



Burgerzaken

Actualiteit

Digitale dienstverlening neemt een vlucht, ook bij de overheid. Meer en meer gemeenten bieden eDiensten aan hun burgers aan. En dit betekent niet alleen dat je als gemeente producten digitaal aanbiedt, maar ook dat werkzaamheden en processen veranderen.

Door digitalisering van processen komen er minder burgers naar het gemeentehuis. Vooral de nieuwe generatie jongvolwassenen is 'digital native' en gebruikt het internet overal voor. Inwoners gaan steevast zelf online op onderzoek uit, lezen eerst recensies en beslissen daarna pas of zij gebruikmaken van een dienst. Juist daarom is het belangrijk om te weten hoe websitebezoekers zich gedragen en wanneer ze blijven of juist weggaan. Dit monitoren we bij onze eDiensten zodat gemeenten met deze data in de hand de dienstverlening nog gericht kunnen inzetten. Publieke dienstverlening vormt hierop geen uitzondering. Dat houdt meer in dan alleen het doorgeven van een administratieve wijziging, het betreft ook volledige dossieropbouw en bijhouding door de burger zelf. Hiervoor hebben wij onze eDienst Loketten, zoals de eDienst Loket huwelijk & partnerschap.

De verdergaande digitale dienstverlening zorgt ervoor dat de rol van medewerkers Burgerzaken verschuift van uitvoerend naar faciliterend, controlerend en meer gericht op kwaliteitszorg en - waar nodig - op maatwerk aan burgers. Om medewerkers te ondersteunen bij deze nieuwe controlerende werkzaamheden en te helpen bij het verhogen van een kwalitatief correcte basisregistratie ontwikkelden wij de module Inzicht. Dankzij geavanceerde controles (bijzonderheden) bij het verwerken van bijvoorbeeld verhuisaangiften kunnen eventuele afwijkingen worden opgespoord.

In onze visie heeft het zaakgericht werken een belangrijke positie. Het juist en tijdig informeren van burgers en ondernemers over lopende aanvragen van producten en diensten draagt tenslotte bij aan goede dienstverlening. Vanwege de complexiteit en kwaliteit worden processen uitgevoerd in taakspecifieke systemen en wordt informatie over deze processen uitgewisseld met het zaakstelsel en documentmanagementsysteem. Zo kun je burgers en ondernemers informeren, en daarbij voldoen aan de richtlijnen voor digitale archivering van documenten. Met de komst van de ZGW API's wordt bij zaakgericht werken ingezet op een nieuwe standaard volgens de principes van Common Ground. Rotterdam gebruikt bijvoorbeeld als eerste gemeente in Nederland ZGW-API's voor de gegevensuitwisseling tussen Centric Burgerzaken en hun zaakstelsel.

Maar niet alleen met de ZGW-API's zetten we in op Common Ground. Common Ground betekent een stap in de richting van een open, transparante overheid, waarbinnen gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld. De keuze voor deze architectuur, waarin we data loskoppelen van applicaties, betekent dat we sneller kunnen innoveren. Als leverancier is Centric betrokken bij een aantal concrete ontwikkelingen (onder andere in fieldlabs) zoals het programma 'Haal centraal' en de verzoekenbak. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat er op termijn een set API's (Application Programming Interfaces) beschikbaar is waarmee gemeenten en leveranciers basisgegevens efficiënter en effectiever kunnen gebruiken in primaire processen, zoals subsidieverstrekking, verhuizing, bezwaar en vergunningen. Met Centric Burgerzaken sluiten we aan op deze ontwikkeling zodra de API's beschikbaar komen en operationeel inzetbaar zijn.

Kijk voor meer informatie over de visie en strategie van Centric ten aanzien van Common Ground naar de [toelichting op dit onderwerp binnen dit Productbeleid](#).

Nieuwe modules, zoals Inzicht en Onderzoek, en ook onze eDiensten worden ontwikkeld als SaaS-module. Dat betekent dat zowel programmatuur als gegevens niet meer on-premises bij de gemeente staan, maar in het datacenter van Centric. Deze modules hebben een naadloze integratie met de applicaties die eventueel nog bij de gemeente staan.

De gehele applicatie wordt omgebouwd naar een SaaS-applicatie (Software as a Service). Op deze manier ontzorgen we wat betreft het beheer van de programmatuur. Uiteraard zijn en blijven de gegevens van de gemeente. Ze staan dan alleen 'in de cloud'. Migreren naar SaaS kan overigens nu al. Vanaf eind 2023 faseren we de on-premises variant van Centric Burgerzaken uit. We migreren dan alle klanten, in hun eigen tempo, naar de volledige SaaS-oplossing. Nieuwe klanten worden nu al met de SaaS-oplossing ingericht.

Alle ontwikkelingen, innovaties en vernieuwingen bespreken we met de experts van de gemeente in onze verschillende expertgroepen. Door experts van de gemeente met verschillende specialisaties te betrekken bij het ontwerpproces, de ontwikkeling en de planning, sluiten onze oplossingen naadloos aan bij de wensen van de gebruikers. Daarbij hebben we met verschillende gemeenten co-creatieprojecten, zoals met de gemeente Rotterdam, waarmee we samen de ZGW-API's hebben geïmplementeerd.