

Onderwerp Vrijgeven krediet voor zaakgericht werken 2018	
Nummer	2018/62714
Portefeuillehouder	Spijk, J.K.N. van
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	ID
Auteur	Plas, M. van der
Telefoonnummer	023-5113073
Email	mplas@haarlem.nl
Kernboodschap	Het college stelt voor een krediet van €355.000, - beschikbaar te stellen voor de verdere uitrol van zaakgericht werken voor verbetering van de dienstverlening. De doorontwikkeling van zaakgericht werken heeft veel urgentie. Hogere overheden gaan ervan uit dat gemeenten hun processen zaakgericht uitvoeren. De Omgevingswet stelt het zelfs verplicht. Het gevraagde krediet wordt ingezet om in 2018 zo veel mogelijk producten van het klantcontactcenter (bv. paspoorten, verhuisaangiftes en huwelijksaangifte) als digitale zaak te ontsluiten. Dat betekent dat burgers en medewerkers van het klantcontactcenter de voortgang van afhandeling van de aangesloten producten via Mijnoverheid als zaak zullen kunnen volgen. Het klantcontactcenter kan in het kader van het digitaal vangnet minder digitaal georiënteerde burgers informatie geven over de voortgang van hun zaak.
Behandelvoorstel voor commissie	De commissie Bestuur wordt verzocht advies te geven aan de raad over het voorstel van het college in paragraaf 2 en over de wijze van agendering van het raadsstuk in de raadsvergadering.
Relevante eerdere besluiten	Vrijgeven krediet voor pilot zaakgericht werken (2017 134155) is besloten in de collegevergadering van 4 april 2017.
Besluit College d.d. 13 februari 2018	1. het college stelt het voorstel aan de raad vast. 2. het college besluit voorts voor uitvoering van het project zaakgericht werken in 2018 een investeringskrediet van € 115.000, - beschikbaar te stellen. de secretaris, de burgemeester,

Besluit Raad d.d. (wordt ingevuld door de griffie)	De raad der gemeente Haarlem, Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders, Besluit: Voor de uitvoering van het project zaakgericht werken 2018 een investeringskrediet van € 335.000, - beschikbaar te stellen. de griffier, de voorzitter,
--	--

1. Inleiding

Zaakgericht werken is een middel dat de dienstverlening transparant maakt voor de burger. Dat betekent dat burgers, maar bv. ook het klantcontactcenter, de voortgang van afhandeling van aanvragen, meldingen en dergelijke digitaal als zaak kunnen volgen. Ook alle documenten bij een zaak zullen digitaal worden bewaard en zijn daarna digitaal in te zien en aan te vullen. Burgers kunnen daardoor zelf digitaal de status volgen bij hun zaak, documenten inzien en aanvullen en de digitale opslag voldoet aan de wettelijke bepalingen. De gemeente kan nog beter sturen op de servicenormen voor de dienstverlening.

In 2017 is gestart met de invoering van zaakgericht werken met het proces meldingen openbare ruimte als pilot. Dit pilotproces is succesvol afgerond in 2017. De focus lag voor 2017 op het uitvoeren van een pilot voor het proces meldingen openbare ruimte. Met deze pilot is het zaakproces KCC en de ketenpartners uitgewerkt, ingericht en beproefd. Daarvoor is een productierijpe testomgeving voor zaakgericht werken volledig en gemeente breed ingericht en in gebruik genomen. Deze omgeving is gebaseerd op de ICT architectuur van Haarlem (5-lagen model en standaarden) en volgt de beleidskaders van de beleidsnotitie 100% digitaal en andere kader stellende besluiten die daarover genomen zijn (nota transparant en veilig). Het project kan als geslaagd worden beschouwd. Tegen minimale investeringen is er een basis infrastructuur zaakgericht werken neergezet conform standaarden en 5-lagen model. Gedurende het project zijn vele digitale verbeteringen voor het proces Meldingen Openbare Ruimte MOR doorgevoerd. De voortgang van afhandeling van de ca. 20.000 meldingen per jaar kan vanaf nu door de melder gevolgd worden. Ook zijn vele procesverbeteringen doorgevoerd, zoals het automatisch routeren naar de regiepartners en meerdere meldingen ineens kunnen doen. De tevredenheid bij de stakeholders is hoog en het aansluiten van andere processen is eenvoudiger geworden.

De voordelen voor de dienstverlening en de bedrijfsvoering zijn groot omdat zaakinformatie van primaire processen, transparant worden gemaakt. Hierdoor kan er beter gecommuniceerd worden met de burger en kan er beter op servicenormen worden gestuurd. Ook informatiekwaliteit, privacy en beveiliging worden verbeterd in lijn met de strengere Europese richtlijnen.

2. Voorstel aan de raad

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders,

Besluit:

1. Voor de uitvoering van het project zaakgericht werken 2018 een investeringskrediet van € 335.000, - beschikbaar te stellen.

3. Beoogd resultaat

De invoering van zaakgericht werken maakt het voor burgers en het Klantcontactcenter mogelijk de status van afhandeling van aanvragen, meldingen en dergelijke te volgen. De burger zal ook inzage in het zaakdossier hebben en de mogelijkheid om documenten digitaal aan het zaakdossier toe te voegen.

4. Argumenten

1. Digitale transformatie. 'De gemeente wordt tussen 2017-2022 geconfronteerd met een veelheid aan maatschappelijke en technische ontwikkelingen. Of het nu gaat om het sociaal domein, het fysieke domein of de dienstverlening aan de burger en het bedrijfsleven; IT is verweven met alle primaire processen. De Digitale Agenda 2020 vanuit de EU en het Rijk laat zien dat de maatschappij in een nieuwe periode van digitale transformatie is gekomen. Voor de gemeente Haarlem betekent dit dat er een nieuwe fase moet aanbreken voor onze ICT infrastructuur, onze beveiliging, onze digitalisering en onze informatiestromen voor zowel de interne als voor de primaire dienstverlening' (Citaat kadernota 2017).
2. De doorontwikkeling van zaakgericht werken heeft veel urgentie. Hogere overheden gaan ervan uit dat gemeenten hun processen zaakgericht uitvoeren. De Omgevingswet stelt het zelfs verplicht. Burgers zijn eraan gewend geraakt met de vele webshops waarvoor deze dienstverlening gemeengoed is en verwachten van gemeenten gelijkwaardige standaarden.
3. Zaakgericht werken leidt tot meer transparantie in de dienstverlening, omdat het inzicht verschaft in de voortgang van afhandeling van lopende zaken van de burger. Het proces dat de burger doorloopt om een aanvraag in te dienen of een product af te nemen en zijn beleving daarbij verbetert met de invoering van zaakgericht werken. Dat past in het huidige beleid. Beleidsveld 6.1 van de programmabegroting 2017 met als doel: Snellere, effectievere en efficiëntere gemeentelijke dienstverlening
4. Hogere overheden gaan ervan uit dat gemeente zaakgericht werken hebben ingevoerd. De Omgevingswet stelt het verplicht. Daarvoor is een generieke basisinfrastructuur zaakgericht werken ontworpen en in 2017 in gebruik genomen.

Onderdeel daarvan is de aansluiting op Mijnoverheid/MijnHaarlem, één van de wettelijk verplichte bouwstenen voor de gemeentelijke digitale infrastructuur.

5. Vragen over de status en voortgang van een aanvraag kunnen sneller en vollediger worden beantwoord, ook door het KCC, omdat zowel burgers als KCC medewerkers inzage kunnen krijgen in de lopende zaakdossiers. Burgers hoeven minder vaak naar het backoffice worden doorverbonden om antwoord op hun vragen te krijgen.
6. De naleving van servicenormen voor levering van producten wordt inzichtelijk, omdat het klantcontactcenter en leverancier zelf betere voortgangsinformatie uit de zaakaafhandeling krijgt.
7. Zaakgericht werken leidt tot kwalitatief betere digitale informatie voorziening, opslag en archiefbeheer. De nieuwe wijze van informatieopslag voldoet aan de nu geldende digitale standaarden, wettelijke regels en beleidskaders.
8. De digitale ontsluiting van zaakinformatie kan gemakkelijker, sneller en veiliger worden geregeld, zodat de gemeente aan de vraag naar (her)gebruik van informatie en de toenemende kwaliteitseisen op een verantwoorde wijze kan blijven voldoen.
9. Het aanbieden van webformulieren in plaats van pdf is beter en veiliger, omdat de burger alles in één keer op de website van de gemeente kan regelen en het Webformulier direct digitaal verwerkt kan worden in het backoffice. Dit is veiliger omdat toepassing daarvan voorkomt dat digitale berichten en privacygevoelige gegevens buiten de gemeentelijke beveiligingsvoorzieningen (firewalls) om worden toegezonden.
10. In 2018 zullen de producten van het Klantcontactcenter (bv. paspoorten, verhuisaangiften en huwelijksaangifte) op zaakgericht werken aangesloten worden. De burger kan voor zijn voortgangsinformatie met zijn DigiD inloggen op het portaal van Mijnoverheid/MijnHaarlem, één van de landelijk verplichte bouwstenen voor de gemeentelijke digitale infrastructuur. Het klantcontactcenter kan in het kader van het digitaal vangnet minder digitaal georiënteerde burgers informatie geven over de voortgang van hun zaak.
11. Financiën. Het Investeringsplan 2018 voorziet in de benodigde kredieten om de kosten van dit project te dekken. Voor het uitbreiden van zaakgericht werken voor de dienstverlening is voor 2018 een bedrag van €450.000 begroot (Investeringsplan 2018 MS102 € 335.000, - en DV.07 € 115.000, -). In het Investeringsplan 2018 is abusievelijk voor deze investering uitgegaan van een afschrijvingstermijn van 10 jaar dit moet 5 jaar zijn zoals gebruikelijk is bij software. Bij het eerstvolgende investeringsplan wordt dit gecorrigeerd (leidt tot extra kapitaallasten in verband met kortere afschrijvingstermijn).

5. Risico's en kanttekeningen

Het is niet mogelijk vooraf goed in te schatten hoeveel functionaliteit volgens de principes van zaakgericht werken kunnen worden ingevuld.

Om dit risico te beperken wordt periodiek een demo gegeven van opgeleverde producten. Op deze momenten kan bijgestuurd worden.

6. Uitvoering

De uitvoering vindt projectmatig plaats.

7. Bijlagen

Geen bijlagen