



Aan Gemeenteraad via Griffie
opsteller College via Michiel van Kruijsbergen
Datum 15 januari 2017
bijlage -
onderwerp **Vragen voorstel zaakgericht werken**
Versie 1.2

1. CU/SGP

Vragensteller: Simon Brouwer en Eric de Jonge.

Nr.	Vraag
1	Wat zijn de criteria voor de selectie van de top 8 procesclusters?
2	Welke zaaktypes bevat deze top8?
3	Op welke indicatoren gaat er gemeten worden om vast te stellen hoe succesvol de processen geïmplementeerd zijn?
4	Kan er uitgelegd worden waarom een dienst/product altijd een apart proces binnen 1 cluster (zoals rijbewijzen, huwelijk, verhuizingen (klopt dat?)) is? De clustering is toch juist zo gemaakt vanwege de overeenkomsten in de processen?
5	Kan er aangegeven worden voor de top8 wat de te verwachten besparing is t.o.v. de kosten worden benodigd voor Zaakgericht ICT En Bemensing Organisatieontwikkeling.

1.1 Wat zijn de criteria voor de selectie van de top 8 procesclusters?

- Het zaakgericht werken moet een bijdrage leveren aan twee bestuurlijke doelen: (1) het hebben van een betere en doelmatigere dienstverlening aan inwoners en (2) het behouden van een betaalbare organisatie;
- Zaakgericht werken is toepasbaar op alle bedrijfsprocessen. Naast de primaire (dienstverlenende) processen kunnen ook sturende en ondersteunende processen worden ingericht conform het concept van zaakgericht werken (ZGW). De grootste voordelen worden behaald binnen de primaire (dienstverlenende) processen, waarvan de geselecteerde top 8 klantprocessen de hoofdmoot vormen. Deze top8 kent het grootste gebruiksvolume, daarom is hier het meeste voordeel is behalen.

1.2 Welke zaaktypen bevat deze top 8

- Het gaat om de volgende acht klantprocessen: Publieksdiensten, Vergunningen, Meldingen Openbare Ruimte, Belastingen, Subsidies, Leerplicht, Bezwaarschriften en Individuele verstrekkingen WMO Jeugd’;



- Per klantproces is sprake van een wisselend aantal zaaktypen. In het kader van bovenstaande top 8 hadden we voor 2017 17 zaaktypen gepland en voor 2018 126. Samen 147 zaaktypen binnen de top8. Deze aantallen zijn gebaseerd op de 400 zaaktypen die we in totaal hebben gepland. Dit aantal van die 400 is gebaseerd op cijfers van VNG en KING en geeft het aantal zaaktypen weer wat een gemiddelde gemeente heeft;
- In Woerden werken we stapsgewijs (per sprint) aan het realiseren van het zaakgericht werken. Dit betekent dat we per stap kijken hoeveel zaaktypen wij precies in huis hebben en hoe we die kunnen vertalen naar de behoeften van de inwoners van Woerden. Dit betekent dat onze lijst van zaaktypen 'work in progress' is en dat ook de aantallen in beperkte mate naar boven of naar beneden bijgesteld kunnen worden. In bijgaande lijst hebben we de eerste drie procesclusters van de top8 al grotendeels in 2017 gerealiseerd. Dit betreft: Vergunningen, Publieksdiensten en Meldingen Openbare Ruimte;
- Zie verder bijlage 'Lijst zaaktypen top8'.

1.3 Op welke indicatoren gaat er gemeten worden om vast te stellen hoe succesvol de processen geïmplementeerd zijn

Zaakgericht werken levert managementinformatie op zodat beter gestuurd kan worden. Dit omvat informatie over zaken als klanttevredenheid, aantallen aanvragen, verzoeken, responstijden en verstrekkingen per zaaktype en per klantproces. Door het zaakgericht werken kunnen we over bovenstaande indicatoren snel informatie in beeld brengen en continu de 'ontwikkeling' van een proces volgen.

1.4 Kan er uitgelegd worden waarom een dienst/product altijd een apart proces binnen 1 cluster (zoals rijbewijzen, huwelijk, verhuizingen (klopt dat?)) is? De clustering is toch juist zo gemaakt vanwege de overeenkomsten in de processen?

- Voor elk door een burger of ondernemers geïnitieerd proces wordt een aparte zaak aangemaakt. Er is inderdaad sprake van overeenkomsten tussen verschillende processen. Overeenkomstige processen worden dan ook op identieke wijze afgehandeld waarbij alleen het onderwerp verschilt. Een voorbeeld is het aanvragen van een uittreksel huwelijksakte, uittreksel geboorteakte, uittreksel echtscheidingsakte.
- Soms is sprake van zogenoemde samengestelde zaken. Een voorbeeld is de vergunningaanvraag voor een straatfeest. Hierbij kunnen verschillende typen vergunningen in het geding zijn, die binnen de gemeente om een separate afhandeling vragen. Het zijn alle zelfstandige zaken. Denk aan gedeeltelijke wegafsluiting, het mogen schenken van licht-alcoholische dranken, overschrijding geluidsnorm. Naar de aanvrager toe wordt een en ander als één aanvraag ontvangen en uiteindelijk afgehandeld.



1.5 Kan er aangegeven worden voor de top 8 wat de te verwachten besparing is t.o.v. de kosten benodigd voor zaakgericht ICT en bemensing organisatieontwikkeling?

- Met behulp van de eerder genoemde managementinformatie kan in beeld worden gebracht hoeveel meldingen, informatieverzoeken, aanvragen, verstrekkingen e.d. binnen het zaaksysteem worden afgehandeld, binnen welk tijdsbestek en tegen welke kosten. Door dit maandelijks te meten worden patronen inzichtelijk. Onderdeel hiervan kan zijn een besparing in het gebruik van capaciteit;
- Voordelen als grotere transparantie, snellere afhandeling en meer algemeen gesteld beter dienstverlening voor ondernemers en burgers zijn minder makkelijk te kwantificeren wat betreft de kostenbesparingen. Ze komen naar verwachting wel tot uitdrukking in een grotere tevredenheid over de dienstverlening. Op termijn zullen ondernemers een significante daling van hun administratieve lasten waarnemen;
- Naast verbeteringen aan efficiency en kwaliteit wordt de grootste besparing verwacht in de verschuiving van het fysieke naar het digitale kanaal (minder mensen aan de balie). In 2018 zullen we dit verder onderzoeken. We doen dit op basis van onze eigen cijfers en de ervaringen van andere gemeenten op dit punt. We zullen hier de raad in de 2^e helft van 2018 over informeren.

2. InwonersBelangen

Vragensteller: Jan-Hubert van Rensen.

Nr.	Vraag
1	Op bladzijde 7 van het raadsvoorstel staat een staatje met de volgende kosten: De bemensing zou gefinancierd moeten worden uit de algemene reserve. De toelichting geeft geen inzicht waarom dit een uitgaande kasstroom betreft. Zo menen wij op te maken dat “mensen” en “communicatiemedewerker” uit de ambtelijke organisatie komen. De financiering hiervan zit in reeds in de begroting 2018. Extra middelen aanwenden zijn dan niet nodig. Wij zouden graag een toelichting willen zien waarom er extra middelen nodig zijn voor de bemensing organisatieontwikkeling.

2.1 Waarom zijn er extra middelen nodig voor de bemensing van de organisatieontwikkeling?

De kosten betreffen een externe kasstroom omdat dit niet bemenst kan worden uit de reguliere bezetting van de organisatie. De benodigde capaciteit kan soms intern gevonden worden, maar dan onttrekken we uit de betreffende afdeling productie-uren. De afdeling zal met hetzelfde aantal uren gecompenseerd moeten worden waarmee de capaciteit weer ingevuld kan worden.

Overigens proberen we zoveel als mogelijk interne medewerkers hiervoor in te zetten. Zij borgen dan door hun inzet meteen de opgedane kennis. Toch is dat niet in alle gevallen mogelijk/ wenselijk en hebben we ook externe expertise nodig.



Bijlage - Lijst zaaktypen top8

Procescluster	Aantal zaaktypen
Vergunningen	26
Publieksdiensten	10
Meldingen openbare ruimte	18
Belastingen	19
Bezwaarschriften	3
Subsidies	5
Leerplicht	3
Individuele verstrekkingen WMO Jeugd	30
Totaal	114

Vergunningen (alo)

Evenementenvergunning
Evenement melding
Gebuiksmelding brandveiligheid
Loterij
Exploiteren horecabedrijf
Drank en horecaverunning voor commerciële doeleinden
Drank en horecaverunning voor niet-commerciële doeleinden
Wijzigen leidinggevende drank- en horeca
Art. 35 drank/horeca
Speelautomaat vergunning (aanwezigheidsvergunning)
Art. 4 drank/horeca
Kennisgeving incidentele festiviteit (geluidshinder, verlichting, openingstijden)
Horeca sluitingsuur ontheffing
Precario
Reclamevoertuig
Spandoek
Standplaatsvergunning (vast)
Standplaatsvergunning (incidenteel)
Winkeltijden sluitingsuur ontheffing
Snoeiafval verbranden
Geluidshinder ontheffing
Luchtvaartuig verklaring geen bezwaar
Toertocht verklaring van geen bezwaar
Vuurwerk verkoop
Collecteren
Incidentele festiviteit

Publieksdiensten

Digitaal aangifte overlijden
Binnenverhuizing



Vervolginschrijving
Vermissing reisdocumenten
Uittreksel BRP
Aanvraag geboorteakte
Aanvraag huwelijksakte
Aanvraag partnerschapsakte
Aanvraag echtscheidingsakte
Aanvraag overlijdensakte

Meldingen openbare ruimte

Afval
Begraafplaatsen
Bovenliggend zaaktype
Bruggen en tunnels
Container / afvalpas
Dode dieren en ongedierte
Groenvoorziening
Haven
Iets anders
Openbare verlichting
Overlast, schade of vandalisme
Persriool
Sloten en vaarwegen
Speelvoorzieningen
Speelvoorzieningen en straatmeubilair
Straat, stoep
Verkeer
Wijkbeheer

Belastingen

Belastingaanslag bezwaar
Bezwaarschrift WOZ/OZB
Compromis WOZ/OZB
hondenbelasting
Telefonische afhandeling
Beroep
Belastingkijtschelding
Afvalstofbelasting heffen
Baatbelasting afkopen
Baatbelasting heffen
Grafrechten innen
Parkeerbelasting heffen
Precariobelasting heffen
Recognitie heffen



Rioolrechten heffen
Toeristenbelasting heffen
Onroerende zaakbelasting heffen
Onroerende zaken waarden/taxeren
Belastingregeling aanvragen

Bezwaarschriften

Bezwaarmaken
Bezwaar Sociaal domein
Bezwaar Urgentieverklaring

Subsidies

Enmalige subsidies investeringsbudget
Enmalige subsidies Inwoner Initiatieven
Enmalige subsidies jongen
Enmalige subsidies
Jaarlijkse subsidies

Leerplicht

Leerplicht ontheffingen
Leerplichtwet handhaving
Leerplicht extra verlof

Individuele verstrekkingen WMO Jeugd

Ongeveer 30 processen. Definitieve lijst in februari beschikbaar.
