

Onderwerp: Vrijgeven krediet voor pilot zaakgericht werken
BBV nr: 2017/134155

1. Inleiding

Voor de succesvolle realisatie (voor efficiëntere en effectievere digitale dienstverlening en bedrijfsvoering) is de invoering van een methodiek van zaakgericht werken randvoorwaardelijk. Zaakgericht werken is een middel om de dienstverlening en de daarbij behorende gedigitaliseerde processen transparant en inzichtelijk te maken door het geven van voortgangsinformatie aan de burger op www.mijnoverheid.nl. De invoering van zaakgericht werken wordt nu opgestart met een pilot op het proces meldingen openbare ruimte waarvoor, op basis van klantreis¹, een belangrijk deel van de basisinfrastructuur voor zaakgericht werken wordt ingericht en in de praktijk beproefd. De ervaringen van deze pilot zullen medebepalend zijn voor de verdere uitrol van zaakgericht werken in 2018 en verder. De kosten van de pilot zijn € 220.000. Voorgesteld wordt tot vrijgave van de in het investeringsplan opgenomen kredieten “website fase 2” ad € 100.000 en “vervanging grote systemen” ad € 120.000. Vrijgave van deze kredieten kan -zoals in het investeringsplan 2017 aangegeven- door het college plaatsvinden.

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit een krediet ad € 220.000,- beschikbaar te stellen voor de pilot zaakgericht werken.
2. De lasten van het besluit worden gedekt uit investeringspost IP DV.07 ‘website fase 2’ ad € 100.000 en uit IP IV 21.01 ‘vervanging ICT’ ad € 120.000.
3. Het hiervoor benodigde raadskrediet is gemandateerd aan het college bij de begrotingsvaststelling.
4. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit.
5. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de Commissie Bestuur.

3. Beoogd resultaat

- De burger kan meer zaken online regelen met webformulieren.
- De burger krijgt op de website van Mijnoverheid.nl na inlog met DigiD inzage in de voortgang van zijn lopende zaken voor meldingen openbare ruimte.
- De KCC medewerker krijgt inzage in de lopende zaken van een burger voor meldingen openbare ruimte na registratie van een klantcontact in het KCC Regiebord.
- De procesverantwoordelijken krijgen voortgangsinformatie over alle lopende zaken voor meldingen openbare ruimte om te sturen op de servicenormen voor afhandeling.
- Informatie en documenten bij een zaak melding openbare ruimte wordt volgens geldende beleidskaders en landelijke standaarden voor digitaal informatiebeheer opgeslagen. Denk aan bv. Archiefwet, privacywetgeving en beveiliging.

4. Argumenten

¹ Het proces dat de burger doorloopt om een aanvraag in te dienen of een product af te nemen en zijn beleving daarbij.

Zaakgericht werken en digitaal zaken doen met de gemeente past in het bestaand beleid:

Beleidsveld 6.1 van de programmabegroting 2017 met als doel: Snellere, effectievere en efficiëntere gemeentelijke dienstverlening

Zaakgericht werken leidt tot betere dienstverlening door meer transparantie te geven in afhandeling van lopende zaken van de burger.

Doordat burgers, KCC medewerkers en procesverantwoordelijken inzage kunnen krijgen in de lopende zaken van een burger heeft de burger minder vragen over de voortgang van een zaak, kunnen vragen sneller worden beantwoord door het KCC zonder door te hoeven verbinden naar de backoffice en kan nog beter op de naleving van servicenormen voor afhandeling van zaken worden gestuurd waardoor vragen en klachten van burgers nog beter worden voorkomen.

Zaakgericht werken leidt tot kwalitatief beter digitaal informatie- en archiefbeheer.

De generieke, gestandaardiseerde wijze van informatieopslag en beheer voor de primaire - en bedrijfsvoeringsprocessen bevordert duurzame registratie en archivering van informatie volgens de geldende beleidskaders en normen, zoals Archiefwet, Privacy en beveiliging.

Het aanbieden van webformulieren in plaats van pdf is efficiënter en veiliger.

Doordat de burger alles in één keer op de website van de gemeente kan regelen en het webformulier direct digitaal verwerkt kan worden. Webformulieren zijn ook veiliger. Deze voorkomen dat privacygevoelige gegevens per mail onbeveiligd worden toegezonden aan de gemeente.

5. Risico's en kanttekeningen

Loopt het project uit de planning doordat op te leveren deelproducten meer tijd vergen dan gepland dan zullen de kosten voor ontwikkeling en projectmanagement toenemen. Hiervoor is in de begroting een risicopost opgenomen. Blijkt dit onvoldoende dan heeft dat effect op de scope en/of resultaat van de pilot.

6. Uitvoering

De uitvoering ligt bij de afdeling Procesondersteuning van DVV in gezamenlijkheid met de afdeling ICT.

7. Bijlagen

geen

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester