

Informatieve/technische schriftelijke vragen

(al dan niet over agendapunten/raadsvoorstellen)

Fractie:	VVD
Naam:	Bouke Wielenga
Onderwerp:	Fysiek of digitaal loket
Beantwoording	X Ja, kan verspreid via nieuwsbrief / website O Nee, alleen antwoord aan mij zelf

Inleiding/aanleiding:

De VVD onderschrijft het bevorderen van een effectieve dienstverlening waarbij efficiënt informatie digitaal wordt uitgewisseld tussen klant (burger, ondernemer) en de ambtelijke organisatie. Hiermee kunnen doorlooptijden worden verkort en kan de benodigde inspanning worden teruggedrongen.

Het inzetten van digitale vormen van dienstverlening is niet alleen effectief voor vergunningen maar ook voor alle andere vormen diensten en producten. In 2013 heeft de gemeente een start gemaakt met de bouw van een nieuw e-loket van waaruit de digitale dienstverlening verder uitgebouwd kan worden.

Voor het sturen op een effectieve dienstverlening wil de VVD-fractie onderstaande vragen voorleggen.

Vragen:

1. Kan de ambtelijke organisatie een overzicht overleggen van producten 2013 in aantallen verdeeld via fysiek- of digitaaloket.

Antwoord:

Uitgangspunt is dat de inwoners van de gemeente kunnen kiezen of ze digitaal, fysiek, telefonisch of per post vragen om een product. U vraagt om een overzicht in aantallen tussen het fysieke loket en digitale loket in 2013. Het digitale loket is in 2013 geleverd door de cooperatieve vereniging dimpact. Het aantal producten dat beschikbaar was via het digitale loket van dimpact was beperkt. In het vierde kwartaal zijn de systemen gemigreerd zodat we op 1 januari 2014 definitief afscheid konden nemen van Dimpact en daarmee ook het digitale loket van Dimpact. Onderstaand treft u een overzicht aan van de producten die beschikbaar zijn in het digitale loket in relatie tot de fysieke aanvragen.

Aantal transacties ingeschoten via Digitaal Loket 2013 en fysiek via de balie geregeld	digitaal	fysiek
Melding openbare ruimte	2787	?
Afspraak maken paspoort	677	?
Afspraak maken rijbewijs	278	?
ID kaart afspraak maken	652	?
Uittreksel GBA aanvragen	114	1359
Verhuizing doorgeven	586	1568
Totaal	5094	2927

Interpretatie van deze gegevens is ingewikkeld.

1. **Kanaalkeuze:** De meldingen openbare ruimte die telefonische zijn binnen gekomen en de afspraken die fysiek of telefonisch worden gemaakt, zijn niet meegenomen aangezien hiervan geen registratie plaats vond in het Dimpact systeem. Het nieuwe systeem levert deze informatie wel.
2. **Digitaal beschikbaar maar toch per post.** De meeste burgers geven hun verhuizing schriftelijk per post door en dus minder via het digitaal loket of de balie. Ook hiervan vindt geen registratie plaats.
3. **Verplichte kanaalkeuze:** Het digitaal aanvragen van producten is niet altijd mogelijk omdat het noodzakelijk is dat identificatie aan de balie plaats vindt (bijv. paspoort).

2. Kan de status (in voortgang en kosten) ombouw van het huidige digitale loket overlegd worden.

Antwoord:

In juni 2013 heeft de gemeenteraad besloten tot beëindiging van het lidmaatschap Dimpact en een krediet beschikbaar gesteld voor de vervanging van het digitale loket inclusief meldingen openbare ruimte, de productdientencatalogus en het klantcontactstelsel. Aanvullend is via de najaarsrapportage een aanvullend krediet via software investeringen beschikbaar gesteld voor uitbreiding van de digitale dienstverlening. De middelen voor deze vervanging zijn geactiveerd en de kapitaallasten worden gedekt uit de middelen die we tot 2014 aan de cv Dimpact betaalden. De toekomstige kosten passen binnen het huidige softwarebudget

Het nieuwe digitale loket is sinds half december operationeel, in januari 2014 zijn de verbindingen met het shared service center van Dimpact in Enschede gesloten. In de komende periode zal de dienstverlening via het digitale loket fasegewijs kan worden uitgebreid. Dit bestaat onder anderen uit de koppeling met Mijn Overheid.

3. Kan de raad geïnformeerd worden over de visie op Digitaal2017 (overheidsvisie om in 2017 alle producten digitaal te kunnen leveren)

Antwoord:

Digitaal 2017 is het programma van de rijksoverheid met de ambitie om in 2017 alle overheidsdiensten en -producten aan burgers en bedrijven digitaal te kunnen leveren. Onderdelen van dit rijksprogramma zijn bijvoorbeeld aansluiten op landelijke voorzieningen en basisregistraties. Ook het ontsluiten van procesinformatie voor inwoners en bedrijven via Mijn Overheid zijn bouwstenen in dit programma. Op dit terrein liggen wij op schema. Daarnaast biedt de Rijksoverheid nu ook producten digitaal aan. Tot op heden wordt hier door de inwoners van de gemeente beperkt gebruik van gemaakt. Inwoners lijken hun producten bij voorkeur af te nemen bij de gemeente. Denk hierbij aan de verklaring omtrent gedrag die nu digitaal beschikbaar is via het ministerie van justitie of de geneeskundige verklaring die digitaal aangevraagd kan worden bij de RDW.