

Rabin S. Baldewsingh

Gemeente Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

De voorzitter van Commissie Bestuur

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
BSD/2015.771 – RIS 287226
Doorkiesnummer

E-mailadres

Aantal bijlagen

Datum
13 oktober 2015

Onderwerp
Verslag dienstreis weth. SWWS naar Kopenhagen

Geachte voorzitter,

Van woensdag 26 tot en met zaterdag 29 augustus 2015 heb ik met zes betrokken ambtenaren op het gebied van ICT, digitale dienstverlening en mediabeleid een werkbezoek afgelegd aan Kopenhagen, Denemarken.

De reis had als doel kennis nemen van en inspiratie opdoen over innovatieve Deense overheidstrajecten op het gebied van ICT, digitale dienstverlening en media. De vergaarde kennis zal gebruikt worden voor het verder vormgeven en uitwerken van de strategienota Haagse Dienstverlening: Goed, Gemakkelijk en Snel (RIS 282570), de I-visie 2015-2018 van de gemeente Den Haag (RIS 283708) en het gemeentelijk mediabeleid.

Meer dan 90 % van de burgers in Denemarken gebruikt de zogenaamde e-Boks (de Deense variant van de Nederlandse Berichtenbox op MijnOverheid.nl). Per dag wordt er twee miljoen keer ingelogd met NemID, de Deense variant voor het inloggen op publieke en private voorzieningen. Wat zijn de succesfactoren van realisatie en acceptatie van de digitale dienstverlening? Welke vernieuwende aanpak kent men in Denemarken? Wat zijn thema's voor de nabije toekomst?

Resultaat kennisvergaring

Succesfactoren digitale dienstverlening (realisatie & acceptatie):

- 'Convenience is king': gemak dient de Deen. Zolang nieuwe ontwikkelingen op het gebied van digitalisering het leven van de Deen makkelijker maken, dan is de Deen bereid zich snel aan te passen en de nieuwe diensten te gebruiken;
- Denemarken is een 'high trust society': Denen hebben een groot vertrouwen in de Deense overheid;
- de in 2012 vastgestelde wetgeving maakt het relatief makkelijk om digitalisering ver door te voeren. Deze wet heeft het verplicht gemaakt voor burgers om digitale post te kunnen ontvangen. 90 % van de Denen ontvangt al zijn post digitaal. In bepaalde gevallen wordt er een uitzondering gemaakt.

Inlichtingen bij
Brenda de Graaf

- de brede inzet van het CPR nummer – de Deense variant op het BSN – en de publiek-private samenwerking hebben bijgedragen aan het succes van de e-Boks. Burgers ontvangen niet alleen post van publieke, maar ook van private organisaties. 660.000 private organisaties versturen hun digitale post via de e-Boks. Voor wat betreft het ontvangen van post van private organisaties kan de burger zelf de keuze maken;
- de verplichte e-Boks en NemID kregen in de aanloop van de invoering veel media-aandacht. TV commercials, interviews. Hier was interesse voor, omdat elke Deen hiermee te maken kreeg;
- de invoering kende een brede steun in het parlement.

Vernieuwende aanpak

- Kopenhagen heeft één centraal callcenter en per vakdienst een gespecialiseerd callcenter ('skilled'). 50% van de telefoontjes aan het centrale center kunnen direct worden afgehandeld. De medewerkers van de gespecialiseerde callcenters worden getraind door de medewerkers van het centrale callcenter. Dit mede om te besparen op externe inhuur. De gespecialiseerde callcenters zijn ook onderdeel van de afdeling Borgerkontakt (KCC).
- Zowel de callcenters als het contactcentrum geven veel aandacht aan het ondersteunen van burgers bij de digitale selfservice, bijvoorbeeld met behulp van 'co-browsing'. Hiermee kunnen klanten online op afstand worden geholpen.
- Focusgroepen worden gebruikt voor aanpassingen en verbeteringen aan dienstverlening richting burger, bijvoorbeeld een groep met alleen 75+.
- Kopenhagen heeft een kanaaloverstijgende aanpak. Alle kanalen zitten bij één dienst. Men besteedt veel aandacht aan usability.
- Kopenhagen heeft nog maar één locatie met balies (contact centrum). Twee andere locaties zijn het afgelopen jaar gesloten. Opvallend genoeg zijn hieromtrent geen klachten binnen gekomen.
- De bibliotheek vervult een belangrijke publieke functie. Men gaat bij de gemeente Kopenhagen de bibliotheken inzetten als servicepunten voor de burger. De bibliotheken bieden de volledige productencatalogus aan, inclusief paspoorten. Opvallend is dat de Deense bibliotheken in de avond ook open zijn, zij het onbemand.
- Men kent criteria voor ontheffing van digitale post. Als een burger aangeeft hieraan te voldoen, dan gaat men niet onderzoeken of dit klopt. Men wil de mensen niet dwingen.
- Digitalisering wordt geen succes zonder verandering van de mind-set en of zonder het aanpassen van de organisatie, de manier van werken. Een voorbeeld hiervan is de 20% verjonging bij de afdeling Borgerkontakt.
- Ook experimenteert Kopenhagen met concepten zoals Citizen Service 2Go: een fietskar die fungeert als volledige mobiele gemeentebalie en waarbij je zelfs paspoorten kan aanvragen.
- Voor de meer kwetsbare en minder digitaal vaardige burgers is Kopenhagen gestart met een project waarbij de gemeente naar deze kwetsbare burgers toegaat en via videoconferencing deze in verbinding brengt met de specialist(en).
- Daarnaast zet Kopenhagen in op digitale ambassadeurs: dit zijn niet alleen gemeenteambtenaren, maar ook vrijwilligers (300) en welzijnswerkers, die minder digitaal vaardige burgers helpen. Met de vrijwilligers komt men in contact via het callcenter.
- De website van Kopenhagen is minder op nieuws en andere vormen waarbij men informatie zendt gericht. Het is in de eerste plaats een site voor de dienstverlening aan burgers en ondernemers, ingericht op het beantwoorden van vragen. Sober, maar informatief.
- Het callcenter maakt gebruik van een kennisbank, waarbij de vakdiensten verantwoordelijk zijn voor de inhoud daarvan. Een groot deel van de kennisbank is publiekelijk toegankelijk via de gemeentelijke website.
- In Denemarken zijn de lokale, regionale en landelijke radio en tv-zenders beter geïntegreerd dan in Nederland. In Den Haag is al een samenwerking tot stand gebracht tussen de lokale en regionale omroep en als het aan staatssecretaris Dekker ligt, dan zal in Nederland straks veel meer samengewerkt moeten worden met de regionale maar ook met de landelijke omroep, zonder dat de identiteit van de lokale omroep wordt aangetast.

Een aantal aandachtsgebieden voor de komende periode (2016-2020)

- Informatieveiligheid en privacy zullen de komende jaren meer aandacht krijgen. Eerst was privacy in Denemarken nog geen groot issue: dit wordt het nu wel.
- Men ziet een trend dat jongeren afhaken bij het lezen van hun digitale post. Ze zijn wel digitaal vaardig, maar zijn gewoon niet geïnteresseerd. Het is vergelijkbaar met mensen die hun post niet openmaken.
- Samenwerkingstrajecten met de private sector.

Afspraken

- De vergaarde kennis zal gebruikt worden voor het verder vormgeven en uitwerken van de strategienota Haagse Dienstverlening: Goed, Gemakkelijk en Snel (RIS 282570), de I-visie 2015-2018 van de gemeente Den Haag (RIS 283708) en het gemeentelijk mediabeleid.
 - o Een integrale visie, aanpak en sturing van alle kanalen click, call en face, zijn belangrijk voor een optimale klantreis van burger en ondernemer. In Kopenhagen is er één kerndienst verantwoordelijk voor alle kanalen. Vandaar wordt er een onderzoek gestart naar de voordelen van integratie van de callcenters van DPZ en dienst SZW. Deze afspraak komt ook terug in het verslag van de Commissie Bestuur van woensdag 16 september (RIS 286280).
 - o Oriëntatie met betrekking tot het al dan niet aanhouden van de loketten en het inzetten van vrijwilligers in (kleinere) stadsdelen. Bekijken of dat deze loketten verplaatst kunnen worden naar bijvoorbeeld de bibliotheken, zodat ze dichterbij de burger komen en de bibliotheek haar taak richting digitaal minder vaardigen verder kan uitbouwen. Deze afspraak komt ook terug in het verslag van de Commissie Bestuur van woensdag 16 september (RIS 286280).
 - o De gemeente zet volop in op MijnDenHaag en het versturen van digitale berichten: de Berichtenbox. Aan de kerndiensten wordt gevraagd met welke producten zij willen aansluiten.
 - o We gaan de mogelijkheden voor het gebruik van co-browsing ten behoeve van digitaal minder vaardigen onderzoeken. Met behulp van co-browsing kunnen we de Hagenaar die op de website afhaakt direct hulp bieden door op afstand mee te kijken. Dit levert ook verbeterpunten op voor de gebruiksvriendelijkheid.
- Contact houden met Deense collega's van het Agentschap voor Digitalisering ten aanzien van bijvoorbeeld de ontwikkelingen rond de aanbesteding van NemID. Op hun beurt zijn zij zeer geïnteresseerd in de ontwikkelingen hier de authenticatievoorzieningen voor burgers en bedrijven.
- De directie/hoofdredactie van de lokale en regionale omroepen zijn uitgenodigd voor een tegenbezoek aan Den Haag.

De kosten voor het werkbezoek betroffen voor de wethouder € 1086,16 en voor de betrokken (6) ambtenaren € 6516,99.

Met vriendelijke groet,

Rabin S. Baldewsingh
Wethouder