



Wat gaan we vanavond doen?

1. Doelstelling van de digitalisering
2. Hoe geven we dat vorm
3. Drie voorbeelden:
 - Wmo en Jeugd (Cumulus)
 - Meldingen Openbare Ruimte
 - Burgerzaken (huwelijk)

1. Doelstelling van de digitalisering



Gemeente Oudewater



Ik hoor niets op mijn aanvraag
Het duurt lang
Als ik bel weet niemand ervan

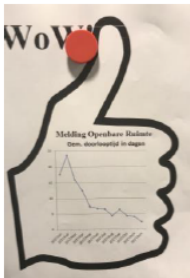
Strategische doelstelling

De Samenleving ervaart dat de kwaliteit van de dienstverlening is verbeterd.

ZGW

Informeren over voortgang
Alle stappen worden bijgehouden
Aanvraag en documenten in één digitaal dossier

400 103



Domein Informatievoorziening	Domein Bedrijfsvoering	Dienstverlening	Sociaal Domein	Domein Openbare ruimte	Domein Ruimte
------------------------------	------------------------	-----------------	----------------	------------------------	---------------

16 MOR 11.700

22 Publieksdiensten 5400

29 Vergunningen 560

5 Subsidies 190

1 Bezwaarschriften 160

30 Verstrekking WMO jeugd 3000

2. Hoe geven we dat vorm?



Gemeente Oudewater

Oude situatie



Nieuwe situatie



3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Wmo en Jeugd

Meldingen Openbare Ruimte

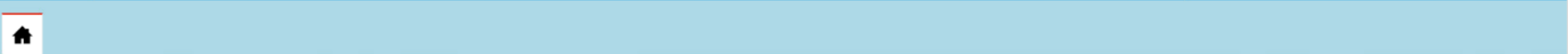
Burgerzaken

3. Drie voorbeelden

Wmo en Jeugd (Cumulus)



Gemeente Oudewater



Wmo

Jeugd

Wegen- en verkeerswet

Adm. afhandeling aanvraag Wmo	Wachten op ..	Adm. afhandeling aanvraag Jeugd	Wachten op ..	Gehandicapten parkeerkaart
StUF mutaties 18+	Beeindiging Wmo	StUF mutaties Jeugd	Beeindiging Jeugd	
Uitval: 303 declaratie		Uitval: 303 declaratie		
Uitval: 307 einde zorg	315 verzoek om toewijzing	Uitval: 307 einde zorg	315 verzoek om toewijzing	
Flatteren mutaties		Flatteren mutaties		

Instellingen

Sluiten

Voorbeeldgegevens

Zaakgegevens

- Gemeente: **Woerden**
- Zaaknummer: **0632.87**
- Betreft: **WMO nieuwe melding**
- Aanvraagdatum: **04-12-2018**
- Registratiedatum: **04-12-2018**
- Status: **Open**
- Toegewezen aan: **Tineke Ploeger**

Persoonsgegevens

- Naam: **Mevr. [redacted]**
- BSN: [redacted]
- Geboortedatum: [redacted]

Adresgegevens

- Geen actueel adres(sen) beschikbaar*
- Controle woonplaatsbeginsel*
- Geen controlegegevens beschikbaar*

Bankrekening

- Geen bankrekening(en) beschikbaar*

Contact

- Contact met inwoner **2019-01-24 19:54:00**
Telefonisch contact

Kladblok

De plek voor tijdelijke notities

Processtappen

- Upload document
- Contact opnemen met inwoner
- Contact opnemen met derden
- Afspraak plannen
- Maak brief
- Huisbezoek

Agenda

- Afspraak plannen **Huisbezoek**

Documenten

- 435 - 05-12-2018 11:07:49 Argonaut - adviestermijn 21 dagen
- 429 - 05-12-2018 10:33:21 Argonaut - adviestermijn 21 dagen
- 427 - 05-12-2018 10:26:43 Brief intrekking

Betrokkenen

- Aanvrager en tevens belanghebbende

Instellingen

Voorbeeldgegevens

Sluiten

Bedrijfsgegevens

Naam: 's Heeren Loo

KvK nummer

Vestigingsnummer

BTW nummer

AGB Code

Adresgegevens

Correspondentieadres: Fokko Kortlanglaan 25
3853 KD Ermelo

Bankrekening

beschikbaar: *Geen gegevens m.b.t. bankrekening(en)*

Bankrekening

IBAN	Gebruik	Tenaamstelling	Geldig van	Geldig t/m
[REDACTED]	Algemeen	's Heeren Loo	21-01-2019	

Gecontracteerde producten

Product	[02103] Begeleiding Groep (middel) excl. Vervoer
Geldig van	01-01-2017 t/m 31-03-2019
Prijs / leveringseenheid	39,00
Product	[02116] Begeleiding Individueel (licht)
Geldig van	01-01-2017 t/m 31-03-2019
Prijs / leveringseenheid	41,00
Product	[02117] Begeleiding Groep (licht) excl. Vervoer
Geldig van	01-01-2017 t/m 31-03-2019
Prijs / leveringseenheid	29,00
Product	[02118] Begeleiding Individueel (midden)

Instellingen Nieuwe zaak

Voorbeeldgegevens

Sluiten

Persoonsgegevens

Naam

BSN

Geboortedatum

Contactpersoon 1 - Email

Adresgegevens

Controle woonplaatsbeginsel

Geen controlegegevens beschikbaar

Bankrekening

Algemeen gebruik

Bankrekening

IBAN	Gebruik	Tenaamstelling	Geldig van	Geldig t/m
<input type="text"/>	Algemeen	T. Ploeger	18-01-2019	
<input type="text"/>	Algemeen	T. Ploeger	17-01-2019	17-01-2019

Wettelijk vertegenwoordiger

Soort vertegenwoordiger	Naam	Geldig van	Geldig t/m

Woonplaatsbeginsel

Resultaat controle	Datum controle	Toelichting	Uitgevoerd door

Ververs Fiatteren

Voorbeeldgegevens

Sluiten

100 resultaten weergeven

Zoeken:

IBAN	Tenaamstelling	Te gebruiken voor	Geldig van	Gewijzigd door	Wijzigingsdatum
		Algemeen gebruik browse	18-01-2019	Boer, Rob	17-01-2019 10:40
IBAN	Tenaamstelling	Te gebruiken voor	Geldig van	Gewijzigd door	Wijzigingsdatum

1 tot 1 van 1 resultaten

Vorige 1 Volgende

Voorbeeldgegevens

Kladblok

Morgen bellen

Personen

10 resultaten weergeven Zoeken:

Gemeente	BSN	Achternaam	Voorletters	Voornamen	Geboortedatum	Adres	Woonplaats
Geen resultaten om weer te geven							

Vorige Volgende

Werkvoorraad

10 resultaten weergeven Zoeken:

Toegewezen aan	Omschrijving	Geplande datum	Vervaldatum	Status
Administrator	[0632.318] WMO begeleiding		20-03-2019 00:00	Wacht op uitvoering
Administrator	[0632.316] WMO nieuwe melding		20-03-2019 00:00	Wacht op uitvoering
Administrator	[0632.315] Jeugd reguliere aanvraag		20-03-2019 00:00	Wacht op uitvoering
Administrator	[0632.314] Jeugd reguliere aanvraag		20-03-2019 00:00	Wacht op uitvoering
Administrator	[0632.311] Jeugd reguliere aanvraag		20-03-2019 00:00	Wacht op uitvoering

Home **Toevoegen** Opslaan Sluiten

Voorbeeldgegevens

Status: In behandeling

Datum: 24-01-2019

Trigger: Telefoon

Onderwerp contact: Financiën

Gesproken met: Inwoner

Notitie: Mevr. Jansen heeft gebeld over begeleiding bij haar financiële situatie.

Resultaat: - Vervolgactie -

Doorzetten naar team: Integrale toegang

Doorzetten naar gebruiker: Tineke Ploeger

Opm. werkvoorraad (30 pos.):

Gekoppelde persoon:

Instellingen

Voorbeeldgegevens

Sluiten

Declaratie/Factuurgegevens

Gemeente: **Woerden**

Zaaknummer: [redacted]

Registratiedatum: **03-12-2018**

Toegewezen aan: **Administratie**

Status: **Doorgezet naar team**

Aanbieder: [redacted]

Declaratienummer: **D1085**

Declaratiedatum: **24-10-2018**

Declaratieperiode: **01-07-2018 t/m 31-07-2018**

Declaratiebedrag: **€ 365,20 D**

Toegekend bedrag

Aantal regels: **1**

- nog te beoordelen*: 1
- goedgekeurd*: 0
- afgewezen*: 0

Processtappen

Zet de zaak op eigen naam

Declaratie/Factuurregels

Client	Datum van	Datum t/m	Product	Volume	Bedrag	
[redacted]	01-07-2018	31-07-2018	[41107]	5 Uur	€ 365,20 D	[X] [flag]
Toewijzingnummer	1170	Verrekenpercentage	Tarief		€ 73,04	[icon]
Beschikkingnummer	20086000	Btw vrijstelling	Berekend bedrag		€ 365,20 D	
Referentienummer	165	Btw percentage				
Vorig referentienummer		Btw bedrag				

- Uitgevoerde controles
- De prestatie kan niet gekoppeld worden aan een verstrekking op basis van het beschikkingnummer
 - [0551] De prestatie kan niet gekoppeld worden aan een verstrekking
 - Er is geen contractuele tarief bij het product vastgesteld
 - Referentienummer prestatie is uniek

3. Drie voorbeelden

Meldingen Openbare Ruimte



Gemeente Oudewater

Bestuurlijke doelen:

1. Vergroten inwonertevredenheid meldingen
2. Verhogen (af)handelingsnelheid
3. Verbeteren managementinformatie meldingen

Interne doelen:

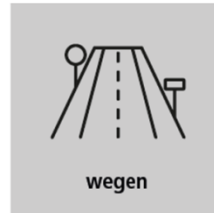
1. Assetmanagement
2. Minder handelingen
3. Koppeling met beheersysteem

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Meldingen Openbare Ruimte



3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Meldingen Openbare Ruimte

Huidig systeem	Nieuw systeem	Winst?
Melding alleen middels formulier	Melding middels kaart en formulier	Probleemlocatie direct inzichtelijk. Resultaat minder zoektijd in het veld = hogere reactiesnelheid.
Geen status van melding zichtbaar voor melder	Melder heeft altijd zicht op status van zijn melding	Minder vragen over de status van meldingen. Resultaat minder ambtelijke tijd per melding en betere serviceverlening.
Melder kan niet zien dat er al een melding over hetzelfde is gedaan	Melder ziet voor en tijdens het doen van een melding alle al gedane meldingen en statussen	Minder dubbele meldingen. Resultaat minder ambtelijke tijd en hogere zuiverheid van problemen in de openbare ruimte
Rapportages in lijstvorm. Grafieken vergen handmatige acties	Overzichten live in kaart-, lijst- en grafiekvormen en vrij aan te passen	Altijd live rapportage beschikbaar. Resultaat een optimale transparantie en maximale sturing.

3. Drie voorbeelden

Meldingen Openbare Ruimte



Gemeente Oudewater

Details

ZAAKNUMMER
299023

STATUS
In behandeling

UITVOERDER
pijnacker.c@woerden.nl

NOTITIE

17-1-2019 16:03:46 - Cock - Melding 299023 toegekend aan pijnacker.c@woerden.nl
7-1-2019 15:11:02 - John van der Krogt - Cock stuurt Ouwejan/de bruijn aan
7-1-2019 15:10:26 - Melding is aangemaakt.

BIJLAGE

Niet aanwezig
Niet aanwezig
Niet aanwezig

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Meldingen Openbare Ruimte



Meldingen Openbare Ruimte Woerden & Oudewater

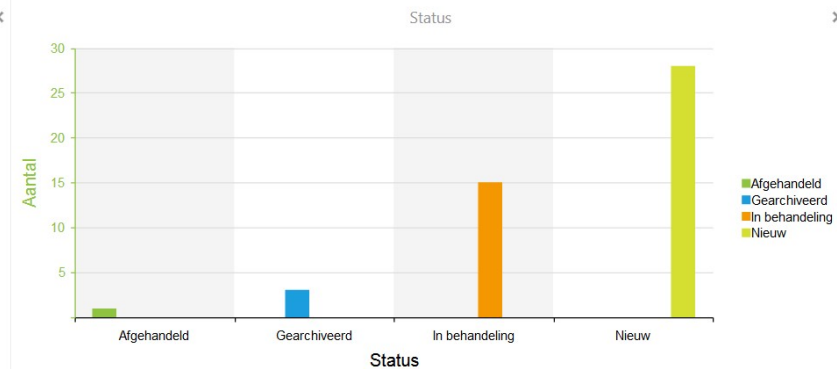
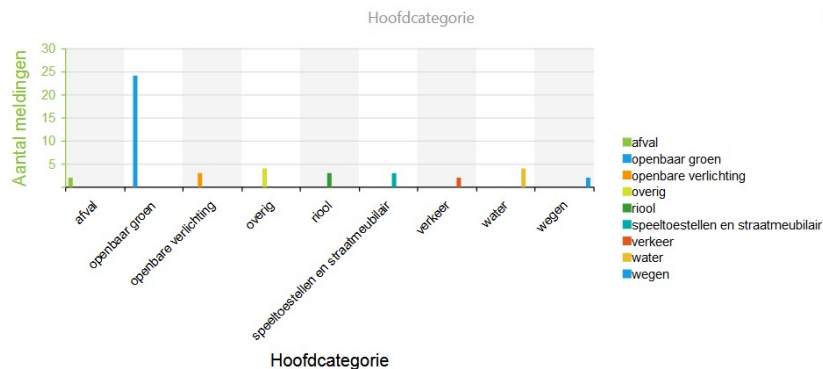
Zoeken...



Afmelden



Selecteer grafieken



3. Drie voorbeelden

Burgerzaken



Gemeente Oudewater

3. Drie voorbeelden

Burgerzaken



Gemeente Oudewater

Bestuurlijke doelen:

1. Dienstverlening verbeteren voor inwoners en ondernemers
2. Een efficiënte overheid zijn die gebruik maakt van digitale middelen
3. 24/7 beschikbaar, ook voor ondernemers, met behulp van e-herkenning en DigID

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Burgerzaken – aangifte overlijden

[Contact en openingstijden](#) [Afspraak maken](#) [Aanmelden nieuwsbrief](#) [Visit Oudewater](#) Contrast: Hoog | Normaal 




Oudewater.nl
Oudste stad van het Groene Hart

Inwoners Ondernemers Gemeente en Bestuur 

Overlijden aangeven

Aangifte van overlijden doet u binnen 5 dagen in de gemeente waar de persoon is overleden. Meestal doet een uitvaartondernemer aangifte van overlijden. Als nabestaande kunt u ook aangifte doen. U kunt een afspraak maken.

Afspraak maken 

Meenemen bij de aangifte 

Feedback 

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Burgerzaken – digitale aangifte overlijden

[Contact en openingstijden](#) [Afspraak maken](#) [Aanmelden nieuwsbrief](#) [Visit Oudewater](#) Contrast: Hoog | Normaal 



Oudewater.nl
Oudste stad van het Groene Hart

Inwoners Ondernemers Gemeente en Bestuur 

Aangifte overlijden

Aangifte van overlijden doet u binnen 5 dagen in de gemeente waar de betreffende persoon is overleden.

Aangifte van overlijden kan online met behulp van eHerkenning. Na het klikken op de knop "Inloggen met eHerkenning" komt u op een externe pagina waar u kunt inloggen om uw aangifte te voltooien.

[Inloggen met eHerkenning](#) > 

[Annuleren](#)

Feedback

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Burgerzaken – digitaal trouwloket

[Contact en openingstijden](#) [Afspraak maken](#) [Aanmelden nieuwsbrief](#) [Visit Oudewater](#)

Contrast: Hoog



Stap 1

Selecteren

Stap 2

Gegevens

Stap 3

Controle

Stap 4

Bevestiging

Boek uw dag

Geselecteerde ceremonie

Huwelijk



Locatie

Je dient een agenda te kiezen

× Heksenwaag

Trouwambtenaar

Je dient een agenda te kiezen

× Joke Kwakernaak-Siebenga

3. Drie voorbeelden



Gemeente Oudewater

Burgerzaken – digitaal trouwloket

Gegevens partner

Aanhef **mevrouw**

Voornaam

Tussenvoegsel(s)

Achternaam **test2**

Geboortedatum **01-03-2001**

Geldig **testdoc dao.docx**

legitimatiebewijs

Welke achternaam **Eerst de achternaam van uw partner, gevolgd door uw eigen achternaam**
wenst uw partner
te gebruiken?

Heeft u eigen **2 getuigen van de gemeente**
getuigen of kiest u
(tegen betaling)
voor getuigen van
de gemeente?

Wilt u een trouw- **Nee**
of
partnerschapsboekje?

Voor deze afspraak is een betaling noodzakelijk. Na het controleren van uw gegevens kunt u de afspraak bevestigen door hieronder op de knop te klikken. Hierna wordt u doorverwezen om de betaling uit te voeren.

Belangrijk: om de afspraak en betaling te kunnen afronden dient u na de betaling de browser niet te sluiten en ervoor te kiezen om terug naar dit scherm te gaan. Annuleringskosten zijn € 90,- euro.

[Terug naar stap 2](#)

[Afrekenen](#)

3. Drie voorbeelden

Burgerzaken – digitalisering



Gemeente Oudewater

Het interne proces:

- e-formulier van zaakstelsysteem Exxellence op www.oudewater.nl
- Statusinformatie vanuit zaakstelsysteem direct zichtbaar
- Werkvoorraad ook zichtbaar in burgerzaken@oudewater.nl
- Archivering vindt automatisch plaats
- Medewerker bepaalt zelf wanneer de zaak wordt afgehandeld (efficiency)
- Servicenorm is 1 werkdag

3. Drie voorbeelden

Burgerzaken – digitalisering



Gemeente Oudewater

Voor de inwoners:

- Volledig trouwproces (incl. betaling) welke per februari 2019 online te boeken is
- Ondertrouw (melding voorgenomen huwelijk) straks ook 24/7 beschikbaar
- Trouwambtenaren hebben inzicht in huwelijksagenda's van elkaar
- Presentatie van de trouwambtenaren straks in beeld en geluid
- Toekomst: door inwoners aangelegd dossier automatisch in wachtkamer Key2Burgerzaken (BS/BRP-koppeling).



Gemeente Oudewater

Update digitale ontwikkelingen organisatie

Forum Samenleving – 28 januari 2019

Martien Brander

Eric van Eijk

Vincent Reintjes

Jos Lindhout

Angelique van der Lit (via telefoon)