



Burger doet zelf digitaal huwelijksaangifte, gemeente beloont op basis van gerealiseerde besparing

Gemeente Oss werkt met nieuwe betaal-naar-gebruik afrekenmethode

In Oss is de burger medeverantwoordelijk voor de belangrijkste momenten en processen in zijn leven. Een nieuw software- en licentiemodel draagt daaraan bij.

Winst voor de burger is winst voor gemeente

In de gemeente Oss verloopt 94 procent van de huwelijksaangiften vandaag de dag digitaal, via de applicatie iHuwelijk. Dat bespaart burgers én ambtenaren tijd. Daarbij werkt de gemeente met een nieuw afrekenmodel, waarbij de winst van de digitale manier van werken verdeeld wordt tussen de gemeente en softwareleverancier PinkRoccade Local Government. Frank van de Leur, Hoofd Bedrijfsvoering en ICT bij de gemeente, is tevreden over de resultaten van iHuwelijk. Welke besparing die nieuwe manier van werken exact oplevert, wordt in de komende periode bekend.

Tijdwinst

Het principe van het nieuwe afrekenmodel is eenvoudig. De gemeente betaalt geen implementatiekosten en veel lagere basiskosten aan PinkRoccade Local Government. De beloning van de leverancier vindt plaats op basis van

de gerealiseerde besparing. De helft daarvan gaat naar de gemeente Oss, de andere helft is voor PinkRoccade. Gertjan Baars van PwC is nauw betrokken bij de invoering van het nieuwe betaalmodel in Oss. 'Als consultancyorganisatie zijn wij altijd geïnteresseerd in vernieuwende initiatieven. Omdat wij de gemeente Oss al gedurende langere tijd adviseren, vroeg deze ons mee te denken over de nieuwe manier van werken. Als onafhankelijke partij hebben wij onder andere de nulmeting gedaan, waaruit blijkt hoeveel tijd een "traditionele" huwelijksaangifte kost. Over een paar maanden, als het werken met iHuwelijk honderd procent gesneden koek is voor alle betrokken medewerkers, meten we opnieuw hoeveel tijd zij kwijt zijn aan dat proces. Het verschil tussen beide metingen is de winst, die fiftyfifty verdeeld wordt tussen gemeente en PinkRoccade Local Government.' Frank van de Leur licht toe: 'Stel dat we per aanvraag een

Huwelijksaangifte: 94% selfservice

uur besparen. Dat maal het aantal aanvragen via iHuwelijk brengt ons per maand bij wijze van spreken op een tijdsbesparing van 50 uur. Dat maal het uurtarief is de winst. En die komt dus voor de helft ten goede van de gemeente, terwijl de andere helft voor PinkRoccade Local Government is.'

De tweede meting is opgestart nu de ambtenaren gewend zijn aan de nieuwe werkwijze. Van de Leur: 'In het begin controleerden zij nog veel, waardoor de tijdswinst die we voor ogen hebben nog niet volledig werd behaald. Nu we de opstartfase achter ons kunnen laten, zullen we volledig profiteren van de voordelen van deze nieuwe werkwijze.'

Bereid te pionieren

Volgens Baars is dit betaalmodel zeer vernieuwend. In Nederland, maar ook over onze landsgrenzen. 'Ik zie het echt als een opstap naar de nieuwe wereld die voor ons ligt. Het sluit goed aan bij de behoeften die gemeenten en andere organisaties hebben: geen grote investeringen in software vooraf en lage basiskosten per maand. Bovendien is het model eenvoudig uit te breiden met processen als overlijden of verhuizen en op te schalen als het te bedienen gebied van een gemeente groter wordt. Tegelijkertijd is het voor de beslissers in een gemeente wel een beetje spannend dat zij vooraf niet exact weten wat zij aan het eind van het jaar kwijt zijn aan deze applicatie. Ze zijn niet gewend om zo te werken, dus het vraagt

om een gemeente die bereid is om innovatieve concepten te verkennen.'

Oss is zo'n gemeente. De reden daarvoor is helder: Oss stelt de klant centraal in het handelen en ziet digitale dienstverlening daarbij als een absolute must. Het uitgangspunt is dat de burger medeverantwoordelijk wordt voor de belangrijkste momenten en processen uit zijn leven, en daarbij is selfservice één van de kernwoorden. 'Het uiteindelijke doel is 100 procent digitale dienstverlening waar het gaat om transacties van de eenvoudige standaardproducten, zoals uittreksels, simpele voorzieningen en eenvoudige vergunningen', lezen we in de programmabegroting van de gemeente. Van de Leur: 'De belangrijkste reden om te kiezen voor "digitaal tenzij" is onze wens om innovatief en servicegericht te werken. Tegelijkertijd speelt onze behoefte om te bezuinigen een belangrijke rol. Om die bezuiniging inzichtelijk te maken, komt de pilot met het nieuwe afrekenmethode goed van pas.'

De invoering van de nieuwe betaalmethode is door de gemeente Oss, PwC en PinkRoccade Local Government samen opgepakt. 'Die samenwerking verliep heel soepel', aldus Baars van PwC. 'Er zijn veel variabelen in te vullen, maar daar zijn we goed uitgekomen. Zo wil een softwareleverancier het liefst een langlopend contract, terwijl de gemeente hecht aan vrijheid en flexibiliteit. Daarin hebben we een mooie middenweg kunnen vinden.'

Verdere digitalisering

iGeboorte is niet de enige app die PinkRoccade Local Government samen met gemeenten heeft ontwikkeld. Samen met kwartiermakergemeenten worden meerdere Burgerzaken apps in co-creatie ontwikkeld. Het resultaat: burgervriendelijke apps, waarmee gemeenten aan alle wettelijke verplichtingen voldoen en die, door een actievere rol voor de burger zelf, kostenbesparend en werkdruk verminderend zijn voor de gemeente. De volgende digitaliseringsstap van de gemeente Oss richt zich op de overlijdensaangifte. Van de Leur: 'Nu de wetgeving is aangepast en er geen "natte handtekening" meer nodig is, is iOverlijden onze volgende prioriteit op het gebied van Burgerzaken.'

Meer weten?

Neem contact op met uw accountmanager (tel. 088 110 1500, mail info.prlg@pinkroccade.nl) of kijk op www.iburgerzaken.nl.

In cijfers

- Gemeente Oss heeft circa 90.000 inwoners
- iHuwelijk is in gebruik sinds januari 2015
- Eind augustus is 94% van de aanvragen digitaal
- iOverlijden is in gebruik sinds augustus 2015
- Tijdsbesparing per transactie 45 minuten



Voor meer informatie:

PinkRoccade Local Government
Meerendonkweg 35
5216 TZ 's-Hertogenbosch

info.prlg@pinkroccade.nl

www.pinkroccadelocalgovernment.nl