

Klein versus groot

Afke: “Het feit dat wij deel uitmaken van een landelijke organisatie als Monuta zorgt wel voor verschillen met kleinere organisaties. Zo moet onze eHerkenning nog via het hoofdkantoor in Apeldoorn aangepast worden, dat duurt iets langer. Ook werkt Monuta niet met iDeal maar met internetbetalen.”

Mensenwerk

“Het proces loopt inmiddels goed,” vertelt Michel. “We kennen nu ook het team dat onze aangiftes bij de gemeente verwerkt. Dat vind ik eigenlijk het enige jammere aan deze digitalisering: minder ‘live’ contact met de mensen daar. Maar goed, tijden veranderen en wij veranderen mee. En ik ben blij met de tijdwinst: het digitaal aangifte doen bespaart me nu al zes tot acht uur werk per week!”

“Ook voor kleine ondernemers erg interessant!”

Een afspraak moeten maken bij het drukke loket van het stadsdeelkantoor voor een overlijdensaangifte, of daar lang moeten wachten op je beurt. Weten dat de tijd dringt, omdat de aangever straks weer bij een uitvaart moet zijn. Om nog maar te zwijgen over het moment dat er een fout wordt ontdekt in de papieren, waardoor er op het



Erik Boelkens
Directeur/uitvaartverzorgers
bij Atropos

laatste moment nog van alles moet gebeuren zodat de uitvaart toch door kan gaan.

Erik Boelkens weet er uit de dagelijkse praktijk alles van: “De bovenstaande voorbeelden zijn heel realistisch. Die werkwijze kostte ons voorheen veel tijd. Nu we de pilot op het gebied van digitaliseren hebben afgerond, kunnen we veel tijdswinst behalen. Grofweg hebben we nu nog een uur per maand nodig voor een klus die ons vroeger een uur per aangifte kostte.”

Veel beter dan de eerste poging

“De eerste pilot op dit gebied was geen succes: die kostte ons eerder meer tijd dan minder. Met deze tweede pilot heb ik echt het gevoel dat er naar ons als ondernemers geluisterd is. En het resultaat is ernaar: het is indrukwekkend hoeveel sneller we nu aangifte kunnen doen, en hoe handig het is om alle documenten digitaal te hebben.”

Verder ontwikkelen

“Uiteraard zijn we er nog niet, maar deze vorm is voor iedereen al goed werkbaar en levert voor kleine én grote ondernemers veel op. In dit stadium zijn ook Justitie en de GGD erbij betrokken. Later kunnen we bijvoorbeeld nog winst behalen in het juist laten invullen van de artsenverklaringen, en het digitale betalen zo opzetten dat het voor zowel grote als kleine uitvaartondernemers handig is. En als we ooit de Burgerservicenummers inclusief alle bijbehorende informatie mogen koppelen aan de aangiftes, zou dat helemaal een zee aan tijdswinst opleveren.”

Colofon

Gemeente Den Haag

Productie en samenstelling

Publiekszaken, KlantContactCentrum en Team Communicatie

Vormgeving

IDC Multimedia

Teksten interviews

Mélanie van den Haak, Texcellent Rijswijk

Fotografie

Keesnan-Dogger fotografie Alkmaar

Augustus 2015



Den Haag



Digitale overlijdensaangifte voor uitvaartondernemers

In april 2015 startte de gemeente Den Haag de pilot ‘Digitale overlijdensaangifte voor uitvaartondernemers’. Vier ondernemers deden mee aan dit proefproject: CUVO, Atropos, Monuta en Storm Uitvaartverzorging. Wat vonden zij van deze pilot? Wat zijn de voor- en nadelen? Wat ging goed en wat kan beter? Lees hier de ervaringen van uw collega-ondernemers.



John de Hoogh
Uitvaartleider bij
Storm Uitvaartverzorging

“Het scheelt je gewoon heel veel tijd!”

“Toen ik zestien jaar geleden in de uitvaartverzorging kwam werken, mochten we bij het stadsdeelkantoor nog via de achterdeur naar binnen. Daar zaten we dan met een kop koffie te wachten terwijl de overlijdensaangiften werden verwerkt. Later veranderde dat in de huidige werkwijze: een paar keer per week wachten bij het loket. Dat kost best veel tijd. Tijd die ik liever besteed aan het begeleiden van nabestaanden, bijvoorbeeld.”

“Ik heb interesse in ICT en ik zag in dit proces kansen om zaken vlotter te laten verlopen dankzij digitalisering. Dat project is onlangs nieuw leven in geblazen. We zijn met drie uitvaartondernemers én de gemeente Den Haag om de tafel gegaan. Dat leidde uiteindelijk tot een pilot.”

E-herkenning

“In die pilot hebben we getest of en hoe we het aangifteproces van een overlijden voortaan kunnen

digitaliseren. Met eHerkenning log je in op het portaal van de gemeente, waar je de aangifte invult. Die wordt door het stadsdeelkantoor gecontroleerd en digitaal verwerkt. Een half uur later ontvang je de overlijdensakte en het verlot terug via de mail.”

Tijdwinst

Ik heb nu een paar aangiften op deze manier gedaan en het loopt prima. Aan het aanvragen van de eHerkenning zijn kleine kosten en een korte wachttijd verbonden, maar als je eenmaal je autorisatie hebt, scheelt het veel tijd! Je hoeft dan namelijk alleen nog maar naar het stadsdeelkantoor op de Leyweg om de originele documenten af te geven.”

Goed begin

Het digitaliseren van de betalingen moet nog verder opgezet worden, en ook andere punten kunnen we nog verder uitwerken, maar dit is toch wel de werkwijze van de toekomst. Het begin is gemaakt, nu hopen dat er zo veel mogelijk uitvaartondernemers aanhaken!”



Afke Tasma en Michel Witveld
Coördinator en uitvaartmedewerker bij Monuta

“De tijden veranderen en wij veranderen mee!”

Digitaal aangifte doen van overlijden werpt ook voor een grote organisatie als Monuta zijn vruchten af. Dat ondervonden ze eerder al in bijvoorbeeld Schiedam. Reden te meer om ook in Den Haag aan de proef te willen meewerken. “Ook al duurt het nog even voordat we alle processen volledig gedigitaliseerd hebben, het scheelt ons nu al veel tijd,” aldus Afke Tasma, coördinator van Monuta cluster Den Haag.

Uitvaartmedewerker Michel Witveld kan dat bevestigen. Hij verzorgde voorheen de papieren aangiftes en heeft de omslag naar het digitale werken aan den lijve ondervonden. Michel: “Goed dat de gemeente ons in de pilot om onze mening en ervaringen heeft gevraagd. Een ambtenaar kijkt toch weer anders tegen de zaken aan dan wij vanuit ons vak. Juist door dit samen op te pakken, ligt er nu een werkwijze die voor alle partijen veel tijdswinst oplevert.”