



Gemeente Almelo: geboorteaangifte in minder dan de helft van de tijd

Kersverse ouders enthousiast over digitale geboorteaangifte in het ziekenhuis

Geboorteaangifte doen is zo gepiept in Almelo. Nieuwe ouders leveren via iGeboorte alle gegevens digitaal aan, en zetten vervolgens hun handtekening in het Geboorteaangifteloket in het ziekenhuis.

Baby aangeven vanuit het kraambed

Wie net vader is geworden, heeft al genoeg aan zijn hoofd. Een baby die veel zorg nodig heeft, een vrouw die nog niet op de been is en vrienden en familieleden die willen weten hoe het gaat en wanneer ze langs kunnen komen bijvoorbeeld. Het verplichte tripje naar het gemeentehuis om aangifte te doen, komt dan ook meestal niet gelegen. Gemeente Almelo speelt daar op in met iGeboorte – de mogelijkheid om digitaal alle benodigde informatie aan te leveren bij de gemeente – én een geboorteloket in het ziekenhuis, waar ouders hun handtekening kunnen zetten. 'Dat bespaart ouders veel tijd en gedoe', licht Debbie Schoenmaker, senior medewerker Klantcontactcentrum team Burgerzaken bij de Gemeente Almelo, toe. 'Betere service voor de burgers is onze voornaamste drijfveer. Daarnaast is het voor ons uiteraard prettig als ouders alle informatie al hebben ingevuld. Dat bespaart ons zo'n zeven minuten

per aangifte. Tijd die we kunnen besteden aan ouders met een complexere situatie.' Een ander voordeel van digitale aangifte is dat er minder fouten gemaakt worden in de naamgeving van de baby. Jurriaan Piek, directeur Publiekszaken van PinkRoccade Local Government: 'Het komt verbazingwekkend vaak voor dat vaders een foutje maken in de schrijfwijze van de naam, terwijl moeders daar over het algemeen goed op letten. Door de mogelijkheid om digitaal aangifte te doen, zal het aantal correcties op de naamgeving sterk verminderen.'

Snel afgehandeld

Met behulp van een smartphone of tablet kunnen ouders de geboorteaangifte vanuit het kraambed nu samen doen. Elke geboortekamer beschikt over een iPad. Als alles ingevuld is, maken de ouders een afspraak bij het geboorteloket in Ziekenhuisgroep Twente

Anders inrichten van werkprocessen

(ZGT), ziekenhuislocatie Almelo. Daar zetten ze hun handtekening op de geboorteakte. Schoenmaker: 'Helaas is de zogenoemde "natte handtekening" wettelijk gezien nog nodig, daarvoor is die afspraak. Het zou fijn zijn als dat niet meer zo was, want dan kan de burger het helemaal digitaal afhandelen en gaat de besparing naar 85% per geboorte. Hopelijk is dat snel geregeld. Zodra dit wettelijk is toegestaan zullen we er direct gebruik van gaan maken.'

Van maandag- tot en met vrijdagochtend kunnen ouders terecht in het geboorteloket. Schoenmaker: 'We nemen de aangifte samen nog even door, waarna de kersverse vader zijn handtekening kan zetten. In ongeveer vijf minuten zijn we klaar, en kan de vader zich weer richten op dat waar het om draait: zijn vrouw en pasgeboren kind.'

Gastvrijheid voorop

Gemeente Almelo is een van de eerste gemeenten in Nederland waar het mogelijk is om grotendeels online aangifte te doen. 'Daar zijn we heel blij mee', licht Schoenmaker toe, 'want het past heel goed in onze visie op dienstverlening. Ook de opening van het geboorteloket in ZGT ziekenhuislocatie Almelo sluit daarbij aan. Toen verloskunde verdween uit het ziekenhuis in Hengelo, was ons duidelijk dat we veel meer geboorteaangiften konden verwachten. Tot 2012 hadden we al een

geboorteaangifteloket in het ziekenhuis en nu besloten we die samenwerking met het ZGT weer op te pakken.' Agnes Maas, bedrijfskundig manager ZGT, is blij met die keuze. 'Kwaliteit en gastvrijheid zijn onze speerpunten. De mogelijkheid om binnen de deuren van het ziekenhuis aangifte te doen van de geboorte sluit daar perfect bij aan. Zeker nu het geboortecentrum hier in Almelo is gekomen, waarmee wij aanstaande ouders uit de hele regio ontvangen. Uit de reacties merken we dat ouders erg tevreden zijn over de mogelijkheden die we hen hiermee bieden.'

Gebruiksvriendelijk

De inzet van iGeboorte kwam niet uit de lucht vallen voor de gemeente Almelo. Samen met haar collega was Debbie 'kwartiermaker' bij PinkRocade Local Government. Dat wil zeggen dat ze vanaf het begin samen met andere gemeenten heeft meegedacht over de verschillende apps voor Burgerzaken. Deze zijn gebundeld in iBurgerzaken. Schoenmaker: 'Toen de apps gebruiksklaar waren, zijn we ze gaan testen. iGeboorte is de eerste app die we in gebruik hebben genomen. We zijn trots dat we met dit project genomineerd zijn voor de meest innovatieve oplossing in overheidsland.' Collega's van Schoenmaker raakten al snel enthousiast over iGeboorte. 'De app is heel prettig in het gebruik, ook voor medewerkers. Bij afwijkende omstandigheden verschijnen



Goede service richting burgers; eenvoudig en snel

er bijvoorbeeld pop-ups in je scherm, waardoor je geen belangrijke dingen mist.' De medewerkers krijgen op hun beurt veel positieve reacties van ouders die gebruik maken van iGeboorte. 'Ook dat heeft te maken met de gebruiksvriendelijkheid van de app', licht Schoenmaker toe. 'Ouders kunnen er eigenlijk altijd mee uit de voeten. Bovendien horen we veel enthousiaste reacties over het gemak van vooraf digitaal invullen.'

Voor alle burgers

De gemeente heeft de nodige aandacht besteed aan de invoering van de nieuwe app. Schoenmaker, 'Om zoveel mogelijk ouders te bewegen digitaal aangifte te doen, zijn ook de verloskundigen in het ZGT ingeschakeld. Mijn leidinggevende heeft een toelichting gegeven tijdens het verloskundigenoverleg in het

ziekenhuis. Het is belangrijk dat zij ook weten dat digitaal aangifte doen mogelijk is, zodat zij de jonge ouders hier op kunnen wijzen. Verder staat er op posters en flyers van de gemeente in het ZGT vermeld dat digitaal aangifte doen mogelijk is, en dat ouders daarvoor hun DigiD nodig hebben. Dat laatste is wel het vermelden waard, want lang niet iedereen heeft die gegevens standaard bij zich. Ook overige verloskundigen in Almelo ontvangen deze posters en flyers. Want ook iedereen die thuis bevalt kan voor de geboorteaangifte vanuit thuis doen en kan voor de handtekening desgewenst terecht in het ZGT.'

Meer apps

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.

Meer weten?

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

Wat levert dat op?

- Werkdrukvermindering per jaar 2.200 aangiftes in ZGT, ziekenhuislocatie Almelo: 257 uur*
- Werkdrukvermindering van 38% per jaar

*tijdsbesparing per aangifte zoals aangegeven door de geïnterviewde.

Genomineerd voor Computable Awards 2015: ICT-project bij de overheid.

Stem op iGeboorte, digitaal geboorteaangifte in Almelo!



Voor meer informatie:

PinkRoccade Local Government
Meerendonkweg 35
5216 TZ 's-Hertogenbosch

info.prlg@pinkroccade.nl

www.pinkroccadelocalgovernment.nl