

Oplegvel Raadsstuk

Portefeuille mr. B. B. Schneiders
Auteur Dhr. M. van der Plas
Telefoon 5113073 E-mail: mplas@haarlem.nl
DV/BB Reg.nr. 2009/117860
Te kopiëren: B & W-vergadering van 27 oktober 2009

Onderwerp

Invoering Basisregistratie Personen en vaststellen nieuwe verordening GBA

DOEL: Besluiten

De wet GBA is in 2007 gewijzigd in verband met de invoering van de gemeentelijke Basisregistratie Personen per 1 januari 2010.

Deze wetswijziging maakt het noodzakelijk om de huidige verordening GBA van 5 juni 2002 in te trekken en een nieuwe verordening GBA vast te stellen. Het vaststellen van een verordening is de bevoegdheid van de gemeenteraad. De invoering van de nieuwe wet regelt het college in de nota Invoering gemeentelijke basisadministratie personen en vaststellen nieuwe verordening.

B&W

Besluitpunten voor het college bij deze notitie:

1. Het college stelt de raad voor om de nieuwe verordening gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens vast te stellen en de oude verordening gelijktijdig in te trekken.
2. Het college stelt de nota Invoering Basisregistratie Personen vast en zal hiermee uitvoering geven aan artikel 1 van de verordening GBA volgens de in die nota beschreven uitgangspunten (paragraaf 6).
3. Het college besluit de geraamde kosten van in totaal € 365.000,- voor de invoering van fase 1 van de Basisregistratie personen, inclusief zelfbedieningsbalie en impactanalyse te dekken uit de investeringen voor modernisering van de GBA, jaarschijf 2009 en 2010 (post 13.01 en 13.02 IP 2009-2014).
4. Het besluit van het college wordt ter advisering voorgelegd aan de commissie Bestuur
5. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

Raad: Besluit in te vullen door griffie	Moties en amendementen in te vullen door griffie	Raadsstuk in te vullen door griffie
<input type="checkbox"/> Conform	<input type="checkbox"/> Ja	Raadsstuknr
<input type="checkbox"/> Gewijzigd	<input type="checkbox"/> Nee	
<input type="checkbox"/> Aangehouden		Datum vergadering
<input type="checkbox"/> Afgevoerd		

Raadsstuk

Onderwerp: Invoering gemeentelijke basisadministratie personen en vaststellen
nieuwe verordening

Reg.nr.: 2009/???

Inleiding

De wet GBA is in 2007 gewijzigd in verband met de invoering van de gemeentelijke basisregistratie personen per 1 januari 2010. Deze wetswijziging regelt het gebruik van de Gemeentelijke basisadministratie personen (GBA) als basisregistratie personen. De GBA is daarmee de enige en authentieke bron van persoonsinformatie. Gebruikers hebben een terugmeldverplichting gekregen op de juistheid van persoonsgegevens.

Hierdoor is aanpassing vereist van de verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens Haarlem (Verordening GBA). De nieuwe verordening verklaart het college bevoegd de invoering van de basisregistratie personen (GBA) te regelen.

Voorstel aan de raad

1. De oude verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van 5 juni 2002 in te trekken.
2. De nieuwe verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens Haarlem vast te stellen.

Beoogd resultaat

- Een nieuwe verordening op grond van de wet GBA die voldoet aan de actuele eisen van de wet gemeentelijke basisregistratie personen.
- Het bevorderen van de dienstverlening en het verplichte binnengemeentelijk gebruik van de basisregistratie personen.

Argumenten

- De GBA wordt per 1 januari 2010 de basisregistratie voor persoonsgegevens en maakt onderdeel uit van het stelsel van basisregistraties. Zo is de gemeente ook houder van de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en onroerende zaken (WOZ) en zijn er ook buitengemeentelijk bestanden aangewezen als basisregistratie (Bv. Kadaster en KvK).
- Dit stelsel is nodig om de landelijke doelstelling voor verbetering van overheidsdienstverlening met het principe van eenmalige bevraging en meervoudig gebruik van persoonsgegevens te bereiken.
- Bij alle gemeentelijke dienstverlenende processen waarin persoonsgegevens gebruikt worden moeten deze gegevens per 1 januari 2010 aan de GBA ontleend worden.

Bijlagen

- Verordening gemeentelijke basisregistratie personen
- Notitie invoering basisregistratie personen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders;

Besluit:

1. De oude verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van 5 juni 2002 in te trekken;
2. De nieuwe verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens Haarlem vast te stellen.

Gedaan in de vergadering van

De griffier,

De voorzitter,

Bijlage Verordening GBA

De raad der gemeente Haarlem

Gezien het voorstel van burgemeester en wethouders

Gelet op de artikelen 96 en 100 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens

BESLUIT:

Vast te stellen de volgende Verordening:

Verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens Haarlem

Artikel 1

1. Burgemeester en wethouders regelen de systematische verstrekking van gegevens aan binnengemeentelijke afnemers, de toegang van die afnemers tot de basisadministratie alsmede de verbanden tussen de basisadministratie en andere gegevensverzamelingen van de gemeente.
2. Burgemeester en wethouders regelen de verstrekking van de authentieke gegevens uit de basisadministratie aan binnengemeentelijke afnemers ingevolge het verplichte gebruik op grond van artikel 3b en 62 van de Wet gemeentelijke basisadministratie.

Artikel 2

1. Burgemeester en wethouders kunnen gegevens verstrekken in de gevallen als bedoeld in artikel 100 van de Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens.
2. Zij stellen hiervoor nadere regels.

Artikel 3

De verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens van 21 juni 2002 wordt ingetrokken.

Artikel 4

Deze verordening treedt in werking op de dag na publicatie.

Artikel 5

Deze verordening kan worden aangehaald als: Verordening gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens Haarlem (Verordening GBA).

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van

De griffier,

de heer B. Nijman

De voorzitter,

de heer mr. B.B. Schneiders

Invoering gemeentelijke basisadministratie personen en vaststellen nieuwe verordening

1. Samenvatting (inclusief belangrijkste aandachtspunten)

Per 1 januari 2010 gaat de wet Basisregistratie Personen in werking. Deze wet bepaalt dat de gemeentelijke basisadministratie (GBA) per 1 januari 2010 de enige bron van gemeentelijke persoonsinformatie is voor alle binnen- en buitengemeentelijke afnemers. Deze wetswijziging maakt onderdeel uit van een landelijk pakket van maatregelen ter verbetering van de dienstverlening van de overheid. Deze maatregelen maken onderdeel uit van het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP). De burger zal de resultaten hiervan merken in het contact met de overheid. Gegevens die bij de overheid bekend zijn van de burger hoeft de burger niet telkens opnieuw op te geven bij een contactmoment. Bovendien krijgt de burger inzage in de behandelstatus van zijn of haar (aan)vraag.

Paragraaf 2 geeft aan wat er verandert door de nieuwe wet

Belangrijk is de wijziging van de verordening GBA op grond waarvan het verplichte gebruik door alle binnengemeentelijke afnemers wordt geregeld.

Paragraaf 3 Waarom een nieuwe verordening GBA moet worden vastgesteld.

Paragraaf 4 beschrijft hoe we de wet gaan implementeren (het plan van aanpak).

Dat gebeurt conform projectplan in twee fasen. Fase 1, betreft de minimumvariant om te voldoen aan de wettelijke eis en fase 2, de maximumvariant die het meest tegemoetkomt aan de landelijke beleidsdoelen en onze eigen dienstverleningsvisie.

Paragraaf 5 gaat in op beheersaspecten van de basisregistratie personen.

Er zijn frauderisico's bij éénmalige registratie en meervoudig gebruik van persoonsgegevens. Hiervoor worden maatregelen getroffen om dit risico zo klein mogelijk te houden. Verder zal de verplichte terugmelding van gebruikers op incorrecte persoonsgegevens van de grond moeten komen en een belangrijke impuls geven aan het kwaliteitsonderzoek GBA en de betrouwbaarheid van de basisregistratie. Teven wordt het informatiebeveiligingsplan GBA aangekondigd.

Paragraaf 6 formuleert de -deels wettelijke- uitgangspunten voor de implementatie

Paragraaf 7 legt de dwarsverbanden met de andere basisregistraties.

De basisadministratie adressen en gebouwen (BAG) is daarvan het meest in het oog springend. Omdat de GBA het verst is ontwikkeld als basisregistratie en het systeem van basisregistraties onderling hetzelfde is, is het logisch de GBA als voorbeeld te stellen voor de uitvoeringsorganisatie en de beheerprocessen.

Paragraaf 8 beschrijft de invoering van zelfbediening op producten verbonden aan de basisregistratie personen.

Dit sluit aan op de dienstverleningsvisie “Meer in huis voor Haarlem” en de landelijke doelstellingen achter de basisregistraties en modernisering GBA om de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren.

Tot slot beschrijft **paragraaf 9** de dekking van de kosten van invoering van de wet Basisregistratie Personen.

Daarbij is een knip gelegd tussen fase 1 en 2. Fase 1 wordt bekostigd uit investeringskredieten voor de modernisering GBA. Fase 2 is meegeraamd in het totale investeringskrediet voor de digitalisering omdat dit verband houdt met de implementatie van een gemeentebreed zaakstelsel (midoffice). Expliciete besluitvorming is nodig voor het dekken van de kosten van invoering van zelfbediening uit de investeringen voor modernisering van de GBA.

Besluitpunten voor het college bij deze notitie:

1. Het college stelt de raad voor om de nieuwe verordening gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens vast te stellen en de oude verordening gelijktijdig in te trekken.
2. Het college stelt de nota Invoering Basisregistratie Personen vast en zal hiermee uitvoering geven aan artikel 1 van de verordening GBA volgens de in die nota beschreven uitgangspunten (paragraaf 6).
4. Het college besluit de geraamde kosten van in totaal € 365.000,- voor de invoering van fase 1 van de Basisregistratie personen, inclusief zelfbedieningsbalie en impactanalyse te dekken uit de investeringen voor modernisering van de GBA, jaarschijf 2009 en 2010 (post 13.01 en 13.02 IP 2009-2014).
5. Het besluit van het college wordt ter advies voorgelegd aan de commissie Bestuur
6. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit.

2. Wat verandert er per 1 januari 2010?

Per 1 januari 2010 gaat de wet basisregistratie personen in werking. Deze wet bepaalt dat de GBA per 1 januari 2010 de enige bron van gemeentelijke persoonsinformatie is voor alle binnen- en buitengemeentelijke afnemers. De wet regelt dat er één registratie van persoonsgegevens is, dat alleen deze registratie binnen de gemeente mag worden gebruikt en dat deze registratie gezamenlijk actueel wordt gehouden door de gebruikers en beheerder van de GBA.

In de praktijk gaat het als volgt werken:

1. De binnengemeentelijke afnemers (lees: de hoofdafdelingen) maken gebruik van de eigen GBA administratie. Hiervoor stelt Hoofdafdeling Dienstverlening de nieuwe GBA raadpleegmodule (Proweb) beschikbaar aan alle gebruikers. (Zie voortgangsrapportage) Voor de in- en externe dienstverlening moeten de persoonsgegevens uit de GBA moeten worden gebruikt. Dit gaat of automatisch met de huidige koppelingen of als dat nog niet werkt handmatig met Proweb.

2. Alle plaatselijke GBA's voeden een landelijk GBA (GBA-V). De buitengemeentelijke afnemers maken gebruik van deze landelijke voorziening. Denk hierbij aan de Belastingdienst of UWV, maar ook gemeenten voor het uitvoeren van wettelijke taken.
3. Twijfels bij de juistheid van de GBA-gegevens moet de gebruiker terugmelden bij de gegevensbeheerder van de GBA. De gegevensbeheerder stelt een onderzoek in en meldt het eindresultaat terug aan de gebruiker. De raadpleegmodule Proweb voorziet in een terugmeldvoorziening.

In het onderstaande schema zijn alle verschillen nog eens op een rijtje gezet.

Tot 1 januari 2010	Na 1 januari 2010
Meerdere hoofdafdelingen hebben eigen registraties met persoonsgegevens	Eenmalige registratie van persoonsgegevens vanuit brondocumenten in de GBA
In meerdere systemen worden persoonsgegevens bijgehouden	Persoonsgegevens komen uit één systeem, de GBA. Dit is het enige systeem van persoonsgegevens dat nog mag worden gebruikt.
Verschillen in administraties worden niet op een systematische wijze uitgewisseld tussen de diverse gemeentelijke afdelingen. Bestanden van persoonsgegevens kunnen derhalve afwijken.	Verplichte terugmelding door gebruikers aan GBA beheerder in geval van incorrecte persoonsgegevens
Er is geen online beschikbare landelijke GBA.	Er is een online beschikbare landelijke GBA (GBA-V) voor persoonsgegevens gevoed uit de plaatselijke GBA's voor buitengemeentelijke gebruikers.

3. Nieuwe verordening GBA

De nieuwe wet maakt het noodzakelijk om de verordening GBA aan te passen. De wet verplicht het gemeentebestuur om het gebruik van de basisregistratie door alle binnengemeentelijke afnemers dwingend te regelen. Deze wijziging van de verordening GBA ligt in bijgaand concept raadsvoorstel ter besluitvorming voor.

4. Hoe gaan we tijdig aan de nieuwe regels voldoen?

De invoering van de basisregistratie is verdeeld in twee fases: het minimum en het maximumniveau.

Fase 1

Wat: Alle gebruikers binnen de gemeente zijn aangesloten op de gemeentelijke basisregistratie personen met een terugmeldvoorziening en een raadpleegvoorziening op de centrale gegevensvoorziening GBA-V. Hiermee voldoen we aan de wet.

Wanneer: Wettelijke deadline is 1 januari 2010.

Risico: Alle gebruikers van persoonsgegevens hebben per tweede kwartaal 2009 de nieuwe raadpleegapplicatie beschikbaar met de terugmeldvoorziening en de

GBA-V. Het risico bij fase 1 is dat we niet zeker weten of de gebruikers hiervan feitelijk gebruik maken. Dit risico wordt landelijk onderkend omdat het een groeiproces is. Er zijn geen sancties als we niet direct per 1 januari volledig aan de wet voldoen.

Het zal duidelijk zijn dat we niettemin alles op alles zetten om zo snel mogelijk de wet goed uit te voeren. Een impactanalyse op de invoering van de Basisregistratie Personen zal duidelijkheid geven over het feitelijke gebruik van de basisgegevens in de processen.

Het minimumniveau garandeert nog onvoldoende de doelstelling van de GBA als basisregistratie: wij vragen onze klant niet meer om gegevens die we al hebben. Om deze verbeterslag in de dienstverlening te realiseren, is fase 2. nodig.

Fase 2

Wat: Automatische gegevenskoppeling van de basisregistratie personen aan die processen en applicaties waarin persoonsgegevens gebruikt worden voor de dienstverlening door middel van een zaakstelsel, ook wel midoffice genoemd. Dit betekent dat wij onze klant niet meer om persoonsgegevens vragen die we al hebben.

Het principe van eenmalige bevraging en meervoudig gebruik van gegevens uit de basisregistraties¹ is dan pas ten volle mogelijk. De klant gaat dat pas merken als alle inspanningen op het gebied van automatisering van werkprocessen en digitaal loket hun vruchten volledig gaan afwerpen. Als de burger dan een aanvraag doet bij de balie of het digitaal loket van de gemeente zijn de formulieren reeds gepersonaliseerd en stellen wij geen vragen meer over zaken die we eigenlijk al weten.

Wanneer: Invoeringsdatum is zo spoedig mogelijk na 1 januari 2010 afhankelijk van de voortgangsplanning van de digitalisering. Met de aanstaande digitalisering van de belangrijke in- en externe dienstverleningsprocessen komt ook deze doelstelling voor een betere en efficiëntere dienstverlening dichterbij. Deze vorm van dienstverlening betekent een omslag in denken van de organisatie en doorgaan met het inrichten van de ketenprocessen tussen front en backoffice. Dit en de benodigde ict-infrastructuur hiervoor (zaakstelsel of midoffice) en de planning wordt momenteel voorbereid onder regie van de stuurgroep digitalisering.

5. Beheer, beveiliging en kwaliteit van de basisregistraties

Het gebruik van de basisregistraties heeft tot gevolg dat de set van authentieke gegevens eenmalig geregistreerd en beheerd wordt en meermalig gebruikt in de verschillende processen. De gevolgen van fraude bij het registreren van authentieke gegevens zijn hierdoor omvangrijker. Het voorkomen van fraude bij de registratie- en actualiseringsprocessen voor persoons- en objectgegevens heeft hoge prioriteit.

¹ Het aantal basisregistraties groeit naar de 20. De gemeenten zijn momenteel verantwoordelijk voor de GBA, BAG en WOZ. Andere basisregistraties zijn bijvoorbeeld het bedrijvenregister KvK en het kadaster.

Het beheer van de basisregistraties zal gelet hierop tot op hoog kwaliteitsniveau van processen, gegevens en beveiliging moeten plaatsvinden. De wet GBA stelt eisen aan het GBA beheer die 3-jaarlijks verplicht geaudit worden. Er is hiervoor een landelijke GBA beheer- en auditsystematiek ontwikkeld.

De terugmeldverplichting voor gebruikers van de basisregistraties is van groot belang. Door consequent mogelijke fouten of wijzigingen te melden aan de beheerder van de basisregistratie verbetert de kwaliteit van de gegevens voortdurend. Hierdoor zal het vertrouwen in de kwaliteit van gegevens toenemen. Het is derhalve van groot belang dat er ook actief wordt teruggemeld door –in eerste instantie- de eigen gemeentelijke organisatie. Proweb voorziet in een terugmeldvoorziening. De hoofdafdelingsmanagers, cc hoofden bedrijfsbureau en de gebruikers worden dit najaar nog eens extra gewezen op deze verplichting. De gebruikers krijgen een instructie. Ook hier geldt dat de hoofdafdelingen verantwoordelijk zijn voor het terugmelden.

Het aantal onderzoeken naar de juistheid van gegevens zal met deze werkwijze flink toenemen. Wij verwachten dat die toename op den duur weer zal afvlakken doordat de gezamenlijke bijdrage van alle afnemers aan het actueel houden van die ene bron leidt tot een hoge mate van actualiteit van de gegevens. De risico's van schadevergoeding en vernietiging van beschikkingen door onjuiste gegevensverstrekking nemen daardoor af.

De informatiebeveiliging moet voldoen aan de wettelijke verplichtingen en bovendien de beschikbaarheid, data-integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de gemeentelijke bedrijfsprocessen zoveel mogelijk garanderen. Deze doelstelling geldt ten aanzien van alle gegevensverwerkende processen waarvoor het college van B&W van de gemeente Haarlem de uiteindelijke verantwoordelijkheid draagt. Hiervoor zal het college in een aparte notitie het informatiebeveiligingsplan voor de GBA vaststellen. Dit plan –dat is gebaseerd op de landelijke standaarden- zal naar verwachting oktober 2009 gereed zijn.

6. Uitgangspunten voor de basisregistratie

Streven is om de basisregistraties eenduidig, veilig en betrouwbaar in te zetten voor de in- en externe dienstverlening. Om dit te bereiken, stellen wij voor om voor ontsluiting, beheer en gebruik van de basisregistraties de volgende uitgangspunten vast te stellen:

- a. De gegevensuitwisseling tussen de basisregistraties en de processen vindt vanaf 2010 direct en onmiddellijk plaats op basis van unieke codes, zoals BSN.

Dit is een logisch gevolg van de invoering van het burgerservicenummer en de basisregistraties. Implementatie van een midoffice met zaakstelsel is een mogelijkheid om dit te realiseren. Besluitvorming hierover wordt voorbereid.

- b. Authentieke gegevens worden niet buiten de basisregistraties opgeslagen, behalve voor tijdelijke gebruiksdoeleinden gedurende de uitvoering van een productieproces en voor archivering van zaken in het zaakarchief overeenkomstig de archiveringsregels.

Dit voorkomt het ontstaan van schaduwadministraties. Deze zijn voor uitvoering van de wettelijke taken onder de wet Basisregistratie Personen niet toegestaan. Na van kracht worden van de nieuwe verordening GBA geldt dit ook voor alle gemeentelijke taken.

- c. Andere zelfstandige registraties van personen, adressen en gebouwen binnen de gemeente dan de basisregistraties worden uitgefaseerd overeenkomstig de digitaliseringsplanning.
Dit is een logisch gevolg van a en b na implementatie van een midoffice en zaakstelsel.
- d. Het kwaliteitssysteem rond de GBA staat model voor een gemeenschappelijke aanpak met de BAG en eventuele andere gemeentelijke basisregistraties
Het kwaliteitssysteem voor de GBA kent een wettelijke grondslag en is reeds ver ontwikkeld. De verplichte GBA-audit in 2010 vereist een formeel vastgesteld informatiebeveiligingsplan waarin de normen, risico's en maatregelen voor informatiebeveiliging voor de GBA zijn opgenomen.
Het is een voor de hand liggende keuze om voor de andere basisregistraties ook bij dit kwaliteitssysteem aan te sluiten.
- e. Uitstekende gegevenskwaliteit, samenwerking tussen de hoofdafdelingen op gebied van handhaving en serieus gebruik van de verplichte terugmeldvoorziening krijgt hoge prioriteit.
De invoering van de wet Basisregistratie Personen slaagt alleen door samenwerken. De GBA op een zo actueel en betrouwbaar mogelijk peil houden is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van alle gebruikers en de beheerder. Communicatie, instructie naar de GBA gebruikers (in planning) en koppelen van processen via de midoffice met de GBA (in besluitvorming) helpen hierbij.
- f. Zo laag mogelijk risico op fraude met, verstoring of misbruik van authentieke gegevens in de basisregistraties.
Fraude aan de basis heeft gevolgen voor alle gebruikers. Dat maakt fraudepreventie bij de ingang (1^e registratie en vervolgmutaties) extra belangrijk. Een betrouwbare GBA met een betrouwbaar imago geeft vertrouwen bij de gebruikers.

7. Samenhang met de basisregistratie adressen en gebouwen

De gemeentebrede invoering van de GBA als basisregistratie op 1 januari 2010 loopt in planning en ontwikkeling voor op de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG). De BAG zal in 2011 pas volledig operationeel zijn. Veel zaken die voor de GBA al ontwikkeld zijn, moeten we voor de BAG nog realiseren.

De uitgangspunten die in paragraaf 5 besproken worden zijn ook van toepassing op het gebruik en beheer van de BAG. Dit najaar vindt aanpassing 3.7 van het Logisch Ontwerp GBA landelijk plaats. Hierdoor gaat in de GBA een voorziening worden opgenomen die een koppeling met de BAG mogelijk maakt.

Wij stellen voor om de adres- en gebouwgegevens in de GBA vanaf medio 2010 voortaan automatisch gelijk te schakelen met de BAG. Dat betekent dat na de realisatie van het koppelveld er geen verschillen meer zijn tussen de gemeenschappelijke gegevens (adressen) van beide registraties.

Als besloten wordt om de BAG in lijn aan te pakken met de GBA dan zullen de organisatorische gevolgen en de impact op de processen te zijner tijd nader uitgewerkt moeten worden.

8. Ontsluiting basisregistratie door zelfbediening

De Raad heeft op 23 april 2009 de Haarlemse dienstverleningsvisie² vastgesteld.

Eén van de uitgangspunten is gemakkelijke dienstverlening, dat wil zeggen klanten krijgen zoveel mogelijk direct antwoord op hun vragen, en producten worden zoveel mogelijk “klaar terwijl u wacht” verstrekt. Dit uitgangspunt loopt parallel met het doel van de basisregistratie personen, eenmalige registratie en meervoudig gebruik van persoonsgegevens, en de modernisering van de GBA (aanpassen van de gegevensstructuur en technische opbouw van de GBA aan de huidige behoefte en technologische inzichten). De huidige stand der techniek maakt het mogelijk deze doelen en uitgangspunten te vertalen naar mogelijkheden van zelfbediening. Naast de ontwikkeling van zelfbediening via het digitaal loket verwachten we namelijk ook een behoefte aan zelfbediening bij de klantengroep die voor de fysieke balie kiest als dienstverleningskanaal, maar ook open staat voor nieuwe varianten. Voorbeelden van zelfbediening vind je bij supermarkten (zelf scannen), Schiphol (inchecken), KPN (postkantoor nieuwe stijl), banken (pinnen) en NS (treinkaartje kopen)

In de publiekshal maken we een begin met zelfbediening door de implementatie van een uiterst gebruiksvriendelijk aanvraag- en uitgiftestation voor uittreksels uit de GBA en/of voor het aanvragen van een parkeerproduct. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De klant krijgt de keuze uit zelfbediening of geholpen worden aan de balie;
- De klant kan geheel zelfstandig een product aanvragen, betalen en direct meekrijgen met inachtneming van de toepasselijke regelgeving;
- Het zelfbedieningsproces wordt ontdaan van overregulering;
- De zelfbedieningsbalie kent een uiterst laagdrempelige gebruikswaarde door toepassing van moderne inzichten op gebied van usability³;
- Zelfbediening wordt zo ingepast in het klantbedieningsconcept van de publiekshal, dat het aantrekkelijk wordt voor de klant.

Monitoring van het gebruik van de zelfbedieningsbalie zal ons meer inzicht verschaffen in de mogelijkheden en de voordelen van zelfbediening en hoe dit aanslaat bij onze klanten.

De kosten van de invoering van een zelfbedieningsbalie zijn geraamd op € 125.000.

9. Dekking kosten

Investerings fase 1

De kosten voor de invoering van fase 1 van de basisregistratie personen, inclusief zelfbedieningsbalie en impactanalyse is geraamd op totaal € 365.000,- . Deze kosten kunnen worden betaald uit de investeringsposten voor modernisering van de GBA, jaarschijf 2009 en 2010 (post 13.01 en 13.02, IP 2009-2014).

² BIS, Meer in huis voor Haarlem, 2009 39381

³ usability geeft aan in hoeverre een product handig, natuurlijk en intuïtief te gebruiken is

Investerings

fase 1 2009 Proweb	160.000
fase 1 2010 impactanalyse	80.000
Invoering zelfbediening	125.000
Totaal	365.000
Krediet IP 2009,2010	370.000
restant krediet	5.000

Investerings fase 2 (2010) en verder

De investeringen voor de basisregistraties (zaaksysteem, midoffice) zijn meegenomen in het totaal van de digitalisering. Hiervoor is in het IP 2009-2014, gespreid over de jaren 2009 t/m 2014, een krediet van in totaal € 7.237.500,- opgenomen. Voor de basisregistraties (midofficecomponenten) is uit dit totaalbedrag een investeringsbedrag van € 296.000,- gereserveerd.

Exploitatiekosten

De verplichte terugmelding van mogelijke onjuiste gegevens leidt tot een intensivering van gegevensonderzoek voor de beheerders van de basisregistraties⁴. Dit betekent een verschuiving van werk van de hoofdafdelingen naar de verantwoordelijke hoofdafdelingen voor de basisregistraties. Vooralsnog is uitgangspunt dat de effecten binnen de formatie worden opgevangen. Het is dan wel noodzakelijk dat een aantal verbeterplannen (actieplan "slimmer werken") voor meer efficiency in de bedrijfsvoering en de dienstverlening kunnen worden doorgevoerd.

Baten

Eenmalige registratie en meervoudig gebruik van gegevens uit de basisregistraties moeten leiden tot meer efficiency in de werkprocessen. Dit bereiken we pas als alle gebruikers mee marcheren met het geautomatiseerde gebruik van de gegevens in de eindfase 2. Voorlopig verkeren de digitalisering en de ervaringen ermee nog niet in een stadium dat betrouwbare schattingen af te geven zijn over de revenuen.

Het Rijk heeft aangegeven dat de nieuwe GBA-Basisregistratie personen moet gaan leiden tot een landelijke besparing van € 100 miljoen. De gemeentefondsuitkering zal hiervoor landelijk worden gekort tot een bedrag van € 25 mln. Wij zijn van mening dat er op dit moment geen reële besparingen tegenover deze korting kunnen worden gesteld.

Probleem is ook dat nu niet goed aan te geven valt waar in de organisatie de revenuen zich voor zullen doen. De invoering van de GBA Basisregistratie personen, fase 2, maakt onderdeel uit van project digitalisering. In dat kader zal evaluatie plaatsvinden over de voordelen die deze investering oplevert.

⁴ Aanname in een vergelijkbare stad met Haarlem is structureel 1 fte voor gegevensonderzoek