

DWARSS Uitgangspunten

Informatieblad
juli 2017

We gaan zaakgewijs werken! En om dat op een eenduidige wijze te realiseren heeft programma DWARSS uitgangspunten opgesteld, waarbij de vraag van de Rotterdammer centraal in onze dienstverlening staat.

Dienstverlening (Publiekszaken) en Stadsontwikkeling (Bouw- en Woningtoezicht) zijn bezig om zaakgewijs werken te realiseren volgens deze uitgangspunten, ook Stadsbeheer (MSB en HAS) gaat ermee aan de slag.

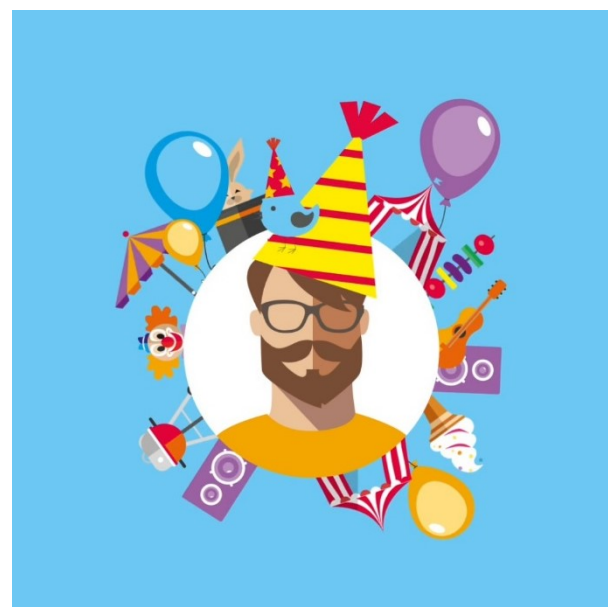
Algemene uitgangspunten werkwijze DWARSS

- Professionele verantwoordelijkheid gaat boven systeemsturing.
- Generieke afhandeling staat centraal, specifieke intake vindt zo vroeg mogelijk in proces plaats, dus in het e-formulier.
- We maken gebruik van modulaire generieke zaaksturing.

Een zaak is: een samenhangende hoeveelheid werk met een duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden.

Zaakgewijs werken

- De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en compleetheid van het zaakdossier ligt bij de behandelaar.
- Iedereen heeft inzagerechten op zaken, alles is open tenzij (uiteraard worden vertrouwelijkheid en privacy bezien en specifiek benoemt bij de technische inrichting).
- Het zaaktype en het autorisatiemodel bepalen de initiële routing van de zaak.



Zaaksysteem

- Zaakgewijze processen worden in principe ondergebracht in het zaaksysteem.
- Er vindt kanaalafhankelijke inrichting plaats in het zaaksysteem.

Zaakdossier

Elke zaak wordt geregistreerd en hiervan vindt dossiervorming (met alle relevante zaakgebonden documenten) in het zaaksysteem plaats.

Uitgangspunten implementatie

- We ontwikkelen werkende weg volgens de in Rotterdam gangbare werkwijze van continu verbeteren.
- We gaan aan de slag waar energie is en zoeken naar logische samenhang tussen aan te pakken groepen processen (die noemen we een segment: vooraf gedefinieerde eenheid).
- We kiezen voor een uitrol per segment: groepen samenhangende processen en daarbij behorende collega's als uitgangspunt.
- De eigenaar van het proces achter een zaaktype is overall verantwoordelijk voor de inrichting van het zaaktype.

Fasering en scope

- We voeren gefaseerd in volgens een vast draaiboek.
- Mensen die we nodig hebben, betrekken we erbij, ongeacht hun plek in de organisatie.
- Zaakgewijs werken betekent niet voor iedereen hetzelfde maar is wel voor iedereen een uitgangspunt waarlangs wordt gewerkt of aan wordt bijgedragen.

Aanpak

- We werken 'dakpansgewijs': voorbereiding gebeurt in het segment. Daarna steeds eerst generieke uitrol (basis) dan pas specifiek (doorontwikkeling). Doorontwikkeling wordt bij voorkeur zo herbruikbaar mogelijk opgepakt en gerealiseerd.
- Procesoptimalisatie vindt bij voorkeur plaats voorafgaand aan de generieke uitrol óf bij de doorontwikkeling, dus niet tijdens de uitrol van zaakgewijs werken.
- Processen worden in het zaakstelsel afgehandeld op basis van generieke (dus herbruikbare) proces(sen).
- Horizontale koppelingen (van algemeen of concernbelang, zoals persoons- en gebouwgegevens) worden gemaakt als ze bijdragen aan doelstellingen. Specifieke koppelingen met bestaande applicaties worden in principe niet gemaakt

Operationele uitgangspunten

	Uitgangspunt	Toelichting
1	<p>A. Alle fysiek binnenkomende documenten bij Centraal Informatiebeheer worden aldaar gedigitaliseerd en bij een (bestaande) zaak geregistreerd. De behandelende afdeling controleert de registratie en corrigeert of vult deze waar nodig aan.</p> <p>B. Alle decentraal fysiek binnenkomende documenten bij een balie of decentrale postbussen worden voor digitalisering doorgestuurd naar Centraal Informatiebeheer.</p>	<p>A. Als er nog geen zaak bestaat, dan wordt deze door Centraal Informatiebeheer aangemaakt op basis van het juiste zaaktype. Als het zaaktype niet direct duidelijk is, wordt het gescande document via het zaakstelsel (e-Suite) aan het betreffende cluster doorgestuurd. Het cluster maakt dan de zaak aan met het juiste zaaktype.</p> <p>B. Als gemeente nemen we alleen kopieën van bewijsstukken aan. De dienstverlening zoals die nu aan de balies is, wordt gehandhaafd. Bij directe afhandeling aan een balie, wordt de zaak aangemaakt door de baliemedewerker en direct afgehandeld. Eventuele dossiers (poststukken) behorende bij de zaak gaan naar de Nikkelstraat om aan de zaak toegevoegd te worden.</p>
2	<p>A. Er worden geen fysiek ontvangen documenten door Centraal Informatiebeheer naar de betreffende afdeling/behandelaar gestuurd.</p> <p>B. Voor wat betreft de fysieke en digitale dossiervorming worden de concernrichtlijnen gevolgd.</p>	<p>A. De fysieke post en bijlagen worden gedigitaliseerd en alleen beschikbaar gesteld via het digitale zaakdossier. Eventuele uitzonderingen hierop (bijv. door wet- of regelgeving) worden per proces geïnventariseerd. De gemeente instrueert de klant om alleen kopieën van bewijsstukken aan te leveren. Als gemeente nemen we alleen kopieën van bewijsstukken aan.</p> <p>B. De concernrichtlijn is dat fysieke documenten pas vernietigd mogen worden na formele goedkeuring voor vervanging door de gemeentearchivaris en het verstrijken van de publicatietermijn.</p>
3	<p>A. De indiener/melder ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie op de zaak.</p> <p>B. De indiener ontvangt een (inhoudelijk) antwoord binnen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de termijn van de productspecifieke servicenormen 2. de wettelijke termijnen. 	<p>Uitgangspunt is overgenomen uit de gemeentelijke servicenormen Er wordt in ieder geval een (proces)antwoord gegeven binnen 5 werkdagen. Vervolgens hanteren we vanaf moment van indienen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de productspecifieke normen 2. de wettelijke normen.
4	<p>A. Bij een aanvraag van een product/dienst via een e-formulier wordt altijd een ontvangstbevestiging getoond op het scherm en wordt er een automatisch gegenereerde ontvangstbevestiging en/of een bericht van in behandeling name per email verstuurd.</p> <p>B. Bij handmatige registratie in geval van een aanvraag van een product of dienst per post of email geldt punt A, tenzij de daarvoor benodigde contactgegevens ontbreken.</p>	<p>A. Volgens de emailgedragslijn voor overheden</p> <p>B. Zie A.</p>
5	<p>De aanvrager van een product of dienst heeft in ieder geval inzicht in de door hem/haar ingediende documenten, in de resultaatdocumenten en de (behandel)status van zijn/haar eigen zaak.</p>	<p>De aanvrager van een product of dienst heeft in ieder geval inzicht in de door hem/haar ingediende documenten, in de resultaatdocumenten en de (behandel)status van zijn/haar eigen zaak.</p>

	Uitgangspunt	Toelichting
6	<p>A. Personen die de rol van behandelaar van een bepaald zaaktype hebben, kunnen in deze zaaktypen documenten verwijderen tijdens de behandeling van de zaak.</p> <p>B. Als de zaak is afgerond kunnen er geen documenten meer verwijderd worden.</p>	<p>A. De behandelaar is verantwoordelijk voor de juistheid en compleetheid van het zaakdossier vanuit zijn taakvolwassenheid. Hij heeft (dus) ook de mogelijkheid om 'onjuiste' documenten te verwijderen uit het zaakdossier. De handelingen worden gelogd in de audit trail met vastlegging van de uitvoerder van de handeling, datum/tijdstip en aard van de handeling.</p>
7	<p>A. De behandelaar van de zaak is verantwoordelijk voor het toekennen van de juiste metadata aan en het verzenden van uitgaande documenten.</p> <p>B. Uitgaande documenten worden digitaal verstuurd. De behandelaar is verantwoordelijk voor toekenning aan het zaakdossier. Als het document via de documentgenerator wordt samengesteld kan dit eenvoudig toegevoegd worden aan het zaakdossier. Als fysieke verzending noodzakelijk is, gebeurt dit conform de vigerende procedure voor uitgaande post.</p> <p>C. Documenten die vanwege wet- of regelgeving een natte ondertekening vereisen, dienen te worden teruggescand in het zaakdossier. De behandelaar/ afdeling is verantwoordelijk voor het aanleveren van kopieën met een wettelijk verplichte natte handtekening bij CIB zodat CIB deze kan toevoegen aan het dossier.</p>	<p>C. Of een natte handtekening vervangen mag worden door een elektronische is wettelijk vastgelegd per proces. Informatiebeheer neemt dit mee in de vaststelling van het specifieke zaaktype.</p>
8	<p>A. Alle uitgaande contacten (bijv. email, post) vermelden een verwijzing naar het digitale loket waar de status van de zaak gevolgd kan worden en het telefoonnummer 14010 (géén algemeen mailadres).</p> <p>B. Alle e-mails die verstuurd worden vanuit het zaakstelsel hebben het emailadres "no-reply@rotterdam.nl" als afzender.</p>	<p>Het uitgangspunt is dat alléén als het voor de voortgang van de zaak nodig is, er directe contactgegevens van de behandelaar of het behandelteam in correspondentie vermeld kunnen worden.</p>
9	<p>Contactmomenten worden door de behandelaar van de zaak bij de zaak geregistreerd.</p>	
10	<p>A. Beheer van de Zaaktypecatalogus (ZTC) wordt door Informatiebeheer uitgevoerd.</p> <p>B. Alleen de proceseigenaar kan i.o.m. Informatiebeheer besluiten tot een wijziging of toevoeging van een zaaktype.</p>	<p>A. Functioneel beheer zal wijzigingen daadwerkelijk doorvoeren in de e-Suite.</p> <p>B. E.e.a. wordt verder uitgewerkt changeprocedure voor de ZTC die nog in bewerking is.</p>
11	<p>Medewerkers met de rol 'zaak aanmaker' mogen zaken aanmaken.</p>	
12	<p>Nog lopende zaken worden op de bestaande werkwijze (fysiek of een ander bestaand systeem) afgehandeld.</p>	<p>De bestaande systemen worden volgens natuurlijk verloop uitgefaseerd door proceseigenaar in samenwerking met ICT en informatiebeheer.</p>
13	<p>A. E-formulieren worden in de basisimplementatie 'as is' gemigreerd.</p> <p>B. E-formulieren dienen te voldoen aan de richtlijnen e-formulieren.</p>	<p>A. De proceseigenaar kan indien nodig de e-formulieren aanpassen voorafgaand aan migratie naar de e-Suite.</p> <p>B. De richtlijn e-formulieren is nog in bewerking</p>
14	<p>E-formulieren zijn enkelvoudige uitvragen; per zaaktype één formulier.</p>	<p>Als een formulier tot meerdere processen leidt, wordt gebruik gemaakt van een intake waarin het zaaktype bepaald wordt.</p>
15	<p>Zaken worden, na goedkeuring van de zaakverantwoordelijke, automatisch gearchiveerd, zonder tussenkomst van Informatie Beheer.</p>	<p>Per proces wordt geïnventariseerd wat de huidige werkwijzen is en wat de consequenties zijn van de verandering in werkwijze.</p>

Werkwijze

DWARSS gaat om digitaal én integraal samenwerken binnen het concern. Met zaakgevoel werken verbeteren we de

dienstverlening voor de Rotterdammers én maken we het onszelf gemakkelijker.

Voor meer informatie

Kijk op de RIO-pagina DWARSS of neem contact op met 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 zaaksysteem

jtj.optroot@Rotterdam.nl