

1. Inleiding

Gemeente Hoeksche staat aan het begin van een Europese aanbesteding voor een nieuw zaaksysteem. Het contract (inclusief de verlengingsopties) met de huidige leverancier van het zaaksysteem loopt eind 2021 af. Het ideale moment om onze visie op zaakgericht werken te herijken en een (geactualiseerde) visie op zaakgericht werken op te stellen. Dit document vertelt (samengevat) de visie van de gemeente Hoeksche Waard op zaakgericht werken.

Het zaak- en klantcontactstelsel ziet de gemeente als een belangrijk hulpmiddel dat het mogelijk maakt om onze visie op zaakgericht werken te realiseren. Naar onze mening is zaakgericht werken meer dan het aanschaffen en installeren van een zaak- klantcontactstelsel. Het is een manier van werken en samenwerken.

Zoals de visie op zaakgericht werken het vertrekpunt is voor de eisen en wensen die wij formuleren voor het (nieuw) aan te schaffen zaaksysteem, zo is de organisatievisie op haar beurt het vertrekpunt voor de visie op zaakgericht werken. Het één is dus afgeleide van het ander.

Gemeente Hoeksche Waard

Voordat we dieper ingaan op de visie op zaakgericht werken nu eerst een korte schets van onze gemeente. Gemeente Hoeksche Waard is een jonge gemeente, die in 2019 is ontstaan uit een fusie van 5 gemeenten en 3 gemeenschappelijke regelingen van het eiland Hoeksche Waard. De Hoeksche Waard is een landelijk gebied, liggend ten zuiden van Rotterdam en grenzend aan de oostkant aan het eiland van Dordrecht.

De ambtelijke organisatie bestaat uit ongeveer 900 medewerkers die dagelijks met betrokkenheid en enthousiasme actief zijn voor de inwoners, ondernemers en niet te vergeten het bestuur (college en gemeenteraad). Eén van de belangrijkste pijlers van de gemeente is '100% dienstverlenend'. Dat zit in het DNA van medewerkers en leidinggevenden. Onze processen en systemen ondersteunen de gemeente in het waarmaken van deze ambitie.

Zaakgericht werken

De inrichting van het zaaksysteem (alle gemeenten hadden het systeem JOIN van Decos) was tot aan de fusie voor elke gemeente in meerdere of mindere mate verschillend. Door de fusie is de stap gezet naar één inrichting voor de nieuwe gemeente en zijn gezamenlijke uitgangspunten bepaald. Inmiddels werkt de nieuwe gemeente nu een kleine twee jaar conform de indertijd geformuleerde principes en uitgangspunten. De gemeente Hoeksche Waard heeft dus ruime ervaring met het digitaal en zaakgericht werken. Maar het echt en volledig zaakgericht werken is een kwestie van langere adem. Ook bij de aanschaf van een nieuw zaak- klantcontactstelsel hebben wij hier als gemeente oog voor.

In de volgende hoofdstukken beschrijven wij onze visie, uitgangspunten en doelstellingen ten aanzien van zaakgericht werken. Door onderstaande beschrijvingen willen wij de leveranciers meer context meegeven aan de uitvraag.

2. Onze visie op zaakgericht werken

Zaakgericht werken is geen doel op zich. Zaakgericht werken is voor ons een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening te bewaken, digitaal te kunnen (blijven) werken en de interne efficiency te verbeteren. Het is een middel om gemakkelijker informatie te delen, voortgang te bewaken, grip te krijgen op de afhandeling van zaken én processen efficiënter en effectiever uit te voeren. Dat leidt tot betere dienstverlening en meer tevreden klanten.

Omdat zaakgericht werken hiermee de kern van onze dienstverlening raakt (of liever, mogelijk maakt), blijven wij ons op het gebied van zaakgericht werken door ontwikkelen en volgen daarin de ambities (visie op dienstverlening) en trends met betrekking tot de (digitale) dienstverlening.

Zoals in de inleiding al aangegeven is een zaak- en klantcontactsysteem slechts onderdeel van alles wat er komt kijken bij zaakgericht werken. Zaakgericht werken is de organisatie brede oplossing voor digitale uitwisseling en archivering van de voortgang (proces) en het resultaat (dossier) van alle producten en diensten van de gemeente. De uitvoerende- en beleidsprocessen zijn de motor om de producten en diensten te kunnen leveren. Zaakgericht werken biedt hierin veel efficiëntie voordelen, zoals in bovenstaande opsomming genoemd. Maar, om hier optimaal van te kunnen profiteren vraagt dit wel van medewerkers dat zij op een zaakgerichte manier gaan werken. Een gebruiksvriendelijk zaaksysteem helpt daar beslist bij!

3. Uitgangspunten visie op informatievoorziening

Zaakgericht werken is als één van de centrale thema's benoemd in de visie op informatievoorziening Hoeksche Waard (I-Visie). De I-visie bevat de volgende, meer algemene, uitgangspunten:

Dienstverlening

Het is al eerder aangestipt. Gemeente Hoeksche Waard gaat voor '100% dienstverlenend'. De maatschappelijke ontwikkeling naar steeds meer digitaal heeft impact op de manier waarop wij onze diensten en producten aanbieden. De trend is: zoveel mogelijk digitaal. Tenzij de situatie (het probleem, de inwoner, etc.) aanleiding geeft om het juist niet digitaal te doen, maar bijvoorbeeld via een face-to-face contact. Kortom, gemeente Hoeksche Waard kiest voor maatwerk.

Samenwerken en informatie

In een moderne organisatie wordt tijd-, plaats- en device-onafhankelijk (samen)gewerkt aan documenten. We ontwikkelen naar een ketengerichte samenwerking, zowel in- als extern. Informatie ontstaat in de (werk)processen en voor een deel ook door de keten heen. Dit betekent dat medewerkers (via het proces en/of de workflow) een schakel in die informatieketen zijn.

Zaakgericht werken ondersteunt medewerkers in de uitvoering van hun taken en brengt structuur (efficiëntie) en overzicht.

Opslag documenten

Tot voor kort werden zoveel mogelijk documenten opgeslagen in het DMS. Een nieuwe ontwikkeling is dat verschillende informatiestromen (lees: bestanden en documenten) die aan een zaak gerelateerd zijn, op diverse plaatsen aangemaakt en bewaard worden. We moeten waarborgen dat archiefwaardige documenten uiteindelijk wel conform de archiefwet worden bewaard.

Overige thema's

In de I-Visie benoemen we verder diverse thema's/ontwikkelingen waar we als gemeente iets van moeten vinden of mee aan de slag gaan. We noemen er enkele. Zonder al te diep op de inhoud in te gaan, geeft het wel aan hoe breed het blikveld van gemeente Hoeksche Waard is ten aanzien van informatievoorziening.

- Datagedreven werken (beleid/sturing/efficiëntie, BI functionaliteit).
- Data op orde (basisregistraties) en data warehouse, koppeling gegevensbronnen.
- Toenemend belang Geo-Informatievoorziening (presentatie van data op de kaart).
- Regie op eigen persoonsgegevens/personalisatie informatievoorziening.
- Vindbaarheid en Transparantie (o.a. Who – Wet Hergebruik Overheidsinformatie), Open data.

4. Uitgangspunten zaakgericht werken

Terug nu naar onze visie op zaakgericht werken. Op basis van deze visie hebben we de volgende uitgangspunten benoemd:

- Het archiefbeheer is in het zaaksysteem geborgd. Daar vindt in principe de centrale opslag van zaken en documenten plaats
- We zijn terughoudend met het realiseren van traditionele StUF-zaken koppelingen. Dit omdat we geleidelijk de overstap maken naar een inrichting volgens de Common Ground principes.
- Als een specifieke applicatie van een vakafdeling (bijvoorbeeld een HRM systeem) een volwaardige archiefmogelijkheid heeft, dan is de opslag van documenten en zaken alleen in deze applicatie ook een goede optie.
- Vanuit het zaaksysteem/DMS wordt de distributie van zaakgegevens en documenten, ter ondersteuning van het proces van de KCC-medewerker, naar het KCC-systeem geregeld.
- De ontsluiting van documenten en zaakgegevens naar de klant (inwoner/bedrijf) kan zowel vanuit het zaaksysteem als vanuit de specifieke vakapplicatie plaatsvinden.

5. Doelstelling

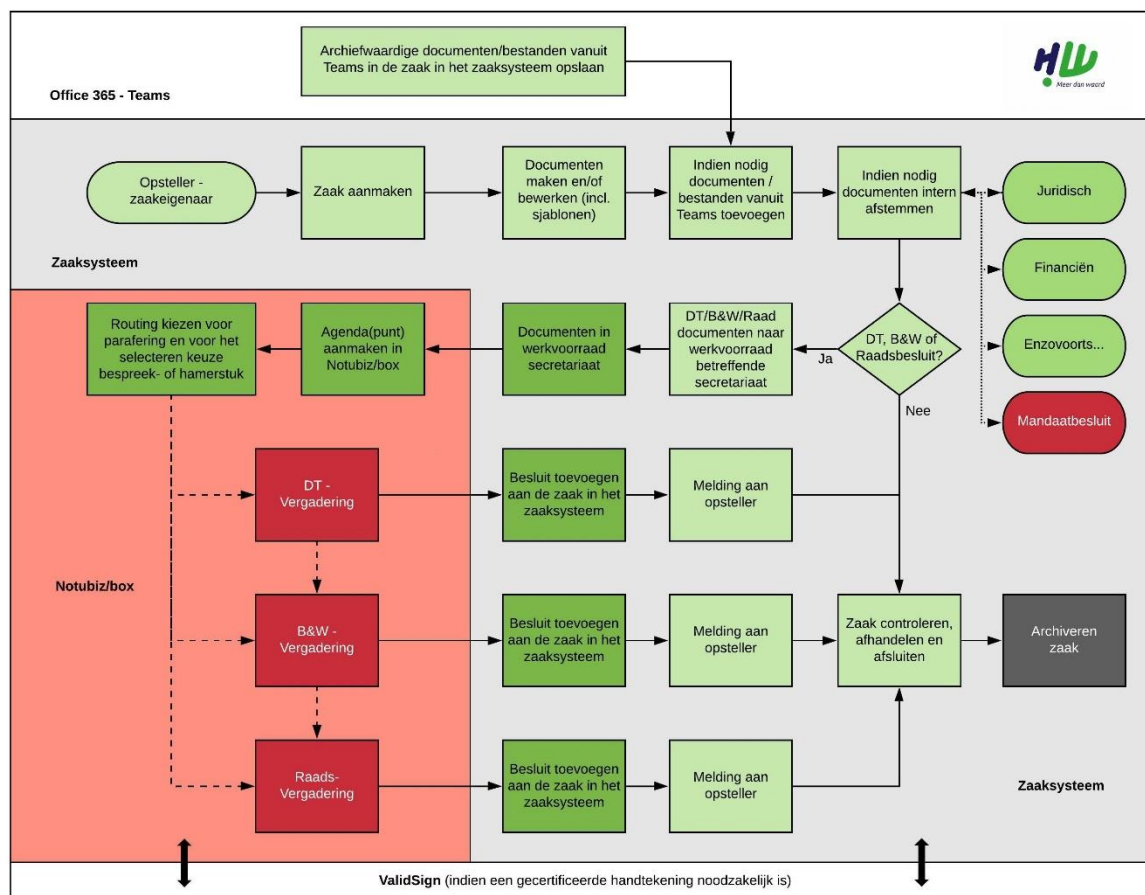
Met het zaak- en klantcontactsysteem willen we de volgende doelen bereiken:

- Grip hebben en houden (bewaken) op de kwaliteit en doorlooptijd van al onze dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

- De ambtenaar en/of KCC-medewerker (specialist Klantcontact) heeft snel inzicht in situatie van de klant - over de diverse applicaties heen. De statusinformatie is centraal beschikbaar in het zaakstelsel, mits toegestaan vanuit de AVG.
- De ambtenaar en/of KCC-medewerker kan eenvoudig terugbelverzoeken in de organisatie uitzetten en de afhandeling hiervan monitoren.
- Inwoner en/of ondernemer heeft 7*24 uur heeft inzicht in eigen zaakdossier op 'Mijn Hoeksche Waard'.
- Inwoner kan via "Mijn Hoeksche Waard" beveiligd zijn eigen zaak beheren en bijvoorbeeld extra bewijsdocumenten uploaden als de gemeente hierom heeft gevraagd.
- Digitale informatie (statusinformatie en documenten) kan ontvangen worden via de berichtenbox van 'Mijn overheid'.
- Medewerkers, maar ook het management, zijn in staat om op basis van de voortgang en trends in dienstverlening te sturen. Het zaakstelsel levert daarvoor de juiste input aan het datawarehouse waarmee vervolgens via Cognos en Microsoft PowerBI de juiste rapportages kunnen worden gemaakt voor het gemeente brede informatieportaal (dashboard).
- Processen voeren wij zoveel mogelijk uniform uit en de werkvoorraad is overdraagbaar tussen medewerkers (bijvoorbeeld bij verlof, ziekte of uitdiensttreding).
- Een zaakstelsel moet de generieke processen binnen de organisatie ondersteunen. Daarnaast moet het goed te koppelen zijn onze kantoorautomatisering (MS365).
- Reductie van noodzaak tot aanschaf en beheer van veelheid van specifieke applicaties (bijvoorbeeld leerlingenvervoer, subsidies, contractbeheer en APV vergunningen).
- Bedrijfsvoering op orde. Transparant en efficiënt (samen)werken door bijvoorbeeld eenvoudig dossiers en relevante informatie (terug) te kunnen vinden.
- Het organiseren van de informatie met betrekking tot al onze diensten.
- Medewerkers zijn in staat intern en extern informatie te delen of aan te vullen en daardoor beter samen te werken. Bij de interne samenwerking denken wij ook aan de ondersteunende diensten, bijvoorbeeld postverwerking, financieel toezicht, juridische zaken etc. Bij externe samenwerking kan het gaan om samenwerking met ketenpartners, maar ook samenwerking met inwoners en ondernemers.
- Informatie over onze diensten is veilig en beschikbaar.
- We maken de omslag van 'openbaar, tenzij' naar specifieke beschikbaarheid van informatie voor medewerkers als ze deze nodig hebben voor hun werk. Informatie wordt niet beschikbaar gesteld aan medewerkers wanneer zij deze niet nodig hebben voor hun werk. Dit is voorgeschreven in de AVG.
- Informatie stellen wij beschikbaar aan burgers en bedrijven voor zover zij daar recht op hebben. Informatie stellen wij proactief beschikbaar, dan wel op verzoek. Inwoners en ondernemers kunnen via diverse kanalen (online, telefonisch, etc.) informatie inwinnen over (de voortgang van) de behandeling van hun aanvraag.
- Informatie wordt lang genoeg en niet te lang bewaard.
- We voldoen aan relevante wet- en regelgeving en beleid.

6. Digitale besluitvorming

Het uitgangspunt is dat het proces van de formele besluitvorming van het Directieteam (DT), B&W en Raad volledig digitaal plaatsvindt en dat alle besluiten, inclusief het besluitvormingstraject, in samenhang wordt opgeslagen en conform de archiefwet wordt bewaard. Om dit uitgangspunt te realiseren is een werkwijze ontwikkeld welke in onderstaand figuur is uitgewerkt:



7. Voortschrijdend inzicht - Wat willen we anders

In de inleiding gaven wij aan dat gemeente Hoeksche Waard al langer met een zaaksysteem werkt. De aanbesteding biedt nieuwe kansen en mogelijkheden. Hieronder een korte greep (soms heel praktisch of pragmatisch) uit de zaken die wij nieuw of anders willen. In het PVE komt dit uitgebreider aan bod.

- Goede integratie tussen het zaak- en klantcontactsysteem met MS365 (integratie mogelijkheden van Teams, Sharepoint, Chat, Outlook e.d.).
- Ondersteuning projectmatig werken, al dan niet in combinatie met een koppeling naar bijvoorbeeld Microsoft 365.
- Wenselijk is dat medewerkers tijdens het proces hun bestanden/emails e.d. direct opslaan in het zaaksysteem. Opslaan van e-mails moet eenvoudig/gebruiksvriendelijk zijn.
- Trainingstool geïntegreerd in de applicatie.
- Digitale verzending brieven vanuit zaaksysteem moet makkelijker kunnen.
- Koppelen van adressen, vanuit BRP of NHR/KVK moet eenvoudiger kunnen.

- Bij opslaan van bestanden/mails (ongeacht waar je bent binnen het netwerk) direct al de vraag krijgen of het opgeslagen moet worden in zaaksysteem/DMS.
- Gecertificeerde digitale handtekening laten plaatsen door iemand (indien nodig).

8. Tot slot

Deze bijlage is bedoeld om een beeld te schetsen van waar gemeente Hoeksche Waard staat en wil bereiken met zaakgericht werken. Een (nieuw) zaak- en klantcontactsysteem helpt de gemeente om de ambities ten aanzien van de dienstverlening en bedrijfsvoering (efficiënt werken) te bereiken.