



GEMEENTE TILBURG

1 proces per dag

Implementatie van zaakgericht werken bij
de Gemeente Tilburg



- Meer transparantie en inzicht voor burger en ondernemer
- Verlagen administratieve lasten voor de burger
- Meer klanten sturen naar digitaal kanaal
- Dienstverlening voor burger en ondernemer efficiënter inrichten
- Meer grip en sturing op doorlooptijd en afhandeling



- Vanaf 2017: per team processen inrichten
- Voorheen: overtuigen, verleiden en meenemen van de businessafdelingen
- Zelf beslissen om mee te werken en hun processen zaakgericht te gaan afhandelen
- Heeft gezorgd voor een enthousiaste groep voorlopers, die weer tot een grote groep volgers heeft geleid



Kaders en Richtlijnen



GEMEENTE TILBURG

- Kaders (hoofdlijnen)
- Richtlijnen (details)
- Gebruik (inrichters)
- Handhaven (expertiseteam)
- Eigenaar: DIV



GEMEENTE TILBURG

<i>nr.</i>	<i>Uitgangspunt en richtlijnen</i>
c	Een zaaktype omvat het gehele bedrijfsproces, vanaf het initiële verzoek, de <u>melding</u> of de vraag tot aan de levering van de dienst of het product.
d	Elke zaak begint bij de ontvangst van een melding of klantverzoek. Ook kan een zaak intern gestart worden (denk aan het uitvoeren van een handavingsproces). De start van een zaak is tevens de start voor het doorlopen van een bedrijfsproces.
e	Bij het ontwerpen van zaaktypen is het uitgangspunt bij de vraag of een zaaktype opgesplitst moet worden: "Generiek, tenzij". De mate van detaillering (splitsing) van een zaaktype wordt bepaald door: a. Aspect dienstverlening (herkenbaarheid klant, <u>doorlooptijd</u>); b. Aspect archivering (afwijkende bewaartermijnen, documenttypen of <u>vertrouwelijkheidsaanduidingen</u>); c. De behoefte aan andere definities van de onderdelen statutetype, resultaattype en besluytype.
f	Per zaaktype kunnen controlevragen of checklists worden ingericht. Dit wordt bepaald door de proceseigenaar in samenwerking met functioneel beheer.
g	De maximale doorloop- of behandeltime, zoals die is vastgelegd bij het zaaktype, komt overeen met de wettelijk vastgestelde termijnen. De servicenorm van het zaaktype kan korter zijn als dit is vastgesteld in de daarvoor geldende eisen/richtlijnen van de gemeente Tilburg of zoals die wordt vastgesteld als er geen wettelijke grondslag is. De doorlooptijd start over het algemeen op de datum van ontvangst (start van de zaak) en loopt door tot aan het versturen van het resultaat/besluit. De status 'afgehandeld' dient zo spoedig mogelijk te worden bereikt.
h	Een zaak kan verlengd worden als de zaak binnen de standaard behandeltermijn niet kan worden afgerond. Deze verlenging dient conform de daarvoor geldende procesafspraken, wetgeving e.d. te zijn.

T

Criteria processen



GEMEENTE TILBURG

- Proces is helder, stabiel, geen LEAN discussies
- Proceseigenaar is bekend
- Proces voldoet aan definitie van een Zaak
- Proces heeft voldoende volume
- Capaciteit beschikbaar bij de business
- Betrokken opdrachtgever/team van het proces
- Geen maatwerk, gebruik kaders en richtlijnen



- Inventarisatie per team
- meerdere inrichtingsteams (multidisciplinair)
olv projectleider
- 1 proces per dag inrichten
- 159 processen ingericht in 6 maanden
- Bij 10 afdelingen, 800 gebruikers
- [Inrichtingsdag](#) filmpje



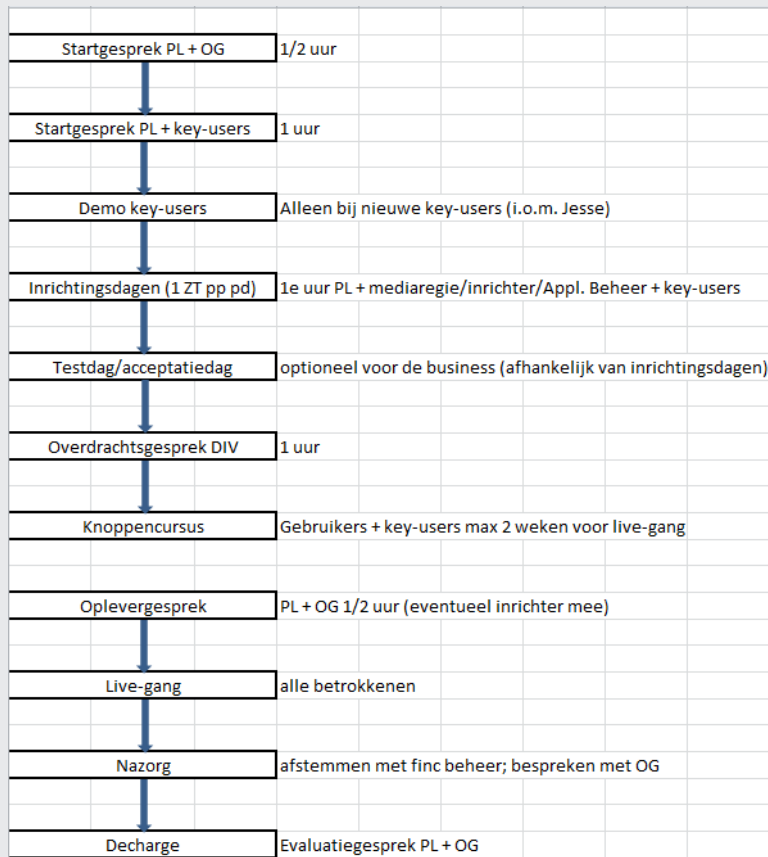
- Startgesprek teammanager
- Startgesprek key users en huiswerk
- Demo, game key users
- Inrichtingsdag en acceptatiemoment
- Knoppencursus en werkafspraken medewerkers
- Livegang en nazorg
- Communicatie en naslagwerk via intranet



Aanpak



GEMEENTE TILBURG



Tijdsbelasting inrichtingsteams



GEMEENTE TILBURG

- DIV medewerker (ZTC) – 8 tot 12 uur per ZT
- Communicatie medewerker – 2 uur per ZT
- Applicatiebeheerder – 4 uur per ZT
- Cognos beheerder – ntb
- Opleidingen, instructie – 3 uur per groep
- SmartDocuments - ntb



Tijdsbelasting key-user



GEMEENTE TILBURG

- Startgesprek met key-user – 1uur
- Intro en demo zaakgericht werken – 1,5 uur
- Inrichtingsdag – 1 dag
- Testen definitieve proces – 1 uur per proces
- Knoppencursus – 2,5 uur
- Procesuitleg door key-user – 30 min
- Nazorg bij collega's – ntb



Planning maken



GEMEENTE TILBURG

Voorbereiding	Wie	Wanneer	Datum
Startgesprek proceseigenaar (filmpjes) + projectcontract tekenen	Business projectleiders	Voor 1/2 oktober	
Startgesprek key users (filmpjes)	Business projectleiders	3 weken voor start	
Huiswerk	Business		
Aanmaken processen in DSP	Oliver		
Doorgeven Lpnummers aan mediaregie en DIV inrichters dmv de lijst	Oliver		
Plannen voor key users, nazorg en inrichtingsdagen			
Demo key users	Sevdiya	1 week voor start	
Doorgeven namen behandelaars en raadplegers aan Judith, Sevdiya en Aron en Marc	Business projectleiders	Zodra beschikbaar	
Voorbereiding DIV	Anjo/Guido/Mart	1 week voor start	
Geheimhoudingsverklaringen laten tekenen!	Applicatiebeheer	Voor start	
Bevoegd gebruik - BRP besluit aanpassen	Wendy ism Linda Arts en Derk Ijpelaar	Voor start	
Informatie voor het formulier bekend	Mediaregie en Oliver	Voor start	
Inrichting	Wie	Wanneer	Datum
Inrichten OT	DIV inrichters	Inrichtingsdag	
Formulier en MijnGemeente uitvraag - FO's maken	Mediaregie	Inrichtingsdag	
Mailconfiguratie	Applicatiebeheer	Tussen inrichtingsdag en testdag - mediaregie geeft info	
Formulier en MijnGemeente aanpassen	Frans	Tussen inrichtingsdag en testdag - mediaregie geeft info	
Business acceptatiedag (testdag)	DIV en business	2 weken voor livegang	
Testzaken mediaregie inschieten	Applicatiebeheer	Start: 2 dagen na testdag, 3 dagen doorlooptijd	
Testen formulieren en MijnGemeente	Mediaregie	Start: 5 dagen na testdag, 3 dagen doorlooptijd	
Inrichten P	Oliver	Start: 2 dagen na testdag, 3 dagen doorlooptijd	
Definitief maken zaaktypesjabloon	DIV inrichters	Nawerkdag	
Autorisaties	AB/FB	Start: 5 dagen na testdag, 4 dagen doorlooptijd	
Zaaktype live	Oliver	Vast moment: maandag voor livegang 12 uur	
Formulier live	Frans	Vast moment: maandag voor livegang 17 uur	
Oplevergesprek	PL en Proces eigenaar/teammanager	Tussen testdag en live gang (week na testdag)	
Livegangmail aan teammanager	Projectleider	Week voor livegang	
Dashboard voor afdeling inrichten en live zetten	Cognos applicatiebeheer	Uiterlijk livegang	
Overdracht aan DIV	PL/inrichter DIV/Irmgard/Ron van geste/Lizette	2 weken voor livegang en na testdag	
Livegang	Business		
Opleiding en evaluatie	Wie	Wanneer	Datum
Demo behandelaars	Sevdiya/Simone	Twee weken voor livegang	
Knoppencursussen behandelaars/raadplegers	Sevdiya/Simone	Week voor livegang	
Nazorg	Sevdiya		
Evaluatie vd inrichting	PL, key users, inrichters, mediaregie	Tijdens testdag	
Evaluatie met behandelaars	Behandelaars	6 weken na livegang	
Decharge en evaluatie met proceseigenaren	PL en proceseigenaar. PM	3 weken na livegang	
Overdracht aan beheer			



Tijdlijn inrichting-livegang



GEMEENTE TILBURG

		Team 1 (Anjo-Jolien)	Team 2 (Mart-Yvanca)	Team 3 (Guido-Jesse)	
	2-jan	Zaterdag			
	3-jan	Zondag			
WK 1	4-jan	Maandag	Vorbereidingsdag VEW (gepland)	KCC NDR 1 - BRP correctie/verzoek	
	5-jan	Dinsdag	Vorbereidingsdag ECA (gepland)		
	6-jan	Woensdag		KCC M 4 - migratie correctieverzoek	
	7-jan	Donderdag	ECA - Ingrid - Ondernemersadvies (gepland)	VEW burgerparticipatie (gepland)	
	8-jan	Vrijdag		KCC BS 6 - huwelijk/geregistreerd partnerschap	
	9-jan	Zaterdag			
	10-jan	Zondag			
WK 2	11-jan	Maandag		KCC NDR 2 - nog te overleggen brondocumenten	
	12-jan	Dinsdag			
	13-jan	Woensdag		Testdag KCC M 1, 2, 4, 5 (gepland)	
	14-jan	Donderdag	Nawerkdag ECA Ingrid (gepland)	VEW - burgerparticipatie	
	15-jan	Vrijdag		Vorbereidingsdag (gepland)	
	16-jan	Zaterdag			
	17-jan	Zondag			
WK 3	18-jan	Maandag		KCC BS 7 - geslachtswijziging	Live zetten RUI ECA en RUV
	19-jan	Dinsdag	testochtend/nawerkmiddag VEW (gepland)		
	20-jan	Woensdag		KCC NDR/M - eerste inschrijvingen	
	21-jan	Donderdag	KCC M INFBR - BSN foutafhandeling	VEW Subsidies + verantwoording	
	22-jan	Vrijdag		testdag KCC BS 6 en 7 (gepland)	
	23-jan	Zaterdag			
	24-jan	Zondag			
WK 4	25-jan	Maandag	voorbereidingsdag sociaal (gepland)	KCC NDR 2- optie nederlandse nationaliteit	
	26-jan	Dinsdag			
	27-jan	Woensdag		KCC M 3 - emigraties	
	28-jan	Donderdag		Vorbereidingsdag (gepland) + testuur VEW subsidies (gepland)	
	29-jan	Vrijdag		Nawerkdag (gepland)	
	30-jan	Zaterdag			
	31-jan	Zondag			
WK 5	1-feb	Maandag	voorbereidingsdag sociaal (gepland)	KCC NDR 3 verzoek ned.nationaliteit	live zetten KCC BS 1 t/m5 en M 1 t/m 4, 6 en VEW burgerparticipat
	2-feb	Dinsdag	sociaal - kinderopvang inschrijving	INFBR- Voormeldingen mijn WOZ	
	3-feb	Woensdag		Testdag KCC M 3, 6, M/NDR, M/INFBR (gepland)	
	4-feb	Donderdag	Afwezig	voorbereidingsdag woningisolatie (gepland)	
	5-feb	Vrijdag			
	6-feb	Zaterdag			
	7-feb	Zondag			
WK 6	8-feb	Maandag	voorbereidingsdag sociaal (gepland)		
	9-feb	Dinsdag	sociaal-busvervoer scholen	zaaktype sjabloon INFBR- Voormeldingen mijn WOZ	
	10-feb	Woensdag			
	11-feb	Donderdag	sociaal - kinderopvang mutatie	Nawerkdag INFBR (gepland)	
	12-feb	Vrijdag		testdag DVL ROI klachten	



Opgeleverde producten



GEMEENTE TILBURG

- Zaaktype
- Webformulieren
- Statusinformatie via MijnGemeente
- Management informatie via Cognos



- Zaaktype sjablonen
- Per proces
- DIV verantwoordelijk
- DSP wordt synchroon gehouden

1 PROCESGANG GEMEENTE TILBURG (OP HOOFDLINIEN)

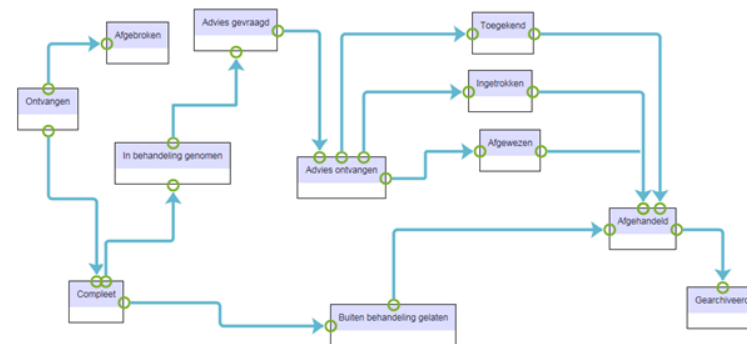
Zaaktype: Scholingslening, Aanvragen

Zaaktypecode: LP00000514

Datum begin geldigheid zaaktype: 4 december 2015

Datum einde geldigheid zaaktype:

Processchema:



Webformulieren



GEMEENTE TILBURG

- Webformulieren ontwikkeld in Bleuriq
- Gekoppeld met Exxellence
- Aanvragen worden zaken
- Statusinformatie via Mijn Gemeente

The screenshot shows the 'Verhuizen' (Move) form on the Gemeente Tilburg website. The page has a blue header with the logo and 'GEMEENTE TILBURG'. Below the header, there is a welcome message 'Welkom CJ Polkamp, uitloggen >' and a progress indicator 'voortgang 40%'. The main section is titled 'Verhuizen' and includes a legend '* = verplicht veld'. The form is divided into sections: 'Verhuisgegevens' with a date field 'Datum verhuizing (dd-mm-yyyy)' and a calendar icon; 'Oude woonadres' with fields for 'Straat' (Obrechtstraat 38) and 'Postcode/plaats' (5012EC Tilburg); and 'Nieuwe woonadres' with a dropdown menu for 'Straat' (labeled 'Maak een keuze') and a field for 'Huisnummer'. A green 'TERUG' button is visible on the right side of the form.



Mijn Gemeente



GEMEENTE TILBURG

- Statusinformatie via Mijn Gemeente
- Dossier inzicht
 - Openbare documenten
 - Zelf uploaden



GEMEENTE TILBURG

Welkom [naam] [uitloggen >](#)

Mijn dossier

Lopende en afgehandelde zaken

Zaken

Zaaknummer	Onderwerp	Ingediend op	Actuele status	Actie (s)
891170	Hond aanmelding	03-11-2016	Afgehandeld	KIES
800546	Indienen, intrekken of wijzigen rekeningnummer automatische incasso	03-12-2015	Afgehandeld	KIES

[TERUG](#)

[Proclaimer](#)

Integraal klantbeeld



GEMEENTE TILBURG

- Inzicht in klantbeeld
- Dossier inzicht
 - Openbare documenten
 - Interne documenten
- Autorisatie

Excellence KlantContactSysteem showcase Welkom Jo

Werkvoorraad Producten Zaken Activiteiten Contactmomenten **Personen** Bedrijven Documenten Adressen Kennisbank

Persoondetails

Overzicht Persoonsgegevens **Zaken** 46 Betrokken zaken Activiteiten 4 Contactmomenten 25 Identiteitsbewijzen Adressen Relaties

10 resultaten weergeven

Gerelateerde zaken

Nr.	Zaaktype	S	B	Wdgn zaak	Status extern	Status intern	U
2365	Binnengemeentelijke verhuizing	!		-5	Ontvangen	Ontvangen +	N
2363	Bodemkwaliteit	!		-4	Ontvangen	Ontvangen +	N
2357	Aanmelden Bouwkavels	!		-34	Ontvangen	Ontvangen +	N
2347	Aanvraag uittreksel Burgerlijke Stand	!		-68	-	Betaald +	N
2346	Binnengemeentelijke verhuizing			-60	In behandeling	In behandeling	N
2345	Aanvraag uittreksel Basisregistratie Personen			1	Afgehandeld	Afgehandeld	N
2344	Binnengemeentelijke verhuizing	!		-68	Ontvangen	Ontvangen +	N
2340	Bewijs van in leven zijn aanvragen			1	Afgehandeld	Afgehandeld	N
2339	Bewijs van in leven zijn aanvragen	!		-71	-	Geregistreerd +	N
2338	Aanvraag uittreksel Basisregistratie Personen			1	Afgehandeld	Afgehandeld	N

1 tot 10 van 46 resultaten

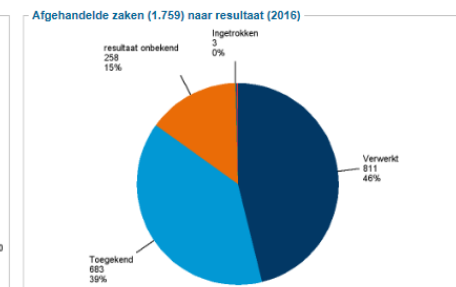
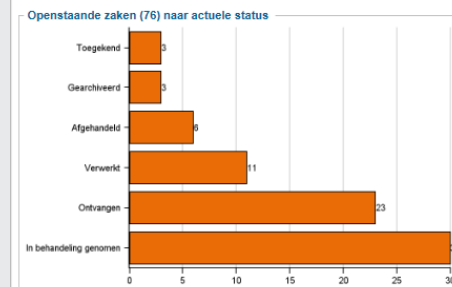
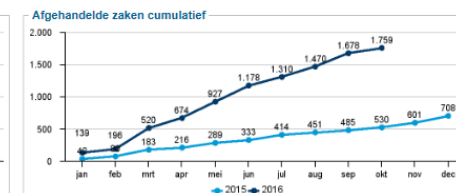
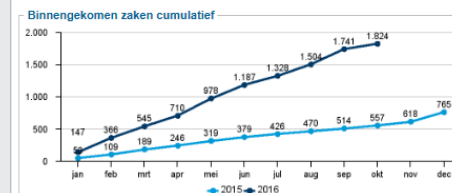
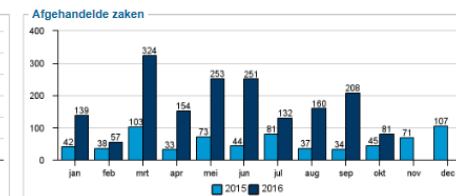
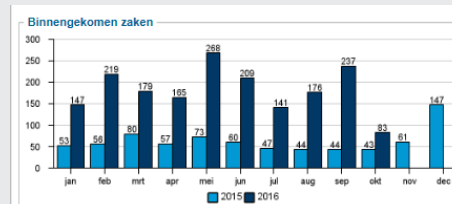


Management informatie



GEMEENTE TILBURG

- Per afdeling
- Inzicht in workload
 - Per medewerker
 - Per zaaktype
- Sturingsinformatie
- Resultaten
- Doorlooptijden



Succesfactoren



GEMEENTE TILBURG

- Kaders en Richtlijnen
- Goede sfeer binnen het team
- Draagvlak bij het team is onmisbaar
- Continue verbetering en bijschaven
- Juiste mensen in je team
- Onderlinge communicatie
- Gedeelde visie



- Evaluatie in het team:
 - Projectleiders
 - DIV inrichters
 - Beheeroverleg
- Met key users na testdag
- Gebruikersenquête na 6 weken
- Dechargegesprek met teammanager

Lessons learned



GEMEENTE TILBURG

- Project naar scrum naar 1 proces per dag
- Afwijken van criteria geeft gedoe
- Continue evalueren
- Inrichtings- en beheeroverleggen noodzakelijk
- Aandacht voor proces tijdens cursus
- Veranderingen in werkproces bespreken
- Boodschap blijven uitdragen in organisatie

