

Bijlage I.1 Huidige situatie Zaakgericht Werken – gemeente Winterswijk

Inleiding

Winterswijk werkt sinds 2014 in de volle breedte van de organisatie digitaal en zaakgericht. Het leerproces van het zaakgericht werken heeft zich grotendeels voltrokken. In enkele teams is de discipline nog voor verbetering vatbaar.

Bij de invoering van het zaakgericht werken in 2014 zijn een 35-tal uitgangspunten geformuleerd (zie paragraaf Uitgangspunten zaakgericht werken).

Een aantal van deze uitgangspunten zijn inmiddels achterhaald, een aantal moet aangescherpt/aangepast worden en een aantal staan nog steeds overeind.

Een paar uitgangspunten waar in onze ogen sowieso aan voldaan moet worden zijn:

- Alle processen moeten met het zaakstelsel bediend kunnen worden (organisatie breed zaakgericht werken);
- Alle documenten worden gearhiveerd in het DMS/RMA (DMS/RMA is de enige en centrale applicatie waar archivering plaatsvindt);
- Met gebruik van het nieuwe zaakstelsel voldoen we aan de regels van de AVG en aan andere van belang zijnde overheidsrichtlijnen.

Inmiddels maken we gebruik van een kleine 600 zaaktypen die voor het grootste deel generiek zijn. Dat wil zeggen dat er vier of vijf statussen worden gebruikt. Daarnaast zijn er ongeveer 60 digitale transacties die via e-Formulieren welke resulteren in een zaak in het zaakstelsel, door bezoekers kunnen worden gestart op de website. Deze e-Diensten worden in het zaakstelsel als generieke processen behandeld.

In de afgelopen 5 jaar zijn er een kleine 200.000 zaken gestart en behandeld in het zaakstelsel.

Beheer

Het functioneel beheer van het zaakstelsel is in handen van team Antwoord.

Het functioneel beheer van het DMS/RMA is in handen van team DIV.

Ieder team heeft een superuser. Superusers zijn personen die net iets meer weten over werken met het zaakstelsel en aanspreekpunt zijn voor de functioneel beheerders. Zij vormen ook het eerste aanspreekpunt voor het team bij problemen met/vragen over werken met het zaakstelsel.

Voor het toekennen van zaken aan behandelaars heeft bijna ieder team een toewijzer. Bij een enkel team in de organisatie claimen behandelaars zelf zaken.

De dagelijkse post en andere documenten die bij team DIV aangeboden worden om te scannen, worden gescand en verwerkt met behulp van Kofax-software. De multifunctionals (scanners/copiers) binnen de organisatie zijn ingesteld op zogenaamde "vervangingskwaliteit". Dat houdt in dat op deze apparaten gescande documenten toegevoegd mogen worden aan zaken.

Ambities:

Ambities die we hebben voor wat betreft het zaakstelsel en zaakgericht werken vinden hun oorsprong in de missie en visie van de organisatie en in het Dienstverleningsconcept.

Daarbij willen het zaakstelsel inzetten om mee te bouwen aan o.a. de volgende items:

- Samenwerken met inwoners en (keten)partners;
- Waar mogelijk gaan we uit van digitale dienstverlening;
- Afhandeling binnen de geldende termijnen;
- Burgers informeren over de voortgang van hun aanvragen;
- Nog hebben voor de privacy van burgers (AVG-proof);
- Transparantie in de manier van werken van de organisatie en het kunnen afleggen van verantwoording.

Knelpunten en uitdagingen:

In het digitaal en zaakgericht werken zien wij de volgende knelpunten en uitdagingen:

- Einde contract met de huidige leverancier per 01-01-2021;
- Integratie VTH-systeem;
- Discipline gebruikers in het behandelen en afdoen van zaken;
- Commitment / aansturing door MT;
- Verandervermogen en veranderbereidheid organisatie;
- Denken in processen.

Uitgangspunten zaakgericht werken:

Uitgangspunten digitaal zaakgericht werken (cursief gedrukte uitgangspunten zijn inmiddels achterhaald):

1. Alle fysiek binnenkomende post wordt door DIV gedigitaliseerd en bij een zaak geregistreerd. Uitzondering zijn folders en circulaires.
2. E-mails ontvangen op info@winterswijk.nl worden behandeld als binnenkomende post door DIV.
3. Alle post wordt gescand door DIV; Tekeningen zijn geen uitzondering.
4. Bijlagen worden als aparte documenten gescand.
5. Enveloppen worden niet gescand.
6. Zaaktypering bij Team DIV.
7. Binnenkomende post wordt niet meer gedistribueerd.
8. Fysieke uitgaande brieven worden wel teruggescand. Alle archiefwaardige documenten komen in het zaakdossier.
9. Behandelaars worden niet geacht zelf te scannen. Het kan wel, maar liever niet.
10. Digitale ondertekening van brieven wordt nog onderzocht. Waarschijnlijk in de loop van 2014 operationeel.
11. Digitaal Zaakgericht Werken is leidend met als gevolg dat alle informatie over de afhandeling van de aanvraag terug te vinden is in een centraal toegankelijke 'zaak'.
12. De behandelaar is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de zaak.
13. DIV is verantwoordelijk voor het toekennen van het juiste zaaktype en het koppelen aan de juiste klant.
14. Het aanmaken van de zaaktitel is de keuze van de behandelaar binnen de afspraken van het team.
15. De verantwoordelijkheid van het in kennis stellen van zogenaamde 'kopiehouders' ligt bij de behandelaar.
16. Fysieke stukken worden na digitalisering in het papieren archief bewaard.
17. Fysieke stukken worden in dagdozen (numeriek) gearchiveerd (geen zaakopbouw in het papieren archief).
18. DIV kan zowel e-mails als documenten registreren bij een nieuwe of bestaande zaak.
19. Het digitale archief is leidend en wordt tijdens de behandeling van de zaak actueel gehouden.
20. Zaken kunnen toegewezen door een werkverdelers, maar teamleden kunnen zaken ook aan zichzelf toewijzen. De keuze hiervoor is aan de teams zelf.
21. Behandelaars zijn verantwoordelijk voor het koppelen van gerelateerde zaken.
22. Intake vindt plaats door de behandelaar.
23. Zaken worden binnen 3 werkdagen in behandeling genomen.
24. BIB (Bericht van ontvangst/behandeling) worden door ambtenaar die de zaak in behandeling neemt (behandelaar) verstuurd.
25. Tussenberichten aan de klant worden door de behandelaar verstuurd.
26. Behandelaars worden niet geacht zelf zaken aan te maken; dat doet DIV op verzoek. De streeftijd voor het verstrekken van een zaaknummer is max 4 uur.
27. Interne adviezen (advies van collega t.b.v. behandeling zaak) worden binnen 5 werkdagen gegeven.
28. Er is altijd één verantwoordelijke behandelaar voor de zaak.
29. Bij generiek Zaakgericht Werken worden alleen de vier hoofdstatussen (GEMMA) bijgehouden. Bij enkele zaaktypen zijn dat er vijf.
30. De zaak is de basis voor de afhandeling van een (aan)vraag, waarbij het zaaknummer de unieke en enige referentie vormt in alle communicatie van de gemeente.

31. E-mails gericht aan het centrale E-mailadres (info@winterswijk.nl) komen binnen bij DIV
32. Er is geen voorkeursbeleid voor het gebruik van het centrale e-mailadres: (info@winterswijk.nl)
33. Iedereen heeft slechts die rol(len) die noodzakelijk zijn voor het uitoefen van zijn/haar functie.
34. Iedereen heeft raadpleegrechten op alle dossiers van zaaktypen of behandelgroepen die niet als vertrouwelijk zijn aangemerkt.
35. Alleen wijziging van gegevens is traceerbaar, benaderbaar en onweerlegbaar vastgelegd in het systeem. Voor raadplegen geldt dat niet.