

Raadsvoorstel

Agendapunt:

Onderwerp

Plan van aanpak Zaakgericht Werken

Datum voorstel	Datum raadsvergadering	Bijlagen	Ter inzage
14 jan 2014	11 maart 2014	0	Plan van aanpak Zaakgericht Werken Eerdere besluitvorming

Aan de gemeenteraad,

0. Samenvatting

Zaakgericht Werken is een manier van werken die helpt om het proces van intake, behandelen, besluiten en leveren van diensten op een digitale en efficiënte wijze uit te voeren. Tevens biedt het de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitaal documentmanagementsysteem, zodat digitaal archiveren en brongericht werken (voorkomen dat allerlei versies de ronde doen) mogelijk wordt. Door "zaakgericht" te gaan werken en informatie ("het lopende dossier") op één plek in één systeem digitaal bij te houden en aan te vullen (en uiteindelijk ook digitaal te archiveren), is informatie organisatiebreed altijd up-to-date en gelijklopend. Ook wordt het technisch mogelijk dat burgers zelf via de website 'hun dossier' kunnen raadplegen. Zo kunnen burgers dan zelf de status zien of volgen van hun aanvraag of kunnen medewerkers onze inwoners sneller (bijvoorbeeld al aan de receptie) en beter (de beschikbare informatie is altijd actueel en accuraat) van dienst zijn bij tussentijdse vragen. De invoering van zaakgericht werken helpt de gemeente om onze burgers en bedrijven nog beter van dienst te kunnen zijn.

Voor het invoeren van zaakgericht werken is een plan van aanpak opgesteld. De implementatie vereist een projectmatige aanpak. De kosten voor de implementatie worden geraamd op afgerond € 300.000,00. Daarnaast worden jaarlijkse kosten geraamd van € 40.000,00 voor licenties, beheer en onderhoud. Naar verwachting kan in 2014 worden aanbesteed en in 2015 worden begonnen met de implementatie van het zaakstelsel. De jaarlijkse kosten (€40.000,00) worden vanaf 2015 (of zo spoedig mogelijk daarna) bespaard, zodat – afgezien van de genoemde incidentele kosten – een en ander kostenneutraal zal zijn.

1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

In 2013 is een begin gemaakt met de voorbereidingen om in de gemeentelijke organisatie Zaakgericht Werken in te voeren. In de begroting van 2013 was € 100.000,00 opgevoerd voor digitalisering van het archief, waarvan – in afwachting van een Plan van Aanpak – door uw raad in haar vergadering van 18 juni 2013 € 50.000,00 beschikbaar is gesteld om dit plan van aanpak Zaakgericht Werken op te stellen, zodat er preciezer inzage kon worden verkregen in de aanpak en de bijbehorende kosten. In de begroting van 2014 is melding gemaakt van de voortgang van de invoering van zaakgericht werken.

Inmiddels is het Plan van Aanpak Zaakgericht Werken gereed. Dit Plan van Aanpak richt zich met name op de benodigde veranderende bedrijfsvoering om zaakgericht te kunnen gaan werken (incl. automatisering) en ligt dan ook voor uw raad ter inzage bij de griffier.

Ambtelijke bijstand: M. Tromp

2. Wat willen we bereiken?

Om te komen tot een goed advies hoe we zaakgericht werken kunnen invoeren is de hulp ingeroepen van adviesbureau KBenP, dat veel ervaring heeft op dit gebied. De afgelopen maanden heeft KBenP samen met het managementteam van Goirle gekeken hoe de werkwijze van de gemeentelijke organisatie het beste geoptimaliseerd en gedigitaliseerd kan worden en welke invalshoeken het beste bij onze organisatie passen. In dit traject werd duidelijk dat wij efficiënt werken (operational excellence) en dienstverlening de twee belangrijkste drijfveren vinden in de organisatie van onze werkzaamheden. Operational excellence scoorde hoog vanuit het idee dat dit uiteindelijk ook bijdraagt aan een betere bediening van de klant.

In de ideale situatie kan de gemeente Goirle volledig digitaal haar processen afwerken, vanaf het eerste klantcontact tot en met de archivering van alle stukken (maar alle kanalen blijven wel open). Door de eenduidigheid in de werkprocessen wordt er snel en efficiënt gewerkt. Kosten worden hierdoor beter beheersbaar. De processen worden ondersteund door gemeentebrede werkafspraken. Transparantie ontstaat doordat iedereen met hetzelfde zaaksysteem werkt. Het systeem bevat betrouwbare informatie. Hierdoor kan er gestuurd worden op het behalen van algemene serviceafspraken. De klant profiteert doordat de dienstverlening efficiënter wordt. Er kan veel in het eerste contact of vanuit huis geregeld worden, omdat processen intern slim zijn ingericht. Daarnaast brengt deze kwaliteitsslag ook mogelijk lagere kosten met zich mee. Wat dit betekent voor de organisatie, techniek en manier van informatie verwerken wordt verder uitgediept in hoofdstuk 3 van het plan van aanpak dat ter inzage ligt.

Concreet willen wij in 2014 komen tot de aanschaf van een zaaksysteem en dit op hoofdlijnen geïmplementeerd hebben eind 2015. In de daarop volgende periode kan per werkproces een verdere doorontwikkeling gemaakt worden. Belangrijk in het resultaat vinden wij niet alleen de aanschaf van de benodigde techniek, maar ook de opleiding en motivering van de medewerkers, in het bijzonder die van de cluster Documentbeheer. Bij een organisatiebrede verandering van de manier van werken is draagvlak essentieel. Een deel van de middelen willen wij daarom hiervoor vrijmaken.

Nieuwe Dienstverlening

Met de implementatie van zaakgericht werken wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan het realiseren van doelstellingen die aansluiten bij de ambities voor de Nieuwe Dienstverlening die zijn opgesteld en door uw raad zijn vastgesteld. Met name op de aspecten van een betere toegankelijkheid, het stimuleren van burgers om digitale kanalen* te gebruiken (maar wel alle kanalen open te houden), het opener en transparanter zijn en integraler werken. Zaakgericht werken is één van de landelijke speerpunten voor het Realisatieplan Andere Overheid en eNUP. Daarom wordt voorgesteld om een groot deel van de beschikbare gelden hiervoor aan te wenden. Zie ook paragraaf 4. Zaakgericht werken vergroot de efficiency en verbetert de dienstverlening aan onze inwoners.

** Onder "kanalen" wordt verstaan: het medium waarlangs het contact met de burger tot stand komt, zoals de telefoon, de website, persoonlijk contact aan de balie, e-mail, etc.*

Samenwerking andere gemeentes

Samen met adviesbureau KBenP zijn gesprekken gevoerd met de gemeenten Oisterwijk en Hilvarenbeek. Ten aanzien van de samenwerking worden op dit moment geen raakvlakken gezien op gebied van techniek. De techniek die bijvoorbeeld nu door Oisterwijk wordt gebruikt (Corsa) wordt door o.a. door KBenP sterk

Agendapunt:

afgeraden. Er bestaat wel de mogelijkheid om in regioverband van elkaar te leren en op termijn – wanneer de ICT-platformen gelijk zouden zijn – een en ander te vervlechten. Mede gelet op het kostenaspect en de doorlooptijd is dat nu (nog) niet aan de orde. Op het gebied van dienstverlening worden op dit moment met name mogelijkheden gezien bij Hilvarenbeek, die net gestart zijn met planvorming rondom hun dienstverleningsconcept. Echter, opgemerkt moet worden dat de gemeenten Oisterwijk en Hilvarenbeek op een ander ICT-platform (Equalit te Oosterhout) werken dan dat Goirle dat doet (i.c. het ICT-platform van de gemeente Tilburg).

3. Wat gaan we daarvoor doen?

Om te komen tot invoering van zaakgericht werken, organisatiebreed, is een projectmatige aanpak voorgesteld. Het Plan van Aanpak Zaakgericht Werken voorziet in een projectplan, een fasering en planning en een kosten- en batenoverzicht voor dit project.

Het project wordt onderverdeeld in 3 fases:

- Fase 0: aankoop en technisch gereed maken zaaksysteem. Doorlooptijd 8 maanden. In deze fase wordt het zaaksysteem aanbesteed, wordt een leverancier gekozen en een *Proof of Concept* gedaan. Bij deze fase wordt het cluster Archief intensief betrokken om alvast kennis op te bouwen over zaakgericht werken.
- Fase 1: implementatie zaakgericht werken (generieke uitrol). Doorlooptijd 12 maanden. Een generieke inrichting houdt in dat van elke zaak 4 statussen wordt vastgelegd: *“ontvangen”*, *“toegewezen (aan een medewerker)”*, *“in behandeling”* en *“afgehandeld”*. Deze statussen zijn zowel bedoeld voor de burger als intern voor de organisatie. Ze bieden houvast om in korte tijd een gemeentebrede uniforme basis te leggen voor zaakgericht werken. Tijdens deze fase zal de uitrol plaatsvinden van digitale postafhandeling in de organisatie en een pilot voor het inrichten van het proces rondom de B&W procedure en raadsprocedure (BIS-RIS systeem).
- Fase 2: Doorlooptijd voorlopig geschat op 1 jaar. In deze fase zal per afdeling gekeken worden welke aanpassingen nodig zijn om het werkproces zo optimaal mogelijk via het zaaksysteem te laten lopen. Bijvoorbeeld het doorvoeren van gedigitaliseerde diensten, doorvoeren van procesverbeteringen, ontwikkelen van specifieke sjablonen, etc. Vakafdelingen hebben momenteel vaak hun eigen applicaties, maar er kan op onderdelen winst behaald worden door deze te integreren in het zaaksysteem.

Voor een uitgebreidere uitleg van de aanpak verwijzen wij u naar hoofdstuk 4 van het Plan van Aanpak Zaakgericht Werken, dat ter inzage ligt.

4. Wat mag het kosten?

Kosten

De totale implementatiekosten voor fase 0 t/m 2 worden geraamd op afgerond € 300.000,00. Dit zijn incidentele kosten. Daarnaast worden structurele kosten geraamd van € 40.000,00 per jaar. Dit zijn de kosten die horen bij licentie, beheer, ontwikkeling en onderhoud van het zaaksysteem. Een specificatie van de kosten vindt u in bijlage 3 van het Plan van Aanpak, dat ter inzage ligt.

Agendapunt:

Wij stellen voor om de kosten als volgt te dekken:

Incidentele kosten: € 300.000,00. Deze kosten zijn inclusief de kosten die we tot nu toe hebben gemaakt om het Plan van Aanpak op te stellen. Naast de € 50.000,00 van het startbudget dat beschikbaar is gesteld door uw raad in 2013 blijft dan nog € 250.000,00 ter dekking over.

Wij stellen voor om hiervoor aan te wenden:

- Het nog niet gevoteerde bedrag van € 50.000,00 dat reeds opgenomen is in de begroting (in het eerder genoemde budget van € 100.000,00);
- € 140.000,00 uit het krediet Andere Overheid^{**}; dit bedrag is reeds opgenomen in de begroting en specifiek bedoeld voor de verbetering van de (digitale) dienstverlening zoals het zaakgericht werken;
- € 60.000,00 eenmalig gedekt uit de AWR.

***Andere Overheid: In 2009 is het Realisatieplan Andere Overheid, met bijbehorende budgetten, door uw raad vastgesteld. Het Realisatieplan voorziet in het realiseren van eigentijdse informatievoorzieningen. Een van de doelstellingen uit het Realisatieplan is: het realiseren van kanaalafhankelijke en uniforme afhandeling van veel voorkomende diensten en producten. Zaakgericht werken levert een belangrijke bijdrage aan deze doelstelling ; dit project is noodzakelijk om daadwerkelijk een Andere Overheid te kunnen zijn.*

Structurele kosten: Verwacht wordt dat de structurele kosten van €40.000,00 per jaar pas gaan spelen in 2015, omdat de aanschaf van het zaakstelsel pas op zijn vroegst eind 2014 plaatsvindt.

Baten

Ons uitgangspunt is om structureel kostenneutraal uit te komen. De structurele kosten verwachten wij te kunnen dekken vanuit kostenbesparingen die de invoer van zaakgericht werken met zich mee brengt. Door de andere (efficiëntere) manier van werken verwachten we minder formatie nodig te hebben op Documentbeheer. Daarnaast wordt het verouderde documentregistratiesysteem dat we nu hebben (GRS) afgeschaft. Dit brengt op termijn een kostenbesparing van jaarlijks ruim € 11.000,00 met zich mee, die we nu kwijt zijn aan m.n. licenties voor GRS (dit pakket wordt al niet meer onderhouden). In totaal verwachten we daarmee tenminste € 40.000,00 te besparen. Daarmee zou de genoemde jaarlijkse kosten gelijktijdig worden bespaard, zodat – afgezien van de genoemde incidentele kosten – een en ander kostenneutraal zal zijn. Deze kostenbesparing zullen we mogelijk niet meteen in 2015 realiseren, omdat er nog een overgangsfase is. Wij schatten in dat we hiervoor dan 1 á 2 jaar nodig hebben. Dit zal in het voorkomende geval dan incidenteel gedekt moeten worden.

5. Communicatie en participatie / inspraak

Niet van toepassing.

6. Vervoltraject besluitvorming

Niet van toepassing.

7. Fatale beslisdatum

Geen.

Agendapunt:

8. Voorstel

Voor de invoering van zaakgericht werken, ter dekking van de incidentele kosten:

1. de nog resterende € 50.000,00 te voteren, uit het startkrediet van € 100.000,00 ten behoeve van het digitaliseren van het archief en;
2. uit het krediet Andere Overheid een bedrag ter grootte van € 140.000,00 aan te wenden en;
3. een budget van € 60.000,00 beschikbaar te stellen, gedekt uit de AWR.
4. de te verwachten structurele kosten van € 40.000,00 voor licentie, beheer, ontwikkeling en onderhoud van het zaakstelsel te dekken uit de te realiseren besparingen voor eenzelfde bedrag.

burgemeester en wethouders van Goirle

mevrouw M.G. Rijdsdorp, burgemeester
de heer J.M. Tromp, secretaris

Agendapunt:

De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 11-03-2014;

gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken d.d. 20-02-2014;

gelet op de Gemeentewet;

b e s l u i t :

Voor de invoering van zaakgericht werken, ter dekking van de incidentele kosten:

1. de nog resterende € 50.000,00 te voteren, uit het startkrediet van € 100.000,00 ten behoeve van het digitaliseren van het archief en;
2. uit het krediet Andere Overheid een bedrag ter grootte van € 140.000,00 aan te wenden en;
3. een budget van € 60.000,00 beschikbaar te stellen, gedekt uit de AWR.
4. de te verwachten structurele kosten van € 40.000,00 voor licentie, beheer, ontwikkeling en onderhoud van het zaakstelsel te dekken uit de te realiseren besparingen voor eenzelfde bedrag.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 11-03-2014.

, de voorzitter

, de griffier

Agendapunt:

Ter inzage : Plan van Aanpak Zaakgericht Werken

Inclusief bijlagen:

- 1. huidige situatie per afdeling**
- 2. over zaakgericht werken**
- 3. kostenoverzicht en planning**
- 4. projectplan**

Agendapunt:

Ter inzage : Eerdere besluitvorming

- raadsvoorstel voorbereiding zaakgericht werken en digitaal archief - 18 juni 2013
- pagina 20 programmabegroting 2014 - zaakgericht werken
- pagina 14-15 programmabegroting 2014 - Nieuwe Dienstverlening