



Leden VNG

Datum

16 oktober 2024

Ons kenmerk

U202400355

Lbr. 24/040

Telefoon

070 373 8393

Onderwerp

MijnServices met Omnichannel en inwerkingtreden Wmebv

Geacht college en gemeenteraad,

In deze ledenbrief informeren we u over hoe u de digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers met MijnServices kunt verbeteren. Daarnaast informeren we u over de inwerkingtreding van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en hoe we u daarin kunnen ondersteunen.

Waarom hoogwaardige digitale dienstverlening?

Inwoners verwachten van de digitale dienstverlening van de overheid dezelfde gebruiksvriendelijkheid en persoonlijke benadering als die van commerciële partijen. Zo bestelt u online een product of dienst bij een webwinkel, en vervolgens ziet u precies hoe de reis van uw bestelling verloopt. Inwoners en ondernemers hebben behoefte aan zo'n zelfde inzicht en overzicht op hun zaken bij de overheid. Hoogwaardige digitale dienstverlening draagt bij aan de waardering en het vertrouwen in de overheid. Door uitstekende digitale dienstverlening komt ook meer ruimte vrij voor mensen die hulp aan de balie of maatwerk nodig hebben.

MijnServices

Veel overheidsorganisaties ontbreekt het aan een compleet beeld van de interactie met de burgers waardoor deze niet integraal bediend kunnen worden. Burgers moeten daardoor meerdere malen informatie aanleveren. Ze missen informatie en gaan nabellen over de status van de behandeling van aanvragen. Om gemeenten te helpen bij de ontwikkeling van transparante, proactieve digitale dienstverlening werken pilotgemeenten aan de ontwikkeling van digitale diensten voor overheidsportalen. Dat doen zij samen met hun leveranciers, Logius (MijnOverheid) en uitvoeringsorganisaties binnen het VNG-programma Omnichannel. Deze MijnServices ondersteunen de interactie van overheden met inwoners en ondernemers door eenvoudige en eenduidige toegang tot informatie en diensten te bieden.

De volgende [MijnServices \(pdf\)](#) zijn beschikbaar:

- **MijnZaken:** een service die inzicht biedt in de status van aanvragen voor een product of dienst, geïnspireerd op de succesvolle track & trace van commerciële bedrijven zoals Bol.com en PostNL.
- **MijnTaken:** acties die de inwoner moet uitvoeren.
- **MijnBerichten:** de plek waar berichten met inhoudelijke informatie voor de inwoner klaargezet wordt.
- **MijnContactmomenten:** weergave van contactmomenten tussen de inwoner en de gemeente en vice versa.
- **Notificatieservice:** verzending van een kennisgeving als een bericht geplaatst is in MijnBerichten. Dat kan een informatief bericht zijn, een eventuele taak of een tip. De notificatieservice ondersteunt de implementatie van de Wmebv.
- Dit jaar ontwikkelen we de **MijnProfiel** service: stelt inwoners in staat om centraal hun gegevens en kanaalvoorkeuren in te zien en te beheren.

Deze generieke services zijn bedoeld voor breed gebruik binnen de overheid, met standaardisatie als uitgangspunt. Zowel lokale als landelijke organisaties kunnen MijnServices opnemen in hun portalen. Ze dragen bij aan de herkenbaarheid van overheidsportalen. MijnServices kunnen onafhankelijk van kanaal zoals websites en apps, product of organisatie worden toegepast. Ze zijn getest door gebruikers en gebruikersvriendelijk ontworpen.

Wmebv

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) bevordert de ontwikkeling van digitale dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Door de Wmebv krijgen zij het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan de gemeente te sturen. Bij het gebruik van de digitale weg gelden nieuwe waarborgen, zoals het terugzien van ingevoerde informatie, ontvangstbevestiging en termijnverlenging bij storing. De bewijslast rond de ontvangst en de verzending met een berichtenbox berust bij het bestuursorgaan; de burger krijgt recht op afschrift van de logginggegevens.

De bepalingen van de Wmebv over digitaal verkeer treden op 1 januari 2026 in werking. Dit met uitzondering van artikel 2:10 lid 2, dat met ingang van 1 januari 2027 in werking treedt. Deze bepaling schrijft voor dat uit de notificatie blijkt wat de aard, rechtsgevolg en reactietermijn is van het in een berichtenbox geplaatst bericht.

Wat moet u doen?

Leg in uw beleid of visie op dienstverlening minimaal vast dat de digitale dienstverlening moet voldoen aan de eisen van de Wmebv. U dient aan te wijzen welke digitale kanalen inwoners en ondernemers voor aanvragen kunnen gebruiken. U moet de ambtelijke organisatie opdracht tot de implementatie en voldoende middelen bestemmen voor de implementatie. De datum van inwerkingtreding lijkt nog ver weg, maar houd er rekening mee dat de gemeente veel producten en informatiesystemen heeft die onder de reikwijdte van de Wmebv vallen. Indien u niet tijdig aan de Wmebv kunt voldoen, loopt u zekere juridische risico's.

Indien u de ambitie omhelst om hoogwaardige digitale dienstverlening te realiseren, overweeg omnichannelstrategie te hanteren. Veel organisaties gebruiken kanalen (balie, telefoon, e-mail, portalen, etc.) die los van elkaar staan, waardoor integrale dienstverlening niet mogelijk is. Bij de omnichannel zorgt de organisatie voor optimale dienstverlening door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en naadloos op elkaar af te stemmen. Door koppeling van systemen in de backoffice komt een samengesteld klantbeeld tot stand zodat de organisatie consistente antwoorden kan bieden op dezelfde vragen, ongeacht het kanaal waarlangs burgers contact maken. De MijnServices versterken de toepassing van omnichannelstrategie.

Wat betekent dit voor de ambtelijke organisatie?

Als u dat nog niet gedaan heeft, is ons advies om zo spoedig mogelijk de implementatie van de Wmebv voor te bereiden en daarover in gesprek te gaan met uw softwareleveranciers. Gemeenten hebben gemiddeld zo'n 400 producten en diensten, waarvan een groot deel onder de Wmebv valt. Om aan de wet te voldoen, is het niet nodig om voor elk product of cluster van producten een apart elektronisch kanaal in te richten. Enkele generieke kanalen volstaan, zoals een algemeen contactformulier met een uploadmogelijkheid voor documenten.

De uitgebreide [Startgids Omnichannel MijnServices](#) biedt informatie hoe de implementatie aan te pakken. De MijnServices ondersteunen de ontwikkeling richting Common Ground.

Ondersteuning vanuit de VNG

Op de [Wmebv-pagina](#) op vng.nl vindt u de beschikbare ondersteuningsmiddelen voor de implementatie, waaronder de [Handreiking Wmebv \(pdf\)](#). De [Hulpgids Wmebv: e-formulieren en notificeren \(pdf\)](#) geeft een uitgebreide toelichting inclusief een generiek formulier dat gebruiksvriendelijk en toegankelijk is. Ook is een [Modelbesluit voor aanwijzing van kanalen \(pdf\)](#) beschikbaar. Vanuit het VNG-project wordt kennisuitwisseling via het VNG-forum ondersteund en er worden "Share & care-sessies" georganiseerd waar gemeenten kennis en ervaringen met elkaar kunnen uitwisselen. Zie daarvoor [de VNG agenda](#).

Als u geïnteresseerd bent in MijnServices kunt u een demogesprek aanvragen bij omnichannel@vng.nl. Kijk voor meer informatie op www.vng.nl/omnichannel.

Vragen

Mocht u vragen hebben over naar aanleiding van deze ledenbrief, dan kunt u contact opnemen met onze medewerkers via Wmebv@vng.nl.

Met vriendelijke groet,

Vereniging van Nederlandse Gemeenten



mr. L.K. Geluk
Algemeen directeur