

iNSPIRATIE 3.0!

JULI 2022

SPECIALE EDITIE

2022

iBURGERZAKEN



on tour



Actuele best practices en innovaties

Verhalen uit de praktijk

SAMEN OP NAAR DE TOP!

Met welke beklimming ben jij bezig?



Cipers



iBurgerzaken



OPENburgerzaken

BEDANKT voor jullie vertrouwen en inzet!



pinkroccade
TSS PUBLIEKSZAKEN

VOORWOORD

Samen op naar de top!

Met welke beklimming ben jij bezig?

Van 20 t/m 24 juni 2022 vond "iBurgerzaken on tour" plaats. De (fiets)tour door Nederland waarbij we gemeenten uitdaagden om samen met ons letterlijk en figuurlijk een sprintje te trekken en te demarreren (ook wel versnellen) richting de ideale dienstverlening. Een route langs 15 gastgemeenten met steeds een inspirerende sessie op locatie. In deze speciale editie van iNSPIRATIE 3.0 blikken we met je terug. Je leest welke recente best practices en innovaties aan bod kwamen en hoe diverse (gast)gemeenten hun route uitstippelen en jou kunnen inspireren om je eigen route uit te stippelen.



DE AFDELING BURGERZAKEN IN TRANSFORMATIE

Alle afdelingen burgerzaken en hun medewerkers hebben er mee te maken: de transformatie. Belangrijke onderwerpen daarbij zijn digitalisering, de burger in regie en meer samenwerken in brede zin. Dat vraagt dat gemeenten zichzelf in veel opzichten opnieuw uitvinden (transformatie), hun dienstverlening anders inrichten (optimalisatie) en de stap vooruit zetten (innovatie). Hoewel elke gemeente uniek is en zich op een andere plek op de 3 'cols' bevindt, komen we dankzij vele best practices en mooie innovaties samen op de top!

LATEN WE SAMEN JOUW IDEALE ROUTE UITSTIPPELEN

De komende tijd gaan we graag met je in gesprek over waar je als gemeente nu staat, waar je naartoe wilt en in welke versnelling.

Het team van PinkRocCADE Publiekszaken



Gemeente Veere: terug in de kopgroep met de juiste basis

De eerste editie van 'iBurgerzaken on tour' ter ere van het 5-jarig jubileum van iBurgerzaken was in 2019. Deze tour ging van zuidwest naar noordoost langs 20 gastgemeenten. Het doel? Best practices met elkaar delen en vooral vooruit kijken: elkaar helpen met het verder verhogen van selfservice-percentages en het optimaliseren van processen. Een mooi moment voor een terugblik met Cor de Rijke, strategisch adviseur informatiebeleid en (digitale) dienstverlening bij gemeente Veere, want na 3 jaar fietsen zij weer mee in de kopgroep!

"Veere is een vooruitstrevende gemeente hoewel dat enkele jaren helaas niet altijd uit de verf kwam. Zo ontstaat tijdens de fietstour de vraag 'Hoe krijgen we gemeente Veere weer terug in de kopgroep?', blikt Cor die in 2019 meefietste terug. Nog meer focus op digitale dienstverlening, diverse interne verbeteringen waaronder architectuur én een intensieve samenwerking met PinkRocade bracht gemeente Veere eind 2021 weer terug in de landelijke top 5. "Het behalen van deze mooie plaats was voor ons geen doel op zich. Het zegt iets over de manier waarop we al jaren werken: we ondersteunen alle kanalen hoewel we sturen naar het digitale kanaal."



Scan de QR code en lees het hele interview terug.

Van gemeente Veere staan meerdere best practices online op www.100bestpractices.nl, waaronder:

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.

STUUR EEN SMS ALS GEMEENTE

reisdocumenten Veere 11

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

GEBRUIK SOCIALE BEWIJSKRACHT

verhuizen Veere 183

Wil je van 'digitaal' een succes maken dan speelt interne en externe communicatie bij vrijwel elk aspect een belangrijke rol. Het gaat niet alleen over wát je communiceert, het gaat ook over hoé je de boodschap overbrengt. Burgers, bedrijven en instellingen weten echt vaak niet dat 'het' ook digitaal kan. Gemeente Veere gaat zelfs nog een stap verder en past één van de beïnvloedingsprincipes van Cialdini toe: sociale bewijskracht, ook bekend als social proof. Veere geeft op haar website namelijk aan hoeveel procent van de bezoekers het online kanaal gebruikt.

TRANSFORMATIE: voltooi de beklimming van de Cipers-col

Cipers en Kofax zijn steeds minder nodig omdat we iBurgerzaken continu verbeteren en verrijken, in samenwerking met ervaringsdeskundigen, de betrokken kwartiermakers. Om gemeenten te helpen deze beklimming van de Cipers-col te voltooien, bespraken we tijdens de tour onder andere deze best practices.

OPTIMALISEER JE DOCUMENTEN 199

documentcreatie Haaksbergen

Marieke Burgers, medewerker burgerzaken: "In de praktijk zagen we na livegang nog wat foutjes in een aantal documenten," blikt Marieke terug. "Zo stond bijvoorbeeld het briefhoofd soms aan de verkeerde kant." Als de grootste bulk is overgezet vanuit Kofax naar iDocumentcreatie zou je dat soort kleine dingen normaalgesproken zelf kunnen herstellen, weet Marieke inmiddels. "Tijdens de (remote) implementatie was er alleen bewust wat minder aandacht voor documentcreatie want er waren andere uitdagingen op dat moment. Met 2 extra consultancydagen op locatie in 2022 staan nu alle documenten correct in iDocumentcreatie. Ook het juiste gebruik van en het doorvoeren van wijzigingen in leverancierstemplates, herbruikbare blokken en kennisgevingen zijn de applicatie-beheerders van Haaksbergen nu machtig."

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 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 Josse, medewerker Burgerzaken bij gemeente Kapelle.

Bekijk ook best practice 137

'Betrek een expert bij de optimalisatie' en 204 'Kies voor een grote opschoonactie' op www.100bestpractices.nl



TOURFEITJE

Op dag 2 waren we te gast bij gemeente Valkenswaard en fietsten Rianne, Femke en Hanneke mee in het peloton. Valkenswaard staat bijna op de top van de Cipers-col door goed gebruik van de apps iBijhouding én iVerblijfsobject.

HAAL RECHTSTREEKS OP BIJ DE LANDELIJKE VOORZIENING

BAG-berichten Groningen 173

Het verwerken van BAG-mutaties is een complex en intensief proces met een behoorlijke kans op fouten. Om dat proces te vereenvoudigen haalt iBurgerzaken met iVerblijfsobject BAG-berichten rechtstreeks op bij de landelijke voorziening met Digilevering. Vervolgens zijn deze zaken vanuit iVerblijfsobject eenvoudig te verwerken in de BRP. Deze werkwijze zorgt direct voor minder handmatige acties. Door het rechtstreeks raadplegen van de bron beschik je over real time informatie, dus altijd accuraat én het biedt zekerheid want; minder kans op fouten! Roxane Bansema, beleidsadviseur Burgerzaken bij gemeente Groningen: "Met de oude werkwijze (pandenadministratie in Cipers) liepen we tegen een hoop verbeterpunten aan. Vooral omdat het om veel handmatige handelingen ging waardoor de kans op fouten toeneemt. Ook misten we de samenhang in de handelingen."

OPTIMALISATIE: start jouw demarrage van de iBurgerzaken-col

De klim van de iBurgerzaken-col is de volgende fase. In deze fase staat optimalisatie centraal. Om gemeenten te helpen demarreren bespraken we tijdens de tour diverse best practices over proces-optimalisatie, selfservice en gebruiksvriendelijkheid.

GEEF ONLINE VOORAF TOESTEMMING

reisdocumenten Amersfoort **123**

Kinderen hebben voor de aanvraag van een reisdocument toestemming nodig van de gezaghouder(s). 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. 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. De gemeente kan ervoor kiezen om deze toestemming direct te verwerken in de BRP zonder tussenkomst van een ambtenaar; het 'Groene verzoek'. Sharon de Haas, teamleider Burgerzaken bij 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."

Bekijk ook best practice **194** 'Benader gezaghouders vooraf' op www.100bestpractices.nl

GOED GEBRUIK BRIEFADRES

onderzoek Apeldoorn **191**

Het verhuizen naar een briefadres en het controleren van een briefadres zijn vanaf iBurgerzaken release 4.5 (januari 2022) echt 2 losse acties die wel duidelijk aan elkaar verbonden zijn en blijven. Binnen iVerblijf & Adres is het mogelijk om een ambtshalve verhuizing naar een briefadres te doen. Binnen deze zaak upload je bovendien eenvoudig relevante documenten. Ook geef je daar aan of een vervolgzak 'Controle briefadres' in iOnderzoek gewenst is. Vanuit de verhuiszaak wordt dan direct een controle klaargezet in de wachtkamer en deze verschijnt vervolgens op het juiste moment op de werklíst. Je vult in deze zaak alle contactmomenten in en verwerkt de uitkomst van de controle. Natuurlijk staan in deze zaak ook de documenten uit de verhuiszaak. Rica Stienstra, medewerker Publiekszaken bij gemeente Apeldoorn: "Het is nu mogelijk om terug te kijken in het dossier vanaf het moment dat de persoon is verhuisd naar een briefadres. Dat is erg prettig bij mensen die langdurig op een briefadres verblijven, denk bijvoorbeeld aan dak- en thuislozen."



VEILIGE, SNELLE INSCHIJVING BRP MET MOBIELE ID-KOFFER

verhuizing Groningen **192**

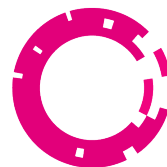
De mobiele ID-koffer biedt een flexibele oplossing voor het inschrijven van (arbeids)migranten en internationale studenten, zowel op het gemeentehuis als op een externe locatie (denk bijvoorbeeld aan onderwijsinstellingen, werkplekken en AZC's). De klantreis is hiermee positief beïnvloed, want de burger loopt direct de deur uit met zijn BSN, op elke gewenste plek. Het bespaart veel doorlooptijd en de tijdsbesparing voor gemeenten is ongeveer 13 minuten per eerste inschrijving of hervestiging. Tim Schuurman, hoofd Burgerzaken bij gemeente Groningen: "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."



TOURFEITJE

Henk de Kort, CEO bij onze partner ORIBI ID-Solutions fietste met ons mee tijdens de tour. Hij deelde verschillende best practices **72** en **138** en innovaties **24** en **32** rondom het actuele thema identiteitscontrole.

INNOVATIE: trek de sprint aan met OPENburgerzaken



Als jouw gemeente er klaar voor is hebben we OPENburgerzaken klaarstaan om de sprint aan te trekken richting de OPENburgerzaken-col. Samen met diverse kwartiermakergemeenten werkten we de afgelopen tijd aan nieuwe innovaties rondom levensgebeurtenissen en ketendigitalisering. Tijdens de tour kwamen onder andere de volgende innovaties aan bod. Voor meer iNSPIRATIE ga je naar www.25innovaties.nl.



TOURFEITJE

Gemeente Tiel is klaar voor de volgende beklimming met de innovaties OPENuitzendbureau en OPENwoningcorporatie! Tijdens de tour interviewde razende reporter Job, John van Elst van gemeente Tiel over deze mooie mijlpaal.



Scan de QR code en bekijk het hele interview terug.



DEEL PERSOONSgegevens MET WONINGCORPORATIES

OPENwoningcorporatie 1

Bij verhuur via een woningcorporatie is een recent gewaarmerkt historisch uittreksel nodig. Die klantreis is vandaag de dag voor burgers verre van ideaal. Daarom gingen gemeenten Groningen en Enschede en 3 woningcorporaties meerdere malen in gesprek met Itrix en PinkRoccade. Door de oplossingen ViewPoint van Itrix en iBurgerzaken van PinkRoccade via OPENburgerzaken samen te brengen zetten ze samen de stap vooruit naar een mooie, innovatieve, klantvriendelijke oplossing. Maureen Portier, keyuser bij gemeente Enschede is heel enthousiast over deze innovatie met de naam OPENwoningcorporatie.



Scan de QR code en lees het hele interview terug.



MAAK AFSPRAKEN VOOR HET DELEN VAN GEGEVENS MET UITZENDBUREAUS

OPENuitzendbureau 30

Bij het doorgeven van verhuizingen van (tijdelijke) uitzendkrachten, waaronder bijvoorbeeld arbeidsmigranten, is het verwerken van de adressen die worden gedeeld vanuit uitzendbureaus een hele klus. Het tijdig ontvangen en kunnen verwerken van de gegevens kost vaak (te) veel tijd. Dat is zonde, want deze tijd is beter besteed aan andere zaken waarmee gemeenten burgers willen ondersteunen. Daarom is er OPENuitzendbureau waarbij het uitzendbureau direct de verhuizing van (tijdelijke) uitzendkrachten doorgeeft vanuit het eigen systeem naar de gemeente. De verhuizingen zijn daardoor direct up to date.

MAAK SNELLE AFSPRAKEN VOOR HIELPRIK MOGELIJK 29

OPENggd

“Met deze innovatie geven wij de GGD Amsterdam meer informatie over geboortes. Zoals verblijfplaats (het kraamadres) van het kind en het telefoonnummer of e-mailadres waarop de ouders te bereiken zijn”, vertellen adviseur Dienstverlening Frank Willemsen en Business Analyst Reinder Pruijt van gemeente Amsterdam.



Scan de QR code en lees het hele interview terug.



SAMEN VERDER: D'r op en d'r over

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. Met Samen Verder bieden we een totaalpakket aan dienstverlening. Dit totaalpakket aan dienstverlening stelt jouw gemeente in staat je doelen versneld en doordacht te bereiken.

ZET DE VOLGENDE STAP MET IPERFORMANCE security Waalwijk 180

Gemeente Waalwijk zette in 2021 de puntjes op de i dankzij iService. Jeffrey Koreman, senior functioneel applicatiebeheerder bij gemeente Waalwijk: "Vreemde ogen dwingen, zou je kunnen zeggen. Het verplicht je om tijd vrij te maken en met elkaar stil te staan bij een proces. En het is steeds weer fijn als er iemand meekijkt met een frisse blik en praktijkervaring vanuit veel andere gemeenten." Dat de basis op alle fronten op orde is biedt begin 2022 ruimte voor een ander gesprek over de technische inrichting, responsetijden en architectuur bij gemeente Waalwijk. Het Samen Verder dashboard bevat daarom ook een pagina iPerformance waarop bijvoorbeeld de responsetijden van diverse services van en naar iBurgerzaken zichtbaar zijn: Hoe lang duurt het bijvoorbeeld om een persoon op te halen in de GBA-V? En wat is de responsetijd van de printerservice?

ZET KEY-USERS IN

iBurgerzaken Midden-Groningen 177

Het maximale (of méér) uit iBurgerzaken halen is een veelgehoord doel binnen gemeenten. Via onder andere het Samen Verder optimalisatietraject wordt er concreet naar dit doel toegewerkt. Voor gemeente Midden-Groningen betekende dat vooral inzetten op kennis(ver)deling en daarmee de kwetsbaarheid van het team verkleinen. Harry Siebring, Kwaliteitsmedewerker contactplein bij gemeente Midden-Groningen vertelt: "Per cluster (balie, backoffice, BRP) hanteren we nu één key-user. Deze user is betrokken bij veel processen, signaleert dingen, koppelt terug en ontwikkelt een stuk specialisme. Teamleden kunnen bij de key-user terecht voor vragen of problemen. De key-user staat vervolgens in contact met PinkRocade via bijvoorbeeld TOPdesk of de VIPchat. Deze kennis(ver)deling zorgt nu al voor een veel groter daagvlak, het is een fijne werkwijze voor ons."

GEBRUIK SAMEN VERDER SLIM

documentcreatie Nunspeet 202

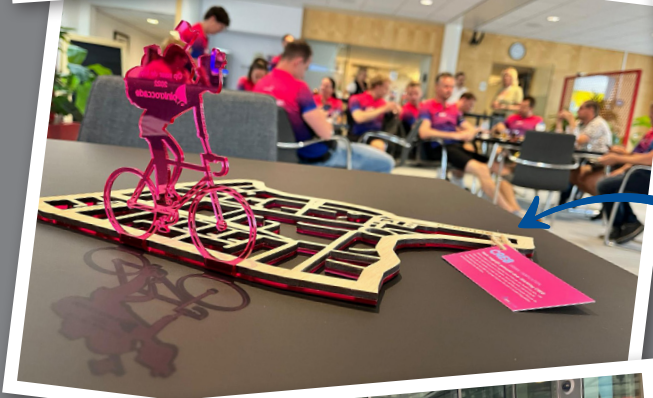
De invoering van iDocumentcreatie vormt een logisch startmoment voor een gedegen optimalisatiefase in gemeente Nunspeet. Bij deze flinke klus heeft de gemeente gebruikgemaakt van consultancydagen uit haar Samen Verder dienstverlenings-



TOURFEITJE

Om de top van de cols te bereiken versterkt Achiel Drummen van gemeente Beek met Samen Verder ons partnerschap.

pakket: Allyne Groen, consultant bij PinkRocade heeft zich begin 2022 3 dagen vastgebeten in iDocumentcreatie en waarschijnlijk komen daar na de zomer nog 4 dagen bij. Cynthia de Joode, applicatiebeheerder gemeente Nunspeet: "Het maken van documenten in iDocumentcreatie is niet iets wat je er even bij doet. Hier kom je zelf simpelweg niet aan toe. Door de al aangekochte Samen Verder dagen hiervoor te gebruiken was de keuze wellicht makkelijker want daardoor was het grotendeels geen financieel vraagstuk."



AWARD UITGEREIKT AAN GASTGEMEENTEN

Iedere gastgemeente ontving tijdens de tour een award, als dank voor hun gastvrijheid én inzet. Deze award is gemaakt door stichting CRE8 in Amsterdam. CRE8 wil binnen de lokale omgeving voor iedereen van betekenis zijn, niet alleen voor opdrachtgevers en afnemers maar ook veel aandacht besteden aan de talenten en inzet van de minder zichtbare groepen binnen de lokale omgeving. En specifiek de groep jongeren die zich in maatschappelijke achterstandsposities bevinden.



FEITEN EN CIJFERS iBURGERZAKEN ON TOUR 2022

- 5 dagen
- 507 kilometer gefietst
- 57 deelnemers op de fiets
- 15 gastgemeenten
- 129 deelnemers bij de sessies
- > 200 best practices op www.100bestpractices.nl
- > 30 innovaties op www.25innovaties.nl



2022

iBURGERZAKEN



on tour

