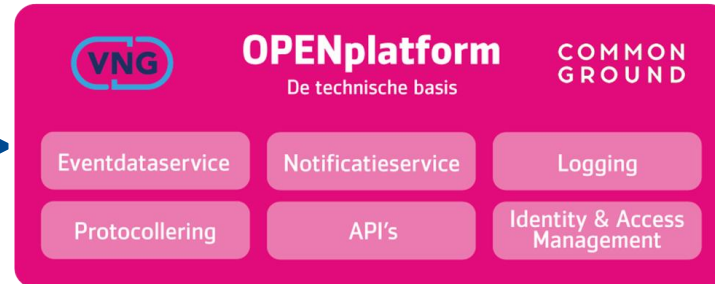


Inwoner

Los component

Innovatie voor proces eerste inschrijving of hervestiging

Online identificatie
d.m.v. documentscan en selfie met liveness detectie



OPENnotificatie op basis van een CloudEvent (incl. attributen / documenten)

Gemeente

Automatisch starten zaak 'Inschrijving' in iBurgerzaken

Scheelt 10-15 minuten per inschrijving voor de ambtenaar

Burgerzaken systeem

DEMO OPENINSCHRIJVING - FILMPJE



OPENburgerzaken

Bevestig je identiteit

Je moet het volgende opgeven om de verificatie van je identiteit te voltooien.



Liveness-controle
Verplicht



Identiteitsbewijs met
foto

0/1



Krijg hulp

Opslaan



OPEN voor een kop koffie?
Bezoek ons dan op de stand of maak een afspraak!