

Onderwerp Beantwoording vragen ex artikel 41 RvO over
communicatie met burgers omtrent
aanvraag ID-kaart en paspoort.

Steller A.A. Brands

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 70 42 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk DI 14.4185872

Datum **2 5 FEB 2014** Uw brief van 3-2-2014

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij beantwoorden wij de vragen die de fractie van de VVD Groningen op 3 februari 2014 heeft gesteld over de communicatie met burgers omtrent de aanvraag van een Nederlandse identiteitskaart (NIK) en een paspoort. Wanneer de geldigheid van een NIK of een paspoort binnenkort verloopt, is de gemeente wettelijk verplicht de houder die ingezetene is van de gemeente schriftelijk daarop te wijzen.

De fractie van de VVD Groningen heeft geïnformeerd naar de efficiency van het proces van aanschrijving door de gemeente Groningen.

Vraag:

- 1. Is het college het met ons eens dat het aanvragen van een nieuw legitimatie document in de eerste plaats de verantwoordelijkheid is van de burger zelf?*

Antwoord:

Het college vindt dat het aanvragen van een nieuw reisdocument in de eerste plaats de verantwoordelijkheid is van de burger zelf. Dit neemt niet weg dat er een verplichting bestaat voor de burgemeester als aangewezen autoriteit om de burger schriftelijk te wijzen op het verstrijken van de geldigheidstermijn, de verplichting het reisdocument in te leveren en de mogelijkheid om een nieuw reisdocument aan te vragen. Op jaarbasis gaat het om ca. 40.000 brieven.

Vraag:

2. *Deelt het college de mening dat het versturen van een brief per post aan iedere burger wiens ID-kaart verloopt niet meer van deze tijd is?*

Antwoord:

Het college deelt deze mening. "Schriftelijk" kan in de huidige tijd ruimer opgevat worden, zodat ook andere wijzen van informeren (digitale postbus) kunnen worden benut.

Vraag:

3. *Deelt het college de mening dat het versturen van papieren post in het algemeen zoveel mogelijk beperkt moet worden, aangezien dit een (te) kostbare en minder efficiënte manier van communiceren is?*

Antwoord:

De gemeente Groningen heeft een voorkeur voor het digitale kanaal. In 2014 sluiten wij aan op de berichtenbox van de website MijnOverheid.nl. Dit houdt in dat een gedeelte van de papieren post kan worden vervangen door digitale berichten in de berichtenbox. Ontvangers krijgen de digitale berichten automatisch in hun berichtenbox en via het inloggen met DigiD kunnen zij hun berichten lezen. Via e-mail (of sms) krijgen de gebruikers van de berichtenbox een bericht dat er digitale post is.

Het gebruik van de berichtenbox past in het beleid van het college om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en te digitaliseren. Als belangrijkste voordelen noemen wij: gebruiksvriendelijkheid, snelheid en duurzaamheid. Afname van papieren poststromen past bovendien goed bij de ontwikkeling van de gemeente Groningen op het gebied van dienstverlening/KCC.

Vraag:

4. *Deelt het college de mening dat het versturen van papieren post minder duurzaam is dan digitaal communiceren?*

Antwoord:

Het college deelt deze mening.

Vraag:

5. *Deelt u de mening dat deze extra service beter en met minder kosten via de email kan plaats vinden?*

Antwoord:

Het college is van mening dat in dit geval de e-mail geen verbetering is. Wel kunnen andere manieren van communiceren langs elektronische weg worden onderzocht waarmee de kosten worden gereduceerd.

De gemeente Groningen is bezig te onderzoeken hoe we voor burgers een persoonlijke internet pagina in kunnen richten. Burgers kunnen dan voor producten zoals een uitkering, of voor de Groningse Kredietbank (GKB) inloggen en hun persoonlijke zaken met de gemeente digitaal bekijken (bijvoorbeeld de status informatie over een aanvraag).

Anders dan bij de berichtenbox (dat is echt alleen een digitale postbus) kan de gemeente veel selfservice aanbieden via de persoonlijke internet pagina van de gemeente. De burger hoeft dan niet te bellen hoe het staat met de status van een aanvraag maar kan dat zelf zien op een moment dat schikt.

Een belangrijke randvoorwaarde bij het invoeren van een persoonlijke internet pagina is echter het zaakgericht werken. Een besluit over de algemene invoering daarvan moet nog worden genomen.

De conclusie luidt dat het college de service om burgers te informeren bij voorkeur doet langs digitale weg. Zodra het technisch mogelijk is gebeurt het ook. Uiteraard moet rekening worden gehouden met inwoners van de stad die onvoldoende in staat zijn de digitale weg te gebruiken.

Vraag:

6. *Welke pogingen doet het college om emailadressen van de burgers te verzamelen om met hen via die weg te kunnen communiceren?*

Antwoord:

Het college onderneemt momenteel geen pogingen om e-mailadressen van de burgers te verzamelen. Wij verwijzen hierbij naar het antwoord op vraag 5.

Vraag:

7. *Welke andere acties onderneemt het college om het versturen van post aan burgers zoveel mogelijk te beperken?*

Antwoord:

Voor de aansluiting op MijnOverheid moet een beveiligde verbinding gerealiseerd worden, de zogeheten DigiKoppeling. De gemeente Groningen is momenteel bezig om deze generiek te implementeren. Zodra dit is gerealiseerd kunnen meerdere processen via deze DigiKoppeling aansluiten op MijnOverheid.

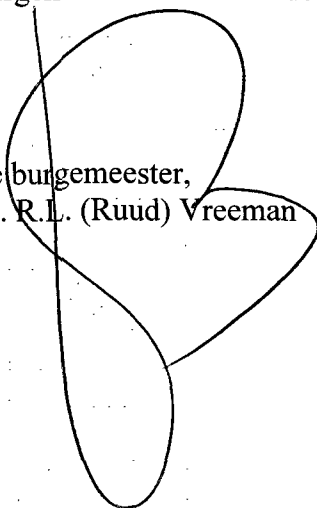
Voor Belastingen zijn we al gestart met de voorbereiding van de aansluiting. Ook bij de reisdocumenten gaat het om een proces waarbij veel brieven worden verstuurd richting burgers. De belangrijkste functie van MijnOverheid is daarom de berichtenbox, een elektronische postbus voor de burger voor het ontvangen van berichten van de overheid.

Op dit moment is echter het systeem van Burgerzaken (met reisdocument informatie) nog niet geschikt voor aansluiting op MijnOverheid. Vanuit nieuwe landelijke wetgeving moet het systeem van Burgerzaken de komende jaren worden vervangen door nieuwe software, waarmee aansluiting mogelijk zal zijn.

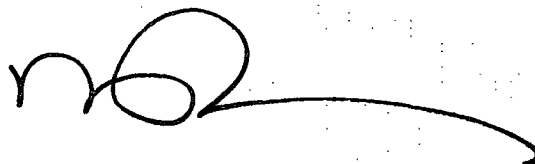
Navraag bij andere gemeenten heeft uitgewezen dat tot nu toe 6 andere 100.000+ gemeenten, net als de gemeente Groningen, onderzoek doen naar deze mogelijkheden om via het digitale kanaal van MijnOverheid met de burger te communiceren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. R.L. (Ruud) Vreeman

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke at the bottom.

de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

A handwritten signature in black ink, featuring a prominent loop at the top and a long, sweeping horizontal line extending to the right.

Aan het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Groningen

Betreft: schriftelijke vragen ex art. 42 RvO gemeenteraad inzake communicatie met burgers omtrent aanvraag ID-kaart en paspoort

Groningen, 3 februari 2014

Geacht College,

Iedere Nederlander wordt geacht een geldig document te hebben waarmee hij zich kan legitimeren. Dat document moet de burger altijd bij zich dragen. Om je in Nederland te kunnen legitimeren voldoet een ID-bewijs of een paspoort. De geldigheid van het document is beperkt en de uiterste datum van geldigheid staat op het document vermeld. De burger dient een nieuw document aan te vragen indien het eind van de geldigheid aanstonds is.

De VVD kent grote waarde toe aan de eigen verantwoordelijkheid van de burger en vertrouwt die verantwoordelijkheid toe aan de burger.

Als de burger van Groningen een ID-kaart of paspoort heeft dat binnen afzienbare tijd niet meer geldig is, dan krijgt die burger een brief aan huis die hem daarop attent maakt. Dat is op zich een mooie service, maar de VVD is van mening dat dat anders en efficiënter kan.

De VVD-fractie heeft daarom de volgende vragen aan het College van B en W:

1. Is het college het met ons eens dat het aanvragen van een nieuw legitimatie document in de eerste plaats de verantwoordelijkheid is van de burger zelf?
2. Deelt het college de mening dat het versturen van een brief per post aan iedere burger wiens ID-kaart verloopt niet meer van deze tijd is?
3. Deelt het college de mening dat het versturen van papieren post in het algemeen zoveel mogelijk beperkt moet worden, aangezien dit een (te) kostbare en minder efficiënte manier van communiceren is?
4. Deelt het college de mening dat het versturen van papieren post minder duurzaam is dan digitaal communiceren?
5. Deelt u de mening dat deze extra service beter en met minder kosten via de email kan plaats vinden?
6. Welke pogingen doet het college om emailadressen van de burgers te verzamelen om met hen via die weg te kunnen communiceren?
7. Welke andere acties onderneemt het college om het versturen van post aan burgers zoveel mogelijk te beperken?

Namens de VVD-fractie,
M.D. Blom