



Workshop #28

NVVB congres 2019



28. Automatische verwerking verhuisaangiften

NVVB Congres 2019

- Woensdag 17 april: Bergen op Zoom
- Donderdag 18 april: Twenterand

••••• samen verder

#LSG17 en #LSG18



Procesafbakening



Uitbinker(s) aan het woord



Gemeente Helmond



Google

Verhuizen - Bergen op Zoom
https://www.bergenopzoom.nl/Inwoners/Geboorte_trouwen.../Verhuizen/Verhuizen
 Gaat u verhuizen naar de gemeente Bergen op Zoom of binnen onze gemeente? ... U kunt een verhuizing doorgeven vanaf 4 weken voor de verhuizing tot 5 ...
 Je hebt deze pagina bezocht op 28-3-19.

Verhuizen
 Verhuizen, Bekendmaking
 Basisregistratie Personen (BRP) ...

Verhuizen naar Nederland
 Als u voor het eerst naar Nederland verhuist, moet u zich ...

Aangifte verhuizing
 Aangifte verhuizing, Contrast
 LagerContrast ... Digitale ...

Briefadres aanvragen of wijzigen
 Briefadres aanvragen of wijzigen.
 Heeft u geen vast woonadres ...


Emigreren
 Wat moet u weten? Gaat u in 1 jaar langer dan 8 maanden naar het ...

Tijdelijk inschrijven in ...
 Tijdelijk inschrijven in Nederland;
 Inschrijven als niet-ingezetene ...

[Meer resultaten van bergenopzoom.nl »](#)

Gemeente Bergen op Zoom

Aangifte verhuizing



Digitale aangifte verhuizing

Introductie
 Met deze aangifte kunt u uw verhuizing binnen Nederland doorgeven bij de gemeente van uw nieuwe adres. Doet u aangifte voor een ander persoon dan heeft u in sommige gevallen een machtiging van/voor deze persoon nodig.

Starten

Periode	Aantal	Internet	Self-service	Groene Verhuizing
2018-01	449	210	47%	14%
2018-02	336	165	49%	11%
2018-03	404	182	45%	11%
2018-04	374	193	52%	14%
2018-05	405	187	46%	13%
2018-06	345	183	53%	17%
2018-07	427	240	56%	12%
2018-08	456	238	52%	11%
2018-09	421	254	60%	32%
2018-10	499	274	55%	31%
2018-11	493	270	55%	34%
2018-12	424	271	64%	32%
2019-01	505	293	58%	33%
2019-02	498	292	59%	34%

Digitaal je verhuizing doorgeven

Snel en makkelijk!

Je gaat verhuizen naar of in de gemeente Bergen op Zoom, wat leuk! Dan ben je vast druk bezig met alle voorbereidingen. Je verhuizing doorgeven aan de gemeente hoort daar ook bij. En dat kan bij de gemeente Bergen op Zoom met 1 klik. Je regelt dat snel en makkelijk via www.bergenopzoom.nl. Zo verlies je geen klustijd, wel zo fijn!



- Om je verhuizing online te kunnen regelen heb je je digiD code nodig.
- Je verhuizing geef je 4 weken voor of maximaal 5 dagen na je verhuizing door aan de gemeente.
- Je oude gemeente krijgt automatisch het nieuwe adres door; je hoeft je daar dus niet uit te schrijven.
- Wij geven je verhuizing door aan belangrijke instanties.



gemeente Twenterand
Digitaal Loket

Druk op **F11** om het volledige scherm te sluiten

Home Producten en diensten Mijn loket Afspraak maken

Home > Inwoner > Producten en diensten > Verhuizen

Verhuizen

U moet een verhuizing altijd doorgeven aan de gemeente waarin u gaat wonen. Ook als u in dezelfde gemeente blijft wonen. De gemeente past de basisregistratie personen (BRP) dan aan. Het doorgeven van een verhuizing is gratis.

Formulieren:
 • Verhuizing doorgeven

Wet- en regelgeving:
 • Wet basisregistratie personen

Wat moet ik doen? Wat zijn de voorwaarden? Afspraak maken

U kunt een verhuizing doorgeven vanaf 4 weken voor de verhuizing tot 5 dagen na de verhuizing.
 Zo geeft u een verhuizing door:
 • Log in met DigiID bij de gemeente waarin u gaat wonen.
 • U vult de gegevens in.

DigiID

Inloggen


Login met uw DigiID om uw zaken online te regelen. DigiID staat voor Digitale Identiteit; het is een gemeenschappelijk systeem waarmee de overheid op internet uw identiteit kan verifiëren. U kunt zelf uw DigiID aanvragen op www.digid.nl. Met uw DigiID kunt u bij steeds meer overheidsinstellingen terecht.

DigiID Inloggen "Mijn loket"

gemeente Twenterand

Aangifte annuleren

Aangifte verhuizing



Digitale aangifte verhuizing

Introductie

Met deze aangifte kunt u uw verhuizing binnen Nederland doorgeven bij de gemeente van uw nieuwe adres. Doet u aangifte voor een ander persoon dan heeft u in sommige gevallen een machtiging van/voor deze persoon nodig.

Starten

Start aangifte

Periode	Aantal	Internet	Self-service	Groene Verhuizing
2018-01	164	107	65%	0%
2018-02	149	95	64%	0%
2018-03	129	86	67%	0%
2018-04	113	86	76%	0%
2018-05	142	96	68%	0%
2018-06	139	96	69%	0%
2018-07	143	111	78%	0%
2018-08	145	102	70%	0%
2018-09	145	105	72%	0%
2018-10	129	92	71%	0%
2018-11	156	120	77%	47%
2018-12	146	111	76%	60%
2019-01	187	123	66%	57%
2019-02	111	79	71%	56%



Proces- beschrijving

Inzicht krijgen in (de complexiteit van) het proces: Welke processtappen kent het huidige proces?

••••• samen verder

Praktijkvoorbeeld



Procesbeschrijving

- Tip 1: Begin eerst op hoog niveau en zoom daarin in
- Tip 2: Doorloop het proces met behulp van een praktijkvoorbeeld
- Wat is de start van het proces?
 - Met welke informatie start het proces?
- Welke processtappen kent het proces? (max. 5 woorden met een werkwoord erin) [groen]
 - Hoe lopen de lijnen meestal? [lijn —]
 - Hoe verloopt het proces soms [stippellijn ----]?
 - Kent het proces beslismomenten? [zwarte ruit]
 - Is er sprake van onderliggende handelingen? [geel]
 - Wat zijn kritieke acties? [sterretje erbij *]
- Wat is de finish van het proces?
 - Wat is de uitkomst van het proces?

- 1) Per gemeente
- 2) Gluren bij de burens

Optioneel:

- Wat is de min. en max. tijdsduur van een processtap? [blauw]
- Wie zijn betrokken bij het proces? [oranje]



Terugkoppeling





Doelstellingen/KPI's

1. xx% digitale aangifte
2. xx% "Groene verhuizing"
3. 100% kwaliteit: adressen op orde
4. Papierloos werken
5. Werkdrukvermindering xx minuten per aanvraag
6. Doorlooptijdreductie xx
7. Piekdruk rond 1^e (en 15^e) van de maand voorkomen
8. Burgertevredenheid xx
9. Medewerkerstevredenheid xx

Zoveel mogelijk binnenkrijgen en aan de achterkant beoordelen!

Voorkom verspillingen



Transport

transport

Voorkom het overbodig verplaatsen van producten en informatie.
Voorbeeld: het archiveren van burgerzaken dossiers op verschillende locaties.



Inventory

voorraad

Te veel aan opslag of verkeerde opslag leidt tot dure opslag en tijdrovend zoeken.
Voorbeeld: vervulde of verouderde gegevensbestanden en incomplete zaakdossiers.



Motion

beweging

Alles in de buurt? Alles op zijn plek? Voorkom onnodig bewegen en zoeken.
Voorbeeld: wandelen naar de archiefruimte of de printer.



Waiting

wachten

Probeer wachten te vermijden of doe iets nuttigs in de tussentijd.
Voorbeeld: wachten op antwoord, aanvullende informatie of akkoord.



Overproduction

overproductie

Maak niet meer dan de klant vraagt of dan wat nodig is voor het proces.
Voorbeeld: overbodige handtekeningen.



Overprocessing

overbodige processtappen

Stem de verwachtingen af met de klant en voldoe aan deze.
Doe niet meer, niet minder. Voorbeeld: het overtypen van papieren formulieren.



Defects

defecten en fouten

Fouten iriteren de klant en kosten tijd, moeite en geld om te herstellen.
Voorbeeld: het verkeerd invoeren of overnemen van gegevens.



Skills

talent, kwaliteit van mensen

Zit iedereen op de juiste plek?
Voorbeeld: een persoon kan beneden of boven zijn kunnen werken.

Verspillingen [Tim Woods]

1. Het archiveren van verhuisaangiftes op verschillende locaties (*T: transport*)
2. Openhouden van diverse kanalen (*T: transport*)
3. Vervuilde of verouderde gegevens; kwaliteit adresgegevens niet op orde (*I: voorraad*)
4. Incomplete zaakdossiers (*I: voorraad*)
5. Lopen naar de printers en/of scanners (*M: beweging*)
6. Batchverwerking van de verhuizingen (*W: wachten*)
7. Wachten op –overbodige– bewijsstukken (*W: wachten*)
8. Niet doorvoeren van verhuizing door handhaving (*W: wachten*)
9. Bewijsstukken opvragen waar vervolgens niets mee wordt gedaan (*O: overproductie*)
10. Het uitprinten en archiveren van verhuisaangiftes (*O: overproductie*)
11. Het scannen van ID-bewijs en uploaden in de zaak (*O: overproductie*)
12. Niet automatisch doorvoeren van “Groene Verhuizing” (*O: onnodige stappen*)
13. Niet gebruiken van automatische verwerking toekomstige verhuizing (*O: onnodige stappen*)
14. Onvolledige of onjuiste inrichting van TDI-formulieren (*O: onnodige stappen*)
15. Het verkeerd invoeren of overnemen van gegevens, zgn. overkloppen (*D: fouten*)
16. Onvoldoende ketenkennis, waardoor fouten in verdere ontsluiting (*S: skills*)
17. Onvoldoende kennis van proces bijv. adresonderzoek, briefadres etc. (*S: skills*)



Procestussendoelen

1. Beleid + Dienstverleningsvisie*
2. KTO: wat wil mijn burger? (onderbouwing)
3. Klantreis inzichtelijk
4. Communicatie over het digitale kanaal
 - Marketingplan: verleiden
 - Website: vindbaarheid en inrichting
 - Stimuleren aangifte voor 1^e vd maand
5. Implementeren iVerblijf & Adres: ambtenarenkant en/of burgerkant
6. Gebruiken iVerblijf & Adres burgerkant
7. Inrichten applicatie, bijv. risicoprofielen
8. Opleiden medewerkers: kennis en kunde
9. Werkinstructies uitwerken en toelichten
 - Afspraken KCC en receptie
 - Taakverdeling: wie en wanneer
 - Vastleggen proces incl. onderbouwing
 - Omgang 'meldingen' iBurgerzaken
10. Aantal fysieke controles verminderen
11. Minder documenten printen en scannen
12. Werkplekscan gebruiken
13. Automatische afhandeling balieproces
14. "Groene Verhuizing" aanzetten
15. Meer risicoprofielen beschikbaar

*) Randvoorwaardelijk, daarop baseer je keuzes...

SUCCESS LOADING...



BEDANKT VOOR JULLIE AANDACHT!

