



AGENDAPUNT NO.

Voorstel tot beschikbaar stellen budget ten behoeve van projectorganisatie Midoffice

AAN DE RAAD

Samenvatting

De gezamenlijke overheden: rijk, provincies, waterschappen en gemeenten hebben in 2005 met elkaar afgesproken te gaan werken aan een overheidsbreed dienstverleningsconcept: Antwoord©.

Vanuit de burger gezien komt er één herkenbare ingang waar burgers, bedrijven en instellingen met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. Antwoord© stroomlijnt de dienstverlening, zodat de meeste vragen in de frontoffice (het klantcontactcentrum KCC) van de gemeenten worden beantwoord. En dat voor elk mogelijk contactkanaal (balie, mail, internet, telefoon e.d.). Dit principe gaat ook gelden voor de gemeente Aalten.

Om de informatiestroom voor het KCC goed te laten verlopen wordt er een projectorganisatie Midoffice opgericht. De projectorganisatie bestaat uit een aantal deelprojecten waarin die digitale integratie van gegevens in orde wordt gemaakt. Deze integratie is randvoorwaardelijk om de vragen van burgers en bedrijven via één herkenbare ingang te laten verlopen. De resultaten van deze deelprojecten zijn wettelijk verplicht en hebben een grote afhankelijkheid van elkaar. De projectorganisatie zorgt ervoor dat de samenhang tussen deze deelprojecten gewaarborgd blijft.

Inleiding

De projectorganisatie Midoffice is een hulpmiddel om te voldoen aan landelijke wetgeving. Landelijke wetgeving die erop is gericht om te komen tot een efficiënte informatiestroom binnen de gemeentelijke dienstverlening. Te denken valt hierbij aan de eenmalige inwinning van adres- en bouwgegevens en het meervoudig gebruik binnen de gemeentelijke processen, het stroomlijnen van de documenten en de zaakgerichte afhandelen van vragen en tot slot de invoering van het binnengemeentelijk gebruik van de GBA als basisregistratie (éénmalige inwinning van de persoonsgegevens en het meervoudig gebruik binnen de gemeentelijke processen).

De projectorganisatie Midoffice bestaat uit een viertal deelprojecten en het onderdeel integratie en beheer:

- 1) Deelproject BAG binnengemeentelijke gegevensuitwisseling;
- 2) Deelproject GBA gebruik binnengemeentelijk als basisregistratie;
- 3) Deelproject gegevensmakelaar;
- 4) Deelproject DMS, zaakgericht werken (zaakmagazijn);

- 5) Onderdeel integratie en beheer van gegevens.

Beschrijving beleidsterrein inclusief toepasselijke regelgeving

Zaakgericht werken met gegevens en éénmalige invoer, meervoudig gebruik gaat de hele organisatie aan. Bijna elk beleidsterrein binnen de organisatie heeft hiermee te maken. Kijken we naar de afzonderlijke deelprojecten dan is hiervoor de volgende regelgeving van toepassing:

Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen;
Wet Gemeentelijke BasisAdministratie;
Dienstverleningsconcept Antwoord©;
Overheid heeft antwoord;
Archiefwet en Archiefregelingen.

Inhoudelijke toelichting op het voorstel

Voor de projectorganisatie en haar deelprojecten hebben we een bedrag nodig voor de software en inrichting en voor inhuur van expertise die we zelf niet in huis hebben. Voor een groot deel is dit wettelijk. Voor een ander deel is het nodig om op gelijke voet te komen met de gemeenten waar we mee (gaan) samenwerken en om die samenwerking in de toekomst te borgen.

Maar we gaan op deze wijze ook een grote stap zetten ten gunste van de burgers en de bedrijven en in het kader van de deregulering.

Alternatieve beleidskeuzes

Zie hiervoor het projectvoorstel.

Vanuit de wet- en regelgeving en de stappen die vanuit de rijksoverheid worden gezet zijn hier geen alternatieve beleidskeuzes in te maken

Financiële consequenties

De kosten om te komen tot een efficiënte informatiestroom via de deelprojecten is een budget nodig van € 150.000. Dit ten last van de algemene reserve.

Het bedrag dient niet gezien te worden als een uitgave maar als investering om de dienstverlening naar de burger en het bedrijfsleven in Aalten te verbeteren.

Verbetering van service en kwaliteit

- Efficiënter werken (éénmalige invoer, meervoudig gebruik) door het verminderen van dubbele invoer;
- Inzicht in doorlooptijden waardoor er beter gestuurd kan worden op de vragenstellingen;
- Kortere doorlooptijden doordat de informatievoorziening digitaal is en sneller verloopt;
- Beter aansluiting bij procesapplicaties zodat vragen die lopen over meerdere vakafdelingen beter op elkaar ingespeeld zijn;
- Mogelijkheid om statusinformatie te krijgen van de aanvraag via internet of de centrale balie;
- 80% van de vragen kunnen op één centraal punt worden beantwoord;
- Digitale dossiers waardoor zoektijden verminderd worden;
- Papier en plaatsafhankelijk werken.

Participatie en Communicatie

Zie hiervoor het projectvoorstel. Via de deelprojecten en de overkoepelende projectorganisatie vinden er vaste contactmomenten en informatiesessie plaats.

Vervolgstappen inclusief tijdspad

Het tijdspad van het Klantcontactcentrum loopt tot 2015 en heeft verschillende momenten en fasen. Eén van die momenten is de uitvoering van de deelprojecten. De komende twee jaar zullen deze deelprojecten worden uitgevoerd. Een groot deel van de deelprojecten: BAG, GBA en gegevensmakelaar zal in 2011 gereed zijn. Andere vervolgstappen is de daadwerkelijke oprichting van het KlantContactCentrum.

Vanaf 2015 wordt het KlantContactCentrum het eerste aanspreekpunt voor de burger.

Bijlagen

B&W voorstel met projectvoorstel : projectorganisatie inrichting Midoffice

Aalten, 25 januari 2011

Burgemeester en Wethouders van de gemeente Aalten,

de Secretaris
J. Nobel

de Burgemeester
G. Berghoef



DE RAAD DER GEMEENTE AALTEN;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 25 januari 2011;

gelet op het bepaalde in de Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen,
Wet GBA en dienstverleningsconcept Antwoord © samengevat in projectvoorstel organisatie
Midoffice.

B E S L U I T :

een budget beschikbaar stellen voor de projectorganisatie Midoffice van € 150.000 ten laste van de
algemene reserve.

AALTEN, 15 maart 2011

De Raad voornoemd,

De Griffier,

M.A.J.B. Fiering

De Voorzitter,

G. Berghoef