

Best Practice Selfservice



25 e-Diensten



Processen met volledige selfservice



Afstamming

83%

- Geboorteaangifte
- Geboorteaangifte met elektronische handtekening



Huwelijk / Partnerschap

79%

- Voornemen huwelijk
- Voornemen geregistreerd partnerschap
- Omzetting partnerschap naar huwelijk



Verblijf en Adres

82%

- Verhuizen binnen Nederland
- Verhuizen naar het buitenland
- Verhuizing door instelling



Reisdocumenten

35%

- Identiteitskaart of paspoort aanvraag
- Vermissing identiteitskaart of paspoort



Rijbewijs

35%

- Rijbewijs aanvragen



Overlijden

78%

- Ondernemer: aangifte overlijden



Verkiezingen

15%

- Aanvraag stempas
- Aanvraag volmacht
- Aanvraag kiezerspas



Verzoek

80%

- Aanvraag uittreksel BRP
- Aanvraag afschrift Burgerlijke stand
- Verzoek geheimhouding persoonsgegevens
- Verzoek wijzigen naamgebruik
- Aanvraag bewijs van in leven zijn
- Aanvraag Verklaring Omtrent het Gedrag
- Aanvraag Bewijs van Nederlandschap



Verzoek Bedrijfsleven

80%

- Aanvraag uittreksel BRP
- Aanvraag afschrift Burgerlijke stand



samen verder

1. Digitale dienstverlening

Burger:

- In controle zijn en inzicht hebben in het proces.
- Uit eigen onderzoek: meer online service



Gemeente:

- Vraag van de burger is leidend
- Mee in de veranderende maatschappij
- Geen bezuinigings-of efficiëncyslag

1. Digitale dienstverlening in Assen

Succesfactoren

- Inzicht in veranderende samenleving
- Zet het belang van de inwoner voorop
- Begin met pilots



Risico's

- Denken in uitzonderingen
- Digitalisering verschuift werkzaamheden (geen bezuiniging)

3 tips van David over digitalisering dienstverlening:



1. Zet zoveel mogelijk digitaal

- iReisdocumenten, Groene Vermissing, iOverlijden, iVerblijf & Adres, iVerzoek/uittreksels

2. Werk volgens PDCA

- Evalueer de processen na de live-gang

3. Zorg voor draagvlak

www.100bestpractices.nl

#6



2. Groene verhuizing



Wist je dat?

Gemiddeld selfservicepercentage:	43,8%
Hoogste selfservicepercentage gemeente Twenterand:	74%
Feitjes:	
Verhuisaangiften buiten kantoortijden:	40 %
Piek studentensteden	23:00 uur
Verhuisaangiften in het weekend	60 %

Praktijk: Gemiddeld 43,8% groen in september 2019
10.730/24.482 transacties (96.570 min -> 1609,5 uur)!

2. Groene verhuizing



Wat ging vooraf aan de groene verhuizing?

Ervaringen:

- PDCA (Plan, Do, Check en Act)
- Tijdswinst
- Deelname aan succesratio VNG
- Veel nieuwbouw: uitval

Toekomst

4 tips van Carla over groene verhuizing:



1. Geen toestemming meer aan de hoofdbewoner vragen vooraf;
2. Digitale aangiften live-brengen via de PDCA-cyclus (plan-do-check-act);
3. Papieren archief niet meer nodig;
4. Voor de tijd die vrijkomt, uitbreiding van aantal uren fraudemedewerker t.b.v. kwaliteit adressen.

www.100bestpractices.nl

#1 - #8 - #19 - #45 - #64



3. Overlijden



Wist je dat?

Gemiddeld selfservicepercentage:	58,1%
Hoogste selfservicepercentage gemeente Reimerswaal & Losser	100%
Hoogste selfservicepercentage grote gemeenten: gemeente Enschede	88%
309 van de 355 gemeenten hebben al eHerkenning	
BGNU* zegt: eHerkenning is een must voor uitvaartverzorgers	

**BGNU: Branchevereniging gecertificeerde Nederlandse uitvaartonderneming*

September 2019



Wie zit er aan de balie burgerlijke stand?



samen verder

3. Overlijden



Uitvaartondernemer:

- Proces volledig digitaal: van aangifte overlijden tot de begrafenis/crematie zelf
- Zit niet vast aan openingstijden

Gemeente:

- Dienstverlening inwoner optimaal
- Overlijdensaangiften verwerken wanneer dit schikt

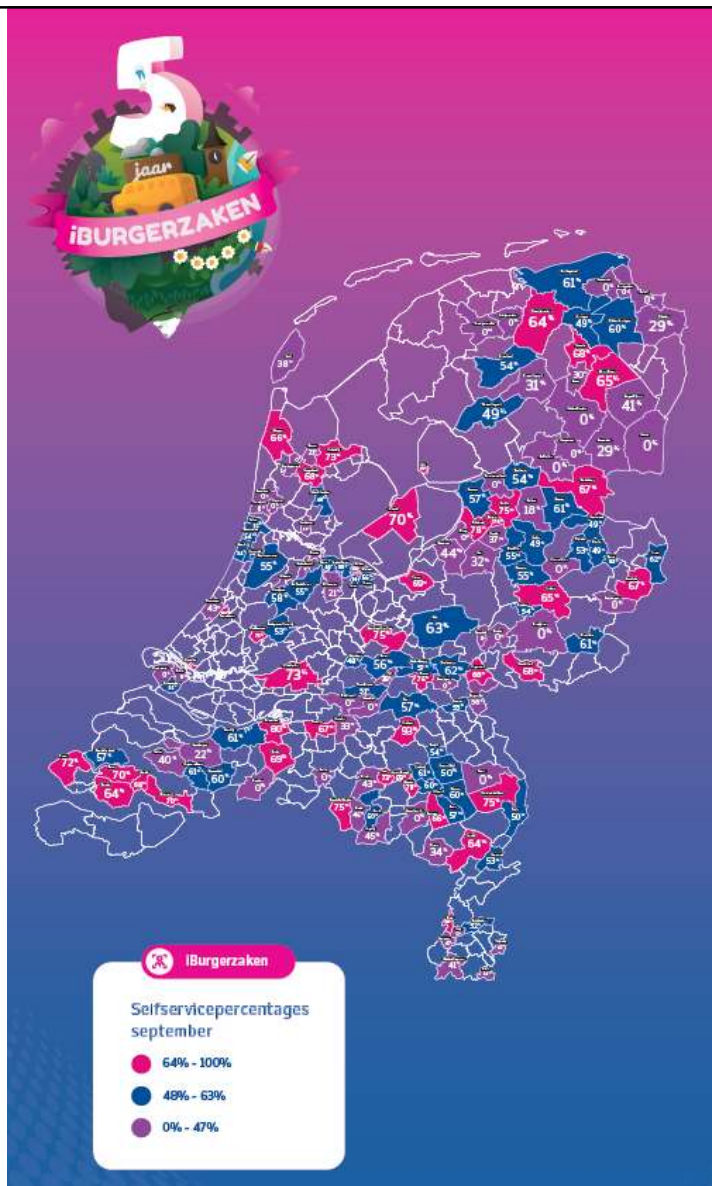
3 tips van David over overlijdensaangiften:



1. Zet het gewoon aan!
2. Betrek de uitvaartverzorger bij het digitaal openstellen voor draagvlak
3. Zoek regionale samenwerking op

www.100bestpractices.nl
#4 - #35 - #53 - #67 - #81 - #96





Wat is jouw gemiddelde selfservicepercentage?

Bedankt

Best Practice Selfservice