

Raadsinformatie

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Burgemeester Rijsdorp
<i>Onderwerp</i>	Zaakgericht werken
<i>Datum</i>	28-04-16
<i>Afschrift aan</i>	

Goirle wil aan haar inwoners een goede dienstverlening bieden, die past bij deze tijd. Vanuit de visie die wordt ontwikkeld op onze dienstverlening volgen doelstellingen die onder andere aansturen op het zoveel mogelijk digitaal aanbieden van producten en diensten. Tegelijk begon het in onze organisatie te knellen in onze bedrijfsvoering en op het gebied van rechtmatigheid, daar waar wij onze processen nog analoog (op papier) moesten uitvoeren. De combinatie van de drie bovengenoemde gebieden leidde tot de wens om onze primaire processen volledig digitaal te kunnen maken.

Zaakgericht Werken is een manier van werken die de gemeentelijke organisatie helpt om het proces van intake, behandelen, besluiten en leveren op een digitale en efficiënte wijze uit te voeren. Tevens biedt het de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitaal document-management-systeem, zodat digitaal archiveren en brongericht werken mogelijk worden. De implementatie van zaakgericht werken en digitaal archiveren helpt de gemeente om onze burgers en bedrijven nog beter van dienst te kunnen zijn.

Op 7 maart is de ambtelijke organisatie van de gemeente Goirle over gegaan op Zaakgericht Werken. Een zaakstelsel is aangeschaft en geïmplementeerd.

Wat merken we nu na 7 maart?

De poststroom in de organisatie gaat voortaan digitaal. Ook brieven die door de gemeente worden verzonden, worden digitaal opgesteld en digitaal ondertekend. Pas als laatste wordt de brief door DIV uitgeprint en verlaat hij op papier de organisatie. De servicenormen en wettelijke termijnen zijn in het systeem verwerkt. Dit betekent dat beter en eenvoudiger gestuurd kan worden op servicenormen. Dossiervorming vindt automatisch in het systeem plaats. Alle relevante stukken die vanuit het systeem worden aangemaakt zijn ook meteen gearchiveerd. Terwijl je werkt bouw je je dossier op. Stukken die via een andere route binnenkomen (bv email) kunnen eenvoudig aan de "zaak" worden toegevoegd. Na een gewenningsperiode gaan we na de zomer functionaliteiten uitbreiden, bijvoorbeeld door webformulieren waarvan de gegevens meteen in het zaakstelsel terecht komen. Daardoor kunnen we klanten nog sneller en beter helpen.

Waarom ook alweer?

- *We werken efficiënt, met de klant centraal*

Er is één bron is waarin de status en documenten zijn opgenomen. Omdat de inwoner in het eerste contact, of zelf online, inzicht krijgt in de status van zijn zaak, worden klantvragen verminderd en backoffices ontlast. De inwoner heeft sneller de gevraagde informatie.

- *Er is één manier van werken, integraliteit*

Doordat we met één systeem werken en werkprocessen herkenbaar zijn ingericht, is het mogelijk om altijd en overal uniforme dienstverlening te bieden. Het niveau van dienstverlening hoeft hierdoor niet afhankelijk te zijn van de medewerker die de klant helpt.

- *Het proces is transparant*

Een uitgangspunt bij zaakgericht werken is dat deze manier van werken generiek is voor alle kanalen. Bij een zaak is de communicatie met betrokkenen tijdens de initiatie, behandeling en afhandeling niet gebonden aan een specifiek kanaal. Inwoners kunnen op de hoogte worden gehouden van de status van zaken en kunnen deze straks via hun Persoonlijke Internet Pagina (PIP) bekijken of telefonisch opvragen bij de gemeente.

- *De organisatie wordt minder kwetsbaar*

Collega's hebben meer inzicht in elkaars werkzaamheden en kunnen elkaars werk makkelijker overnemen. Klantcontact kan met behulp van het systeem worden opgevangen als collega's niet aanwezig zijn, ook bij 1-pit functies. De inwoners hebben daardoor zekerheid van continuïteit.

- *Informatie is centraal toegankelijk*

Het zogeheten digitale 'zaakdossier' bundelt alle informatie over zowel de inhoud (zoals betrokkenen, documenten, besluit) als het proces (zoals medewerker, status, doorlooptijd, etc.) van een zaak. Door dit voor heel de organisatie beschikbaar te maken met een zaakstelsel kunnen de medewerkers direct informatie vinden. Alle informatie in het zaakstelsel wordt daardoor geautomatiseerd gearhiveerd. Het zaakstelsel wordt het centrale archief van de gemeente.

Kortom: onze inwoners en bedrijven worden door deze manier van werken sneller en beter bediend.

Wat willen we nog doen in 2016?

Fase 2 van het project zaakgericht werken omhelst het implementeren van volledig gedigitaliseerde diensten (bijvoorbeeld indienen bezwaarschrift), het doorvoeren van procesverbeteringen, het ontwikkelen van proces specifieke sjablonen en het aanpassen van zaaktypen waarvoor die specifieke wensen zijn om het werkproces optimaal te verwerken in het zaakstelsel. Om dit mogelijk te maken blijft extra ondersteuning van DIV (functioneel beheer) en projectleiding nodig. Ook op het gebied van dienstverlening staat er voor 2016 nog het een en ander op stapel.

In het kader van de doorontwikkeling van het zaakgericht werken en nieuwe dienstverlening ontvang u binnenkort een apart raadsvoorstel om nog in 2016 extra krediet beschikbaar te stellen.

Wat gaan we doen in 2017?

In de Voorjaarsnota is aangekondigd dat de doorontwikkeling (Fase 2) van het zaakstelsel in 2017 verder doorloopt. We zullen hiertoe met de begrotingsbehandeling een bedrag opvoeren. De belangrijkste zaken die we hiervoor in 2017 gaan doen:

- Voor de inwoners komen op de vernieuwde website allerlei formulieren beschikbaar. Deze formulieren worden gekoppeld aan het zaakstelsel.
- We richten het klantcontactstelsel in en gebruiken het onder andere aan de balie.
- We koppelen cliëntgebonden dossiers van Sociale Zaken met het zaakstelsel.

Het uitrollen van het zaakstelsel is arbeidsintensief, levert veel werk op, kost veel energie en vraagt veel van de interne organisatie. Om de implementatie binnen relatief korte tijd voor elkaar te krijgen zijn de benodigde investeringen onontbeerlijk.
