



**Van** : college van burgemeester en wethouders  
**Datum** : 6 november 2018  
**Portefeuillehouder(s)** : Wethouder Becht  
**Portefeuille(s)** : Organisatie  
**Contactpersoon** : A. Monkel  
**Tel.nr.** : 06-51610741  
**E-mailadres** : monkel.a@woerden.nl

**Onderwerp:**

Resultaten Zaakgericht werken

---

**Kennisnemen van:**

- Hoofddoelstellingen van Zaakgericht Werken
- Resultaten van Zaakgericht Werken, het effect op de dienstverlening en de interne organisatie.
- Het vervolg

---

**Inleiding:**

In deze raadsinformatiebrief geven we inzicht in de resultaten van Zaakgericht Werken (ZGW), het effect van de resultaten op onze dienstverlening en op de interne organisatie (de werkprocessen) van de gemeente.

Allereerst zullen we terugblikken op de doelstellingen van zaakgericht werken: adequate dienstverlening en een efficiënte interne organisatie. Vervolgens zullen we ingaan op de realisatie daarvan: wat zijn de resultaten van Zaakgericht Werken, het effect op de dienstverlening en de interne organisatie. Wat is bereikt? Wat merken inwoners? Wat merken medewerkers? Ook besteden we aandacht aan het vervolg in 2019.

---

**Kernboodschap:**

In de afgelopen periode is hard gewerkt aan het zaakgericht inrichten van een aantal belangrijke processen binnen de gemeente. De opdracht van de gemeenteraad is daarbij voor het overgrote deel ingevuld. We hebben de dienstverlening aan inwoners op een aantal vlakken fors verbeterd en hebben deze processen robuust en efficiënt ingericht. Inwoners ervaren gemak, snelheid, kwaliteit en gastvrijheid en worden op de hoogte gehouden van ontwikkelingen bij hun aanvraag.

Om dit te realiseren dient de klantreis<sup>1</sup> aan de voorkant op de website met een webformulier te starten, ontvangt de burger status informatie én dienen de achterliggende interne processen efficiënt te zijn ingericht met inzet van benodigde automatisering. Systemen werken als één geheel omdat ze op elkaar zijn aangesloten en ze wisselen automatisch gegevens uit over de aanvraag. De archivering wordt automatisch verzorgd. Hierdoor hoeven medewerkers niet onnodig gegevens over te typen wat ten goede komt aan de snelheid en kwaliteit van de dienstverlening. De gegevens zijn ook zodanig vastgelegd dat zij meervoudig te raadplegen zijn. Mits geautoriseerd kunnen verschillende medewerkers de status van een zaak bekijken. Ook zijn er rapportages beschikbaar om de kwaliteit en snelheid van de verwerking te bewaken.

In onderstaand kader is de doelsituatie vanuit perspectief van de inwoner en de interne processen beschreven.

We hebben met ZGW als doel een situatie te bieden waarbij de inwoner na oriëntatie op de website van Woerden of Oudewater een dienst kan aanvragen via een webformulier. De inwoner maakt zich waar nodig bekend met DigiD of E-herkenning. Na verificatie worden de gegevens van de aanvrager automatisch ingevuld. Eventuele betalingen kunnen hier ook worden voldaan. Het unieke zaaknummer wordt direct aan de inwoner bekend gemaakt waarna automatisch een digitaal klantdossier wordt aangemaakt. Alle gegevens worden doorgestuurd naar de vakapplicaties binnen de teams waar deze automatisch worden verwerkt en de aanvraag in behandeling kan worden genomen. Medewerkers behandelen de aanvraag overeenkomstig de vastgelegde processtappen en binnen de doorlooptijden van het proces. Als de medewerker een processtap heeft afgerond wordt de inwoner hiervan automatisch op de hoogte gesteld. Na de afhandeling van de vraag wordt het dossier digitaal gearchiveerd conform de archiefwet. Bij tussentijdse navraag kan de medewerker de status raadplegen en levert hiermee een gastvrije afwikkeling van de status navraag. De inwoner ervaart gemak, snelheid, kwaliteit en transparantie met een hoge mate van gastvrijheid.

## 2. Wat is gerealiseerd

### Realisatie invoeren Zaakgericht Werken

Inwoners kunnen bij de gemeente ongeveer 400 producten en diensten aanvragen of een melding over plaatsen. Voor circa 200 van deze producten en diensten is het relevant de kwaliteit en de snelheid van de verwerking te bewaken en de status van de verwerking aan de inwoners terug te koppelen. Voor deze 200 producten en diensten is in 2017 en 2018 voor meer dan de helft (103 processen) Zaakgericht Werken ingevoerd.

Zaakgericht Werken is bij zes processen ingevoerd; Burgerzaken, Meldingen Openbare Ruimte (MOR), Vergunningen, Individuele Voorzieningen Jeugd en Wmo (Wmo jeugd), Subsidieverlening, Bezwaarschriften.

### Realisatie voorkant, status informatie en automatisering interne processen

<sup>1</sup> Een klantreis is een begrip dat afkomstig is uit de marketing. De zogenoemde reis omvat het traject en alle contactpunten tussen een inwoner en de gemeente rondom een product of dienst. We kunnen deze klantreis analyseren vanuit het perspectief van de inwoner om zijn of haar ervaring met de gemeente te verbeteren.

Om de gewenste dienstverlening te bieden is gewerkt aan het inrichten van drie kernvoorzieningen. De aanvraag start aan de voorkant op de website met een webformulier, de inwoner wordt geïnformeerd over de status van de aanvraag én de achterliggende interne processen zijn efficiënt ingericht met inzet van benodigde automatisering. Voor een uitgebreid overzicht van de gerealiseerde voorzieningen verwijzen wij u naar de bijlage.

Onderstaande tabel geeft per proces het bereikte resultaat over de voorkant, het bieden van statusinformatie en het bereikte resultaat aan automatisering van de interne processen.

*Tabel 1, realisaties per proces*

Proces	Aantallen aanvragen	Voorkant webformulier	Status informatie	Automatisering proces
Burgerzaken	5.400	100 %	100 %	100 %
MOR	11.700	100 %	100 %	100 %
Vergunningen	560	100 %	100 %	95 %
Wmo jeugd	3.100	100 %	100 %	100 %
Subsidieverlening	190	100 %	100 %	20 %
Bezwaarschriften	160	100 %	100 %	20 %

Uit de tabel is zichtbaar dat voor alle processen de voorkant voor de inwoners en het verzorgen van statusinformatie is gerealiseerd. Bij het proces van Vergunningen is nog een doorontwikkeling mogelijk in de automatiseringsgraad van het interne proces. Bij Subsidieverlening en Bezwaarschriften is het zaakstelsel in het interne proces ingevoerd. De doelsituatie voor de automatisering van de interne processen is dit jaar nog niet afgerond. Voor Subsidieverlening wordt hiervoor meegelopen met de ontwikkeling bij de gemeente Eindhoven. Voor Bezwaarschriften wordt de automatisering van het interne proces in 2019 verder vormgegeven.

#### Effecten voor de inwoner

De invoering van Zaakgericht Werken heeft voor de inwoners het effect dat zij ervaren dat

- aanvragen digitaal ingediend kunnen worden via een webformulier, dat vanuit reeds bekende gegevens vooraf wordt gevuld (na authenticatie met DigID). Het webformulier is vanzelfsprekend 24 uur per dag beschikbaar;
- het in één keer goed invullen van een aanvraag minder tijdrovend is. PDF's printen en inscannen is niet meer nodig;
- de tijd tussen moment van aanvragen en in behandeling nemen afgenomen is. Bij het MOR-proces is dat proces in de afgelopen periode zelfs verkort van 24 dagen naar 2 dagen;
- status updates pro-actief worden verzonden.

Op 29 november a.s. zullen wij u tijdens de raadsbijeenkomst de klantreis (zoveel mogelijk vanuit het perspectief van de inwoner) demonstreren voor de processen van Burgerzaken, MOR en WMO jeugd.

#### Effecten voor de efficiëntie van de processen

De invoering van Zaakgericht Werken heeft voor de medewerkers het effect dat zij ervaren dat,

- het controleren van aanvragen minder tijdrovend is;
- het verwerken van de gegevens in de vak applicaties grotendeels is geautomatiseerd. Controle blijft handmatig;
- Statusupdates en bijbehorende documenten worden automatisch gegenereerd;

- Archivering vindt digitaal plaats;
- Er zijn rapportages beschikbaar om te sturen op de doorlooptijd van de aanvragen.

---

**Financiën:**

In 2018 is er door de raad een bedrag van € 415.000,- beschikbaar gesteld voor de invoering van zes processen ten behoeve van zaakgericht werken. De helft daarvan is beschikbaar voor inzet van mensen, de andere helft voor ICT.

Van dit laatste bedrag (€ 208.000,-) is een deel nog niet aangewend voor het realiseren van de gewenste resultaten. Het restant is nodig om de automatisering van de processen subsidieverlening en bezwaarschriften in 2019 invulling te geven.

---

**Vervolg:**

In 2017 is een proces gestart voor het verbeteren van de dienstverlening naar onze inwoners. Het invoeren van Zaakgericht Werken binnen de zes klantprocessen heeft geresulteerd in een nieuwe werkwijze waarbij de webomgeving is aangepast, de processen zijn geoptimaliseerd en digitalisering en automatisering is ingezet.

Ook komende tijd blijven we werken aan automatisering en digitalisering. Dit is een belangrijke pijler onder de businesscase die momenteel invulling krijgt vanuit het coalitieakkoord. Hierover wordt u in januari 2019 nader geïnformeerd.

Op 29 november a.s. zullen wij u tijdens de raadsbijeenkomst de klantreis vanuit perspectief van de burger demonstreren voor de processen van Burgerzaken, MOR en Wmo jeugd.

---

**Bijlagen:**

Bijlage 1: resultaten Zaakgericht Werken 2018 (18R.00716)

---

De secretaris,

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester,

V.J.H. Molkenboer

## Onderwerp: Resultaten Zaakgericht Werken 2018

In dit document beschrijven we in detail de resultaten van het project Zaakgericht Werken. We beschrijven de volgende onderdelen.

- a) De klantprocessen waar Zaakgericht Werken is ingevoerd;
- b) Functionele en technische realisatie binnen de klantprocessen;
- c) Efficiency voordelen;
- d) Prestatie indicatoren

### a) De klantprocessen waar zaakgericht werken is ingevoerd

*De grootste bezwaren die inwoners in 2016 hebben geuit over de dienstverlening van de gemeente waren, "het duurt lang voor ik hoor dat mijn aanvraag is ontvangen", "de hele afhandeling duurt lang" en "als ik navraag doe weet niemand ervan".*

In 2017 is gestart met de invoering van Zaakgericht Werken als antwoord op deze bezwaren. Er zijn zes klantprocessen geselecteerd met daarin 103 diensten of producten die in het licht van de dienstverlening naar de inwoner via de definitie van Zaakgericht Werken als "zaak" worden behandeld. "Een zaak is een aanvraag van een inwoner of ondernemer die leidt tot een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. De statussen worden gecommuniceerd met de klant en wie de zaak behandelt. De bewaartermijn is vastgelegd."

In tabel 1 staan de zes processen benoemd, het aantal producten en diensten die Zaakgericht worden uitgevoerd en het aantal aanvragen per jaar.

**Tabel 1**

Proces	Aantal producten en diensten die als zaak worden uitgevoerd	Aantal aanvragen per jaar
Vergunningen	29	560
Publieksdiensten	22	5400
Melding Openbare Ruimte	16	11700
Bezwaarschriften	1	160
Subsidies	5	190
Individuele verstrekking WMO jeugd	30	3100

Het project ZGW streeft met invoeren van Zaakgericht Werken twee resultaten na.

**Resultaat 1:** Zaakgericht Werken ingevoerd. De inwoner of ondernemer ervaart bij het aanvragen van een dienst of product, dat

- Er een ontvangstbevestiging wordt verstuurd;
- Er tussentijdse statusupdates worden verstuurd;
- De afronding van de aanvraag wordt gecommuniceerd;
- Medewerkers behandelen de aanvraag overeenkomstig de vastgelegde processtappen en binnen de doorlooptijden van het proces. Waarbij het zaakstelsel in de kern van de werkzaamheden is geïntegreerd;
- Het zaakstelsel genereert rapportages over aantal aanvragen, doorlooptijd in behandeling en doorlooptijd afhandeling.

**Resultaat 2:** De aanvraag door de inwoner en de werkzaamheden binnen het uitvoerende werkproces bij de gemeente maximaal te ondersteunen met digitalisering en automatisering door

- De aanvraag via een webformulier wordt gestart;
- Identificatie via Digi-D of E-herkenning tot automatisch vullen van gegevens leidt;
- Betalingen via de site kunnen worden verwerkt;
- Het zaakstelsel (Excellence) genereert een uniek zaaknummer en wordt automatisch in de ontvangstbevestiging aan de inwoner gecommuniceerd;

- Een digitaal klant dossier wordt automatisch aangemaakt;
  - Alle gegevens worden indien van toepassing automatisch doorgestuurd naar de vakapplicaties waar deze automatisch worden verwerkt en de aanvraag in behandeling kan worden genomen;
  - Het automatisch digitaal opslaan van de dossiers.
- 

Op 31-12-2018 is de realisatie van de doelstellingen van het project ZGW voor de zes klantprocessen als volgt:

Publieksdiensten: Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering behaald.

- 22 diensten en producten kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd, afhandeling binnen de norm en automatisering is overeenkomstig doelstelling.

MOR: Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering meer dan volledig behaald.

- 16 categorieën meldingen kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd, afhandeling binnen de norm en automatisering is overeenkomstig doelstelling. GEO applicatie is toegevoegd binnen het werkproces.

VTH: Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering niet volledig behaald.

- 29 soorten vergunningen kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd, afhandeling binnen de norm.  
Resultaat op automatisering is niet overeenkomstig beoogde doelstelling gerealiseerd. Er moet nog een handmatige handeling worden uitgevoerd in de gemeente selectie bij een aanvraag.

Subsidies: Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering niet volledig behaald.

- 5 soorten subsidies kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd. Zaakgericht Werken is ingevoerd.  
Doelstelling op automatisering is niet afgerond. De definitieve applicatieomgeving moet nog worden vastgesteld en ingericht.

Bezwaarschriften: Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering niet volledig behaald.

- Bezwaarschriften kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd. Zaakgericht Werken is ingevoerd.  
Doelstelling op automatisering is niet afgerond. De definitieve applicatieomgeving moet nog worden vastgesteld en ingericht.

WMO jeugd (Cumulus): Resultaat ZGW behaald. Resultaat automatisering behaald als project Cumulus live gaat.

- 30 type aanvragen kunnen via Web worden aangevraagd, status updates worden verstuurd, automatisering is overeenkomstig doelstelling.

#### b. Functionele en technische realisatie per 31-12-2018

In figuur 1 is per klantproces de functionele ervaring van een aanvraag van een product of dienst vanuit het perspectief van de inwoner weergegeven. Ook is weergegeven welke technische realisatie door de inzet van automatisering en digitalisering is gerealiseerd. Met deze functionele en technische realisatie ervaart de aanvrager een snelle behandeling en afhandeling van de aanvraag. Wordt hij of zij op de hoogte gebracht van de voortgang en is bij navraag altijd duidelijk wat de status is.

#### c. Efficiency voordelen

De in figuur 1 weergegeven functionele en technische realisaties hebben ook als effect dat aan de zijde van de gemeente efficiency voordelen worden geboekt. Per proces liggen de efficiency voordelen op een ander deel van het afhandelingsproces. Tot op heden zijn de efficiency voordelen niet gekwantificeerd.








Voor de processen van MOR zijn efficiency voordelen zichtbaar in de snelheid en het gemak van aansturen van de onderaannemers.

Bij de processen van VTH, Subsidies en bezwaarschriften worden de voordelen gerealiseerd door de introductie van webformulieren. Hiermee is de aanvraag in een keer goed en wordt veelvuldig heen en weer bellen en mailen om de aanvraag compleet te krijgen voorkomen.

Bij de processen van Publieksdiensten is het efficiency voordeel aanwezig in het wegvallen van

## BIJLAGE 1 tbv RIB RESULTATEN Zaakgericht Werken

handmatige handelingen in het overnemen van gegevens in de vakapplicaties.

functionele en technische realisatie 2018		Publieks Diensten	MOR	VTH	Subsidies	Bezwaar	WMO jeugd
	Inwoner oriënteert zich via de website van Woerden of Oudewater.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	De inwoner maakt zich (indien nodig) bekend met Digi-D of E-herkenning. Na verificatie worden de gegevens van de aanvrager automatisch ingevuld. Eventuele betalingen kunnen hier worden voldaan.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Het zaakstelsysteem (Excellence) genereert een uniek zaaknummer en wordt in de ontvangstbevestiging aan de inwoner gecommuniceerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Een digitaal klant dossier wordt automatisch aangemaakt in het DMS (Corsa).	NVT	NVT	<input type="checkbox"/> Handmatige	<input type="checkbox"/> Handmatige	<input type="checkbox"/> Handmatige	<input checked="" type="checkbox"/>
	Medewerkers behandelen de aanvraag overeenkomstig de vastgelegde processtappen en binnen de doorlooptijden van het proces. Als de medewerker een processtap heeft afgerond wordt automatisch melding gemaakt in het zaakstelsysteem waarna de inwoner op de hoogte gehouden wordt van de fases van het proces.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Alle gegevens worden indien van toepassing automatisch doorgestuurd naar de vakapplicaties waar deze automatisch worden verwerkt en de aanvraag in behandeling kan worden genomen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NVT	NVT	<input checked="" type="checkbox"/>
	Het zaakstelsysteem genereert rapportages over aantal aanvragen, doorlooptijd in behandeling en doorlooptijd afhandeling	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Vakapplicatie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### d. Prestatie-indicatoren processen

Sinds 2018 is voor de processen MOR en Publieksdiensten maandelijkse informatie beschikbaar uit het zaakstelsysteem. Specifiek wordt gemeten op de prestatie indicatoren doorlooptijd in behandeling name en doorlooptijd afhandeling van de aanvraag. Voor het proces VTH worden deze gegevens nog uit de vakapplicaties onttrokken. Vanaf 2019 is ook voor de processen subsidies, bezwaarschriften en WMO jeugd informatie over deze indicatoren beschikbaar.

De invoering van Zaakgericht werken bij het proces MOR heeft ertoe geleid dat de doorlooptijd van in behandeling name terug is gebracht van 24 naar 2 dagen.