

Digitale dienstverlening slaat steeds vaker over naar de interne organisatie van gemeenten. De klantgerichte frontoffice en de vakgerichte backoffice worden overbrugd met een efficiënte midoffice die de processen digitaal verwerkt. Echter, wanneer een aanvraag digitaal binnenkomt wordt het document uitgeprint, ondertekend en ingescand om te versturen. Moet deze laatste stap ook niet digitaal?

Tekst: Bart Willems, accountmanager Overheid bij DigiNotar en Alma Weitenberg, senior beleidsmedewerker informatievoorziening bij de gemeente Lisse

Gemeente Lisse digitaliseert interne processen tot en met de laatste stap

Tijd voor de binnenkant

32

De gemeente Lisse is ambitieus. Voor de burger was digitalisering al een feit, want met een nieuwe website en een digitale gemeentewinkel werd de digitalisering naar buiten toe duidelijk geprofileerd. Dat intern alles voornamelijk nog analoog en handmatig werd afgehandeld, was een bewuste keuze die Lisse maakte: eerst de buitenkant, dan de binnenkant. De interne organisatie moest hier echter nog wel worden overtuigd van de voordelen en mogelijkheden van digitalisering van de interne processtructuur. Na een 'warming-up' van ongeveer een jaar werd begin januari 2009 gestart met de interne digitaliseringsslag die van Lisse een procesgerichte organisatie maakte.

De digitale gemeentewinkel vormde een belangrijke opstap voor de digitalisering van de gemeentelijke processen. Bij de oprichting ervan zijn alle processen die in de gemeentewinkel plaatsvinden beschreven. 'De processen uit de backoffice zijn toen helaas niet meteen meegenomen', vertelt Alma Weitenberg. Zij is als senior beleidsmedewerker informatievoorziening, samen met beleidsmedewerker informatievoorziening Ria Maarsen, betrokken bij alle procesbeschrijvingen van de gemeente Lisse. 'Niet geheel verwonderlijk natuurlijk, want in totaal zijn er in het kader van de interne digitalisering 600 gemeentelijke processen te beschrijven. We zijn

inmiddels begonnen met zeven processen die op basis van de bedrijfskritische en dienstverlenende aspecten van het proces voorrang hebben gekregen.'

Digitalisering van processen

Lisse zette de volgende zeven processen als eerste op haar agenda voor digitalisering:

- 1 bestuurlijke besluitvorming
- 2 aanvraag subsidie (prestatie, waardering en incidentele subsidies)
- 3 omgevingsvergunning
- 4 aanvraag leerlingenvervoer
- 5 afhandeling raadsragen
- 6 vergunningen en ontheffingen
- 7 BAG-terugmelding en beheer

Stap voor stap digitaliseren

'Het proces voor subsidieaanvraag bijvoorbeeld was een van de eerste processen die we digitaal maakten', vervolgt Alma Weitenberg. 'We begonnen met het maken van een globale procesbeschrijving van alle onderdelen van de processtructuur. Denk hierbij aan het doel, de doelgroep en het resultaat, maar ook aan het geheel aan activiteiten dat moet worden uitgevoerd om het subsidieproces goed te laten verlopen, de personen die erbij betrokken zijn en de middelen en gegevens die ervoor nodig zijn. Zo konden we meteen zien of het aanvragen van een subsidie nog efficiënter kon. De procesbeschrijving is vervolgens opgenomen in ons procesmanagementsysteem (MAVIM). Daarna werden alle speci-

fieke stappen op volgorde in een workflow gezet en uitgeschreven. Denk bijvoorbeeld aan stappen als het checken van de volledigheid en de tijdigheid van de aanvraag, het sturen van de ontvangstbevestiging en de beoordeling van de subsidieaanvraag. Het volledige proces wordt daarna via ons documentmanagementsysteem (DECOS) afgehandeld. Het resultaat van een processtap is namelijk veelal een digitaal document. In het DMS wordt een zaak aangemaakt en alle documenten worden automatisch aan die zaak toegevoegd.'

Binnen een aantal maanden kan bij de gemeente Lisse ook de frontoffice aan de midoffice worden gekoppeld, waardoor een dikke midoffice ontstaat. 'Subsidieaanvragen worden dan volledig ingevuld via een e-formulier op onze website en direct verwerkt in de midoffice, zonder tussenkomst van mensen.'

'Met al deze stappen hebben we in principe het complete proces gedigitaliseerd. Toch ontbreekt het laatste stukje in de workflow nog. Op het moment dat een subsidieaanvraag ondertekend moet worden, gaat het digitaal mis. We moeten het document namelijk alsnog uitprinten, ondertekenen en een exemplaar inscannen voor het dossier', beschrijft Alma Weitenberg. 'En dat gaat helemaal tegen ons gevoel in!'



Elektronische handtekening

De oplossing voor de gemeente Lisse is de invoering van een elektronische handtekening die gelijkgesteld wordt aan een papieren (natte) handtekening. Met behulp van een dergelijke handtekening is het niet noodzakelijk om van elektronische documenten een uitdraai te maken voor ondertekening of om deze na te sturen. 'DigiNotar helpt ons bij de implementatie van deze laatste stap. De mandaten in onze organisatie liggen laag. De vraag is dan ook of we bij implementatie van een elektronische handtekening de mandaten gaan aanpassen of dat we al het personeel een gekwalificeerde handtekening kunnen geven. Dat laatste blijkt uiteindelijk de best passende oplossing. In het kader van de beveiliging bij de gemeente hebben we er meteen voor gekozen om alle medewerkers te voorzien van een speciale pas. Deze geeft ze de mogelijkheid om – mits tekenbevoegd – een handtekening plaatsen onder een document, maar ook krijgen ze met de pas toegang tot het gemeentehuis en klokken ze in. Een enorm praktische en efficiënte oplossing.'

'De elektronische handtekening maakt het niet alleen mogelijk om het digitale document rechtsgeldig te ondertekenen, het is ook mogelijk om een vergunning of subsidieaanvraag digitaal te verstrekken aan de klant. Straks ontvangen klanten hun documenten digitaal (wanneer zij hebben aangegeven dat zij dat willen) bij een digitale aanvraag. Op die manier is het proces echt van A tot Z gedigitaliseerd', vertelt Weitenberg trots. 'Bovendien biedt het digitale proces een concrete leidraad voor de uitvoering ervan – alle stappen zijn immers vastgelegd – waardoor het transparant en minder foutgevoelig is.'

Elektronisch je handtekening zetten

De elektronische handtekening is vanaf 2003 opgenomen in de Europese wet- en regelgeving; in Nederland zijn er op basis hiervan drie wetten: Wet elektronische handtekeningen, Wet elektronisch bestuurlijk verkeer en Wet elektronische handel. Deze wet- en regelgeving regelt onder andere de rechtsgevolgen van elektronische handtekeningen, waaronder de gelijkstelling van elektronische handtekeningen aan handgeschreven handtekeningen. Er zijn verschillende vormen mogelijk, die op verschillende manieren in een proces kunnen worden opgenomen. In Nederland raakt men inmiddels steeds meer bekend met de elektronische handtekening. Met behulp hiervan is het niet noodzakelijk om van digitale documenten een papieren kopie te bewaren of na te sturen. Zo kun je veel tijd en kosten besparen.

In de externe communicatie met burgers kan de overheid gebruikmaken van DigiD om de burger te identificeren. Voor de interne ondertekening zijn er andere mogelijkheden. DigiNotar, de partij die door Lisse in de arm werd genomen, ontwikkelde een wettelijk erkende elektronische handtekening via een beschikbare module in het documentmanagementsysteem van Lisse waarmee een elektronische handtekening aan het document toegevoegd kan worden. Dit is mogelijk met een PKI-overheid Persoonsgebonden Organisatiecertificaat, waarmee een onafhankelijke identiteit wordt vastgesteld en daarmee staat de onveranderlijkheid van het document vast.