

iNSPIRATIE 2.0!

OKTOBER 2021



Best practices

Verhalen uit de praktijk

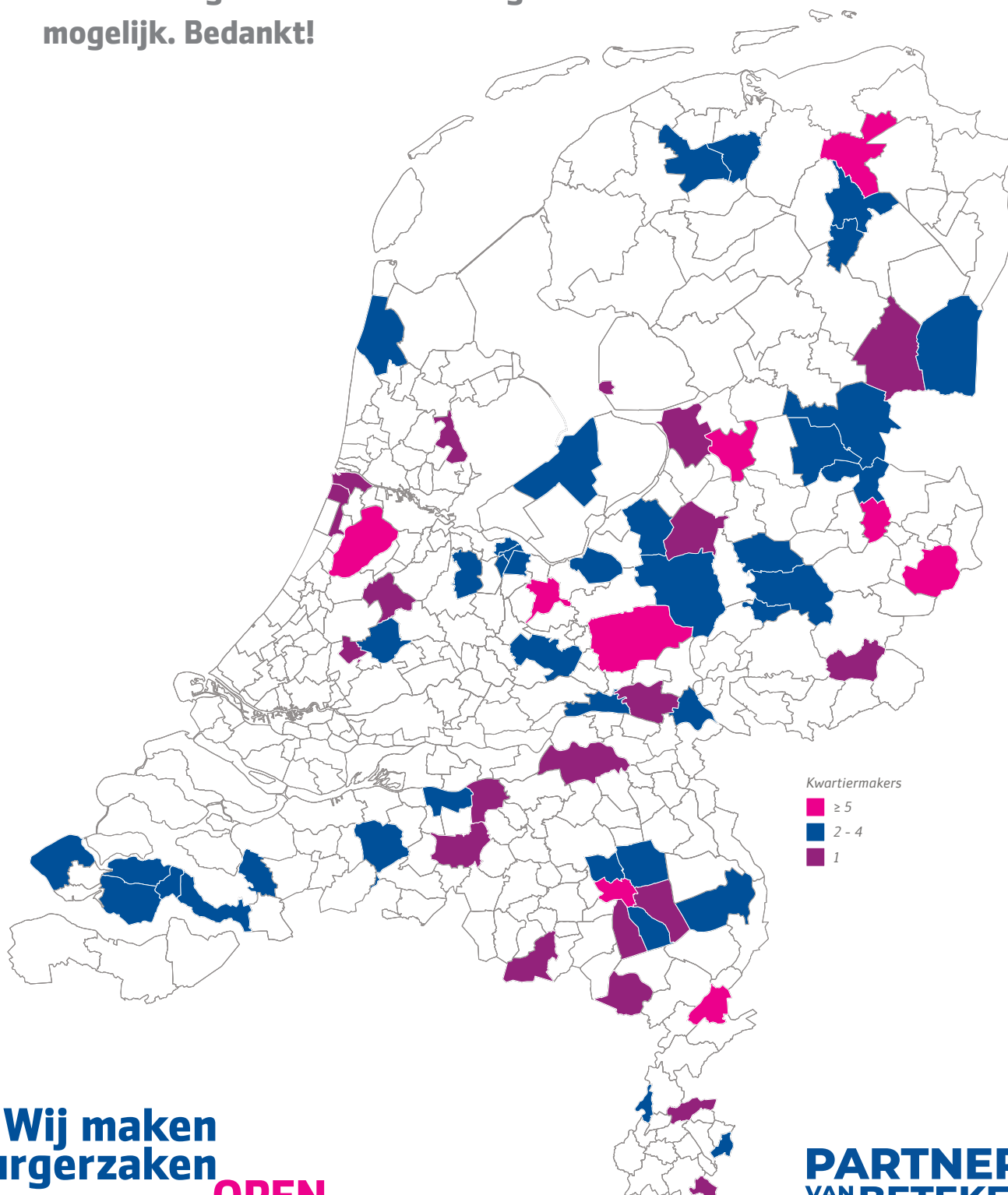
BETROUWBARE BASIS

selfservice en procesoptimalisatie

Kwartiermakers,
(pilot)gemeenten
en partners
BEDANKT!

Met lef, passie en trots!

De specialisten van 70 kwartiermakers
maken iBurgerzaken & OPENburgerzaken
mogelijk. Bedankt!



Wij maken
burgerzaken
OPEN

PARTNER ●●
VAN **BETEKENIS**



Wij maken burgerzaken OPEN

iBurgerzaken is de betrouwbare basis bij 169 gemeenten met 31 e-diensten en gemiddeld 71 procent selfservice. In een actieve community van 60 gemeenten verbeteren en verrijken we iBurgerzaken continu. Inmiddels hebben we ruim 100 inspirerende best practices.

Met OPENburgerzaken zetten we de stap vooruit: hét platform met open data en open verbindingen, waarmee we publiek geld omzetten naar publieke waarde. Ons platform maakt onder andere dienstverlening op basis van life events en ketendigitalisering mogelijk. Zo geldt voor al onze gemeenten: eenmalig ontwikkelen, meervoudig gebruik en jarenlang plezier.



VOORWOORD

Wij maken burgerzaken OPEN

iBurgerzaken is in gebruik bij 169 gemeenten. Deze betrouwbare basis heeft een uniek aantal van 31 e-diensten voor maar liefst 79 verschillende burgerzakenprocessen. En kende in 2020 een gemiddeld selfservicepercentage van 71%. In een actieve community van 70 gemeenten verbeteren en verrijken we iBurgerzaken continu. Samen hebben we ruim 170 best practices gecreëerd en online gezet, 75 ervan staan in dit magazine. Met OPENburgerzaken zetten we de stap vooruit. In de andere zijde van dit magazine lees je hierover meer, bijvoorbeeld 25 innovaties; groen en rijp door elkaar.



iBURGERZAKEN: DE BETROUWBARE BASIS

De vernieuwing van burgerzaken die is ingezet met iBurgerzaken hebben we samen opgepakt én waargemaakt. En juist daar ben ik het meest trots op, op hoe we dit samen hebben gedaan. Fantastisch hoe we stap voor stap een compleet nieuw product ontwikkel(d)en met een actieve community. Altijd staan er weer kwartiermakers op die passievol, met veel plezier en met oog voor toegevoegde waarde hun steentje bijdragen. Of het nu gaat om een nieuw product of het verbeteren of verrijken van de bestaande processen in iBurgerzaken.

Dankzij deze intensieve samenwerking staat er vandaag een modern product met hoge tevredenheidscijfers van medewerkers én burgers, bedrijven en instellingen. Een gebruiksvriendelijk product dat hoge selfservicepercentages kent; gemiddeld 71%. Een product waarin procesoptimalisatie mogelijk is gemaakt. En dat allemaal door en voor medewerkers en voor 'klanten' van gemeenten; burgers, bedrijven en instellingen. Dank aan alle medewerkers en managers van kwartiermakergemeenten, aan alle betrokken partners en aan alle medewerkers van PinkRoccade Publiekszaken die aan de betrouwbare basis staan van iBurgerzaken!



EEN CONTINUE BRON VAN INSPIRATIE

Mooi om te zien hoe we gezamenlijk de innovaties van toen vandaag hebben omgezet in best practices voor en door gemeenten. Dat we de opgedane kennis en praktijkervaringen met elkaar delen onderstreept de kracht van onze community. Want je leert het meeste door bij anderen af te kijken. Daarom zetten we praktijkervaringen 'op papier', steeds weer. En hoewel elke gemeente uniek is en zich in een andere volwassenheidsfase bevindt zijn de uitdagingen op hoofdlijn vergelijkbaar en deze lessen, deze best practices dus direct toepasbaar. Zo kunnen we de dienstverlening en het onderliggende proces continu verrijken, vergemakkelijken en versterken. Om zo maximaal van elkaar te leren, elkaar te helpen.

Laat deze best practices een bron van inspiratie zijn om je eigen dienstverlening een impuls te geven. Ga met een aantal concrete tips vandaag nog aan de slag om deze te verbeteren. Denk bijvoorbeeld na over waarom je bepaalde processtappen wel of niet doet. Wat brengt het nu écht extra voor jouw gemeentelijke situatie? Met deze best practices heb je zeker voldoende stof tot nadenken. We wensen je dan ook veel plezier met het toepassen van de verschillende best practices. En we verwachten dat dit jou en je collega's helpt om het succes van online dienstverlening te verbeteren en de gebruikerstevredenheid te verhogen. •

Sanne van der Zanden,
Productmanager Burgerzaken





INHOUD

Voorwoord
door Sanne
van der Zanden

3



BEST PRACTICES
Selfservice

7

BEST PRACTICES
Procesoptimalisatie

29



Innovaties
(ACHTERZIJDE)

“

selfservice
voor en door
burgers, bedrijven en instellingen

24x7
vanaf elk gewenst apparaat

”

SELFSERVICE



INLEIDING

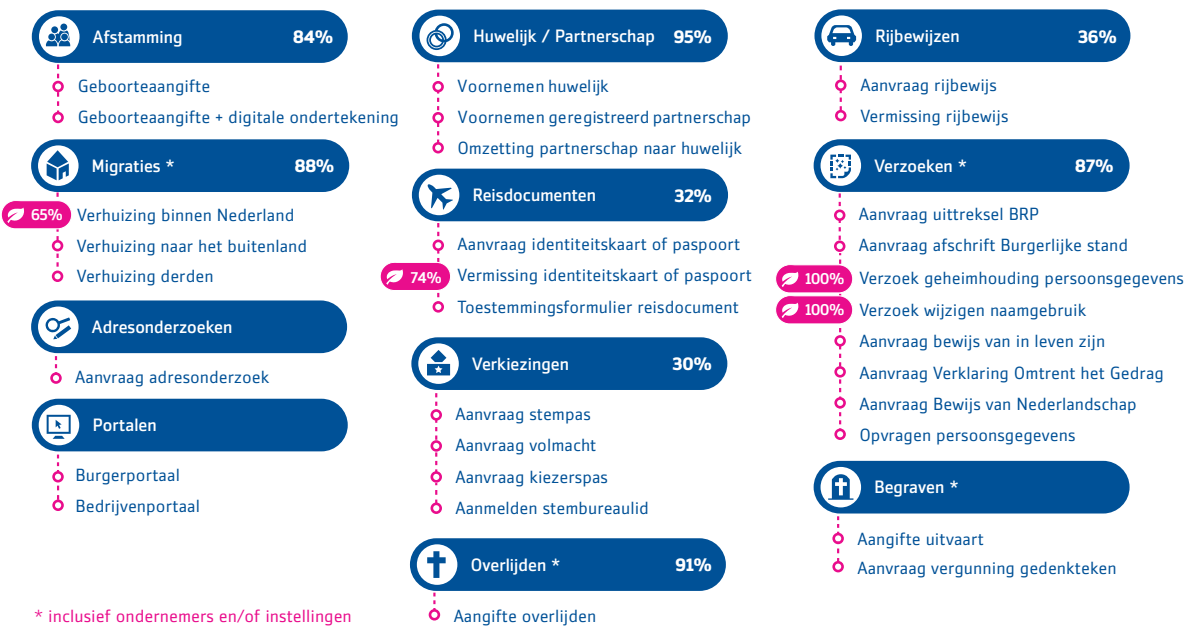
Selfservice stelt de klant centraal

De afgelopen jaren heeft ICT een heel ander gezicht aan onze samenleving gegeven. De smartphone en tablet zijn een verlengstuk van onszelf geworden; een zesde zintuig dat we 24x7 inzetten. Klanten (burger en bedrijf) verwachten dat de dienstverlening van de overheid meegaat in deze ontwikkeling. Zodat zij bijvoorbeeld niet meer naar het gemeentehuis hoeven om producten en diensten af te nemen. Gemeentelijke processen worden dan ook steeds klantvriendelijker, sneller én digitaler. Met iBurgerzaken komen we tegemoet aan deze wensen; selfservice voor en door burgers, bedrijven en instellingen, 24x7 vanaf elk gewenst apparaat.

EEN UNIEK AANBOD VAN 31 GEBRUIKS-
VRIENDELIJKE E-DIENSTEN

De allereerste digitale aanvraag in iBurgerzaken ooit was voor het partnerschap van Bart en Yvonne. Dit moment markeert de livegang van iBurgerzaken; op 24 juni 2014 in de raadszaal van gemeente Waalwijk om precies te zijn. Vandaag de dag beschikt iBurgerzaken over een uniek aanbod van 31 gebruiksvriendelijke e-diensten met maar liefst 79 processen vanuit het digitaal loket. Stuk voor stuk gebaseerd op de belevingswereld van burgers, bedrijven en instellingen. Hiermee maak je als gemeente dan ook meteen een flinke slag in je digitale dienstverlening!

Vandaag de dag beschikt iBurgerzaken over een uniek aanbod van 31 gebruiksvriendelijke e-diensten met maar liefst 79 processen vanuit het digitaal loket.



* inclusief ondernemers en/of instellingen

Bij 4 processen is het bovendien mogelijk om deze aangiftes/aanvragen zonder tussenkomst van een medewerker te verwerken in de BRP. We noemen dit ook wel onze 'Groene processen'; deze processen verlopen dan van begin tot eind volledig geautomatiseerd. Dus van aanvraag door burger, bedrijf of instelling tot verwerking in de BRP! Bij deze processen staat een blaadje in de afbeelding. Ook hierover lees je uiteraard meerdere best practices in dit magazine. Een belangrijke stap richting de beoogde werkdrukvermindering, tot wel 50%.

GEMIDDELD 71% SELFSERVICE

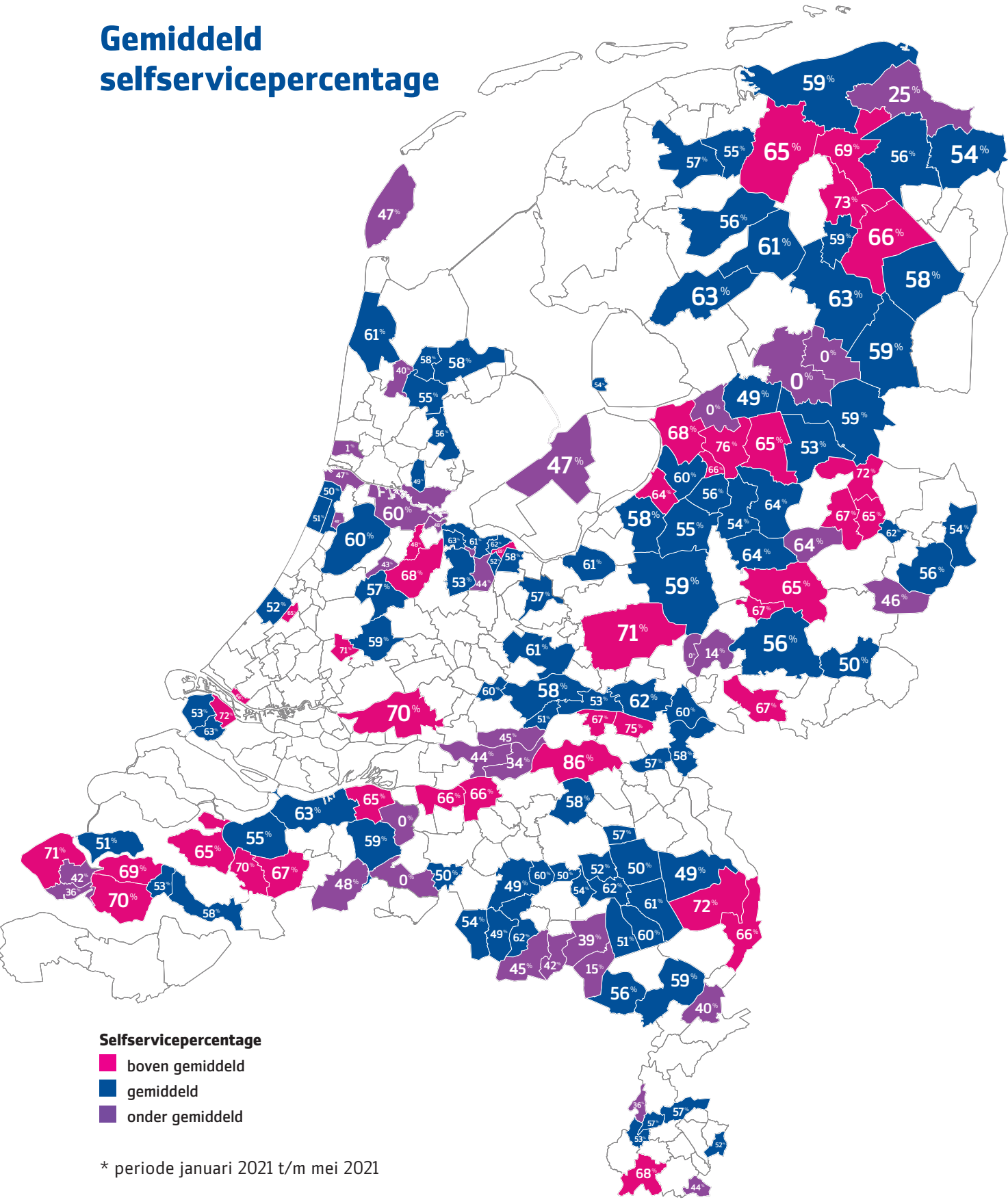
Inmiddels maken 169 gemeenten dagelijks gebruik van de e-diensten van iBurgerzaken en worden benchmarkpercentages gerealiseerd tot wel 97%, met een gemiddelde van 71% over alle 31 e-diensten heen. Dat burgers, bedrijven en instellingen de digitale mogelijkheden omarmen blijkt uit de in de afbeelding opgenomen self-servicepercentages. Deze percentages zijn gebaseerd op de gemiddelde selfservice per e-dienst van de top 10 bij onze iBurgerzaken gemeenten, een zogeheten benchmark.

En nee, eerlijk is eerlijk, dat ging niet helemaal vanzelf. We stopten in 2017 bijvoorbeeld veel tijd en energie in het verhogen van selfservicepercentages met de Landelijke Selfservicecompetitie voor Gemeenten (#LSG17). Want in de praktijk zagen we grote verschillen tussen gemeenten; selfservicepercentages van 60% tot 90%, waar andere de 20% niet behaalden. Samen gingen we in gesprek over de verschillen, de praktijkervaringen en vooral de mogelijkheden om de selfservicepercentages te verhogen. En met succes!

GOED VOORBEELD DOET GOED VOLGEN

Doordat anderen hun kennis delen is het nu mogelijk om op elk gewenst moment zelf op zoek te gaan naar inspiratie: online en offline. Het online resultaat zie je op www.100bestpractices.nl: een website waar je met meerdere filters en zoekwoorden bekijkt welke best practice op dat moment bij jouw situatie, bij jouw vraagstuk past. We zijn alle betrokkenen dan ook ontzettend dankbaar voor de geleverde input en horen het graag als je een nieuwe best practice hebt. Zo zetten we samen burgers, bedrijven, instellingen én gemeenten continu in hun kracht! •

Gemiddeld selfservicepercentage



Ga versneld live met burgerviews

iBurgerzaken 8KTD 169

Waar er voorheen misschien nog (lichte) twijfel was werd in 2020 -tijdens de pandemie- de nut en noodzaak van het online beschikbaar stellen van producten en diensten nog beter zichtbaar: De burger die toch al gewend is heel veel zaken digitaal te regelen zal het selfserviceconcept snel omarmen want zo hoeven zij niet onnodig de deur uit. Daarom zetten gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel binnen enkele weken 5 primaire processen online open voor burgers en bedrijven. Terwijl het originele plan was om een jaar uit te trekken om alles gefaseerd online aan te bieden.

De reden voor deze versnelde livegang? Jelly Franks, BRP beheerder legt uit: "De digitale dienstverlening naar een hoger niveau tillen. Dat biedt niet alleen voordelen op de korte termijn maar het zal de gemeentelijke service in de toekomst alleen maar verrijken. Een echte win-winsituatie: als burger/ondernemer krijg je steeds meer de regie over je eigen situatie. En voor de gemeente geldt dat ze een betere en efficiëntere dienstverlening kunnen bieden. Het is hierbij wel belangrijk om zowel intern als extern mensen te verleiden naar het digitale kanaal."

GROENE PROCESSEN

Heb lef: Automatische verwerking (in de BRP)

iBurgerzaken verwerkt processen waar mogelijk automatisch. De ingevoerde procesgegevens worden zonder tussenkomst van een ambtenaar verwerkt in de Basisregistratie Personen (BRP). Het traditionele proces voor het verwerken van aangiftes is vaak tijdrovend en verloopt gecompliceerd. Dit kan efficiënter en dus goedkoper. Deze geautomatiseerde verwerking vindt plaats in verschillende processen in iBurgerzaken. Uiteraard pas vanaf het moment dat de gemeente hier klaar voor is en deze procesconfiguratie 'aanzet'.

WAAROM DIT WERKT

Eenmaal in gebruik zijn alle betrokkenen enthousiast over de resultaten: Door het automatiseren van processen kan hetzelfde werk vaak door minder personen en in minder tijd worden uitgevoerd. Bovendien is de BRP sneller bijgewerkt en dat verbetert de dienstverlening aan burgers en bedrijven.



'GROENE VERHUIZING': VERWERK VERHUIZING AUTOMATISCH

verhuizen Ede 1

Het proces iVerblijf & Adres kent meerdere risico-profielen gebaseerd op de methodiek van risico-gericht adresonderzoek binnen de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Met deze risicoprofielen is het mogelijk om een verhuisaangifte direct te toetsen op verschillende indicatoren. Op het moment dat het een aangifte is die op basis van deze profielen geen risico met zich meebrengt is er sprake van een 'Groene verhuizing'; de gekleurde signalen binnen iBurgerzaken zijn allemaal groen. De gemeente kan er voor kiezen om dergelijke aangiftes automatisch te verwerken in de BRP door dit in de procesconfiguratie in te stellen. Voor de volledigheid: Aangiftes die waarschuwingen of fouten bevatten zullen altijd met oranje of rode kleursignalen in de werkstroom komen te staan.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 87%
- 58% 'Groene verhuizing'
- 9.012 verhuisaangiftes
- Werkdrukvermindering: 8 minuten per aangifte

'GROENE VERMISSING': VERWERK VERMISSING AUTOMATISCH

reisdocumenten Buren 2

Voorkomen van misbruik van vermiste reisdocumenten is erg belangrijk. Het proces iReisdocumenten kent daarom ook een specifiek proces voor de online aangifte van een vermissing. Daardoor kan een inwoner op elk gewenst moment online een vermissing van een reisdocument doorgeven, ook zonder een nieuw reisdocument aan te vragen. Het grootste voordeel? De gemeente kan ervoor kiezen om deze aangifte direct te verwerken in de BRP zonder tussenkomst van een ambtenaar. Daarmee is het vermiste reisdocument direct ongeldig. Voor de volledigheid: Ook bij de aanvraag van een nieuw reisdocument kan zowel de burger als de ambtenaar binnen het proces iReisdocumenten aangeven dat er sprake is van een vermissing van een reisdocument.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 70%
- 81 aangiftes vermissing reisdocument
- Minder misbruik vermiste reisdocumenten

VERWERK VERZOEK GEHEIMHOUDING AUTOMATISCH

verzoek Overbetuwe 129

De BRP bevat de persoonsgegevens van alle inwoners van de gemeente. De overheid mag deze gegevens gebruiken. Als burger kun je echter de gemeente vragen op bepaalde persoonsgegevens uit de BRP niet door te geven. Deze blijven dan geheim voor bijvoorbeeld maatschappelijke organisaties. De burger dient dan een verzoek 'geheimhouding persoonsgegevens' in bij de gemeente. De gemeente kan ervoor kiezen om dit verzoek direct te verwerken in de BRP zonder tussenkomst van een ambtenaar.

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 100%
- 39 aanvragen sinds maart 2021 Groen verwerkt

VERWERK VERZOEK WIJZIGING NAAMGEBRUIK AUTOMATISCH

verzoek Overbetuwe 130

Als burger kun je een verzoek indienen bij de gemeente als je voortaan wilt aangeduid worden met de achternaam van je echtgenoot, echtgenote of geregistreerd partner. De gemeente kan ervoor kiezen om dit verzoek direct te verwerken in de BRP zonder tussenkomst van een ambtenaar.

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 100%
- 13 aanvragen sinds maart 2021 Groen verwerkt

DIGITAAL LOKET

Een burger- en bedrijvenportaal

Burgers en bedrijven hebben steeds vaker de behoefte om hun gegevens te beheren, organiseren en delen. Een digitaal loket voor de burger en bedrijf waar zij hun zaken kunnen terug zien biedt hiervoor uitkomst. Het voordeel voor jou als gemeente? Je biedt én een digitaal loket aan én kan direct op een veilige manier documenten delen.



WAAROM DIT WERKT

Met een digitaal klantportaal creëer je als gemeente op een centrale plek, 24/7 inzicht voor burgers en bedrijven. Deze afgeschermdde, laagdrempelige omgeving zorgt ervoor dat zowel burger als ondernemer de eigen zaken kan inzien. Ook kunnen hier op een veilige manier documenten met elkaar worden gedeeld. Als dat geen service is!

DIRECT EN VEILIG HET 'VERLOF TOT BEGRAVEN' DOWNLOADEN
portaal overlijden 126

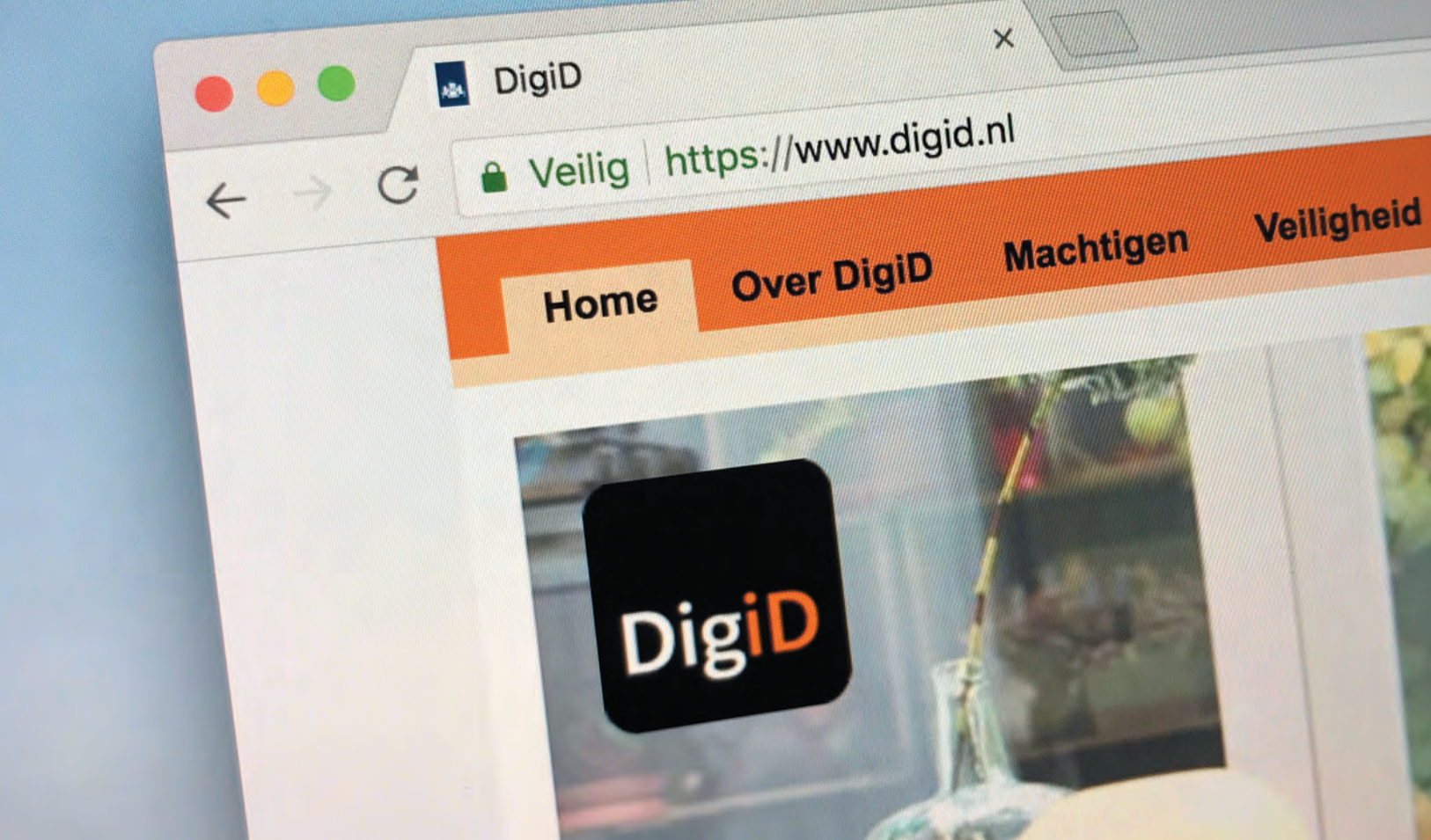
Apeldoorn

Voor de uitvaartverzorgers binnen gemeente Apeldoorn werkt het beveiligd uitwisselen van documenten via het bedrijvenportaal goed. Zij loggen op Mijn-Apeldoorn in met eHerkenning om op hun persoonlijke pagina te komen. Daar openen ze een specifieke zaak en downloaden ze direct en veilig het 'Verlof tot begraven' vanuit het portaal. De gemeente hoeft deze documenten dus niet meer op te sturen.

Een receptiemedewerker van Rouwcentrum Rouwenhorst uit Apeldoorn zegt daarover: "Het werken met dit portaal werkt snel en fijn voor ons. Het is een beveiligde omgeving die we op elk gewenst moment kunnen raadplegen met eHerkenning. Een extra stukje dienstverlening van gemeente Apeldoorn waar wij blij mee zijn."

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservice voor en door burgers



DIGID

Selfservice voor en door burgers

Burgers verwachten steeds meer dat zij producten en diensten online kunnen aanvragen. Ze nemen niet langer genoegen met een 9-tot-5-mentaliteit, ze willen geholpen worden wanneer dat het beste uitkomt. Tegelijkertijd kent de gemeente (dienstverlenings-) doelstellingen en soms zelfs een taakstelling. Daarom is inrichting en continue verbetering van de online dienstverlening voor alle gemeenten een hoofdzak. Uiteraard is het dan wel van belang om een gebruiksvriendelijk proces aan te bieden aan burgers. Daarbij zijn de 80/20 regel hanteren en het slim gebruikmaken van de mogelijkheden cruciaal. Hanteer en onderdruk de neiging om alles voor iedereen geschikt te maken, richt je op de happy flow.

WAAROM DIT WERKT

Met DigiD kan een burger veilig, betrouwbaar en eenvoudig online zaken regelen met gemeenten. DigiD regelt de digitale herkenning (authenticatie) en controleert de digitale bevoegdheid (autorisatie). Met andere woorden: "Bent u wie u zegt dat u bent? En mag u doen wat u doet?". Het wordt toegepast binnen 31 verschillende e-diensten in iBurgerzaken; geboorte, verhuizen, reisdocumenten etc.

GEBORTE

Maak digitale geboorteaangifte mogelijk vanuit elk kraambed

Op 6 november 2019 heeft de Koning een nieuwe wet vastgesteld waardoor de geboorteaangifte volledig digitaal kan worden afgehandeld. Kersverse ouders doen dan ook in 84% van de gevallen digitaal de geboorteaangifte vanuit het kraambed in het ziekenhuis of thuis. Deze aangifte inclusief 'Verklaring arts' staat automatisch als taak klaar in de werklst van ambtenaar.

WAAROM DIT WERKT

Wie net ouder 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.

De digitale geboorteaangifte is een mooi moment voor de ouders samen, gewoon thuis of in het ziekenhuis.

RESULTATEN

Blijde ouders: De digitale geboorteaangifte is een mooi moment voor de ouders samen, gewoon thuis. De kans op foutieve namen neemt af nu de partner meekijkt. En er is niet langer sprake van reistijd en reiskosten omdat een bezoek aan het gemeentehuis niet nodig is.

Blijde ambtenaren: Voor de ambtenaar burgerlijke stand betekent dit nog alleen controle van de aangifte en het (elektronisch) plaatsen van zijn handtekening. Verdere bijwerking van de BRP, de berichtgevingen en het vervaardigen van de akte gebeurt automatisch. Zo kan ook de ambtenaar 24x7 uur en plaatsonafhankelijk de aanvragen afhandelen met een minimale foutkans en in minder tijd.



Gemeente Ede biedt digitale geboorteaangifte vanuit elk kraambed. Bekijk hier de animatievideo over deze genomineerde best practice door de VNG GemeenteDelers competitie 2021.



ZET DIENSTVERLENING ÉN TAAKSTELLING CENTRAAL

geboorte Bergen op Zoom **88**

Geboorteaangifte doen is zo gepiept in het Bravis ziekenhuis te Bergen op Zoom. Er komt geen pen en papier meer aan te pas dankzij een intensieve samenwerking tussen gemeente en ziekenhuis. Deze vorm van digitale dienstverlening sluit heel goed aan bij de taakstelling in gemeente Bergen op Zoom. Daarnaast is het ook een verbetering van de dienstverlening; zeker de kersverse ouders uit omliggende gemeenten willen zo snel mogelijk naar huis en komen liever niet terug naar Bergen op Zoom voor de geboorteaangifte.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 84%
- 2.282 geboorteaangiftes
- Slechts 23% ouders inwoners uit Bergen op Zoom
- Tijdsbesparing van 21 minuten per aangifte

COMMUNICATIE BIJ EN DOOR VERLOSKUNDIGEN geboorte Montferland **10**

Betrek net als gemeente Montferland verloskundigen bij de geboorteaangifte. Michael Rave, Programmanager Dienstverlening: "De geboorteaangifte kunnen kersverse ouders digitaal doen. Het is zonde van het geld om daarover reclame te maken in het lokale suffertje. Diezelfde informatie ophangen in de ruimte van de verloskundige werkt veel beter! Daar lezen mensen het wel en denken: dat is handig. Dan heb je je doelgroep te pakken." •

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 68%
- 37 geboorteaangiftes
- Klanttevredenheid omhoog!

Zo kan ook de ambtenaar 24x7 uur en plaatsonafhankelijk de aanvragen afhandelen met een minimale foutkans en in minder tijd.

HUWELIJK

Maak online aanvragen 'huwelijk' mogelijk

Uit onderzoek van GBBO blijkt dat 'trouwen' in de top 12 van de belangrijkste diensten op gemeentelijke websites staat. Voldoende reden om het proces te digitaliseren voor zover dat kan binnen de huidige wet- en regelgeving. Wees helder over het digitale proces, de (vervolg)procedure en het tijdsad. Dan overziet de gebruiker het traject en weet hij wat hij kan verwachten.

WAAROM DIT WERKT

Het gros van de burgers (en bedrijven) beseft dat de tijd niet heeft stilgestaan en is bereid het digitale kanaal te bewandelen. Toch aarzelen ze soms vanwege koudwatervrees, gewoonte of tevredenheid over het analoge kanaal. Door de voordelen te benoemen, versterk je de motivatie. En door de klantreis vooraf goed inzichtelijk te maken zorg je voor een succesvolle klantervaring en voorkom je teleurstelling bij inwoners.

MAAK EEN INFORMATIEVE HUWELIJKSPAGINA

huwelijk Oss 23

Gemeente Oss beschikt met iHuwelijk over een moderne, online oplossing voor de "melding voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap". Met vlinders in de buik en een trouwerij voor de boeg hebben burgers wel wat anders aan hun hoofd dan naar de gemeente te moeten voor meer informatie over deze melding. Daarom koos Wobine Buijs-Glaudemans, burgemeester bij gemeente Oss in 2015 voor online dienstverlening en een informatieve Huwelijkspagina: "Gezellig samen, met een glaasje wijn op de bank, kunnen inwoners 24/7 informatie bekijken en de 'huwelijksaangifte' vanuit huis digitaal regelen. Op het gemak bekijken en kiezen ze de trouwlocaties en trouwambtenaren op de Huwelijkspagina. Dus wel de fun en niet het gedoe, geweldig toch?!"

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 89%
- 270 aangiftes huwelijk

KIES VOOR ZAKELIJKE FOTOGRAFIE

huwelijk Waalwijk 13

Gemeente Waalwijk was op 24 juni 2014 de eerste gemeente waar een digitale aanvraag partnership mogelijk was: Snel en eenvoudig én wel zo gemakkelijk!* Nicole Heijmens-Visser, teamleider Publiekszaken bij gemeente Waalwijk bewaakt vandaag de dag dat de informatie over trouwlocaties en trouwambtenaren op de Huwelijkspagina actueel is. Ze kiest daarbij voor informatieve teksten op B1 niveau en zakelijke fotografie en video's. *) Het moment staat in het geheugen gegrift bij velen: het was dé livegang van iBurgerzaken. Dankzij innovatiekracht en de samenwerking tussen kwartiermaker gemeenten en medewerkers van PinkRoccade Publiekszaken in de jaren daarvoor was de digitale aanvraag partnership door Bart & Yvonne op 24 juni 2014 mogelijk. •

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 83%
- 144 aangiftes huwelijk

REISDOCUMENTEN & RIJBEWIJZEN

Maak online aanvragen waardedocumenten mogelijk

Uit onderzoek van GBBO blijkt dat 'reisdocumenten' in de top 3 van de belangrijkste diensten op gemeentelijke websites staat. Daar- onder scharen ze paspoort, rijbewijs en identiteitskaart. Voldoende reden om deze processen te digitaliseren voor zover dat kan binnen de huidige wet- en regelgeving. Wees helder over het digitale proces, de (vervolg)procedure en het tijdsad. Dan overziet de gebruiker het traject en weet hij wat hij kan verwachten.

WAAROM DIT WERKT

Het gros van de burgers (en bedrijven) beseft dat de tijd niet heeft stilgestaan en is bereid het digitale kanaal te bewandelen. Toch aarzelen ze soms vanwege koudwatervrees, gewoonte of tevredenheid over het analoge kanaal. Door de voordelen te benoemen, versterk je de motivatie. En door de klantreis vooraf goed inzichtelijk te maken zorg je voor een succesvolle klantervaring en voorkom je teleurstelling bij inwoners.

KIES VOOR EEN SNELBALIE

reisdocumenten Almelo 22

In gemeente Almelo is het digitaal aanvragen van reisdocumenten mogelijk sinds 1 november 2016. "Met de online service in combinatie met de snelbalie kunnen we de wachttijden in de publiekshal aanzienlijk verminderen", voorzag voormalig manager Burgerzaken Evelien van Rijswijk-Hendriks. "Bij de online aanvraag plant de aanvrager direct een afspraak bij de gemeente voor het inleveren van pasfoto's, afnemen van vingerafdrukken en het zetten van een handtekening. Daarvoor is in het stadhuis in Almelo een snelbalie ingericht. De aanvrager wordt in de ontvangstbevestiging van

de aanvraag naar deze balie verwezen. Het scheelt per afspraak de helft van de tijd aan de balie. De burger staat binnen 5 minuten weer buiten."

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 24%
- 4.134 aanvragen reisdocument
- Doorlooptijd balie 5 minuten: -50%

WERK MET EEN UITGIFTELOKET

reisdocumenten Waddinxveen 38

Het afhalen van het aangevraagde reisdocument hoeft niet bij een burgerzakenbalie. Dit kan gewoon door de 'receptioniste' achter de receptiebalie gedaan worden; het uitgifte loket. Gemeente Waddinxveen werkt al jaren op deze manier en dat bevalt goed. Carla van Delft, Applicatiebeheerder bij gemeente Waddinxveen: "Deze werkwijze is een verlengstuk van onze dienstverlening aan de inwoners. De aanvrager ontvangt een mail zodra het reisdocument klaarligt en hierin staat ook dat

zij dit zonder afspraak kunnen ophalen binnen de ruime openingstijden van onze receptie. Het zorgt voor een stukje flexibiliteit en snelheid, niet alleen voor de burger maar zeker ook voor onze medewerkers achter de balie.”

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 28%
- 1.758 aanvragen reisdocument
- Doorlooptijd balie -5 minuten

LAAT BURGER DIRECT AFSpraak MAKEN

reisdocumenten Heusden 12

In gemeente Heusden wordt sinds mei 2019 bij de online aanvraag van een reisdocument binnen het proces direct een afspraak gepland voor de afronding van de aanvraag. Immers is het nog wettelijk verplicht om voor het inleveren van pasfoto's, afnemen van vingerafdrukken en het zetten van een handtekening naar het gemeentehuis te komen. Angelique Damen, applicatiebeheerder bij gemeente Heusden; "Vandaar dat een koppeling naar JCC Afspraken is ingericht binnen iReisdocumenten; voordat de burger de aanvraag kan afronden is de vervolgspraak gepland bij gemeente Heusden. Dat zorgt enerzijds dat de burger op de hoogte is van de verdere procedure. En anderzijds dat het vervolgproces aan de balie vlot verloopt."

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 23%
- 2.413 aanvragen reisdocument

GEEF ONLINE VOORAF TOESTEMMING

reisdocumenten Amersfoort 123

Kinderen tot en met 11 jaar hebben voor de aanvraag van een reisdocument toestemming nodig van de gezaghouder(s). Voor een paspoort is dit zelfs tot en met 17 jaar. Dit is/zijn meestal de ouder(s). Als er 2 gezaghouders zijn, dan moeten zij beide toestemming geven. Met iBurgerzaken is het mogelijk om een digitale toestemming te verlenen voor een dergelijke aanvraag; een 'Toestemmingsverklaring'. Eén gezaghouder komt mee naar de balie met een geldig identiteitsbewijs. De gezaghouder die niet meekomt vult de digitale toestemmingsverklaring in vóór het bezoek aan het stadhuis. Binnen gemeente Amersfoort wordt hier inmiddels veel gebruik van gemaakt, er zijn al meer dan 2.500 verzoeken binnen gekomen.

Sharon de Haas, teamleider Burgerzaken gemeente Amersfoort: "Het is fijn dat maar één ouder mee hoeft te komen; geen gedoe met vrij nemen of wanneer je niet meer gezamenlijk op één adres woont. Daarnaast zijn we dit proces samen met PinkRocade aan het verfijnen, zodat je bijvoorbeeld de zaak kan zoeken op het kind in plaats op de ouder. Ook wordt deze dienst op de korte termijn 'groen', wat ook tijdswinst oplevert."

Je kunt je indenken hoe blij iemand is die net dat roze papiertje heeft gehaald en eerder dan gedacht zelfstandig mag gaan rondrijden.

STUUR EEN SMS ALS GEMEENTE

rijbewijzen Veere 11

Met iBurgerzaken wordt invulling gegeven aan een aantal wensen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening voor en door burgers en bedrijven. De SMS gateway is hier ook onderdeel van. Gemeenten kunnen vanuit iBurgerzaken burgers per SMS herinneren aan hun afspraak en laten weten dat hun paspoort of rijbewijs klaarligt om af te halen. Op deze manier kunnen gemeenten een excellente dienstverlening verlenen. Gemeente Veere heeft er in 2015 als één van de eerste gemeenten voor gekozen een SMS-module te koppelen aan de burgerzakenapplicatie. Een voorbeeld: Bij de aanvraag van een rijbewijs geldt een standaardtermijn van een week, maar als dan na drie werkdagen het rijbewijs al klaarligt, ontvangt de inwoner op dat moment een SMS'je van de gemeente. Cor de Rijke, adviseur Informatiebeleid en Dienstverlening bij gemeente Veere: "Je kunt je indenken hoe blij iemand is die net dat roze papiertje heeft gehaald en eerder dan gedacht zelfstandig mag gaan rondrijden."

Gemeente Veere zet de module zelfs incidenteel al in als stuurmiddel, want die jongere zal zo snel mogelijk naar het gemeentehuis komen. "Als we hem/haar daar liever pas 's middags zien, vanwege de piekdruk aan de balies in de ochtend, kiezen we er daarom voor de SMS niet in de ochtend uit te sturen." •

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 43%
- 2.759 aanvragen rijbewijs

AFSCHRIFTEN EN UITTREKSELS

Maak online aanvragen documenten en verzoeken mogelijk

Gemeenten houden persoonsgegevens van burgers (ingezetenen) bij in de BRP. Wanneer iemand trouwt, een kind krijgt of verhuist, legt de gemeente dit vast. Als iemand gaat verhuizen naar een andere gemeente, verhuizen de persoonsgegevens met diegene mee. Burgers, bedrijven en instellingen hebben de mogelijkheid om diverse afschriften en uittreksels aan te vragen. De informatie op het gewaarmerkte document hangt af van het doel van deze aanvraag. Een afschrift of uittreksel aanvragen kan online of per post. De aanvraag per post duurt langer en is vaak duurder.

WAAROM DIT WERKT

Het gros van de burgers (en bedrijven) beseft dat de tijd niet heeft stilgestaan en is bereid het digitale kanaal te bewandelen. Toch aarzelen ze soms vanwege koudwatervrees, gewoonte of tevredenheid over het analoge kanaal. Door de voordelen te benoemen, versterk je de motivatie. En door de klantreis vooraf goed inzichtelijk te maken zorg je voor een succesvolle klantervaring en voorkom je teleurstelling bij inwoners.

BIEDT VOG ONLINE AAN ALS GEMEENTE

verzoek Tynaarlo 122

Er zijn verschillende commerciële bedrijven die diensten aanbieden aan burgers voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Screeningsautoriteit Justis is als enige instantie in Nederland bevoegd om VOG-aanvragen te beoordelen en VOG's af te geven. VOG-aanvragen van commerciële partijen komen dus uiteindelijk ook bij Justis terecht. Ze worden op dezelfde manier en in hetzelfde tempo behandeld als alle andere VOG-aanvragen. Het levert dus geen tijdswinst op. Het zorgt vaak wel voor extra kosten: de burger

betaalt het betreffende bedrijf een bedrag voor het overnemen van het aanvraagproces. Stimuleer daarom de burger om een online aanvraag van een VOG via jouw gemeentewebsite te doen. Gemeente Tynaarlo ziet dit als een extra service aan de burger. Natasja Muller, adviseur burgerzaken: "De burger hoeft niet naar het gemeentehuis te komen en kan het regelen wanneer het hem of haar uitkomt. Om de kwaliteit van de digitale aanvraag te vergroten is het echter wel belangrijk om op de website een duidelijke instructie te geven."

FACTS & FIGURES 2021

- Selfservicepercentage 45% sinds januari 2021
- Tijdsbesparing van wel 50% per aanvraag

PAS PRIJSDIFFERENTIATIE TOE

verzoek Veere 3

Burgers en bedrijven kunnen bij gemeenten terecht voor Uittreksel BRP, afschrift (uittreksel) burgerlijke stand, Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) en bewijs van in leven zijn. Aan de afgifte van deze documenten zijn kosten verbonden. Als burgers en bedrijven online dergelijke documenten aanvragen inclusief betaling bespaart dat de gemeente niet alleen tijd, de verwerking is daardoor ook beter planbaar. Vandaar dat gemeente Veere al jaren een ander bedrag in rekening brengt voor een document aangevraagd aan de balie of online en daarover actief communiceert via diverse kanalen. Eenvoudig te realiseren want het is slechts een kwestie van opnemen in de legesverordening dat deze prijsdifferentiatie mag.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 66%
- 794 aanvragen 'verzoek'

KIES DE NAAM VAN JE UITTREKSELS

WELOVERWOGEN

verzoek Heusden 5

In gemeente Heusden vragen huurders van wooncorporatie Woonveste bijna nooit meer het verkeerde uittreksel aan voor de 'Aanvraag medehuur' of 'Aanvraag deelopzegging'. Dat komt omdat ze de naam van het gevraagde uittreksel hebben hernoemd; van 'Uittreksel woonhistorie' naar 'Uittreksel Woonveste'. Zo vullen gemeente en wooncorporatie samen de missie van Woonveste in: "Bij Woonveste staat de klant voorop: wij bieden u graag de beste service".

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 37%
- 1.480 aanvragen 'verzoek'



VERKIEZINGEN

Maak online aanvragen en aanmelden mogelijk



Vanaf de eerste voorbereidingen tot en met de dag van de verkiezing zelf komen veel dingen kijken. Denk hierbij aan het selecteren van de kiesgerechtigden, het indelen van de stembuizen, het aanmaken van het kiesbestand en het muteren van de stempassen. Maar ook de hele organisatie rondom de stembureaus en de leden. Gemeenten hebben hierin een belangrijke verantwoordelijkheid, aangezien zij ervoor moeten zorgen dat alles op de verkiezingsdag vlekkeloos verloopt. Voldoende reden om het proces te digitaliseren voor zover dat kan binnen de huidige wet- en regelgeving. Wees helder over het digitale proces, de (vervolg)procedure en het tijdsplan. Dan overziet de gebruiker het traject en weet hij wat hij kan verwachten.

WAAROM DIT WERKT

Met het toevoegen van selfservice bereik je niet alleen medewerkers- maar ook burgergemak. Door het automatiseren van processen kan hetzelfde werk vaak door minder personen en in minder tijd worden uitgevoerd. Daarnaast is het voor de burger belangrijk de voordelen te benoemen van het digitale kanaal zoals overzicht en regie op eigen gegevens. Zo versterk je de motivatie.

SELFSERVICE BIEDT OOK VOORDELEN VOOR MEDEWERKERS

verkiezing Ommen-Hardenberg 120

"De selfservice-mogelijkheid binnen iVerkiezing werd ook door m'n collega's als erg positief ervaren; geen papieren en kopieën van legitimatiebewijzen meer. De aanvraag voor een vervangende stempas, kiezerspas of volmacht staat 'gewoon' in de werkvoorraad bij nieuwe taken." aldus Jaap Dam, coördinator Publiekszaken bij bestuursdienst Ommen-Hardenberg.

GEEF STEMBUREAULID REGIE OP EIGEN GEGEVENS

verkiezing Helmond 171

Om de verkiezing soepel & naar eigen wensen voor te bereiden wil je als gemeente niet te veel handmatig en vooral geen dubbel werk doen. Het selfserviceportaal van de Stembureau manager zorgt ervoor dat het stembureau zelf veel van het werk doet en dat ook nog eens op een eenvoudige wijze. Zo kiest een stembureau zelf een functie en tijdstip op een stembureau naar keuze. Hier kunnen via het portaal hun eigen gegevens terugvinden en indien nodig wijzigen. En zodra de e-learning beschikbaar is, is deze vanuit hier ook te benaderen.

Het is een complete en overzichtelijke applicatie met eindeloos veel opties. Procesoptimalisatie, selfservice en digitale dienstverlening staan dus binnen deze applicatie centraal. Daar hecht gemeente Helmond veel waarde aan, aldus Jacqueline Vogels medewerker burgerzaken en tijdens verkiezingen projectmedewerker. •

VERKIEZINGEN 2019

- Hardenberg 117 aanvragen, 23% selfservice
- Ommen 76 aanvragen, 26% selfservice

VERKIEZINGEN 2019

- Helmond: 264 aanvragen, 30% selfservice

EHERKENNING

Selfservice voor en door bedrijven en instellingen

Ondernemers verwachten steeds meer dat zij producten en diensten online kunnen aanvragen en dat zij ook via online kanalen antwoord krijgen op hun verzoek. Ze nemen niet langer genoegen met een 9-tot-5-mentaliteit, ze willen geholpen worden wanneer dat het beste uitkomt. Daarom en vanwege (dienstverlenings-)doelstellingen van de gemeente is verbetering van de online dienstverlening voor alle gemeenten een hoofdzaak. Met eHerkenning kan ook een bedrijf of instelling veilig, betrouwbaar en eenvoudig online zaken regelen met gemeenten. Je kunt eHerkenning zien als een soort DigiD voor bedrijven. En het wordt toegepast binnen verschillende burgerzakenprocessen; overlijden, verhuizen, begraven etc.

WAAROM DIT WERKT

eHerkenning regelt de digitale herkenning (authenticatie) en controleert de digitale bevoegdheid (autorisatie). Met andere woorden: "Bent u wie u zegt dat u bent? En mag u doen wat u doet?".

AANGIFTE OVERLIJDEN DOOR UITVAARTVERZORGER

overlijden Waalwijk 35

De mogelijkheid om als uitvaartverzorgers bij de gemeente digitaal aangifte van overlijden te doen vergroot de efficiency voor alle betrokken partijen. Uitvaartverzorgers in Waalwijk zijn dan ook blij met de mogelijkheid om sinds 2014 digitaal aangifte met eHerkenning te doen van overlijden. Het scheelt hen tijd, en veel ritjes naar het gemeentehuis. Bovendien is de kans op fouten kleiner doordat de uitvaartverzorgers alle benodigde informatie digitaal aanlevert. Ook voor de nabestaanden is het prettig want het uittreksel van overlijden ontvangen ze sneller.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 87%
- 489 aangiftes overlijden
- Tijdsbesparing gemeente: van 22 naar 5 minuten per aangifte
- Tijdsbesparing Monuta: 1,5 tot 2 uur per aangifte

DIRECT INZAGE IN UITVAARTAGENDA

overlijden Urk 172

Als gemeente wil je graag de beheerder van de begraafplaats ontlasten zodat diegene niet bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend wordt gebeld om een uitvaart in te plannen. Het is logisch dat een uitvaartondernemer snel wil weten wanneer de uitvaart plaats kan vinden, vanwege alle dingen die nog geregeld moeten worden. Waarbij het tijdstip van de uitvaart vaak als beginpunt wordt gezien om alles goed te regelen. Duidelijkheid zorgt voor dat stukje rust wat ook voor nabestaanden erg belangrijk is. In de uitvaartagenda van iBegraafplaats is het mogelijk om met vaste tijdsblokken direct zichtbaar te maken wanneer de uitvaart kan plaatsvinden. De 'aangifte begraven' kan 24/7 zonder tussenkomst van een ambtenaar online geregeld worden.

VERHUISAANGIFTE DOOR INSTELLING VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

verhuizen Vliссingen 36

Verblijft iemand voor onbepaalde duur in een door de gemeente aangewezen instelling voor de gezondheidszorg? Dan moet hij bij de gemeente verplicht aangifte van verhuizing doen. Kan iemand deze verhuizing naar een verpleeghuis of instelling niet zelf doorgeven? Dan kan deze aangifte worden gedaan door de instelling. Gemeente Vliссingen vraagt in de online aangifte om een verklaring (van het hoofd) van de instelling waarin staat dat de betreffende persoon in de instelling woont én om een kopie van het identiteitsbewijs van de persoon die verhuist.



INSTANTIES VRAGEN DIGITAAL OM AFSCHRIFT OF UITTREKSEL

verzoek Apeldoorn 124

Een advocaat, notaris of andere bevoegde instantie met een gerechtvaardigd belang vraagt snel online een Afschrift akte burgerlijke stand of Uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) aan. Vervolgens krijgt men het uittreksel binnen een aantal werkdagen per post toegestuurd. Op die manier kunnen zij hun werkzaamheden snel hervatten. Een bonustip: Onderdeel van deze aanvraag via internet is uiteraard ook de betaling. Gemeente Apeldoorn maakt de keuze om online aanvragen van een uittreksel lager te prijzen dan de schriftelijk aanvragen: € 9,25 versus € 15,05 (juni 2021, red.).

INCLUSIEVE DIENSTVERLENING

Maak je dienstverlening meertalig

meertalige dienstverlening Enschede 170

Om de online burgerzakenprocessen van jouw gemeente toegankelijk te maken voor burgers en bedrijven uit andere EU-lidstaten is het van belang om deze in andere talen aan te bieden. Voor burgers die Nederlands niet als moedertaal hebben biedt dit uitkomst, zij kunnen hierdoor makkelijker hun online aangifte doen. Wel van belang om de bijbehorende documenten dan ook automatisch in deze taal op te stellen. Dit zorgt voor meer selfservice én draagt bij aan een inclusieve dienstverlening die aansluit bij alle inwoners van je gemeente.

Kwartiermakergemeente Enschede biedt haar burgers de mogelijkheid om te kiezen voor een meertalig formulier als zij een verhuizing willen doorgeven. Janneke Leistra, Adviseur Dienstverlening: "Als gemeente streven we ernaar digitaal toegankelijk zijn voor al onze klanten. Wij zijn een grensgemeente en een studentenstad en kennen daarom veel klanten vanuit het buitenland. Een meertalig formulier zorgt ervoor dat de klant zelf snel en goed een verhuizing kan doorgeven."

De mogelijkheid om als uitvaartverzorger bij de gemeente digitaal aangifte van overlijden te doen vergroot de efficiency voor alle betrokken partijen.



“

structurele kosten
omlaag brengen

kwaliteit van
de dienstverlening
verbeteren

”

PROCES- OPTIMALISATIE



INLEIDING

Procesoptimalisatie

Gemeenten hebben meer en meer aandacht voor het her-
vormen tot een klantgerichte en vraaggestuurde organisatie.
Daarbij is veel aandacht voor het efficiënter inrichten van
de dienstverleningsprocessen. Met de doelstelling om de
structurele kosten omlaag te brengen en vooral de kwaliteit
van de dienstverlening te verbeteren. Hoe zorg je ervoor
dat de processen in je organisatie zo optimaal mogelijk zijn
ingericht voor alle gebruikers? Voor burgers, bedrijven,
instellingen én medewerkers.

KORTE TERMIJN FIJN, LANGE TERMIJN PIJN OF ANDERSOM

Veel gebruikers van iBurgerzaken zullen het herkennen. Door de waan van de dag kom je niet toe aan het kritisch kijken naar je gemeentelijke processen en deze optimaliseren. Je richt je liever op de productiviteit op de korte termijn en dus het afhandelen van het proces, zoals je dat gewend bent. Toch zetten meer en meer gemeenten wel de pas op de plaats. Zij kiezen niet voor de makkelijkste weg en pakken even de pijn om snel genoeg daarna van een fijn gevoel te genieten. Vaak zelfs fijner dan voorheen want procesoptimalisatie zorgt vaak voor een werkdrukvermindering. Maar waar begin je als je de stap neemt om wel heel bewust stil te staan bij procesoptimalisatie? Waar valt de meeste winst te behalen waardoor je anderen gemotiveerd hebt en houdt om hieraan te blijven werken? Door te kijken naar je cijfers per proces kun je een bewuste keuze maken; aantal transacties, selfservicepercentages, performance,

doorlooptijden etc. Vervolgens bepaal je hoe het vervolgtraject eruit gaat zien, wat je gewenste resultaten zijn, hoe je deze behaalt en met elkaar deelt.

KENNIS IS MACHT, KENNISDELING IS KRACHT

Regelmatig vertellen ervaringsdeskundigen van verschillende gemeenten over de stappen die zij namen om een proces te optimaliseren; kwartiermakerssessies, workshops, regio-overleggen, praktijkverhalen etc. En daar zijn we ze ontzettend dankbaar voor want zo hebben we continu input voor nieuwe best practices. Bedankt dat jullie geloven in kennis is macht, kennisdeling is kracht! Hopelijk wordt kennisdeling door het op een presenteerblaadje aan te reiken vanzelfsprekend? De best practices bevatten stuk voor stuk waardevolle informatie waar je direct van kunt profiteren. Door deze te lezen en met elkaar te bespreken ga je zeker stappen zetten die jouw processen verder optimaliseren.



PROCESOPTIMALISATIE, MEER DAN DE SOM DER DELEN

Op zoek naar een bewezen aanpak? Betrek meerdere collega's met kennis van het specifieke proces. Vraag ze eerst om het huidige proces in beeld te brengen; schematisch tekenen op een groot vel papier volstaat. En laat ze elkaar vervolgens kritische vragen stellen. Een aantal voorbeeldvragen: Hoe loopt het proces nu? Waarom doen we dit zo? Kan het anders, kunnen we het optimaliseren? Zijn de processtappen die we - al jaren - zetten wel allemaal noodzakelijk? Kunnen we stappen standaardiseren of automatiseren? Kan dit digitaal? Welke controles voert het systeem al uit en wat hoeven wij niet meer handmatig te doen?

Gedurende een dergelijke sessie zijn kennis van het proces en ervaring met iBurgerzaken heel waardevol, of eigenlijk zelfs cruciaal. Gebruik bijvoorbeeld de vele praktijkvoorbeelden van collega-gemeenten: open www.100bestpractices.nl

en filter op het proces dat jij optimaliseert en neem de voor jou relevante tips direct mee in je eigen traject. Zorg bovendien dat minimaal één persoon weet wat er allemaal mogelijk is in iBurgerzaken. Alleen dan kun je immers toetsen of je écht alles uit het systeem haalt wat erin zit en bovendien hoeft je niet zelf het wiel opnieuw uit te vinden.

VAN GOED NAAR BLIJVEND BETER

Procesoptimalisatie gaat verder dan alleen kijken naar bestaande processen en het lef tonen om deze te veranderen. De wereld van burgerzaken is continu in beweging. Het implementeren van nieuwe modules en het opstellen van nieuwe doelen zorgt ervoor dat je die dienstverlening kan bieden die je klanten én je eigen medewerker verwacht, nu en in de toekomst. •

GROENE PROCESSEN

Heb lef: Automatische verwerking (in de BRP)

iBurgerzaken verwerkt processen waar mogelijk automatisch. De ingevoerde procesgegevens worden zonder tussenkomst van een ambtenaar verwerkt in de Basisregistratie Personen (BRP). Het traditionele proces voor het verwerken van aangiftes is vaak tijdrovend en verloopt gecompliceerd. Dit kan efficiënter en dus goedkoper. Deze geautomatiseerde verwerking vindt plaats in verschillende processen in iBurgerzaken. Uiteraard pas vanaf het moment dat de gemeente hier klaar voor is en deze procesconfiguratie 'aanzet'.

Door het automatiseren van processen kan hetzelfde werk vaak door minder personen en in minder tijd worden uitgevoerd.

WAAROM DIT WERKT

Eenmaal in gebruik zijn alle betrokkenen enthousiast over de resultaten: Door het automatiseren van processen kan hetzelfde werk vaak door minder personen en in minder tijd worden uitgevoerd. Bovendien is de BRP sneller bijgewerkt en dat verbetert de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

BESPAAR 8 MINUTEN PER AANGIFTE VERHUIZING verhuizing Ede 45

Gemeente Ede kiest al jaren met volle overtuiging voor digitale dienstverlening. Het is immers een wens van de burger om niet naar het gemeentehuis te hoeven als dat niet echt noodzakelijk is. Henk van den Boom, voorheen afdelingsmanager Publiekszaken: "Een adreswijziging online aangeven via de gemeentelijke website is iets wat inwoners eigenlijk gewoon verwachten. De app iVerblijf & Adres biedt ook uitkomst voor de medewerkers. Elke 'Groene verhuizing' bespaart ons 8 minuten omdat de BRP zonder tussenkomst van een ambtenaar wordt bijgewerkt."

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage 84%
- 52% 'Groene verhuizingen'
- 16.364 aangiftes verhuizen
- Werkdrukvermindering: 8 minuten per aangifte

KIES VOOR DE AUTOMATISCHE TOEKOMSTIGE VERHUIZING

verhuizing 64

Inwoners moeten hun verhuizing doorgeven aan de gemeente. De dag waarop de aangifte is ontvangen geldt daarbij als de datum van verhuizing, tenzij de burger opgeeft dat hij later verhuist. Dan geldt de opgegeven datum en spreken we over een toekomstige verhuizing. Deze aangifte komt in het tabblad 'Wachtende taken'. Ook in dit geval kan de gemeente kiezen voor een automatische verwerking; gebruik hiervoor de procesconfiguratie 'Automatisch bijwerken en afronden'. Binnen iVerblijf & Adres worden toekomstige verhuizingen op de verhuisdatum dan opnieuw getoetst aan de hand van de door de gemeente ingestelde risico-profielen. En enkel als het geen 'Groene verhuizing' betreft komen deze weer op de werklift van de ambtenaar.

VERWERK BAG-MUTATIES AUTOMATISCH

BAG-berichten 149

Wijzigingen doorgevoerd in de basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) hebben soms gevolgen voor persoonsgegevens die in de BRP zijn opgenomen. Om dat voorheen complexe en arbeidsintensieve proces te vereenvoudigen haalt iBurgerzaken BAG-berichten rechtstreeks op bij de landelijke voorziening (LV-BAG) en leest deze direct in iVerblijfsobject in. Dankzij iVerblijfsobject Extra en de koppeling met Digilevering worden BAG-berichten waar mogelijk automatisch overgenomen op de persoonslijst (PL) van inwoners; een groen proces. Denk hierbij aan het wijzigen van een straatnaam, het ontstaan van een nieuw adres, een samenvoeging van adressen etc.



In deze video vertelt Luuk je meer over iVerblijf & Adres én de 'Groene verhuizing'.



BESTRIJD FRAUDE MET 'GROENE VERMISSING' REISDOCUMENT

reisdocumenten Hilversum 157

Gestolen reisdocumenten zijn populair onder criminelen. Zeker nu vervalsen steeds moeilijker is. De oplichter koopt online het identiteitsbewijs van iemand die op hem lijkt. Bij identiteitscontroles is deze vorm van fraude moeilijk te herkennen. Om deze vorm van fraude te voorkomen is het verstandig een gestolen of verloren reisdocument zo snel mogelijk te verwerken in de BRP. De online aangifte vermissing reisdocument verwerk je als gemeente automatisch met de juiste procesconfiguratie. Hierdoor wordt de vermissing direct bijgewerkt in de BRP. "Met de 'Groene vermissing' besparen we kostbare tijd want ook als het gemeenteloket niet open is verwerken we deze aangifte direct in de BRP. Hoe meer aanvragen er automatisch afgehandeld kunnen worden, hoe beter. Daarom zijn wij inmiddels ook begonnen met de 'Groene verhuizing'", Ilse Kreuning, functioneel beheerder Publiekszaken bij gemeente Hilversum.

WIJZIG NAAMGEBRUIK AUTOMATISCH

verzoek Helmond 158

Als een burger een verzoek wijziging naamgebruik indient moet je deze als gemeente altijd snel goedkeuren, afkeuren is niet eens een optie. Dat is de reden dat in de zelfevaluatie BRP één van de vragen is of je als gemeente het verzoek wijziging naamgebruik binnen 24 uur verwerkt. Mede op basis van dit inzicht werkte gemeente Helmond als kwartiermaker mee aan het proces 'Groen verzoek wijziging naamgebruik'.

Hans van Holstein, Teammanager Burgerzaken bij gemeente Helmond vertelt: "Wij hebben aan PinkRocade gevraagd om dit proces groen te kunnen maken want de check is overbodig. We halen daarmee een extra handeling van de ambtenaar weg. Deze kostbare tijd kan dan ingezet worden binnen processen die wel extra checks en handelingen van de ambtenaar verlangen".



WIJZIG GEHEIMHOUDING PERSOONSGEGEVENS AUTOMATISCH

verzoek 159

Verwerk een verzoek geheimhouding persoonsgegevens direct in de BRP zonder tussenkomst van de ambtenaar. Als een burger een verzoek geheimhouding persoonsgegevens indient moet je deze als gemeente immers altijd goedkeuren. De zelfevaluatie BRP bevat zelfs de vraag of je als gemeente het verzoek geheimhouding persoonsgegevens binnen 24 uur hebt verwerkt. Er is dus geen enkele reden om dit proces niet 100% te automatiseren.

BRONDOCUMENTEN AUTOMATISCH GENEREREN

brondocumenten Enschede 163

Ben je comfortabel met hoe brondocumenten binnen jouw gemeente worden weggezet in een bepaald proces? Laat ze dan automatisch aanmaken en wegschrijven. Dit is een instelling in de procesconfiguratie, welke per afdeling/proces in te stellen is. •

STAP VOOR STAP

Formuleer procesdoelen

Zorg dat je een aantal hanteerbare kortetermijndoelen stelt. Het voordeel is dat deze doelen concreet en overzichtelijk blijven. Dat stimuleert en het maakt het eenvoudiger om de benodigde stappen uit te voeren en zo de nagestreefde resultaten te bereiken. Selecteer een aantal key performance indicators (KPI's) die er toe doen en bespreek hiervan steeds de ontwikkelingen met je team. Hoe loopt het? Moeten we iets bijstellen?

Een simpel en herkenbaar voorbeeld: dit jaar 11 kilo afvallen versus dagelijks na 19 uur niet meer eten. Wat lijkt jou haalbaarder? Wat stimuleert je meer? En wat werkt daardoor beter? Juist, het procesdoel!

WAAROM DIT WERKT

Langetermijndoelen zijn soms te hoog gegrepen en sterven in schoonheid. Het voordeel van een kortetermijndoel is niet alleen dat het concreter is, er is voor de medewerkers ook echt een kans van slagen. En dat binnen afzienbare tijd. Dat heeft als prettig bijeffect dat de mensen die er aan werken veel gemotiveerder zijn om het doel te halen. Bovendien kunnen de behaalde doelen weer als kleine successen gedeeld en gevierd worden binnen de organisatie.

STAP VOOR STAP NAAR DE 'GROENE VERHUIZING' verhuizing 8

Je langetermijndoel zou bijvoorbeeld kunnen zijn; 85% van de verhuizingen digitaal waarvan 50% 'Groene verhuizingen'. Op het moment dat je enkel dit langetermijndoel neerlegt binnen de organisatie wordt de sfeer wellicht wat gespannen en komt er weerstand. Kies er daarom voor om ook procesdoelen te benoemen die je op korte termijn kunt realiseren, zo concreet mogelijk. Zo begin je met het inrichten van de risicoprofielen binnen één maand. Kun je vervolgens op die deadline de online aangifte verhuizing op de website inrichten, als dat nog niet het geval was. Controleren medewerkers vanaf die dag alle online aangif-

tes nog helemaal; groen, oranje of rood. Dat geeft vertrouwen in het systeem. Na een maand zet je de automatische verhuizing aan en zien medewerkers de 'Groene verhuizingen' niet meer in hun werkstroom. Wel maak je de afspraak de eerste week nog dagelijks een steekproef te doen van 10 'Groene verhuizingen'. Vervolgens bouw je dat aantal steekproeven af naar 10 per week gedurende een maand. Stap je over op 10 steekproeven per maand. En op termijn stop je daar zelfs wellicht ook mee? •

LEAN

Maak niet meer dan de klant vraagt of wat nodig is

Laat weg wat geen waarde toevoegt voor de klant: dat is de kern van Lean. Het is een hulpmiddel om anders te werken. Het is een bewezen managementfilosofie die klantwaarde in processen centraal stelt. Alle activiteiten in een proces die daar niet aan bijdragen verwijder je zoveel mogelijk. Samen met degenen in je organisatie die deel uitmaken van de keten houd je het hele proces tegen het licht. Het product wordt zo beter voor alle gebruikers; burger, bedrijven en ambtenaren. Uiteraard hoef je niet de ‘officiële’ Lean-methode toe te passen, kies gerust een variant die bij je past.

WAAROM DIT WERKT

Werken met Lean is goed voor je organisatie: het bevordert de interne samenwerking, kan een besparing opleveren en het creëert draagvlak. Bovendien kent in een Lean organisatie iedereen de klant en is ook voor iedereen duidelijk waar die klant mee geholpen wordt. En tenslotte is een Lean organisatie continu gebrand op verbeteringen waarbij iedere succesvolle verbetering het vliegwiel van verbetering verder aanslingert.

LAAT AANGIFTE NIET LANGER ONDERTEKENEN
verhuizing Groningen 102

Bij de #LGS18 workshop in Smilde waren vanuit gemeente Groningen 3 burgerzakenspecialisten aanwezig; Hans van Put, Sabine Poel en Johan Bakker. “Totdat we deelnamen aan #LSG18 printen we de aangifte verhuizing zodat elke persoon die een verhuizing kwam aangeven deze kon ondertekenen. Tijdens deze sessie stelden we onszelf de vragen: ‘Waarom laten we een aangifte ondertekenen?’, ‘Wat doen we met dat ondertekenende document?’ en ‘Is dit wettelijk verplicht?’. Al snel kwamen we tot de conclusie dat het een overbodige handeling was. Deze hebben we dan ook uit ons proces gehaald. Erg fijn want juist het archiveren kostte heel veel tijd!”

- FACTS & FIGURES 2020
- Selfservicepercentage 84%
 - 74% ‘Groene verhuizingen’
 - 36.822 aangiftes verhuizen

VRAAG NIET LANGER EEN ID-BEWIJS
verhuizing Bronckhorst 30

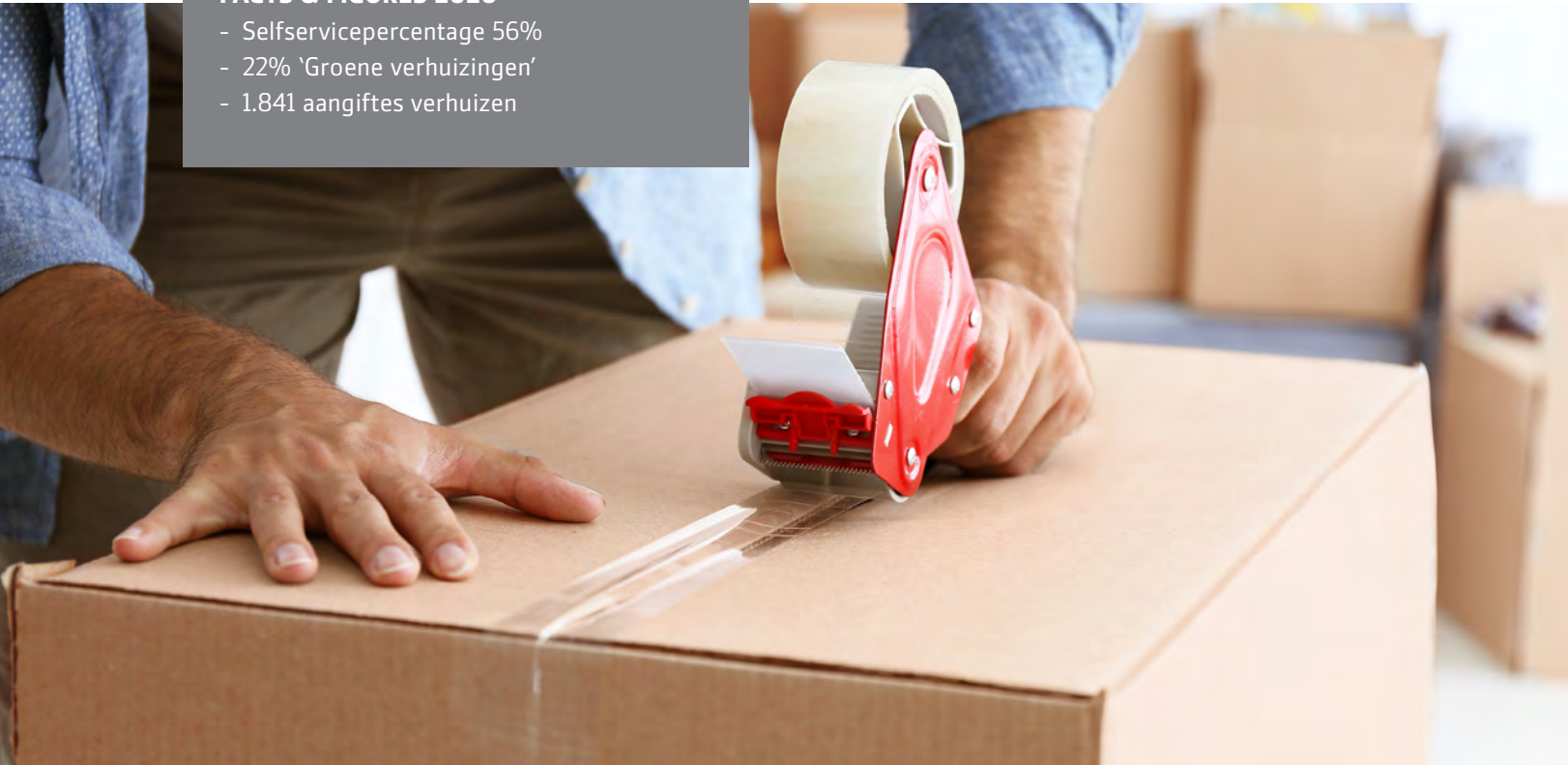
Door gemeente Bronckhorst werd te pas en te onpas gevraagd om kopieën van identiteitsdocumenten. In veel gevallen is dat helemaal niet nodig, vaak gaat het er alleen maar om dat een persoon laat zien wie hij is; online via DigiD of aan de balie met zijn identiteitsbewijs. “Totdat we deelnamen aan #LSG18 maakten we een kopie van het identiteitsbewijs van elke persoon die een verhuizing kwam aangeven aan de balie. Tijdens de workshop stelden we onszelf de vragen: ‘Waarom vragen we een kopie van een ID?’ en ‘Wat doen we met die kopie behalve bewaren in de zaak?’” bekent Tessa ‘t Hoen, adviseur Dienstverlening. “Al snel kwamen we tot de conclusie dat dit overbodige handelingen waren. Deze hebben we dan ook uit ons proces gehaald. We maken nu enkel nog een notitie in een standaardveld in iVerblijf & Adres. En in een enkel geval noteren we de gegevens zoals het nummer van het document daarbij. Deze nieuwe werkwijze bespaart ons veel tijd!”

- FACTS & FIGURES 2020
- Selfservicepercentage 56%
 - 22% ‘Groene verhuizingen’
 - 1.841 aangiftes verhuizen

VRAAG GEEN (OVERBODIGE) BEWIJSSTUKKEN UIT
verhuizing Bergen op Zoom 19

Gemeente Bergen op Zoom was een van de vele deelnemers aan #LSG18. “Daarvoor vroegen we bij elke digitale aangifte verhuizen om diverse bewijsstukken zoals een huur- of koopakte of een verklaring hoofdbewoning.”, herinnert Daisy Rijnvee-Van Haast, medewerker Burgerzaken zich. “Tijdens deze sessie stelden we onszelf de vragen: ‘Waarom vragen we om deze stukken?’, ‘Wat doen we met deze documenten, zeker nu we de ‘Groene verhuizing’ willen gaan gebruiken?’ en ‘Is dit wettelijk verplicht?’. Al snel kwamen we tot de conclusie dat het een overbodige handeling was. Deze hebben we dan ook uit ons proces gehaald.”

- FACTS & FIGURES 2020
- Selfservicepercentage 74%
 - 40% ‘Groene verhuizingen’
 - 4.812 aangiftes verhuizen





GEBRUIK GEEN AANVRAAGFORMULIER REISDOCUMENT

reisdocumenten H20 **39**

De H20-gemeenten lieten bij de aanvraag van een reisdocument het aanvraagformulier ondertekenen. Dat betekende een 4-tal extra stappen buiten de inrichting van het formulier; een formulier printen, het formulier ophalen bij de printer, dit formulier laten ondertekenen om het vervolgens bij de zaak in te scannen. Tijdens een iService-dag kwamen ze erachter dat dit wettelijk gezien overbodig is. Sinds dat moment zijn deze stappen dan ook uit het proces gehaald.

FACTS & FIGURES 2021

- Oldebroek: selfservicepercentage 21%
- Oldebroek: 38% 'Groene vermissing'

KIES VOOR VERKLARING ARTS BIJ ALLE GEBOORTES

geboorte Enschede **121**

Op 6 november 2019 heeft de Koning een nieuwe wet vastgesteld waardoor de geboorteaangifte volledig digitaal kan worden afgehandeld. iGeboorte+ is een oplossing die daar op aansluit: na bevestiging van de aangifte door de ouders wordt automatisch een Verklaring arts aangemaakt. De genoemde arts, verpleegkundige of verloskundige ontvangt een beveiligde mail en controleert deze aangifte. Binnen de geboortenzaak in iBurgerzaken zie je direct wat de status is.

"In het begin had de gemeente de functionaliteit van iGeboorte+ alleen opengesteld voor bevallingen met medische indicatie die in het Medisch Spectrum Twente plaatsvonden. Sinds 1 oktober 2020 heeft de gemeente iGeboorte+ ook beschikbaar gemaakt voor bevallingen zonder medische indicatie en thuisbevallingen. Door de functionaliteiten van iGeboorte+ voor alle geboortes open te stellen schoot het percentage online aangifte flink omhoog!", Patrick Kemperman, destijds interim adviseur iBurgerzaken en dienstverlening bij gemeente Enschede. •

FACTS & FIGURES 2020

- Ging van 35% naar 72% selfservicepercentage in oktober 2020
- 2.237 aangiftes geboorte
- Doorlooptijd balie gemiddeld met de helft verminderd

LEAN

Voorkom onnodig bewegen en zoeken

Alles in de buurt? Alles op zijn plek? Voorkom onnodig bewegen en zoeken. Voorkom onnodige processtappen en zorg voor overzicht. Loop bijvoorbeeld niet naar de algemene scanner op de afdeling, gebruik een scanner op je werkplek. Maak gebruik van direct printing waardoor je verschillende printers kunt aansturen vanuit de applicatie. En kies voor een procesgestuurde en zaakgerichte applicatie voor een integrale afwikkeling van een aanvraag.

WAAROM DIT WERKT

Voordat je 'dingen' digitaal gaat maken zorg je dat de verspillingen eruit gehaald zijn. Anders ga je die automatiseren. En dat helpt niet. Lean gaat over dat je dingen anders kunt doen. Het dingen efficiënter doen geeft ruimte, ook om andere dingen te doen.

RAADPLEEG DE BRP MET DE JUISTE AUTORISATIES

raadplegen Enschede **151**

Gemeenten beheren de persoonsgegevens van inwoners van Nederland in de Basisregistratie Personen (BRP). Om gemeentelijke taken uit te kunnen voeren is het soms ook voor niet-burgerzaken-medewerkers noodzakelijk om de BRP te raadplegen. Dat kan met iRaadplegen: na het zoeken worden de gegevens op een overzichtelijke manier getoond in lijn met de vastgelegde autorisaties. Gemeente Enschede is als kwartiermaker betrokken geweest bij o.a. het testen van iRaadplegen. Jeroen de Boer, testmanager bij gemeente Enschede: "We hebben gezorgd voor goede gegevensautorisatie. Zodat iedereen precies ziet wat diegene mag zien. Het raadplegen wordt automatisch op de juiste manier geprotocolleerd in iBurgerzaken. We hebben deze protocollering ook laten zien aan eindgebruikers zodat zij weten dat wat we doen met naam en toenaam zichtbaar is."

GEBRUIK SLIMME ZOEKCRITERIA

raadplegen **152**

Dat je als gemeente zorgvuldig moet omgaan met persoonsgegevens staat voorop. Ga je een persoon raadplegen in de BRP? Ben je dan bewust van je zoekcriteria, gebruik deze slim door bijvoorbeeld specifiek te zoeken op BSN nummer. Zo beperk je je zoekresultaten en houd je dus je protocolgegevens laag. Dit geldt voor zowel medewerkers binnen de burgerzakenafdeling als daarbuiten.

KOPPEL DE A4-WERKPLEKSCAN

iBurgerzaken Enschede **72**

Gemeente Enschede heeft in september 2018 een geslaagde Proof of Concept (PoC) uitgevoerd met de A4-werkplekscan van ORIBI ID-Solutions. Deze scanner zorgt er inmiddels bij vele gemeenten voor dat documenten direct op de juiste plek in het dossier in iBurgerzaken terechtkomen, vanaf de werkplek van de medewerker. Ook is het mogelijk om eenvoudig meerdere documenten tegelijkertijd te scannen. "Dit is een schoolvoorbeeld hoe je techniek kunt inzetten om processen lean te maken.", aldus Rob Melenhorst, kwaliteitsmanager Dienstverlening bij gemeente Enschede. "Wij vinden het belangrijk om overbodige stappen uit het proces te halen. En dat waren er nogal wat:



lopen naar de algemene scanner, wachten bij deze scanner, medewerkers later documenten laten toevoegen om voorgaande te voorkomen, zelf de documenten op de juiste plek toevoegen....”

PRINT ALTIJD DIRECT VANUIT DE JUISTE LADE

iBurgerzaken Heerhugowaard **168**

Gemeente Heerhugowaard maakt gebruik van direct printen sinds het nalopen van de functionele en technische inrichting van iBurgerzaken tijdens een iService-dag in 2018. “Het voordeel van deze functionaliteit is dat een document meteen wordt afgedrukt uit een specifieke printerlade, met daarin het juiste papier. Na het configureren van verschillende zaken levert direct printen direct een flinke tijds winst op.” vertelt Anita van den Braber-Ottens, applicatiebeheerder bij gemeente Heerhugowaard.

BEWAAK DE TERMIJNEN PER STAP

onderzoek **133**

Door gebruik te maken van de signaaldatum in iOnderzoek krijgt het lopende adresonderzoek op het juiste moment weer prioriteit; deze zaak komt bovenaan de werkl ijst te staan voorzien van een rode arcering. Daardoor weet de medewerker direct dat deze zaak aandacht nodig heeft. Boven-

dien is bij het openen van de zaak vanuit de werkl ijst direct alle informatie die bij deze zaak hoort voorhanden, inclusief alle documenten die met één klik via het dossier te benaderen zijn.

BOUW ALTIJD EEN DIGITAAL DOSSIER OP

onderzoek Almelo **132**

Het gehele proces voor een adresonderzoek is binnen iAdresonderzoek in één module opgenomen: melding, vooronderzoek, oproep betrokkene, uitgebreid onderzoek, voornemen en besluit. Binnen dit proces is elk contact te registreren en wordt automatisch een digitaal dossier opgebouwd. Bovendien is het vanaf het vooronderzoek in elke stap mogelijk om het onderzoek vroegtijdig af te ronden. Afhankelijk van de situatie wordt het onderzoek beëindigd en waar nodig het proces voor een verhuizing gestart.

“In iAdresonderzoek zien wij vooral het voordeel van overzichtelijkheid en alle informatie op een plek zodat het niet uitmaakt wie de zaak oppakt maar alle informatie bij de hand heeft. Door gemakkelijke en gebruikersvriendelijke inrichting voldoet deze aan onze procesinrichting.”, Menira ten Voorde-Demir, voorheen senior medewerker burgerzaken, gemeente Almelo.

VOORKOM FOUTEN OP PERSOONSLIJST

bijhouding Kapelle **143**

Binnen iBijhouding actualiseer en controleer je de persoonslijst op een overzichtelijke en gecontroleerde manier. Met de Bestandscontrolemodule (BCM) van de RvIG doorloop je 1.800 controles binnen het proces vóórdat je de BRP bijwerkt. Deze controle door de BCM kan je uitvoeren zo vaak als nodig is. Zo voorkom je fouten op de persoonslijst en zorg je voor een kwalitatief goede BRP. “Voor een BRP-specialist is het actualiseren en corrigeren van persoonslijsten een stuk overzichtelijker dankzij iBijhouding. Tot je op ‘BRP Bijwerken’ klikt kan je zonder gevaar voor fouten aanpassingen maken op de persoonslijst. De ingebouwde waarschuwingen en BCM controle bevorderen de kwaliteit van de mutaties en het zelflerende vermogen van de BRP-specialisten in spé.”, Niek Joosse, medewerker Burgerzaken bij gemeente Kapelle.

WERK MUTATIES GERELATEERDEN DIRECT BIJ

bijhouding **144**

Binnen iBijhouding is duidelijk zichtbaar welke gerelateerden er zijn en van wie de gegevens wel/niet direct kunnen worden bijgewerkt en waarom. Voor de gerelateerden waar het kan werk je direct de mutaties op de actuele categorie 01 van de persoon in de groepen 1,2 en 4 bij. De Bestandscontrolemodule (BCM) van de RvIG controleert ook

automatisch deze persoonslijsten voordat deze worden bijgewerkt, zie ook best practice 143. De gebruiker heeft per gerelateerde de keuze om BCM te negeren of de gegevens te verwerken in de BRP.

GEBRUIK DE TERUGMELDVOORZIENING IN IBURGERZAKEN

onderzoek **146**

De gemeente kan op verschillende manieren een signaal ontvangen wat leidt tot een adres- of persoonsonderzoek. Dit signaal komt vaak binnen als een terugmelding via de Terugmeldvoorziening (TMV). In alle gevallen dient de gemeente dan binnen 5 werkdagen na ontvangst van deze terugmelding te reageren met een bericht in de TMV.

Deze terugmeldingen worden als taak direct zichtbaar in iBurgerzaken voor alle medewerkers die de terugmeldingen behandelen. Daarmee ontstaat bovendien de mogelijkheid tot zaakgericht werken met de werkl ijst, inclusief termijnbewaking. Ook dossiervorming is daarmee geborgd. Bovendien kan de reactie dan ook vanuit iBurgerzaken verwerkt worden in de TMV. “Het is een efficiënte integratie want hierdoor hoeft je ook niet meer onnodig/separaat in te loggen in het TMV portaal”. Aldus Jan Koerts, applicatiebeheerder bij kwartiermakergemeente Roermond. •

De gemeente kan op verschillende manieren een signaal ontvangen wat leidt tot een adres- of persoonsonderzoek. Dit signaal komt vaak

binnen als een terugmelding via de Terugmeldvoorziening (TMV).

In alle gevallen dient de gemeente dan binnen 5 werkdagen na ontvangst van deze terugmelding te reageren met een bericht in de TMV.



MEDEWERKER

Optimaliseer het gebruiksgemak

Geef gebruikers het vertrouwen dat zij zelf de macht hebben over het proces. Creëer bijvoorbeeld overzicht, maak processen zo eenvoudig en doorzichtig mogelijk. Gemak ontstaat bijvoorbeeld door het voorinvullen van bekende gegevens; prefill. Geef daarnaast aan de gebruikers aan dat het mogelijk is om later wijzigingen door te voeren en dat fouten hersteld kunnen worden. Dit alles geeft vertrouwen en dat verlaagt de drempel voor het gebruik.

WAAROM DIT WERKT

De gebruiksvriendelijkheid van een systeem kent een aantal aspecten, waaronder de 'controleerbaarheid'. Dit is de mate waarin de gebruiker de baas is over het systeem of het proces, in plaats van het omgekeerde. De mate waarin fouten kunnen worden rechtgezet, of waarin een gebruiker verder kan navigeren, dragen hieraan bij. Door dit vertrouwen te geven aan de gebruiker neem je onzekerheid weg. Daarmee wordt de drempel voor het gebruik verlaagd.

START JE WERKZAAMHEDEN ZOALS JIJ WILT

iBurgerzaken 83

Binnen iBurgerzaken bepaal je als medewerker zelf hoe je je werkzaamheden wilt starten; eerst opzoeken persoon of eerst opstarten proces? En als je een persoon opzoekt kan dat ook op meerdere manieren, bijvoorbeeld via persoonsnaam, geboortedatum, BSN, A-nummer of adres. Jij kiest! En dat laat zien dat jijzelf de macht hebt over iBurgerzaken.

VOEG DIAKRIETEN IN MET ÉÉN DRUK OP DE LETTER

iBurgerzaken Lingewaard 42

In (buitenlandse) namen en adressen komen regelmatig diakrieten* voor. Femmie Arends, voorheen applicatiebeheerder bij gemeente Lingewaard blikte terug: "Voorheen moest je deze speciale letters invoegen door de Alt-toets ingedrukt te houden terwijl je de bijbehorende 4-cijferige code typt. Na het loslaten van de Alt-toets verscheen dan het gewenste teken. Binnen iBurgerzaken druk je simpelweg de letter met het speciale teken wat langer in en kies je het gewenste diakriet."

*) een schriftteken dat boven, onder of door een letter gezet wordt ter aanduiding van de uitspraak.

MAAK CORRESPONDENTIE EFFICIËNT, EENVOUDIG EN EENDUIDIG

documentcreatie Kerkrade 135

Als gemeente wil je dat de modeldocumenten in iBurgerzaken voldoen aan alle wettelijke eisen met de mogelijkheid om zelf aanpassingen te maken. Die aanpassingen wil je op een eenvoudige en efficiënte manier doorvoeren. Samen met o.a. kwartiermakergemeente Kerkrade is daarom iDocumentcreatie ontwikkeld.

Harald Giesen, Klantadviseur Burgerplein vertelt daarover: "De communicatie richting burgers en bedrijven dient vlekkeloos te verlopen, zowel aan de balie als online. In het bijzonder geldt dit voor de documenten die wij als gemeente uitreiken en versturen. Denk hierbij aan aangifte- of aanvraagformulieren. iDocumentcreatie maakt alle correspondentie vanuit iBurgerzaken efficiënter, eenvoudiger en eenduidiger. Het is voor ons als gemeente van belang dat in alle documenten de identiteit en herkenbaarheid van onze gemeente terugkomt. Onze huisstijl is makkelijk door te voeren in de documentsjablonen binnen iDocumentcreatie."



Bekijk de video waarin Harald en Mark vertellen wat iDocumentcreatie is en hoe het in de praktijk werkt.



**SLA BRONDOCUMENTEN CENTRAAL OP
brondocumenten** Enschede **160**

Indien gegevens op de persoonslijst van een persoon worden toegevoegd of gewijzigd, dan ligt daar een brondocument aan ten grondslag. Het is van groot belang dat deze brondocumenten goed bewaard blijven én snel benaderbaar zijn. Door ambtenaren van de eigen gemeente en door ambtenaren van andere gemeenten want brondocumenten verhuizen niet met de persoon mee naar een andere gemeente. Daarom is samen met kwartiermakers iBrondocumenten ontwikkeld. Deze app verzorgt zowel de opslag als ontsluiting van brondocumenten. Daarnaast ondersteunt ze het archiveren van aanvullende documenten bij een persoon. Uiteraard ziet iBrondocumenten ook toe op de naleving van bewaringstermijnen en de bijbehorende vernietigingslijst, zie ook best practice 161. Bij de ontwikkeling van iBrondocumenten was in het bijzonder gemeente Enschede actief betrokken. Zij gebruiken deze app sinds juli 2020 en importeerden bij de start 1,1 miljoen brondocumenten.

FACTS & FIGURES 2020

- 65.000 nieuwe brondocumenten
- Een inwoner heeft 6-10 brondocumenten
- Een tijdsbesparing van 14 minuten per aanvraag

**MAAK DYNAMISCHE DOSSIERS AAN
VOOR NATURALISATIE OF OPTIE
nationaliteit** **154**

Een aanvraag voor naturalisatie of optie is een langlopende procedure, variërend van enkele weken tot maanden. Als ambtenaar in dit proces goed worden ondersteund is dan ook een hele verademing. Op basis van een beslisboom bepaalt iNationaliteit welke documenten nodig zijn voor de aanvraag bij het IND. Dankzij iDocumentcreatie lever je vervolgens op het juiste moment in het proces standaard modeldocumenten uit voor de aanvraag, bevestiging, uitnodiging en schriftelijke verklaring van verbondenheid. Om extra grip te houden op de zaak geef je een signaaldatum in; de zaak krijgt op deze datum een hoge prioriteit en staat automatisch bovenaan je werklijst. Met deze werkwijze weet je zeker dat je de gewenste dienstverlening naar de optant of naturalisandus garandeert, een snelle of onverwachte wijziging in het proces is immers altijd mogelijk.

**VERSTUUR UITNODIGING NATURALISATIE-
CEREMONIE**
nationaliteit **153**

De naturalisatieceremonie is een belangrijk moment in het leven van een naturalisandus of optant. Hoewel het een feestelijke bijeenkomst is, is het ook het laatste, verplichte onderdeel om de Nederlandse nationaliteit te krijgen. Het is dus belangrijk om daarbij aanwezig te zijn en als gemeente heb je daarin een belangrijke rol. Vanuit iNationaliteit verstuur je eenvoudig een uitnodiging voor een geplande ceremonie naar alle personen in de aanvraag. Meldt de genodigde zich af voor de ceremonie of komt hij niet opdagen? Dan verstuur je eenvoudig een tweede of derde uitnodiging voor een andere ceremonie. De geplande naturalisatieceremonies in je gemeente beheer je op één plek in de stamtabel functionaliteit binnen iBurgerzaken. Je rond de zaak af door na de ceremonie het Koninklijk besluit Nederlanderschap aan de zaak toe te voegen en de basisregistratie personen (BRP) bij te werken.

**DEEL STEMDISTRICTEN EENVOUDIG EN SNEL IN
verkiezing** Helmond **118**

“Voor het indelen van de stemdistricten hoeven we geen advies meer in te winnen bij onze GEO-afdeling. Het indelen van de stemdistricten is namelijk visueel gemaakt waardoor het toevoegen en/of wijzigen van stemdistricten kinderspel is. Ook zijn we minder afhankelijk van de agenda van andere personen. ‘Minpuntje’ is wel, dat het inkleuren (indelen) een beetje verslavend werkt. Leuk om te doen!”, Inge Sauvé, projectleider Dienstverlening bij gemeente Helmond.

**VERDEEL KIESGERECHTIGDEN SNEL OVER
STEMDISTRICTEN**
verkiezing Ede **119**

Het op een juiste manier verdelen van kiesgerechtigden over stemdistricten was in Ede bij elke verkiezing weer een tijdrovende klus. De gemeente verandert namelijk. Met iVerkiezing is het verdelen van kiesgerechtigden over stemdistricten zo aantrekkelijk geworden dat het bijna niet meer op werken lijkt... Als je met de muis over de postcodegebieden in de kaart gaat (hoveren), dan verschijnt het aantal kiesgerechtigden in dat gebied. En je klikt eenvoudig een postcodegebied van het ene naar het andere stemdistrict. Waarna je meteen ziet wat het totaal aantal kiesgerechtigden voor dat district is. “Kan het nog eenvoudiger? Ik denk het niet! Bovendien heb je de mogelijkheid voor elke soort verkiezing een ‘eigen’ indeling te bewaren”, Peter Tollenaar, destijds medewerker Burgerzaken bij gemeente Ede.

**BOUW EEN PERSOONSONDERZOEK OP
onderzoek** **145**

Als er twijfel bestaat over de juistheid van een onderdeel op de Persoonslijst (PL) kan er een persoonsonderzoek gestart worden. Voor het in onderzoek zetten van de gegevens op de persoonslijst kan Bijhouden persoonslijst gebruikt worden. Voor onderzoek naar de overige gegevens op de persoonslijst is het proces iPersoonsonderzoek ontwikkeld. Je legt daarmee voor een geselecteerde persoon gegevens vast over onder andere het onderzoek, de melding en contactmomenten. Ook documenten maken en toevoegen aan het dossier en het in onderzoek plaatsen van gegevens op de persoonslijst en het weer uit onderzoek halen van deze gegevens (nadat bekend is wat de vervolgactie is) behoren tot de mogelijkheden. Zo ondersteun je bij de opbouw van het onderzoeksdossier en het bepalen van de juiste vervolgacties.





START ADRESONDERZOEK VANUIT IVERBLIJF & ADRES EN ANDERSOM

onderzoek verhuizing 54

Als binnen iVerblijf & Adres het 'nieuwe adres' bekend is wordt er informatie getoond over dit adres. Zo zie je het direct als er nog bewoners staan ingeschreven; de online doorgegeven verhuizing zal dan altijd voorzien zijn van een oranje signalering. De Persoonslijst (PL) van deze persoon of personen raadpleeg je eenvoudig via het oogje. Als zij onterecht staan ingeschreven op dit nieuwe adres start je desgewenst een melding voor een adresonderzoek; via het icoon met het loepje. De gegevens van deze persoon worden dan uiteraard automatisch overgenomen binnen dit proces.

BEHOUD EXTRA CONTROLE MET BEVESTIGINGSBRIEF VERHUIZING

verhuizing 32

Nadat de verhuizing succesvol automatisch is verwerkt is het wenselijk om hiervan een bevestigingsbrief te versturen naar het 'nieuwe adres'. Dit kan eenvoudig als batch binnen iVerblijf & Adres via het proces 'Afhandelen bevestiging verhuizing': Binnen dit proces zie je direct een overzicht van de verwerkte verhuizingen van de afgelopen periode. Daarbij zie je in een oogopslag wat voor een soort verhuizing het is geweest; binnengemeentelijk of intergemeentelijk. En hoe deze verhuizing verwerkt is; automatisch (groen) of handmatig. Je selecteert eenvoudig de verhuizingen waarvan je een standaardbrief wilt aanmaken. iVerblijf & Adres zal in één document alle brieven onder elkaar genereren zodat deze direct samen geprint kunnen worden om te versturen; batchverwerking. Deze processtap biedt de medewerkers de gewenste extra zekerheid. Want de bewoners van het 'nieuwe adres' zullen zeker aan de bel trekken als er iets niet klopt.

START RESERVEREN UITVAART VANUIT IOVERLIJDEN

overlijden uitvaart Urk 81

De koppeling tussen iOverlijden en iBegraafplaats zet je aan in de procesconfiguratie van iOverlijden: 'Aangifte overlijden (Binnenland)'. Zowel de gegevens van de overledene als de gegevens van de aanvrager/rechthebbende zijn dan automatisch ingevuld bij het regelen van de uitvaart. Dat is prettig voor de uitvaartverzorger en de medewerker bij de gemeente; minder kans op fouten en tijdsbesparing. "Controle is een heel belangrijk onderdeel in ons vak want fouten maken ligt erg gevoelig, bij de nabestaanden. Met het gebruik van iOverlijden en iBegraafplaats heeft de uitvaartverzorger de overledene opgehaald uit de BRP. Dat we de gegevens digitaal ontvangen scheelt ons bovendien zeker 10 minuten per aanvraag. Daardoor houd ik meer tijd over voor datgeen waar mijn hart ligt: het beheer van de begraafplaats.", Maarten Hakvoort, beheerder begraafplaatsen bij gemeente Urk.

GEBRUIK DE KAARTWEERGAVE VAN GRAVEN

overlijden Kerkrade 142

iBegraafplaats bevat een kaartweergave. Nadat je de coördinaten van alle graven op de begraafplaatsen van je gemeente hebt ingelezen herken je graftypen aan verschillende kleuren: elk graftype is gekoppeld aan een specifieke kleur waarbij witte graven niet zijn gekoppeld aan een graftype. Van een gekoppeld graf bekijk je direct de details: het grafnummer, het graftype, de staat, de overledene(n) en de rechthebbende(n).

CONTROLEER PERSOONSGEGEVENS OVERLEDENE BIJ DE BRON

overlijden 96

Een uitvaartverzorger doet online aangifte van overlijden met iOverlijden. Aan de hand van het BSN, de geboortedatum en de achternaam (geslachtsnaam) van de overledene worden de gegevens van de overledene gecontroleerd in de GBA-V. Dit geeft de uitvaartverzorger vertrouwen en biedt de ambtenaar bovendien zekerheid over de informatie die hij ontvangt.

DEEL ZAAKGEGEVENS VIA EEN PORTAAL

portaal Apeldoorn 150

Burgers en bedrijven hebben steeds meer de behoefte om hun persoonlijke gegevens te beheer, organiseren en delen. Het past bij de huidige tijdgeest waarbij we gewend zijn om bijvoorbeeld van onze online bestellingen de status in te zien en indien gewenst zelfs gegevens toe te voegen. Daarom is iPortaal ontwikkeld; een digitaal loket voor burgers, bedrijven en instellingen, een burger- en bedrijvenportaal. "Het werken met dit portaal past binnen onze visie op digitale dienstverlening", licht Josien Olthuis, Adviseur KCC bij gemeente Apeldoorn toe. "Burgers en bedrijven kunnen zelf, 24/7 op een moment dat het hen uitkomt, zien wat de status is van een zaak (of zaken) die ze bij ons hebben lopen. Voor de gemeente werkt dit efficiënt; zo komen er veel minder telefoontjes binnen op het klantcontactcentrum met vragen over de status van aanvragen." •

Het geeft de uitvaartverzorger vertrouwen en biedt de ambtenaar bovendien zekerheid over de informatie die hij ontvangt.



DIENTSTVERLENINGSCONCEPT

Samen Verder

Herken je dat ook? Door de waan van de dag kom je er niet altijd aan toe om kritisch naar je eigen gemeentelijke processen te kijken en deze te optimaliseren. Vanuit onze ervaring bij ruim 160 gemeenten, weten we dat het live brengen van iBurgerzaken of één van onze modules slechts het begin is. Onder het motto "Samen Verder" bieden we daarom een totaalpakket aan dienstverlening gevuld met dienstverleningsproducten zoals iService, iRelease, iPerformance en iAcademy. Dit alles met de focus op het verbeteren van de dienstverlening en het nog efficiënter laten werken van de applicatiebeheerders en eindgebruikers. Het is een versnelde aanpak om te komen tot blije medewerkers en blije burgers.

WAAROM DIT WERKT

Zie het als een optimalisatiereis door de wereld van iBurgerzaken. Door het stellen van concrete (SMART) doelen, het blijven zetten van stappen en het meten van de resultaten worden de gestelde doelen bereikt. Enkele voorbeelden: Het verder optimaliseren van digitale dienstverlening voor burgers en bedrijven, het behalen van de benchmark van 71% selfservice. Het gebruik van de applicatie optimaliseren, met als doel een werk-drukvermindering van 30%. Het vergroten en behouden van de gebruikerstevredenheid.

VERSNELDE AANPAK VOOR BLIJE MEDEWERKERS EN BURGERS

dienstverlening Beekdaelen **139**

Sinds de herindeling in 2019 gebruikt gemeente Beekdaelen iBurgerzaken. Nadat de basis op orde was gesteld pakten ze direct door met procesoptimalisatie. Onder de noemer 'dienstverlening bouwen we samen' stippelt Beekdaelen het pad uit richting de dienstverlening van de toekomst: digitaal waar mogelijk én maatwerk waar nodig. Hierbij wordt ingezet op 70% selfservice over alle processen heen.

"Om het optimale uit ons burgerzakensysteem te blijven halen gaan we bestaande processen beter inrichten én nieuwe modules gebruiken. Hierbij is de wens uitgesproken om meer datagedreven te werken en resultaten vervolgens te monitoren en bijsturen. Het dienstverleningsconcept Samen Verder sluit hier perfect bij aan en kwam voor ons precies op het juiste moment. Geen losse dienstverleningsdagen en op zichzelfstaande initiatieven maar een gezamenlijk traject. Dit totaalpakket aan dienstverlening stelt ons in staat onze doelen versneld en doordacht te bereiken.", Cindy Blom, adviseur dienstverlening, gemeente Beekdaelen.

BETREK EEN EXPERT BIJ DE OPTIMALISATIE

documentcreatie dienstverlening Lingewaard **137**

Gemeente Lingewaard implementeerde eind 2020 iDocumentcreatie. Om alle gemeentespecifieke documenten in één keer over te zetten werd een iService-dag ingezet. Na een aantal maanden praktijkervaring te hebben opgedaan koos Lingewaard er opnieuw voor om een iService-dag in te zetten. Dit keer om de documenten en daarmee de processen verder te optimaliseren.

Femmie Arends, voorheen applicatiebeheerder bij gemeente Lingewaard deelt daarover: "Na de implementatie ga je met goede moed aan de slag en kom je toch dingen tegen zoals andere lettertypes, afwijkende marges en ontbrekende logo's. Ondersteuning in de vorm van iService was voor ons een uitkomst, omdat je samen nog eens goed kijkt naar hoe de documenten eruit komen en deze bijstelt tot het gewenste resultaat. Daarnaast gaf het ons ook extra waardevolle inzichten in de mogelijkheden van de applicatie; ik weet iDocumentcreatie nu nog beter te gebruiken wat weer ten goede komt aan de kwaliteit van onze documenten en dus dienstverlening."



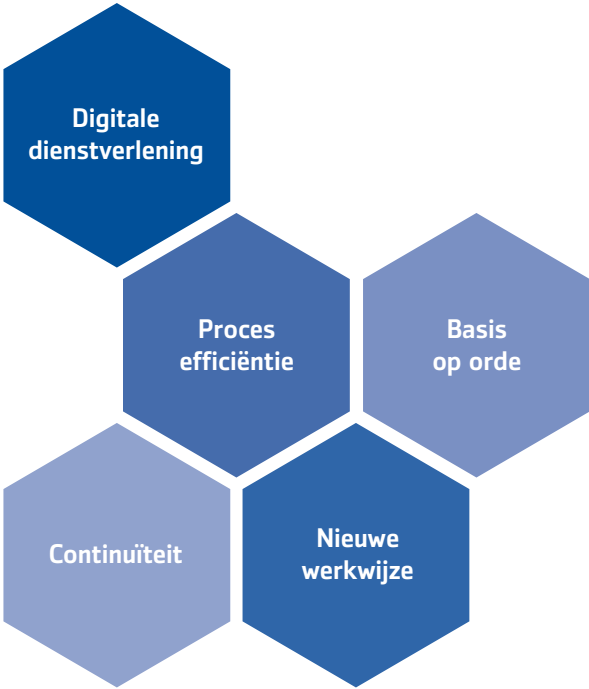
OPTIMALISATIEREIS

Samen naar aantoonbaar succes met blije burgers én blije medewerkers

Zit jouw gemeente in de introductie-, adoptie-, integratie-, of transformatiefase van iBurgerzaken? In welke fase je ook zit, elk vertrekpunt behoeft unieke dienstverlening. Daarom bieden we met Samen Verder een totaalpakket aan dienstverlening. Dit doen we in de vorm van 2 pakketten, passend bij jouw situatie en toe te spitsen op jouw kennisvragen. Hieronder zie je welke producten er binnen welk pakket vallen. Welk pakket je ook kiest; met Samen Verder worden de gestelde doelen van jouw gemeente bereikt. Meer weten over de specifieke producten? Kijk dan ook eens op www.samenverdertraject.nl

EEN TOTAALPAKKET AAN DIENSTVERLENING

(Dienstverlenings)producten	1	2
iService	✓	✓
Best practices	✓	✓
iRelease	✓	✓
VIPservice	✓	✓
iGroenPlus	✓	✓
iManagementdashboard	✓	✓
iPerformance		✓
iAcademy webinars		✓
iAcademy trainingen		✓
iAcademy e-learnings		✓



Samen Verder maakt concreet waar je samen aan gaat werken, welke doelen je samen gaat behalen. Je kiest hiermee voor een langdurig partnership. Persoonlijke begeleiding op maat, opleidingen en concrete procesoptimalisatie staan centraal.

FOCUS VAN SAMEN VERDER

De primaire focus van Samen Verder ligt op digitale dienstverlening, proces efficiëntie, de basis op orde, continuïteit én stapsgewijs naar efficiënt en een zo volledig mogelijk gebruik van iBurgerzaken.

METEN IS WETEN

Uiteraard monitoren we samen het resultaat van de uitgezette acties en de gezette stappen. Zo bepalen we middels de beschikbare data de juiste, onderbouwde, vervolgstappen om de doelen te behalen. •

KOPPELINGEN

Koppel met andere systemen

De veranderende verwachtingen op het gebied van gebruiksvriendelijke en digitale dienstverlening hebben invloed op de werkzaamheden op de burgerzakenafdeling. Koppelingen en koppelvlakken tussen verschillende oplossingen zorgen voor een vereenvoudiging van de dienstverlening en verminderen de kans op fouten. Zo streef je als gemeente naar optimale klanttevredenheid. Door klanten de mogelijkheid te bieden online een afspraak te maken, geef je ze extra keuzemogelijkheden en verbreed je jouw dienstverlening. Bovendien weet de medewerker wie er aan zijn balie staat en waarvoor.

WAAROM DIT WERKT

Voor organisaties betekent dit effectieve klant-contacten en een betere dienstverlening: Burgers kunnen plaatsonafhankelijk, op ieder device, via het online afsprakenportaal een afspraak maken, wijzigingen of annuleren. Door op afspraak te werken zijn de afspraakagenda's voor de balies optimaal gevuld. Bovendien is vooraf precies duidelijk wie, wanneer voor welk product of dienst komt en staan op het juiste moment de juiste medewerkers klaar. Zij hebben in één oogopslag zicht op alle relevante afspraken en dit zorgt voor rust en overzicht. Zo neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe. Gemeenten besparen door het gebruik van koppelvlakken bovendien op uitvoeringskosten.

SLUIT AAN OP DE BERICHTENBOX VAN MIJNOVERHEID

iBurgerzaken Haarlemmermeer **140**
iBurgerzaken heeft een koppeling met "MijnOverheid Berichtenbox". Burgers die aangesloten zijn op deze Berichtenbox krijgen op deze manier toegang tot een persoonlijke digitale postbus. Binnen deze postbus worden relevante berichten digitaal aan burgers bezorgd vanuit diverse overheidsinstanties. Dit digitale postvak kent in tegenstelling tot e-mailberichten een gegarandeerde aflevering

en veilige verzending van berichten, waarbij er op basis van het BSN wordt gewerkt. Dit maakt dat de Berichtenbox als enige formeel alternatief voor briefpost geldt, binnen de kaders van de Wet Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.

KOPPEL JCC AFSPRAKEN/Q-MATIC EN IBURGERZAKEN

reisdocumenten rijbewijzen Heusden **110**
Gemeente Heusden streeft naar optimale klanttevredenheid. Daarom maken klanten direct een afspraak voor de vervolgstappen binnen de (online) aanvraag van een reisdocument of rijbewijs. Angelique Damen, applicatiebeheerder: "We koppelen vanuit het online proces wat de burger doorloopt in Burgerzaken direct naar JCC Afspraken; daar kan de klant een afspraak maken op basis van beschikbaarheid. Vervolgens krijgt hij een bevestigingsmail van de aanvraag en de afspraak." Het gevolg is dat de klantreis van onze inwoners optimaal is; zij worden er immers direct op gewezen dat ze nog naar het gemeentehuis moeten voor de handtekening, de pasfoto en eventueel de vingerafdrukken. Bovendien houd je als gemeente grip op de klantstroom aan de balies.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage reisdocumenten: 13%
- Selfservicepercentage rijbewijzen: 21%
- 2.413 aanvragen reisdocumenten
- 5.358 aanvragen rijbewijzen

KOPPEL AMP/DYNA EN IBURGERZAKEN

reisdocumenten rijbewijzen Twenterand **111**

Sinds 20017 krijgen Twenteranders die niet in de gelegenheid zijn reisdocumenten af te halen bij het gemeentehuis de mogelijkheid om rijbewijzen, paspoorten en identiteitskaarten thuis of op het werk te laten bezorgen. De proefperiode van twee jaar, in 2017 en 2018, bleek een groot succes. Op jaarbasis zijn ongeveer 300 reisdocumenten bij mensen thuis of op het werk bezorgd. Vooral senioren en mensen met een beperking maakten gebruik van de betaalde service. Burgemeester Annelies van der Kolk is in haar nopjes met de bezorgservice: "De service blijkt in een behoefte te voorzien en daarom hebben we als college besloten om dit structureel te maken."

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage reisdocumenten: 4%
- Selfservicepercentage rijbewijzen: 0%
- 1.669 aanvragen reisdocumenten
- 3.864 aanvragen rijbewijzen
- Gemiddeld 300 reisdocumenten bezorgd

BEZORG IN HET BUITENLAND

reisdocumenten rijbewijzen Venlo **113**

Binnen gemeente Venlo was geen draagvlak voor het laten bezorgen van reisdocumenten in de gemeente. Er was wel interesse in het laten bezorgen van reisdocumenten in het buitenland; gemeente Venlo is een grensgemeente en dus worden er reisdocumenten door Nederlanders in het buitenland

aangevraagd. De gemeente wilde graag haar diensten naar deze burgers verhogen en een bezorgservice voor Nederlanders in Duitsland mogelijk maken. Dynalogic ging deze uitdaging graag aan en maakte dat mogelijk.

FACTS & FIGURES 2020

- Selfservicepercentage reisdocumenten: 0%
- Selfservicepercentage rijbewijzen: 0%
- 5.286 aanvragen reisdocumenten
- 10.322 aanvragen rijbewijzen
- 149 documenten bezorgd in buitenland

ORGANISEER JE VERKIEZING VAN A TOT Z

verkiezing Helmond **131**

Vanaf de eerste voorbereidingen tot en met de dag van de verkiezing zelf komen veel dingen kijken; voorbereidingen, administratie en presentatie. Door onze samenwerking met Partners 4 IT richt je het verkiezingsproces van A tot Z in binnen iVerkiezing. Centraal binnen Stembureauanager staat de mogelijkheid voor (toekomstige) stembureauleden om via de portal 24x7 zelf een functie en tijdstip te kiezen op een stembureau naar keuze. Jacqueline Vogels, medewerker Burgerzaken bij gemeente Helmond: "Het was een snelle en soepele overstap naar Stembureauanager. In juni 2020 maakte PinkRocade Publiekszaken haar strategische samenwerking bekend met Partners 4 IT, de makers van de Stembureauanager. Een mooie stap om op deze manier ons portfolio uit te breiden en het voelt vertrouwd omdat wij ook al met iBurgerzaken werken voor al onze burgerzakenprocessen." •

ID-BURGER

Integratie met apparatuur voor identiteitscontrole

Het vaststellen van de juiste identiteit van de persoon om fraude te voorkomen krijgt de laatste jaren steeds meer aandacht. Eens te meer realiseren we ons dat identiteitscontrole een vak apart is. Gemeenten hebben hierin een belangrijke verantwoordelijkheid, aangezien zij inwoners registreren en identiteitsbewijzen uitgeven. Koppelingen tussen burgerzakenoplossingen en apparatuur voor identiteitscontrole zorgen voor een vereenvoudiging en verbetering van de dienstverlening. Bovendien vermindert hierdoor de kans op fouten en fraude.

WAAROM DIT WERKT

Het digitaal uitwisselen van gegevens maakt het uitvoeren van taken eenvoudiger voor zowel professionals als burgers en bedrijven. Bovendien neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe doordat de kans op fouten afneemt. Gemeenten besparen door het gebruik van de koppelvlakken bovendien op uitvoeringskosten.

VERPLAATS TAKEN NAAR FRONTOFFICE

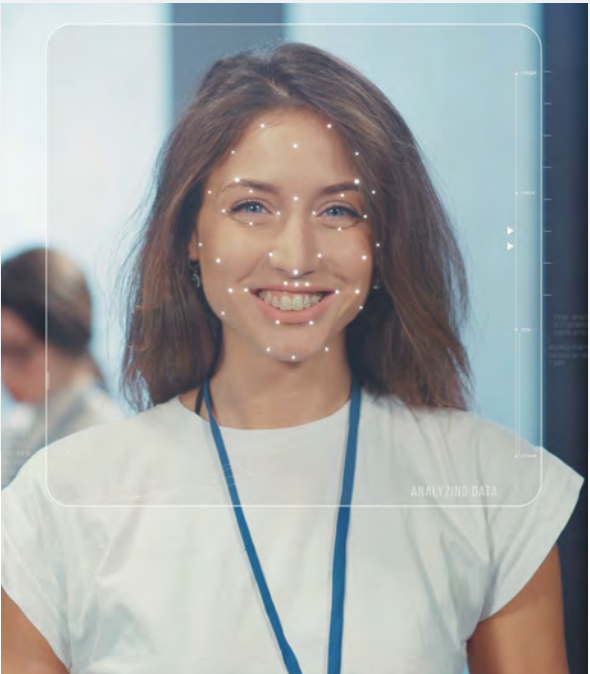
inschrijving Almelo 46
Net als gemeente Almelo deed nemen veel gemeenten traditioneel een eerste inschrijving of hervestiging aan de balie aan;

frontoffice. Om deze vervolgens te laten controleren en verwerken in de backoffice alvorens de inwoner per post een Burger-servicenummer (BSN) toe te sturen. Sinds begin 2017 regelt gemeente Almelo voor dit proces zoveel mogelijk alles aan de voorkant. Zo realiseren ze in de frontoffice regelmatig 'Uw BSN klaar terwijl u wacht'. Evelien Hendriks-Van Rijswijk, voormalig manager Burgerzaken bij gemeente Almelo zei eerder: "Onze droom is dat 80% van de mensen die hier voor een eerste inschrijving komt met een BSN weer onze deur uitgaat! En daarmee dus zijn product meteen geleverd heeft gekregen.". Deze

droom wordt werkelijkheid dankzij de integratie tussen iBurger-zaken en ID-Burger van ORIBI ID-Solutions; scanapparatuur om het document te controleren op echtheidskenmerken én de gezichtsscan om ook look-a-like-fraude te voorkomen.

VOORKOM FRAUDE DANKZIJ EXTRA HULPMIDDELEN

reisdocumenten Twenterand 138
Vandaag de dag ligt het percentage van look-a-like fraude op ruim 50% van alle identiteits-fraude. Dankzij de integratie tussen iBurgerzaken en ID-Burger van ORIBI ID-Solutions voorkom je dit soort fraude.



"De burger reageert positief als wij aan de balie uitleggen waarom we gebruik maken van de gezichtsscan. We leggen uit dat het fraude voorkomt en dat het een momentopname is waarbij de gegevens van de scan niet worden opgeslagen. Dat geeft niet alleen de burger maar ook ons een stukje rust in de aanpak van identiteitsfraude." legt Annie Brandsen, medewerker Burgerzaken bij Twenterand uit.

Met de gezichtsscan controleer je of de identiteit ook bij de burger aan de balie hoort; komt de aanbieder van het identiteitsbewijs overeen met de pasfoto op het aangeboden document? Aanvullend is het mogelijk om de fotomatrix (normcontrole) te integreren. Hiermee wordt een driehoek gecreëerd die zorgt voor extra verificatie van de identiteit van de burger binnen het gehele identificatieproces. "De burger reageert positief als wij aan de balie uitleggen waarom we gebruik maken van de gezichtsscan. We leggen uit dat het fraude voorkomt en dat het een momentopname is waarbij de gegevens van de scan niet

worden opgeslagen. Dat geeft niet alleen de burger maar ook ons een stukje rust in de aanpak van identiteitsfraude." legt Annie Brandsen, medewerker Burgerzaken bij Twenterand uit.

FACILITEER EEN BSN-SCANSTRAAT

inschrijving Groningen 60
Gemeente Groningen bedacht een plan om razendsnel duizenden buitenlandse studenten van een Burgerservicenummer (BSN) te voorzien; eerste inschrijving van studenten. Tim Schuurman, hoofd Burgerzaken van de gemeente Groningen blikt terug: "In mijn zoektocht om ons registratiesysteemproces te verbe-

teren stuitte ik op het feit dat in het Eemshavengebied arbeidsmigranten die kort in Nederland verblijven in 10 minuten kunnen worden ingeschreven en met een werkvergunning in de hand weer naar buiten lopen. Die systemen liggen aan de basis voor ons idee: een BSN-scanstraat, waar studenten in no time een BSN hebben. Klaar terwijl de student wacht en toch met een grondige identiteitscontrole; de integratie tussen iBurgerzaken en ID-Burger maakt het mogelijk." •

Koppel met zaaksystemen

Zaakgericht werken helpt meerdere gemeenten om dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Om zaakgericht werken goed in te richten is het van belang om verder te kijken dan het zaaksysteem. Je zult ook taakspecifieke applicaties zoals iBurgerzaken mee moeten nemen in de inrichting; laat je alle vakafdelingen werken vanuit het zaaksysteem of verbind je vanuit de taakspecifieke applicatie de systemen? En hoe ga je om met de continuïteit van je dienstverlening? Ook steeds meer gemeenten maken gebruik van iBurgerzaken in combinatie met zaakgericht werken. Door een zaaksysteem of DMS te koppelen aan iBurgerzaken, wordt alles wat de gemeente in iBurgerzaken doet, archiefwaardig.

WAAROM DIT WERKT

Met een juiste inrichting geeft iBurgerzaken de zaakinformatie, de zaakstatus en ook de zaakdossiers van de burgerzakenaanvraag geautomatiseerd door aan het zaaksysteem. Daardoor zijn de juiste gegevens direct beschikbaar voor anderen, zoals MijnOverheid.nl, het Klant Contact Centrum van de gemeente en de medewerkers Burgerzaken. Het geautomatiseerd uitwisselen maakt het uitvoeren van taken eenvoudiger. Bovendien neemt de kwaliteit van de dienstverlening toe doordat de kans op fouten afneemt. Gemeenten besparen door het gebruik van de koppelvlakken bovendien op uitvoeringskosten.

KEN DE ROBUUSTHEID VAN JE ZAAKKOPPELING zaakgericht werken 21

PinkRocade Publiekszaken onderhoudt nauwe contacten met diverse leveranciers van zaaksystemen. Daarbij hanteren we een classificatie van zaaksystemen. Daardoor weet de gemeente beter wat de robuustheid van de zaakkoppeling is en of er meer of minder risico is voor uitval.

GEbruik DE CONTINUÏTEITSVOORZIENING

zaakgericht werken Helmond 50

Gemeente Helmond werkt sinds 15 april 2019 zaakgericht dankzij een koppeling tussen iBurgerzaken en het zaaksysteem Djuma. Vanaf dag één maken ze gebruik van de Continuïteitsvoorziening en dat wierp direct vruchten af. Theo Daniels, Applicatiebeheerder iBurgerzaken: "Het is van groot belang dat de dienstverlening geen last heeft van invloeden van buitenaf. Dus ook niet van het uitvallen van een gekoppeld zaaksysteem. Dat mag nooit de oorzaak zijn dat handelingen aan de balie of via het digitale loket niet meer mogelijk zijn. En daarom kiezen wij voor zaakgericht werken mét de Continuïteitsvoorziening."

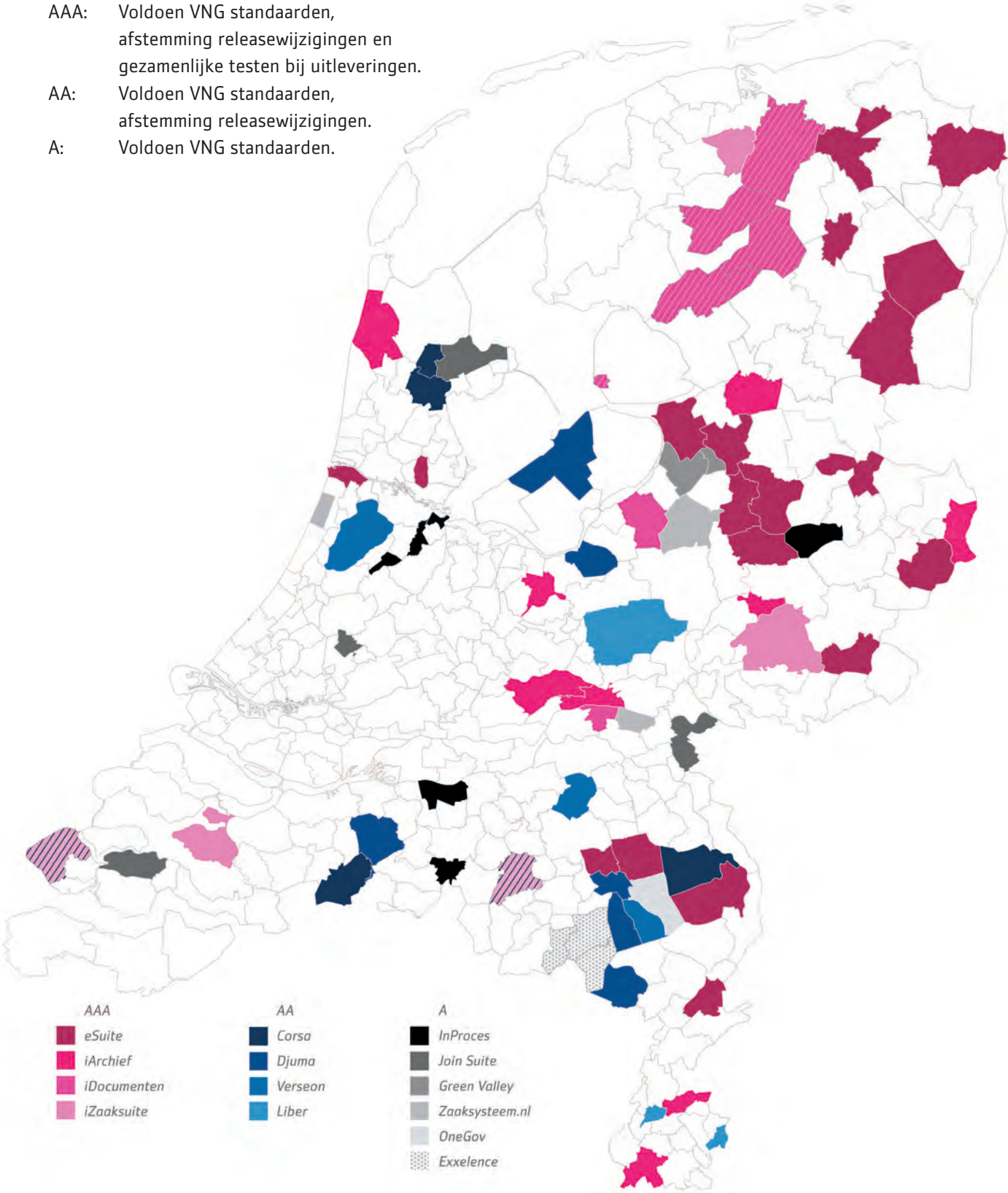
VERSTUUR SYNCHRONE (ZAAK)BERICHTEN

zaakgericht werken 155

Het versturen van synchrone berichten tussen iBurgerzaken en het zaaksysteem zorgt voor een zo optimaal mogelijke monitoring van het zaakberichtenverkeer. Bij synchrone communicatie wordt namelijk een sessie opgezet tussen 2 systemen en deze sessie blijft in stand totdat de

Toelichting partnerstatus:

- AAA: Voldoen VNG standaarden, afstemming releasewijzigingen en gezamenlijke testen bij uitleveringen.
- AA: Voldoen VNG standaarden, afstemming releasewijzigingen.
- A: Voldoen VNG standaarden.



berichten zijn verstuurd of de sessie expliciet wordt verbroken. Bij asynchroon berichtenverkeer kunnen berichten op elk willekeurig moment worden gestuurd, ongeacht of de communicatiepartner nu actief is of niet. Dit betekent dat er een 'store-and-forward' techniek moet worden gebruikt om de mogelijke tijdverschillen te compenseren. iBurgerzaken biedt haar berichten liefst aan via synchroon berichtenverkeer want daarmee kan iBurgerzaken direct constateren of het verzenden is geslaagd of niet. In het laatste geval kan iBurgerzaken de beslissing nemen om het op een later tijdstip nogmaals te proberen. Dit principe wordt succesvol toegepast bij de Continuïteitsvoorziening.

INTEGREER ESUITE (DIMPACT) EN IBURGERZAKEN
zaakgericht werken Coevorden **100**

Onder regie van gemeentelijk samenwerkingsverband Dimpact hebben Atos, PinkRocade Publiekszaken en 18 lidgemeenten jarenlang intensief samengewerkt aan de functionele integratie e-Suite en iBurgerzaken. Gemeente Coevorden was in 2017 de eerste gebruiker. Roderik Cazemier van den Berg, destijds Kwaliteitsmedewerker Burgerzaken/KCC aldaar: "Vanaf dat moment wikkelen medewerkers burgerzakenaangiftes en -aanvragen met één systeem af. Bovendien zijn alle data over een aanvraag of aangifte nu binnen één systeem beschikbaar; persoonsgegevens, tijdstip van aanvraag en bijgevoegde documenten."

MAAK GEBRUIK VAN DE POSTKAMER-FUNCTIONALITEIT

zaakgericht werken A2-gemeenten **141**

Een toevoeging op de koppeling van iBurgerzaken met een zaakstelsel is de twee-weg-koppeling, ook wel bekend als de postkamerfunctionaliteit. Met deze koppeling kunnen zaken door zowel iBurgerzaken als het zaakstelsel gestart worden. Zo voer je bijvoorbeeld een verhuisaangifte in het zaakstelsel op. Deze wordt dan zichtbaar in iBurgerzaken om verder af te handelen en de verhuizing daadwerkelijk in de BRP te verwerken.

iBurgerzaken is voorbereid om van elk zaakstelsel zaken te ontvangen, maar niet elk zaakstelsel kan deze functionaliteit bieden. Ondersteunt jouw zaakstelsel deze functionaliteit? Dan zet je een stap dichterbij volledig zaakgericht werken. Door de postkamerfunctionaliteit te gebruiken kan iBurgerzaken zaken ontvangen, aangemaakt in het zaakstelsel en kan bij alle zaken een notificatie geplaatst worden als in die zaak een document toegevoegd is in het zaakstelsel. Tonnie van de Burgt, destijds projectleider implementatie zaakstelsel bij de A2-gemeenten: "Het geeft ons een integraal klantbeeld en het werkt efficiënter. Je ziet in het zaakstelsel namelijk precies wat er allemaal loopt. We hoeven nu niets meer aan te vullen, aanmaken of overzetten en dat scheelt een hoop tijd." •

Een toevoeging op de koppeling van iBurgerzaken met een zaakstelsel is de twee-weg-koppeling, ook wel bekend als de postkamerfunctionaliteit. Met deze koppeling kunnen zaken door zowel iBurgerzaken als het zaakstelsel gestart worden. Zo voer je bijvoorbeeld een verhuisaangifte in het zaakstelsel op. Deze wordt dan zichtbaar in iBurgerzaken om verder af te handelen en de verhuizing daadwerkelijk in de BRP te verwerken.



SECURITY

Performance, veiligheid en bereikbaarheid

Thema's zoals performance, bereikbaarheid, autorisaties, privacy & beveiliging zijn actueler dan ooit. Met de komst van de AVG wetgeving is het daarnaast van belang dat er processen zijn om de privacy van burgers en de bijbehorende persoonsgegevens te waarborgen. Er komt meer en meer (Europese) wetgeving en de vragen naar goede oplossingen nemen met de dag toe. Een goede ondersteuning van de (netwerk)specialisten die zich met deze thema's bezig houden is dan ook essentieel.

WAAROM DIT WERKT

Vergelijk het met je eigen internetgebruik: de instellingen die je daarvoor doet hebben impact op onder andere jouw digitale beleving en veiligheid. Voor iBurgerzaken geldt hetzelfde: de instellingen en werkwijze van jouw gemeente kunnen wel degelijk van invloed zijn op de performance van bepaalde processen en de veiligheid van acties die daaruit voortkomen. Door hier samen kritisch naar te kijken voorkom je niet alleen performance issues, maar blijf je als gemeente ook scherp op het gebied van informatiebeveiliging.

Diginetwerk is een afsprakenstelsel voor het koppelen van besloten netwerken van de overheid. Hiermee wisselen alle organisaties met een publieke taak onderling gegevens uit om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te optimaliseren: makkelijk, veilig en snel. Door het besloten karakter is Diginetwerk een veiliger alternatief voor het open internet.



LOOP SAMEN DE BROWSERINSTELLINGEN NA iBurgerzaken 125

Browsers, we gebruiken ze allemaal op dagelijks basis en iedereen heeft zijn eigen voorkeur. Is het de moeite waard om van browser te veranderen? Een nieuwe browser, een update of andere instellingen kunnen internetten makkelijker en veiliger maken en je privacy beter beschermen. Je browserinstellingen kunnen dan ook effect hebben op de performance van iBurgerzaken. Loop dus zeker je browserinstellingen na, bijvoorbeeld samen met een consultant op locatie. Een recent praktijkvoorbeeld: een grote gemeente had last van vertragingen met de printer. Dat kwam door de rendering van de PDF naar de printer. Vanuit de Google browser kostte het circa 20 seconden. Na testen bleek de nieuwe Microsoft Edge browser de oplossing te zijn; bijna real-time performance!

KOPPEL ALTIJD OP EEN VEILIGE MANIER

iBurgerzaken Heusden 134

Diginetwerk is een afsprakenstelsel voor het koppelen van besloten netwerken van de overheid. Hiermee wisselen alle organisaties met een publieke taak onderling gegevens uit om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te optimaliseren: makkelijk, veilig en snel. Door het besloten karakter is Diginetwerk een veiliger alternatief voor het open internet.

"In 2018 hebben we onze cloudomgeving op Diginetwerk aangesloten en hebben we samen met koppelnetwerkaanbieder eGem een oplossing uitgewerkt om gemeenten op een veilige manier via Diginetwerk te verbinden met iBurgerzaken. Voor

een 'extra sterke deur' adviseren wij Diginetwerk te koppelen met VPN en andere iSecure-producten. Hiermee verhoog je niet alleen de veiligheid maar ook de bereikbaarheid van iBurgerzaken.", Engelbert Wijnhoven, Manager Grote Gemeenten. Bij gemeente Heusden staat veiligheid altijd voorop. Pim Westerlaken, coördinator I&A zegt daarover: "Voorheen liepen de applicaties via een oude Gemnet (DSL) verbinding. Dat zorgde nog weleens voor snelheidsproblemen. Dat is nu niet meer aan de orde. Onze frontoffice kan nu probleemloos en snel gebruik maken van de Pink applicaties.

MAAK GEBRUIK VAN EEN TESTOMGEVING

iBurgerzaken Duo+ 136

Gebruikers van iBurgerzaken hebben ervaren dat het noodzakelijk en prettig is om te oefenen met bestaande en zeker ook nieuwe functionaliteiten. Hiermee voorkom je immers fouten en behaal je sneller de gewenste productiviteit van (nieuwe) medewerkers. "Wij gebruiken de testomgeving ook om nieuwe documenten te maken in iDocument-creatie die later aan burgers en bedrijven worden verzonden. Deze worden getest op de juiste weergave en lay-out. Via de export-import functie van iDocumentcreatie zet je deze documenten daarna gemakkelijk over in de productieomgeving. Door functioneel beheer wordt de testomgeving ook gebruikt om de integrale ketentesten uit te voeren tussen de met iBurgerzaken gekoppelde applicaties." voegt Ramona Willems, functioneel applicatiebeheerder burgerzaken bij DUO+ toe. Bijna alle gemeenten beschikken over meerdere testomgevingen; de achterkant die qua inrichting lijkt op de eigen productieomgeving én de voor-

kant om te zien wat de burger ziet. En dat is niet zo gek volgens Ramona: "met een testomgeving kan je bekijken of alles goed staat ingericht en of er nog zaken missen voordat je de processen of documenten overzet naar de productieomgeving."

TEST MET GEANONIMISEERDE BRP GEGEVENS IN JE TESTOMGEVING

iBurgerzaken Bronckhorst 147

Het testen en opleiden van medewerkers in een testomgeving werkt het beste met representatieve en herkenbare gegevens. Zo weet je zeker dat je alle gevallen waar je in een productieomgeving mee te maken krijgt ook kunt behandelen. Toch wil je dat de persoonsgegevens in een testomgeving niet te meer herleiden zijn naar een werkelijk persoon. Anonimiseer daarom persoonsgegevens in een testomgeving naar representatieve testgegevens met iDatamasking. Zo voldoe je aan wet- en regelgeving (AVG) én heb je een kwalitatief goed gevulde testomgeving. "Persoonsgegevens gebruiken bij testen kan écht niet meer. Door iData-masking zetten we meteen een stap in de goede richting.", Rob Voskamp, gemeente Bronckhorst.

MAIL OP EEN VEILIGE MANIER

iBurgerzaken Haarlemmermeer 148

Mailen is een niet meer weg te denken vorm van communicatie. Binnen iBurgerzaken worden ook veel geautomatiseerde mails verzonden binnen diverse processen. Natuurlijk weten we dat een e-mail niet de veiligste manier is om informatie uit te wisselen. Als de inhoud van de mail privacy gevoelige informatie bevat is het belang van veilig informatie uitwisselen daarom groot. Dat is een reden om secure mail in te zetten; een mailoplossing

die een e-mail een afgesproken kenmerk meegeeft waarna de ontvanger de mail ophaalt via een beveiligde omgeving.

"Specifieke e-mails versturen we vanuit iBurgerzaken met Zorgmail door ze te voorzien van 'veilig mailen' in de onderwerpregel. Met twee-factor-authenticatie kan de ontvanger de mail met de gevoelige informatie openen. Zo combineren we gebruikersgemak met de strenge eisen welke door de huidige wet- en regelgeving wordt opgelegd!", Johan Borst medewerker KCC, gemeente Haarlemmermeer.

WERK ARCHIEFWAARDIG

brondocumenten 161

De Archiefwet schrijft voor dat de overheid haar informatie op een goede manier bewaart. Dat is van belang voor de bedrijfsvoering van de overheid zelf, maar ook voor publieke verantwoording, rechtsvinding en vanuit cultuur-historisch perspectief. De combinatie iBurgerzaken met iBrondocumenten, iZaaksuite, iArchief en/of iDocumenten voldoet aan de normen ISO 16175-1 (vervanging van NEN-2082) en ISO 16175-2. Dat betekent dat je als gemeente binnen iBurgerzaken archiefwaardig werkt met iBrondocumenten voor je brondocumenten zoals aktes. En dat je met iZaaksuite/iArchief/iDocumenten in combinatie met iBurgerzaken archiefwaardig werkt voor alle documenten in iBurgerzaken, denk hierbij aan procesdocumenten en kennisgevingen.

Michelle Meekes, Product Owner iBurgerzaken: "Belangrijk is daarbij natuurlijk wel dat je als gemeente vervolgens ook je werkprocessen aanpast, zodat je daadwerkelijk archiefwaardig werkt volgens de richtlijnen." •

INZICHT

Datagedreven sturing

Als manager wil je maximale controle hebben over je organisatie, je medewerkers en je toekomst. Je wilt op het juiste moment de juiste beslissingen kunnen nemen en tijdig kunnen (bij)sturen. Dat vraagt om inzicht in de actuele prestaties, cijfers en vooruitzichten. Ongeacht tijdstip en locatie en altijd aangepast aan de actualiteit en de laatste ontwikkelingen binnen je gemeente.

WAAROM DIT WERKT

Een datagedreven gemeente maakt goed gebruik van beschikbare data om (beleids)keuzes te onderbouwen, om de effecten te volgen en om dat ook doelmatig te doen. Inzicht in de actuele prestaties, cijfers en vooruitzichten maakt het mogelijk tijdig bij te sturen wanneer noodzakelijk. Alles in het teken van publieke meerwaarde, de beste dienstverlening aan burgers.

GEEF DE GEBRUIKER ZELF HET GEWENSTE INZICHT

inzicht 8KTD **165**

Samen met kwartiermakers ontwikkelden we binnen iNzicht Burgerzaken 120 rapportages voor verschillende gebruikers; 65 standaard burgerzakenoverzichten en 55 statistische overzichten. De gemeente definieert rollen waardoor eindgebruikers via een gebruiksvriendelijk dashboard zelf overzichten genereren, waar en wanneer hij wil en altijd actueel. De weergave is een tabelvorm of grafisch en altijd te sorteren en filteren. En door de exportmogelijkheid naar Excel bovendien ook eenvoudig verder te bewerken.

Jelly Franks, applicatiebeheerder en backoffice medewerkster burgerzaken bij gemeente Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel vertelt: "De 65 standaardrapportages dekken al veel van de vragen die wij uit de organisatie krijgen. Bijvoorbeeld gegevens over overlijdens, geboortes en vestigingen in de gemeenten. Deze informatie gebruiken managers, medewerkers en applicatiebeheerders regelmatig voor verschillende vraagstukken die komen uit de organisatie."



MAAK ZELF RAPPORTAGES MET SQL

inzicht Noordwijk **166**

iNzicht Editor biedt je de mogelijkheid om zelf rapportages te maken of aan te passen. Daar heb je in principe alleen kennis van de standaardtaal SQL voor nodig. Op deze manier krijg je inzicht in de BRP zoals je dat wenst als gemeente. Je gebruikt hiervoor de iNzicht Editor: hiermee kun je huidige rapportages eenvoudig wijzigen. Je wijzigt dan bijvoorbeeld de vorm (tabel of grafiek), titel en/of omschrijving. Of je maakt zelf nieuwe overzichten die je op dezelfde manier voorziet van autorisaties als de standaardrapportages. Annemiek de Bruijn, gegevensbeheerder van gemeente Noordwijk is enthousiast en zij heeft haar eerste 'tegels' al gemaakt: "Met iNzicht Editor ga je zelf aan de slag om data visueel te maken. Met deze editor maak je je eigen grafieken of tabellen. En je ontwikkelt eenvoudig eigen overzichten, die je per persoon kunt autoriseren."

WISSEL INTERESSANTE QUERY'S MET ELKAAR UIT

inzicht **167**

Gemeenten willen daadwerkelijk iets doen met de data uit de BRP. Bijvoorbeeld om de burger te informeren als een reisdocument verloopt. Maar ook om inzichtelijk te hebben hoeveel adresonderzoeken er zijn in welke wijk of hoeveel mensen er in een bepaalde periode zijn vertrokken. Om dit inzichtelijk te maken zijn er 120 standaardrapportages beschikbaar in iNzicht Burgerzaken. Echter creëren gemeenten zelf ook veel interessante rapporten en daarmee nieuwe inzichten. Hoe mooi is het om deze kennis met andere gemeenten te delen? Dat kan gemakkelijk via iNzicht editor. Hier bouw je een 'query' op in SQL, om zo een overzichtje te maken van diverse data. Deze SQL tekst kopieer en plak je in de editor van een andere gemeente. •



iNSPIRATIE 2.0!

OKTOBER 2021



Innovaties

Wij zetten de
stap vooruit

LEF EN DURF GEVRAAGD

kwartiermakers, (pilot)-
gemeenten en partners

4 PIJLERS

Dienstverlening
Ketenpartners
Burgerzaken data
Digitale identiteit





We zijn trots op wat we tot nu toe hebben bereikt.

Van onze droom maken we werkelijkheid.

*We staan immers pas aan het begin van nog veel meer
mooie innovaties die we samen gaan waarmaken!*





INHOUD

Voorwoord
door Dylan Kusters

4



**Dienstverlening
op basis van 4 pijlers**

6

Innovaties

11



Best practices
(ACHTERZIJD)

VOORWOORD

Wij maken burger-zaken OPEN

Met OPENburgerzaken zetten we de stap vooruit. Dit is hét platform met open data en open verbindingen waarmee we publiek geld omzetten naar publieke waarde. OPENburgerzaken maakt onder andere dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen en ketendigitalisering mogelijk. Zo geldt voor al onze gemeenten: eenmalig ontwikkelen, meervoudig gebruik en jarenlang plezier. Inmiddels hebben we 25 innovaties op papier gezet; groen en rijp door elkaar. Op deze manier maken we onze betrouwbare basis iBurgerzaken open. En we zijn uiteraard heel benieuwd naar jouw voorkeur en nieuwe ideeën!

INNOVATIE: DE OORSPRONG VAN VOORUITGANG

In de moderne wereld is verandering de enige constante, wordt wel eens gezegd. Er zijn altijd mensen die oplossingen weten te vinden voor maatschappelijk relevante uitdagingen. Dat is vooruitgang. En dat doet innovatie. Aan deze zijde van het magazine lees je dan ook 25 hele mooie innovaties. Ideeën die we liever nog vandaag dan morgen in het land zetten. Partnership met vooruitstrevende gemeenten, innovatieve partners en belangenverenigingen zijn en blijven randvoorwaardelijk om dat samen te realiseren. We zetten daarbij niet zomaar een stip aan de horizon. We staan eerst heel bewust stil bij "Waar willen we over 3 of 5 jaar zijn? En waarom? Wat is de toegevoegde waarde van deze innovatie(s)?".

En als we dan zo'n mooie innovatie in het vizier hebben, begint het uitstippelen van een route naar dit einddoel. Zo ontstaat een globale planning inclusief businesscase die is opgesteld met alle stakeholders. Eenmaal onderweg vullen we de details samen verder in. En waar of wanneer het nodig is, actualiseren we deze. We realiseren ons daarbij dat de (Europese) wetgeving en de landelijke overheidsontwikkelingen het tempo bepalen.



VAN DROOM NAAR WERKELIJKHEID

Hoe ziet de wereld van iBurgerzaken er dan uit over 3 tot 5 jaar? Geen idee, maar we zien wel waar het naartoe beweegt. Dankzij nieuwe inzichten en technologieën is de dienstverlening toe aan vernieuwing omdat:

- Burgers proactieve dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen verwachten. Denk aan het aanvragen van een parkeervergunning bij je aangifte verhuizing;
- Informatie-uitwisseling in de keten veel winst oplevert. Denk aan koppelingen tussen iBurgerzaken en partijen als woningcorporaties, verloskundigen, notarissen en advocaten;
- Het ontsluiten van burgerzaken data zorgt voor zekerheid van de juiste persoons- en procesgegevens. Denk aan het doorgeven van een toekomstige verhuizing aan bijvoorbeeld een notaris;
- De burger meer regie op zijn gegevens wil en kan voeren. Denk aan het toestemming geven dat bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie jouw gegevens mag inzien.

Een concrete planning kan en zal ik nog niet benoemen, ik weet alleen wel zeker dat we deze kant op bewegen. We zijn dan ook blij met het initiatief Common Ground want daardoor ontstaat een overheidsbreed innovatieplatform, een basisarchitectuur waar we onze oplossingen op aan kunnen sluiten. Voor ons voldoende reden dat we 25% van onze capaciteit (20 FTE) inzetten om te innoveren

en onze toekomstdroom te verwezenlijken. Net zo ambitieus als we ruim 7 jaar geleden met iBurgerzaken zijn gestart. Want PinkRoccade is een Partner van Betekenis, een partner die goed zicht heeft op ontwikkelingen van morgen en deze vandaag weet toe te passen. Zo dragen wij met onze droom bij aan de doelstellingen van onze klanten.

LEF EN DURF GEVRAAGD

Innovaties en het waarmaken van onze dromen vraagt veel van ons allemaal. Van onze medewerkers, van medewerkers bij onze partners en van de medewerkers van gemeenten. Elke betrokken organisatie moet er 100% achter staan en de medewerkers met lef vooral ondersteunen of zelfs aanmoedigen. We rekenen dan ook op jullie hulp om ook onze nieuwe dromen samen uit te laten komen!

Uiteraard blijven we communiceren over deze én nieuwe innovaties en bijbehorende concrete planning, nu en in de toekomst. •

Dylan Kusters,
Innovatiemanager
Burgerzaken



OPENburgerzaken

Proactieve dienstverlening op basis van 4 pijlers

Als burger verwacht je steeds meer een proactieve dienstverlening vanuit jouw gemeente. Met OPENburgerzaken maken we deze proactieve dienstverlening mogelijk. We stellen daarbij data via API's beschikbaar via GitHub om de dienstverlening in de keten en richting de burger mogelijk te maken. De gemaakte API's verdelen we onder in 4 pijlers:

PIJLER 1

Dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen

De burger ervaart de gemeente als de meest dichtstbijzijnde overheidsinstantie, letterlijk en figuurlijk. Gemeenten geven de overheid een menselijk gezicht. Burgers hebben contact met de gemeente in situaties die ingrijpend zijn in hun leven zoals geboorte en in meer praktische situaties zoals het verlengen van een rijbewijs.

DE BURGER CENTRAAL

Gemeenten leggen zich daarom toe om op efficiënte wijze burgers te bedienen en stellen daarbij de burger centraal. Om beter aan te sluiten op de leefwereld van burgers stappen ze af van traditionele, afdelingsafhankelijke dienstverlening. Ze zetten in op een aanpak gebaseerd op belangrijke levensgebeurtenissen. Waarbij 'overheidsbrede klantreizen' in beeld worden gebracht, samen met alle betrokken organisaties, over de grenzen van individuele overheidsorganisaties heen. Want mensen willen graag dat het contact met de overheid zonder zorgen verloopt. Ze willen zich goed geholpen

voelen en weten wat ze moeten doen. En ze willen nog maar één keer dezelfde gegevens hoeven aan te leveren rondom een levensgebeurtenis.

De geboorte van een kind is een typisch voorbeeld van zo'n levensgebeurtenis die meerdere overheidsdiensten in gang zou kunnen zetten, van zorg tot ouderschapsverlof of andere sociale voorzieningen. Zo is Nieuw-Zeeland in 2018 gestart met zijn SmartStart-tool: één online portaal met toegang tot een breed scala aan diensten van verschillende overheidsinstanties.

Een tweede voorbeeld van een levensgebeurtenis is een woning huren of kopen. Oriëntatie is voor ieder mens weer anders. Sommigen willen graag weten welke (financiële) verplichtingen zij hebben bij het wonen op een bepaald adres. Anderen willen overzicht en inzicht in het verhuisproces en ontvangen graag informatie over een parkeervergunning. In alle gevallen geldt dat de informatie relevant moet zijn. Mensen moeten zich goed geholpen voelen en weten wat ze zelf moeten doen.

ALTIJD DE JUISTE DEUR!

Door de juiste aanpak richten wij samen onze dienstverlening zo in dat levensgebeurtenissen centraal staan. Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar; altijd de juiste deur! Wij werken hiervoor samen met andere instanties, met publieke en private partijen.

PIJLER 2

Ketenpartners digitalisering

Het aantal (zakelijke) transacties tussen sectoren neemt snel toe en de betrokkenen hebben elkaar nodig om diensten en producten te leveren. Nu ICT overal is doorgedrongen komt de volgende stap steeds duidelijker in beeld: het optimaliseren van processen, transformatie van ketens en nieuwe businessmodellen.

OVER DE BEDRIJFSGRENZEN HEEN

En dan komt ketendigitalisering om de hoek. Daarbij gaat het om het digitaal uitwisselen van gegevens tussen organisaties. Zoveel mogelijk zonder tussenkomst van mensen en met volop aandacht voor regie op gegevens, privacy en security. Door het digitaliseren van deze informatie-uitwisseling binnen en tussen bedrijven ontstaan minder fouten, is er meer flexibiliteit en een snellere afhandeling.

Sterker nog, het digitaal delen van informatie over de bedrijfsgrenzen heen wordt steeds belangrijker. In steeds meer sectoren staat of valt het businessmodel van de toekomst bij een effectieve digitalisering van de keten. Het resultaat? Een besparing van kosten doordat systemen beter op elkaar aansluiten én kansen voor productiviteitswinst en nieuwe vormen van dienstverlening.

De overheid is van iedereen, voor iedereen, altijd en overal. De digitalisering van onze samenleving voltrekt zich in een razend tempo. Het is voor

overheidsinstellingen essentieel om zelf mee te gaan in deze ontwikkelingen om de regisseursrol in onze maatschappij te kunnen blijven vervullen.

BETREK ACTIEF ALLE STAKEHOLDERS

Bij digitalisering van informatiestromen in een keten zijn er voor vrijwel alle partijen in de keten voordelen en besparingen te realiseren. Toch ontstaat ketendigitalisering vaak "middle out": partijen rond ondernemers die de branche kennen, de taal spreken, helder kunnen maken wat het probleem/de vraagstelling is en voldoende kennis en middelen hebben om zo'n vaak langdurig traject op te starten spelen een belangrijke rol. Het is dan ook heel belangrijk om alle stakeholders actief te betrekken om samen tot het gewenste eindresultaat te komen.

Om een aantal relevante voorbeelden te noemen: Wat te denken van koppelingen tussen iBurgerzaken en partijen als woningcorporaties, verloskundigen, notarissen en advocaten?

OPENburgerzaken

Proactieve dienstverlening op basis van 4 pijlers

Als burger verwacht je steeds meer een proactieve dienstverlening vanuit jouw gemeente. Met OPENburgerzaken maken we deze proactieve dienstverlening mogelijk. We stellen daarbij data via API's beschikbaar via GitHub om de dienstverlening in de keten en richting de burger mogelijk te maken. De gemaakte API's verdelen we onder in 4 pijlers:

PIJLER 1

Dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen

De burger ervaart de gemeente als de meest dichtstbijzijnde overheidsinstantie, letterlijk en figuurlijk. Gemeenten geven de overheid een menselijk gezicht. Burgers hebben contact met de gemeente in situaties die ingrijpend zijn in hun leven zoals geboorte en in meer praktische situaties zoals het verlengen van een rijbewijs.

DE BURGER CENTRAAL

Gemeenten leggen zich daarom toe om op efficiënte wijze burgers te bedienen en stellen daarbij de burger centraal. Om beter aan te sluiten op de leefwereld van burgers stappen ze af van traditionele, afdelingsafhankelijke dienstverlening. Ze zetten in op een aanpak gebaseerd op belangrijke levensgebeurtenissen. Waarbij 'overheidsbrede klantreizen' in beeld worden gebracht, samen met alle betrokken organisaties, over de grenzen van individuele overheidsorganisaties heen. Want mensen willen graag dat het contact met de overheid zonder zorgen verloopt. Ze willen zich goed geholpen

voelen en weten wat ze moeten doen. En ze willen nog maar één keer dezelfde gegevens hoeven aan te leveren rondom een levensgebeurtenis.

De geboorte van een kind is een typisch voorbeeld van zo'n levensgebeurtenis die meerdere overheidsdiensten in gang zou kunnen zetten, van zorg tot ouderschapsverlof of andere sociale voorzieningen. Zo is Nieuw-Zeeland in 2018 gestart met zijn SmartStart-tool: één online portaal met toegang tot een breed scala aan diensten van verschillende overheidsinstanties.

Een tweede voorbeeld van een levensgebeurtenis is een woning huren of kopen. Oriëntatie is voor ieder mens weer anders. Sommigen willen graag weten welke (financiële) verplichtingen zij hebben bij het wonen op een bepaald adres. Anderen willen overzicht en inzicht in het verhuisproces en ontvangen graag informatie over een parkeervergunning. In alle gevallen geldt dat de informatie relevant moet zijn. Mensen moeten zich goed geholpen voelen en weten wat ze zelf moeten doen.

ALTIJD DE JUISTE DEUR!

Door de juiste aanpak richten wij samen onze dienstverlening zo in dat levensgebeurtenissen centraal staan. Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar; altijd de juiste deur! Wij werken hiervoor samen met andere instanties, met publieke en private partijen.

PIJLER 2

Ketenpartners digitalisering

Het aantal (zakelijke) transacties tussen sectoren neemt snel toe en de betrokkenen hebben elkaar nodig om diensten en producten te leveren. Nu ICT overal is doorgedrongen komt de volgende stap steeds duidelijker in beeld: het optimaliseren van processen, transformatie van ketens en nieuwe businessmodellen.

OVER DE BEDRIJFSGRENZEN HEEN

En dan komt ketendigitalisering om de hoek. Daarbij gaat het om het digitaal uitwisselen van gegevens tussen organisaties. Zoveel mogelijk zonder tussenkomst van mensen en met volop aandacht voor regie op gegevens, privacy en security. Door het digitaliseren van deze informatie-uitwisseling binnen en tussen bedrijven ontstaan minder fouten, is er meer flexibiliteit en een snellere afhandeling.

Sterker nog, het digitaal delen van informatie over de bedrijfsgrenzen heen wordt steeds belangrijker. In steeds meer sectoren staat of valt het businessmodel van de toekomst bij een effectieve digitalisering van de keten. Het resultaat? Een besparing van kosten doordat systemen beter op elkaar aansluiten én kansen voor productiviteitswinst en nieuwe vormen van dienstverlening.

De overheid is van iedereen, voor iedereen, altijd en overal. De digitalisering van onze samenleving voltrekt zich in een razend tempo. Het is voor

overheidsinstellingen essentieel om zelf mee te gaan in deze ontwikkelingen om de regisseursrol in onze maatschappij te kunnen blijven vervullen.

BETREK ACTIEF ALLE STAKEHOLDERS

Bij digitalisering van informatiestromen in een keten zijn er voor vrijwel alle partijen in de keten voordelen en besparingen te realiseren. Toch ontstaat ketendigitalisering vaak "middle out": partijen rond ondernemers die de branche kennen, de taal spreken, helder kunnen maken wat het probleem/de vraagstelling is en voldoende kennis en middelen hebben om zo'n vaak langdurig traject op te starten spelen een belangrijke rol. Het is dan ook heel belangrijk om alle stakeholders actief te betrekken om samen tot het gewenste eindresultaat te komen.

Om een aantal relevante voorbeelden te noemen: Wat te denken van koppelingen tussen iBurgerzaken en partijen als woningcorporaties, verloskundigen, notarissen en advocaten?



PIJLER 3

Burgerzaken data

DATA BIJ DE BRON BEVRAGEN

De beschikbaarheid en het gebruik van data groeit razendsnel. We zien dat ze op alle gebieden steeds belangrijker worden. De mogelijkheden voor het verzamelen en verwerken van data zijn de laatste jaren door technologie sterk toegenomen. Overal is men bezig zicht te krijgen op wat de gebruiksmogelijkheden en de risico's zijn. Het is een hele nieuwe situatie met nog veel vraagstukken.

Zo hebben gemeenten een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening nodig voor het uitwisselen van gegevens. Het huidige stelsel voor gegevensuitwisseling maakt het lastig om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Dat staat de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening in de weg. Data loskoppelen van werkprocessen en applicaties en data bij de bron bevragen zijn daarom belangrijke uitgangspunten.

GEZAMENLIJK GEDRAGEN KETEN- OF GROEPSBELANG

Het delen van data is cruciaal om processen efficiënter, duurzamer en effectiever te maken. Vooral

het ontsluiten en delen van data tussen en met derde -nog onbekende- partijen is een voorwaarde voor (ketenbrede) innovaties.

Vrijwel iedere keten kan optimaliseren als data ketenbreed wordt gedeeld. Wel moet er een gezamenlijk belang zijn om data te delen. Het helpt om dit gezamenlijk gedragen keten- of groepsbelang duidelijk te definiëren; gainsharing. Stel doelen die ervoor zorgen dat de keten of groep sterker (of minder kwetsbaar) wordt en waar deelnemers duidelijk toegevoegde waarde in zien. Door de gehele supply chain kan door data te delen synergie worden behaald voor de organisatie(s) zelf en/of de klanten.

Zo zorgt het ontsluiten van burgerzaken data voor zekerheid van de juiste persoons- en procesgegevens binnen het proces. Een concreet voorbeeld: Door de API BRK Bevragen te gebruiken in iBurgerzaken weet je wie de eigenaar is van een woning. Binnen een aangifte verhuizing is het dan mogelijk om bij het ophalen van het nieuwe adres direct de brongegevens over de woningeigenaar te controleren met de data in de aangifte. Zo voorkom je mogelijk fraude.

PIJLER 4

Digitale identiteit van burgers

Door het vrije verkeer van persoonlijke gegevens en alles rondom de digitale identiteit goed te regelen verbeteren we de digitale samenleving. Het wordt hiermee eenvoudiger om online zaken met elkaar te doen. Burgers en ondernemers hoeven niet meer in de rij te staan op het gemeentehuis, kunnen zaken regelen wanneer hen dat uitkomt en hebben daarbij regie op gegevens.

IDENTIFICATIE EN AUTHENTICATIE

Ook in de digitale wereld is het belangrijk om met voldoende zekerheid iemands identiteit vast te stellen. Om online toegang te krijgen tot een bepaalde dienst moet je bewijzen dat je bent wie je zegt te zijn én of je mag handelen namens een ander.

Er bestaan inmiddels verschillende oplossingen om online toegang veilig mogelijk te maken: op websites van de overheid en in de zorg loggen burgers in met DigiD en ondernemers met eHerkenning. En er volgen in razend tempo nieuwe manieren van inloggen: met een rijbewijs, identiteitsbewijs, via de bank of met een app. Al deze vormen van identificatie en authenticatie moeten uiteraard voldoen aan strenge eisen.

REGIE OP GEGEVENS

Burgers hebben daarnaast steeds vaker de behoefte om hun eigen persoonlijke gegevens te beheren, organiseren en delen. Ze willen data gebruiken om hun leven, werk of bedrijf te organiseren, terwijl belangrijke waarden als veiligheid en privacy geborgd zijn.

Op dit moment ontstaan er verschillende afsprakenstelsels en oplossingen om burgers en bedrijven te ondersteunen bij regie op hun eigen (persoonlijke) gegevens. En dan vooral richting organisaties buiten de overheid, zoals een zorgverlener of woningcorporatie. Dat is mogelijk dankzij de inzet van een brede groep van publieke en private partijen. Uiteindelijk moet dit resulteren in een generiek sector-overstijgend kader dat veilige, betrouwbare en gebruiksvriendelijke digitale uitwisseling van gegevens tussen overheden, private en maatschappelijke organisaties mogelijk maakt.

Kortom: Door mensen ook digitaal centraal te zetten, zorgen we voor maatwerk in dienstverlening, over de grenzen van publiek en privaat heen. •

*Om online toegang te krijgen tot een bepaalde dienst
moet je bewijzen dat je bent wie je zegt te zijn
én of je mag handelen namens een ander.*

“

eenmalig
ontwikkelen,
meervoudig
gebruik en jarenlang
plezier

”

INNOVATIES



IDEALE KLANTREIS

Kies voor dienstverlening op basis van levensgebeurtenissen

Bij een levensgebeurtenis informeert de (lokale) overheid de burger proactief over haar rechten en plichten, en welke zaken hij kan of moet regelen met de overheid. Hij wordt toegeleid naar meer informatie en specifieke dienstverlening op de site van de verantwoordelijke uitvoerder(s). In de ideale klantreis worden daarbij zelfs eerder ingevoerde gegevens overgenomen waar mogelijk.



WAAROM DIT WERKT

Rondom de levensgebeurtenis wordt de burger toegeleid naar alle relevante informatie en acties bij de (lokale) overheid, in samenhang. Het onderscheid naar organisatie vervaagt. Daarmee wordt het beeld versterkt van één overheid.

CREËER IDEALE KLANTREIS RONDOM PARKEERVERGUNNING

OPENparkeervergunning Helmond 3

Wanneer een burger verhuist naar een nieuwe gemeente of binnen een gemeente kan het zijn dat de gemeente op die plek een parkeervergunningsbeleid voert. Hoe vervelend is het om er te laat achter te komen dat je bij je nieuwe woning een parkeervergunning nodig hebt om je auto voor de deur te parkeren of in ieder geval in de wijk? Dit is extra vervelend voor de burger als er ook nog eens een lange wachttijd blijkt te zijn. Meerdere gemeenten geven namelijk niet meer vergunningen af dan het aantal parkeerplaatsen dat beschikbaar is in die wijk. De online aangifte verhuizing en de online aanvraag voor een parkeervergunning zijn afzonderlijke processen. In de ideale klantreis krijgt de burger een melding over de parkeervergunning tijdens de online aangifte verhuizing. De parkeervergunning niet of te laat aanvragen is daarmee verleden tijd.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Vanuit de online aangifte van een verhuizing met iVerblijf & Adres kan de burger, indien het nieuwe adres een parkeerregime heeft, direct de aanvraag van de parkeervergunning starten. Met OPENburgerzaken wisselen we de informatie van de aanvraag van de burger digitaal uit met het parkeervergunningssysteem. De gegevens vanuit proces 1 (aangifte verhuizing) worden dan gemakkelijk, zonder overbodige tussenstappen, meegenomen naar proces 2 (aanvraag parkeervergunning). De parkeervergunning niet of te laat aanvragen is daarmee verleden tijd en de burger parkeert vanaf de 1^e dag voor de deur van zijn nieuwe huis.

Hans van Holstein, Teammanager Burgerzaken gemeente Helmond: "Al meer dan tien jaar wordt als hét summum van gemeentelijke dienstverlening beschouwd dat de aangifte van een verhuizing en het aanvragen van een parkeervergunning op dat adres in één handeling mogelijk is. Hoe mooi is het dat PinkRocade Publiekszaken dit mogelijk maakt door de systemen slim te koppelen."

FACTS & FIGURES GEMEENTE HELMOND

- 1.444 actieve parkeervergunningen
- 100% selfservice
- 10 minuten tijdsbesparing per aanvraag

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Burgerzaken data

CREËER IDEALE KLANTREIS RONDOM HUISVUIL verhuizen 23

Wanneer een burger verhuist naar een nieuwe gemeente of binnen een gemeente kan het zijn dat de gemeente op die plek het afval ondergronds inzamelt. In dat geval heeft de burger een huisvuilpas (afvalpas) nodig om de ondergrondse container te kunnen gebruiken. De online aangifte verhuizing en de online aanvraag voor een huisvuilpas zijn op zichzelfstaande processen. In de ideale klantreis krijgt de burger een melding over het gebruik van de ondergrondse container tijdens de online aangifte verhuizing. De huisvuilpas niet of te laat aanvragen is daarmee verleden tijd.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Vanuit de online aangifte van een verhuizing met iVerblijf & Adres kan de burger direct de aanvraag van een huisvuilpas starten, wanneer van toepassing. Met OPENburgerzaken wisselen we de informatie van de aanvraag van de burger digitaal uit met het huisvuilsysteem. De gegevens vanuit proces 1 (aangifte verhuizing) worden dan gemakkelijk, zonder overbodige tussenstappen, meegenomen naar proces 2 (aanvraag huisvuilpas). Dit voorkomt dat een burger lange tijd zonder pas voor het huisvuil zit en dus geen huisvuil kan wegbrengen. Ook voorkomt het eventuele illegale afvaldumping. Samen werken we aan een beter milieu en elk steentje draagt daar aan bij! •

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Burgerzaken data

PERSOONLIJK

Regie op gegevens

De overheid verzamelt en gebruikt voor al haar taken veel persoonlijke gegevens van burgers en bedrijven, bijvoorbeeld adres, leeftijd en inkomen. Ze zorgt dat die gegevens correct en actueel zijn, dat deze veilig worden opgeslagen en dat deze efficiënt worden gebruikt en bovendien alleen waar dat mag. Burgers en bedrijven hebben tegelijkertijd steeds meer de behoefte aan regie op gegevens: zelf je eigen (persoonlijke) gegevens beheren, organiseren en delen met organisaties buiten de overheid, zoals een zorgverlener, woningcorporatie of schuldhulpverlener.

WAAROM DIT WERKT

De dienstverlening wordt beter, sneller en persoonlijker dankzij regie op gegevens. Door het vrije verkeer van persoonlijke gegevens goed te regelen, op een manier die het vertrouwen van mensen in de samenleving (en de overheid) vergroot en beschermt. Mensen moeten (persoonlijke) data kunnen gebruiken om hun leven, werk of bedrijf te organiseren, terwijl belangrijke waarden als veiligheid en privacy geborgd zijn. Door mensen ook digitaal centraal te zetten, zorgen we voor maatwerk in dienstverlening, over de grenzen van publiek en privaat heen.

RICHT EEN BURGER- EN BEDRIJVENPORTAAL IN

Burgers en bedrijven willen steeds meer inzicht in eigen gegevens en dat is bijvoorbeeld mogelijk met het burger- en bedrijvenportaal; een persoonlijke internetpagina van de gemeente. Hier is voor burgers en bedrijven op één centrale plek te zien wat de status van een zaak is. Hier deelt de gemeente op een beveiligde manier documenten van deze zaken. En dit portaal biedt veel mogelijkheden voor de toekomst. Denk aan de burger die later zelf informatie of documenten toevoegt in de zaak. Een voorbeeld: Nog geen getuige gekozen terwijl je wel alvast een online melding van een huwelijk wilt doen? Dan is het mooi dat je later zelf je dossier compleet kan maken. Zo is en blijft het burger- en bedrijvenportaal een mooie stap om de digitale

dienstverlening binnen gemeenten verder op de kaart te zetten.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Vanuit de website van de gemeente klikt de burger of ondernemer eenvoudig door naar zijn portaal. Beide portalen zijn namelijk benaderbaar via een aparte URL. Daarna opent zich een pagina waarop ingelogd moet worden; identificatie met DigiD voor de burger en met eHerkenning voor de ondernemer. Daarna opent zich de persoonlijke internetpagina met daarop alle relevante zaken en zaakinformatie. Waaronder ook alle documenten die in iBurgerzaken de vertrouwelijkheid 'openbaar' hebben. Het burger- en bedrijvenportaal zijn zo toegankelijk voor iedereen.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Digitale identiteit

MAAK EEN BURGERPORTAAL BESCHIKBAAR (APP)

Mijnlk 4

Binnen de dienstverlening van de overheid staat de burger centraal en wordt hij of zij maximaal geholpen in zijn leefomgeving. In het mobiele tijdperk waarin we leven zien we dat steeds meer burgers ook via de mobiele telefoon zaken met de gemeente regelen. Hoe fijn zou het zijn als er een app is van de gemeente waar de burger al haar zaken gemakkelijk in kan regelen én in kan terugzien? In onze droom heeft de burger een eigen Burgerportaal, dat altijd en overal beschikbaar is. Via een smartphone wordt 95% van de dienstverleningsvragen gedaan; online of via een videoconferentie, waarbij vaststelling van de identiteit verloopt via het Burgerportaal. Daarbij worden de locatie, de gezichtsscan en de scan van het identiteitsbewijs via de mobiele telefoon automatisch vastgesteld. Zo hebben burgers alle informatie van de (lokale) overheid samen op één plek, in één app; wel zo fijn!

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

De eerste versie van Mijnlk bieden we aan in de App Store en Play Store. Samen met kwartiermakers ontwikkelen we deze app verder en bieden we API's (Common Ground) om iBurgerzaken aan te laten sluiten op dit soort ontwikkelingen.

Mijnlk kent meerdere functies:

- **MijnDienstverlening:** via spraak, chat of het burgerportaal je overheidsdiensten afnemen;
- **MijnGegevens:** aangiften doen met volledige controle over jouw gegevens;
- **MijnIdentiteit:** de vrijheid om zelf te bepalen hoe de authenticatie plaatsvindt;
- **MijnOmgeving:** betrek de burger bij ontwikkelingen in zijn directe omgeving;
- **MijnMening:** laat als burger regelmatig je stem horen!

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Digitale identiteit

Het is een portaal met volop mogelijkheden voor de toekomst. Josien Olthuis, Adviseur KCC bij gemeente Apeldoorn geeft aan: "Ideaal gezien is dit portaal een plek waar gegevens en documenten gedeeld kunnen worden – 2 richtingen op – door burger en gemeente. Wanneer bijvoorbeeld een melding huwelijk online is gedaan en de getuigen moeten worden gewijzigd, dan zou het mooi zijn als het bruidspaar zelf kan inloggen in het portaal, daar zijn zaak opent en de getuigen wijzigt. De gemeente krijgt hier dan bericht van en kan dit al dan niet goedkeuren.

MAAK WAARDEPAPIEREN VOLLEDIG DIGITAAL BESCHIKBAAR

Waardepapieren Amersfoort 13

Afschriften en uittreksels binnen iVerzoek zijn binnenkort ook digitaal beschikbaar. Ze bevatten een QR-code die de burger kan delen wanneer hij het nodig heeft. Wanneer de QR-code is gescand krijg je de gegevens van het uittreksel digitaal in de app te zien en valideert de partij of het een geldig document van de gemeente is. Doordat het document een QR-code bevat kan de burger het document dus delen met een 3e partij, bijvoorbeeld met een notaris of met een woningbouwcorporatie. De 3e partij kan dan, mits zij een QR-code validator hebben, de gegevens uitlezen. Hierdoor hoeft de gemeente het waardepapier niet meer te printen op speciaal papier, te voorzien van een handtekening en stempel van de gemeente en op te sturen. Door het digitaliseren van het proces downloadt de burger of instantie dit document direct vanuit het portaal. Het digitaal delen van waardepapieren heeft dus vele voordelen voor zowel de burger, derde partijen als de gemeente zelf.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Wanneer de burger de QR-code op een waardepapier scant, krijgt hij/zij te zien dat het een geldig document van de gemeente is. De QR-code kan gemakkelijk door iedereen met een mobiele telefoon gescand worden (via de QR-code validator). Op deze manier kan het veilig digitaal, waardoor er een stuk minder tijd naar het proces uitgaat.

FACTS & FIGURES GEMEENTE AMERSFOORT

- 2.314 aanvragen per jaar
- 53% selfservice in 2020
- 5 tot 10 minuten tijdsbesparing per aanvraag

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners

GEBRUIK EEN LANDELIJKE VOORZIENING VOOR BRONDOCUMENTEN

brondocumenten Enschede 6

Soms heb je als gemeente een brondocument van een andere gemeente nodig. Om dit steeds op te moeten vragen en vervolgens de andere gemeente het document op te laten sturen, kost onnodig veel tijd. Met iBrondocumenten kan een gemeente (met toestemming) een brondocument van een andere gemeente opvragen in het systeem. In het systeem staan brondocumenten op één centrale plaats opgeslagen en worden deze hier ook ontsloten. Hiermee voldoen we ook aan het principe: 'Eenmalig ontwikkelen, meervoudig gebruiken'.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

In eerste instantie stellen we iBrondocumenten ter beschikking binnen iBurgerzaken. In de toekomst is iBrondocumenten ook beschikbaar voor andere gemeenten. Daarmee ontstaat een landelijke voorziening voor brondocumenten. En als we nog een stapje verder gaan kan de burger misschien wel zijn brondocumenten raadplegen vanuit Mijnlk.

Marion de Boer, medewerker team Frontoffice cluster Dienstverlening gemeente Enschede: "Een landelijke voorziening wat betreft brondocumenten lijkt mij erg handig. Als veel gemeenten zich er bij aansluiten, dan heeft het echt een toegevoegde waarde. Het dubbelwerk van iets opvragen bij een andere gemeente valt dan weg en dat is tijdsbesparend."

FACTS & FIGURES GEMEENTE ENSCHEDE

- 1,1 miljoen historische brondocumenten
- 65.000 nieuwe brondocumenten
- 14 minuten tijdsbesparing per aanvraag

OPENburgerzaken pijlers

- Burgerzaken data

IDENTIFICEREN MET eIDAS

OPENidentificatie 22

Met eDIAS (Electronic Identities And Trust Services) hebben de Europese lidstaten afspraken gemaakt om dezelfde begrippen, betrouwbaarheidsniveaus en onderlinge digitale infrastructuur te gebruiken. Een onderdeel van de verordening is het grensoverschrijdend gebruik van Europees erkende inlogmiddelen. Dit kan alleen met een betrouwbare online identiteitscheck aan de voordeur. Met eIDAS beschik je over een erkend Europees inlogmiddel waarmee de burger zich kan identificeren.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Om gebruik te maken van de burgerprocessen van iBurgerzaken moet een burger altijd inloggen. Tot op heden kon dat alleen met DigiD. Hierdoor kunnen burgers uit het buitenland geen gebruik maken van de burgerprocessen als zij geen DigiD hebben. Door naast DigiD ook eIDAS toe te voegen zorg je ervoor dat niet alleen Nederlandse, maar ook Europees erkende inlogmiddelen toegang verlenen tot de burgerprocessen van iBurgerzaken.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Digitale identiteit



GEBRUIK IRMA VOOR IDENTIFICATIE

OPENidentificatie 2

De Privacy by Design Foundation heeft IRMA software ontwikkeld waarmee attributen gecontroleerd worden. Deze attributen kun je met de IRMA app ophalen vanuit diverse bronnen. Zo kan je persoonsgegevens opvragen via DigiD, bankgegevens via iDIN en kan je zelf ook je e-mailadres en telefoonnummer toevoegen. Vervolgens kan je bij het identificeren via IRMA zelf kiezen welke van deze gegevens je wilt delen of niet. Stel dat de burger zijn of haar telefoonnummer niet wil delen dan is dat nummer niet voorgevuld in de verhuiszaak.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Tijdens een aangifte van een verhuizing kiest een burger er bijvoorbeeld voor om in te loggen met IRMA. De tweefactorauthenticatie vindt plaats met een QR-code. Daarna zijn het opgeslagen telefoonnummer en e-mailadres direct voorgevuld in zijn verhuiszaak. Een mooi voorbeeld van regie op gegevens: de burger heeft in IRMA zelf eerder bepaalt wie, wanneer welke gegevens mag inzien of gebruiken. Stel dat hij zijn telefoonnummer niet wil delen dan is dat nummer niet voorgevuld in de verhuiszaak.

OPENburgerzaken pijlers

- Digitale identiteit

IDENTIFICEER MET ITSME

OPENidentificatie 13

itsme is je digitale ID. Hiermee kan je veilig inloggen, gegevens delen of ondertekenen met je smartphone. itsme koppelt de bewezen efficiëntie van de betaalkaart aan de veiligheidstechnologie van de smartphone. De app is drie keer veilig: Het werkt namelijk alleen met de juiste combinatie van je smartphone, je itsme app en je persoonlijke itsme code. Als één van deze drie elementen ontbreekt, blokkeert itsme je digitale identiteit meteen.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

In de OPENburgerzaken omgeving is het identificeren met itsme mogelijk gemaakt. Een voorbeeld: als je als verloofd stel inlogt met DigiD kan je de getuige op afstand toestemming laten geven met itsme. Klik op login met itsme en vul het telefoonnummer van de getuige in. De getuige ontvangt vervolgens een bericht in de itsme app, opent deze, klikt op het binnengekomen verzoek en bevestigt eenvoudig door zijn/haar persoonlijke itsme code in te voeren. Op deze manier geef je direct digitaal toestemming en deel je eenvoudig de benodigde gegevens met iBurgerzaken.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Digitale identiteit

KOPPEL EID'S EN APPLICATIONS EENVOUDIG

OPENidentificatie Oosterhout 7

Een soepele klantervaring vraagt om een eenvoudig inlogproces met toch een optimale bescherming tegen fraude. De Signicat Identity Broker laat gebruikers veilig inloggen op diensten met vertrouwde eID's zoals DigiD, iDIN, itsme, IRMA of eHerkenning. Hierdoor kunnen burgers veilig en vertrouwd inloggen met een inlogmiddel naar keuze. Zo koppel je optimale gebruikerservaring aan maximale zekerheid.

De Signicat Identity Broker laat zich eenvoudig 'managen' via MySignicat: een centraal selfservice portaal waar je alle instellingen van de Broker beheert. Deze gebruiksvriendelijke omgeving maakt het koppelen van eID's en applicaties eenvoudig. Daarnaast krijg je via MySignicat in één oogopslag waardevolle inzichten over het gebruik van de door jou aangesloten eID's en applicaties.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Met Signicat zetten we een stap vooruit wat betreft de digitale identiteit. Door iBurgerzaken en Signicat aan elkaar te koppelen stel je als gemeente eenvoudig in welke identificatiemethodes je wilt ondersteunen. Of je nou enkel DigiD of ook andere oplossingen als IRMA en itsme wilt ondersteunen. Met deze koppeling is alles mogelijk. Per proces en per betrokkene geef je aan welke identificatiemethodes mogelijk zijn. Zo kun je als aanvrager bij een verhuizing inloggen met DigiD, maar kan de hoofdbewoner zich voor de toestemming eenvoudig identificeren met IRMA doordat je als aanvrager de QR code deelt via je telefoon. Zo geef je eenvoudig toestemming op afstand. Mooi toch?

OPENburgerzaken pijlers

- Digitale identiteit

GEEF DE BURGER EEN STEM!

OPENburgerzaken 11

De mening van een burger is belangrijk voor een gemeente. Het bewustzijn om proactief burgers te betrekken groeit, en dat is een goed teken. Veel burgers voelen zich betrokken bij hun leefomgeving en willen zich daarvoor inzetten. Vandaar dat steeds meer gemeenten hun rol aanpassen van mededelen naar communiceren. Van eenrichtingsverkeer naar tweerichtingsverkeer. Dit proces, ook wel burgerparticipatie genoemd, biedt de inwoners de mogelijkheid om bij te dragen aan de besluitvorming en begroting van hun gemeente. Zo krijgen burgers een directe stem bij publieke beslissingen waardoor je als gemeente direct meer draagvlak creëert.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Stel je voor. Er is een verzoek gekomen om een nieuwe speeltuin te plaatsen op het grasveld bij jou in de buurt. Als burger wil je dan graag tijdig op een directe en persoonlijke manier benaderd worden, bijvoorbeeld via een notificatie in de app. Vervolgens wil je je mening geven. En tenslotte wil je dat de keuze die je maakt niet direct terug te herleiden is naar jou. Dit is mogelijk met het burgerparticipatieplatform: De identiteitscontrole van de burger vindt plaats op server 1. Vervolgens selecteer je als burger op server 2 je keuze. Deze gegevens zijn dus niet met elkaar verbonden waardoor je als burger veilig je stem kan laten horen en dus op een veilige manier betrokken bent bij de keuzes in je leefomgeving. Het gebruik van de app is eenvoudig en snel, waardoor het invullen van een vragenlijst door de gebruiker niet als een hele opgave wordt gezien. En als gemeente krijg je razendsnel inzicht in wat er leeft!

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Digitale identiteit

"Ons streven is digitale dienstverlening waar mogelijk, en fysiek waar nodig, of gewenst. Door iBurgerzaken en Signicat aan elkaar te koppelen zijn we klaar voor de dienstverlening van de toekomst. We stellen als gemeente Oosterhout eenvoudig in, welke identificatiemethodes we willen ondersteunen." vertelt Kenny Moerkens, Functioneel beheerder BRP/Publieksdiensten bij gemeente Oosterhout.



VERGEMAKKELIJK IDENTIFICATIE MET DE ID-APP

OPENidentificatie 24

Weet je zeker wie er voor je staat? Met de ID-App van ORIBI ID-Solutions controleer je op iedere gewenste locatie een identiteitsbewijs gemakkelijk met een smartphone of tablet. De overgenomen gegevens van het identiteitsbewijs worden getoond en vervolgens kan met behulp van de RFID-chip het identiteitsbewijs worden gelezen én gecontroleerd. Dat zorgt voor zekerheid, dat geeft vertrouwen.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Binnen elk proces in iBurgerzaken kan de ID-App gebruikt worden als middel om de burger zichzelf te laten identificeren. Binnen het BKR VIS (Verificatie Identificatie Systeem) toetsen we of het document dat de burger gebruikt geldig is. BKR VIS bevat unieke nummers van gestolen, vermiste of om een andere reden ongeldig verklaarde documenten. Een ongeldig document is uiteraard reden om het verdere proces te onderbreken. De ID-App kan later ook uitgebreid worden naar bijvoorbeeld het burger- en bedrijvenportaal of Mijnlk of gecombineerd worden met de gezichtsscan. Op deze manier controleer je een identiteit altijd op een simpele, snelle en betrouwbare manier.

Chino Klaverweide-Lortetje, Marketing & Sales Director bij ORIBI ID-Solutions: "De ID-App is een totaaloplossing die burgerzakenmedewerkers maximaal ondersteunt om identiteitsfraude te voorkomen. En het maakt tegelijkertijd mogelijk de dienstverlening en de kwaliteit van de persoonsgegevens te verbeteren. Maar bovenal bespaart de gemeente door deze integrale oplossing tijd."

OPENburgerzaken pijlers

- Ketenpartners
- Digitale identiteit

KIES VOOR ONBEMANDE DIENSTVERLENING

OPENidentificatie 25

De burger heeft digitaal zijn aanvraag voor een paspoort gedaan en heeft online betaald. Helaas nog even naar de balie voor de vingerafdruk en foto. Hij krijgt een SMS dat het paspoort er is en afgehaald kan worden. De burger is toevallig net in de stad dus hoe mooi zou het zijn als het gelijk geregeld kan worden? Door geavanceerde software van verschillende leveranciers te combineren is het mogelijk om deze klantreis te optimaliseren, onbemand wel te verstaan.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Binnen 3 stappen is het gehele proces geregeld:

1. De burger gaat naar de kiosk in de hal. Legt zijn oude paspoort op de documentreader en kijkt in de camera. Het resultaat: identificatie succesvol ofwel het document is niet vervalst en hij is de persoon op de foto;
2. De afspraak wordt gezocht op basis van de persoonsgegevens: paspoort en datum/tijd en op basis daarvan is ook het zaaktype (dienst) automatisch bekend. De burger krijgt bericht van de eerste lege balie om daar naar toe te gaan. Inmiddels is er een bericht gegaan om het paspoort via de DocuDistri op te halen en is iBurgerzaken al met de juiste zaak van de betreffende persoon opgestart. Tevens is er een document beschikbaar gesteld waarop de burger zijn handtekening kan zetten. Uiteraard digitaal. Het resultaat: alles ligt klaar voor de burger;
3. De burger ondertekent, ontvangt het reisdocument en alles wordt automatisch opgeslagen.

Chino Klaverweide-Lortetje, Marketing & Sales Director bij ORIBI ID-Solutions: "Met de ID-Kiosk zijn gemeenten in staat om diverse processtromen te integreren waardoor de burger efficiënter wordt geholpen. Denk hierbij aan het integreren van een uitgebreide identiteitscontrole geïntegreerd met klantgeleiding. De burger komt voor zijn aanvraag nieuw reisdocument en wordt direct gecontroleerd aan de kiosk. Voorbeelden hiervan zijn al te vinden in de praktijk bij verschillende gemeenten. Een ander voorbeeld van een innovatie is het automatisch uitgeven van een "paspoort uit de muur". Met behulp van de ID-Kiosk kan het gehele proces, van aanvraag tot en met uitgifte, worden gereguleerd met behulp van de ID-Kiosk. Tijdens dit proces vindt er een uitgebreide controle van de identiteit plaats met behulp van een extra verificatie zoals gezichtsvergelijking." •

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Digitale identiteit

Door geavanceerde software van verschillende leveranciers te combineren is het mogelijk om deze klantreis te optimaliseren, onbemand wel te verstaan.



VOOR IEDEREEN

Inclusieve dienstverlening

De steeds verdergaande digitalisering brengt uitdagingen met zich mee voor gemeenten, niet iedereen kan de overheid vinden via de digitale weg. Daarom is het cruciaal om in te zetten op niet-digitale dienstverlening en digitale dienstverlening begrijpelijk én toegankelijk te maken. In verschillende wetten en overheidsbeleidsvormen wordt de inclusieve dienstverlening dan ook benadrukt. Gemeenten zijn er tenslotte voor iedereen! Daarom is het belangrijk om de dienstverlening aan te laten sluiten op de behoeften van alle mensen: inclusieve dienstverlening.

WAAROM DIT WERKT

Gemeenten maken de dienstverlening steeds toegankelijker. Zo sluit de gemeentelijke dienstverlening beter aan op de behoefte van laaggeletterden, mensen met een beperking en minder digivaardigen. Daarnaast hebben gemeenten te maken met mensen van verschillende nationaliteiten en is het van belang om toegankelijk te zijn voor iedereen.

KIES VOOR MEERTALIGE DIENSTVERLENING

meertalige dienstverlening Enschede 14

Als gemeente kom je natuurlijk ook mensen tegen die de Nederlandse taal niet tot nauwelijks onder de knie hebben. Om de online procedures en diensten van jouw gemeente toegankelijk te maken voor burgers en ondernemers uit andere EU-lidstaten is het van belang om deze te vertalen in minstens één officiële Europese taal; in dit geval in het Engels. Daarom komt de mogelijkheid om

iBurgerzaken ook in een Engelstalige interface te gebruiken. Voor burgers die Nederlands niet als moedertaal hebben biedt dit uitkomst; zij kunnen hierdoor makkelijker hun online aangifte doen. Het draagt bij aan een inclusieve dienstverlening met als resultaat: meer selfservice.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

De gemeente heeft de mogelijkheid om in samenwerking met PinkRoccade nieuwe talen toe te voegen. Deze worden dan vertaald door een vertaalbureau. Wanneer een burger niet de Nederlandse taal spreekt, kan hij/zij toch geholpen worden met behulp van bijvoorbeeld de Engelstalige interface van iBurgerzaken.

OPENburgerzaken pijlers
- Dienstverlening

TOON OOK EEN TWEEDE (KLANT)SCHERM

OPENburgerzaken Lelystad 15

Wanneer de burger zijn gegevens opnoemt moet de ambtenaar deze vaak intypen in het burgerzakenproces. Wanneer de ambtenaar een typefout maakt kan de burger dit niet direct verbeteren omdat hij niet mee kan kijken. Hier hebben wij een passende oplossing voor! Met het tweede (klant)schermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult. De burger ziet uiteraard alleen de relevante gegevens, een aantal gegevens zijn in verband met privacy en wetgeving zelfs bewust niet zichtbaar op het klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult. De burger ziet uiteraard alleen de relevante gegevens, een aantal gegevens zijn in verband met privacy en wetgeving zelfs bewust niet zichtbaar op het klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Vanuit iBurgerzaken klik je op de knop om het klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult. De burger ziet uiteraard alleen de relevante gegevens, een aantal gegevens zijn in verband met privacy en wetgeving zelfs bewust niet zichtbaar op het klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult.

René Linger, applicatiebeheerder bij gemeente Lelystad: "Het tweede klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult. De burger ziet uiteraard alleen de relevante gegevens, een aantal gegevens zijn in verband met privacy en wetgeving zelfs bewust niet zichtbaar op het klantschermbij de burger mee met wat de ambtenaar invult."

OPENburgerzaken pijlers
- Dienstverlening



ZET EEN VIRTUELE ASSISTENT IN

OPENburgerzaken 16

Er zijn veel mooie technologieën die de wereld aan het veranderen zijn. Steeds meer gemeenten maken gebruik van een chatbot. Maar wat is een chatbot precies? Een chatbot is een virtuele assistent van de gemeente waar burgers 24x7 vragen aan kunnen stellen. Het is een extra stukje dienstverlening voor de burgers én het zorgt daarnaast ook voor werkdrukvermindering bij de ambtenaren. Op deze manier kunnen de Nederlandse gemeenten laten zien dat ze internationaal koploper zijn wat betreft digitale dienstverlening.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Eenmaal in gebruik in iBurgerzaken zorgt de virtuele assistent ervoor dat minder digivaardigen toch online hun aanvraag doen. Daarnaast zorgt het ervoor dat 24x7 dienstverlening vanaf meerdere apparaten voor de burgers mogelijk is. Ook beantwoordt de virtuele assistent de 'makkelijke' vragen of verwijst deze wanneer nodig door naar de juiste contactpersoon bij de gemeente. In de toekomst kan de burger ook de virtuele assistent gebruiken als hulp om een digitaal proces geheel te doorlopen. Door het stellen van vragen, kan de chatbot de juiste informatie van de burger ophalen en de burger daarmee helpen door het proces. Bijna elke burger kan dan met hulp van de chatbot het proces digitaal doorlopen en dit zorgt voor een hoge selfservice. •

OPENburgerzaken pijlers
- Dienstverlening



CO-CREATIE

Betrek ketenpartners

Tijdens de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten is het heel belangrijk om alle stakeholders actief te betrekken en gegevens meervoudig te gebruiken bij de bron. Benut elkaars sterke kwaliteiten om samen tot het gewenste eindresultaat te komen. Haal op wat de verwachtingen zijn en wees helder in wat ze kunnen verwachten van de ontwikkeling en wat niet. Toon en bespreek bovendien de tussentijdse resultaten om continu te blijven toetsen of de functionaliteit voldoet aan de verwachtingen. Zo hebben de stakeholders die betrokken zijn bij de nieuwe functionaliteit een hechtere band met het product en ontstaan er goede ambassadeurs.

WAAROM DIT WERKT

De gebruikerservaring wordt voor het grootste gedeelte bepaald door de gebruikersverwachting. Als het resultaat minder is dan was verwacht, dan voelt het niet aan als succesvol. Ook al was dat feitelijk wél zo. Bovendien ontstaat er meer begrip door voor een écht persoon te ontwikkelen. Je ontwikkelt dan niet een 'lijstje met functionaliteiten' maar voor het beste resultaat voor een 'persoon van vlees en bloed'. Door gegevens meervoudig te gebruiken bij de bron koppelen we data los van werkprocessen en applicaties en hoeven we ze niet veelvuldig te kopiëren en op te slaan.

HAAL GEBOORTEDATUM EN -TIJD OP BIJ DE BRON

OPENgeboorte Helmond 5

Een bevalling is voor de kersverse ouders natuurlijk een heel speciaal moment. Na de bevalling moeten er een hoop zaken geregeld worden én het liefst maken wij het de ouders zo gemakkelijk mogelijk. Zo kunnen ze optimaal van het speciale moment genieten! Met de koppeling naar Babyconnect is er sprake van een gebruiksvriendelijke, digitale gegevensuitwisseling: de geboortedatum- en tijd, verloskundige, locatie en plaats/gemeente worden direct opgehaald bij de bron, in de diverse geboortezorgsystemen. Hiermee worden de ouders ontlast want ze hoeven minder gegevens zelf in te vullen, zo kunnen ze optimaal genieten van het speciale moment! Bovendien hoeft de arts of verloskundige niet langer na de aangifte een verklaring af te leggen.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Wanneer de kersverse ouders binnen iGeboorte+ inloggen met DigiD wordt Babyconnect aangeroepen. Dit gebeurt enkel indien ze zelf toestemming geven dat deze gegevens opgehaald mogen worden. Zij leveren de gegevens van de geboorte aan zoals geboortedatum en geboortetijd. De toegevoegde waarde van deze innovatie is dat de geboorte van een kind geverifieerd wordt met de geboortegegevens uit de diverse geboortezorgsystemen. Hierdoor is de verklaring van de arts of verificatie door een verloskundige niet meer nodig. Wanneer een kind niet bekend is in de zorgsystemen kan er uiteraard teruggevallen worden op de huidige processen. Door deze nieuwe koppeling met Babyconnect wordt de digitale aangifte voor de ouders nog makkelijker, sneller én vollediger.

Hans van Holstein, Teammanager Burgerzaken gemeente Helmond: "Echt tijd- en plaatsongebonden een geboorteaangifte doen op de meest sobere en dus efficiënte manier. Geen gegevens meer doorgeven die al in het geboorteproces zijn vastgelegd in de geboortezorg. Ontlasting dus van de ouders én de zorgsector!"

FACTS & FIGURES GEMEENTE HELMOND

- 1.528 geboorteaangiftes per jaar
- 74% selfservice in 2020
- Tijdsbesparing van 10 minuten per geboorteaangifte

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Burgerzaken data



GEBRUIK DE DIGITALE VERKLARING ARTS

OPENgeboorte Helmond 17

Steeds meer burgers maken kennis met het doen van online geboorteaangifte; dit zorgt al voor een mooie tijdsbesparing voor zowel de burger als de ambtenaar. Met behulp van Evidos kan de arts of verloskundige nu ook digitaal ondertekenen én dus bevestigen dat een geboorte daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Eerst moest de ambtenaar opzoeken wie de desbetreffende arts of verloskundige was en deze vervolgens vragen om een bevestiging van de geboorte, maar nu met het digitaal ondertekenen van Evidos is dat niet meer nodig.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Wanneer de geboorteaangifte door de ouder is ingediend, komt dit te staan op de takenlijst van de ambtenaar. Voordat de aanvraag afgehandeld kan worden, moet er eerst nog een bevestiging van de arts of verloskundige komen. iBurgerzaken vraagt dit automatisch aan de arts of verloskundige en deze kan dan digitaal bevestigen of afwijzen (met reden). Op deze manier hoeft de ambtenaar niet op te zoeken wie de desbetreffende arts of verloskundige is en vervolgens deze op te bellen óf te mailen.

Hans van Holstein, Teammanager Burgerzaken gemeente Helmond: "Wat zonde, nu het mogelijk is om met Evidos digitaal te ondertekenen verdwijnt een van de laatste overblijfselen vanuit het oorspronkelijke Burgerlijke Wetboek (BW): de natte handtekening. Lang leve de 21e eeuw!"

FACTS & FIGURES GEMEENTE HELMOND

- 1.528 geboorteaangiftes per jaar
- 74% selfservice in 2020
- Tijdsbesparing van 10 minuten per geboorteaangifte

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners

DEEL PERSOONSGEGEVENS MET WONINGCORPORATIES

OPENwoningcorporatie 1

Een verhuizing is voor een burger een hele drukke periode en we willen daarom de burger zoveel mogelijk ontlasten. De burger kan bijvoorbeeld gaan huren via een woningcorporatie en dan is een gewaarmerkt historisch uittreksel nodig; een uittreksel uit de Basisregistratie Personen (BRP) met daarop een overzicht van alle adressen in Nederland waar hij gewoond heeft. Een woningcorporatie kan zo'n uittreksel BRP opvragen bij de gemeente. Natuurlijk beslist de burger in kwestie zelf of deze gegevens gedeeld mogen worden. Zo heeft de burger zelf in handen welke gegevens er van hem gedeeld worden met een derde partij.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Wanneer een woningcorporatie gegevens wil opvragen, kunnen ze een verzoek sturen naar OPENburgerzaken. OPENburgerzaken zorgt ervoor dat er een notificatie gestuurd wordt naar de burger; via e-mail, SMS of de Berichtenbox. De burger ontvangt een notificatie met de vraag of hij hierop willen reageren. Hij logt in iBurgerzaken in met DigiD, en na deze verificatie worden de gegevens getoond die de woningcorporatie wil opvragen; de historische adressen. De burger krijgt de controlevraag of hij deze willen delen. Zo ja, dan worden de gegevens direct naar de woningcorporatie gestuurd. Zo nee, dan ziet de woningcorporatie dat het verzoek geweigerd is. Natuurlijk kan hij dan nog persoonlijk contact opnemen met de burger om te toetsen waarom. Dion Bonné, Manager Productmanagement bij Itrix: "Samenwerking is hier het sleutelwoord. Toewerken naar een open systeem waarbij ketenpartners de afstemming zoeken om zo waardevolle innovaties te creëren."

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Burgerzaken data

DEEL PERSOONSGEGEVENS MET NOTARISSEN

OPENnotaris 18

Tijdens een verhuizing krijgt de burger te maken met veel belangrijke zaken; hier hoort vaak ook het contact met de notaris bij. Hij moet zorgen dat de gegevens in een notariële akte overeenkomen met die in het Basisregistratie Personen (BRP). De notaris heeft daarom vaak een uittreksel BRP nodig. Natuurlijk beslist de burger in kwestie zelf of deze gegevens gedeeld mogen worden. Zo heeft de burger zelf in handen welke gegevens er van hem gedeeld worden met een derde partij.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Wanneer een notaris gegevens wil opvragen kan hij een verzoek sturen naar OPENburgerzaken. OPENburgerzaken zorgt ervoor dat er via iBurgerzaken een notificatie gestuurd wordt naar de burger; via e-mail, SMS of de Berichtenbox. De burger ontvangt een notificatie met de vraag of hij hierop willen reageren. Hij logt in iBurgerzaken in met DigiD, en na deze verificatie worden de gegevens getoond die de notaris wil opvragen; de gegevens in de BRP. Hij krijgt de controlevraag of hij deze willen delen. Zo ja, dan worden de gegevens direct naar de notaris gestuurd. Zo nee, dan ziet de notaris dat het verzoek geweigerd is. Natuurlijk kan hij dan nog persoonlijk contact opnemen met de burger om te toetsen waarom.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Ketenpartners
- Burgerzaken data



"Wij zijn enthousiast over de applicatie en kijken dan ook uit naar de innovaties zoals de koppeling met de BRP. Als gemeente hebben wij een belangrijke verantwoordelijkheid rondom de verkiezingen. En deze innovaties dragen bij aan een vlekkeloos verloop van de verkiezingsdag." aldus Lotte van der Kruijssen, senior medewerker dienstverlening bij gemeente Helmond.

INTEGREER IBURGERZAKEN EN STEMBUREAUMANAGER

OPENverkiezing Helmond 9

De verkiezingen zijn voor de gemeenten een hele drukke periode, steeds weer vergt het veel voorbereiding. Daarom is het belangrijk om het proces zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten. Met de integratie tussen de Stembureau manager en iBurgerzaken zorgen we ervoor dat de belangrijkste processen van verkiezingen goed op elkaar aansluiten: voorbereiding, administratie en presentatie. Centraal staan selfservice en procesoptimalisatie. De integratie zorgt ervoor dat er geen dubbel werk is en dat alle belangrijke informatie centraal op één plek te vinden is.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

De integratie tussen Stembureau manager en iBurgerzaken kent 3 koppelingen:

- **BRP API:** Automatische koppeling waarbij, op basis van BSN, gecontroleerd wordt of er stembureauleden zijn die zijn overleden. Zo voorkom je dat ze een nieuwe uitnodiging ontvangen;

- **Integratie Stembureau:** stembureaus hoeven maar op 1 plek beheerd te worden;
- **Opkomstpercentage:** iBurgerzaken weet live hoeveel kiesgerechtigden er zijn. Met de Stembureau manager kan het stembureau lid aangeven hoeveel mensen er bij een stembureau zijn gaan stemmen waardoor er een duidelijke en correcte opkomstpercentage opgemaakt kan worden.

FACTS & FIGURES GEMEENTE HELMOND (VERKIEZINGEN 2021)

- 34 stembureaus
- 1.269 aanmeldingen voor stembureauleden via Stembureau manager
- Opkomstpercentage van 71,4%

OPENburgerzaken pijlers

- Ketenpartners
- Burgerzaken data

MAAK BINNEN IHUWELIJK GEBRUIK VAN JCC AFSPRAKEN

OPENagenda Ede 8

Wie gaat trouwen meldt zijn trouwplannen bij de gemeente. Het gaat in deze melding voorgenomen huwelijk om wie, wat, waar en wanneer: om de partners, getuigen en trouwambtenaar en eventueel een bode (wie), huwelijk of partnerschap (wat), locatie (waar) en datum en tijd (wanneer). Met vlinders in de buik en een trouwerij voor de boeg hebben deze burgers wel wat anders aan hun hoofd dan naar de gemeente te moeten voor deze melding. Daarom biedt iBurgerzaken online dienstverlening met iHuwelijk: Gezellig samen, met een glaasje wijn op de bank, 24/7 informatie bekijken op de huwelijkspagina en de melding voorgenomen huwelijk digitaal regelen. Deze melding komt automatisch in de werkstroom van de ambtenaar ter goedkeuring. Waarna vervolgens de juiste afspraken vastgelegd moeten worden om alle betrokkenen te informeren: bode, BABS etc.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Door samen te werken met JCC software is het mogelijk om alles via een koppeling van iHuwelijk in te schieten in het afsprakensysteem. Zij bieden namelijk JCC afspraken: één afsprakensysteem waarin afspraken, reserveren en bezoekersregistratie mogelijk is. Met de koppeling tussen iHuwelijk en JCC afspraken wordt de gehele melding voorgenomen huwelijk én afhandeling volledig geautomatiseerd in één systeem. De burger maakt nog altijd vanuit iHuwelijk een afspraak en maakt daarvoor – ongezien – een uitstapje naar JCC afspraken. Zo blijft het ondanks de koppeling één geheel; wel zo duidelijk! •

FACTS & FIGURES GEMEENTE EDE

- 499 huwelijksaangiftes per jaar
- 90% selfservice in 2020

OPENburgerzaken pijlers

- Ketenpartners
- Burgerzaken data





INZICHT

Datagedreven sturing

Als manager wil je maximale controle hebben over je organisatie, medewerkers en toekomst. Je wilt op het juiste moment de juiste beslissingen kunnen nemen en tijdig kunnen sturen en bijsturen. Dat vraagt om inzicht in de actuele prestaties, cijfers en vooruitzichten. Ongeacht tijdstip en locatie en altijd aangepast aan de actualiteit en de laatste ontwikkelingen binnen je gemeente.

WAAROM DIT WERKT

Een datagedreven gemeente maakt goed gebruik van beschikbare data om (beleids)keuzes te onderbouwen, om de effecten te volgen en om dat ook doelmatig te doen. Inzicht in de actuele prestaties, cijfers en vooruitzichten maakt het mogelijk tijdig bij te sturen wanneer noodzakelijk. Alles in het teken van publieke meerwaarde, de beste dienstverlening aan burgers.

TIJDIG STUREN EN BIJSTUREN MET IMANAGEMENTDASHBOARD

OPENDashboard Helmond 19

Hoe fijn is een totaal overzicht over de lopende processen? Of inzicht in het gebruik van het digitale kanaal? Voor een gemeente is deze informatie erg belangrijk en relevant. Daarom is het ideaal als deze informatie gemakkelijk op te halen is binnen één applicatie. Met iManagementdashboard kan deze informatie eenvoudig inzichtelijk worden gemaakt met duidelijke diagrammen, direct vanuit iBurgerzaken. De diagrammen zijn ook te gebruiken in documenten en presentaties. iManagementdashboard geeft dit inzicht voor iBurgerzaken op een gebruiksvriendelijke manier; inzicht in het gebruik van de applicatie én de door de applicatie gebruikte en gecreëerde gegevens. Met als doel om de kwaliteit en prestaties van de gemeentelijke dienstverlening en de betrokken medewerkers inzichtelijk te maken, te vergroten en te ondersteunen. Je kijkt naar de huidige status en de nabije toekomst. Dat stimuleert waar mogelijk een interventie, nog voordat er dingen misgaan.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

iManagementdashboard is direct te benaderen via een snelkoppeling in iBurgerzaken. Het maakt gebruik van de procesdatabase van iBurgerzaken om met de meest actuele gegevens de verschillende grafische overzichten te produceren. De gegevens zijn te exporteren als data naar Excel, of als plaatje om te gebruiken in een document of presentatie. iManagementdashboard bestaat uit 3 tabbladen met overzichten die inzicht geven in de (lopende) processen in iBurgerzaken, namelijk:

- **Tabblad Selfservice:** hier is een vergelijking te zien van de processen die potentieel door een burger of bedrijf gestart kunnen worden;
- **Tabblad Werkvoorraad:** hier worden alle zaken van alle processen meegenomen;
- **Tabblad Doorlooptijd:** hier worden van alle zaken de doorlooptijden getoond.

iManagementdashboard wordt in de toekomst verder uitgebreid met risicoprofielen. Wanneer een aanvraag niet binnen een risicoprofiel valt, kan de aanvraag automatisch gedaan worden. De aanvragen die wel binnen een risicoprofiel vallen, worden nogmaals door de ambtenaar gecontroleerd.

OPENburgerzaken pijlers

- Burgerzaken data

Theo Daniels, functioneel beheerder bij gemeente Helmond vertelt hierover: "Wil je echt snel inzicht hebben in de prestaties van de verschillende iBurgerzaken processen die je gebruikt binnen je gemeente? Gebruik dan iManagementdashboard. Het geeft inzicht in hoe je processen presteren op het gebied van kanaalsturing, werkvoorraad en doorlooptijd. Wist je daarnaast dat er een mooie doorontwikkeling op de planning staat? De app geeft voortaan inzicht over de detailinformatie uit de zaak."





GEBRUIK DE API BRK BEVRAGEN

Haal Centraal Roermond **20**

De eerste API die vanuit Haal Centraal werd opgeleverd is BRK Bevragen. Hiermee kan een afnemer gegevens in de Basisregistratie Kadaster (BRK) zoeken en raadplegen. Zo kunnen gemeenten, belastingssamenwerkingen en waterschappen actuele informatie uit de BRK over objecten opvragen. Denk aan kadastraal onroerende zaken, zakelijk gerechtigden en natuurlijk- en niet-natuurlijke personen. Daardoor kunnen gemeenten voor hun processen gegevens uit de landelijke basisregistraties van de overheid gebruiken, zonder deze in hun eigen processystemen op te slaan.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Door BRK bevragen te gebruiken in iBurgerzaken weet je wie de eigenaar is van een woning. Dat is handig om te weten bij een verhuizing. Door bij het ophalen van het nieuwe adres ook direct de eigenaar van de woning op te vragen controleer je of men geen fraude pleegt met de verhuizing. Een voorbeeld is dat iemand zegt eigenaar te worden van een woning terwijl op de dag van de verhuizing blijkt dat er een andere eigenaar is. Dit is een trigger voor de gemeente om hier iets mee te doen. Een extra risicoprofiel voorkomt natuurlijk de 'Groene verhuizing' als de eigenaar van de woning niet klopt.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening

GEBRUIK OPENZAAK EN DE ZGW-API'S

OPENzaak **21**

Openzaak maakt het mogelijk voor gemeenten om veilige en betrouwbare online diensten aan te kunnen bieden aan haar inwoners en bedrijven. Het is een productiewaardig API platform dat de API standaard voor zaakgericht werken implementeert; de ZGW-API's. Het maakt gebruik van de 'zaakgericht werken standaard' zodat het uitwisselen van gegevens met andere gemeenten en/of applicaties eenvoudiger en veiliger gebeurt. Om het meeste uit Openzaak te halen moet Openzaak verbinding maken met andere systemen of componenten. Openzaak is daarom open source ontwikkeld waardoor iedereen deze software kan hergebruiken of aanpassen naar eigen wens.

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

iBurgerzaken koppelt al met diverse zaaksystemen op basis van de huidige standaarden: het StUF- of ZS-DMS-koppelvlak. Door te koppelen met Openzaak zetten we weer een stap vooruit. Hiermee maken we het mogelijk dat gemeenten direct voldoen aan de nieuwe standaard van de VNG. Hierdoor ben je als gemeente in staat om de informatievoorziening rondom zaakgericht werken in te richten volgens de informatiekundige visie Common Ground en moderniseer je direct je ICT-landschap.

OPENburgerzaken pijlers

- Dienstverlening
- Burgerzaken data

COMBINEER PROCES- EN BRP DATA IN RAPPORTAGES

rapportage Venlo **10**

iBurgerzaken bevat zowel proces- als BRP-data: iBurgerzaken verzorgt selecties via de werklíst of dossierlíst. Met iNzicht Burgerzaken beschikt de gebruiker over meer dan 120 standaardrapportages met BRP-data; operationele, strategische en statistische overzichten met persoonsgegevens. En iManagementdashboard maakt gebruik van de procesdatabase van iBurgerzaken om met de meest actuele gegevens verschillende grafische overzichten te produceren. Al deze overzichten zijn te exporteren als data naar Excel of als plaatje om te gebruiken in een document. Ook kun je met iNzicht Editor en basiskennis van SQL rapportages zelf aanpassen. Naast de standaardrapportages heeft de gegevensbeheerder echter ook de behoefte om op basis van eigen criteria selecties en rapportages te maken en dat kan!

DEZE INNOVATIE IN DE PRAKTIJK

Door alle relevante proces- en BRP beschikbaar te stellen in een losse omgeving heb je als gemeente de mogelijkheid om zelf selecties en rapportages te maken op deze data. Hoe mooi is het om deze data beschikbaar te hebben in een eigen omgeving en daar zelf rapportages mee te maken met bijvoorbeeld PowerBi. Doordat zowel proces als BRP data in een omgeving toegankelijk te maken kan je als gemeente deze data zelfs combineren zodat je nog beter weet wat er speelt in jouw gemeente. •

OPENburgerzaken pijlers

- Burgerzaken data

Henk Hermsen, informatiearchitect bij gemeente Venlo: "Datagedreven werken én denken vinden wij belangrijk. Deze innovatie zorgt ervoor dat we meer met data kunnen doen. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid van niet alleen gemeente maar ook leverancier. De open architectuur spreekt mij hierin erg aan."



iNSPIRATIE 2.0 is een magazine van PinkRoccade Publiekszaken. De eerste uitgave verscheen eind 2019 ter ere van het 5-jarig jubileum van iBurgerzaken. De selfservicepercentages en aantallen in dit nummer zijn - een momentopname - van 2020 tenzij anders vermeld.

Hoofdredactie

PinkRoccade Publiekszaken
Sanne van der Zanden
M: 06 4670 6267

Tekst- en eindredactie

PinkRoccade Publiekszaken
Dylan Kusters
Loes Meijs
Eline Simpelaar
José Spaan

Vormgeving

Indruk Grafisch Ontwerp
Kal Konings

Bedankt!

Iedereen die op enige wijze een steentje heeft bijgedragen aan één of meerdere best practices of innovaties.

Meer informatie

#100bestpractices
www.100bestpractices.nl
www.25innovaties.nl
www.iburgerzaken.nl
www.pinkroccadelocalgovernment.nl

Contact

E: info.prlg@pinkroccade.nl
T: 088 110 1500

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen zonder schriftelijke toestemming van PinkRoccade Publiekszaken.

Verantwoordelijkheid

Aan de inhoud van het magazine is veel zorg besteed. Uitgever en redactie aanvaarden geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor eventuele gevolgen van onvolkomenheden en foutieve informatie in best practices of innovaties.