

## Factsheet

# DWARSS

## Een goede zaak!

Digitaal werken aan Rotterdamse samenwerking en service.

Het programma DWARSS zet een volgende stap in de dienstverlening aan de Rotterdammer. De vraag van de Rotterdammer staat centraal in onze dienstverlening. Het maakt niet uit waar of bij wie de vraag binnenkomt, maar hoe de vraag wordt afgehandeld. Niet jouw taak maar de zaak van de Rotterdammer staat voortaan centraal.

### Waarom DWARSS?

De snelle ontwikkelingen in informatietechnologie hebben de wijze waarop mensen en organisaties met elkaar omgaan de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Informatie is snel en moeiteloos op te vragen op smartphone en tablet. Communiceren, winkelen en zaken doen gaan steeds vaker digitaal. Dat is de nieuwe werkelijkheid waarin we leven. Dit vraagt van de gemeente een innovatieve koerswijziging waarbij volop gebruik wordt gemaakt van de vele digitale mogelijkheden. Wil Rotterdam eigentijdse dienstverlening blijven leveren dan is vernieuwing een 'must'. Uitgangspunt voor ICT is dat we van maatwerk naar generieke systemen gaan. Het zaakstelsel waarmee we DWARSS-werken is zo'n generiek systeem.

### Aanpak

Voor het leveren van eigentijdse dienstverlening gaan we zaakgewijs werken. Hierbij staat niet jouw taak maar de zaak van de Rotterdammer centraal. Want alleen dan kunnen we onze ambitie waarmaken en betrouwbare, voorspelbare en Rotterdammergerichte dienstverlening bieden. Een aanvraag van een Rotterdammer houdt zich immers niet aan de organisatorische indeling van ons concern: hij 'loopt van klant tot klant', het is een proces. En dit dienstverleningsproces is leidend. De klant staat centraal (Rotterdammergericht), alle informatie wordt rondom de zaak verzameld en beheerd (betrouwbaar) en de klant krijgt op tijd het juiste antwoord, product of dienst (voorspelbaar). DWARSS werken betekent dat de gemeente Rotterdam werkt als één organisatie voor alle klanten. Zowel klanten (burgers, ondernemers, instellingen, ketenpartners, interne klanten) als collega's (behandelaars) krijgen een duidelijk overzicht van openstaande en afgehandelde zaken en de zaakstatus (de status van het proces).



### Wat betekent dit voor de Rotterdammer?

- De gemeente Rotterdam is benaderbaar als één organisatie.
- Alle informatie is op één plek inzichtelijk (track en trace), zoals statusinformatie van alle verzoeken (bijv. vergunningaanvraag, paspoortaanvraag en klacht).
- Statusinformatie is kanaalonafhankelijk en 24/7 beschikbaar.
- De gemeente Rotterdam maakt onder andere gebruik van de basisgegevens, gegevens worden éénmalig vastgelegd en zijn een volgende keer beschikbaar.
- Transparantie in de werkwijze van de gemeente Rotterdam.

### Wat betekent dit voor de medewerker?

- Digitaal samenwerken met je collega's zowel binnen je cluster als binnen het concern.
- Efficiënter werken zodat er meer tijd is voor burgers die aandacht nodig hebben.
- Kenniswerkers worden op het juiste moment betrokken wat leidt tot een hogere productiviteit (werkverrijking).
- Kennisdeling tussen collega's en ketens.
- De juiste informatie is op het juiste moment voor alle betrokkenen breed inzichtelijk.
- Uniforme werkwijze en efficiëntere afhandeling leiden tot minder fouten en een betere overeenstemming met wet- en regelgeving.

### Wat betekent dit voor de organisatie?

- Verbetering van de dienstverlening en de bedrijfsvoering (gemeentebrede managementrapportages).
- Effectievere handhaving (gemeentebreed alle informatie beschikbaar).
- Integratie van kanalen (aanvragen via post, balie, telefoon en website in één overzicht).
- Het zaakstelsel heeft een efficiënter beheer en leidt tot een meer wendbare organisatie.
- Zaakgewijs werken draagt bij aan de landelijke doelstelling Digitaal 2020.
- Deelname aan een landelijk samenwerkingsverband. Leren van al opgedane kennis en ervaring, hergebruik van middelen tussen gemeenten.

### Werkwijze

DWARSS gaat om digitaal én integraal samenwerken binnen het concern. Met zaakgewijs werken verbeteren we de dienstverlening voor de Rotterdammer én maken we het onszelf gemakkelijker.

### Voor meer informatie

Kijk op onze [RIO-pagina DWARSS](#) of neem contact op met één van de leden van het kernteam DWARSS:

**Lucianne Vermeulen**, programmamanager

laj.vermeulen@rotterdam.nl

**Fabienne Buijing**, projectleider publieksreacties

famp.buijing@rotterdam.nl

**Esther Bakker**, programmasecretaris

e.bakkerbeil@rotterdam.nl

**Jeroen op 't Root**, projectleider DWARSS

jtj.optroot@rotterdam.nl