



# Heerhugowaard Stad van kansen

Raadsvergadering:	22 MRT 2011
Besluit:	CF
Voorstelnummer:	RB2011037
Voor:	GL, CU, VVD, HOP, CDA
Tegen:	DBB, VSP, TEGS, PvdA, B

Agendanr. : 17  
Voorstelnr. : RB2011037  
Onderwerp : Nadere uitleg om online GBA-uittreksels gratis te maken

Aan de Raad,

Heerhugowaard, 18 januari 2011

## Beknopt voorstel

De website is ons primaire dienstverleningskanaal. Klanten die nu nog aan de balie komen of bellen, willen we stimuleren om de website meer te gebruiken. Tot op heden hebben we vooral via communicatie (o.a. Stadsnieuws) de klanten proberen te bewegen naar de website te gaan. Dit heeft nog niet heel veel effect.

Ook andere gemeenten hebben deze ervaring. Wat blijkt te werken en direct een impuls geeft aan het websitegebruik is om producten die online aangevraagd worden gratis te maken. Met deze notitie willen we het e.e.a. nader uitleggen en mogelijke bezwaren wegnemen.

Verzoek is om alsnog in te stemmen om online GBA-uittreksels gratis te maken (conform het gestelde in de legesverordening).

## Toelichting

Met deze notitie wordt de toezegging van de wethouder gestand gedaan, namelijk om antwoord te geven op de vraag hoe e.e.a. past binnen digitale dienstverlening en of de gemeente meer kosten kwijt is als de online aanvragen qua tarief gelijk blijven aan de aanvragen aan de balie.

Zowel landelijk als lokaal wordt de website als voorkeurskanaal ingezet. Denk aan de belastingdienst, SVB en het UWV. Dit is in Heerhugowaard ook vastgelegd in de Visie op Dienstverlening 2010-2015 en sluit geheel aan op het landelijke Antwoord@ concept. Op steeds meer manieren wordt het digitaal aanvragen van producten en diensten dan ook mogelijk gemaakt. Recent is het digitaal aanvragen van een bouwvergunning erbij gekomen. Ook op andere gebieden maken inwoners steeds meer gebruik van de digitale mogelijkheden. Zo is internetbankieren algemeen gebruik, worden veruit de meeste reizen online geboekt en is voor velen het bestellen van boeken/DVD en kopen/verkoppen van producten via Marktplaats niet meer weg te denken.

Het digitaal aanvragen heeft bovendien vele voordelen:

- De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week een aanvraag indienen.
- De klant kan het vanuit huis geheel zelfstandig regelen en hoeft de deur niet uit.
- De gemeente kan digitale aanvragen efficiënter (goedkoper) afhandelen.

Oftewel het mes snijdt aan twee kanten, mits de klant er ook gebruik van maakt. Dat kan via kanaalsturing beïnvloed worden. Dat begint met het hebben van een goed gestructureerde website en goed over de (digitale) mogelijkheden te communiceren. Echter uit ervaring bij andere gemeenten blijkt dat dit niet tot een (sterke) toename leidt. Er is blijkbaar meer nodig om de klant te verleiden om de website en het digitaal aanvragen te gebruiken.

## **Prijisdifferentiatie**

Om de klant te verleiden kan een verschil in prijs tussen het aan de balie aanvragen en het online aanvragen helpen. De gemeente Zwolle heeft dit per juni 2009 doorgevoerd via het gratis aanvragen van Uittreksel GBA. Het resultaat was dat het aantal online aanvragen steeg met 250% en het aantal aanvragen aan de balie oversteeg. Een duidelijk succes om via de prijs kanaalsturing te bereiken.

Voortbouwend op dit succes wil de gemeente dit ook als pilot inzetten, zodat meer inwoners de website gaan gebruiken. Dit levert een verlies aan inkomsten op, maar is goedkoper dan een uitgebreide campagne te voeren om via informatie en voorlichting klanten te verleiden.

Bovendien zien inwoners wat er nog meer mogelijk is en zullen zeer waarschijnlijk de website vaker en voor meer producten en diensten gaan gebruiken. Oftewel zo wordt een impuls gegeven aan de website, waardoor op termijn de bezetting aan de balie omlaag kan en zo een besparing mogelijk is.

### **Bedenkingen**

Vanuit de gemeenteraad zijn enkele bedenkingen geuit tegen prijsdifferentiatie. Het vaststellen van de legestarieven is en blijft een bevoegdheid van de gemeenteraad. Toch een poging om het e.e.a. nader toe te lichten en hopelijk een aantal bedenkingen weg te nemen.

#### **1. Omgaan met internet**

De raad spraak haar zorg uit over het feit dat een deel van de inwoners niet of onvoldoende kan omgaan met internet. De groep zou dan 'bestraft' worden met een hoger tarief. Uit meerdere studies blijkt dat inmiddels 9 op de 10 Nederlanders thuis een internetaansluiting heeft, waarvan weer 90% een breedbandverbinding. Ook ouderen maken steeds meer gebruik van het internet (ruim 68%) en kunnen vaak beter met internet omgaan dan jongeren (o.a. omgaan met zoekmachines en gebruik trefwoorden). Qua internetvaardigheden blijven alleen de lageropgeleiden wat achter. Al is dat een kwestie van tijd.

Dat was ook zo met Digid en online belastingaangifte. Nu heeft bijvoorbeeld al 40% van de 90+'ers een actieve Digid. Dat komt mede omdat ouderen vaak geholpen worden door hun kinderen, andere familieleden, burens en/of ouderen- of belangengroepen. Met een beetje hulp zijn ze tot veel in staat, ook om online bepaalde producten en diensten aan te bieden. We moeten dat niet onderschatten.

Bovendien kan de gemeente aan de telefoon of aan de balie uitleg geven over het digitaal aanvragen, zodat de klant het een volgende keer zelf via de website kan aanvragen. Tezamen zal de groep klein zijn en steeds kleiner worden die wat moeite hebben om iets online aan te vragen.

#### **2. Kostendekkendheid**

Een aanvraag via de website kan op termijn goedkoper afgehandeld worden. Zeker als in 2011 een koppeling is met de midoffice en de vakapplicatie van Burgerzaken<sup>1</sup>. Dan kan het proces bijna geheel geautomatiseerd worden. Aan de balie kan het eigenlijk niet sneller of goedkoper. Uitgaand van kostendekkendheid (de kosten toe berekenen aan het product) kan dan het tarief voor een online aanvraag lager zijn dan voor een aanvraag aan de balie. Hoeveel precies is nu nog lastig in te schatten.

#### **3. Wensen vanuit de bevolking**

Tegelijk met de vragen over de bezuinigingen zijn vragen over dienstverlening aan het burgerpanel gesteld. Zie bijlage A<sup>2</sup>. Zij zijn voor 90% representatief voor de Heerhugowaardse bevolking. Zo'n 40% gaf aan nog nooit iets te hebben geregeld via de website, zoals een formulier downloaden, afspraak maken of melding doorgeven. De twee belangrijkste redenen dat men er geen gebruik van maakt waren dat het nog niet nodig was geweest (37%) en bellen of langsgaan makkelijker was (27%).

Vervolgens is gevraagd wat de gemeente moet doen om de inwoner over te halen wel de website te gaan gebruiken. 54% gaf aan dat men wilde dat een online aanvraag sneller en/of goedkoper moest zijn dan via de balie. 38% vond meer communicatie over de mogelijkheden belangrijk. Andere opties werden amper genoemd. Hieruit blijkt duidelijk vanuit de eigen bevolking dat o.a. het goedkoper maken van een online aanvraag het gebruik sterk zal stimuleren.

Dit wordt gestaafd door de ervaringen van Zwolle. Klanten die aan de balie vernamen dat het online aanvragen gratis was, maakte daar geen bezwaar tegen. Zij wilden een uittreksel op dat moment direct mee hebben i.p.v. gratis na een paar werkdagen.

<sup>1</sup> Bij de voorjaarsnota 2011 worden de besparingsmogelijkheden van kanaalsturing en online aanvragen nader uitgewerkt, conform de aangenomen motie tijdens de begrotingsraad in 2010.

<sup>2</sup> Zie ook <http://www.heerhugowaard.nl/Inwoners/Uw-stad/Praat-mee/Burgerpanel.htm>

#### 4. Andere mogelijkheden voor kanaalsturing

Via de website iets (aan)vragen is goedkoper dan aan de balie of via de telefoon. Alleen dan moeten inwoners er wel gebruik van maken. Weliswaar kan het online aanvragen op meerdere manieren gestimuleerd worden. Echter ervaring bij andere gemeenten leert dat via voorlichting (folder, krant, abri's) het effect beperkt blijft, terwijl de kosten behoorlijk hoog zijn. Voor Heerhugowaard is het goedkoper om de leges voor online aanvragen op nul euro te stellen dan een voorlichtingscampagne<sup>3</sup>.

Kortom:

- Slechts een kleine groep inwoners heeft geen internettoegang en/of is niet internetvaardig.
- Op termijn is een besparing mogelijk, mits meer inwoners de website daadwerkelijk gebruiken.
- Online aanvragen zijn goedkoper dan via de balie en met toepassing van het principe van kostendekkendheid kan op termijn een online aanvraag qua tarief ook goedkoper zijn.
- Het burgerpanel (representatief voor de inwoners van Heerhugowaard) heeft geen bezwaar tegen prijsdifferentiatie en ziet dat zelfs als de beste manier om het gebruik te stimuleren.
- Dit een sterke impuls kan geven aan het gebruik van de website, ook voor andere producten.
- Andere mogelijkheden voor kanaalsturing (o.a. voorlichting) zijn duurder.
- De verdere digitalisering is in feite onvermijdelijk en dan kun je beter daarin meegaan en het stimuleren dan afremmen en op achterstand raken.

Daarom het pleidooi om toch in de legesverordening op te nemen dat het online aanvragen van een uittreksel gratis wordt. Als gemeente gaan we het eind 2011 evalueren en de ervaringen met u delen.

De legesverordening 2011 komt er dan als volgt uit te zien (het schuingedrukte is nieuw):

#### **Hoofdstuk 4 Verstrekkingen uit de Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens**

Het tarief bedraagt terzake van het in behandeling nemen van een aanvraag tot het  
 1.4.1 verstrekken van één of meer gegevens omtrent één persoon waarvoor de € 4,65  
 gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens moet worden geraadpleegd.

*Online (via de website) aanvragen van een uittreksel GBA en de daaraan gerelateerde Producten (Bewijs van in leven zijn en Bewijs van Nederlanderschap) zijn gratis vanaf 1 april 2011.*

#### **Hoofdstuk 15 Diversen**

1.15.1 Het tarief bedraagt terzake van het in behandeling nemen van een aanvraag:

1.15.1.1 tot het verkrijgen van een verklaring omtrent het gedrag € 30,05

1.15.1.2 tot het verkrijgen van een attestatie de vitae € 4,65

*Online (via de website) aanvragen van een uittreksel GBA en de daaraan gerelateerde Producten (Bewijs van in leven zijn en Bewijs van Nederlanderschap) zijn gratis vanaf 1 april 2011.*

Burgemeester en wethouders van Heerhugowaard,

de secretaris,

de burgemeester,

Advies commissie Middelen 7 maart 2011

Bespreekstuk

<sup>3</sup> Op jaarbasis is ingeschat dat de gemeente circa €2.000,- misloopt aan legesinkomsten, terwijl een goede voorlichtingscampagne minimaal het dubbele kost.



# Heerhugowaard Stad van kansen

Nr. RB2011037

de Raad van de gemeente Heerhugowaard;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 18 januari 2011

gelet op :

- Slechts een kleine groep inwoners geen internettoegang heeft en/of niet internetvaardig is.
- Een besparing mogelijk is, mits meer inwoners de website daadwerkelijk gebruiken.
- Online aanvragen goedkoper zijn dan via de balie en met toepassing van het principe van kostendekkendheid op termijn een online aanvraag qua tarief ook goedkoper kan zijn.
- Het burgerpanel (representatief voor de inwoners van Heerhugowaard) geen bezwaar heeft tegen prijsdifferentiatie en dat zelfs als de beste manier vindt om het gebruik te stimuleren.
- Dit een sterke impuls geeft aan het gebruik van de website, ook voor andere producten.
- Andere mogelijkheden voor kanaalsturing (o.a. voorlichting) duurder zijn.
- Het een pilot betreft en dit eind 2011 geëvalueerd wordt.

b e s l u i t

om in de legesverordening 2011 bij artikel 1.4.1 en 1.15.1.2 op te nemen dat:

"Online (via de website) aanvragen van een uittreksel GBA en de daaraan gerelateerde Producten (Bewijs van in leven zijn en Bewijs van Nederlandschap) zijn gratis vanaf 1 april 2011."

Heerhugowaard, 22 maart 2011

De Raad voornoemd,

de wnd. griffier wnd,

de voorzitter,