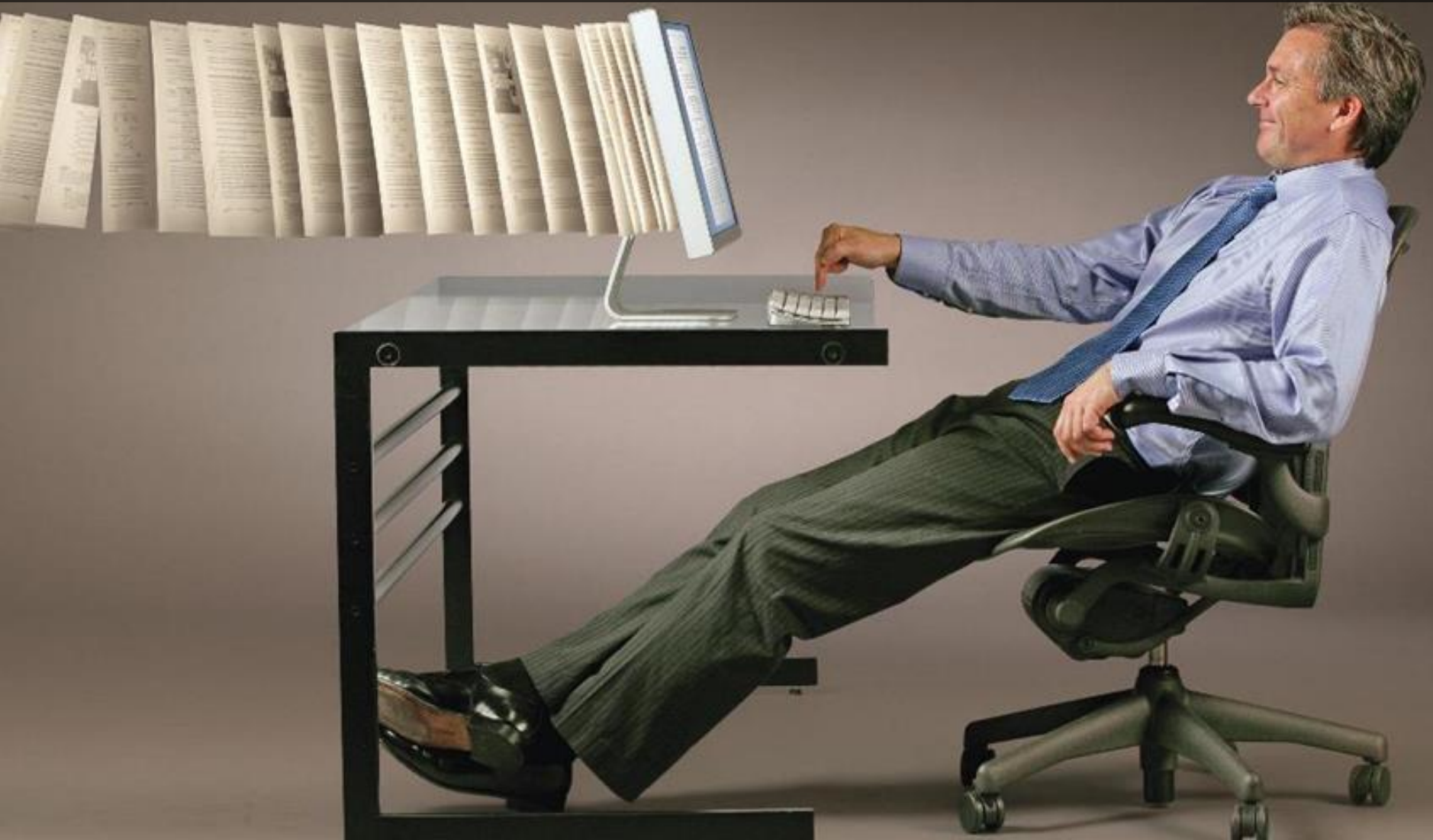


De kracht van Middelgroot

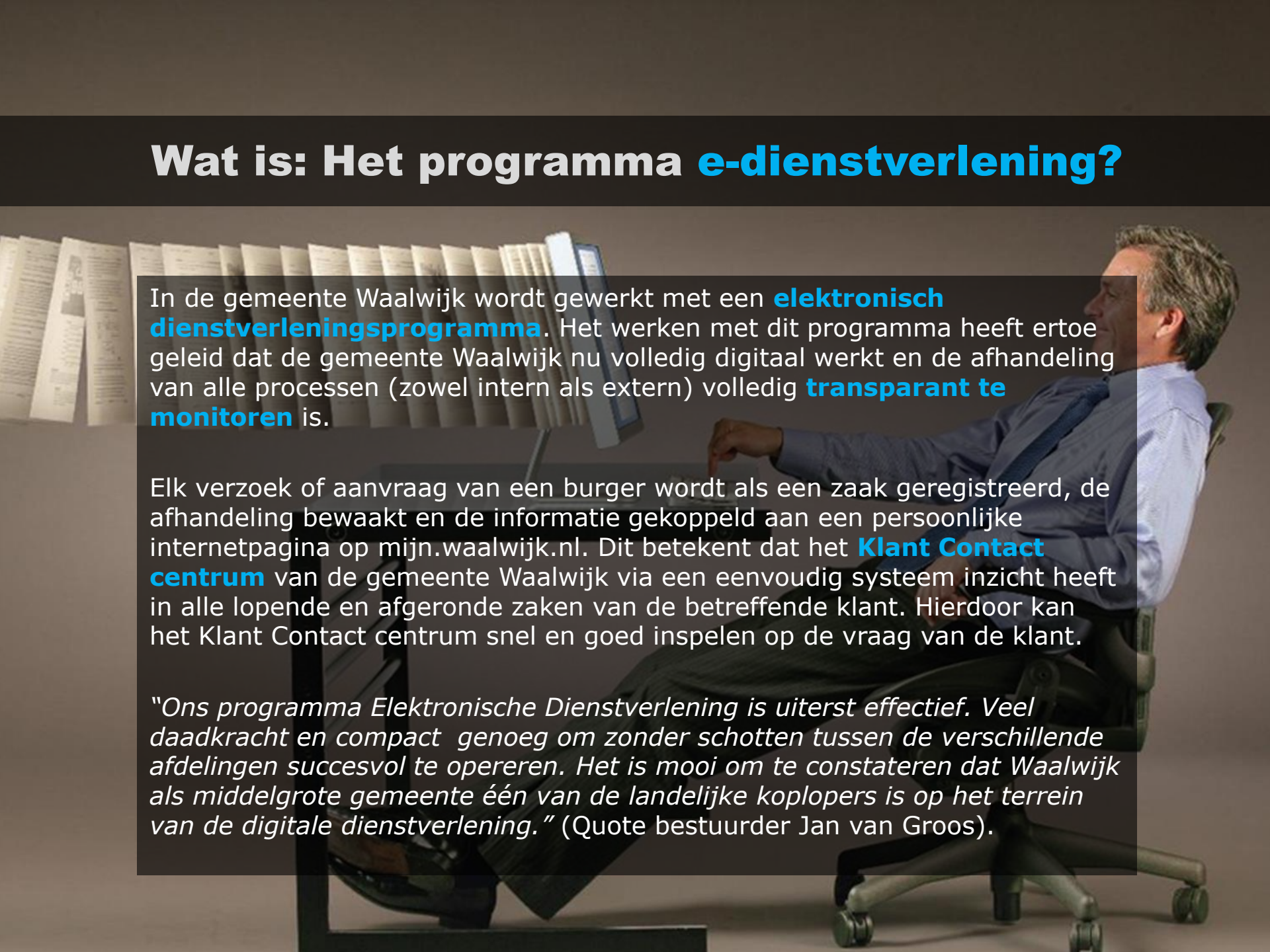
**Klik hier voor
praktijkvoorbeelden**



De kracht van het programma e-dienstverlening



Wat is: Het programma **e-dienstverlening**?



In de gemeente Waalwijk wordt gewerkt met een **elektronisch dienstverleningsprogramma**. Het werken met dit programma heeft ertoe geleid dat de gemeente Waalwijk nu volledig digitaal werkt en de afhandeling van alle processen (zowel intern als extern) volledig **transparant te monitoren** is.

Elk verzoek of aanvraag van een burger wordt als een zaak geregistreerd, de afhandeling bewaakt en de informatie gekoppeld aan een persoonlijke internetpagina op mijn.waalwijk.nl. Dit betekent dat het **Klant Contact centrum** van de gemeente Waalwijk via een eenvoudig systeem inzicht heeft in alle lopende en afgeronde zaken van de betreffende klant. Hierdoor kan het Klant Contact centrum snel en goed inspelen op de vraag van de klant.

"Ons programma Elektronische Dienstverlening is uiterst effectief. Veel daadkracht en compact genoeg om zonder schotten tussen de verschillende afdelingen succesvol te opereren. Het is mooi om te constateren dat Waalwijk als middelgrote gemeente één van de landelijke koplopers is op het terrein van de digitale dienstverlening." (Quote bestuurder Jan van Groos).

E-dienstverlening

Gemeente Waalwijk

Het "Groenboek de kracht van middelgroot" laat de kracht van middelgrote gemeenten zien. Middelgrote gemeenten zijn nabij, verbindend, innovatief, lenig en doelmatig. Het verbeteren van de kwaliteit van de overheidsdienstverlening is de afgelopen jaren een steeds belangrijker thema geworden. Gemeenten moeten zich aanpassen aan de eisen van de burger die een moderne digitale dienstverlening verlangt. Daarnaast zijn er ook de eisen vanuit de wetgever en de landelijke programma's waaraan gemeenten moeten voldoen. Het voorbeeld van de gemeente Waalwijk laat zien hoe Waalwijk erin slaagt om de dienstverlening naar de burger toe volledig digitaal toegankelijk te maken. Burgers kunnen zelf hun eigen dossiers inzien. Dit zorgt voor een grotere betrokkenheid en zelfredzaamheid. Het Klant Contact centrum kan via één digitaal portaal efficiënt de vragen van de klant beantwoorden. Deze innovatie aanpassingen zorgen voor een grotere tevredenheid onder burgers over de dienstverlening van de gemeente Waalwijk.

FLEXIBEL



INNOVATIEF



EFFICIËNT



Alles digitaal!

Met de komst van de modernisering Gemeentelijk Basis Administratie (mGBA) en de landelijke Basis Registratie Personen (BRP) gaan gemeenten belangrijke veranderingen tegemoet. Het programma e-dienstverlening van de gemeente Waalwijk past binnen de **landelijke verplichting** van de overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid, **kortweg i-NUP**. Dit vormt de basisstructuur van de e-overheid.

De gemeente Waalwijk speelt hierop in door de informatie uit de **backoffice toegankelijk** te maken voor burgers onder andere via een persoonlijke inlogpagina. De klant hoeft bij digitale aanvragen **geen extra gegevens** meer in te vullen welke bij de gemeente al bekend zijn. Op basis van het Burgerservicenummer en DIGID authenticatie worden bij alle digitale formulieren alle bekende gegevens voorgevuld.

Er wordt binnen de gemeente Waalwijk volledig **digitaal gewerkt**. Dit betekent ook digitaal vergaderen, digitale handtekeningen, digitaal stempelen van tekeningen etc. Alle stukken worden digitaal ingevoerd, de inkomende post wordt ingescand.

Betrokkenheid en tevredenheid van de burger

De digitale dienstverlening is erop gericht om de burger meer zelf te laten doen. Via digitale kanalen kan de burger op tijden en plaatsen die hem goed uitkomen zelf de regie voeren. Burgers, bedrijven en ketenpartners kunnen hun digitale documenten en zaken digitaal, vanaf de frontoffice (website), inzien. Hierdoor zijn de klanten meer betrokken bij hun eigen dossier. Dit zorgt voor meer **tevreden burgers**.

Daarnaast zal het voor de gemeente Waalwijk ook tot een **kostenbesparing** leiden op de bedrijfsvoering. De burger neemt de ambtenaar namelijk werk uit handen. Met iBurgerzaken verzetten burgers en ketenpartners een groot gedeelte van het werk zelf, doordat ze **dezelfde functionaliteit** ter beschikking hebben als de medewerkers bij de afdeling Burgerzaken. Dat resulteert in **meer efficiëntie** en dus lagere bedrijfskosten.

Zaakgericht werken

In de gemeente Waalwijk werken alle ambtenaren **zaakgericht**. Zaakgericht werken staat voor "het procesmatig afhandelen van vragen of verzoeken met gebruik van **geautomatiseerde oplossingen**". Deze vragen en verzoeken vormen een "zaak". Binnen zaakgericht werken, worden alle werkprocessen als zaak(dossier) gestart, gevolgd, afgehandeld en gearchiveerd. Alle documenten die voor het proces van belang zijn, worden op de juiste plek in het **digitale zaakdossier** opgenomen. Een zaak heeft altijd maar één zaaknummer welke altijd door het zaakstelsel is toegewezen.

Er is organisatiebreed slechts **één digitaal archief** (Document Management Systeem - Corsa) in gebruik. Daarin worden alle documenten gekoppeld aan een zaak en door de organisatie gerouteerd via digitale werkbakjes.

Op deze manier ontstaat een situatie waarin de stand van zaken organisatiebreed, per klant en per zaak, **inzichtelijk** en het zaakdossier volledig en **actueel** is. Door deze directe toegang tot de inhoud, voortgang en status van het zaakdossier voor ambtenaar, bedrijf en burger is de kwaliteit van de dienstverlening goed te monitoren.

Voorkom **verkokering** van processen

Bij zaakgericht werken is het noodzakelijk dat alle relevante gegevens **integraal inzichtelijk** zijn. Om deze reden wordt er gewerkt vanuit een integrale ketenbenadering met **uniforme processen**. Middelgrote gemeenten hebben doorgaans een kleinere, minder ingewikkelde en minder gelaagde organisatiestructuur dan een grote gemeente. Dit maakt het voor de gemeente Waalwijk mogelijk om de werkprocessen integraal te organiseren.

Het programma is zodanig gestructureerd dat er vanuit een strategisch perspectief (stuurgroep) gestuurd wordt, er op tactisch niveau leiding wordt gegeven (programmamanager) en de projectleiders op operationeel niveau verantwoordelijk zijn voor de realisatie van de verschillende projecten. Door dit programma wordt de **onderlinge samenhang** tussen de verschillende projecten geborgd, planningen afgestemd en de voortgang bewaakt. Deze projectstructuur is effectief omdat door deze werkwijze verschillende **(vak)disciplines** op een pragmatische manier met elkaar worden **verbonden** en hierdoor een **verkokerde aanpak** wordt voorkomen. Door de programmastructuur worden ook de ontwikkelingen geborgd op alle niveaus en worden deze tijdig afgestemd. Deze manier van werken, kenmerkend voor **middelgrote gemeenten**, draagt eraan bij dat Waalwijk in staat is om op innovatieve wijze in te springen op maatschappelijke veranderingen.

Digitale dienstverlening aan ondernemers

Ook voor bedrijven wordt er binnen de gemeente Waalwijk gewerkt aan een personaliseerde omgeving "**Bedrijven Internet Pagina**" op de gemeentelijke website. Via deze toegang kunnen zij alle relevante informatie voor hun bedrijf terugvinden zoals de voortgang/status van hun lopende zaken, documenten raadplegen, afspraken maken en informatie zoals subsidiemogelijkheden. Waalwijk streeft ernaar dat bedrijven eenvoudig via **e-herkenning** kunnen inloggen. Bedrijven krijgen één duidelijke ingang op de website waar ze beveiligd hun zaken (inclusief status) en documenten kunnen raadplegen. In de eerste helft van dit jaar wordt dit gerealiseerd.

Deze presentatie is o.a. gebaseerd op de volgende bronnen:

- Strategisch informatie beleidsplan 2011 – 2014. Gemeente Waalwijk
- Het antwoord van Waalwijk. Dienstverleningsvisie 2010 – 2015
- http://www.youtube.com/watch?v=E4gbeV5_ENw
- <http://www.iburgerzaken.nl/>

Wil je meer weten?

Contactpersoon: Jacob Ubbels
Informatiemanager gemeente Waalwijk
jubbels@waalwijk.nl

*De casussen zijn verwerkt door
Yvette Raets
Hiemstra & De Vries B.V., in
opdracht van het PMG
Postbus 513, 3700 AM Zeist,
www.middelgrotegemeenten.nl*