

# Onderzoek Burgerzaken



## Situatie Burgerzaken

- 14 ontwikkelingen uit Meerjarenagenda NVVB 2016-2018
- Toegevoegd zijn mogelijkheden van “slimmere” computers en het gebruik van “big data”
- Veel ontwikkelingen hebben te maken met digitalisering
  
- Wat zijn de gevolgen?
- allemaal op basis van 1e indruk, want net begonnen
- een “(?)” geeft aan dat het nog niet zeker is

## Opdracht (1)

- “Schets op basis van de ontwikkelingen een mogelijk toekomstbeeld voor het werk bij Burgerzaken” (2-5 jaar):
  - wijze van dienstverlening
  - uitvoerende werkprocessen en wijze van sturing
  - belangrijkste taken in deze werk- en sturingsprocessen
  - de benodigde competenties van actoren

## Opdracht (2)

- Vergelijk toekomstbeeld en huidige situatie: gevolgen voor:
  - taken, medewerkers, manier van aansturing/leiding geven
  - bestuurlijke verantwoordelijkheid
  - benodigde vaardigheden medewerkers, leidinggevenden en bestuurders
  - manier van opleiden / kennis verwerven
  - begeleiding bij vernieuwing en verandering
  - de burgers

## Digitalisering werkt op diverse manieren door (1)

- Rationaliseren van werkprocessen. Vb.: operatie BRP
- Standaard werkprocessen geheel of deels automatiseren
- Zelfservice door burgers: elektronische aangifte van overlijden, verhuizing, geboorte, voorgenomen huwelijk
- Digitale kluis: burgers krijgen zeggenschap over de eigen gegevens en kunnen zelf corrigeren
- Proces verkiezingen en referenda digitaliseren: stempas, stemmen, tellen en verwerken van uitslagen (loopt al een 2<sup>e</sup> onderzoek)

## Digitalisering werkt op diverse manieren door (2)

- Toepassing van big data. Vb.:
  - fraude onderzoeken adres- en persoonsgegevens: meer dan bestanden naast elkaar leggen
  - social media: real-time informatie uit samenleving
- Toepassing van “slimmere computers”: formulier- en beeldherkenning, simpele vragen beantwoorden, telefoontjes doorgeleiden naar de juiste medewerker.  
Gevolgen voor KCC?

## “Gewone” gevolgen (1)

- Kwaliteit van gegevens personen en adressen moet beter:
  - bij vaststelling identiteit bij vestiging uit buitenland → brondocumenten kunnen beoordelen en **goed** doorvragen
  - “relaties” worden vastgelegd in BRP → vaststellen bij geboorteaangifte en bij vestiging uit buitenland
  - bij “aarzeling” of signaal bij verhuizing doorvragenDit vraagt meer aandacht en tijd.
- Mogelijk concentratie (als weinig voorkomt en lastig is)
- Specialisatie (is er al in grotere gemeenten)

## “Gewone” gevolgen (2)

- Minder klanten aan de balie door:
  - paspoort meerderjarigen 10 jaar i.p.v. 5 jaar geldig: maart 2015 ingegaan, werkt door na 2019
  - paspoort thuis bezorgen (?) = 1x ipv 2x naar gemeente
  - aanvraag / afgifte rijbewijs naar RDW (?)
  - elektronische aangifte verhuizing, overlijden, geboorte en ondertrouw



## “Groeierende taken”

- “Opsporingsambtenaar” adres- en persoonsfraude
- Digitalisering betekent meer ICT kennis nodig. Vb.:
  - Big data-specialisten
  - beveiliging van persoonsinformatie;

Nieuw: referenda, 4 à 5 per jaar? (misschien op termijn volledig gedigitaliseerd)



# Kans

- Frey & Osborne (Oxford University)



