Memo

Onderwerp
Proef 'balieloos' werken

Datum
23 januari 2018

Aan
Gemeenteraad

Van
College/J.R.A. Nawijn

Doel
Informeren

Geachte leden van de raad,

Bij een groep inwoners heerst onrust over het plan om in 2019 de publieksbalie te sluiten. De afgelopen weken hebben diverse partijen de media gezocht om hun onrust daarover te uiten. Zij vinden dat het digitaliseringsproces, met name bij overheden, te snel gaat voor een bepaalde groep inwoners. Men doet een oproep aan de gemeente om de publieksbalie niet te sluiten. In deze memo laten wij u zien dat 'balieloos' werken niet ten koste gaat van de dienstverlening.

Publieksbalie

De huur van het pand aan de Molenvaart in Anna Paulowna loopt tot 1 april 2019. Het sluiten van de publieksbalie betekent niet dat inwoners alleen nog digitaal bij ons terecht kunnen. Uiteraard is bekend dat het niet voor iedereen mogelijk is om digitaal zaken met ons te doen. Sommige zaken mogen ook nog niet digitaal worden geregeld, zoals het aanvragen van een rijbewijs en paspoort. Wel zien we de afgelopen periode een sterke daling in het aantal bezoeken bij de publieksbalie. Van deze bezoeken betreft 90% de aanvraag van een reisdocument en/of rijbewijs.

Digitaal, tenzij

Het uitgangspunt voor onze dienstverlening is 'digitaal, tenzij'. 'Tenzij' betekent dat we rekening houden met inwoners die niet digitaal vaardig zijn, en met wettelijke beperkingen. Er zijn dan verschillende mogelijkheden: we gaan naar inwoners toe, inwoners kunnen bellen en uiteraard hebben we ook nog gewoon de fysieke post. Dat doen we nu en ook in de toekomst.

Uitbreiding dienstverlening met de proef 'balieloos' werken

In veel gevallen gaan we ook nu al naar onze inwoners toe; denk aan de wijkteams en de kernbeheerders maar ook de thuisbezorging van paspoorten en rijbewijzen en geboorteaangifte aan huis.

Deze vorm van dienstverlening wordt uitgebreid. Voor de producten en diensten die nu aan de publieksbalie

Memo

worden aangevraagd gaan we tijdens de proef ‘balieloos’ werken naar de inwoners toe: bij hen thuis of, als dat bezwaarlijk is, op een openbare plek in de buurt. Zo kunnen ook reisdocumenten en rijbewijzen aan huis worden aangevraagd. Inwoners kunnen hiervoor zowel telefonisch als digitaal een afspraak maken. Wij verwachten dat deze manier van werken zeer dienstverlenend is richting onze inwoners.

De planning is dat de proef balieloos werken start in het tweede kwartaal en doorloopt tot en met het derde kwartaal, zodat ruim voor 1 april 2019 duidelijk is of deze manier van werken goed verloopt.

Reisdocumenten thuis aanvragen
Voor een paspoort of een identiteitsbewijs moet de identiteit worden gecontroleerd. Tijdens de proef ‘balieloos’ werken maakt een inwoner die een nieuw paspoort of identiteitskaart nodig heeft een afspraak via onze website om het bezoek van een medewerker van Hollands Kroon in te plannen. Minder digi-vaardige inwoners kunnen telefonisch een afspraak in laten plannen. De medewerker van Hollands Kroon komt bij de inwoner thuis op bezoek, controleert de identiteit, vraagt het document aan en zorgt voor de afhandeling van de aanvraag. Na enkele dagen ontvangt men een e-mail van onze bezorgdienst (AMP Logistics) waarin hij/zij zelf de afspraak in kan plannen voor het bezorgen van het reisdocument. Ook hier geldt: voor minder digi-vaardige mensen wordt deze afspraak door de bezorgdienst telefonisch geregeld. Bezorging van het document is mogelijk in heel Nederland (behalve op de Waddeneilanden). Onze inwoners zijn zeer tevreden over de bezorging van deze documenten.

Rijbewijzen thuis aanvragen
De RDW start dit jaar het project ‘digitaal aanvragen rijbewijzen’. Hollands Kroon sluit aan bij dit project. Zo kunnen inwoners uit onze gemeente digitaal het rijbewijs vernieuwen. Een eerste aanvraag, een categorie-uitbreiding of een omwisseling van het rijbewijs heeft de RDW nog niet in dit project meegenomen. Voor deze aanvragen kan ook een afspraak gemaakt worden, waarbij er een medewerker van Hollands Kroon bij de inwoner thuiskomt. Het bezorgen van alle rijbewijzen gebeurt op dezelfde wijze als bij de reisdocumenten.

Overige producten
De overige aanvragen die op dit moment bij de publieksbalie gedaan worden (een kleine 10%), zoals voor een uittreksel uit de Basisregistratie personen, legalisatie van een handtekening of erkenning ongeboren kind, worden ook tijdens de proef balieloos werken bij de inwoner thuis aangevraagd en afgehandeld.

Memo

De niet-digivaardige inwoner

Zoals wij u hierboven hebben laten zien verliezen wij de niet-digivaardige inwoner niet uit het oog. In december hebben wij u hier eveneens via een memo over geïnformeerd.

Uiteraard gaan wij verder met de digitalisering van onze producten en diensten. De grootste groep inwoners is namelijk wel digivaardig.