

## Raadsmemo

Datum: 9 november 2014

Aan: Gemeenteraad van Hof van Twente

Kopie aan:

Van: drs. H.A.M. Nauta-van Moorsel MPM

Voor informatie: Maarten van der Kolk, Publiekszaken (0547 – 85 70 57)

Onderwerp: Financiën Zaakgericht werken

---

### 1. Aanleiding

In de raadsvergadering van 1 juli 2014 is bij het onderwerp “eerste bestuurdersrapportage 2014” door raadslid Rikkert van CDA de volgende vraag gesteld:

*Het restant Hof van Twente geeft Antwoord € 261.000 wordt ingezet voor zaakgericht werken. Het is veel geld, graag onderbouwing.*

### 2. Inhoudelijke mededeling

Voordat ik de vraag inhoudelijk ga beantwoorden wil ik Zaakgericht werken graag even kort toelichten:

#### Wat is zaakgericht werken?

Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) hanteert de onderstaande definitie voor Zaakgericht werken: gemeenten willen graag zicht hebben op alle aanvragen of zaken van burgers en bedrijven. Ook de afhandeling van interne zaken zoals facturen, bestellingen of besluitvorming zijn belangrijk om inzichtelijk te hebben. Het zichtbaar maken van alle zaken en het volgen van de voortgang ervan vanuit verschillende kanalen, ook intern, helpt om:

- De (digitale) dienstverlening te verbeteren;
- Zicht te houden en te sturen op de afhandeling;
- De resultaten op verschillende manieren te kunnen publiceren;
- Vanuit de afhandeling te sturen op een goede archivering;
- De overdracht van zaken tussen ketenpartners te vereenvoudigen;
- Een samenhangend klantbeeld te hanteren bij de dienstverlening;
- Procesmatiger en efficiënter te gaan werken.

“RAADSMEMO” is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij een actuele ontwikkeling of aanvullende informatie wordt meegedeeld door een portefeuillehouder. Een raadsmemo is bedoeld ter kennisname.

“RAADSFORMATIE” is de vorm van actieve informatievoorziening aan de gemeenteraad, waarbij de actuele stand van zaken van een beleidsonderwerp uit programmabegroting/collegeprogramma of van een project wordt beschreven. De raadsinformatie wordt door het college aangeboden aan de raad en wordt standaard geagendeerd voor de eerstvolgende vergadering van de commissie Algemeen of Fysiek.

### Zaakgericht werken bij Hof van Twente

Sinds 2013 werkt Hof van Twente zaakgericht met een zaaksysteem van Perfect View/QNH. In principe is dit zaaksysteem leidend voor alle zaken die zich met of binnen de gemeente afspelen. Hiervoor zijn circa 160 zaken ingericht. Met behulp van het zaaksysteem worden (aan)vragen via balie, telefoon, post, e-mail of website digitaal verwerkt. Bijna alle zaken waarvoor een papieren formulier beschikbaar is, kunnen ook digitaal met een E- formulier worden aangevraagd. Digitaal aangevraagde verhuizingen of Meldingen openbare ruimte worden via het zaaksysteem automatisch klaargezet voor de behandelende ambtenaar. Na de inhoudelijke behandeling van de (aan)vraag in het zaaksysteem wordt de zaak met bijbehorende documenten en klantcontacten automatisch gearchiveerd. Echter zijn (nog) niet alle zaken geschikt voor afhandeling via het zaaksysteem. Hiervoor worden andere softwarepakketten zoals Squit XO, GWS en Key2Financien gebruikt. Deze softwarepakketten zijn niet aangesloten op het zaaksysteem.

### Waarom is Zaakgericht werken zo belangrijk?

Als gevolg van de reorganisatie is er 500.000 euro bezuinigd op personeel door efficiënter te gaan werken. Zaakgericht werken draagt in grote mate bij aan digitaal en efficiënt werken. Voor het behalen van efficiëntie is het zaaksysteem noodzakelijk.

Ook minister Plasterk van BZK heeft de digitale overheid hoog op zijn agenda staan. In de "Visiebrief digitale overheid 2017" staat dat bedrijven en burgers uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid doen, zoals het aanvragen van een vergunning, digitaal kunnen afhandelen. Door Zaakgericht te werken is gemeente Hof van Twente in 2017 klaar voor deze ambitie.

### i-NUP

i-NUP is de overheidsbrede implementatie-agenda van de e-overheid voor burgers en bedrijven. In totaal 24 voorzieningen vormen gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de e-overheid ([www.e-overheid.nl](http://www.e-overheid.nl)). Hof van Twente moet de volgende voorzieningen nog realiseren: e- Herkenning, Digikoppeling en de Persoonlijke internetpagina.

### Hoe ziet de financiële onderbouwing voor Zaakgericht werken eruit?

Voor het project Zaakgericht werken is uiteraard een financieel overzicht opgesteld:

<b>Uitgaven project zaakgericht werken</b>	2014	2015/2016	Uitgegeven 2014
Broker		€ 30.000	
Koppeling Tesz/Squit (vergunningen en handhaving)		€ 10.000	
Koppeling Tesz/GWS (sociale zaken)		€ 10.000	
Koppeling Tesz/Key2Fin (eventueel voor uitgaande facturen)		€ 10.000	
Koppeling Tesz/GISvG (belastingen)		€ 10.000	
Implementatiebudget zaakgericht werken (ondersteuning bij meer specifiek inrichten van processen, bekostiging eventuele aanpassingen betrokken applicaties)		€ 20.000	
Aansluiting NHR (i-NUP)		€ 10.000	
Upgrades Perfect View / QNH (releases, apps, urenstrippenkaart)	€ 36.000	€ 10.000	€ 38.394
Kosten optimaliseren inrichting Tesz tot nu toe (zie 2.1) en evt. cursussen voor stimuleren optimaal gebruik Tesz (zie 4.1)	€ 10.000	€ 25.000	€ 3.973
E-formulieren	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.051

Aansluiting e-herkenning (i-NUP)	€ 10.000		
Digikoppeling (en -levering/melding) (i-NUP)		€ 20.000	
Mijn overheid/ Persoonlijke internetpagina (i-NUP)		€ 20.000	
Geo-integratie website (ontsluiting geo-informatie/functionaliiteit via website)		€ 20.000	
<b>Totaal</b>	<b>€ 61.000</b>	<b>€ 200.000</b>	<b>€ 47.418</b>

- Niet alle zaken in de gemeente kunnen met behulp van het zaakstelsel worden afgehandeld. Voor bijvoorbeeld het verlenen van een Omgevingsvergunning of een WMO voorziening wordt een ander softwarepakket gebruikt. Om toch de voordelen van het zaakstelsel te behalen worden deze softwarepakketen gekoppeld aan het zaakstelsel. In totaal € 70.000 is gereserveerd voor een broker met bijbehorende koppelingen om dit te realiseren.
- Om gebruik te maken van de basisregistratie voor ondernemingen en rechtspersonen is aansluiting op het Nederlands Handels Register (NHR) vereist. Hiervoor is € 10.000 gereserveerd.
- Voor het noodzakelijk onderhoud aan en optimaliseren van het zaakstelsel is in totaal € 35.000 gereserveerd.
- Met alleen het implementeren van een zaakstelsel is Zaakgericht werken geen succes. Om de mensen die Zaakgericht werken ontwikkelen en ermee werken te ondersteunen is € 35.000 gereserveerd.
- De ontwikkeling van E- formulieren vraagt om een investering van €10.000.
- eHerkenning regelt de digitale herkenning (authenticatie) en controleert de digitale bevoegdheid (autorisatie) van ondernemingen en rechtspersonen die online een dienst willen afnemen met een E- formulier. Een bedrag van € 10.000 is gereserveerd voor de aansluiting op eHerkenning.
- Met Digikoppeling kunnen overheidsorganisaties gemakkelijk, eenduidig, veilig en betrouwbaar onderling gegevens uitwisselen. Deze koppeling vraagt om een investering van € 20.000.
- MijnOverheid is een persoonlijke internetpagina voor overheidszaken. Hiermee krijgt de gebruiker inzicht in hoe hij of zij is geregistreerd bij de overheid, ontvangt berichten van de overheid en kan overzicht houden over zaken met de overheid. De realisatie van een Persoonlijke internetpagina kost € 20.000.
- De ontsluiting van geo- informatie via de website zorgt ervoor dat de ruimtelijke informatie van de gemeente voor iedereen beschikbaar is. Voor deze integratie is € 20.000 gereserveerd.

### 3. Conclusie

Het financiële overzicht betreft een kostenraming waarbij een inschatting is gemaakt van de te verwachten kosten. Alle bedragen die zijn gereserveerd leiden tot een concrete resultaten. En deze resultaten zijn randvoorwaardelijk voor het volledig laten slagen van Zaakgericht werken. Via deze weg nodig ik u ook van harte uit om in de praktijk te komen bekijken welke stappen de organisatie met Zaakgericht werken heeft gemaakt.