



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Who we are

**Jacqueline Wetzels, MA Public Administration
Senior Policy Advisor**

Aisia Okma, LLMA Law & Politics, Policy Advisor

Dutch ministry of Interior and Kingdom Relations



‘The Dutch Approach’ on e-government service delivery



Architecture of state

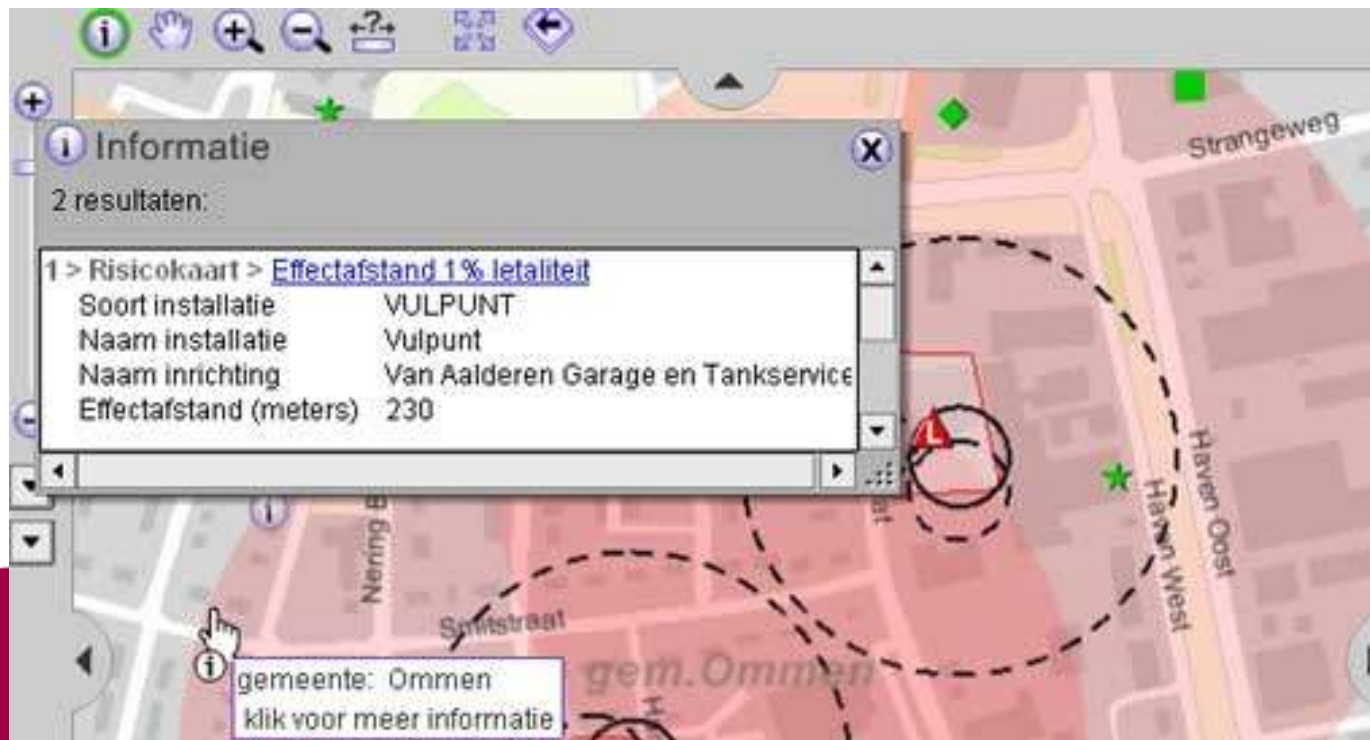


What the Dutch public wants

1. Improved services
2. Convenience,
3. Reliability
4. Personalization
5. Transparency,
6. Accountability,
7. Privacy
8. Less rules and bureaucracy
9. More co-operation between government departments
10. Trust in relation to service delivery



Results for Citizens and Business



Government portal: overheid.nl

The screenshot shows the Overheid.nl website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar displays "http://www.overheid.nl". The website's header features the "Overheid.nl" logo and the tagline "DE WEERLIJZER NAAR INFORMATIE EN DIENSTEN VAN ALLE OVERHEIDEN". A navigation bar includes links for "spreek", "over de site", "contact", "engels", and "help".

The main content area is organized into several sections:

- OVERHEIDSORGANISATIES:** Links to "Overheid.nl - de wegwijzer naar informatie en diensten van alle overheden", "Overheidsorganisaties", "Ministeries", "Wettelijke gebieden", "Ministries", and "Alle overheidsorganisaties".
- DE OVERHEID:** Links to "Overheidsorganisaties", "Overheidsdiensten", "Overheidsinformatie", "Wet- en regelgeving", "Beleidsvoering, beleidsplanning, -monitoring en -evaluatie", "Officiële publicaties", "Beleidsinstrumenten", and "Verenigingen".
- Particulieren:** A blue box containing links for "Werk en loon", "Onderwijs en wetenschap", "Familie, leugden en gezin", "Verkeer, vervoer en wegen", "Wonen en leefomgeving", "Zorg en gezondheid", and "Meer onderwerpen".
- Ondernemers:** An orange box containing links for "Bedrijf starten", "Financiering", "Personeel", "Aanpak", "Milie", "Brancheninformatie", and "Meer onderwerpen".
- Actueel:** A green box featuring "Prinsjesdag" (with a sub-link "Wie u wilt weten wat de plannen van het kabinet voor u betekenen? Kijk dan op de website Prinsjesdag 2007") and "Krakercompitie 2007" (with a sub-link "De vijfde Nationale Krakercompitie is op 26 oktober van start gegaan").
- Veel gevraagd:** A green box containing links for "Data schoolvakanties", "Levensloopovergang", "Onderwijs en bijverdiensten", "Vertrek naar het buitenland", and "Overleden".
- Overheidszoekdienst:** A blue box with a search bar and a "vind" button. Below it is a "Bij u in de buurt" section with a map of the Netherlands and a "vind" button.
- Veel gezocht:** A yellow box containing links for "Huur- en voorhuurtoeslag" and "Caa".
- Direct naar:** A yellow box containing links for "Wet maatschappelijke ondersteuning" and "Verdragen".

At the bottom of the page, there are logos for "Overheid.nl", "Regering.nl", "Postbus", and "Nieuwsgroep". The browser's taskbar at the bottom shows several open applications, including "start", "Internet Explorer", "Microsoft Word", "Microsoft Office Word", "Microsoft Office Word", "Microsoft Office Word", and "Microsoft Office Word". The system clock in the bottom right corner shows "14:17".



Personal government service delivery

- Easy, whole of government in one place
- Re-use of information
- Helpful overview of whole of government
- Reliable, entry through digiD



My gouvernement.gov

I own my government internet page where I can find all government information relevant to me. It gives me an overview of all transaction with the government, the whole of government. All information send by me once, will be re-used by every government body that needs it. The government is forbidden by law to ask the information again.



MijnOverheid.nl

MijnOverheid.nl is de website die u toegang geeft tot tal van overheidszaken die voor u persoonlijk van belang kunnen zijn. Met MijnOverheid.nl kunt u in de toekomst eenvoudig en veilig uw zaken met deze overheidsorganisaties regelen. Het is een kosteloze voorziening voor burgers en bedrijven. MijnOverheid.nl kunt u 24 uur per dag, 7 dagen in de week gebruiken vanaf elke plek met internetaansluiting.

Op MijnOverheid.nl vindt u (in de toekomst) alle overheidsorganisaties en alle overheidsproducten en -diensten bij elkaar.

Het gebruik van MijnOverheid.nl is niet verplicht. Het blijft gewoon mogelijk om uw zaken via de telefoon, via een balie of schriftelijk te regelen.

Voorbeeld

Stel u gaat verhuizen. Met MijnOverheid.nl regelt u dat u veilig, snel en éénmalig de benodigde overheidsorganisaties van uw verhuizing op de hoogte brengt.

Met MijnOverheid.nl kunt u via één veilige en betrouwbare omgeving op internet:

- elektronische overheidsdiensten makkelijk vinden
- uw persoonlijke gegevens en registraties inzien
- zaken regelen met de overheid
- de stand van zaken van lopende zaken met de overheid bekijken
- via sms of e-mail een persoonlijke aankondiging ontvangen van de overheid
- persoonlijke berichten in uw berichtenbox ontvangen

Inloggen via DigiD

Bij MijnOverheid.nl kunt u inloggen met uw DigiD inlogcode. Voortaan kunt u met DigiD naar steeds meer overheidsinstellingen op internet.



Inloggen >

Zie ook

- [Wie maakt MijnOverheid.nl?](#)
- [Wat is MijnOverheid.nl?](#)
- [Hoe veilig is MijnOverheid.nl?](#)





Welkom

MijnOverheid.nl komt eraan, het digitale overheidsloket voor iedere Nederlander. Na anderhalf jaar van intensieve voorbereiding is het tijd om MijnOverheid.nl te testen. Gedurende twee maanden gaat een aantal proefgebruikers MijnOverheid.nl testen op gebruiksgemak, werking, servicedesk en andere functies.

Wat is MijnOverheid.nl

MijnOverheid.nl is het digitale loket voor vrijwel alle overheidsdiensten. Iedere Nederlander kan straks met zijn eigen, persoonlijke DigiD inlogcode toegang krijgen tot zijn eigen - beveiligde - omgeving op MijnOverheid.nl. U kunt hier vervolgens zaken regelen met de overheid en bijvoorbeeld zien hoe u bent geregistreerd.

[lees verder >](#)

Proefgebruiker

Bent u een geselecteerde proefgebruiker? Dan heeft u een e-mail ontvangen van info@mijnoverheid.nl met daarin de inloggegevens voor MijnOverheid.nl. Met deze gegevens kunt u inloggen op de afgeschermdede omgeving.

[naar de testomgeving >](#)

Zie ook

- [Wie maakt MijnOverheid.nl?](#)
- [Wat is MijnOverheid.nl?](#)
- [Hoe veilig is MijnOverheid.nl?](#)
- [Demo film](#)

Berichtenbox



Producten & diensten



Persoonlijke gegevens



Lopende zaken





Welkom bij MijnOverheid.nl

Dit is uw persoonlijke MijnOverheid.nl. Het digitale loket voor al uw overheidszaken.



Berichten

Er zijn 2 nieuw(e) bericht(en) voor u.

[meer berichten >](#)

Lopende zaken

U heeft X lopende zaken, waarvan er Y een veranderde status heeft.

[meer lopende zaken >](#)

Nieuws

[nieuwsbericht kop]

[D](#)[meer nieuws >](#)

Favorieten

[meer favorieten >](#)

november 2007

m	d	w	d	v	z	z
29	30	31	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	01	02

Vandaag

Geen afspraken vandaag

[meer agenda >](#)**Zoek**[uitgebreid zoeken >](#)

Persoonlijke gegevens

Naam

Nasier Boeddhoe

Adres

Atjehstraat 137
2706AN 's-Gravenhage

Geboren

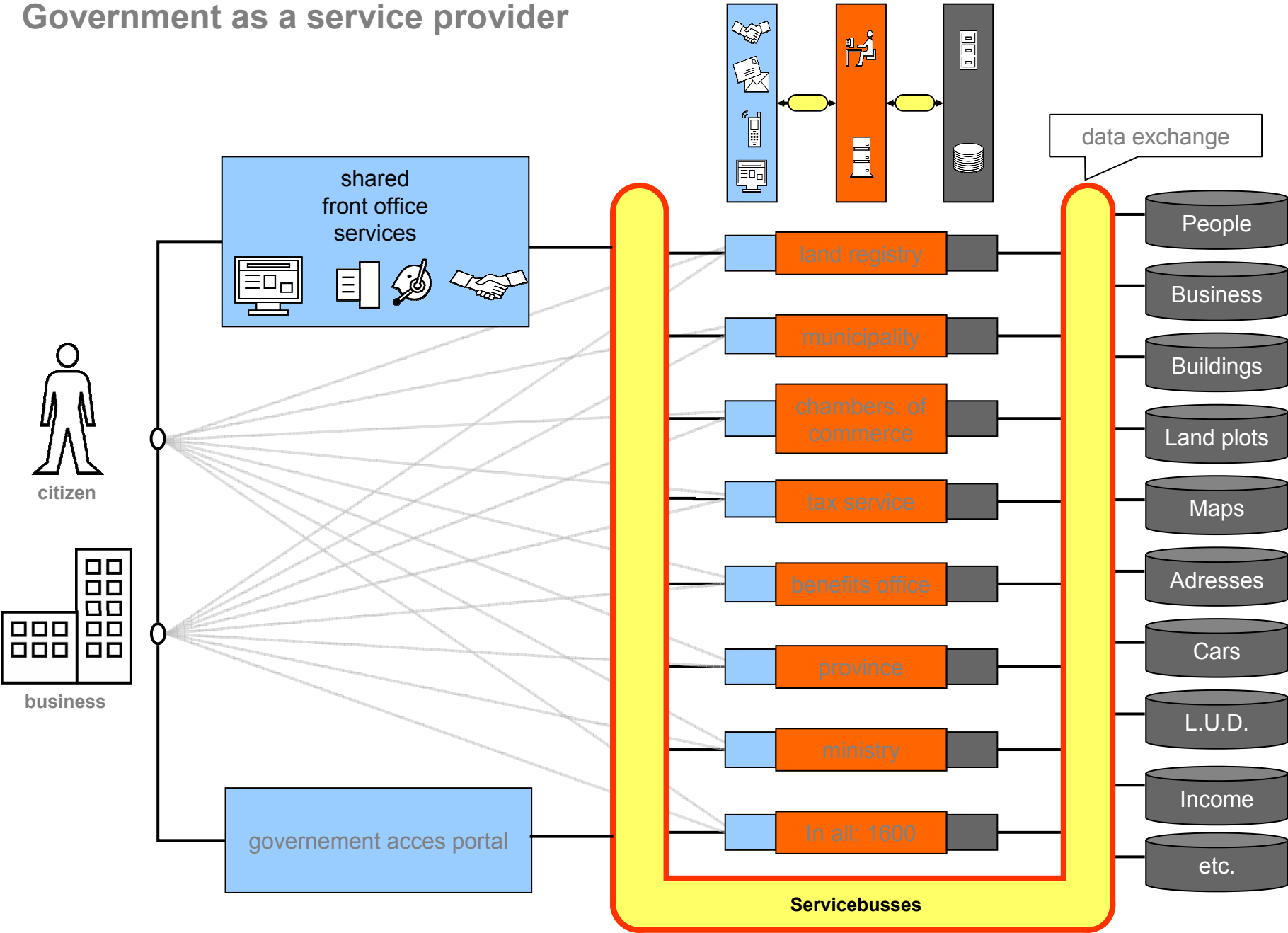
19 september 1950
Onbekend
India

BurgerServiceNummer

302 953 917

[Meer >](#)

Government as a service provider

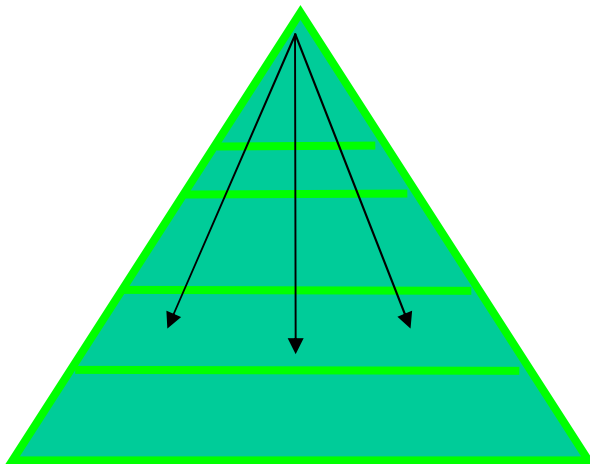


Architecture of state

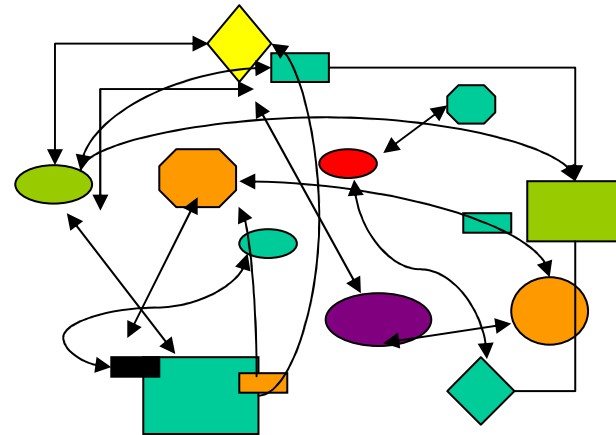


Dutch approach

Theoretical construct



reality; network society



Why does it work?

- **Customer is leading**
- **No change in government system or law**
- **Respect for individual project (managers)**
- **Sharing power with implementation**
- **Small solution showroom 1+1=3**
- **Generating energy FUN**



Important change incentive

Shared governance

Mind shift from data > customer solutions

Sharing solutions

More interest in implementation

Real solutions for real people



More info?

Find it at www.e-overheid.nl/sites/english

Questions to Info@e-overheid.nl

Aisia.okma@minbzk.nl,

Or Jacqueline.Wetzels@minbzk.nl

