



# **KCC Congres**

**Patrice van Geffen &  
Jacob Ubbels**

**Gemeente Waalwijk**

**15 november 2012**

# De stappen van Waalwijk naar een KCC



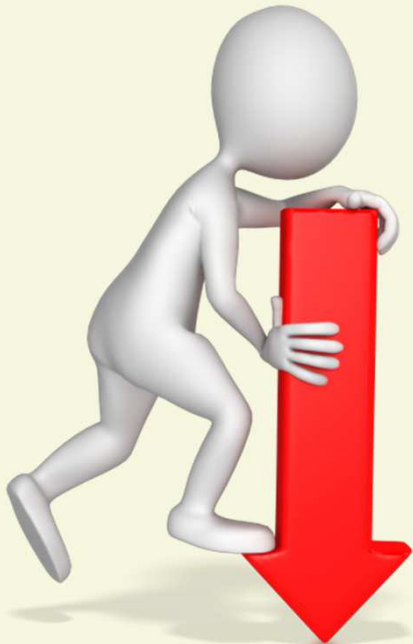


2015



“Het antwoord van Waalwijk”  
Visie op dienstverlening  
2010 - 2015

**Dienstverlening**  
aan burgers en bedrijven  
**omhoog**



**Administratieve lasten**  
van burgers en bedrijven  
**omlaag**

# De stappen naar een KCC



Organisatie



Focus eerst op  
de achterkant





Organisatie

# Waarom is digitaal en zaakgericht werken lastig?



# De stappen naar een KCC



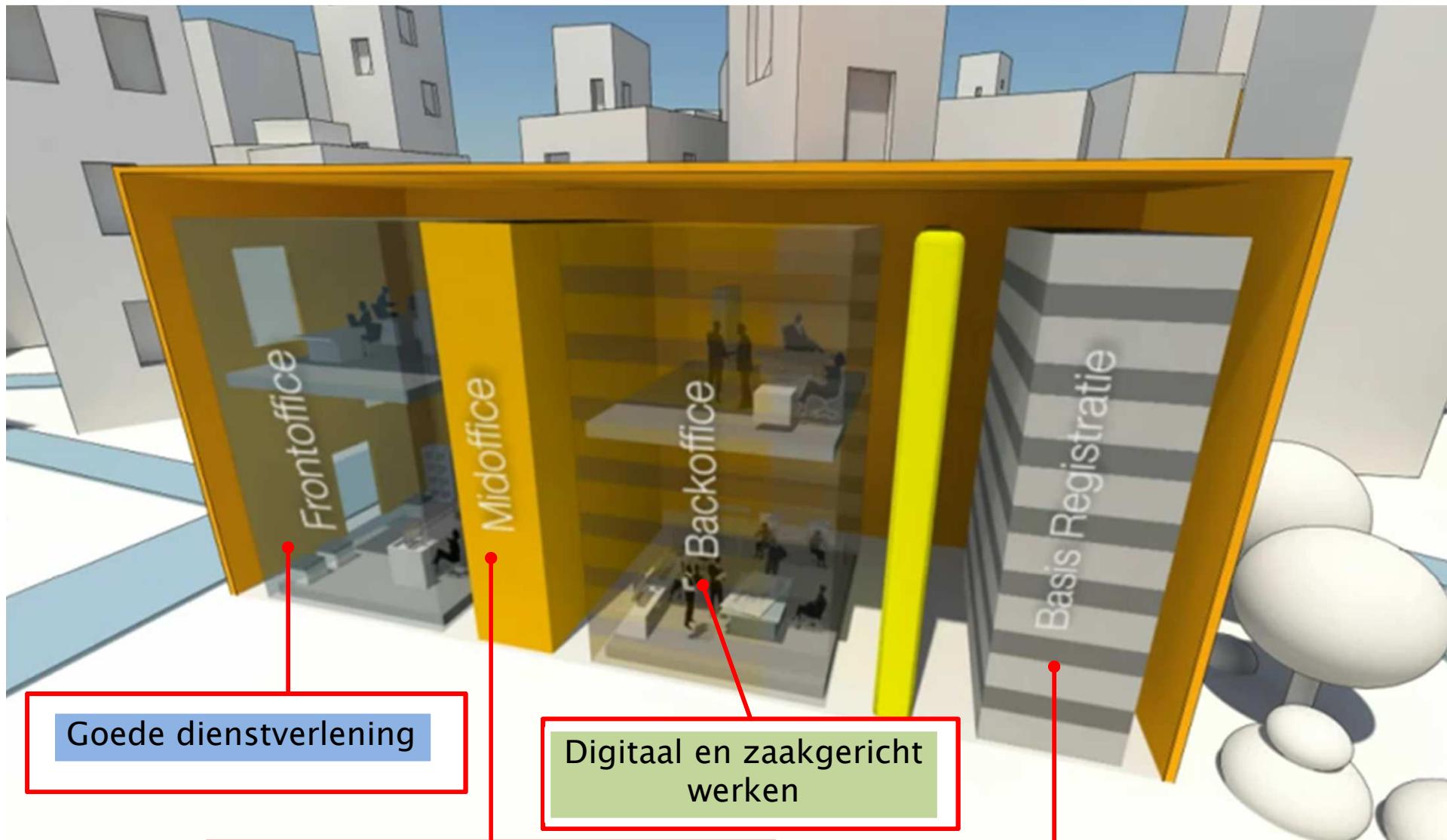
ICT inrichting

Informatievoorziening

Organisatie

Visie op dienstverlening





Goede dienstverlening

Digitaal en zaakgericht werken

Informatie delen en verbinden

Eénmalige uitvraag van gegevens

Informatie – architectuur



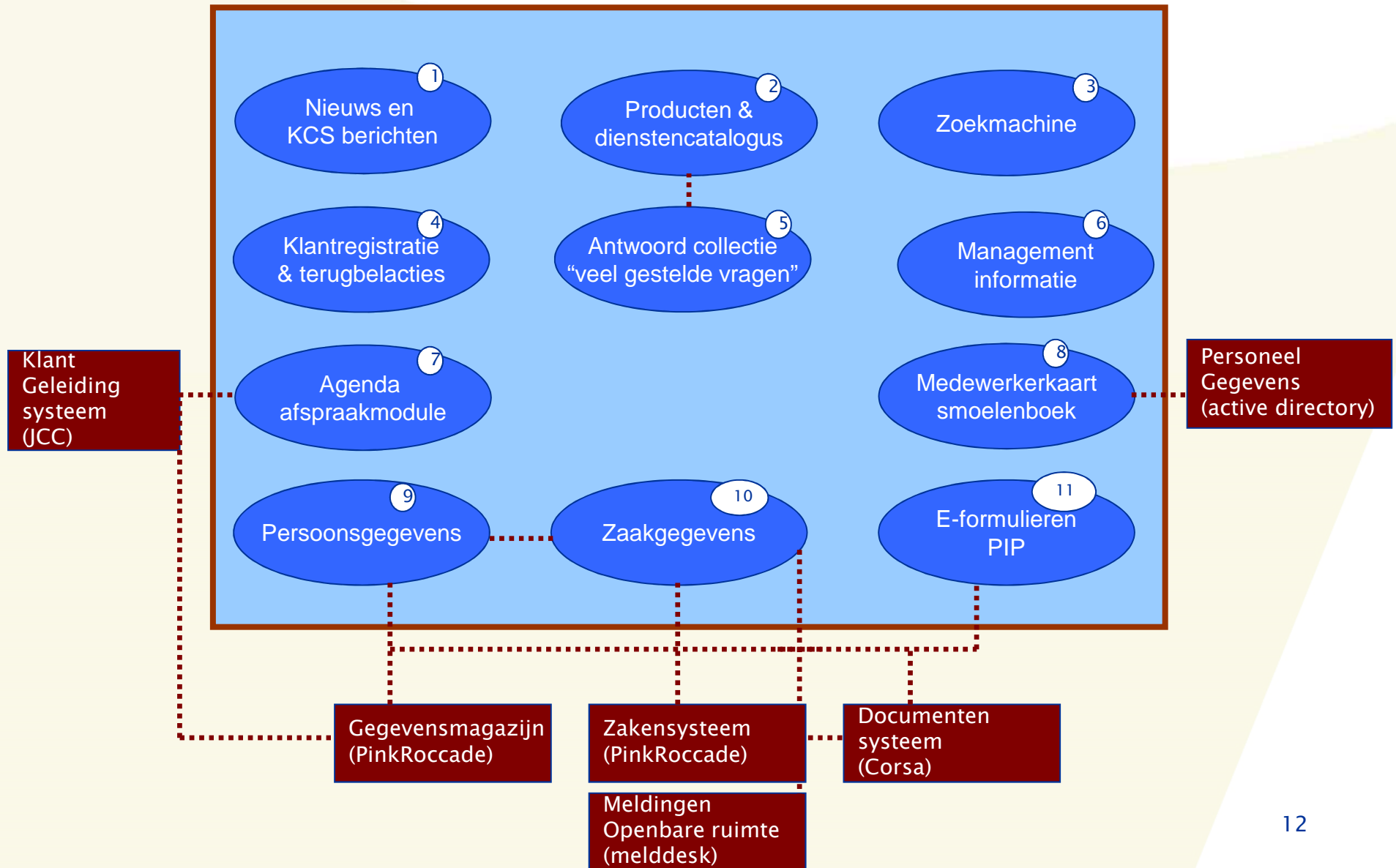
## Uitgangspunten informatievoorziening

- Plaats onafhankelijke toegankelijkheid documenten
- Eén organisatie breed digitaal archief
- Volledig digitaal werken
- Eén zakenmagazijn met alle lopende zaken
- Eén gegevensmagazijn met alle basis en kernregistraties
- KCC kan lopende zaken, bijbehorende documenten en behandelaar raadplegen
- Burger/bedrijf kan via website zijn eigen zaak raadplegen en volgen

# De stappen naar een KCC



# Klant Contact System (Pinkroccade / SIM)



De volgende  
stap....  
"Burger self  
service"





**vragen?**