

Toezeggingen Publieke Dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Tijdens de meningsvormende sessie over de Begroting 2023 heb ik aangegeven terug te komen op een tweetal vragen die daar gesteld werden. Hieronder vindt u de antwoorden hierop.

Met vriendelijke groet,

Philip Broeksma, wethouder Publieke Dienstverlening

1. Thuisbezorgen reisdocumenten

Inleiding

Sinds 1 mei 2018 is het wettelijk mogelijk om reisdocumenten thuis te laten bezorgen. Dit wordt dan gedaan door gespecialiseerde leveranciers die bevoegd zijn om deze documenten te vervoeren. Er zijn sindsdien verschillende gemeenten gestart met het bezorgen van reisdocumenten, en sommigen daarvan zijn er ook weer mee gestopt. In de vorige collegeperiode is de mogelijkheid tot thuisbezorgen in de gemeente Groningen kort onderzocht als mogelijk antwoord op het verminderd gebruik van sommige publiekslocaties van Burgerzaken. Uiteindelijk zijn de publiekslocaties allen gehandhaafd, waardoor er niet verder is geïnvesteerd in het thuisbezorgen van reisdocumenten.

Bevindingen onderzoek

Uit het onderzoek (maart 2020) werd het volgende opgemaakt:

- Bezorging van reisdocumenten kost geld, zo'n 15 euro per reisdocument;
- Wanneer de extra kosten van de bezorging bij de inwoner worden gelegd neemt vanuit externe ervaringen maar 1% de dienst af;
- De eventuele baten voortkomend vanuit een besparing van personeelsinzet aan de balie zijn niet realistisch en waarschijnlijk minimaal. Hierdoor kunnen de kosten voor het mogelijk maken van bezorgen oplopen tot 100.000 euro per jaar;

Conclusies

- De doelmatigheid en effectiviteit van het thuisbezorgen van documenten is lastig in te schatten, terwijl de dienst wel kosten met zich mee brengt;
- De burger is niet bereid (volledig) te betalen voor de service, waardoor redelijk gebruik van de service alleen met extra middelen vanuit de gemeente kan worden gerealiseerd.

NB. Het onderzoek is van begin 2020. Sindsdien zijn er meerdere landelijke ontwikkelingen en actualiteiten geweest op het gebied van fraude met identiteitsdocumenten waardoor wij hier extra aandacht voor hebben. Met deze huidige focus op het verscherpen en verbeteren van de identiteitscontroles lijkt het aanbieden van het thuisbezorgen van reisdocumenten nu geen goed moment. De actuele situatie rondom identiteitsfraude is de belangrijkste reden om het thuisbezorgen nu niet te initiëren.

2. Overleg bibliotheken

Sinds geruime tijd zijn er gesprekken gaande tussen Forumbibliotheken en de directie Publieke Dienstverlening van de gemeente Groningen; de mogelijkheden om samen te werken worden verkend. De gesprekken concentreren zich op de informatieverstrekking in brede zin vanuit Publieke Dienstverlening, bijvoorbeeld aan het IDO-loket (Informatieloket Digitale Overheid). Onderlinge informatie-uitwisseling is het doel, zodat de IDO-loketten ook van de meest voorkomende gemeentelijke processen op de hoogte zijn. Tussen KCC en bibliotheek vindt binnenkort een vervolgesprek plaats, om te bespreken of en hoe we de informatie-uitwisseling vorm kunnen geven.

Nader onderzoek wordt gepleegd op het punt of toegang tot een gemeentelijk systeem daar een bijdrage aan kan leveren.

Wij verwachten rond de zomer van 2023 duidelijkheid over of en hoe deze samenwerking vorm kan krijgen.

De gesprekken gaan nadrukkelijk niet over Burgerzaken. De nadruk bij Burgerzaken ligt op het waarborgen van de privacy van de burger en op de correcte identificatie van de burger. Relatief veel handelingen kunnen inmiddels op digitale wijze verricht worden: geboorteaangifte, overlijdensaangifte, adreswijziging, aanvraag van een verklaring omtrent het gedrag. Slechts enkele producten moeten in persoon, aan het loket, gedaan worden: aanvragen reisdocumenten (paspoorten en identiteitskaarten) en de eerste aanvraag van een rijbewijs.

De medewerkers Burgerzaken moeten voldoen aan strenge opleidingseisen. Daarnaast moeten de locaties voldoen aan strenge beveiligingseisen die gesteld worden vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Dit om identiteitsfraude te voorkomen, een thema dat de laatste maanden actueel is geworden door incidenten bij enkele Nederlandse gemeenten. Het niveau van specialisatie op deze terreinen zozeer is toegenomen, dat dit een effectieve samenwerking op loketniveau verhindert.

De raad zal op de hoogte gebracht worden van de uitkomst van de gesprekken met Forumbibliotheken.