



Burgerzaken

Actualiteit

Digitale dienstverlening neemt een vlucht. Meer en meer gemeenten bieden eDiensten aan hun burgers aan. Maar door deze digitalisering is er een mogelijkheid dat eventuele fraude zich verplaatst van de balie in het gemeentehuis naar het world wide web. Hiervoor ontwikkelen wij de module Risicoprofielen. Door gebruik te maken van geavanceerde controles (Risicoprofielen) bij het verwerken van bijvoorbeeld verhuisaangiften kan mogelijke adresfraude worden opgespoord. Het opsporen van fraude levert gemeenten een kwalitatief hoogwaardige adresregistratie op in de Basisregistratie Personen (BRP) en voorkomt dat overheids gelden, zoals uitkeringen en subsidies, ten onrechte worden uitgekeerd.

Door de digitalisering van processen komen er minder burgers naar het gemeentehuis. Vooral de aanwas van jongvolwassenen is 'digital native' en gebruikt het internet overal voor. Inwoners gaan steevast zelf online op onderzoek uit, lezen eerst recensies en beslissen daarna pas of zij gebruikmaken van een dienst. Publieke dienstverlening vormt hierop geen uitzondering. Daarom kiezen we ervoor om voor ieder onderdeel waar momenteel een afspraak voor kan worden gemaakt bij de gemeente, een eDienst te ontwikkelen.

Door middel van de afspraak worden automatisch gegevens van de burger uitgevraagd, zodat de processtijden van de gemeente worden verkort. Een sleutelterm hierbij is 'self-service': de burger komt steeds meer zelf aan het stuur. Makkelijke zaken wijzen zichzelf, complexe zaken worden opgepakt door de gemeentemedewerker. Dit geldt voor Burgerzaken, maar ook voor andere domeinen. En ook tussen de domeinen wordt samengewerkt.

De burger geeft digitaal zijn verhuizing door en krijgt vervolgens direct melding dat er een parkeerkaart in dat deel van de gemeente moet worden aangevraagd. Domein brede service, die de band tussen burger en gemeente versterkt. Samen met de expertgroep bepalen wij de uitbreiding van het eDiensten portfolio.

De verdergaande digitale dienstverlening zorgt ervoor dat de rol van medewerkers Burgerzaken verschuift van uitvoerend naar faciliterend, controlerend en meer gericht op kwaliteitszorg en - waar nodig - op maatwerk aan burgers.

In onze visie neemt het zaakgericht werken een belangrijke positie in. Immers, het juist en tijdig informeren van burgers en ondernemers over lopende aanvragen van producten en diensten draagt bij aan goede dienstverlening. Vanwege de complexiteit en kwaliteit worden processen uitgevoerd in taakspecifieke systemen en wordt informatie over deze processen uitgewisseld met het zaakstelsel en documentmanagementsysteem. Zo kun je burgers en ondernemers informeren en voldoe je bovendien aan de richtlijnen voor digitale archivering van documenten.

Een andere belangrijke ontwikkeling is Common Ground. Common Ground betekent een stap in de richting van een open, transparante overheid, waarbinnen gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld. De keuze voor deze architectuur, waarin we data loskoppelen van applicaties, betekent dat we sneller kunnen innoveren. Wij zijn als leverancier betrokken bij een aantal concrete ontwikkelingen (o.a. in fieldlabs) zoals het programma 'Haal centraal'. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat er op termijn een set API's (Application Programming Interface) beschikbaar is voor gemeenten en leveranciers waarmee efficiënter en effectiever gebruik gemaakt wordt van basisgegevens in de primaire processen, zoals subsidieverstrekking, verhuizing, bezwaar en vergunningen. Met Centric Burgerzaken sluiten we aan op deze ontwikkeling zodra de API's operationeel beschikbaar komen en inzetbaar zijn.

Kijk voor meer informatie over de visie en strategie van Centric ten aanzien van Common Ground naar de [toelichting op dit onderwerp binnen dit Productbeleid](#).

Nieuwe modules, zoals Risicoprofielen, Reisdocumenten en Onderzoek, worden ontwikkeld als SaaS module. Dat betekent dat zowel programmatuur als gegevens niet meer on-premises bij de gemeente staan, maar in het datacentre van Centric. Deze modules hebben een naadloze integratie met de applicaties die eventueel nog bij de gemeente staan.

De gehele applicatie wordt op termijn omgebouwd naar een SaaS applicatie (Software as a Service). Op deze manier wordt je ontzorgd voor wat betreft het beheer van de programmatuur. Uiteraard zijn en blijven de gegevens van de gemeente. Je haalt ze alleen 'uit de cloud'.