

Samenvatting

Aanleiding en doelstelling procesevaluatie elektronische dienstverlening burgerlijke stand

Binnen het kader van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand hebben gemeenten sinds 1 januari 2020 de mogelijkheid - niet de verplichting - om over te gaan tot elektronische dienstverlening bij de aangifte van de geboorte van een kind. De openstelling van de mogelijkheid tot elektronische geboorteaangifte vormt het sluitstuk van de gefaseerde invoering van de elektronische dienstverlening aan de zogenaamde frontoffice van de burgerlijke stand. Sinds 1 juli 2015 is het voor uitvaartondernemers al mogelijk om elektronisch aangifte te doen van overlijden (Stb. 2015, 181). Op 1 juli 2016 volgde de mogelijkheid van elektronische melding van een voorgenomen huwelijk of beoogd geregistreerd partnerschap (Stb. 2016, 131). Naast elektronische aangifte voorziet de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand ook in de voorbereiding van de digitalisering van de backoffice van de burgerlijke stand.

Bij de gedeeltelijke inwerkingtreding van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand (Stb. 2019, 419) is toegezegd om deze wet te evalueren. Doel van deze procesevaluatie is om de Tweede Kamer te kunnen informeren over de stand van zaken rond de in- en uitvoering van de mogelijkheid tot elektronische aangifte van geboorte en overlijden en de melding voorgenomen huwelijk/geregistreerd partnerschap.

Een tweede doel is te bezien hoe de ervaringen die hierbij zijn opgedaan, kunnen bijdragen aan de verdere inwerkingtreding van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand. Achterliggende gedachte is dat inzicht in de ervaringen die zijn opgedaan met de in- en uitvoering van elektronische aangifte aan de frontoffice van gemeenten, tevens behulpzaam kan zijn bij de verdere inwerkingtreding van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand voor wat betreft de verdere digitalisering van de backoffice van gemeenten.

Aanpak op hoofdlijnen

Voor deze procesevaluatie hebben we een gefaseerde aanpak doorlopen: fase 1: verkenning, fase 2: gericht breed ophalen en fase 3: verdieping. In deze fases hebben we een breed scala aan onderzoeksmethoden ingezet: literatuurstudie, verkennende interviews (n=8), webscrape en textmining (technieken om op een geautomatiseerde manier de websites van gemeenten te doorzoeken), enquête uitgezet onder alle 342 gemeenten (respons n=122), enquête onder uitvaartondernemers (n=48) focusgroepen met gemeenten (n=10) en verdiepende interviews (n=3) en twee casuïstiekgesprekken. Tot slot hebben we op basis van deze data een beknopte rapportage opgesteld die alle onderzoeksvragen beantwoordt.

De meeste gemeenten bieden één of meerdere vormen van elektronische dienstverlening aan

Het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening is de belangrijkste overweging van gemeenten voor het invoeren van één of meerdere vormen van de elektronische dienstverlening. In figuur 1 zien we dat 90% van de gemeenten (n=308) één of meer van de vormen (aangifte overlijden, geboorte, melding voorgenomen huwelijk/geregistreerd partnerschap) van digitale dienstverlening aanbiedt. De helft van alle gemeenten (n=177) biedt digitale aangifte/melding aan voor zowel geboorte, overlijden als voorgenomen huwelijk/ geregistreerd partnerschap. 90 gemeenten bieden twee

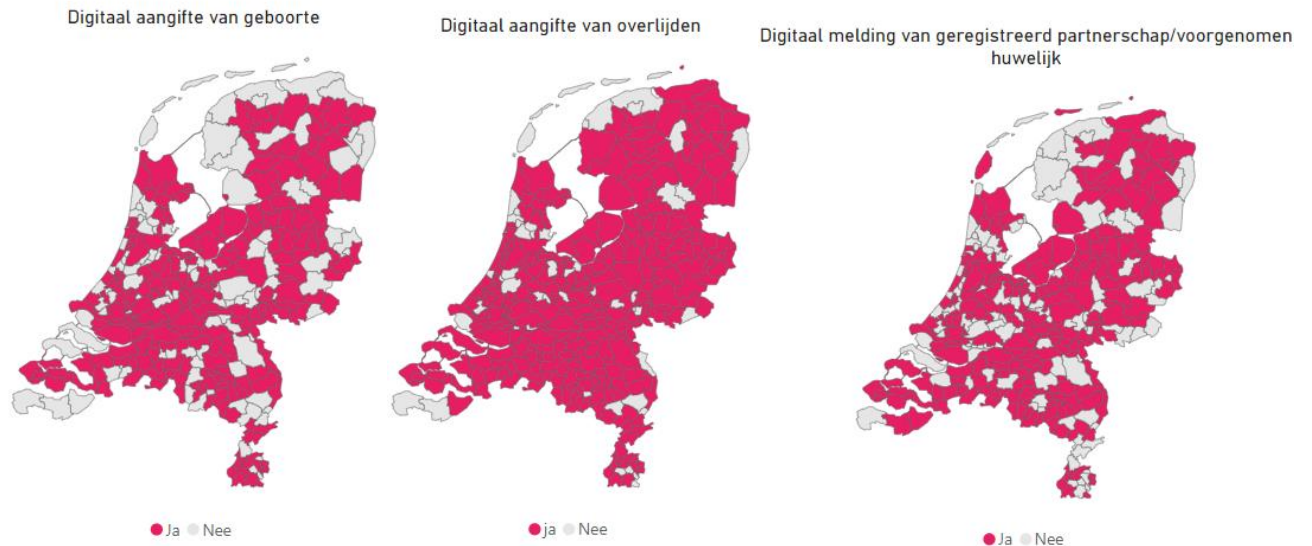


soorten digitale dienstverlening aan, 40 gemeenten één soort digitale aangifte en 34 gemeenten bieden nog geen enkele vorm van digitale dienstverlening aan. Als we specifiek kijken per type aangeboden dienstverlening (figuur 2) zien we dat de mogelijkheid tot digitale aangifte van overlijden het vaakst (n= 290) mogelijk is bij gemeenten, gevolgd door de mogelijkheid van aangifte van geboorte (n= 236) en tot slot de melding van voorgenomen huwelijk/geregistreerd partnerschap (n= 226). Gemeenten die (nog) geen gebruik maken van de mogelijkheid tot digitale aangifte/melding geven aan dat zij nog geen tijd hebben gehad voor de implementatie en/of dat de organisatie er nog niet klaar voor is. Daarnaast wegen de implementatiekosten (voor kleine gemeenten) vaak niet op tegen de lage aantallen aangiften/meldingen per jaar.

% digitale aangiftes/meldingen exclusief aanvragen
uittreksel/afschrift



Figuur 1. Overzicht van gemeenten die één of meerdere vormen van digitale dienstverlening aanbieden, hoe donkerder de kleur hoe meer vormen digitale aangifte/melding gemeenten aanbieden (Bron: webscrape peildatum juli 2023)



Figuur 2. Overzicht van gemeenten die digitaal aangifte van geboorte, overlijden en melding voorgenomen huwelijk/geregistreerd partnerschap aanbieden (Bron: webscrape, peildatum juli 2023)

Gemeenten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de implementatie en de uitvoering van de elektronische dienstverlening, maar de invoering resulteert niet direct in een kostenbesparing

Uit de enquête onder gemeenten blijkt dat de meeste gemeenten tevreden en/of zeer tevreden zijn over de implementatie van de digitale dienstverlening. Gemeenten maken hierbij gebruik van de modules die de huidige softwareleveranciers (Centric, PinkRocade of Procura) van de gemeenten aanbieden. Deze modules voldoen volgens de betrokkenen alle aan de wet- en regelgeving. De gebruikscijfers en daarmee de mate van gebruik van digitale dienstverlening is hoog, volgens gemeenten. We zien dat voor de meeste gemeenten het aandeel digitale aangiften/meldingen ligt tussen de 70 en 90%. Hiernaast geven de gemeenten aan dat ze weinig signalen/klachten krijgen van burgers over het gebruik.

Gemeenten geven aan dat door het invoeren van de elektronische dienstverlening van de burgerlijke stand een tijdbesparing optreedt bij onder andere de ambtenaren van de burgerlijke stand. Deze tijdbesparing resulteert weliswaar niet in een kostenbesparing omdat de ambtenaren in de vrijgekomen tijd andere werkzaamheden uitvoeren gerelateerd aan het doen van aangifte, waarbij er bijvoorbeeld meer nadruk komt op het signaleren van fraude of herstelwerk. De werkzaamheden van ambtenaren van de burgerlijke stand verschuiven dus door de invoering en implementatie van de elektronische dienstverlening. Uitvaartondernemers geven aan dat ze met de invoering van de digitale aangifte van overlijden ook een tijdbesparing realiseren omdat er geen reistijd naar en wachttijd bij de gemeente is.



Toekomst: gemeenten zien geen belemmeringen voor de verdere inwerkingtreding van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand

Gemeenten geven aan tevreden te zijn over de huidige elektronische dienstverlening en zien geen belemmeringen om deze te verbreden naar het elektronisch verstrekken van uittreksels en afschriften van akten van de burgerlijke stand¹ en daarmee over te gaan tot de verdere inwerkingtreding van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand. Gemeenten denken dat dit de kwaliteit van de dienstverlening nog beter maakt richting de burger. Het is daarbij wel van belang om te zorgen voor een goed digitaal watermerk (bijvoorbeeld een QR-code) op het digitale document. Enkele gemeenten experimenteren met het digitaal verstrekken van uittreksels en afschriften van akten van de burgerlijke stand en ervaren hier geen problemen mee. Tot slot is het belangrijk om bij deze verdere implementatie rekening te houden met ontwikkelingen van digitalisering bij aanpalende wet- en regelgeving, op landelijk en Europees niveau.

¹ Artikel 3 en artikel 4 van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand zijn op dit moment nog niet in werking getreden.