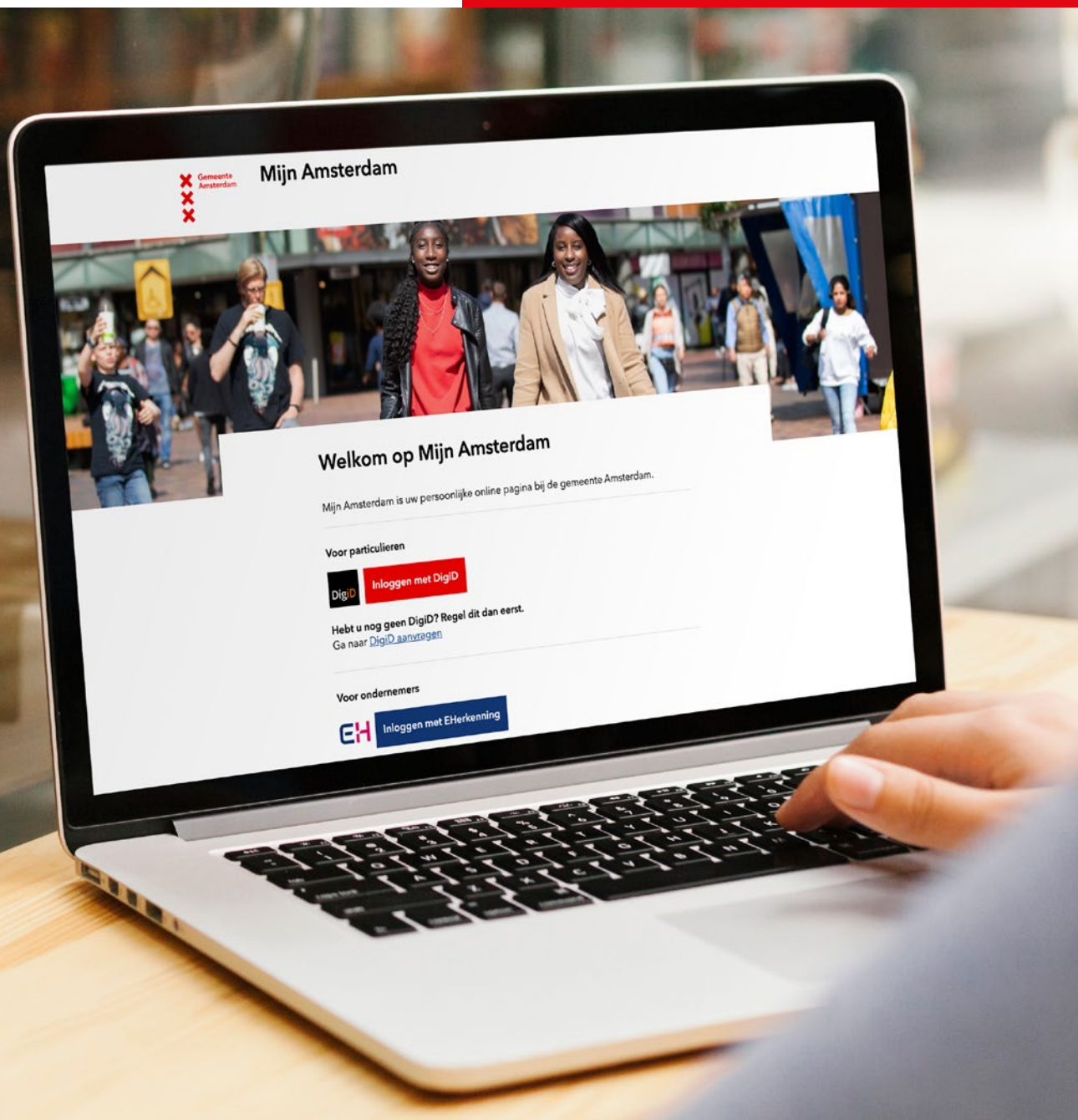




Gemeente
Amsterdam



**Aansluiten op
Mijn Amsterdam**
een praktische gids



Mijn Amsterdam is het persoonlijke digitale klantportaal van de gemeente Amsterdam. Steeds meer afdelingen van de gemeente sluiten hierop aan. Wat is Mijn Amsterdam precies? Hoe is het opgebouwd? En hoe kan jouw afdeling aansluiten? Een praktische 'aansluitgids' voor opdrachtgevers, architecten, informatie-managers en projectleiders.

Inhoud

Mijn Amsterdam: wat is het en hoe werkt het?

1. Mijn Amsterdam in het kort	5
Wat is Mijn Amsterdam?	5
5 redenen waarom we dit doen	6
Waar we nu staan en waar we naartoe willen	7
2. De 'voorkant': dit ziet de gebruiker	8
Functionele structuur: 3 informatieniveaus	8
Dit ziet de Amsterdammer	9
3. De 'achterkant': zo is Mijn Amsterdam opgebouwd	11
Technische structuur	11
Architectuurprincipes en -uitgangspunten	12
Aansluiten: 3 mogelijkheden ('patronen')	13

Aansluiten: aan de slag!

4. Aanpak en werkwijze	17
De keten: zo werken we samen	17
Agile aanpak: kleine stappen, snel resultaat	18
5. Wie doet wat wanneer?	19
Een overzicht van het aansluitproces	20
Het intakegesprek: een checklist	22
6. Persoonlijke tips publiceren op Mijn Amsterdam	24
Persoonlijke tips kunnen op 2 manieren tot stand komen	24
Aanvraag nieuwe tip	25
7. Waar moet een aansluiting aan voldoen?	
Eisen, specificaties en richtlijnen	26
Functionele specificaties voor de homepagina	26
Functionele specificaties voor de themapagina	30
Functionele specificaties voor de productpagina	30
Technische en overige niet-functionele specificaties	31
Richtlijnen voor UX-ontwerp, beeld en tekst	32

Na het aansluiten: hoe gaat het verder?

8. Afspraken over beheer en onderhoud	34
--	-----------

Tot slot: verder lezen? Alle documentatie op een rij

Mijn Amsterdam: wat is het en hoe werkt het?



1

Mijn Amsterdam in het kort

Wat is Mijn Amsterdam?

Mijn Amsterdam is het persoonlijke digitale klantportaal voor alle Amsterdammers. Door in te loggen met DigiD of eHerkenning kun je er:

- je persoonlijke gegevens raadplegen
- producten en diensten inzien die je bij de gemeente afneemt
- de status van je aanvraag volgen én vervolgaanvragen doen
- relevante tips ontvangen, op basis van jouw persoonlijke situatie
- je persoonlijke kaart bekijken, met informatie over jouw buurt

Op één centrale plek, waar je 24/7 terecht kunt.

Ook voor niet-Amsterdammers

Mijn Amsterdam is toegankelijk voor iedereen. Dus ook voor niet-Amsterdammers. Iedereen moet kunnen zien welke informatie over hem of haar in de Amsterdamse systemen staat geregistreerd. Dus ook als je inmiddels niet meer in Amsterdam woont. Of als je ooit een parkeerboete hebt gekregen in Amsterdam. Een beperkt aantal persoonlijke gegevens uit de Basisregistratie wordt sowieso altijd getoond.

Geen vervanging, maar een aanvulling

Belangrijk om te benadrukken: Mijn Amsterdam is een extra kanaal. Het is dus géén vervanging van de 'offline' gemeentelijke dienstverlening, maar een aanvulling daarop. Onze dienstverlening wordt steeds digitaler, en Mijn Amsterdam levert daar een belangrijke bijdrage aan. Maar: wie digitaal minder vaardig is, wordt nog altijd geholpen via de andere, bestaande kanalen.

Bekijk de video op intranet



5 redenen waarom we dit doen

Met Mijn Amsterdam geven we de Amsterdammer:

1

Transparantie en zeggenschap

Digitalisering en data spelen een steeds grotere rol in ons leven. Hoe krijg en houd je zeggenschap over je eigen data? Die vraag wordt steeds belangrijker. Mijn Amsterdam draagt hieraan bij door Amsterdammers inzicht te geven in hun gegevens. En hen de mogelijkheid te bieden deze te (laten) wijzigen.

2

Regie op je eigen situatie

Regie op je situatie begint met overzicht en inzicht. Bijvoorbeeld in de inkomens- of Wmo-voorzieningen die je hebt, of in de status van je Tozo-aanvraag. Vooral voor Amsterdammers in een kwetsbare situatie is dit belangrijk. Door hen inzage te geven, krijgen ze meer regie op hun eigen situatie.

3

Digitaal gemak

Voor veel Amsterdammers wordt digitaal steeds meer de norm. Mijn Amsterdam voorziet hierin. Zo kunnen Amsterdammers hun uitkeringsspecificatie of de status van hun aanvraag nu eenvoudig online inzien. Daar hoeft je dan niet meer over te bellen. Dat is niet alleen gemakkelijk, maar het draagt ook bij aan een efficiënte en effectieve dienstverlening.

4

Eén herkenbare ingang voor de hele gemeente

De huidige gemeentelijke dienstverlening is versnipperd. Elke afdeling communiceert op z'n eigen manier met de inwoners en ondernemers van Amsterdam. Met Mijn Amsterdam richten we onze dienstverlening niet meer in vanuit onze eigen processen, systemen en domeinen, maar zetten we de Amsterdammer centraal. Daarmee gaan we versnippering tegen. En hoeft de Amsterdammer niet langer zelf op zoek naar het juiste loket om geholpen te worden.

5

Persoonlijke en proactieve dienstverlening

De gemeente biedt verschillende regelingen waar je als Amsterdammer gebruik van kunt maken. Maar dat zijn er zoveel, dat je soms door de bomen het bos niet meer ziet. Door slim gebruik te maken van de beschikbare data, kunnen we de Amsterdammers gericht wijzen op producten en diensten waarvoor ze mogelijk in aanmerking komen. Zoals specifieke armoedeverorzieningen. Zo helpen we de Amsterdammer de weg te vinden in het brede aanbod van de gemeente.

Waar we nu staan en waar we naartoe willen

We breiden steeds verder uit...

Eind 2019 ging Mijn Amsterdam live. Met een basisversie, waarin Amsterdammers hun Wmo-voorzieningen konden inzien. En de status van hun bijstandsuitkering of Stadspas konden volgen. Sindsdien is de omgeving steeds verder uitgebreid. Amsterdammers kunnen inmiddels gegevens raadplegen over Basisinformatie, Zorg, WPI, Afval, Erfpacht, Milieuzone en Belastingen. En sinds kort staat er een link naar Mijn Amsterdam boven in de header van amsterdam.nl.

... en we zijn nog lang niet klaar!

Inmiddels is een ondernemersversie van het portaal in de maak, die naar verwachting nog in 2020 wordt gelanceerd. Maar ook voor inwoners zijn we nog lang niet klaar! Er zijn nog veel onderwerpen die we gaan ontsluiten voor de Amsterdammer. Zoals Parkeren, Jeugd, Onderwijs en Armoede. Want ons doel is: Amsterdammers een zo compleet mogelijk beeld geven.



Huidige informatie op het portaal

- Persoonsgegevens BRP
- Burgerzaken: paspoort en/of ID-kaart
- Aanvraag bijstandsuitkering
- Aanvraag Tozo 1 en 2
- Aanvraag Stadspas met groene stip
- Zorgvoorzieningen Wmo
- Erfpacht
- Belastingen
- Aanvraag ontheffing en overtredingen milieuzone
- Afval ophalen en wegbrengen in de buurt
- Persoonlijke kaart met bekendmakingen, evenementen, parkeerzones en afvalcontainers



Ambitie tot eind 2020

- Uitbreiding persoonlijke gegevens en burgerzaken
- Vergunningen openbare ruimte (APV) en omgevingsvergunningen (WABO)
- Saldo Stadspas
- Meldingen openbare ruimte
- Jeugdfonds Sport en Jump-In/Topscore
- Uitbreiding meldingen en persoonlijke tips
- Verbetering en uitbreiding Mijn Buurt
- Inloggen met IRMA
- Mijn Amsterdam voor ondernemers



2021 en verder

- Armoedevervoorzieningen
- Bijzondere bijstand
- Schuldhulp
- Klachten
- Bezwaren
- Parkeren
- Wonen
- Status verhuizing en huwelijk/partnerschap
- Actief bootvignet
- Sportaccommodaties
- Subsidies
- Vergunningen: Digitaal Stelsel Omgevingswet (nog te bepalen)

2

De 'voorkant': dit ziet de gebruiker

Hieronder zie je hoe de informatie op Mijn Amsterdam voor de gebruiker is georganiseerd. En ook: hoe dat er voor de gebruiker uitziet.

Functionele structuur: 3 informatieniveaus

De informatie op Mijn Amsterdam is opgebouwd uit 3 niveaus, die – per niveau – steeds gedetailleerdere informatie weergeven:

-  **1. De homepage** met een totaaloverzicht en ingang naar onderliggende informatie.
-  **2. Themapagina's** per productgroep (zoals 'Burgerzaken'), met per productgroep een overzicht van alle huidige en eerdere producten en diensten. En van alle lopende en eerdere aanvragen.
-  **3. Productpagina's** met detailinformatie over een bepaald product of bepaalde dienst (bijvoorbeeld: 'Bijstandsuitkering'), en de status van een lopende of afgeronde aanvraag.

Een uitgebreide beschrijving van de functionele structuur vind je in de Architectuurnotitie Mijn Amsterdam. Die kun je opvragen via:

MijnAmsterdam@amsterdam.nl



Dit ziet de Amsterdammer

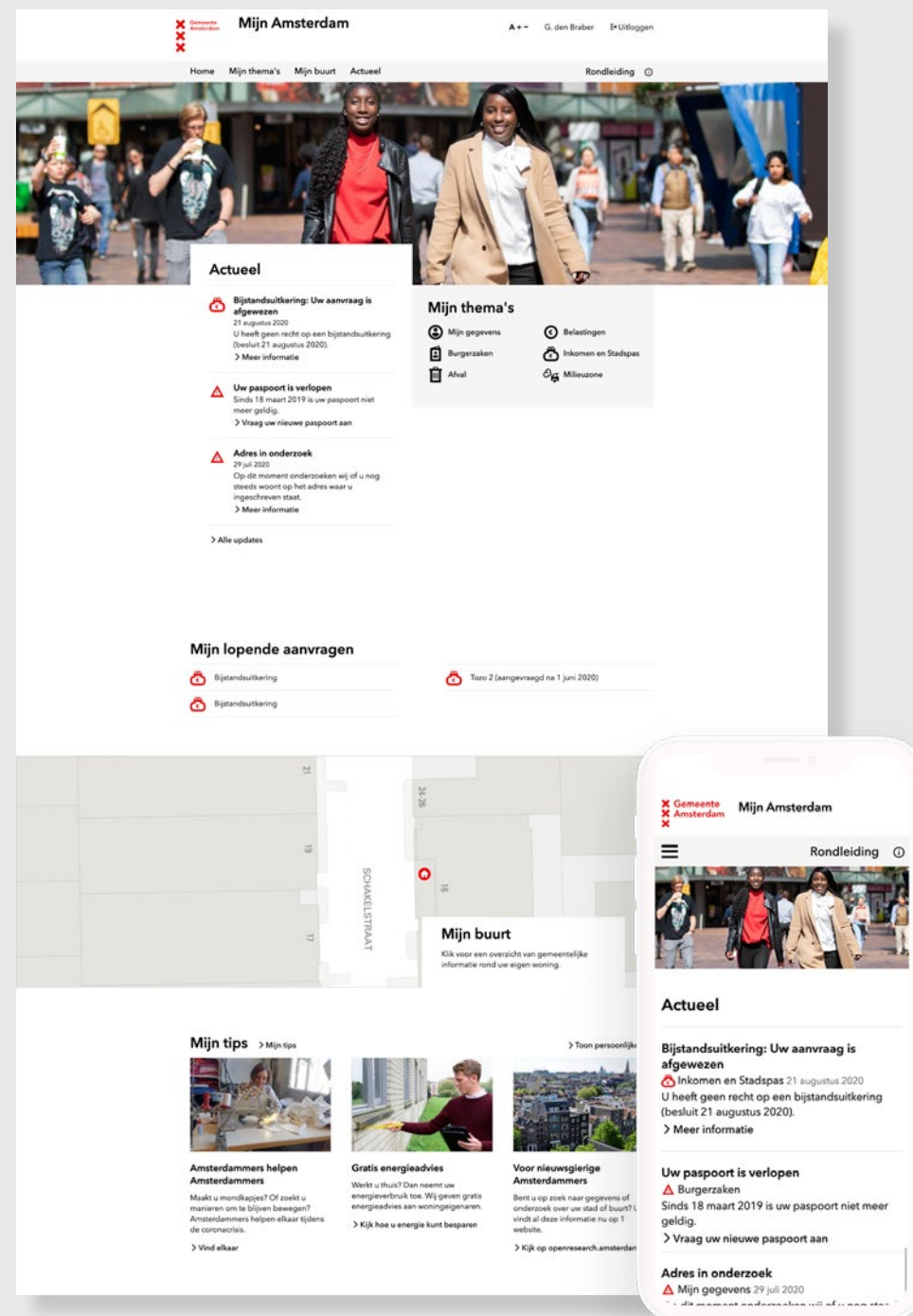
Mijn Amsterdam home

Op de homepagina kom je binnen als je inlogt op Mijn Amsterdam. Deze pagina biedt een gepersonaliseerd totaaloverzicht voor de gebruiker, met de volgende onderdelen:

- **Actueel:** actuele meldingen over:
 - zaken die je op dat moment moet regelen, bijvoorbeeld: een vordering betalen, of aanvullende informatie aanleveren.
 - status van lopende processen, bijvoorbeeld: 'uw aanvraag is goedgekeurd'.
- **Mijn Thema's:** een persoonlijk overzicht van alle thema's die van toepassing zijn voor de ingelogde Amsterdammer. Hierbij zie je alléén de thema's van de producten en diensten die je afneemt of afnam.
- **Lopende zaken:** een overzicht van producten en diensten waarvoor op dat moment een actuele aanvraag loopt.
- **Mijn Buurt:** relevante zaken die op dat moment in de buurt spelen, getoond op een persoonlijke plattegrond.
- **Persoonlijke tips:** kom je in aanmerking voor een regeling? Of kun je een automatische incasso regelen? Dat soort persoonlijke tips wordt hier getoond. Je moet wél eerst toestemming geven dat jouw data hiervoor gebruikt mag worden.
- **Bezoek ook:** hier staan enkele niet-persoonlijke verwijzingen naar relevante websites en andere portalen, zoals amsterdam.nl en Mijn Overheid.

Ook op mobiel

Mijn Amsterdam heeft op dit moment geen aparte, native app. Wél is het portaal volledig responsive, oftewel: geschikt voor tablets en mobiele telefoons. Zodat de Amsterdammer de site op ieder apparaat goed kan gebruiken.



Mijn Amsterdam A++ G. den Braber Uitloggen

Home Mijn thema's Mijn buurt Actueel

Inkomen en Stadspas

Op deze pagina vindt u informatie over uw uitkering en de ondersteuning die u krijgt omdat u weinig geld hebt.

- > Algemene informatie over werk en inkomen
- > Contact Inkomen en Stadspas

▼ Lopende aanvragen

	Datum aanvraag	Status
> Bijstandsuitkering	31 mei 2020	Aanvraag

▼ Eerdere aanvragen

	Datum aanvraag	Datum besluit
> Bijstandsuitkering	17 augustus 2020	21 augustus 2020
> Tozo 2 (aangevraagd na 1 juni 2020)	19 juni 2020	04 juli 2020
> Stadspas	08 juni 2020	23 juni 2020
> Stadspas	08 mei 2020	07 juni 2020
> Stadspas	08 april 2020	28 april 2020
> Bijstandsuitkering	25 maart 2020	25 april 2020
> Tozo 1 (aangevraagd voor 1 juni 2020)	26 maart 2020	08 april 2020

▼ Uitkeringsspecificaties

Omschrijving	Regeling	Datum	Documenten
Uitkeringsspecificatie	Participatiewet	18 mei 2019	PDF

Themapagina

Hier vind je als Amsterdammer alle relevante informatie binnen een specifiek thema, meestal op productgroepniveau. Onder het thema 'Inkomen en Stadspas' vind je bijvoorbeeld alle lopende én afgehandelde aanvragen voor een Stadspas. Of voor een bijstandsuitkering of de Tozo-regeling. Afhankelijk van wat voor jouw situatie van toepassing is.

Mijn Amsterdam A++ G. den Braber Uitloggen

Home Mijn thema's Mijn buurt Actueel

Inkomen en Stadspas Tozo 2

Onderstaand ziet u de status van uw aanvraag voor een Tozo 2-uitkering en/of een Tozo 2-lening. Indien u beide heeft aangevraagd, ontvangt u voor beide een apart besluit. Informatie die u hier ziet is een werkdag vertraagd.

> Meer informatie over de Tozo 2 (aangevraagd na 1 juni 2020)

Tozo 2-aanvraag

	Aanvraag 19 juni 2020	Wij hebben uw aanvraag Tozo 2 ontvangen.	Ontvangst-bevestiging Aanvraag 19 juni om 15:31 uur
	Voorschot 23 juni 2020	Wij hebben een voorschot naar uw rekening overgemaakt. Kijk voor de voorwaarden in de brief.	Brief betaling voorschot
	Besluit 03 juli 2020	U hebt recht op de Tozo 2 uitkering. Bekijk de brief voor meer details.	Besluit toekenning uitkering
	Besluit 04 juli 2020	U hebt geen recht op Tozo 2. Bekijk de brief voor meer details.	Besluit afwijzing

Contact
Hebt u een vraag en kunt u het antwoord niet vinden op deze website? Neem dan contact met ons op.
 • Contactformulier
 • Bel het telefoonnummer 14.020
 maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot

Volg de gemeente
 > Nieuwsbrief amsterdam.nl
 > Twitter
 > Facebook
 > Instagram

Uit in Amsterdam
 Wat is er te doen in Amsterdam? Informatie over toerisme, cultuur, uitgaan, evenementen en meer vindt u op amsterdam.com

Productpagina

Hier vind je als Amsterdammer de volledige details van een product of dienst. Bijvoorbeeld de status van een aanvraag. En productgegevens, zoals een documentnummer, het document zelf of de looptijd.

3

De 'achterkant': zo is Mijn Amsterdam opgebouwd

Waar komt de informatie op Mijn Amsterdam vandaan?
En hoe zorgen we dat deze aan de gebruiker wordt
getoond? Dat lees je hieronder. Wil je meer lezen hierover?
Vraag dan de uitgebreide beschrijving van het functioneel
ontwerp en de architectuurnotitie op via:

MijnAmsterdam@amsterdam.nl



Technische structuur: realtime data, op basis van webservices

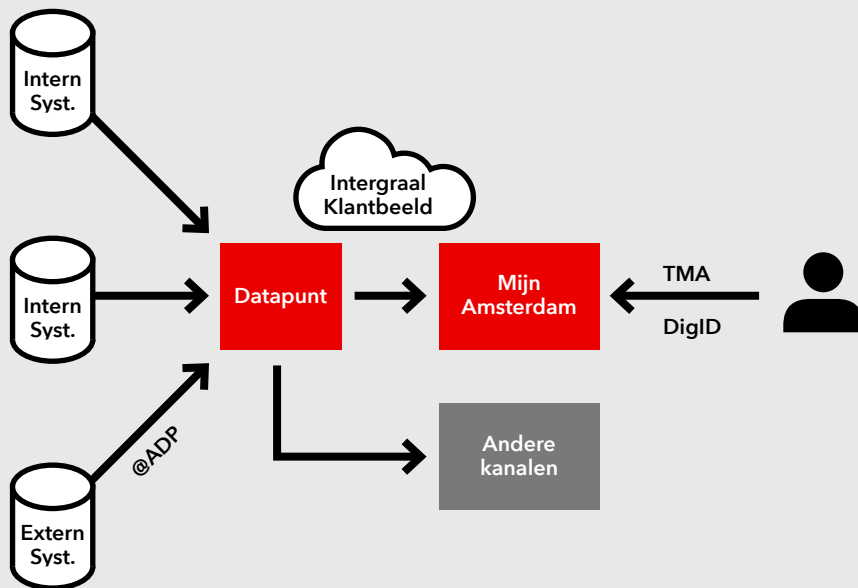
Op het moment dat een Amsterdammer inlogt, haalt Mijn Amsterdam
realtime data op uit de systemen die op Mijn Amsterdam zijn
aangesloten. Aan de hand van het burgerservicenummer (BSN)
worden alle gekoppelde bronsystemen bevraagd, waarin
productinformatie over de ingelogde Amsterdammer kan zijn
opgeslagen.

Wordt er informatie gevonden die bij het BSN hoort? Dan wordt deze
informatie via het Datapunt doorgestuurd naar Mijn Amsterdam. En
vervolgens getoond aan de Amsterdammer. Deze informatie wordt
volledig virtueel en realtime ontsloten. Mijn Amsterdam slaat zelf dus
géén data op.

2 webservices per aansluiting

Data wordt opgehaald aan de hand van 2 soorten webservices:

1. De **webservice op het bronsysteem**, die informatie over de gebruiker uit het systeem ophaalt en verstuurt naar het Datapunt. Deze service wordt door de eigenaar van het systeem ontwikkeld én beheerd, in samenwerking met het team van Mijn Amsterdam.
2. De **webservice van Mijn Amsterdam**, die de informatie ophaalt bij het Datapunt. Deze service wordt ontwikkeld en beheerd door het team van Mijn Amsterdam.



Architectuurprincipes en -uitgangspunten

- Mijn Amsterdam is **hét digitale startpunt** voor de persoonlijke Amsterdamse online omgeving. Dus ook voor alle onderliggende portalen.
- Een gebruiker hoeft maar **één keer in te loggen** binnen het Mijn Amsterdam-portaal. Dat wordt gerealiseerd door alle componenten (deelportalen) gebruik te laten maken van de Toegangsmakelaar Amsterdam (TMA).
- Mijn Amsterdam ontsluit in eerste instantie gegevens voor **bewoners**. Zij authenticeren zich met hun BSN via DigiD. Of, in de toekomst, met eIDAS of IRMA. Vanaf 2020 kunnen ook ondernemers Mijn Amsterdam gebruiken. Zij authenticeren zich met hun RSN, via eHerkenning.
- Mijn Amsterdam biedt een **geïntegreerde online gebruikersbeleving** in look, feel en navigatie. Dat betekent dat overal de UX- en huisstijlrichtlijnen worden toegepast.
- Mijn Amsterdam **slaat géén productgegevens op**: deze worden altijd opgehaald uit het bronsysteem. Dat betekent dat:
 - bronsystemen services beschikbaar stellen om deze gegevens te leveren en
 - de data-ontsluitingen vanuit domeinen naar Mijn Amsterdam verlopen via het Amsterdamse dataknooppunt: Datapunt.
- Mijn Amsterdam **beheert wél online relatiegegevens en slaat deze op** om te kunnen rapporteren over het gebruik en de performance van de componenten.
- Mijn Amsterdam **vraagt nooit om gegevens die al bij de gemeente bekend zijn**.
- Alle **transacties** die via Mijn Amsterdam gedaan worden, worden zoveel mogelijk **direct in het bronsysteem verwerkt**.



Aansluiten: 3 mogelijkheden ('patronen')

Aansluiten op Mijn Amsterdam kan op 3 verschillende manieren, afhankelijk van de situatie van de directie die aansluit. Voor elke mogelijkheid is een 'patroon' gedefinieerd. Het belangrijkste verschil tussen de patronen zit 'm hierin:

- of een directie zelf al een eigen Mijn-portaal heeft, waar al een deel van de frontend-functionaliteit wordt gerealiseerd,
- of dat dit volledig door het team Mijn Amsterdam wordt gebouwd.

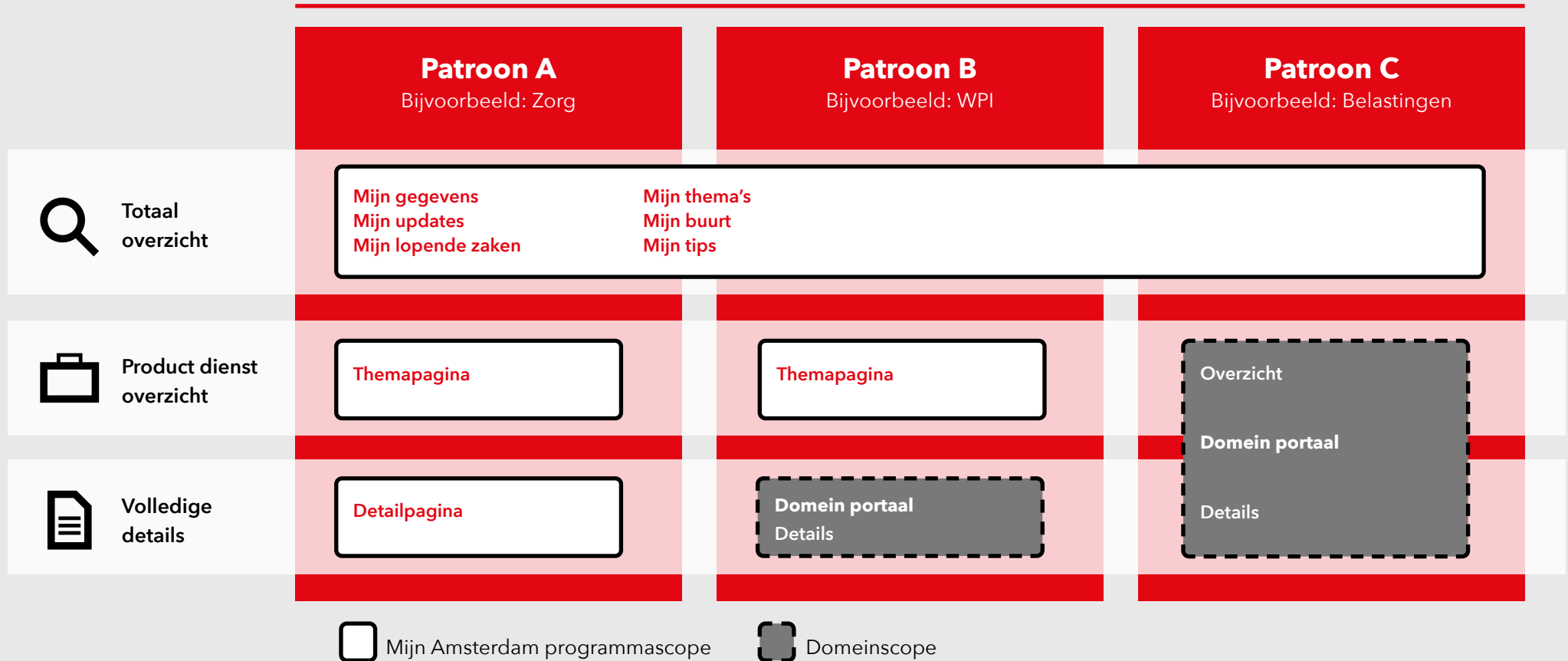
Voor elk van de 3 informatieniveaus van Mijn Amsterdam kunnen de benodigde frontend-componenten op verschillende verschillende manieren worden gerealiseerd, waarbij:

- de componenten op de homepage altijd worden gerealiseerd door het team Mijn Amsterdam. Daarbij worden ze 'gevoed' met informatie uit de webservices op de betreffende bronsystemen.
- de componenten op de thema- en productenpagina's:
 - óf door team Mijn Amsterdam worden gerealiseerd,
 - óf (deels) worden ingevuld door het eigen domeinportaal.

Dit leidt tot 3 'aansluitpatronen': A, B of C.

Het overzicht hierna geeft deze schematisch weer.

Mijn Amsterdam online omgeving



Patroon A

Bij aansluitpatroon A realiseert Mijn Amsterdam de volledige frontend. De homepage, de themapagina én de detailpagina's. Een voorbeeld van patroon A is de aansluiting van de afdeling Zorg op Mijn Amsterdam.

Patroon B

Bij aansluitpatroon B realiseert Mijn Amsterdam – net als bij patroon A – de homepage en de themapagina met het producten- en dienstenoverzicht. Maar: anders dan bij patroon A, wordt voor het tonen van de detailgegevens het domeinportaal ingezet.

Patroon C

Bij aansluitpatroon C wordt het domeinportaal volledig ingezet voor de themapagina én voor de detailpagina's. Mijn Amsterdam realiseert alleen de homepage. De informatie op de homepage, zoals het thema, meldingen en tips, wordt wel gevoed door webservices op het bronsysteem. Voorbeelden van patroon C: de aansluitingen van de directies Belastingen en Erfpacht.

Uitgangspunten voor alle patronen

Voor alle patronen – dus voor A, B én C – geldt dat:

- Ze Amsterdammers een volledig digitaal overzicht bieden van alle zaken die ze hebben lopen bij de gemeente, of die relevant voor hen zijn.
- Er altijd minimaal één API voor het bronsysteem moet worden ontwikkeld om de minimale informatie op de overzichtspagina te kunnen tonen.
- Het belangrijk is dat ze een goede en geïntegreerde gebruikerservaring realiseren door het toepassen van:
 - dezelfde huisstijl
 - UX-ervaring
 - Single Sign On (SSO)
- Patroon A en B de voorkeur hebben. Want deze patronen zijn het eenvoudigst te beheren in de frontend, en maken het mogelijk om informatie uit meerdere directies in te zetten voor persoonlijke tips. Dit maakt proactieve dienstverlening mogelijk.



**Aansluiten:
aan de slag!**



4

Aanpak en werkwijze

De keten: zo werken we samen

Sluit je afdeling aan op Mijn Amsterdam? Dan gebeurt dat in nauwe samenwerking tussen het team van Mijn Amsterdam en de teams binnen jouw afdeling: business, IV en ICT of de externe systeemleverancier. We werken als keten samen om informatie vanuit het bronsysteem voor de Amsterdammer beschikbaar te maken. Op zo'n manier dat de Amsterdammer er iets aan heeft en er gemakkelijk 'bij kan'.

Welke mensen zijn er nodig om aan te kunnen sluiten?

Sluit jouw afdeling aan op Mijn Amsterdam? Dan is het belangrijk dat de directie de volgende mensen (of rollen) beschikbaar stelt:



Een **businessseigenaar** of **-verantwoordelijke**, die goed op de hoogte is van het klantproces én de eigen business.



Een **projectleider** of **aanspreekpunt** voor zaken die op directie- en IV-niveau moeten worden geregeld.



Een **informatie-analist** of **functioneel beheerder** die veel kennis heeft van het systeem dat wordt aangesloten.



Een **technisch applicatiebeheerder** die in staat is om wijzigingen aan te brengen in het bronsysteem.

Agile aanpak: kleine stappen, snel resultaat

Het team van Mijn Amsterdam werkt volgens de 'agile' methodiek. Dat betekent dat we van tevoren vaststellen wat we willen bereiken. Maar de precieze route daarnaartoe timmeren we vooraf niet helemaal dicht. Want: hoe die route er uit gaan zien, weten we in het begin meestal nog niet goed.

Door agile te werken zijn we flexibel en kunnen we onderweg snel bijsturen. Dat doen we door elke 3 weken te laten zien wat we hebben gemaakt, tijdens een openbare Sprint Demo. Alle betrokkenen bij Mijn Amsterdam kunnen dan feedback geven op wat er door het team is gemaakt.

'Gelegenheidsteam', onder leiding van de product owner

Niet iedereen binnen de gemeente Amsterdam werkt op een agile manier. Maar dat is niet erg. Zolang als het project duurt, stellen we voor iedere aansluiting een gelegenheidsteam samen. We gebruiken methoden uit de agile werkwijze om effectief met meerdere teams samen te werken. En: om goed met elkaar te communiceren. Een product owner van team Mijn Amsterdam bewaakt het hele proces. Zo weet iedereen wat er van hem of haar verwacht wordt en op welk moment.



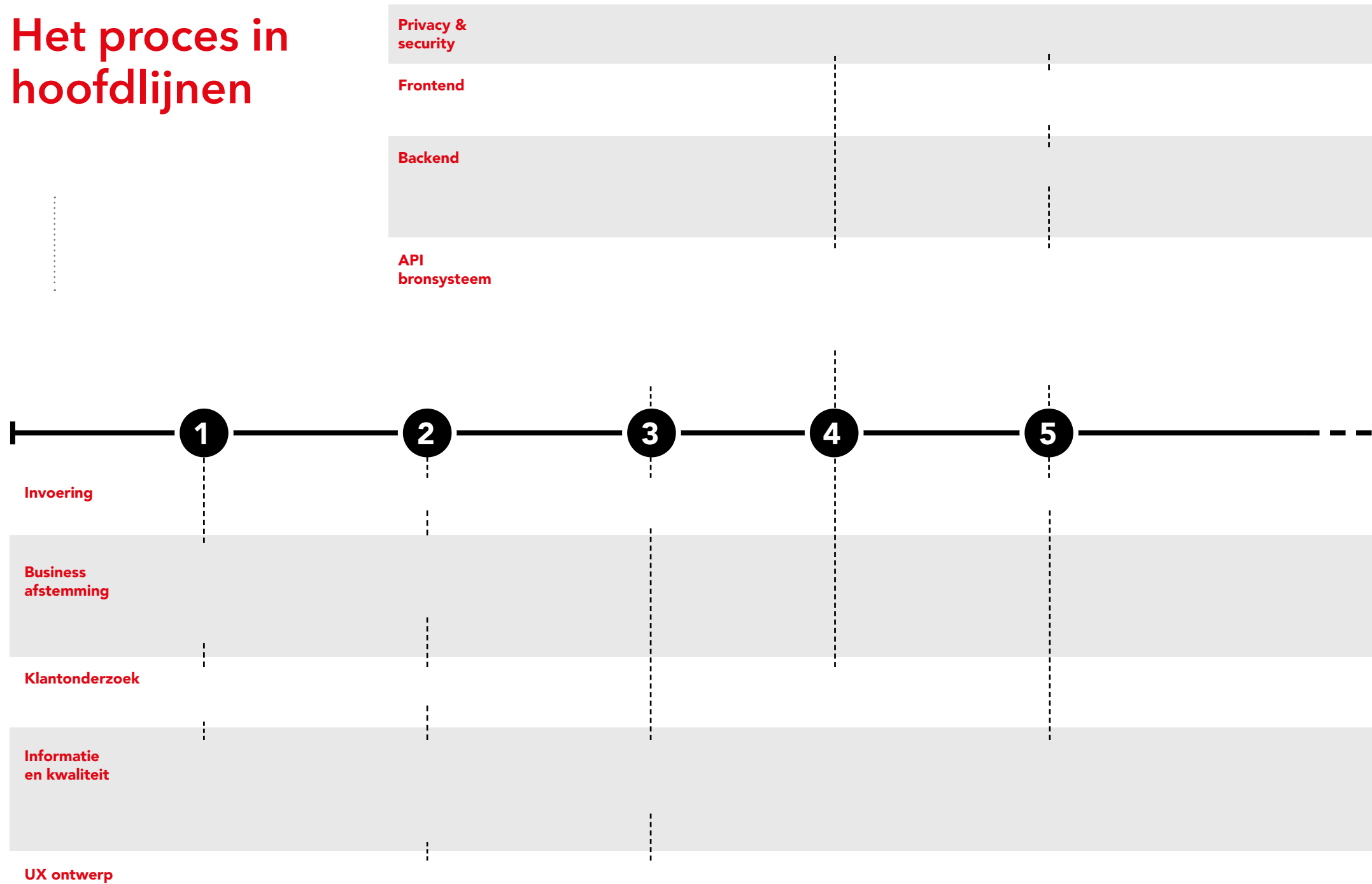
5

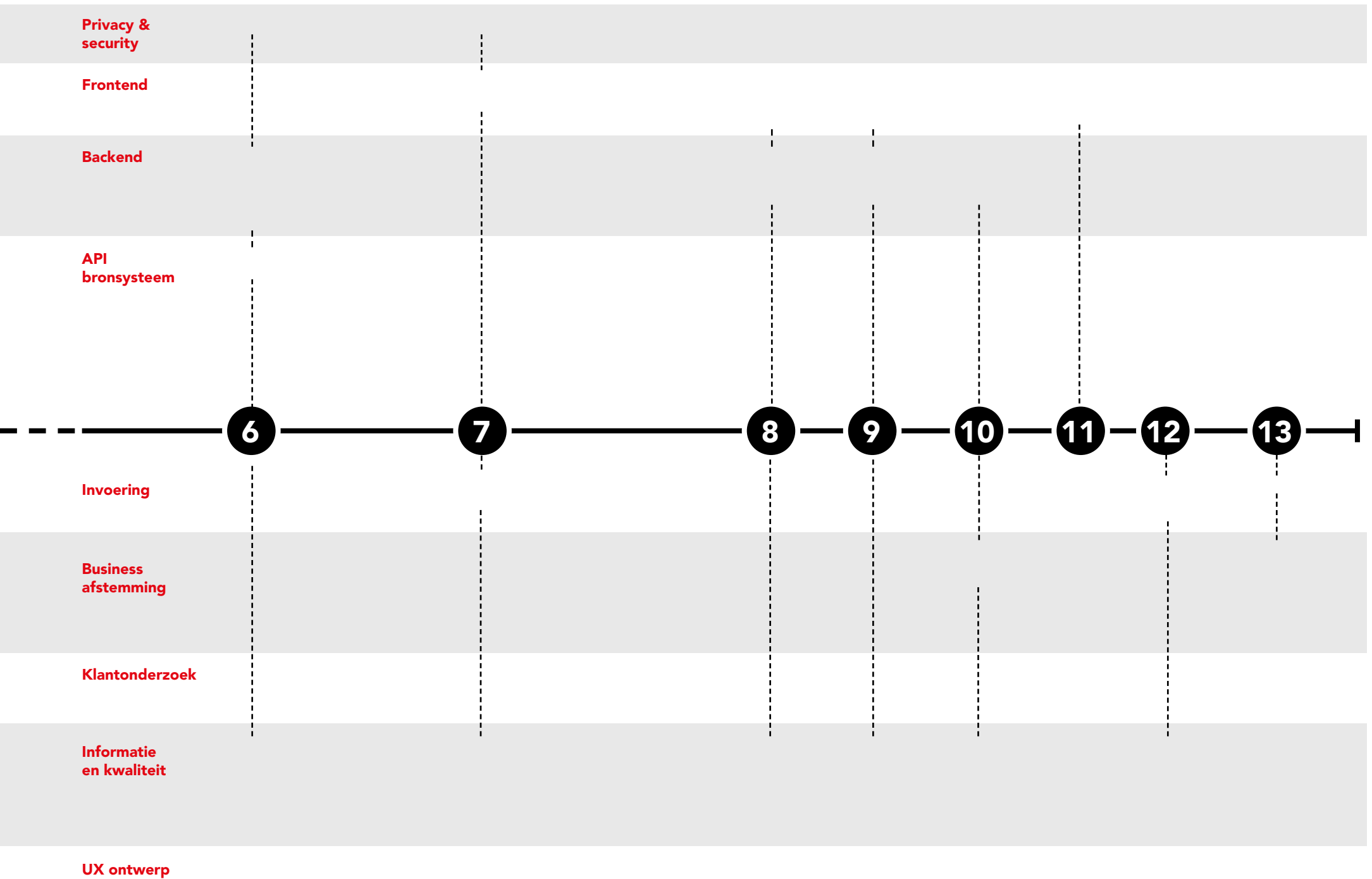
Wie doet wat wanneer?

Sluit jouw afdeling aan op Mijn Amsterdam? Dan coördineert een Mijn Amsterdam-product owner het hele aansluitproces. Samen met de projectleider van je afdeling.

- Welke stappen moet je als team precies doorlopen als je aansluit?
- En wie is verantwoordelijk voor welke stap?

Het proces in hoofdpijnen







Het intakegesprek: een checklist

Voordat het aansluitproces van start gaat, vindt er altijd een intakegesprek plaats met de product owner van Mijn Amsterdam. In de checklist hiernaast vind je de vragen die tijdens zo'n gesprek in ieder geval aan bod komen. Goed om hier vast over na te denken!

Algemeen

- ☐ Is de aanleiding, het doel en de werkwijze van Mijn Amsterdam helder?

Contactpersonen

- ☐ Wie is het eerste aanspreekpunt? En wie is businessseigneur voor de aansluiting van het domein of project?
- ☐ Wie is de opdrachtgever of beslisser namens de business?
- ☐ Wie zijn de andere relevante contactpersonen vanuit de business?
- ☐ Wie is de contactpersoon voor IV, voor het betreffende domein of project?
- ☐ Wie is de functioneel beheerder van het bronsysteem?
- ☐ Wie is de primaire contactpersoon voor privacy en security?

Kaders, randvoorwaarden en afhankelijkheden

- ☐ Wat zijn eventuele relevante tijdskaders of andere urgente zaken vanuit het domein?
- ☐ Wat zijn eventuele beperkingen vanuit de aan te sluiten systemen?
- ☐ Wat zijn reeds bekende randvoorwaarden of beperkingen vanuit beschikbare data?
- ☐ Wat zijn reeds bekende randvoorwaarden vanuit privacy en security?
- ☐ Wat zijn relevante andere projecten of afhankelijkheden vanuit het domein?
- ☐ Wie is de primaire contactpersoon voor privacy en security?

Eerste verkenning

- ☐ Wat is al bekend over de wensen en kansen voor de gebruiker?
 - ☐ Welke doelgroepen – inwoners, zzp'ers, ondernemers, gemachtigden – zijn in scope?
 - ☐ Wat is al bekend over de wensen en doelstellingen vanuit de business?
 - ☐ Zijn er andere belangrijke afwegingen vanuit de business en politiek-bestuurlijke context?
 - ☐ Is er sprake van een eigen klantportaal waarmee Mijn Amsterdam moet interacteren?
 - ☐ Moet hiervoor nog een aansluiting op de TMA worden gerealiseerd?
 - ☐ Welk patroon (A, B of C) is van toepassing?
 - ☐ Moeten er nieuwe webservices worden gerealiseerd op het bronsysteem of zijn er al webservices die mogelijk moeten worden gewijzigd?
 - ☐ Wat is er al beschikbaar aan klant- en UX-onderzoek?
 - ☐ In welke mate willen we de doelgroep betrekken? En op welke momenten?
-

Eerste verkenning privacy en security

- ☐ Welke gegevens worden er getoond in Mijn Amsterdam?
- ☐ Wie kan deze gegevens benaderen?
 - Zijn het gegevens van de persoon zelf die te zien zijn?
 - Hoe is geborgd dat alleen degene die de gegevens mag zien hier toegang tot heeft?
 - Als ook andere personen de gegevens te zien krijgen, wat is hier de wettelijke grondslag voor?
- ☐ Welke adviezen van privacy deskundigen (bijvoorbeeld Privacy Officer, jurist) zijn al beschikbaar waaruit blijkt dat de gegevens die in Mijn Amsterdam getoond gaan worden wettelijk gezien ook getoond mógen worden?
- ☐ Is er al een VRA en/of (verkorte) PIA uitgevoerd of gepland?

- ☐ Is al een juridische toets gedaan of gepland voor ontsluiting van de betreffende data?
 - ☐ Is er sprake van een eigen klantportaal waarmee Mijn Amsterdam moet interacteren?
 - ☐ Moet hiervoor nog een aansluiting op de TMA worden gerealiseerd?
 - ☐ Welk patroon (A, B of C) is van toepassing?
 - ☐ Moeten er nieuwe webservices worden gerealiseerd op het bronsysteem of zijn er al webservices die mogelijk moeten worden gewijzigd?
 - ☐ Wat is er al beschikbaar aan klant- en UX-onderzoek?
 - ☐ In welke mate willen we de doelgroep betrekken? En op welke momenten?
-

Financiering en resources

- ☐ Is de verdeling helder van de financiering van de aansluiting en het beheer daarna?
 - ☐ Is er al rekening gehouden met financiering in de eigen begroting?
 - ☐ Is er al rekening gehouden met beschikbaarheid van benodigde resources vanuit de eigen organisatie?
-

Wrap-up

- ☐ Is het helder wat de eerstvolgende stappen zijn?
- ☐ Hoe organiseren we de onderlinge, periodieke afstemming?
- ☐ Zijn nog andere afspraken nodig ten aanzien van governance of besturing?
- ☐ Samenvatting van vervolgacties om te kunnen starten?
- ☐ Zijn er nog zaken die we niet hebben geadresseerd?

6

Persoonlijke tips publiceren op Mijn Amsterdam

Persoonlijke tips kunnen op 2 manieren tot stand komen

1

Contenttips

- Tips die in de backend van Mijn Amsterdam worden samengesteld, aan de hand van business rules.
- Dit kunnen tips zijn op basis van data uit één directie, of op basis van gecombineerde data uit meerdere directies.

Voordeel van deze tips? Ze vragen weinig technische inspanning. En kunnen daarmee relatief snel en eenvoudig worden geïmplementeerd en beheerd.

2

Brontips

- Tips die rechtstreeks, via een API, worden aangeleverd vanuit een bronsysteem van de directie.
- Dit zijn hoofdzakelijk tips op basis van data uit de eigen directie. Maar ze kunnen ook door meerdere directies gezamenlijk worden samengesteld (bijvoorbeeld WPI met Belastingen).

Voordeel van deze tips? Ze gebruik kunnen maken van meer data, ook als die nog niet beschikbaar zijn op Mijn Amsterdam.



Aanvraag nieuwe tip

Wil je een persoonlijke tip op Mijn Amsterdam publiceren?
Zo ziet het proces eruit:

1

Vul voor elke nieuwe tip, samen met de product owner van Mijn Amsterdam, **een aanvraagformulier** in. Stuur dit op naar MijnAmsterdam@amsterdam.nl.

2

Het formulier wordt besproken in het **Tipsoverleg Mijn Amsterdam**. Hier wordt de kwaliteit en de relevantie van de tip gecheckt.

3

Als dat nodig is, vindt er nog een **aanscherpingsronde** plaats in overleg met betrokkenen.

4

De tip wordt ingepland en door team Mijn Amsterdam klaargezet in **de acceptatie-omgeving** van Mijn Amsterdam.

5

De indiener wordt gevraagd de tip **mee te testen** op de acceptatie-omgeving.

6

Is de test **succesvol bevonden**?
Dan gaat de tip live op Mijn Amsterdam.

7

Waar moet een aansluiting aan voldoen? Eisen, specificaties en richtlijnen

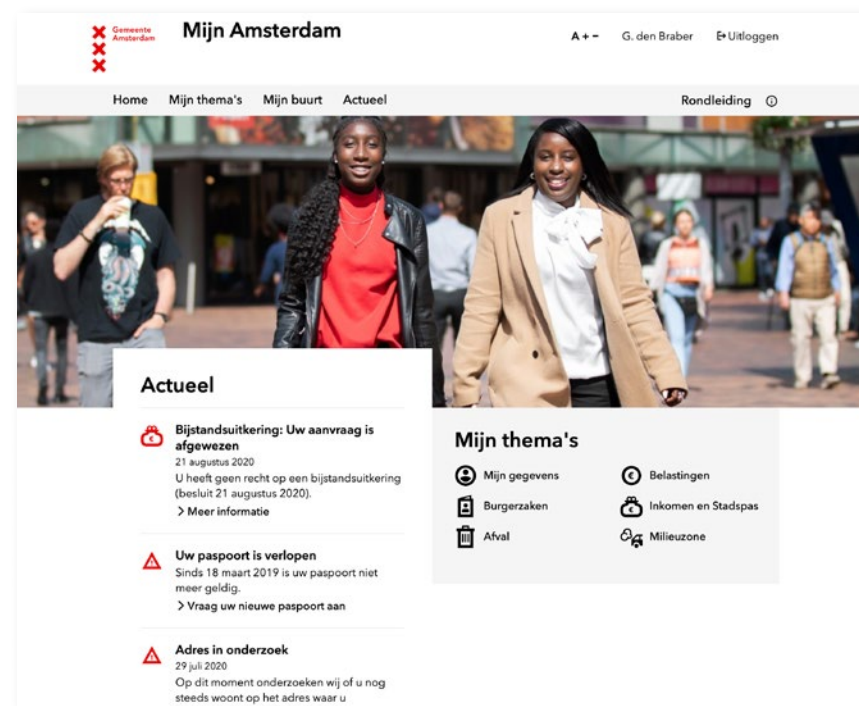
Hieronder vind je de belangrijkste functionele specificaties voor elk niveau van Mijn Amsterdam: de Mijn Amsterdam homepagina, de themapagina en de productpagina. Meer weten? Bekijk dan de uitgebreide beschrijving van de functionele specificaties, op te vragen via:

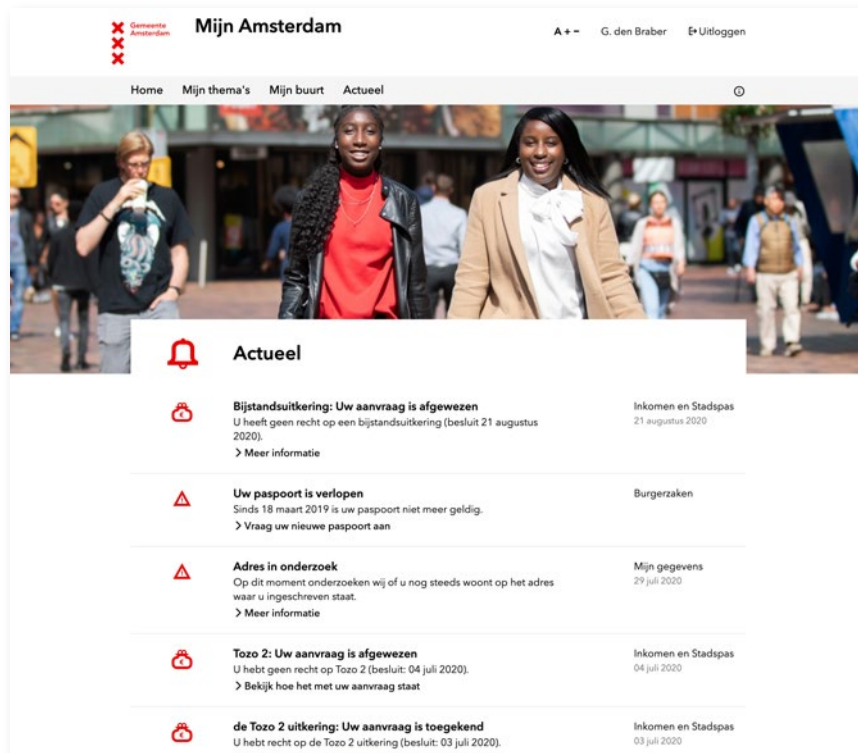
MijnAmsterdam@amsterdam.nl



Functionele specificaties voor de homepagina

De homepagina van Mijn Amsterdam, waar je binnenkomt als je inlogt, bestaat uit verschillende onderdelen:

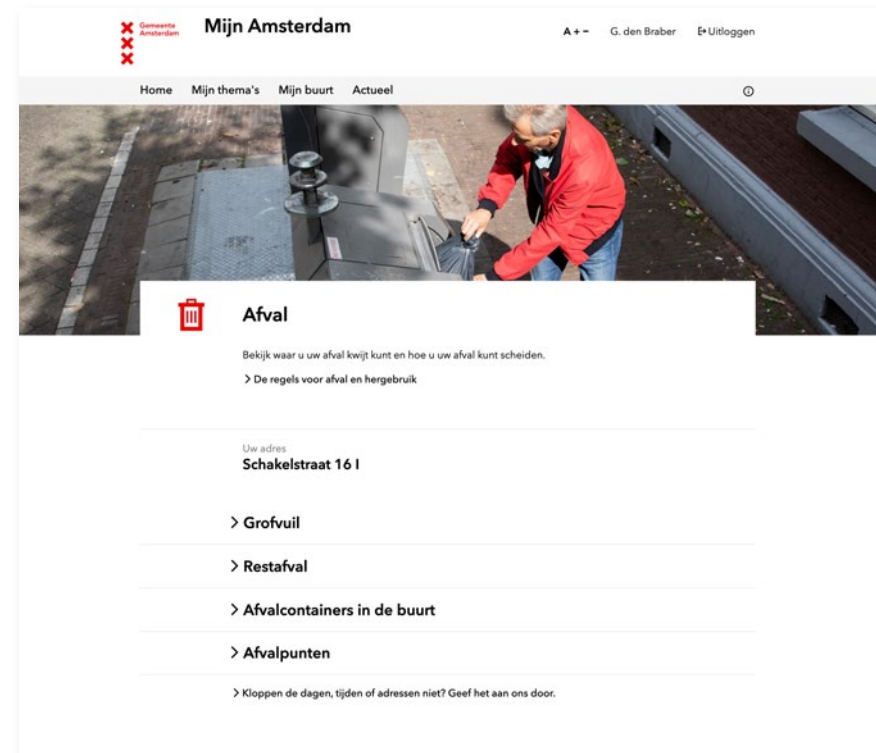




Actueel

Hier ziet de ingelogde Amsterdammer meldingen over lopende aanvragen en zaken die hij of zij moet regelen.

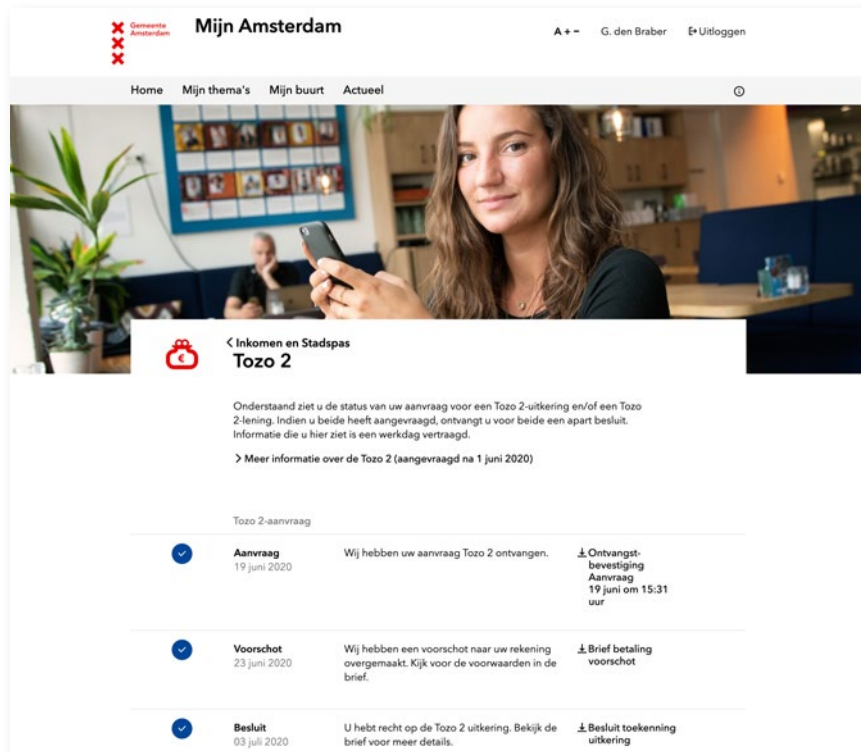
- Er zijn 2 soorten meldingen: statusupdates en oproepen om iets te doen (bijvoorbeeld een aanslag betalen of informatie aanleveren).
- Bij voorkeur wordt een melding rechtstreeks vanuit de API aangeleverd (bronmelding), maar een melding kan ook worden herleid uit een statuswijziging (contentmelding).
- De homepagina biedt ruimte aan maximaal 3 meldingen. Daarbij geldt dat de meest actuele melding bovenin komt te staan.
- Meldingen verlopen alléén als het bronsysteem ze niet meer doorgeeft. Zolang het bronsysteem ze doorgeeft, worden ze aan de gebruiker getoond op Mijn Amsterdam.



Mijn thema's

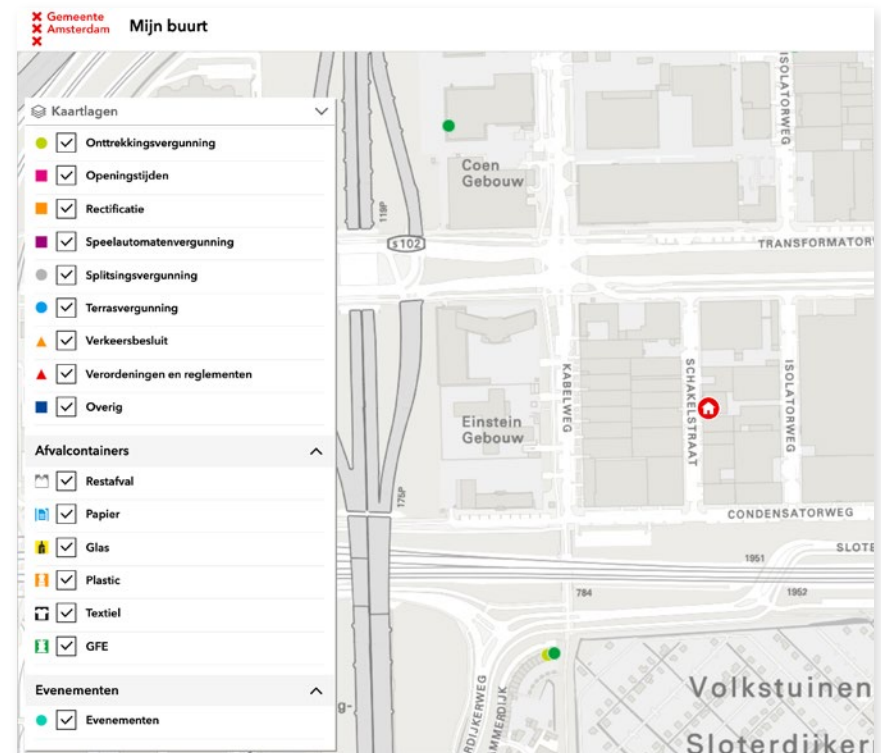
Is de Amsterdammer bekend in een productadministratie? Dan is het bijbehorende thema te zien, met een passend icoon.

- De themanaam is maximaal 1 woord, tenzij anders wordt besloten.
- De themanaam sluit zoveel mogelijk aan bij de leefwereld van de Amsterdammer.
- Klik je op het thema? Dan kom je óf op een themapagina binnen Mijn Amsterdam, óf op een themapagina op een onderliggend Mijn-portaal terecht.



Mijn lopende aanvragen

- Zolang een product in aanvraag is, wordt het tijdelijk getoond onder het kopje 'Mijn lopende aanvragen'.
- Een product wordt als 'lopende aanvraag' gerekend tot 28 dagen na de laatste statusstap 'Besluit'. Of bij een vergelijkbare processtap, waarmee het aanvraagproces tussentijds is beëindigd.



Mijn Buurt

- Mijn Buurt toont alléén de kaart van Amsterdam.
- De bronhouder zorgt voor actuele data uit het bronsysteem die bij de bron wordt beheerd. Samen met de bronhouder, het Datapunt en het team van Mijn Amsterdam wordt de data geschikt gemaakt voor publicatie op de kaart. De precieze uitleg van dit proces kun je opvragen via MijnAmsterdam@amsterdam.nl.
- De Amsterdammer ziet de hele kaart, ingezoomd met een huisje op de plek van zijn of haar adres. En ziet vervolgens alle relevante informatie over zijn of haar buurt.
- Niet-Amsterdamers zien een uitgezoomde kaart van Amsterdam zonder hun eigen adres.


Mijn Amsterdam

A + -
G. den Braber
Uitloggen

Home
Mijn thema's
Mijn buurt
Actueel




Mijn tips

U ziet nu algemene tips over voorzieningen en activiteiten in Amsterdam. Op basis van uw informatie die bij de gemeente bekend is kunnen we u ook informatie tonen die beter bij uw persoonlijke situatie past.

Toon persoonlijke tips



Amsterdammers helpen Amsterdammers

Maakt u mondkapjes? Of zoekt u manieren om te blijven bewegen? Amsterdammers helpen elkaar tijdens de coronacrisis.

> Vind elkaar



Gratis energieadvies

Werkt u thuis? Dan neemt uw energieverbruik toe. Wij geven gratis energieadvies aan woningeigenaren.

> Kijk hoe u energie kunt besparen



Voor nieuwsgierige Amsterdammers

Bent u op zoek naar gegevens of onderzoek over uw stad of buurt? U vindt al deze informatie nu op 1 website.

> Kijk op openresearch.amsterdam



Grofvuil

Op een Afvalpunt kunt u uw grofvuil, klein chemisch afval en tweedehands spullen inleveren.

> Adressen Afvalpunten



Vrijwilliger worden?

Er is altijd vrijwilligerswerk dat bij u past. Bekijk de vacatures.

> Vrijwilligerscentrale Amsterdam



Geveltuin

Bekijk hoe u gratis een geveltuin kunt aanvragen bij uw stadsdeel. Of hoe u de geveltuin kunt laten verwijderen.

> Meer informatie

Contact

Hebt u een vraag en kunt u het antwoord niet vinden op deze website? Neem dan contact met ons op.

- Contactformulier
- Bel het telefoonnummer 14.020
maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur
- Contactgegevens en openingstijden

Volg de gemeente

- Nieuwsbrief [amsterdam.nl](https://nieuwsbrief.amsterdam.nl)
- Twitter
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Werken bij

Uit in Amsterdam

Wat is er te doen in Amsterdam? Informatie over toerisme, cultuur, uitgaan, evenementen en meer vindt u op iamsterdam.com

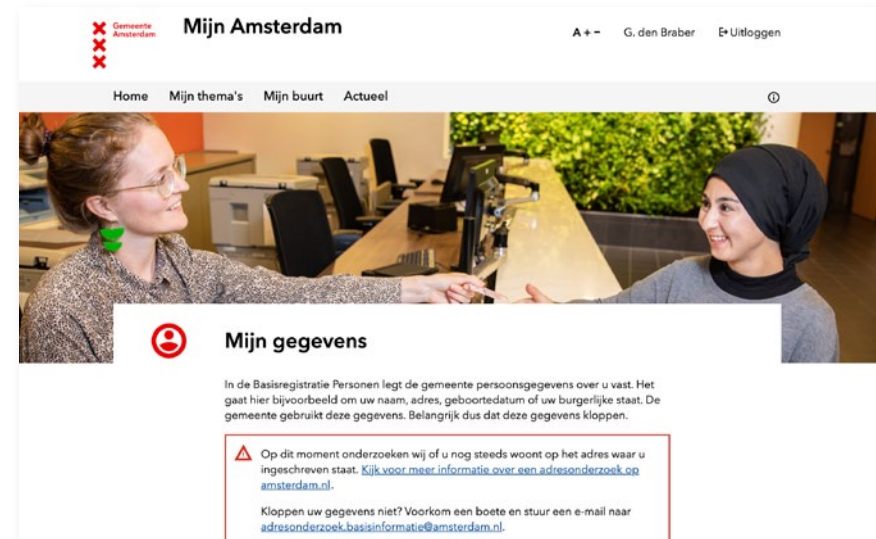
Mijn Tips

- Tips hebben – anders dan de meldingen onder Actueel – een vrijblijvend karakter. Zie je ze niet, dan mis je geen essentiële informatie.
- Er zijn op hoofdlijnen 3 soorten persoonlijke tips:
 - Tip voor een product dat de Amsterdammer nog niet heeft, bijvoorbeeld armoedevervoorziening.
 - Tip over een product dat de Amsterdam al wél heeft. Bijvoorbeeld: haal meer uit je Stadspas, of: afkoop Erfpacht.
 - Niet productgebonden servicetip. Bijvoorbeeld over nieuwe afvalregels in de straat.
- Amsterdammers moeten expliciet toestemming geven voor het gebruiken van hun persoonlijke data om tips te kunnen genereren (opt-in).
- Als Amsterdammer moet je eenvoudig kunnen zien waarom je een bepaalde tip krijgt. En welke data daarvoor zijn gebruikt.
- Persoonlijke tips zijn gericht op persoonlijke dienstverlening, en géén campagnematige communicatie.
- Een Amsterdammer kan een tip niet weggklikken, maar wél feedback geven op (de kwaliteit van) de tip.

Functionele specificaties voor de themapagina

Op de themapagina worden op dit moment 4 verschillende soorten informatie getoond:

- 1 **Lijst met producten en diensten**
 - a. Huidige producten: producten die iemand nu heeft
 - b. Eerdere producten: producten die iemand eerder heeft gehad
 - 2 **Lijst met aangevraagde producten en diensten**
 - a. Lopende aanvragen: aanvragen die op dit moment lopen
 - b. Eerdere aanvragen: aanvragen die al zijn afgerond
 - 3 **Specifieke maatwerktoeepassingen, bijvoorbeeld:**
 - a. Een lijst met uitkeringsspecificaties
 - b. Een lijst met facturen
 - 4 **Contextuele plattegrond, bijvoorbeeld:**
 - a. Een plattegrond met alle afvalbakken onder thema 'Afval'
- In de lijsten wordt per item beperkte informatie worden getoond. Bijvoorbeeld de aanvraag- of aflooptdatum van een product. Of een korte omschrijving of kenmerk. Wil je als gebruiker meer informatie over een product of dienst? Dan moet je doorklikken naar de productpagina.
 - De precieze indeling en invulling wordt bepaald in overleg met het betreffende domein. En vastgelegd in een apart functioneel ontwerp.



Functionele specificaties voor de productpagina

Op de productpagina worden op dit moment 3 soorten informatie getoond:

- 1 **Alle informatie** over een product of dienst. Zoals de start- en einddatum en inhoudelijke kenmerken. En alle informatie die mogelijk relevant kan zijn.
- 2 **Historische informatie** over het aanvraagproces van het product, in een zogenaamde 'statustrain'. Met historische stappen en data, van aanvraag tot toekenning of afwijzing.
- 3 **Maatwerkinformatie** zoals saldo-informatie, documenten, etcetera.

Technische en overige niet-functionele specificaties

Alle eisen die worden gesteld aan Mijn Amsterdam zijn tot in detail vast gelegd in het functioneel ontwerp van Mijn Amsterdam. Die kun je opvragen via MijnAmsterdam@amsterdam.nl. Om vast een indruk te krijgen: hieronder de belangrijkste niet-functionele specificaties op een rij.

Aansluitcriteria voor systemen en portalen

- Portalen achter Mijn Amsterdam zijn aangesloten op de Toegangs-Makelaar Amsterdam (TMA).
- API's moeten minstens 500 keer per seconde bevroegd kunnen worden.
- Met geneste timeouts voor synchrone berichten.
- API's en bronsystemen moeten 24/7 en 99% beschikbaar zijn. Dat geldt ook voor het klantportaal (bij patroon B en C).
- Opgehaalde informatie moet zoveel mogelijk realtime zijn. En anders moet met een timestamp worden gewerkt.
- De data in het achterliggende systeem zijn via een BSN te ontsluiten. Of via het KvK-nummers, in het geval van ondernemers.
- Business logica van data wordt door de aansluitende partij met de API aangeleverd. Om maatwerk in de frontend zoveel mogelijk te beperken. Hiermee beperken we fouten en blijft data herbruikbaar.
- Alle onderdelen of subportalen van Mijn Amsterdam moeten responsive zijn. Dus: geschikt voor PC, tablet en mobiele telefoon.
- Voor de uitwisseling van data wordt gebruik gemaakt van Representational state transfer (REST) API.
- Het datatype voor de uitwisseling van data is JSON. De definitie wordt beschreven middels swagger en bewaard op Github.
- De datakwaliteit van de aangeleverde data moet betrouwbaar, correct en volledig zijn.
- Per bronsysteem wordt maximaal één bevraging gedaan. Deze levert de betreffende gegevens in één complete dataset.

- Documenten moeten via een aparte request worden opgehaald. Maar: de link naar documenten en de naam van de documenten moeten wél eerder worden doorgegeven.
- Als een koppeling niet werkt, wordt er een nette foutmelding teruggegeven. Zo kan Mijn Amsterdam aan de gebruiker melden dat niet alle gegevens getoond kunnen worden.
- De bronhouder heeft naast een productieomgeving ook een acceptatie- of -testomgeving met relevante testdata ter beschikking. En een vergelijkbare performance als de productiesituatie.
- Er zijn voldoende testdata beschikbaar om alle voorkomende scenario's en te testen user cases te dekken. Deze data worden gekoppeld aan de beschikbare test-DigiD's van Mijn Amsterdam.

Belangrijkste criteria privacy en veiligheid

- De beveiliging van de verbinding wordt getoetst door de Security Officer van IV D&I. De uitkomsten hiervan worden vastgelegd in een baselinetoets (VRA en/of URA).
- Mijn Amsterdam en de gekoppelde systemen worden meegenomen in de periodieke Pen- en Hacktest van D&I.
- De API moet gebruik maken van minimaal TLS 1.2 of hoger.
- Het aan te sluiten domein schaft een SSL certificaat (HTTPS) van Quo Vadis / PKI Overheid aan.
- Als BSN versleuteld wordt, is 1-way SSL voldoende. Is dit niet het geval, dan wordt 2-way SSL een vereiste.
- De bronhouder draagt zorg voor deugdelijke auditlogging van alle activiteiten die door de API uitgevoerd worden.
- BSN moet extra versleuteld worden bij uitwisseling op basis van JWE (JSON Web Encryption).
- Request type: POST (zodat het BSN niet in de URL en ook niet in de server logs te zien is).
- De Privacy Officer van D&I en het betrokken domein zijn akkoord en stellen vast of onderbouwing met een PIA vereist is.
- De bronhouder draagt zorg voor deugdelijke acceslogging van alle activiteiten die door de API uitgevoerd worden.



Richtlijnen voor UX-ontwerp, beeld en tekst

Mijn Amsterdam biedt een uniforme gebruikerservaring aan alle Amsterdammers. Eenduidig, herkenbaar en toegankelijk. Om dat voor elkaar te krijgen, is het belangrijk dat je altijd deze richtlijnen volgt:

- Ontwerp volgens het Design System van de Gemeente Amsterdam. Hier vind je design-principes. En de meest recente style-informatie, atoms, componenten, patterns en templates. Het systeem zorgt voor eenheid, herkenbaarheid en toegankelijkheid.
- Zorg dat je aan de WCAG-richtlijnen voor toegankelijkheid voldoet.
- Integreer de portaal-header van Mijn Amsterdam (inclusief titel).
- Integreer de portaal-footer van Mijn Amsterdam. Hier kun je variabele contactspecificaties opnemen.
- Gebruik zoveel mogelijk de navigatiestructuur van Mijn Amsterdam.
- Plaats de header-knop 'Mijn Amsterdam'. Zo kan een gebruiker altijd terug naar de hoofdingang, of naar een themapagina.
- Toets je ontwerp. Door middel van een expert review door de UX-designers van Mijn Amsterdam. Of door het UXLAB van Dienstverlening.
- Creëer en valideer je ontwerp met eindgebruikers van verschillende leeftijden, achtergronden, digitale vaardigheden en (fysieke) beperkingen. Een UX-specialist van Mijn Amsterdam of het UXLAB van Dienstverlening kan je daarbij helpen.

Voor fotografie: zie de uitgebreide fotografierichtlijnen voor Mijn Amsterdam.

Voor teksten: zie de schrijfwijzer Mijn Amsterdam. Teksten worden altijd geredigeerd door een redacteur van de Centrale Redactie van de directie Dienstverlening. Je kunt de richtlijnen opvragen via:

MijnAmsterdam@amsterdam.nl



**Na het aansluiten:
hoe gaat het
verder?**



8

Afspraken over beheer en onderhoud

Natuurlijk moeten aansluitingen op Mijn Amsterdam ook goed worden beheerd. De samenwerkingsovereenkomst is de basis voor alle beheerafspraken over én met Mijn Amsterdam. De overeenkomst wordt beheerd door team Mijn Amsterdam. Bij iedere aansluiting wordt het document geactualiseerd en verzonden naar de beheerders van alle gekoppelde systemen.

Uitgangspunten voor het beheer van Mijn Amsterdam

- We werken op basis van vertrouwen. We maken geen aparte (dikke) plannen en overeenkomsten per aansluiting.
- We werken zoveel mogelijk volgens bestaande processen en afspraken die al bij de verschillende IV's ingericht zijn.
- We hanteren zoveel mogelijk de bestaande standaard SLA-normen.
- We zorgen voor een goede, proactieve productiemonitoring en error logging over de hele keten, zodat we snel kunnen nagaan of iets niet werkt. Of waar de fout of melding optreedt. Zowel errortracking als up- en down time worden gemonitord.
- De bronhouder van de gegevens is eigenaar en beheerder van de API die gebruikt wordt om deze gegevens te ontsluiten.
- Voor iedere aansluiting wordt tussen de bronhouder (domein), broker (datapunt) en afnemer (Mijn Amsterdam) een leveringsovereenkomst opgesteld als dat gewenst is. Hierin worden de afspraken over de inhoud en het doel van het datagebruik vastgelegd.
- Support moet alle werkdagen (circa 250 dagen per jaar) tussen 08.00 - 17.00 uur beschikbaar zijn.

De hele overeenkomst lezen?

Vraag 'm dan op via: MijnAmsterdam@amsterdam.nl

Tot slot: verder
lezen? Alle
documentatie
op een rij



Wil je meer weten over (aansluiten op) Mijn Amsterdam? Bijvoorbeeld hoe de technische structuur precies in elkaar steekt? Of welke richtlijnen een UX-ontwerper moet volgen? Dat kan! Hieronder hebben we de belangrijkste documenten over Mijn Amsterdam op een rij gezet.

-  Product vision
-  Architectuurnotitie
-  Functioneel ontwerp
-  UX-richtlijnen
-  Fotografierichtlijnen
-  Schrijfwijzer
-  Proces nieuwe kaartlagen 'Mijn Buurt'
-  Samenwerkingsovereenkomst

Je kunt ze opvragen via:

MijnAmsterdam@amsterdam.nl



