



## Selfservice stelt de klant centraal

Publiekszaken: samen voor dezelfde zaak

# Gemeenten en selfservice door de burgers

## de burger van tegenwoordig kan en wil meer zelf doen

“Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven én omgeving”, aldus Koning Willem-Alexander in de Troonrede van 17 september 2013. In de participatiesamenleving wordt individuele burgers gevraagd, waar dat kan, het lot in eigen hand te nemen en een actieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Die participatiesamenleving geeft ook blijk van de wens om belangrijke veranderingen steeds meer voort te laten komen uit een actief samenspel van burgers, bedrijven, professionals en overheden. Gemeenten kunnen zich niet langer opstellen als externe organen die boven de samenleving staan. De huidige samenleving accepteert dat niet meer en zware bezuinigingen laten dat niet toe. Gemeenten moeten ervoor gaan zorgen dat de samenleving in zichzelf kan investeren. Dat kan bijvoorbeeld door de burger op heel veel gebieden een actieve rol te geven in de gemeentelijke dienstverlening en hem zo veel mogelijk (administratieve) taken zelf te laten uitvoeren: selfservice door de burger.

Nederlandse gemeenten staan de komende jaren voor forse uitdagingen. Met ingang van 1 januari 2015 hebben ze de plicht om zorg te bieden aan langdurig zieken en ouderen en moeten ze inwoners hulp bieden bij het vinden van werk, of hen een uitkering verstrekken. Ook worden ze verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdzorg; gemeenten krijgen er een enorm takenpakket bij. Met die overheveling van taken is een budgetkorting van ruim 4 miljard euro gemoeid. En daarmee houdt het niet op. De verwachting is dat de zorgkosten hoog gaan oplopen door de vergrijzing en de steeds hogere levensverwachting van burgers. En gemeenten zijn daarvoor wél verantwoordelijk vanaf 2015. Gemeenten moeten dus veel meer gaan doen met veel minder geld. Ze worden gedwongen

om beter, slimmer en goedkoper te werken. De burger kan ze daarbij prima helpen.

### De burger van nu wíl en kán meer zelf doen

De burger van tegenwoordig wíl gemeenten ook gerust helpen. Hij is immers op zoek naar autonomie en wil zoveel mogelijk zelf doen. Onder invloed van emancipatie en democratisering is hij prima in staat zelf keuzes te maken en zijn leven in te richten. Door het gestegen opleidingsniveau is hij mondiger geworden en beter toegerust óm zelf keuzes te maken. Internet en social media hebben hem de afgelopen jaren slimmer, onafhankelijker en initiatiefrijker gemaakt. Die ontwikkelingen hebben tot grotere gelijkheid in verhoudingen geleid: ook waar het gaat om de verhouding ‘burger – overheid’. De burger van tegenwoordig handelt steeds minder op uitnodiging van beleidsmakers en steeds vaker op eigen initiatief.

### Selfservice stimuleren

Gemeenten kunnen op die ontwikkelingen inspringen door de zelfwerkzaamheid van burgers te stimuleren en de dienstverlening dichterbij burgers te brengen. Door burgers te faciliteren, kunnen gemeenten hen beter in hun kracht zetten en daarvan zelf profiteren. Om gemeenten daarin te ondersteunen, ontwikkelt PinkRocade Local Government integrale oplossingen die de voordelen van selfservice door de burger maximaal benutten. Digitale oplossingen waarmee burgers zelfvoorzienend worden, digitale oplossingen die ambtenaren administratieve taken uit handen nemen én waarmee gemeenten de bezuiningsopdracht van de komende jaren positief kunnen afronden. In deze solution paper laten we u zien hoe selfservice het antwoord is op het veranderende gemeentelandschap.

# De burger in zijn kracht

**gemeenten  
komen steeds  
dichter  
bij hun burgers  
te staan**

Het uitgangspunt van de participatiesamenleving is dat burgers niet meer bij elke taak een beroep kunnen doen op de overheid zonder dat ze daarin zelf stappen ondernemen of een actieve rol spelen. Of het nu gaat om een beroep op de jeugdzorg, Wmo of Participatiewet, het aanvragen van een rijbewijs of huwelijk, of ondersteuning bij maatschappelijke initiatieven... de rol van gemeenten wordt – noodgedwongen – veel meer faciliterend in plaats van uitvoerend. De burger ziet dat niet als een probleem. Sterker nog, de huidige burger wil en kan veel meer zelf doen.

## **24/7 beschikbaar**

Om burgers te stimuleren meer zelf te doen, zullen gemeenten allereerst hun dienstverlening moeten herinrichten en oplossingen moeten aanbieden die daarop zijn ingericht. Door hun dienstverlening digitaal aan te bieden en 24/7 toegankelijk te maken, zetten gemeenten een noodzakelijke eerste stap. Willen gemeenten maximaal profiteren van de selfservice door hun burgers, dan moeten ze óók hun oude procedures durven loslaten en meer op basis van vertrouwen gaan werken. Door een burger met een uitkering bijvoorbeeld zelf digitaal zijn neveninkomsten te laten invullen, of de gegevens en bestanden te laten bijhouden van objecten waarmee hij een relatie heeft, vergroot je zijn verantwoordelijkheid, beperk je het misbruik en speel je maximaal in op de vraag naar meer autonomie.

## **Dichter bij de burger**

De digitalisering van de dienstverlening stelt gemeenten in staat om dichter bij de burger te gaan staan en verlaagt de drempel om hulp in te roepen. Het contact tussen ambtenaar en burger kan sneller en directer plaatsvinden. Ook gemeenten zelf profiteren daarvan. Door de burger een deel van zijn administratieve taken zelf uit te laten voeren, krijgen gemeenteconsulenten en verantwoordelijke ambtenaren meer tijd en ruimte. Die tijd en ruimte kunnen ze besteden aan een meer persoonlijke benadering van de burger die dat daadwerkelijk nodig heeft of voor aanvragen van de burger die nog niet online is. Want hoewel steeds meer mensen online zijn, blijft er natuurlijk altijd een doelgroep die één-op-één aan de balie van het gemeentehuis geholpen wil worden.

**Gemeentelijke dienstverlening op de meest persoonlijke manier**

# Inspelen op het veranderende gemeentelandschap

**de nieuwe generatie burgers verwacht dat de gemeente naar hen komt: via een website of een app**

Selfservice is een beleidsoverstijgend thema. Vanwege de drie decentralisaties worden gemeenten eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de domeinen jeugdzorg, Wmo en Participatiewet. Samen met het gezin, sociale wijkteams, gemeentelijke dienstverleners, zorgaanbieders en andere ketenpartners moeten ze hun dienstverleningsaanbod zoveel mogelijk op de behoefte van de burger afstemmen. Het "één gezin, één plan, één regisseur-principe" is daarbij het uitgangspunt. Vanwege de verwachte kostenstijgingen (onder meer door de vergrijzing en hoge levensverwachting) en de aangekondigde bezuinigingen wordt binnen het sociale domein een beroep gedaan op de selfservice door de burger en op zijn sociale omgeving. Wat kan de burger op zorggebied nog zelf? Hoe kan de burger zelf activiteiten ontplooiën om weer aan het werk te komen? Maar ook buiten het sociale domein kunnen gemeenten het in de eigen kracht van de burger zoeken. Welk deel van de huwelijksaangifte kan de burger zelf verzorgen vanuit huis? Hoe kunnen we hem digitaal een bezwaarschrift laten indienen? En hoe kunnen gemeenten de tijdwinst die ze daarmee boeken, inzetten voor burgers die een intensievere aandacht nodig hebben?

## Integraliteit

Om de burger maximaal te ondersteunen in zijn vraag is een koppeling van gegevens over beleidsterreinen heen noodzakelijk. Tegelijkertijd zijn integrale data essentieel om de selfservice door de burger te bevorderen. Of het nu gaat om de koppeling van gegevens op de terreinen van Jeugd en Onderwijs, Werk en Inkomen en Zorg en Welzijn, een koppeling tussen gegevens uit BAG en WOZ,

of data die zijn gekoppeld met ketenpartners zoals zorginstellingen, woningcorporaties of uitvaartondernemers... Integraliteit stimuleert de selfservice door de burger. Simpelweg doordat de burger slechts één keer zijn gegevens hoeft in te vullen en op één centrale plaats wijzigingen kan doorvoeren, informatie kan aanvullen of inzichten kan opvragen. Gemeenten en andere betrokken partijen profiteren daarvan, want ze beschikken steeds over een totaal, up-to-date klantbeeld.

## Gemeentezaken afhandelen vanuit je luie stoel

Burgers kunnen via internet tal van transacties regelen met een groot aantal bedrijven. 24/7, via smartphones, tablets en andere devices. Ook voor gemeentelijke processen verwachten burgers een dergelijk aanbod, alhoewel er altijd een groep zal blijven die behoefte houdt aan dienstverlening via de balie. Desondanks is het in deze tijd bijna niet meer uit te leggen waarom burgers nog fysiek naar het gemeentehuis moeten voor een geboorteaangifte, een huwelijksaangifte, een bezwaarschrift, re-integratietraject of een zorgaanvraag. De burger van nu is gewend om bijna al zijn zaken digitaal af te handelen, online in contact te staan met andere partijen en zijn zaken te regelen op momenten dat het hem uitkomt. Een groot deel van de jongere generatie burgers zal in de toekomst niet meer naar het gemeentehuis gaan. Zij verwachten dat het gemeentehuis naar hen komt: via een website, of een app. Als zij dan geruisloos en op gebruiksvriendelijke wijze door hun aanvraag worden geleid, dan zijn ze zeker bereid om daarin zelf taken uit te voeren.

# Selfservice: de voordelen voor burgers

## de nieuwe relatie tussen gemeente en burger is gebaseerd op openheid en vertrouwen

Door burgers zelf een deel van hun basisgegevens te laten beheren, hen daar mutaties daarin te laten doorvoeren en hen de mogelijkheid te bieden hun (maandelijks) informatieverplichtingen digitaal te laten uitvoeren, komen gemeenten tegemoet aan de roep van de burger om meer autonomie en zelfbeschikking: de kloof tussen overheid en burger wordt gedicht. Een burger die een actieve rol krijgt in het beheer van zijn eigen gegevens is minder afhankelijk en voelt zich serieus genomen. De nieuwe relatie tussen gemeente en burger is gebaseerd op openheid en vertrouwen. Het overgrote deel zal dat vertrouwen met vertrouwen terugbetalen.

### Betere dienstverlening door gemeenten

Burgers zijn gebaat bij tijd- en plaatsonafhankelijk dienstverlening via digitale kanalen. Zeker de generatie die door drukke agenda's en verplichtingen geen tijd heeft om zaken met de gemeente overdag af te handelen. Als zij veel minder tijd kwijt zullen zijn aan een aanvraag, zijn ze geneigd daarin zelf te investeren en willen ze best veel meer taken zelf uitvoeren. Burgers die ook buiten kantooruren aangifte kunnen doen via tablet, statussen kunnen bekijken via de smartphone, of met hun laptop vanaf het vakantieadres kunnen inloggen op hun persoonlijke pagina, zullen bovendien de kwaliteit van dienstverlening hoger waarderen.

### Snellere dienstverlening door gemeenten

Digitalisering en selfservice hebben een positieve invloed op de efficiency en snelheid van de gemeentelijke dienstverlening. De ouderwetse papieren aanvragen die van bureau naar bureau verhuisden maken plaats voor digitale varianten die up-to-date en correcte gegevens bevatten. De burger heeft ze immers zelf ingevuld. Aanvragen kunnen dus direct in behandeling worden genomen. Heeft de ambtenaar een vraag? Dan koppelt hij die direct online terug naar de burger. Is een aanvraag niet volledig? Dan maakt de digitale oplossing daar automatisch melding van.

### Invloed op privacy door autoriseren toegang voor derden partijen

Privacy is een groot goed voor de burger. Zeker in tijden waarin sprake is van een vergaande integrale aanpak. Gegevens van individuele burgers worden niet meer alleen binnen een specifiek gemeentelijk domein uitgewisseld maar ook over gemeentegrenzen heen. Doordat de burger autorisaties kan geven, bepaalt hij zelf welke derde partijen hij toegang verleent tot die gegevens. Daarmee geven gemeenten een impuls aan het vertrouwen bij de burger.

**Betere en snellere dienstverlening, meer controle voor de burger**

# Selfservice: de voordelen voor gemeenten

**beter,  
leuker  
en efficiënter  
werk voor de  
ambtenaar**

Door de drie decentralisaties nemen ook de geldstromen en financiële en maatschappelijke risico's binnen het gemeentelijk apparaat flink toe. De Nederlandse gemeenten krijgen er een middelenpakket van maar liefst 16 miljard euro bij waarvoor ze financieel eindverantwoordelijk worden. Doordat gemeenten jaarlijks een sluitende begroting moeten overleggen, lopen de risico's massaal op. Bovendien moeten ze zich ook naar de burger toe verantwoording afleggen over hun financieel beleid.

## **Beter inzicht in financiële risico's, betere stuurinformatie**

Actuele gegevens die integraal aan elkaar zijn gekoppeld leveren gemeenten een schat aan stuurinformatie en financiële inzichten op. Met integrale inzichten die zijn gebaseerd op de laatste, up-to-date gegevens krijgen gemeenten een helder beeld van bijvoorbeeld kosten en uitgaven op beleidsterreinen of kunnen ze afwijkingen of bijzondere situaties op straat-, wijk- of domeinniveau signaleren. Door de burger zelf verantwoordelijk te maken voor zijn gegevens vergroten de gemeenten de kans dat die gegevens ook daadwerkelijk up-to-date zijn. De burger heeft immers ook baat bij actuele en eenduidige gegevens. Deze up-to-date data vormen vervolgens weer de bron van waaruit ambtenaren financiële analyses kunnen maken, risicoprofielen kunnen opstellen en toekomstscenario's kunnen

schetsen. Beleidsbepalers en managers zijn daardoor in staat tijdig bij te sturen, in te grijpen of beleidsaanpassingen door te voeren. Niet achteraf, maar nog tijdens het proces.

## **Selfservice door de burger maakt het werk van de ambtenaar veel leuker**

Door de burger een deel van de administratieve taken zelf uit te laten voeren, verandert de rol van de ambtenaar. De tijd die ze op administratief vlak winnen kunnen ze aan de meer uitdagende, complexere of inhoudelijke vragen besteden. Op die manier creëren ze meer diepgang in hun werkzaamheden en kunnen ze hun specialistische kennis beter inzetten. Hun baan wordt daardoor steeds interessanter.

## **Selfservice door de burger maakt het werk van de ambtenaar veel efficiënter**

Gemeenten kunnen hun resultaten flink verbeteren door burgers meer verantwoordelijkheid te geven en hen meer taken zelf te laten uitvoeren via de digitale route. De tijd en kosten die ze daarmee besparen kunnen ze inzetten voor intensievere begeleiding bij complexe processen of voor een meer persoonlijke advisering bij lastige hulpvragen. Gemeenten behalen daardoor niet alleen betere resultaten, ze kunnen hun dienstverlening ook beter op maat maken en hun burgers beter tevreden stellen.

**Meer ruimte voor de hulpbehoevende burger**

# Selfservice en PinkRoccade Local Government

## burgers nemen administratieve taken van de ambtenaar over

De digitale revolutie stelt nieuwe eisen aan de gemeentelijke dienstverlening. De meeste burgers willen via hun smartphone, tablet of laptop 24/7 toegang tot de producten en diensten van de gemeente. Daarbij eisen ze onder meer snelheid, veiligheid, een gebruiksvriendelijke omgeving, en een eenduidig, simpel proces. Dat heeft de software-ontwikkelmarkt gedwongen om slimme, lichtgewicht oplossingen te ontwikkelen. Oplossingen met kernachtige functionaliteit die snel kan worden bediend, die schaalbaar, flexibel en dynamisch inzetbaar is en die optimaal gebruikmaakt van informatie die virtueel beschikbaar is.

### Ingericht op de nieuwe rol van de gemeente

De digitale oplossingen van PinkRoccade Local Government zijn bij uitstek middelen die de nieuwe rollen van overheid en burgers op een praktische en toekomstbestendige manier invullen. Daarbij wordt maximaal ruimte gegeven aan selfservice door burgers binnen alle gemeentelijke domeinen. Waar mogelijk moet de burger zoveel mogelijk administratieve taken van de ambtenaar overnemen. Door informatie digitaal toegankelijk en beschikbaar te maken en burgers hun persoonlijke gegevens zelf te laten beheren, ontstaat een omgeving waarin ambtenaren meer tijd overhouden voor de persoonlijke, specialistische hulpvragen. De burger krijgt bovendien meer controle over zijn relatie met de overheid en zijn eigen dossiers.

### Apps voor Burgerzaken

Om haar dienstverlening toegankelijker, simpeler en goedkoper te maken - voor zowel de burger als voor de ambtenaar - heeft PinkRoccade Local Government een pakket oplossingen ontwikkeld: iBurgerzaken. iBurgerzaken bestaat uit veertien standaard apps voor Burgerzaken en een aantal specifieke apps voor aparte, gemeentelijke services. Apps die volledig zijn ingericht op selfservice door de burger en die voldoen aan de laatste eisen op het gebied van design,

gebruiksvriendelijkheid en veiligheid. iBurgerzaken biedt innovatieve selfservicefunctionaliteit waarmee de burger zelf het gros van het administratieve werk kan doen; 24/7 uur via laptop, tablet of smartphone, op elke locatie.

### Aanzienlijke vermindering van de bedrijfskosten

De apps voor Burgerzaken laten op het gebied van efficiency indrukwekkende resultaten zien. Efficiëntere processen en 'uitbesteding' van taken aan de burger leiden tot een aanzienlijke vermindering van de bedrijfskosten van de afdeling Burgerzaken. De vier apps voor iBurgerlijke Stand – de eerste apps die in het kader van iBurgerzaken zijn ontwikkeld – laten zien dat de besparingen voor gemeenten tot wel 60% kunnen oplopen. De apps voor iBurgerlijke Stand faciliteren onder meer:

- digitale aangifte van het voornemen tot een huwelijk (burger);
- digitale aangifte van een geboorte (burger);
- digitale aangifte van een overlijden (uitvaartondernemer);
- digitale aangifte van een verhuizing (burger of woningbouwcorporatie).

### Voorbeeld huwelijk

Besparing: 60%

Een voorbeeld van een effectieve afhandeling via de app voor iBurgerlijkeStand is het huwelijksproces. Gemiddeld kost dit een ambtenaar anderhalf uur: een half uur voor de intake, een half uur voor de aangifte en een half uur voor de ceremonie zelf. Businessinnovatie op basis van selfservice door de burger verlaagt de inzet naar een half uur. Met iHuwelijk voert de burger stap 1 en 2 namelijk zelf uit. Volledig digitaal. De ambtenaar is alleen tijd kwijt aan de ceremonie zelf. Hiermee boekt de gemeente een tijdswinst van maar liefst 60 procent.

## PinkRoccade Local Government

Meerendonkweg 35 | 5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 1470 | 5200 BM 's-Hertogenbosch

T +31 (0)88 110 1500

[www.pinkroccadelocalgovernment.nl](http://www.pinkroccadelocalgovernment.nl)

## Meer informatie

T +31 (0)88 110 1500

[info.prlg@pinkroccade.nl](mailto:info.prlg@pinkroccade.nl)



De Nederlandse lokale overheden staan voor grote uitdagingen. Steeds meer taken worden gedecentraliseerd, terwijl tegelijkertijd de middelen afnemen. Publieke spelers en marktpartijen raken steeds meer verweven en de overheid vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. De overheid zal dienstverlening regisseren in plaats van die helemaal zelf te leveren, en zal maatschappelijke initiatieven vanuit de burger en de markt steeds meer faciliteren.

Daarvoor zijn andere samenwerkingsverbanden en werkvormen nodig. De zoektocht naar de nieuwe, netwerkgedreven overheid wordt door ons ondersteund door informatietechnologie daarin een vormgevende én uitvoerende rol te geven. Informatietechnologie, de (onzichtbare) enabler van nieuwe diensten en rollen van de overheid, is daarbij methode en oplossing tegelijk: geeft vorm aan het denken en maakt de implementatie daarvan mogelijk. Als co-creator van publieke dienstverlening zorgt PinkRoccade Local Government samen met lokale overheden en maatschappelijke organisaties doorlopend voor nieuwe oplossingen.

PinkRoccade Local Government is onderdeel van Total Specific Solutions, een toonaangevende onderneming voor business solutions, bestaande uit specialistische werkmaatschappijen voor een aantal marktsectoren.