

## Leren door ervaren: basisregistraties in simulatie

# Welkom in Ketenstad

6

Een belangrijke component voor betere dienstverlening en effectievere handhaving door gemeenten zijn basisregistraties: het op één plek vastleggen en distribueren van belangrijke kerngegevens zoals persoonsgegevens, adressen, gebouwen, kaartgegevens en bedrijfsgegevens. Alle overheidsorganisaties worden verplicht gebruik te maken van de basisregistraties en zijn samen verantwoordelijk voor de kwaliteit. Als een afdeling Sociale Zaken binnen een gemeente bij een huiscontrole constateert dat de persoonsgegevens afwijken van de Gemeentelijke Basisadministratie, moet zij dat melden aan de afdeling Burgerzaken. Hiermee wordt het principe van 'enkelvoudige invoer, meervoudig gebruik' mogelijk.

### Idyllisch Ketenstad

Voor degenen die binnen de gemeente werken verandert er veel. Door hen te laten ervaren wat de veranderingen voor hun werk betekenen en ze mee te laten denken over de implementatie worden het inzicht en het draagvlak vergroot en de onzekerheid verkleind.

'Welkom, fijn dat jullie vandaag medewerker zijn in de mooie gemeente Ketenstad.' Zo start de ketensimulatie basisregistraties met een groep van zo'n vijftien gemeentebtenaren en een voor dienstverlening verantwoordelijke wethouder. Ketenstad is een idyllische gemeente. Zo'n gemeente met dorps kwaliteiten in een stedelijke omgeving, opgezaald met een aantal forse problemen. Flink wachtrijen bij de gemeentelijke loketten, fraude en een overvolle gevangenis stellen de gemeente voor een uitdaging.

Ketenstad is best vooruitstrevend. Vorig jaar zijn er twee basisregistraties ingevoerd: voor personen en voor gebouwen en adressen. Voor de medewerkers is dat nog wel wennen. De structuur van de fictieve gemeente is overzichtelijk: de gemeentesecretaris krijgt ondersteuning van een programmamanager. Verder zijn er de diensten Personen, Vastgoed en Sociale Zaken met elk hun eigen directeur en twee

medewerkers. Ketenstad werkt daarnaast nauw samen met de politie en met de plaatselijke woningcorporatie.

### Druk druk druk

De simulatie bestaat uit twee rondes. Daarin krijgen de medewerkers van Ketenstad de opdracht om de dienstverlening en de handhaving te verbeteren. De dienst Personen is verantwoordelijk voor de personenregistratie en de dienst Vastgoed voor de registratie Adressen en Gebouwen. De andere diensten en de externe partners van de gemeenten mogen in de basisregistraties kijken, maar er niets in wijzigen.

## Deelnemers staan voor problemen waarmee ze in het dagelijks leven hun collega's opzadelen

Aan de hand van een rol- en procesbeschrijving en een werkvoorraad gaan de deelnemers aan de slag. De directeurs proberen, onder leiding van de gemeentesecretaris, in het begin van de eerste ronde scherp te krijgen welke problemen spelen en hoe ze die kunnen oplossen. Tegelijkertijd zijn de medewerkers bezig werkopdrachten uit te voeren. Geboorten, sterfgevallen en huwelijken worden in de basisregistratie Personen verwerkt en nieuwe gebouwen, sloop van panden en bestemmingswijzigingen in de basisregistratie Adressen en Gebouwen. De medewerkers hebben het druk. Druk met hun eigen werk, druk met het beantwoorden van vragen van collega's en druk met vragen stellen aan collega's. Tijdens de eerste ronde van een uur en een kwartier



wordt steeds geprojecteerd voor hoeveel procent de basisregistratie overeenkomt met de werkelijkheid, voor velen een eye-opener. Na afloop van de eerste ronde evalueren de deelnemers hun eigen prestaties en bedenken ze hoe ze het beter kunnen doen.

De verbetervoorstellen worden in een tweede ronde van een uur toegepast. Na afloop van de tweede ronde wordt gekeken of, waarom en hoe de toegepaste verbeteringen hebben gewerkt. Aan het einde van de dag transformeren de medewerkers naar hun dagelijkse rol in de eigen gemeente. Gezamenlijk bespreken zij de geleerde lessen van de gemeente Ketenstad voor de eigen organisatie.

### **De werkelijkheid**

Een belangrijk element in de ketensimulatie basisregistraties is de werkelijkheid zoals we die buiten aantreffen. Een basisregistratie krijgt immers pas waarde als zij daarmee overeenstemt. In de administratie kan een persoon op een

bepaald adres zijn geregistreerd, terwijl bij een huisbezoek blijkt dat hij er niet woont. Ook kunnen er meer mensen wonen die 'zijn vergeten' zich te registreren.

De medewerkers van Ketenstad kunnen ook naar buiten. Ze 'lopen' door de straten van Ketenstad met behulp van een computer. Dat dit tot verwarring leidt, blijkt uit opmerkingen die deelnemers maken: 'Wat is die werkelijkheid toch moeilijk, het verandert alsmäär!' 'Kunt u niet een print maken van de werkelijkheid zodat we die in één keer kunnen vergelijken met de basisregistraties?'

### **Rolverwisseling**

Deelnemers aan de simulatie spelen meestal niet de rol die ze in hun dagelijks werk hebben. De echte gemeentesecretaris en directeuren zijn medewerker en vice versa. Dit dwingt iedereen om zich in te leven in een andere rol. Zo worden medewerkers geconfronteerd met problemen waarmee ze in het dagelijks leven hun collega's opzadelen. Tevens ontstaat

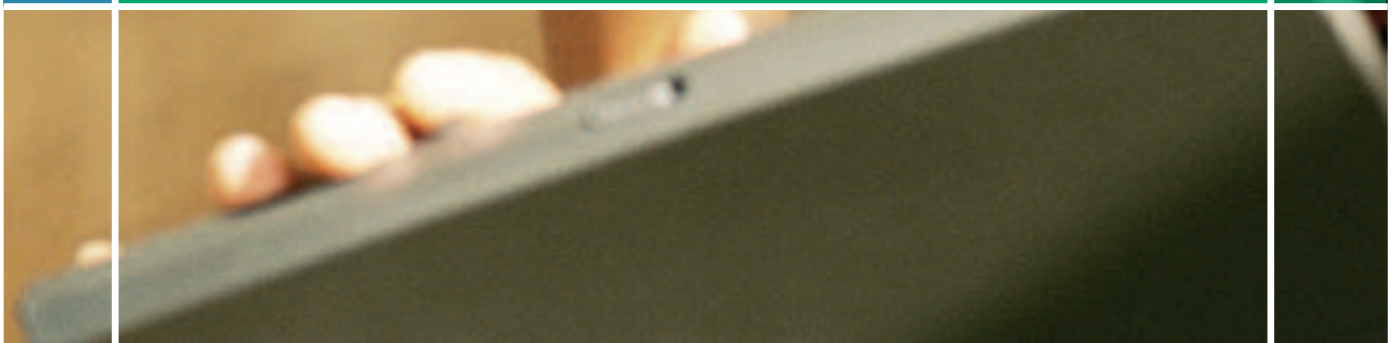
**De overheid gaat digitaal!**



**Waar leren  
ze dat?**

**[www.sod-opleidingen.nl](http://www.sod-opleidingen.nl)**

**Bedrijfskundige Informatica**



inzicht in de samenhang van processen en is het een eerste stapje op weg naar ontkokering van de organisatie.

### 'Gewoon beter'

Na afloop van de eerste ronde is de kwaliteit van de basisregistraties over het algemeen nauwelijks gestegen, ondanks het harde werken. Dit levert soms frustraties op, maar de deelnemers kunnen vervolgens prima aangeven waar zaken niet zo goed liepen. Hierop moeten zij samen tot concrete verbetervoorstellen komen. Deze kunnen variëren van het organiseren van een gezamenlijke buitendienst omdat er veel verschillende medewerkers op bezoek gaan bij eenzelfde adres, het in kaart brengen van de procesafhankelijkheden, tot een verbod op het sturen van e-mails om de communicatie tussen mensen te bevorderen. Een probleem dat zich elke keer voordoet is dat deelnemers niet concreet kunnen worden in wat ze willen verbeteren. 'Het moet dus beter!' 'Hoe bedoel je dat dan?' 'Nou, gewoon beter!' Het resultaat is dat niemand weet wat van wie wordt verwacht.

### Derde inspecteur

Een simulatiedag levert veel inzichten op voor deelnemers. Zowel waar het gaat om basisregistraties als op het vlak van gedrag, houding en vaardigheden. Het concept van de werkelijkheid geeft veel discussie. In het dagelijks leven is men daar veelal niet mee bezig en is de administratie leidend.

## Basisregistraties leveren pas echt wat op als ze stroken met de werkelijkheid op straat

Veel gemeenten controleren alleen bedrijven die een vergunning aanvragen, maar dat zijn nou juist de bedrijven die zich aan de regels houden. De simulatie maakt inzichtelijk dat basisregistraties pas echt wat opleveren wanneer gereedeneerd wordt vanuit de werkelijkheid zoals we die op straat zien, mét bedrijven en burgers die nog niet of onjuist in de administratie staan.

De werkelijkheid in Ketenstad kan op twee laptops benaderd worden. Als men in de rij staat voor een huisbezoek is het vaak zuchten en steunen dat het druk is in de werkelijkheid. De burger wordt er ook niet blij van als de derde inspecteur van de gemeente langskomt om zijn deel te controleren, en efficiënt is het zeker niet. Eén vaak getrokken les is dat integrale handhaving een goede wijze is om efficiënter en effectiever te werken en tegelijkertijd de kwaliteit van de gegevens in de basisregistraties te verhogen.

Inzicht in afdelingsoverstijgende klant- en werkprocessen is een voorwaarde voor succes. Tijdens de simulatie worden er regelmatig uitkeringen verstrekt aan overleden burgers. Toch lijkt elke afdeling zijn werk goed te doen. Omdat de afhankelijkheden tussen afdelingen onduidelijk zijn krijgt de Sociale Dienst niet te horen van Burgerzaken dat iemand is overleden. Dit levert tragikomische situaties op in de simulatie maar ook in het echt worden uitkeringen verstrekt aan overledenen of stuurt de leerplichtambtenaar een brief naar een overleden kind dat niet op school is verschenen.

### Sturen

Sturen is lastig. De bestuursdienst in Ketenstad heeft meestal geen idee waar ze op stuurt. Toch is een heel scala aan kengetallen beschikbaar, zoals de kwaliteit van de gegevens en het aantal doden met een uitkering. Het zijn echter geen kengetallen die nu in gemeenten worden gebruikt. Gedurende de dag blijkt dat kengetallen inzichtelijk maken waar het mis gaat in de processen van de organisatie, wat een *boost* in de resultaten geeft. In het dagelijks leven zijn hiervoor instrumenten als de EGEM-thermometer beschikbaar.

### Keteninzet

De laatste les, maar zeker niet de minst belangrijke! Bestuurders en managers komen vaak tot het inzicht dat het invoeren van basisregistraties niet primair een technische uitdaging is, maar veel meer een organisatorische. Om de dienstverlening en handhaving te verbeteren is een gezamenlijke inzet van de hele keten noodzakelijk!

Een verbod op het sturen van e-mails bevordert de kwaliteit van de communicatie.

Beaeren?  
nijnmenlog@procesendocument.nl