



Foto links: Jeroen van Hoof, rechts: Randy Eichhorn

Samen Organiseren

‘Het doel is om de dienstverlening voor burgers en bedrijven beter te organiseren’

Samen effectief gebruikmaken van dezelfde dienstverlening en infrastructuur. Samen en van elkaar leren én samen dingen oplossen. In de nieuwe werkwijze Samen Organiseren draait het om de realisatie van één efficiënte digitale overheid. De basis is voor iedere deelnemende gemeente hetzelfde, maar daarbinnen blijft maatwerk altijd mogelijk. Het uitgangspunt: samen organiseren vergemakkelijkt, versnelt en draagt bij aan kostenvermindering.

Tekst: Melissa Smink

Foto: Sjors Massar

“Het belangrijkste aan Samen Organiseren is de notie dat gemeenten samenwerken aan het verbeteren van de gemeentelijke uitvoering, vooral in de dienstverlening”, vertelt Randy Eichhorn, projectleider bij VNG Realisatie. “De kern is om niet meer vanuit de eigen koker en vanuit Den Haag de zaken te beschouwen, maar om op verzoek van, tussen en samen met de gemeenten problemen aan te pakken die spelen. Of dat nu in ‘s-Hertogenbosch of Zaandam is, of in Maastricht of Vlissingen. Het credo is om in één keer iets te maken dat 380 keer gebruikt kan worden.” Vanuit Samen Organiseren zijn twee projecten vanuit de praktijk opgeschaald, versneld beschikbaar gemaakt voor alle gemeenten in Nederland. Een van die projecten is het formulier Digitaal Aangifte Overlijden.

DIGITAAL AANGIFTE OVERLIJDEN

De gemeente ‘s-Hertogenbosch was al met een pilot gestart toen vanuit het Kloosterhoevebraad, een samenwerkingsoverleg tussen een aantal gemeentesecretarissen en een aantal manifestpartijen, het initiatief kwam voor het landelijke opschalen. ‘s-Hertogenbosch”. In 2009 was het idee ontstaan om een

pilot te starten”, vertelt Jeroen van Hoof, BRP-specialist bij de gemeente ‘s-Hertogenbosch. Nadat er vanuit het ministerie toestemming kwam om met de pilot te starten is er een webformulier gebouwd en zijn er contacten gelegd. “Met twee à drie uitvaartondernemers hebben we het proces gefinetuned en is de mogelijkheid om vanuit huis, de zaak of ergens anders aangifte van overlijden te doen.” Voorheen moest de uitvaartondernemer nog wel langskomen bij de gemeente voor het tekenen van de overlijdensakte en het afgeven van onder andere de originele doktersverklaring.

EENVOUDIG BESCHIKBAAR

Van Hoof: “Dankzij de aanpassingen van de wet in 2015 hoeft de akte niet meer ondertekend te worden door de aangever en kan ook de originele doktersverklaring op de post naar ons toegestuurd worden. “De gemeente werd vervolgens betrokken bij het maken van de landelijke voorziening. “Een van de belangrijkste elementen is dat je vanuit één bron kunt starten en dat je al het voorwerk kunt gebruiken dat in dit geval al door ‘s-Hertogenbosch is gedaan. Inmiddels is het formulier Digitale Aangifte Overlijden gratis beschikbaar voor gemeenten

en wordt er vanuit VNG Realisatie begeleiding gegeven bij het aansluiten van de voorziening.

VERHUIZEN EN EMIGREREN

Het tweede project is de Landelijke Online Dienst verhuizen en emigreren. Vanaf november vorig jaar is de dienst als pilot volledig operationeel en kunnen mensen in een tiental gemeentes hun verhuizing zelf doorgeven via 'mijn overheid', of via een doorverwijzing naar de service. Gemeente 's-Hertogenbosch werkte al sinds de start mee. "Het is een ontzettend leuk proces geweest, omdat je erachter komt dat gemeenten er toch een hele andere werkwijze op nahouden als het gaat om het doen van aangifte van verhuizing", vertelt Van Hoof. Binnen de gemeenten Amsterdam, 's-Hertogenbosch en Zaanstad wordt er nu gekeken naar de invulling van de 'achterkant' van het formulier.

Centraal staat dat in alle verscheidenheid juist een vorm van 'eenheid' gevonden is. Gemeenten zijn het eens over 85 procent van de vragen en kunnen zelf actief enkele aanvullende controlevragen in het formulier inschakelen. Maar gemeenten moeten ook zelf keuzes kunnen maken. "De ene gemeente wil het formulier zelf inregelen en extra controles uitvoeren, terwijl de andere gemeente het direct in het systeem wil laten verwerken." Ook kan met risicoprofielen worden gewerkt om al dan niet de verhuizing direct te laten verwerken.

"Het voordeel van Samen Organiseren is dat burgers uiteindelijk veel beter en sneller geholpen worden"

NOODZAAK VOOR HOGERE BEVEILIGING

De informatie die burgers delen bij hun aanvragen, de manier waarop en de gevoeligheid ervan maken dat er ook over een goede beveiliging nagedacht moet worden. "De vlakken informatieveiligheid en privacy liggen naast elkaar, maar ze liggen ook in elkaars verlengde. In principe geldt dat de aanbieders die meedoen zich conformeren aan de wetgeving en dat de software moet passen binnen de baseline informatieveiligheid gemeenten (BIG)", zegt Eichhorn. Ook is er veel tijd gestoken in het opstellen van een bewerkersovereenkomst, zodat duidelijk is wie bewerker en

wie verantwoordelijke is. "Op het moment dat je dingen als een ID-kaart of een rijbewijs digitaal zou willen aanvragen en verstrekken, wordt de noodzaak voor een hoger niveau van beveiliging nog groter. Je wilt zeker weten dat de persoon die het aanvraagt ook echt is wie hij zegt dat hij is."

DIGITAAL RIJBEWIJS VERLENGEN

Begin april start in een aantal gemeenten waaronder Eindhoven, Arnhem en Drechtsteden een proef met de mogelijkheid tot het digitale aanvragen van een rijbewijsvernieuwing. Van Hoof: "Dat betekent dat de burger vanaf een andere locatie dan het stadskantoor zijn of haar aanvraag in kan dienen." Burgers gaan hiervoor eerst naar een door de RDW erkende fotograaf, die de digitale pasfoto, het rijbewijsnummer en de handtekening versleuteld doorstuurt naar de RDW. De pasfoto wordt door de RDW vergeleken met de huidige foto. De aanvrager krijgt vervolgens bericht van de RDW dat hij zijn rijbewijs digitaal kan aanvragen. De RDW zorgt voor de productie en levering aan de gemeente. Bij het ophalen controleert de gemeente de identiteit. "In de toekomst zal een gemeente ook de keuze kunnen maken om het rijbewijs via de RDW te laten bezorgen. "Dan is de rol van de gemeente in dat proces nul. Maar je hebt wel bijgedragen aan een betere dienstverlening voor de burger. Het doel is nu eenmaal om het voor de burger beter te organiseren en de zaken meer in deze tijd te laten passen."

ZELF DE TOUWTJES IN HANDEN

Eichhorn: "Wat ik heel belangrijk vind, is dat eigenaarschap op wat er speelt namens alle gemeenten direct aanwezig is. De gemeenten zijn veel nadrukkelijker betrokken en ze zien wat er gebeurt." Volgens Eichhorn kunnen gemeenten hun betrokkenheid ook sneller omzetten in daden. "Het speelveld verandert", zegt hij. "Gemeenten worden een steeds stevigere opdrachtgever." Van Hoof sluit zich hier bij aan: "Het voordeel van dit initiatief is dat je als gemeente zelf de touwtjes in handen hebt. Een grote gemeente als Amsterdam zal in zijn eentje misschien wel veel voor elkaar krijgen, maar er zijn ook een heleboel kleinere gemeenten die dankzij dit initiatief ook meer in de lead kunnen komen." Dit geldt natuurlijk met name bij de online diensten waarvoor de gemeenten verantwoordelijk voor zijn en blijven. In het project Digitale Aanvraag Rijbewijs is er overigens sprake van een verantwoordelijkheidsverschuiving van burgemeester naar RDW. Maar ook hier zijn gemeenten nadrukkelijk betrokken.