

Bijlage 14: Visie op Zaakgericht Werken

De gemeenten Langedijk en Heerhugowaard werken per 1 januari 2020 ambtelijk samen in de Werkorganisatie Langedijk en Heerhugowaard (WLH). Per 1 januari 2022 gaan deze organisaties op in de nieuwe gemeente Dijk en Waard.

De afgelopen jaren hebben de twee gemeenten een aantal stappen gezet naar de gewenste informatie architectuur. Om tot een goede invulling hiervan te komen is een gezamenlijke ontwikkelrichting bepaald: 'maximaal dienstverlenend'. In tweede instantie is deze ontwikkeling ook gericht op innovatie en het volgen van de nieuwste ontwikkelingen. Hierbij willen de gemeenten meegaan in ontwikkelingen die zich in de gemeentelijke markt voordoen op het gebied van informatietechnologie. Het uitgangspunt daarbij is zo min mogelijk lokaal maatwerk en zoveel mogelijk aansluiten bij de landelijke ontwikkelingen, standaarden voor o.a. koppelingen, standaard processen en gebruik van landelijke voorzieningen. Zo sluiten de gemeenten aan op de GGI, nemen ze deel in diverse GT-projecten en volgen ze de ontwikkelingen van de Common Ground op de voet.

Op basis van de gezamenlijke ontwikkelrichting zijn de basisuitgangspunten op dienstverlening en bedrijfsvoering voor de twee gemeenten vastgesteld. Deze zijn terug te vinden in het document Generieke Informatiearchitectuur <zie bijlage 'Architectuur Generieke Informatievoorziening'>. In dit document is de basisarchitectuur voor de gezamenlijke informatievoorziening van de gemeenten uitgewerkt. Dit is gedaan zowel als architectuurmodel als in algemene architectuurprincipes en afgeleide architectuurprincipes voor o.a. dienstverlening, zaakgericht werken, informatiebeheer, gegevensmanagent, etc.

In deze architectuur is de 'hoofdader' een centraal onderdeel. De hoofdader is de digitale hoofdweg waar alle toekomstige en bestaande informatiesystemen aan gekoppeld worden binnen onze informatievoorziening. Specifieker, de hoofdader is de generieke applicatieomgeving waarin aanvragen van burgers en bedrijven digitaal doorgezet kunnen worden naar de vakspecifieke applicaties. De hoofdader is ook de omgeving waarmee de twee gemeenten gezamenlijk het zaakgericht werken gaan implementeren. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het efficiënt uitwisselen van informatie middels verschillende landelijke voorzieningen zoals MijnOverheid. Daarom wordt ook het uitgangspunt gehanteerd dat alle generieke zaaktypen in de hoofdader worden geïmplementeerd en worden de generieke werkprocessen van beide gemeenten geüniformeerd.

Om de hoofdader en het zaakgericht werken concreet vorm te geven is de WLH gestart met het implementeren van een zaakstelsel. Dit stelsel zal een belangrijke rol gaan spelen bij de gehele integratie van de verschillende informatiestromen binnen de organisatie van de WLH en daarbuiten. Dit heeft effect op de koppelingen met de verschillende vakspecifieke applicaties, maar ook op de werkprocessen.

Met het op orde krijgen van de architectuur en het daarvoor verkrijgen van de juiste generieke faciliteiten (zoals het nieuwe zaakstelsel) gaat het zaakgericht werken vorm gegeven worden. Vanuit de vertaling van de uitgangspunten voor dienstverlening en bedrijfsvoering zijn volgende uitgangspunten voor zaakgericht werken benoemd:

- Het in samenhang bijeen houden van zaakinformatie;
- Het (actief) geven van (status)informatie aan de klant;
- Het registreren van klantcontacten;
- Het verhogen van de klanttevredenheid;

- Het gebruiken van 1 DMS en 1 RMA;
- Verzamelen van een compleet klantbeeld;
- Gebruik maken van geografische informatie;
- Geheel digitaal werken en device onafhankelijk behandelen van zaken;
- Complete zaak (juiste en volledige) informatie beschikbaar;
- Gebruik maken van generieke zaaktypen in het zaaksysteem;
- De zaakeigenaar (behandelaar) is verantwoordelijk voor de juiste en tijdige afhandeling van de zaak;
- Gebruik van een (dik/dun) zaaksysteem waar mogelijk, gebruik van vakspecifieke zaaksystemen waar nodig.

Om het zaakgericht en digitaal werken mogelijk te maken en te harmoniseren wordt niet alleen gewerkt aan een technische implementatie, maar juist ook aan een organisatorische implementatie om de processen van de verschillende gemeenten op elkaar afgestemd te krijgen en het zaakgericht werken binnen het zaaksysteem organisatiebreed in te voeren. Het zaaksysteem wordt voor meerdere organisaties gelijktijdig ingezet. Hiertoe ondersteunt het zaaksysteem multi-gemeente functionaliteit.

Naast de gemeente Langedijk, de gemeente Heerhugowaard en de WLH wordt het zaaksysteem ook deels ingezet worden voor HalteWerk. Dit is de gezamenlijke sociale dienst van de gemeenten Heerhugowaard, Alkmaar en Langedijk en voert de Participatiewet en bijbehorende regelingen uit voor deze gemeenten. HalteWerk wordt voor het primaire werkproces ondersteunt vanuit Alkmaar, maar de bedrijfsvoering, waaronder bestuur- en beleidsondersteuning, financiën, personeelszaken, website (algemene communicatie), wordt gefaciliteerd via de systemen van de gemeente Heerhugowaard en de beroep- en bezwaarprocedures door de gemeente Langedijk.

Uiteindelijk is beoogd dat de gemeenten bestuurlijk fuseren per 1 januari 2022 en dat het zaaksysteem niet alleen door de ambtelijk gefuseerde gemeenten als ook door de nieuwe bestuurlijk gefuseerde gemeente Dijk en Waard gebruikt gaat worden. Het zaaksysteem wordt ingezet om het fusieproces te ondersteunen en maakt het mogelijk dat processen en documenten vanuit bestaande omgevingen projectmatig de komende periode overgezet kunnen worden. Gewenst is dat in de nieuwe bestuurlijke organisatie feitelijk alleen met het nieuwe zaaksysteem gewerkt wordt en dat de huidige omgevingen op het gebied van o.a. e-formulieren, zaaksysteem, DMS/RMA zijn/worden afgebouwd.