



Den Haag

020

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

Datum

18 februari 2020

Onderwerp

Afdoening motie Onderzoek dienstverlening digitaal aanbieden

Ons kenmerk

PBS/2019.24

RIS301851

Contactpersoon

Yvonne Bruggeman

Dienst

Publiekszaken

Afdeling

Directie

Telefoonnummer

14070

E-mailadres

yvonne.bruggeman@denhaag.nl

Uw raad heeft bij de bespreking van de afronding debat van de commissie over de Afbouw dienstverlening stadsdeelkantoren (RIS301408) op 14 februari 2019 de door het raadslid de heer Grinwis ingediende motie: 'Onderzoek dienstverlening digitaal aanbieden' (RIS301851) aangenomen.

De motie luidt als volgt:

Constateernde, dat:

- *het college van plan is met ingang van 1 juli de fysieke KlantContactCentrum (KCC)-dienstverlening (paspoorten, rijbewijzen, geboorteaangifte e.d.) op de stadsdeelkantoren Centrum en Escamp te concentreren.*

Overwegende, dat:

- *het college in het coalitieakkoord stelt de diensten, die digitaal en verspreid over de stad worden aangeboden, laagdrempeliger en logischer te willen organiseren,*
- *met de wijziging in zes van de acht stadsdelen geen beroep meer kan worden gedaan op de fysieke KCC-dienstverlening in het eigen stadsdeel; de politie in steden als Rotterdam en Haarlem de mogelijkheid biedt om aangifte te doen bij een digitaal loket.*

Van mening, dat:

- *ondanks het (verwachte) dalende aantal bezoekers van de stadsdeelkantoren, waardoor dagelijkse fysieke KCC-dienstverlening in alle stadsdelen minder voor de hand ligt, er behoefte zal blijven aan KCC-dienstverlening in het eigen stadsdeel;*
- *een digitaal loket in deze behoefte zou kunnen voorzien.*

Verzoekt het college:

- *de mogelijkheden te onderzoeken om de KCC-dienstverlening digitaal aan te bieden, waarbij burgers bijvoorbeeld in hun eigen stadsdeelkantoor via een videoverbinding in een '3D-loket' alsnog hun aanvragen en aangiften kunnen doen.*

Hierbij informeert het college d raad over de afdoening van de motie:

Den Haag loopt al enige jaren voorop als het gaat om het digitaal aanbieden van dienstverlening. Zo doet de gemeente sinds medio juli 2019 met 29 andere gemeenten mee aan het experiment 'Digitaal Aanvragen Rijbewijs' (DAR) van de RDW. De aanvrager maakt bij een aangesloten fotograaf een digitale foto. Hierbij kan men de aanvraag om het rijbewijs te verlengen zelf digitaal (via pc, smartphone, etc.) doen en is bezoek aan de gemeente in dit stadium niet meer nodig. Bij het reguliere proces moet men de verlenging van het rijbewijs bij de balies van het KCC aanvragen.

Het digitaal aanbieden van dienstverlening is soms niet mogelijk door wettelijke beperkingen (bijvoorbeeld het in persoon vaststellen van de identiteit) of door technische beperkingen (bijvoorbeeld omdat het niet mogelijk is een betaling digitaal af te handelen).

We hebben de vraag om te onderzoeken om de KCC-dienstverlening digitaal aan te bieden dan ook zowel vanuit de techniek als vanuit de inhoud gezien.

Er zijn drie externe projecten bekeken. Er is gesproken met initiatiefnemers. Hierbij is onder andere gevraagd naar de ervaringen, reacties, gebruikte software en tools en successen. Ook is er gekeken wat de (lokale) media schrijft over de projecten.

1. Politie – proef met een 3D-aangifteloket
2. Rechtbank – videoverbinding
3. Videobellen – Utrecht

1. Politie – proef met een 3D-aangifteloket

De politie heeft het 3D-aangifteloket bedacht. In vooral dorpen (maar ook wijken in grotere steden) waar het fysieke bureau is gesloten kan men via een 3D-aangifteloket toch aangifte doen. Dit gaat via een videoverbinding met een agent op een andere locatie. De door de politie opgezette proef met een 3D-aangifteloket biedt te weinig perspectief. Resultaten laten zien dat de proef wisselend succesvol is, op sommige locaties maakt men er regelmatig gebruik van en op andere plekken slechts sporadisch. Financieel gezien is sprake van een 'duur' traject omdat de gebruikte software maatwerk is.

2. Rechtbank – videoverbinding

Dit is een project van de gemeente Emmen in samenwerking met de rechtbank in Assen. Hierbij kunnen klanten op het gemeentehuis van Emmen via een videoverbinding kleine zaken afhandelen met de rechtbank. Zij hoeven dan niet de reis van 45 km naar Assen te maken. In Emmen kan men spreken van een succes. De service is populair en de reacties zijn enthousiast. Door goed te luisteren naar de gebruikers is de service aangepast en beter gemaakt na eerder te maken hebben gehad met opstartproblemen.

Beide producten zijn gericht op een specifiek product – het doen van aangifte of het afhandelen van kleine zaken met de rechtbank. Beide digitale loketten zijn gericht op het verkleinen van fysieke afstand. Die fysieke afstand is binnen Den Haag niet te vergelijken met de afstanden die bij de politie en rechtbank in bovengenoemde situatie moet worden overbrugd. Daarnaast zal voor veel voorkomende producten zoals reisdocumenten en rijbewijzen altijd identiteitsvaststelling in persoon moeten plaatsvinden.

3. Videobellen – Utrecht

In Utrecht loopt op dit moment een proef met videobellen als manier om contact te hebben met de gemeente. Dit kan dan vanaf huis in plaats van via een vooraf ingerichte locatie.

Hier zien wij toepassingsmogelijkheden. Niet voor producten waarbij de identiteit in persoon moet worden vastgesteld maar wel bij enkele andere producten. Dit is vooral een vorm van dienstverlening waarbij ‘een gezicht bij een stem’ wordt aangeboden waardoor het contact op afstand wel meer als ‘persoonlijk contact’ wordt ervaren.

Gedacht wordt bijvoorbeeld aan gesprekken over de voorbereiding van een huwelijk-/partnerschap. Wij zullen deze vorm van dienstverlening nader bezien en zo mogelijk toepassen.

Met inachtneming van het hier bovenstaande en onder verwijzing naar de binnenkort te bespreken visie op digitalisering en dienstverlening beschouwt het college de motie hiermee als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris a.i.,

de wnd. burgemeester,

Ilma Merx

Johan Remkes