



i-NUPdate 04



Eén digitale overheid: betere service, meer gemak is het motto van de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid: i-NUP. Via deze krant delen we inspirerende praktijkverhalen.
<http://e-overheid.nl>

“Geef burgers en bedrijven waar voor hun geld”



Een gesprek over dienstverlening, digitalisering en decentralisaties

We kopen boeken op bol.com, handelen op Marktplaats, zoeken een huis op Funda. Als het om online dienstverlening gaat kan de overheid niet achterblijven, vindt Richard Moti, wethouder van Rotterdam. Hij zette de digitalisering in zijn stad in een hogere versnelling. Mede met het oog op de komende decentralisaties.

Rotterdam bevindt zich in de voorhoede van gemeenten als het gaat om de implementatie van NUP-bouwstenen en digitale dienstverlening. Richard Moti is wethouder financiën, dienstverlening en organisatie: “Veel Rotterdammers betalen lokale belastingen, maar hebben verder niet zo vaak met de gemeente te maken. Als mensen dan wél iets willen – een parkeervergunning aanvragen, een adreswijziging doorgeven – dan moeten we ze ook waar voor hun geld bieden. Excellente dienstverlening, die betrouwbaar, toegankelijk en gemakkelijk is. Daar streven we in Rotterdam naar.”

Hogere versnelling

Dienstverlening kun je tegenwoordig niet meer los zien van internet, laat de wethouder daar direct op volgen. “Mensen willen hun zaken bij de overheid snel kunnen regelen, gewoon vanachter hun computer thuis. Ook 's avonds of in het weekend.” Rotterdam heeft daarom gekozen

om de dienstverlening versneld te digitaliseren. Moti: “En dat heeft effect. Het bezoekersaantal van onze ‘ouderwetse’ Stadswinkels is enorm afgenomen: van 800.000 in 2011, tot 500.000 nu. Daar hebben we als gemeente ook voordeel van. Online dienstverlening is nu eenmaal goedkoper dan het fysieke loket.”

Kansen benutten

Rotterdam is een stad van ondernemers. Ook hen wil de gemeente alle ruimte geven. Moti: “Bijvoorbeeld door onnodige regeldruk te verminderen. Een mooi voorbeeld daarvan zie je in de Rotterdamse horeca. Ieder café in onze stad mag 15 keer per jaar extra lang open blijven, tot 6 uur 's morgens. Voorheen moest een ondernemer dagen van tevoren een papieren aanvraag doen. Nu kun je het op de dag zelf nog regelen. Via sms, dus je hoeft je zaak niet eens meer uit. Doet zich een kans voor om vanavond nog een feestje te organiseren? Dan kun je die benutten. De gemeente zit je daarbij niet in de weg.”

De 3 D's

Vanaf januari 2015 krijgen gemeenten er in het sociale domein veel nieuwe taken bij. Moti vertelt hoe zijn gemeente zich voorbereid op de drie decentralisaties - de '3D's' - van jeugd, zorg en werk. “In Rotterdam hebben we gekozen voor een aanpak met wijkteams. Mensen kunnen met al hun zorgvragen terecht op één punt in hun eigen wijk. Op dit moment zijn onze wijkteams al actief op het gebied van zorg en jeugdzorg. Daar



Richard Moti, wethouder financiën, dienstverlening en organisatie van de gemeente Rotterdam

zal op termijn ook arbeidsparticipatie bijkomen. Doordat verschillende specialisaties samenwerken, organiseren we meer synergie tussen de verschillende zorgvragen. Dat zorgt voor minder versnippering en bureaucratie.”

Ook de achterkant goed geregeld

“Informatieuitwisseling is daarbij een belangrijke randvoorwaarde voor succes,” vervolgt Moti. “We delen via de basisregistraties natuurlijk al veel gegevens. Maar instanties moeten ook elkaars dossiers kunnen raadplegen en hergebruiken. Zit een contactpersoon van een wijkteam aan de keukentafel bij een gezin? Dan moet hij alle informatie bij elkaar hebben. We zijn op zoek naar slimme oplossingen om dat te realiseren. Zodat het ook ‘aan de achterkant’ goed geregeld is. Daar merkt de burger in eerste instantie misschien niet zoveel van. Maar het is wel degelijk

van belang voor de kwaliteit van de overheidsdienstverlening.”

Doe-het-zelf-loket

De gemeente moet ook toegankelijk blijven voor mensen die online niet uit de voeten kunnen, benadrukt Moti. Zeker als het gaat om jeugdzorg, welzijn en werk. “Onderzoek heeft uitgewezen dat ongeveer 30% van onze inwoners niet in staat is om mee te gaan in de digitalisering. Een deel daarvan is niet alleen digibeet, maar ook analfabeet. Dat zijn nu juist de groepen die bij de decentralisaties een aanzienlijk deel vormen. Voor hen zullen we altijd telefoon en fysieke loketten openhouden.” Daarnaast steekt Rotterdam energie in het digivaardiger maken van bewoners. Bijvoorbeeld met een gratis digivaardigheidskursus. En met het ‘doe-het-zelf-loket’ in de Stadswinkels. Waar mensen met hulp

van een gastheer of gastvrouw zelf hun zaken regelen.

Campagne

In maart volgend jaar zijn er gemeenteraadsverkiezingen. Verwacht Moti dat dienstverlening in de verkiezingscampagnes een belangrijk thema zal zijn? “Nee, dat denk ik niet. Het belang van goede dienstverlening wordt door alle partijen in de gemeenteraad onderschreven. Bovendien: welke partij er ook wint, mensen verwachten gewoon dat ze door de gemeente goed geholpen worden. En terecht!”

Inhoud

- 2 Extra inzichten en kansen door gebruik BGT
- 3 “De schoendoos kan straks bij het oud papier”
- 4 “Kwaliteit en klanttevredenheid zijn de grootste drijfveren.”
- 5 “Fantastisch dat we ondernemers kunnen bedienen met eHerkenning!”
- 6 Sectoraal Knooppunt provincies: aansluiten en besparen
- 7 “Iedereen heeft baat bij een snellere en slagvaardigere overheid.”
- 8 “In 2013 zijn er ruim 55 procent meer digitale transacties uitgevoerd.”

Mijn Loket



Rotterdammers regelen meer overheidszaken via internet met behulp van hun DigiD (burgers) en eHerkenning (ondernemers).

Bij de gemeente Rotterdam kan dit via Mijn Loket.

Extra inzichten en kansen door gebruik BGT

Op 1 januari 2016 moet hij er zijn: de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT). Een gedetailleerde, digitale kaart van heel Nederland. Maar voor het zover is, moet er nog flink wat werk worden verzet. Onder andere door gemeenten. De i-Versneller Geo helpt hen op weg.

Omzetten en afstemmen

Gebouwen, straten, weilanden, fietspaden, spoorlijnen, waterwegen... De BGT geeft de werkelijkheid gedetailleerd weer. De kaart wordt gevuld door zo'n 460 verschillende organisaties, zoals gemeenten, provincies, waterschappen, ProRail en ministeries. Zij moeten hun eigen geo-informatie omzetten naar de afgesproken 'BGT-taal' en aanleveren aan de landelijke voorziening BGT. Onderlinge afstemming is daarbij belangrijk. Want we willen een complete kaart, zonder lege plekken, zonder overlap.

Ruimtelijk beheer

"Van belang is dat gemeenten goed afwegen wat ze willen met de BGT," zegt Ernst Koperdraat, projectleider i-Versneller Geo bij Operatie NUP. Want meedoen is wettelijk verplicht, maar hoever je daarin wilt gaan is je eigen keuze. "Sommige gemeenten leveren bijvoorbeeld niet alleen hun data aan, maar maken hun eigen beheersystemen ook direct geschikt

voor de BGT. Zodat ze bij het beheer van de openbare ruimte straks optimaal gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die de BGT biedt. Dat is nu een investering, maar geeft straks extra rendement."

Strategische keuzes

Juist voor zulke strategische keuzes is het nodig dat ook bestuurders en managers de waarde inzien van geo-informatie. En daar ontbreekt het nogal eens aan, vertelt Koperdraat. "Dat is dan ook het tweede spoor van de i-Versneller Geo. We proberen gemeenten bewust te maken van de kansen die geo-informatie biedt, voor beleidsvorming en uitvoering. Dat doen we door overal slimme, inspirerende voorbeelden te laten zien. Kijk bijvoorbeeld eens wat voor mooie dingen de gemeente Best op dit vlak doet."

Speeddaten

Zo'n 95 gemeenten doen mee aan de i-Versneller Geo. Zij krijgen ondersteuning van een BGT-coach bij het opzetten van hun plan van aanpak. Het

begon allemaal afgelopen oktober, op een kick-off waar gemeenten en BGT-coaches konden 'speeddaten'. Zo maakten ze afspraken over hun eigen inzet en de gewenste ondersteuning van de coach. Koperdraat: "Want de ene gemeente wil alleen een klankbord, iemand die meeleeft met de plannen. De ander wil juist uitgebreid advies, of een presentatie aan de bestuurders. Het kan allemaal, onze coaches leveren maatwerk."

Haal meer uit je data

Wat maakt geo-informatie dan zo waardevol? Koperdraat: "Veel informatie zit nu verstopt in administratieve systemen. Door die gegevens te plotten op een kaart, creëer je extra inzicht. Zo kun je bijvoorbeeld in één oogopslag zien hoe de sociale vervoersvoorzieningen in de gemeente worden gebruikt. Welke zorgverleners er in een bepaalde wijk actief zijn. Of waar en wanneer het meeste vandalisme plaatsvindt. Zo haal je méér inzicht uit informatie die je als gemeente al in huis hebt."

"Ga uit van je eigen ambities"

Een gesprek met Marco Appeldoorn, adviseur geo-informatie bij de gemeente Best.

Wat is er bijzonder aan de aanpak van de gemeente Best?

"Een paar jaar geleden zagen we allerlei geo-gerelateerde basisregistraties op onze gemeente afkomen. De BAG, de BGT, de LV WOZ. We besloten niet uit te gaan van onze wettelijke verplichtingen, maar van onze ambities. Hoe kunnen we onze interne en externe dienstverlening verbeteren met behulp van geo-informatie? Met die vraag zijn we aan de slag gegaan."

Met als resultaat?

"Eén centrale kaart voor de gemeente Best, waarmee we al onze bedrijfsprocessen faciliteren. Ook onze BGT-data zitten erin. Maar onze kaart is veel gespecialiseerder. Op de BGT zie je bijvoorbeeld een stuk groenvoorziening. Maar daar heeft onze afdeling Beheer Openbare Ruimte natuurlijk niet voldoende aan. Zij moeten weten of het gaat om een gazon, of een rozenperkje of een stel heesters. En hoe groot het oppervlak is. Met onze kaart kunnen we ze dat precies laten zien."

"Vroeger gebruikte iedere afdeling zijn eigen kaarten. Nu slaan we al onze geo-data op één plek, op één manier op. En heeft een afdeling behoefte aan een specifieke kaart? Dan trekken we die heel eenvoudig voor ze uit de centrale database."









Ook bij het inwinnen van geo-informatie hebben we zelf de regie genomen. Stel: een aannemer legt een nieuwe rotonde aan. Dan hoort bij de opdracht ook dat hij de juiste geometrische gegevens aanlevert. Op wel zo'n manier dat wij het direct in onze database kunnen overnemen. Zo beschikken we snel over de juiste, actuele informatie."

Heb je tips voor gemeenten die nog aan de slag moeten voor de BGT?

"Bepaal eerst wat je ambitie is en stippel daarna je route uit. Je kunt de kortste weg nemen: alleen voldoen aan de wettelijke verplichting voor de BGT. Of je neemt zo nu en dan een afslag. Dan kun je voldoen aan de norm én je eigen bedrijfsprocessen optimaliseren."

De icoontjes in deze krant

De praktijkverhalen in deze krant zijn voorzien van icoontjes. Deze icoontjes vormen samen het symbool van één digitale overheid en visualiseren wat de digitale overheid concreet oplevert:

-  Sneller zaken regelen met de overheid.
-  Prettig contact met de overheid, service, dicht bij de overheid.
-  Eén samenwerkende, transparante overheid die gegevens deelt.
-  Gebruik digitale kanalen en vooringevulde schermen.
-  Lagere administratieve lasten en besparingen.
-  Veilig digitaal zakendoen met de overheid.
-  Eenvoudig met 'één druk op de knop' digitaal bereikbaar.
-  Layar - zie het kader op de pagina hiernaast.

Meer weten? Lees verder op <http://e-overheid.nl/1overheid>



GBA-inschrijving van 20 naar 2 minuten

Een burger inschrijven in de GBA? Alleen al het baliecontact kost gemeenten zo'n 20 minuten. Maar de gemeente Westland haalt makkelijk 165 inschrijvingen in 1 uur. Want speciaal voor arbeidsmigranten ontwikkelde deze gemeente de 'versnelde groepsinschrijving'. Die ook andere gemeenten tijd en geld kan besparen.

5.000 niet ingeschreven

"Jaarlijks werken hier ongeveer 10.000 arbeidsmigranten", aldus Anna Jansen van de gemeente Westland. "Zo'n 5.000 van hen woont ook in onze gemeente. Zij waren echter vrijwel onzichtbaar voor de overheid. Omdat ze niet stonden ingeschreven in de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA)."

Betere handhaving

Jansen: "Als arbeidsmigranten niet staan ingeschreven loop je als gemeente belastingen mis en kun je geen adequaat beleid maken. Ook efficiënt toezicht houden en handhaven op bijvoorbeeld hun huisvesting is niet goed mogelijk. Je weet immers niet wie er precies in je gemeente woont.

Wat wij nodig hadden, was een snelle en makkelijke inschrijving voor (grote) groepen. Daartoe hebben we het hele inschrijffproces van a tot z opnieuw bekeken, en opnieuw ingericht."

In 2 minuten geregeld

Daarnaast ontwikkelde Westland slimme inschrijfformulieren, waarop gegevens voor de GBA al zijn ingevuld. "Natuurlijk moet de werknemer nog wel z'n identiteitsbewijs aan ons laten zien.

Maar het contactmoment met de burger is op zo'n manier verkort tot 2 minuten."

Subsidie Asscher

Goede en efficiënte inschrijving in de GBA is van extra belang nu vanaf januari 2014 de Nederlandse arbeidsmarkt ook openstaat voor Bulgaren en Roemenen. De Westlandse aanpak werkt. Daarom kreeg de gemeente subsidie van minister Asscher om haar aanpak over te dragen op andere gemeenten.

Lees meer

Over de Westlandse aanpak op e-overheid.nl



Altijd op de hoogte met de nieuwsbrief

Wilt u twee keer per maand op de hoogte gebracht worden van de laatste ontwikkelingen op het gebied van de e-overheid? Meld u dan aan voor de digitale i-NUP nieuwsbrief via www.e-overheid.nl/nieuwsbrief



Meer inspiratie nodig?

Filmpjes, verhalen en presentaties over de e-overheid en i-NUP vindt u op www.e-overheid.nl/onderwerpen/stelselinformatiepunt/inspiratie



“De schoenendoos kan straks bij het oud papier”

Eindhoven neemt de Berichtenbox in gebruik     

Ontvangen burgers nu nog veel papieren post? Op termijn kan de communicatie met de overheid helemaal digitaal. Via de Berichtenbox op MijnOverheid.nl. Een van de eerste gemeenten die de Berichtenbox gaat gebruiken, is de gemeente Eindhoven. “Dit past bij het innovatieve karakter van onze stad. We willen ontdekken, leren en vernieuwen. Ook als het om onze dienstverlening aan bewoners gaat.” Zegt wethouder Yasin Torunoglu.



Yasin Torunoglu, wethouder van wonen, wijken, ruimte en burgerparticipatie

De Berichtenbox is een persoonlijke, beveiligde postbus, waarin burgers digitale berichten van de overheid kunnen ontvangen en bewaren. Iedereen met een DigiD kan via MijnOverheid.nl inloggen in zijn Berichtenbox. Brieven, aanslagen, vergunningen - alle correspondentie van overheidsorganisaties naar burgers kan via de Berichtenbox worden verzonden. Grote uitvoeringsinstanties als de Belastingdienst, SVB en UWV maken al gebruik van de Berichtenbox. Uiterlijk in 2015 moeten ook alle gemeenten aangesloten zijn.

Lange adem

Eindhoven is al vroeg ingestapt. De stad was één van de vijf pilotgemeenten die samen met Operatie NUP, Logius en leveranciers een aansluitproces voor de Berichtenbox ontwikkelde. Dinemarie Anholts, projectleider bij de gemeente

Eindhoven, blikt terug: “In 2012 wisten we dat het moest kunnen. Maar de techniek moest op dat moment nog helemaal worden ontwikkeld. Dat bleek een kwestie van lange adem. Maar we zijn er nu bijna. Wij gaan in januari 2014 live. En voor andere organisaties ligt er een snel en efficiënt aansluitproces.”

Veilig en betrouwbaar

Eindhoven heeft de digitale berichtenservice ook intern uitgebreid getest. Yasin Torunoglu, wethouder van wonen, wijken, ruimte en burgerparticipatie legt uit waarom: “Als overheid communiceer je met burgers over privacygevoelige informatie. Mensen moeten kunnen vertrouwen dat onze online dienstverlening veilig en betrouwbaar is. Zodat hun gegevens niet op de verkeerde plek terechtkomen. Daar gaan we heel secuur mee om.

Daarom hebben we de veiligheid van de gehele berichtketen uitgebreid getest. Die testen zijn geslaagd, nu gaan we ermee naar buiten.”

Rustig van start

De gemeente kiest ervoor om de Berichtenbox stap voor stap uit te rollen. Anholts: “We beginnen eerst met één product: reisdocumenten verlengen. Burgers van wie het paspoort of ID-kaart verloopt krijgen een bericht. Via een link kunnen zij direct een nieuw reisdocument aanvragen en een afspraak maken om het op te halen. We gebruiken dit eenvoudige proces om onze werkwijze verder te verfijnen, de weeffouten eruit te halen. Loopt het eenmaal goed? Dan gaan we andere, complexere producten toevoegen.”

Luisteren naar gebruikers

Wethouder Torunoglu vertelt dat de gemeente veel hoopt te leren van de eerste gebruikers van de Berichtenbox: “We gaan niet direct beginnen met grote publiekscampagnes. Eerst richten we ons op de burgers die hun Berichtenbox nu al hebben geactiveerd. Dat zijn - om in marketingtermen te spreken - de ‘innovators’. Mensen die hun zaken graag digitaal regelen. Met hun feedback kunnen we als gemeente ons voordeel doen. Al doende leren we.”

Niet alleen whizzkids

Die interactie met gebruikers is cruciaal, benadrukt Torunoglu. Ook groepen die juist minder digitaal actief zijn, leveren waardevolle input. “We hebben als gemeente bijvoorbeeld klankbordgroepen van laaggeletterden



Dinemarie Anholts, projectleider bij de gemeente Eindhoven

Aansluiten op Berichtenbox? Binnen zes weken geregeld, en snel terugverdiend



De pilot waaraan de gemeente Eindhoven deelnam (samen met de gemeenten Landerd, Rotterdam, Utrecht en het samenwerkingsverband GBTwente) heeft een strak en efficiënt aansluitproces voor de Berichtenbox opgeleverd.

De doorlooptijd is sterk gereduceerd. Heeft een gemeente de voorbereidingen getroffen, dan kan de aansluiting in vier tot zes weken geregeld zijn. En de aansluiting kan snel zijn terugverdiend.

Dinemarie Anholts: “Met één eenvoudig proces – verlopen reisdocumenten – komen we in Eindhoven al op een financieel positief resultaat. Zelfs als maar 10 tot 20 procent van onze bewoners de Berichtenbox gebruikt.”

Een slim hulpmiddel voor gemeenten die aan de slag willen met de Berichtenbox is het Dashboard MijnOverheid, van Operatie NUP.

en senioren. Zij denken mee over onze digitale dienstverlening. Wat moeten we anders doen op onze website, zodat zij het wél kunnen gebruiken? De Berichtenbox zullen we zeker aan deze groepen voorleggen.”

Liefst digitaal

Eindhoven wil de Berichtenbox liefst voor alle communicatie gaan inzetten. “Het is duurzamer, sneller en efficiënter,” vat de wethouder de voordelen voor de gemeente samen. “In 2013 hebben wij ruim 1,1 miljoen poststukken verstuurd. Minder papier, minder portokosten, minder handling, dat zijn voor de gemeente belangrijke besparingen. Bovendien: voor burgers biedt het gemak. De Berichtenbox is

ook een persoonlijk digitaal archief. Die oude schoenendoos met belangrijke post van de overheid? Die kan straks bij het oud papier.”

Hoe meer, hoe beter

Anholts besluit: “We hebben een speciaal aansluitproces ontwikkeld, zodat we snel nieuwe producten kunnen toevoegen. Dat maakt ons flexibel. Maar of we opschalen, en hoe snel? Dat staat niet van tevoren vast. We kijken daarvoor naar de reacties van de burgers. Hebben mensen er behoefte aan? Doen ze er wat mee? Ik hoop dat veel van onze collega-overheidsorganisaties snel aansluiten op de Berichtenbox. Want hoe meer er meedoen, hoe interessanter het voor burgers wordt.”



De i-NUPdate digitaal

Deze krant is verrijkt met een digitale laag, een zogenaamde ‘Layar’. Als u beschikt over een smartphone of tablet heeft u met behulp van de ‘augmented reality’-applicatie Layar toegang tot extra online content. Denk aan achtergrondinformatie op een website, een blog, een digitale nieuwsbrief, een filmpje dat online staat of diverse social media.

Hoe werkt Layar?

1. Ga naar de App store of de Play store en download de Layar-app op uw smartphone of tablet.
2. Open de App en houd uw smartphone of tablet op zo’n 30cm afstand boven één van de pagina’s van de i-NUPdate.
3. Druk op ‘Scan’.
4. Na enige seconden verschijnt de digitale laag die u toegang biedt tot de extra online content.

Veel (digitaal) leesplezier!



Lees verder op e-overheid.nl



Wist u dat u op www.e-overheid.nl niet alleen het laatste nieuws maar ook alles over de basisinfrastructuur en de voortgang van de e-overheid kunt lezen? Daarnaast vindt u er inspirerende praktijkverhalen, blogs, publicaties en een lijst met evenementen.

Bekijk de website en laat u informeren en inspireren!

“Kwaliteit en klanttevredenheid zijn de grootste drijfveren”



Schiedam werkt steeds meer vraaggestuurd door digitalisering

Vandaag de dag transformeren overheden, onder meer dankzij technologische ontwikkelingen, steeds meer van aanbod naar vraaggestuurde organisaties waarbij ‘samen’ het nieuwe adagium is. Een van die overheden is de gemeente Schiedam (circa 76.000 inwoners).



Arie Wijten (tweede van rechts) en Stefanie Jacobs (rechts) in het KCC. Foto: Jan van der Ploeg

Inzage in een bestemmingsplan, het aanvragen van een vergunning, of aangifte doen van overlijden. Het zijn diensten en producten die door gemeenten bij voorkeur steeds vaker digitaal worden aangeboden. Zo ook door Schiedam, een gemeente gelegen ten westen van Rotterdam. De keus voor digitaal heeft vooral te maken met technologische ontwikkelingen, die in de afgelopen tien jaar een enorme vlucht hebben genomen. Dat heeft er onder meer toe geleid dat informatie actueler en sneller beschikbaar is, en dat burgers, bedrijven en instellingen beter weten wat zij van een gemeente willen of mogen verwachten. Een en ander heeft er ook toe geleid dat gemeenten anders zijn gaan werken. Daarbij is niet meer zozeer bepalend wat de gemeente wil, maar wél wat de vraag is vanuit burgers, bedrijven en instellingen. “Tot voor kort bepaalde de overheid wat goede dienstverlening was, zonder zich af te vragen of de klanten daarop zaten te wachten. In veel gevallen is dat niet meer zo”, aldus Arie Wijten, sinds september 2011 wethouder

in Schiedam en belast met onder meer de portefeuille Dienstverlening. “Klanten weten steeds beter wat ze willen, en als overheid moeten wij daar op inspelen.”

Digitaal afvangen

Ook Stefanie Jacobs, manager Bedrijfsvoering en programmamanager Dienstverlening, merkt dat bewoners beter geïnformeerd binnenkomen. “Zag je een aantal jaar geleden nog mensen binnenkomen met de vraag

van wat ze moesten doen, vandaag de dag hebben ze informatie al ingewonnen via onze website of door middel van Google of Wikipedia. Dat betekent dat zij specifiek voor een aantal zaken bij ons langskomen. Dat vraagt van onze medewerkers een geheel andere manier van werken. Tegelijkertijd vinden wij wel dat mensen eigenlijk niet langs zouden moeten komen voor iets dat vrij eenvoudig te regelen is. In dat kader

proberen wij telefonisch en digitaal al veel af te vangen. Dat komt steeds beter op gang. Dat geldt ook wat betreft social media. We zijn nu bijvoorbeeld bezig om een webteam op te zetten zodat we straks interactief kunnen reageren op Twitter-berichten. Ook op dat relatief nieuwe terrein zijn we erg aan het investeren. Dat moet wel, want mensen vragen dat gewoon van ons.”

Kanaalsturing

Alhoewel binnen de gemeente Schiedam de voorkeur ligt op het aanbieden van steeds meer digitale diensten, is daarmee niet gezegd dat andere vormen van dienstverlening ‘worden weggedrukt’. Integendeel, zo benadrukt Wijten. “Naast het digitale kanaal worden ook telefoon, balie of desnoods persoonlijk contact gebruikt. Wat ons betreft moet het ook niet zo zijn dat het kanaal dat we eigenlijk het minst gunstig vinden, ontmoedigen. Nee. Wat we wel moeten doen is dat we de digitale kanalen zo goed maken dat iedereen die wilt gebruiken.

Dat mag nooit ten koste gaan van de dienstverlening aan de balie of aan de telefoon. Het streven moet zijn om ook daar een 10 te scoren.” Wat betreft Wijten is het simpel om te zorgen dat er niemand meer aan de balie komt. “Laat ze maar anderhalf uur wachten en laat ze dan nog maar een keer terugkomen. Dan weet je bijna zeker dat er nooit meer iemand komt. We zullen met z’n allen ervoor zorgen dat dát niet gebeurt en ook niet geaccepteerd wordt. Dat betekent dat je, met betrekking tot de balie en telefoon, wel ontwikkel-slagen moet blijven maken.”

Een van de ontwikkelslagen die in dat kader is gemaakt, is dat vandaag de dag bij de balie volledig op afspraak wordt gewerkt. Stefanie Jacobs geeft aan dat die aanpak zeer goed gewaardeerd wordt. Ook wat betreft de afhandeling van klachten zijn er in de afgelopen maanden flinke slagen gemaakt. Zo kunnen burgers en bedrijven de gemeente ook bereiken door middel van het 14+netnummer, één van de

Schiedam samen met ondernemers

Digitale aangifte van overlijden voor uitvaartondernemers is een product dat in Schiedam samen met ondernemers tot stand gekomen is. Eerst is geïnventariseerd of er interesse was naar extra (digitale) dienstverlening, daarna zijn wensen in kaart gebracht, een concept opgesteld en is het voorstel tijdens een info-avond voor ondernemers gepresenteerd. Samen is gesproken over eHerkenning en de mogelijkheden die dat biedt voor digitale dienstverlening aan ondernemers. Ook is het specifieke proces (voor aangifte overlijden) en het formulier besproken. De ondernemers hadden een aantal goede ideeën en die zijn bijna allemaal verwerkt in het formulier.

Stelselcatalogus

De Stelselcatalogus biedt inzicht in welke gegevens het Stelsel van Basisregistraties bevat, wat ze betekenen en hoe ze met elkaar verbonden zijn. Hierdoor kunnen medewerkers van overheidsorganisaties beter gebruik te maken van de basisregistraties. Daarnaast draagt het gebruik van de Stelselcatalogus bij aan de algehele kwaliteit van gegevens in het stelsel. Gebruikers van de Stelselcatalogus kunnen:

- een actueel en uitgebreid overzicht van authentieke begrippen vinden. Alle organisaties met een publieke taak zijn verplicht gebruik te maken van deze authentieke gegevens;
- zien van welke wetgeving de gegevens zijn afgeleid;
- gegevens uit de basisregistratie(s) makkelijker inpassen in hun eigen werkprocessen.

Steeds meer medewerkers van overheidsinstanties ontdekken hoe zij de Stelselcatalogus kunnen inzetten bij hun werkzaamheden. Bekijk dit in filmpjes met gebruikerservaringen.

Meer informatie?
www.stelselcatalogus.nl

bouwstenen van het NUP. “Wanneer er nu een klacht of bezwaarschrift binnenkomt, wordt de indiener door een van onze medewerkers van het Klantcontact Centrum (KCC) telefonisch benaderd. Enerzijds om te bevestigen dat de klacht is binnengekomen, anderzijds om scherper in beeld te krijgen wat er echt aan de hand is. Dat werkt, zo hebben we gemerkt. Die manier van werken heeft als bijkomend voordeel dat de indieners vaak al erg blij zijn dat je contact met ze opgenomen hebt, en het leidt er ook nog eens toe dat in veel gevallen hun klacht direct van tafel is.”

14+netnummer

Met een 14+netnummer krijgt iedere gemeente één telefonische ingang. Door dit nummer te bellen, komt de burger uit bij het Klantcontact Centrum (KCC) van de gemeente. Daar kan hij terecht met alle vragen. Als de KCC-medewerker de vraag niet kan beantwoorden, zorgt deze ervoor dat de beller bij de juiste medewerker terecht komt. Inmiddels zijn ruim 250 gemeenten al aangesloten op een 14+netnummer. Het 14+netnummer wordt beheerd door KING.

Samenwerkingen

Arie Wijten en Stefanie Jacobs beseffen zich maar al te goed dat de wereld groter is dan Schiedam. Zeker met het oog op de draai die gemeenten moeten maken (van aanbod- naar vraaggestuurd werken) en de grote uitdagingen waar gemeenten zich voor gesteld zien (zoals besparingen, decentralisaties, Digitaal 2017). Vreemd is het dan ook niet dat door Schiedam steeds meer samenwerkingsverbanden en intentieovereenkomsten worden afgesloten. Wijten: “Er is met name een hechte band met onze buurgemeenten Vlaardingen en Maassluis. Zo is in april van dit jaar de handtekening gezet onder een samenwerkingsovereenkomst op het gebied van ICT, en inmiddels wordt er onder meer gewerkt aan een nieuw portaal voor de sociale diensten van de drie gemeenten.” Een gezamenlijk KCC is er nog niet, maar Wijten geeft aan dat er wel ideeën zijn over gezamenlijke helpdesks en mogelijk een gezamenlijk call center. “Iedereen ziet daar wel de voordelen van in. De vraag is alleen nog: wat is dan de goede schaal, en hoe moet je het in gaan richten? Dat zijn dingen die op dit moment nog niet helemaal concreet zijn.”

Meer concreet zijn de hechtere aansluiting en standaardisatie van de drie gemeenten als het gaat om ICT-architectuur en ICT-landschap.

“Voor die tijd waren we daar ook al op aan het sturen, maar het convenant heeft het geheel versneld”, aldus Stefanie Jacobs. “Wat dat betreft is het een voordeel dat Vlaardingen en Schiedam voor de MidOffice-applicatie dezelfde leverancier hebben.” Ook wat betreft een nieuw systeem voor de Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) trekken Maassluis, Schiedam en Vlaardingen met z'n drieën op. “De aanbesteding voor dat systeem wordt gezamenlijk opgepakt, zodat we straks alle drie beschikken over dezelfde partij. Regeren is wat dat betreft vooruitzien.”

Kwaliteit en klanttevredenheid

In de afgelopen periode zijn er door de gemeente Schiedam fikse slagen gemaakt als het gaat om de

Schiedams Doen

Een van de meest recente initiatieven van de gemeente Schiedam om burgers meer te betrekken, meer zeggenschap te geven en te werken naar betere dienstverlening, is ‘Schiedams Doen’. Het project bestaat uit een aantal door burgers ingediende voorstellen om de stad te verbeteren. Daarnaast wordt een aantal brainstormsessies gehouden waarin ambtenaren en inwoners van Schiedam nadenken over de vraag hoe ze gezamenlijk tot een betere stad kunnen komen. Vanaf 1 december kunnen inwoners van Schiedam stemmen op het voorstel dat zij het beste vinden. De tien meest gekozen voorstellen krijgen aandacht tijdens een evenement in de derde week van januari 2014.

Ook Zoetermeer bespaart door digitalisering

Ook de gemeente Zoetermeer (circa 123.000 inwoners) zet zwaar in op digitale dienstverlening, waarvan de NUP-bouwstenen (waaronder het 14+netnummer, de Webrichtlijnen, eHerkenning, de basisregistraties) het fundament zijn. Sinds de gemeente in 2012 besloten heeft om zes producten uitsluitend digitaal

aan te bieden, zijn er ten opzichte van 2011 ruim 10 procent minder baliebezoeken geweest. Daarnaast zijn de kosten voor het digitaal doorgeven van een verhuizing de helft lager dan het doorgeven via de balie. Dit levert iedere verhuizing die per digitale aanvraag gedaan wordt, de gemeente Zoetermeer 10 euro op.

transitie naar een vraaggestuurde organisatie. Toegespitsd op het thema dienstverlening noemt wethouder Wijten kwaliteit en klanttevredenheid

daarbij de belangrijkste drijfveren. “Klanttevredenheid kan je alleen maar meten door ernaar te gaan vragen. Wij gaan achter de klanten aan en willen serieus weten wat ze van onze diensten en producten vinden. Dat gaat veel verder dan vrijblijvend een keertje een formuliertje invullen als zij daar toevallig zin in hebben. En mocht blijken dat we een dienst of product aanbieden dat binnen de doelgroep niet voldoet, dan stoppen we ermee. Ook al is er nog zoveel tijd en effort in gestoken. Dat is het grote verschil met pakweg tien jaar geleden. Toen waren het de overheden die (het aanbod) bepaalden, en nu zijn dat de klanten. Onze ervaring is dat die omslag in Schiedam wordt gewaardeerd.”

“Fantastisch dat we ondernemers kunnen bedienen met eHerkenning!”



Aansluiten op eHerkenning past goed in dienstverleningsvisie Rijswijk

eHerkenning

Een van de bouwstenen van het NUP is eHerkenning, een authenticatiemiddel waarmee ondernemers met dezelfde inloggegevens zaken kunnen doen bij alle aangesloten overheden. In opdracht van het ministerie van Economische Zaken begeleidt Operatie NUP (KING/VNG) tot maart 2014 enkele tientallen gemeenten gericht bij de aansluiting op eHerkenning. Zoals Rijswijk, een gemeente met circa 3000 ondernemers.

Handleiding gebruik eHerkenningmiddelen



KING ontwikkelt een handleiding voor het gebruik van eHerkenningmiddelen. De handleiding, die gemeenten moet helpen bij het aanschaffen, gebruiken en beheren van eHerkenning, is naar verwachting in februari 2014 beschikbaar. www.eherkenning.nl



Het was een bijeenkomst in april van dit jaar, in het kader van de uitreiking van het Bewijs van Goede Dienst-certificaat, die vaart zette achter het plan van Rijswijk om aan te sluiten op eHerkenning.

“We volgen goed wat er gebeurt rondom het NUP, en aansluiten stond al op de planning. Het onderzoek in het kader van het Bewijs van Goede Dienst heeft dat versneld. Uit dat onderzoek kwam onder meer naar voren dat ondernemers graag (nog) meer digitaal zaken wilden doen met de gemeente. Toen daarna onze regiocoach (Peter van Dijk) ook nog meldde dat er vanuit KING sessies gehouden zouden worden in het kader van aansluiten op eHerkenning, zijn we vervroegd ingestapt”, aldus Wakil Ennaciri, specialist e-dienstverlening en projectleider eHerkenning binnen

de gemeente Rijswijk. “Inmiddels is er een projectplan geschreven en is het de bedoeling dat we voor januari 2014 een hele slag hebben gemaakt.”

Ondernemers

Het aansluiten op eHerkenning past goed in de visie van de gemeente Rijswijk, waarin dienstverlening een van de belangrijkste pijlers is. “Richting burgers, maar zeer zeker ook richting ondernemers die hier hun nering doen”, zo schetst Anne de Baat, sinds 2004 gemeentesecretaris van Rijswijk. Tot nu toe is een ondernemer met een vraag aan de gemeente Rijswijk bijna verplicht om in contact te komen met een bedrijfscontactfunctionaris binnen de gemeente. Dat betekent dat de ondernemer zelf naar de gemeente toe moet komen. “Dat is niet meer van

deze tijd. Die ondernemers, met name van de kleine bedrijven, kunnen niet meer zeggen: 'Ik moet even naar de gemeente. We halen de deurbel eraf, en we zetten de winkel op slot'. Dan vind ik het fantastisch dat je die doelgroep ook kunt bedienen, bijvoorbeeld door een instrument als eHerkenning. Dat is een van de belangrijke dingen van de dienstverlenende overheid."

Dashboard

Rijswijk wil voor 1 januari 2014 een flinke slag hebben gemaakt als het gaat om de implementatie van eHerkenning. "Dat lijkt me haalbaar", zo laat Wakil Ennaciri weten. "Technisch aansluiten is zeker haalbaar. In ieder geval zijn

er tegen die tijd twee producten klaar die we kunnen hebben draaien met behulp van eHerkenning: het aanvragen van een vergunning voor een marktstandplaats en het doen van een melding van een klein evenement." Bij de implementatie van eHerkenning wordt door Rijswijk gebruikgemaakt van het Dashboard, een online instrument dat gemeenten inzicht geeft in de stappen die nodig zijn om eHerkenning succesvol in te voeren. Ennaciri: "Het gemakkelijke aan het Dashboard is dat je precies ziet wat nog geregeld moet worden. Of er bijvoorbeeld al producten bekend zijn die je gaat digitaliseren. Of je al een projectplan hebt geschreven. Naar aanleiding van de antwoorden op

dat soort vragen geeft het Dashboard vervolgens aan hoeveel procent van de implementatie is afgerond."

'Rijswijkse methode'

De extra, tijdelijke ondersteuning vanuit Operatie NUP is gericht op een beperkt aantal gemeenten. Dat betekent dat voor 1 januari 2015 een groot aantal gemeenten de stap naar eHerkenning nog moet maken. Wakil Ennaciri raadt hen aan eerst een goede analyse te maken. "Scheep eerst duidelijkheid. Wat betekent het instrument, in dit geval eHerkenning, voor de organisatie? Wat heeft het voor impact op bestaande systemen? Kijk ook bij welke makelaar je wilt aansluiten en of je leverancier het

geheel kan bouwen. Ga ook vooral op zoek naar gemeenten die eHerkenning al succesvol hebben draaien, zoals Zoetermeer. Als dat voortraject is uitgevoerd, dan is de daadwerkelijke uitvoering een fluitje van een cent", aldus Ennaciri, die aangeeft dat de implementatie van eHerkenning niet iets is "dat je er even bij doet". "Je hebt het wel over een authenticatiemiddel en in het groter geheel over dienstverlening aan bedrijven."

"Wakil geeft prima weer wat de 'Rijswijkse methode' is", zo benadrukt Anne de Baat. "Sommige gemeenten zijn vooral bezig met de nadruk op de voorkant en op ranglijstjes. Die

moeten als het ware de kabouterjes laten rennen om informatie ergens te laten bezorgen. Als gemeente Rijswijk hebben wij al lang geleden gezegd: we beginnen aan de achterkant. Als het daar geregeld is, gaan we steeds verder naar de voorkant. Op die manier werken systemen en alle uitbreidingen gelijk goed. Zoals nu met eHerkenning. Dat kost allemaal misschien meer tijd, maar uiteindelijk is het wel beter. Voor de gemeente, voor de burgers en zeer zeker ook voor de ondernemers..."

Sectoraal Knooppunt Provincies: aansluiten en besparen



"We denken vooral in kansen en dat levert veel op"

Door gegevens uit de basisregistraties straks actief te gaan gebruiken, kunnen provincies slagvaardiger werken en wordt de dienstverlening richting burgers en bedrijven naar een hoger serviceniveau getild. Op 1 januari 2017 moeten provincies aangesloten zijn op in totaal acht basisregistraties. Met behulp van het Sectoraal Knooppunt provincies (SKP) komt daar nu vaart in.

Het Sectoraal Knooppunt provincies functioneert als een koppelvlak voor alle aangesloten provincies. Met het delen van kennis en kosten binnen het knooppunt besparen provincies enorm. Wim Wispelweij, Programmamanager implementatie basisregistraties bij de provincies: "Binnen elke provincie verlopen processen op vrijwel dezelfde manier en worden dezelfde producten geleverd. Dat maakt het mogelijk en

logisch om één integrale bevraging van de basisregistraties te realiseren. Provincies die samen één koppelvlak gebruiken, in plaats van elk acht koppelvlakken, dat levert natuurlijk echt waanzinnige besparingen op." Het SKP heeft tot doel de implementatie van het Stelsel van Basisregistraties in samenhang voor te bereiden en zodanig te ondersteunen dat iedere provincie de implementatie zo efficiënt mogelijk kan uitvoeren.

Betrouwbaarheid overheid omhoog

De dienstverlening van de provincies is voor een aanzienlijk deel gericht op bedrijven. Water en milieu spelen een grote rol in het dagelijks werk van provincies. Zo verrichten provincies onderzoek en zorgen waar nodig voor de schoonmaak van verontreinigde terreinen. Ook maken provincies met bedrijven afspraken om stank en luchtvervuiling te beperken. Samen met Rijkswaterstaat en de waterschappen

regelen provincies dat rivieren, sloten en plassen bevaarbaar blijven, dat er gezond zwemwater is en dat afvalwater van huishoudens en fabrieken gezuiverd wordt. Maar wat levert aansluiting op de basisregistraties deze bedrijven uiteindelijk op? Wim Wispelweij geeft een praktisch voorbeeld: "Als Provincie verwerken we veel vergunning aanvragen. De kans dat een vergunning aan een bedrijf door de Provincie niet wordt verleend omdat we van foute gegevens uitgaan is straks veel kleiner. Het delen van actuele gegevens uit de basisregistraties zorgt dus onder andere voor een aanzienlijke foutreductie bij het uitvoeren van onze taken. De betrouwbaarheid van de overheid en de kwaliteit van de dienstverlening richting bedrijven gaan hierdoor omhoog."

Collectief maakt slagvaardig

"Provincies kunnen op twee manieren gaan aansluiten op het Stelsel," vertelt Wim Wispelweij "elke provincie gaat zelf gegevens uit de basisregistraties ontsluiten, of doet dit samen met andere provincies binnen het SKP. Dit laatste betekent één keer aansluiten voor alle registraties. Hoe pakt dit

in de praktijk uit? Wim Wispelweij: "Er is bijvoorbeeld een werkgroep opgericht die de technische aspecten afstemt op landelijk niveau. We maken ook afspraken met bronhouders over leveringsvoorwaarden en overleggen met provinciale coördinatoren om de eigen invoering op elkaar af te stemmen. Centrale belangenbehartiging combineren we dus met procesmatige afstemming en concrete invulling van te nemen stappen. Dit maakt ons collectiefslagvaardig waardoor we geld besparen en tijdswinst boeken."

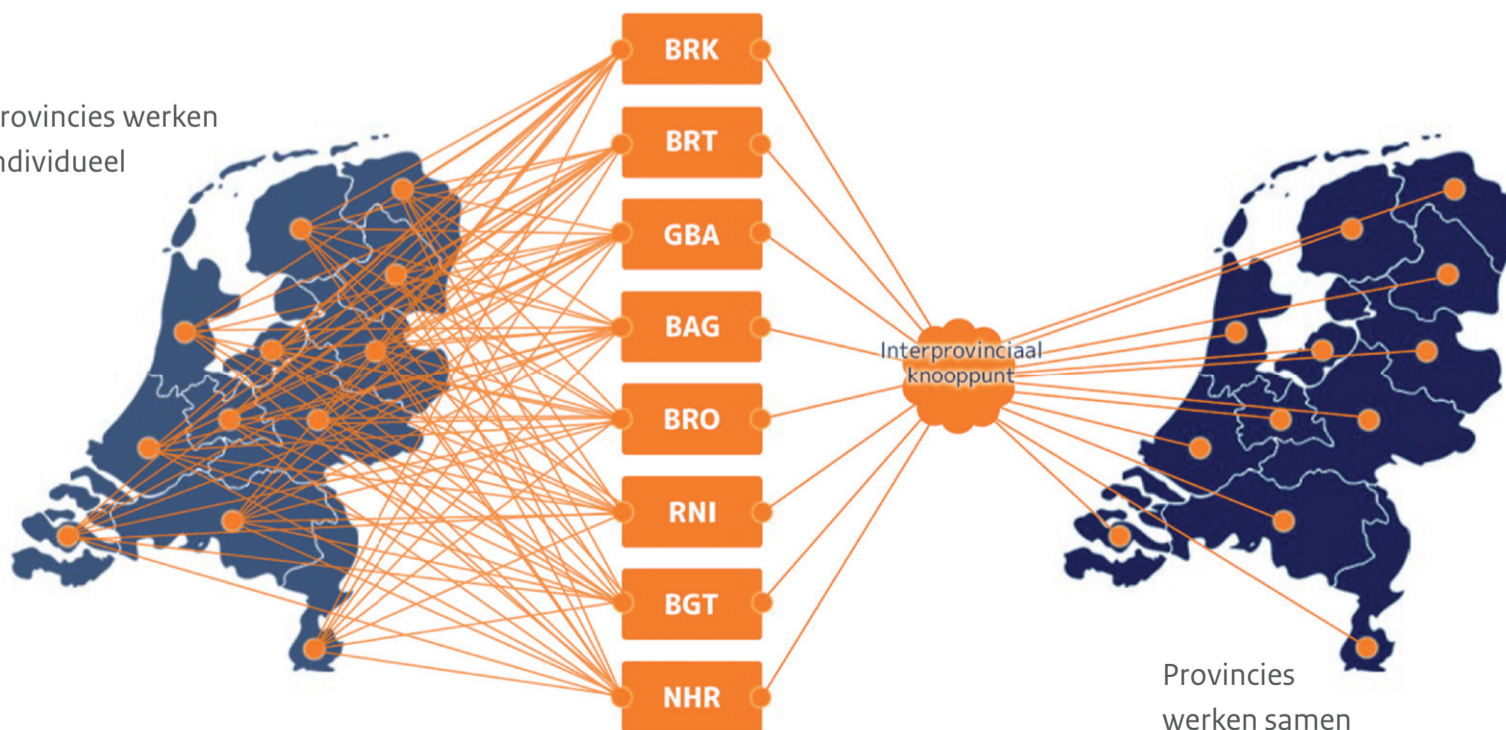
Besparingen bij uitvoering wettelijke taken

Bij het uitvoeren van wettelijke taken op het gebied van bijvoorbeeld wegen en kanalen, vergunningverlening en subsidieverstrekking is toegang tot actuele gegevens dus essentieel. Werkprocessen zullen verbeteren als provincies beschikken over basisgegevens. Wim Wispelweij hierover: "Zo'n 70 procent van de medewerkers krijgt te maken met Stelselgegevens! Dit kan betekenen dat provincies minder hoeven uit te besteden, omdat ze meer intern kunnen oplossen. Eenvoudigweg omdat ze veel gegevens al in huis hebben, over geluidshinder-vraagstukken bijvoorbeeld. Kortom: er staat veel op stapel."

Denken in kansen

Provincies zijn zelf verantwoordelijk voor de aansluiting op en het gebruik van de basisregistraties, maar samenwerken loont. Wim Wispelweij: "Het is een investering die zich terugverdient. Als programma gaan we ook in 2014 weer forse stappen vooruit maken. Ik denk dat ons succes vooral zit in het denken in kansen. Samenwerken is de sleutel. Eigenlijk is dat geen "rocket science", maar gewoon een kwestie van doen!"

Provincies werken individueel



Provincies werken samen

Aansluiting op het SKP levert zowel in tijd als in geld een aanzienlijke besparing op. Zo hoeven provincies geen tijd te steken in de aansluiting op de acht verschillende basisregistraties. Enkel de aansluiting op het SKP is voldoende, omdat het SKP al deze registraties ontsluit. Daarnaast is er ook een flinke besparing op geld mogelijk. In plaats dat de provincies ieder voor zich dure netwerkadapters en applicaties moeten aanschaffen (kosten bedragen ruim €100.000 per provincie) kunnen deze kosten nu gedeeld worden. Ook in beheers- en licentiekosten kan flink worden bespaard.

Meer informatie?



Lees meer over de aanpak van het SKP op e-overheid.nl en op GoedOpgelost.nl.

“Iedereen heeft baat bij een snellere en slagvaardigere overheid”

Digilevering draagt bij aan pro-actief, gebeurtenisgericht handelen

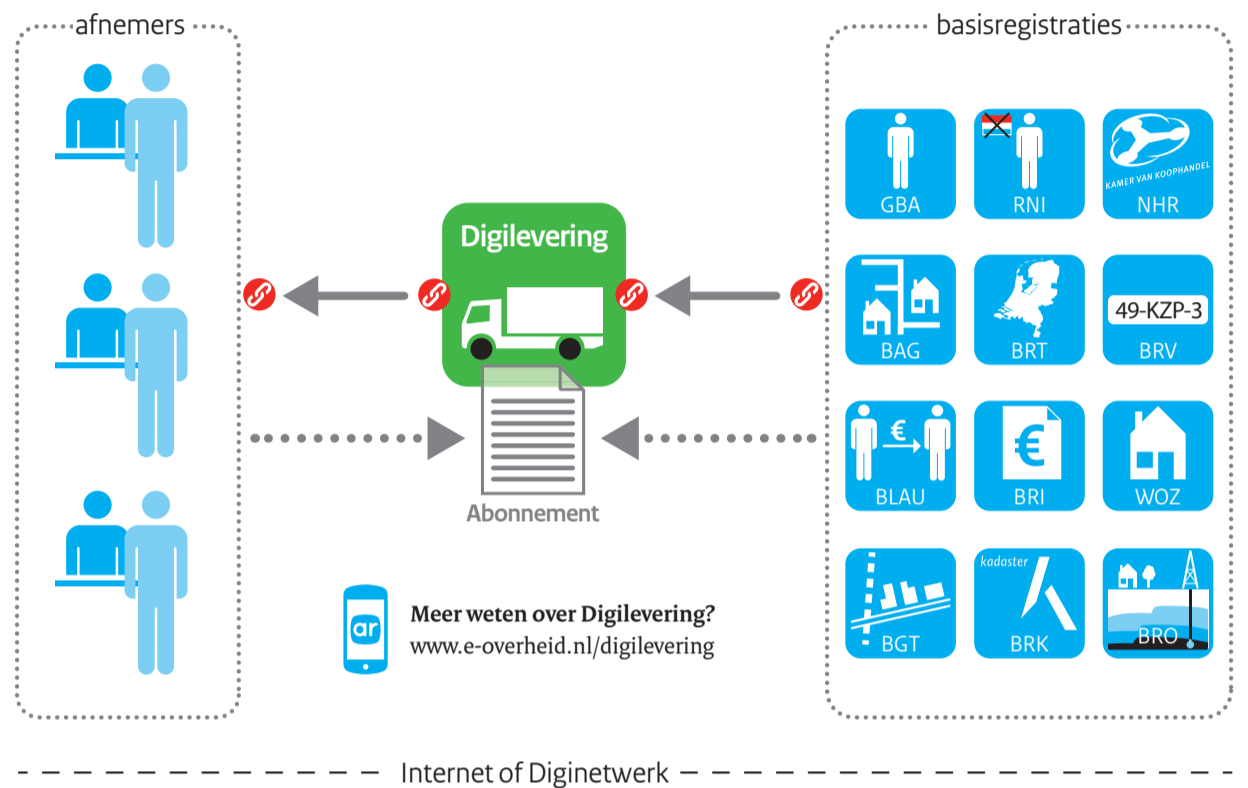
De start van een onderneming, de geboorte van een kind of het kopen van een huis. Tot voor kort werden wijzigingen in basisgegevens tussen overheden gedeeld op vaste momenten of op aanvraag als er direct aanleiding toe was. Met de stelselvoorziening Digilevering kunnen overheidsinstanties zogenaamde ‘gebeurtenisberichten’ uit het Nieuwe Handelsregister (NHR) binnenkort direct en veilig ontvangen kort nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Hierdoor kan men sneller en slagvaardiger handelen. Denk aan pro-actieve ondersteuning van een onderneming en regiostimulering of het sneller verstrekken van vergunningen.

Met Digilevering kunnen afnemers van de basisregistraties op een uniforme manier gebeurtenisberichten uit de basisregistraties ontvangen. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over het starten van een onderneming of de activiteiten van een bedrijf. Hoge kwaliteit van deze gegevens is noodzakelijk. De authentieke gegevens dienen betrouwbaar te zijn en worden verplicht gebruikt door organisaties met een publieke taak in al hun processen.

Doe je voordeel met gegevens

Menno Stigter, Senior Projectleider Publiekzaken, is nauw betrokken bij de implementatie van Digilevering bij

de gemeente Den Haag. De winst die het gebruik van Digilevering oplevert zit volgens hem vooral in slagvaardigheid en snelheid. “Als de ondernemer zijn gegevens straks verandert in het Handelsregister dan krijgen wij als gemeente dat met Digilevering meteen binnen. Als je werkt op de oude manier kan het zijn dat je mutatiebestanden pas een maand later binnenkrijgt. Die maand kan cruciaal zijn als je pro-actief wilt zijn richting ondernemers. Denk aan het verlenen van vergunningen of aan regiostimulering. Als wij aan de gegevens zien dat in een bepaald gebied de bedrijvigheid afneemt kunnen we ervoor kiezen om als gemeente



Meer weten over Digilevering?
www.e-overheid.nl/digilevering

hulp te bieden. Het op het juiste moment beschikken over belangrijke gegevens maakt ons slagvaardiger en daar heeft iedereen baat bij!” Rinaldo Tanahatoe, Key Accountmanager bij de Kamer van Koophandel Nederland (KvK) beaamt dat aansluiten op Digilevering gemeenten diverse voordelen oplevert: “Gemeenten hebben maar één aansluiting nodig en ontvangen actuele gegevens sneller en op een betrouwbare manier. Digilevering biedt de mogelijkheid om op een effectieve en relatief goedkope wijze gebeurtenisberichten uit het Handelsregister te ontvangen.”

Aansluiten, kiezen en afspraken maken

In januari zal de KvK de eerste gebeurtenissen via Digilevering aanbieden. Vanaf dat moment kunnen de gemeenten gebeurtenissen in het Handelsregister verwerken in hun

Pilot Digilevering: toetsen en beproeven in de praktijk

Operatie NUP (KING/VNG) voert, samen met Logius (beheerder van Digilevering), de Kamer van Koophandel (KvK), Centric, PinkRocade en de gemeenten Meppel, Edam-Volendam, Den Haag, Rotterdam en Epe, een pilot uit voor het aansluiten op en gebruik van Digilevering. Het primaire doel van de pilot is het toetsen van het aansluitproces en beproeven van de werking van Digilevering.

interne systeem. Volgens Menno Stigter bepalen overheden zelf welke gegevens ze ontvangen: “Als een gemeente aansluit op Digilevering kiest men zelf welke gebeurtenisberichten men wil ontvangen. Afnemers kunnen gebruik maken van een filtermogelijkheid per gebeurtenissoort, bijvoorbeeld een postcodeselectie. Met één aansluiting

kunnen ze berichten ontvangen van alle aangesloten basisregistraties. Vervolgens sluit men een abonnement af voor de afzonderlijke basisregistratie. Zo krijgt men dus op een veilige manier actuele gegevens op basis van gebeurtenissen aangeleverd. Het is aan overheidsinstanties om er hun voordeel mee te doen!”

Aansluiten op Digilevering

Op dit moment zijn op Digilevering aangesloten de KvK met het Handelsregister als basisregistratie en enkele gemeenten en het CBS als afnemers. Heeft uw organisatie een publieke taak en maakt u gebruik van gegevens uit de basisregistraties? U kunt dan met een basisregistratie afspraken maken over te ontvangen gegevens en vervolgens aansluiten op Digilevering. Neem hiervoor contact op met het Servicecentrum van Logius.

Meer weten over de samenhang binnen het Stelsel van Basisregistraties?

Bekijk de stelselplaat. Het stelsel bestaat uit verschillende basisregistraties. Deze hebben onderling meer dan twintig verbindingen. Bekijk de stand van zaken en planning met betrekking tot het leggen van de relaties en het doorleveren van gegevens door de interactieve stelselplaat te bekijken op <http://e-overheid.nl/stelselplaat>



Feiten en effecten Operatie NUP

Operatie NUP ondersteunt gemeenten bij de implementatie van de NUP-bouwstenen. Voor een aantal ondersteuningsvormen zijn er uiteenlopende feiten en effecten verzameld.

Lees verder op de website.



Bekijk de releasedata



De releasekalender biedt afnemers van i-NUP voorzieningen - en hun leveranciers - een overzicht van de releasedata van deze voorzieningen.

Bekijk de nieuwe kalender op www.e-overheid.nl/releasekalender.

Volg ons op Twitter



U kunt nu ook het laatste nieuws over de e-overheid en i-NUPdate volgen via Twitter.



“In 2013 zijn er ruim 55 procent meer digitale transacties uitgevoerd”



Dienstverlening Groningen vanuit het burgerperspectief

Gevarieerd. Zo mag je de samenstelling van de gemeente Groningen best noemen. Naast een brede werkende klasse beschikt de gemeente (met bijna 200.000 inwoners) over een stevige studentenpopulatie, waarvan meer dan de helft (circa 30.000) in ‘Grunn’ zelf woont. Het is onder meer die variatie die vraagt dat de gemeentelijke digitale dienstverlening op verschillende niveaus is ingestoken. Centraal in dat dienstverleningstraject staat het burgerperspectief. Cijfers laten zien dat dit zich uitbetaalt.

‘Stadje tevreden met dienstverlening gemeente Groningen’. Zo luidde de kop van een nieuwsbericht (oktober 2012) van de gemeente Groningen naar aanleiding van twee klanttevredenheidsonderzoeken, die in het voorjaar van 2012 werden uitgevoerd. De onderzoeken hadden betrekking op de baliedienstverlening en de waardering van de vernieuwde website. In de afgelopen jaren zijn er door de gemeente Groningen flinke slagen gemaakt als het gaat om de digitale dienstverlening. Die inzet begint zich nu stilaan uit te betalen. Ten opzichte van 2012 zijn er in 2013 ruim 55 procent meer digitale transacties uitgevoerd. Ook het werken op afspraak raakt in Groningen steeds meer ingeburgerd. Ten opzichte van 2012 was er in 2013 een toename van 25 procent. Grote ‘klapper’ dit jaar werd behaald op transactieniveau, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een parkeervergunning en bij de maandverklaring, een

formulier dat mensen met wisselende inkomsten voor de Dienst Sociale Zaken en Werk moeten invullen. Daar is een toename te zien van 100 procent.

Klantcontactcentrum als kwaliteitscentrum

Wat betreft de primaire digitale dienstverlening (zoals het verstrekken van paspoorten, rijbewijzen of vergunningen), mag Groningen dan bij de landelijke voorhoede zitten, dat wil niet zeggen dat de gemeente achterover kan leunen. Daarvoor is de diversiteit in de gemeente te groot. Niet alleen kent de stad een forse werkende klasse, maar ook een enorm grote studentenpopulatie (ruim 50.000 studenten, waarvan circa 30.000 in de stad wonen). Vreemd is het dan ook niet dat, net als in veel andere steden, in Groningen zwaar wordt ingezet op kanaalsturing. Daarbij wordt onder meer gebruikgemaakt van het 14+netnummer, een van de bouwstenen van het NUP. Ook wordt serieus gekeken

hoe de (digitale) dienstverlening verder kan worden verbeterd. “Ik ben van mening dat je de kwaliteit aan de kop van je proces moet organiseren”, aldus Maarten Ruys, gemeentesecretaris van Groningen. “Als je zorgt dat je beste mensen aan de telefoon zitten als er vragen komen of problemen zijn, dan kun je het aan de voorkant gelijk oplossen. Ik wil geen Klantcontact Centrum in termen van een call center. Ik wil juist een kwaliteitscentrum aan de voorkant hebben zitten dat gelijk het goede antwoord heeft als er vragen zijn over bijvoorbeeld een Wmo-uitkering, een paspoort of over ingewikkelde zaken. Dat kan aan de telefoon zijn, maar dat kan ook via e-mail of een ander kanaal zijn. De dienstverlening vanuit het burgerperspectief organiseren en ordenen.”

Snelbalie

Het organiseren en ordenen vanuit het burgerperspectief betekent voor

de gemeente Groningen dat op een aantal terreinen een andere manier van werken zijn intrede heeft gedaan. Neem de digitale Snelbalie, een eerder dit jaar door de gemeente uitgerold instrument waarmee inwoners die gebruikmaken van de Bijzondere Bijstand met behulp van DigiD een aanvraag kunnen doen als het gaat om de aanschaf of vervanging van witgoed. De Witgoedregeling van de gemeente Groningen is een voorziening voor mensen die minstens vijf jaar een inkomen op bijstandsniveau hebben. Eén keer per jaar kunnen ze een duurzaam gebruiksgoed aanvragen, zoals een koelkast, een gasfornuis/kookplaat of een tv-toestel. “De Snelbalie is een instrument waarbij aanvragers een geheel eigen routing kunnen kiezen, en waarbij vanuit de gemeente vrijwel geen mensenhand meer aan te pas komt”, zo zegt Ruys. “Het mooie en handige is dat dit digitale instrument eigenlijk ook makkelijk exporteerbaar is naar andere primaire processen.”

De (landelijke) trend dat steeds meer diensten digitaal worden aangeboden, waarbij het initiatief en de uitvoering steeds vaker bij de burger ligt, betekent niet dat de rol van gemeenten is uitgespeeld. Ruys: “De hoogopgeleide populatie zal zich wel redden. Maar er is ook een groep voor wie dat niet of minder geldt. Als gemeenten zullen we

dan ook altijd een rol blijven spelen. Onze focus zal daarbij steeds meer komen te liggen op wat mensen nodig hebben, en minder op waar mensen recht op hebben. Het individu speelt daarbij een belangrijke rol.” Volgens Gijll Smit, programmamanager publieke dienstverlening bij de gemeente Groningen, zit daar ook de paradox. “Ieder mens is bijzonder, en dus heb je vaak te maken met maatwerk. Ook wij. Tegelijkertijd moeten we als gemeente wel een stuk efficiënter omgaan met de beperkte middelen die wij tot onze beschikking hebben. Dan zul je toch binnen dat maatwerk standaardprocessen moeten hebben waarbij je, zoveel mogelijk waar dat kan, digitaal diensten aanbiedt. Dat is een erg ingewikkelde. Dat is de zoektocht die we nu aan het uitvoeren zijn.”

Waar staat Groningen in 2016?

“Tegen die tijd hebben we een geolied Klantcontact Centrum. Daar hebben we aanzienlijke verbeteringen met betrekking tot dienstverlening gemaakt en een enorme efficiëncyslag bereikt. Ik denk ook dat we dan op een aantal plekken opgeschaald hebben van dingen die we niet meer op ons lokale niveau doen, maar dan regionaal of landelijk. Verder hoop ik dat we in 2016 een meer fundamenteel debat gevoerd hebben over privacy. Wat mij betreft zou je bij het uitwisselen van gegevens kunnen volstaan met veel minder gegevens dan dat wij nu steeds weer de indruk wekken nodig te hebben. Anderzijds denk ik dat we minder krampachtig moeten zijn om die relevante informatie te willen en te kunnen delen. Kortom: ik denk dat ons boeiende jaren te wachten staan.”

Colofon

i-NUPdate januari 2014

Gezamenlijk stelden overheden de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid op waarop i-NUP is gebaseerd.

Motto van de agenda is *Eén digitale overheid: betere service, meer gemak*. In deze krant delen we succesvolle i-NUP en e-overheid praktijkverhalen. Deze i-NUPdate is een uitgave van programma i-NUP van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en is tot stand

gekomen met de samenwerkende partijen ICTU, KING, Logius, VNG, ministerie van Infrastructuur en Milieu en ministerie van Economische Zaken. Een digitale versie van deze krant is te downloaden op de pagina Publicaties op <http://e-overheid.nl/publicaties>

Teksten

Henrike Rietveld (Nawwara)
Gabie Oostervink (MinBZK)
Frits de Jong (KING)

Fotografie

Arenda Oomen

Vormgeving

Optima Forma bv, Voorburg

Druk

Opmeer Drukkerij bv, Den Haag

Redactie

info@e-overheid.nl

