



Format good practice

Algemeen

Naam good practice: Programma e-dienstverlening

Gemeente: gemeente Waalwijk

Contactpersoon: Eric de Laat

Email contactpersoon*: edelaat@waalwijk.nl

Telefoon contactpersoon*: 0416683456

Geef aan welke van de volgende woorden van toepassing zijn op de casus: ~~dichtbij~~, innovatief, flexibel, efficiënt, ~~verbindend~~.

Beschrijving (totaal max 550 woorden)

Wat is het project/proces/casus? (wie, wat, waar, wanneer, waarom, hoe) (max 200 woorden)

Binnen de gemeente Waalwijk is een programma Elektronische Dienstverlening operationeel welke stuurt op het verbeteren van zowel de interne als externe dienstverlening. Het programma geeft invulling aan de dienstverleningsvisie van de gemeente en heeft als bijzondere focus het realiseren van de I-NUP bouwstenen en het stimuleren van de digitale dienstverlening. 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.

Het programma Elektronische dienstverlening heeft ertoe geleid dat de gemeente Waalwijk nu volledig digitaal werkt en de afhandeling van alle processen (zowel in- als extern) volledig transparant te monitoren zijn. Elk verzoek c.q. aanvraag van een burger wordt als een zaak geregistreerd, de afhandeling bewaakt en de informatie ontsloten via een persoonlijke internet pagina op mijn.waalwijk.nl. Een goed voorbeeld is het vergunningverleningsproces welke nu volledig gedigitaliseerd is. Hierbij werken zowel de vergunningverleners, de leden van de welstandcommissie als de handhavers volledig digitaal. Het uitprinten van grote tekeningen is niet meer nodig omdat deze digitaal gestempeld worden. Daarnaast kan de klant meekijken in zijn dossier omdat alle relevante informatie via het internet (beveiligd) ontsloten wordt. Deze innovatieve aanpassingen hebben geleid tot een aanzienlijke kostenreductie.

Wat maakt het project/proces/casus een good practice? (max 200 woorden)

Door het programma Elektronische Dienstverlening zijn in de afgelopen 3 jaar onderstaande "best practices" gerealiseerd:

- Volledig digitaal werken inclusief digitaal vergaderen, digitale handtekeningen, digitaal stempelen van tekeningen e.d.
- Uniforme afhandeling van alle processen in de gemeente omdat deze allemaal op een gestandaardiseerde wijze (zaakgericht) worden afgehandeld.
- De klant zijn/haar verzoek/aanvraag volgen via een persoonlijke internet pagina op de website van de gemeente Waalwijk.
- De status (op hoofdlijnen) van alle werkprocessen is voor het management inzichtelijk.
- Het Klant Contact centrum (KCC) van de gemeente Waalwijk heeft via een eenvoudig systeem zicht op alle lopende en afgeronde zaken van de betreffende klant. Het KCC kan daarbij zelfs de onderliggende documenten direct raadplegen.
- De klant hoeft bij digitale aanvragen geen extra gegevens meer in te vullen welke bij de gemeente al bekend zijn. Obv het burgerservicenummer en DIGID authenticatie worden bij alle digitale formulieren alle bekende gegevens voorgevuld (GBA, BAG en WOZ gegevens)

Wat zijn de lessen/is de toepasbaarheid voor andere gemeenten (max 75 woorden)

Kaders/doel vooraf helder formuleren. Hiervoor hebben de dienstverleningsvisie, informatiebeleidsplan en het ICT beleidsplan de basis gevormd. Door de programmastructuur worden de ontwikkelingen geborgd op alle niveaus en worden deze tijdig afgestemd. Basis is en blijft de dienstverlening verbeteren, waarbij ICT ondersteunend is. Maar het belangrijkste is wellicht het goed vasthouden aan de visie en de vastgestelde koers.

Samenvatting (wie, wat, waar, wanneer, waarom, hoe m.b.t. gehele beschrijving) (max 100 woorden)

Kortom met het programma Elektronische Dienstverlening wordt binnen de gemeente Waalwijk gestuurd op het verbeteren van zowel de interne als externe dienstverlening. Het programma geeft invulling aan de dienstverleningsvisie van de gemeente en heeft als bijzondere focus het realiseren van de I-NUP bouwstenen en het stimuleren van de digitale dienstverlening. Door dit programma wordt de onderlinge samenhang tussen de verschillende projecten geborgd, plannings 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.

Belangrijkste resultaten zijn het volledig digitaal werken, uniforme afhandeling van alle processen (zaakgericht werken), klant kan de afhandeling van zijn verzoek volgen op een persoonlijke internet pagina en het Klant Contact centrum (KCC) heeft via een eenvoudig systeem zicht op alle lopende zaken inclusief de bijbehorende documenten.

Aanvullend*

Quote teamleider Vergunningverlening, en Belastingen:

Van meters papier en een geodriehoek naar papierloze digitale vergunningverlening, digitale verzending en statusbepaling.

Quote bestuurder Jan van Groos:

“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.”

Stuur uw formulier naar middelgrotegemeenten@zeist.nl

Heeft u foto's? Stuur deze mee in de bijlagen.

*optioneel