

Postbus 38, 9780AA Bedum  
Tel. 050-3018911  
Fax 050-3018247  
E-mail: [gemeente@bedum.nl](mailto:gemeente@bedum.nl)

Gemeenteraad Bedum  
Postbus 38  
9780 AA Bedum

Doorkiesnr. 050-3018217  
Uw brief  
Uw kenmerk  
Ons kenmerk JvdK/DK/001.06.2014  
Bijlage(n)

Onderwerp  
Project 'Zaakgericht en Digitaal Werken gemeenten  
Bedum, De Marne en Winsum'

Bedum, 4 juni 2014

**VERZONDEN - 5 JUNI 2014**

Geachte raad,

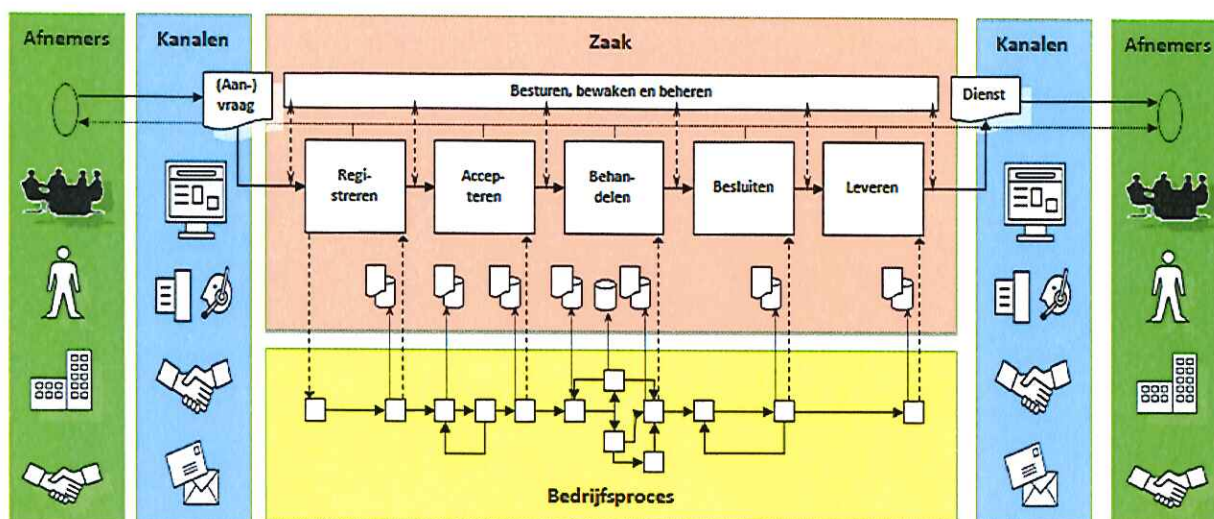
De informatievoorziening van gemeenten, en zo ook die van Bedum, wordt steeds complexer. Steeds meer taken worden vanuit de rijksoverheid bij een gemeente neergelegd: meestal met meer regels en minder geld. En in toenemende mate vindt de dienstverlening naar burgers en bedrijven én de informatie-uitwisseling met andere overheden digitaal plaats. Daarnaast moeten we als gemeente transparant zijn in onze dienstverlening. De inzet van informatietechnologie wordt steeds belangrijker om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen en om bij te dragen aan een hoogwaardige dienstverlening en aan efficiëntere (interne en externe) bedrijfsprocessen.

Dit alles vraagt om een slimmere en efficiëntere bedrijfsvoering, waarin zo min mogelijk fouten worden gemaakt en de organisatie grip heeft op zowel de afhandeling van de (aan)vragen die binnenkomen als op de status van de informatie die door onszelf wordt gecreëerd. Voorwaarde daarvoor is inzicht in de lopende processen en in de daarbij behorende procesinformatie. Dit inzicht is tevens gewenst ter vermindering van de afhankelijkheid van (de aanwezigheid van) individuele medewerkers en om plaats- en tijdonafhankelijk te kunnen werken. Optimaal inzicht is onzes inziens alleen mogelijk door digitaal te werken, ongeacht het kanaal waarlangs of de applicatie waarmee de informatie wordt gegenereerd.

Een instrument dat volgens ons effectief kan bijdragen aan het realiseren van een kwalitatief hoog niveau van dienstverlening, een efficiëntere bedrijfsvoering en een betere informatievoorziening, is zaakgericht en (in combinatie daarmee) digitaal werken. Zaakgericht werken is enkele jaren geleden (als concept) ontstaan vanuit de behoefte de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Het stelt overheidsorganisaties in staat burger en bedrijf juist te informeren over de voortgang van de behandeling van (aan)vragen, die behandeling te sturen en te bewaken, de werkprocessen voor de behandeling te verbeteren, procesinformatie toegankelijk te maken voor alle betrokkenen bij de behandeling van zaken en managementinformatie te verkrijgen over behaalde resultaten.

>>2

Zaakgericht werken krijgt vorm door de behandeling van individuele zaken. Kenmerkend is dat een zaak ‘begint en eindigt bij een klant’. We visualiseren dit in onderstaande figuur (figuur 1). In de figuur is een willekeurig traject van de behandeling van een klant(aan)vraag als zaak op hoofdlijnen geschetst. Bij een (aan)vraag oriënteert een klant (afnemer) zich op de beschikbare producten en diensten (zoals ontsloten via onze website) en dient hij een (aan)vraag in voor één of meerdere producten en/of diensten via het voor hem op dat moment meest geëigende kanaal (fysieke post, e-mail of webformulier). De (aan)vraag wordt door ons ontvangen via het desbetreffende kanaal. Vervolgens wordt door ons in een digitale werkomgeving – in een nog te verwerven zaakstelsel – een zaak aangemaakt en wordt deze zaak in een aantal fasen behandeld. Tot slot wordt de uitkomst van de zaak aan de klant geleverd via het gewenste kanaal. De informatie die tijdens de procesuitvoering van de zaak ontstaat, wordt digitaal bij de zaak in het zaakstelsel vastgelegd.



Figuur 1: Traject behandeling klant(aan)vraag als zaak op hoofdlijnen

In bovengenoemd voorbeeld gaat het om een expliciete dienstverleningszaak. Het is echter niet moeilijk om deze dienstverleningszaak te vertalen naar andere extern en intern gerichte zaken, zoals het uitvoeren van een handhavingscontrole en/of het opstellen van beleid.

Omdat wij de potentie van zaakgericht en digitaal werken voor het verbeteren van onze dienstverlening, bedrijfsvoering en informatievoorziening onderkennen en onze samenwerkingspartners – de gemeenten De Marne en Winsum – eenzelfde mening zijn toegedaan, is in 2013 de BMW-werkgroep ‘Zaakgericht en Digitaal Werken’ samengesteld. De werkgroep heeft onderzocht welke overeenkomsten en verschillen er zijn tussen de drie gemeenten op dat terrein. Uit de bevindingen van de werkgroep is gebleken dat er bij de BMW-gemeenten verschillende accenten worden gelegd, maar dat er vooral veel overeenkomsten zijn. Deze liggen in de doelen die alle drie de gemeenten met het invoeren van zaakgericht en digitaal werken willen bereiken. Deze gemeenschappelijke doelen zijn:



- Processen worden zaakgericht behandeld waarmee klant- en resultaatgerichtheid wordt nagestreefd;
- Er is inzicht in lopende processen en de voortgang daarvan (op hoofdlijnen), voor 'klanten', management en medewerkers;
- Informatie over lopende en afgeronde processen en de daarbij ontvangen en gecreëerde documenten zijn gestructureerd rond zaken en zijn digitaal, plaats- en tijdonafhankelijk toegankelijk;
- Informatie en documenten worden gedurende de procesuitvoering zodanig vastgelegd dat de duurzame toegankelijkheid en integriteit kan worden gewaarborgd, in overeenstemming met de archiefwetgeving;
- En: het uitvoeren van werkzaamheden om bovengenoemde doelen te bereiken doen we bij de individuele gemeenten zoveel als mogelijk op dezelfde wijze.

Met het project 'Zaakgericht en Digitaal Werken' beogen we halverwege 2015 zojuist benoemde doelen te realiseren voor een nog nader te bepalen deel van de gemeentelijke taakuitoefening. Het project zal worden uitgevoerd door de gelijknamige werkgroep onder verantwoordelijkheid van de Projectgroep Samenwerking BMW-gemeenten. De uitvoering van het project zal in verschillende fasen en langs parallelle sporen plaatsvinden. De fasen zijn in grote lijnen die van: 'Projectinitiatie', 'Voorbereiding implementatie', 'Implementatie' en 'Nazorg en oplevering'. De drie sporen die zullen worden gevolgd én uitgewerkt zijn: 'Processen', 'Informatievoorziening' en 'Informatie- en communicatietechnologie'.

Binnen het spoor 'Processen' zal ervoor worden gezorgd dat er zaakgericht kan worden gewerkt en dat er kan worden gestuurd op de behandeling van zaken. Het spoor richt zich met name op de medewerkers die geacht worden zaakgericht te gaan werken, op hun leidinggevend en op diegenen die van zaakinformatie gebruik gaan maken zoals medewerkers van onze Centrale Balie. Het spoor 'Informatievoorziening' dient er voor te zorgen dat er een structuur is en faciliteiten zijn om procesinformatie zaakgericht te kunnen vastleggen en ontsluiten. Dit vraagt om regels en richtlijnen over de wijze van omgaan met informatie (in het bijzonder met documenten zoals e-mails), om toezicht op het naleven hiervan en om beheer van de informatie. Het spoor richt zich enerzijds op degenen die verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van het informatie- en archiefbeheer, en anderzijds op alle medewerkers die als onderdeel van hun werk informatie ontvangen en/of creëren. Het spoor 'Informatie- en communicatietechnologie' ten slotte dient ervoor zorg te dragen dat er ter ondersteuning van het zaakgericht werken en documenteren ICT-voorzieningen beschikbaar komen. Het betreft hier met name het beschikbaar komen van een zaakstelsel met functionaliteiten voor zaakbehandeling en document- en archiefbeheer. Tevens dient te worden geborgd dat de ICT-voorzieningen zodanig zijn ingericht dat plaats- en tijdonafhankelijk kan worden gewerkt en dat burgers en bedrijven langs digitale weg inzicht kunnen krijgen in de voortgang van hun zaken.

Momenteel bevindt het project zich op de scheidslijn van de fasen 'Projectinitiatie' en 'Vorbereiding implementatie' en werkt de werkgroep de beoogde aanpak uit in een Plan van Aanpak (PvA). In het PvA zal worden afgebakend voor welk (gelijk) deel van elke gemeentelijke organisatie eerdergenoemde doelen worden gerealiseerd. Criteria daarbij zijn vooral: snel te bereiken resultaten, hoge toegevoegde waarde en oplossen van de grootste knelpunten. Tegelijkertijd worden in deze fase(n) door de werkgroep voorbereidingen getroffen voor het aanbesteden van een zaaksysteem.

Deze optelsom van vooral externe, maar ook interne eisen vergen een forse investering en ook beheerkosten. We hebben hiervoor eerder gelden gereserveerd.

De uitgaven voor het project zijn onder te verdelen in incidentele en structurele kosten. De incidentele kosten voor aanbestedings- en implementatiebegeleiding, projectleiding en onvoorzien bedragen € 66.000,- en kunnen worden gedekt uit de in de begroting opgenomen claim op de Algemene Reserve (van € 300.000,-). De structurele kosten voor software, aanvullend benodigde hardware en systeemsoftware en het onderhoud en de ondersteuning daarvan bedragen € 37.500,- en kunnen worden gedekt uit de gereserveerde ruimte in de meerjarenramingen behorende bij de Begroting 2014 (van € 70.000,-).

Deze onontkoombare kosten betreffen vooral de informatiserings- en automatiseringskant. Dit kan niet zonder een stevig beheer en ook begeleiding vanuit de medewerkers Interne Zaken; hier ligt een essentieel onderdeel voor input en follow-up. Hiervoor is actualiteit en voorkoming van achterstanden basisvoorwaarde. Daarom stellen wij bij de Voorjaarsnota 2014 een beperkte capaciteitsuitbreiding voor waarvan de kosten zijn geraamd op € 13.000,-.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van de gemeente Bedum,  
De secretaris,

R. Wilger

De burgemeester,

drs. H.P. Bakker