



# Plan van Aanpak

## Pilot Wmebv Barneveld – Inventarisatie



Auteur:	Paul van Ladesteijn
Versie:	1.0 (definitief)
Datum:	17 maart 2021



## Inhoud

1. Situatieschets .....	3
2. De Opdracht .....	4
2.1 Wat willen we bereiken - gebruiker centraal .....	4
2.2. Doelstellingen .....	4
2.3 Beoogd resultaat .....	4
2.4 Scope opdracht .....	4
3. Randvoorwaarden/kaders .....	5
Wet & regelgeving .....	5
Gemeentelijke kaderstelling .....	5
Gemeentelijk beleid dat van toepassing is .....	5
Relaties andere projecten en/of activiteiten .....	5
4. Aanpak .....	6
4.1 Inventarisatie .....	6
4.2 Invullen zorgplicht .....	7
4.3 Invullen aanwijzing kanaal .....	7
4.4 Communicatie .....	7
4.5 Implementatie .....	7
4.6 Mijlpalenplanning .....	9
4.7 Projectteam .....	10
4.8 De klankbordgroep .....	10
4.7 Risico's & maatregelen .....	11

## Versiebeheer

Versie	Auteur	Distributie	Aanpassingen
0.1 (concept)	Paul van Ladesteijn		Initieel document
0.2 (concept)	Paul van Ladesteijn		Geredigeerd
1.0 (definitief)	Paul van Ladesteijn		Ongewijzigd



## 1. Situatieschets

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat burgers en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen, digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden.

bestuurlijk verkeer (bericht met rechtsgevolg)
aanvraag
klacht
bezwaar
beroep
melding

Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid:

- Het verplicht openstellen van elektronische kanalen voor ieder officieel bericht gericht aan het bestuursorgaan bijvoorbeeld: algemeen contactformulier, e-mailkanaal of specifiek e-formulier
- De elektronische kanalen zijn door het college aangewezen en bekendgemaakt via [officielebekendmakingen.nl](http://officielebekendmakingen.nl) en op onze eigen website.
- De elektronische kanalen moeten voldoen aan de aanvullende eisen Wmebv:
  - Recht op het elektronisch inzenden van een bericht in het kader van een formele (wettelijk geregelde) procedure.
  - Verplichte ontvangstbevestiging van een elektronisch bericht aan de overheid.
  - Recht op afschrift van ingevoerde gegevens in een web-formulier.
  - Verbod op niet-verplichte gegevens afdwingen in een web-formulier.
  - Verlengde indieningstermijn bij storing.

De verwachte datum van de inwerkingtreding van de wet is 1 juli 2022. De VNG organiseert in 2021 een pilot om te bezien welke gevolgen de wet heeft voor gemeenten. Barneveld is één van de gemeenten die meedoen aan deze pilot.

Het project bestaat uit normaal gesproken uit twee fasen: inventarisatie en het aanpassen. Dit project beperkt zich tot de eerste fase: inventarisatie. In deze fase inventariseren we alle processen met bestuurlijk verkeer, bekijken we of ze voldoen aan de wet, en als ze niet voldoen wat de impact is om het proces aan te passen.

Het aanpassen van processen die niet voldoen aan de wet, doen we tijdens de implementatie van zaakgericht werken.



---

## 2. De Opdracht

### 2.1 Wat willen we bereiken - gebruiker centraal

#### Inwoner

*“Als inwoner wil ik mijn zaken met de gemeente Barneveld digitaal kunnen doen. Als ik iets instuur wil ik een ontvangstbevestiging krijgen en ik wil altijd mijn aanvraag terug kunnen zien”.*

#### Gemeente

*“Als gemeente willen we voldoen aan de wet en het mogelijk maken voor inwoners om hun berichten naar de gemeente digitaal te kunnen indienen. We willen een duidelijke inzicht krijgen wat nodig is om dit te bereiken”.*

#### VNG Realisatie

*“Als VNG willen we een duidelijk beeld krijgen van de implementeerbaarheid van de wet. Waar lopen gemeenten tegenaan. Welke kosten zijn er voor gemeenten mee gemoeid om processen en systemen aan te passen aan de wet. Is het beoogde tijdpad haalbaar”.*

### 2.2. Doelstellingen

Inzicht verkrijgen in de haalbaarheid en impact van de Wmebv voor de gemeente Barneveld.

### 2.3 Beoogd resultaat

- Ingevulde inventarisatie
- Impactanalyse
- Beleid Zorgplicht
- Proces doorverwijzen

### 2.4 Scope opdracht

Binnen deze opdracht valt wel:

- Inventarisatie van alle processen die extern getriggerd worden. De start van het proces is dus een aanvraag, melding, bezwaar enz. van een externe partij (burgers, bedrijven, belanghebbenden).
- Bij aanvragen maakt de wet onderscheid tussen officiële berichten en niet-officiële berichten. Officiële berichten zijn berichten met een rechtsgevolg. Bijvoorbeeld een aanvraag voor een vergunning voor een dakkapel is een officieel bericht, de aanvraag voor het omwisselen van een klike niet. In Barneveld maken we dit onderscheid bij de inventarisatie niet om twee redenen:
  1. In de visie “Blij met Barneveld” en het Dienstverleningsconcept stellen we de klant centraal en beogen we een uniforme wijze van dienstverlening.
  2. Projectmatig is het efficiënter om alle processen te inventariseren in plaats van per proces eerst te bepalen of het een officieel bericht betreft of niet. Ook omdat de inschatting is dat 80% van alle soorten aanvragen officiële berichten zijn.
- Onderdeel van de wet is een zorgplicht, waar onze gemeente zelf invulling aan moet geven. Deze invulling leggen we vast in een beleidsdocument.



Binnen deze opdracht valt niet:

- Het aanpassen van processen die bij een bepaald product horen. Dit valt onder Kern van de Zaak. Uitzondering is het proces doorverwijzen naar het juiste kanaal indien er voor Wmebv per product een kanaal aangewezen wordt.

## 3. Randvoorwaarden/kaders

### Wet & regelgeving

- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer
- Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid, straks Wet Digitale Overheid (Wdo)

### Gemeentelijke kaderstelling

- Organisatievisie Blij met Barneveld

### Gemeentelijk beleid dat van toepassing is

- Dienstverleningsconcept

### Relaties andere projecten en/of activiteiten

- Kern van de Zaak (Implementatie zaakgericht werken)
- Implementatie WDO
- Digitale toegankelijkheid



## 4. Aanpak

Het project bestaat uit twee fasen:

- Inventarisatie
- Aanpassen (implementatie)

### 4.1 Inventarisatie

Er zijn 25 teams in Barneveld. Per team gaat een i-adviseur de inventarisatie doen met direct betrokkenen. Dit kan een teamleider zijn, senior medewerker, key user, een combinatie hiervan enz. Iedere i-adviseur doet dit voor het eigen aandachtgebied. Zij weten zelf welke gesprekspartners nodig zijn. De aandachtgebieden zijn als volgt verdeeld:

- Naam: afdeling Vastgoed & Infrastructuur
- Naam: afdeling Ruimtelijk Ordening
- Naam: afdeling Beheer Openbare Ruimte
- Naam: afdelingen Bedrijfsvoering en Bestuur & Dienstverlening (behalve PUB en KCC)
- Naam: afdeling Sociaal Domein + PUB + KCC

Tijdens de inventarisatie wordt er per team alle processen doorgelopen met behulp van een inventarisatieformulier. Dit formulier is gebaseerd op een gelijksoortig formulier van de gemeente Groningen, aangepast voor Barneveld.

Tijdens één of meerdere interviews worden alle processen per team getoetst. Naar schatting zijn er tussen de 350 en 450 processen die extern getriggerd worden. Per proces moet bepaald worden of het al digitaal gestart kan worden, of dit voldoet aan de wet en wat het digitale voorkeurskanaal van de organisatie is. Ook wordt per proces gekeken naar de eisen rond e-Herkenning en maken we een lijst van contactpersonen/key users ten behoeve van Kern van de Zaak.

In de Teams-omgeving van het Programma Dienstverlening is het inventarisatie-formulier beschikbaar en kan het door iedere i-adviseur ingevuld worden. We maken dus gezamenlijk gebruik van één formulier, waarbij iedereen zijn/haar deel invult.

In twee gevallen verloopt de inventarisatie anders:

- Er zijn een 60-tal bestaande e-formulieren. Deze zijn waarschijnlijk grotendeels al volgens de wet ingericht. De e-formulieren worden daarom deels apart geïnventariseerd door het webteam.
- Vanwege het specifieke juridische karakter worden beroepen, bezwaren enz. in een aparte sessie geïnventariseerd door de betreffende i-adviseur Naamen de juristen Namen.

Met het resultaat van de inventarisatie doen we twee dingen:

- Een impactanalyse met een overzicht van processen die aangepast moeten worden, een inschatting van de zwaarte van de aanpassing en een overzicht van de processen die in



aanmerking komen om door middel van een generiek e-mail of e-contactformulier getriggerd kunnen worden.

- Processen die een geringe inspanning vergen om aangepast te worden (“laag hangend fruit”), kunnen eventueel apart opgepakt worden. Andere procesaanpassingen worden in de planning van Kern van de Zaak ingepast.
- Terugkoppeling aan de landelijke pilot van de VNG.

## 4.2 Invullen zorgplicht

Onderdeel van de wet is een zorgplicht, waar onze gemeente zelf invulling aan moet geven. Deze invulling leggen we vast in een beleidsdocument. Dit kan een apart beleidsdocument zijn of een uitbreiding van het DV-concept. Vooralsnog wordt deze activiteit meegenomen in het project.

## 4.3 Invullen aanwijzing kanaal

Per product kan een kanaal aangewezen worden. Het proces van doorverwijzen naar het juiste kanaal moet dan verder uitgewerkt worden. Vooralsnog wordt deze activiteit meegenomen in het project.

## 4.4 Communicatie

Veel medewerkers in de gemeente worden geïnterviewd voor de inventarisatie. Het is daarom van belang om het “waarom” van de inventarisatie en de Wmebv uit te leggen. Het communicatietraject ziet er vooralsnog als volgt uit:

- Informatie over Wmebv en de inventarisatie in de interne nieuwbrief;
- Webinar Wmebv voor teamleiders, vakspecialisten en belangstellenden;
- Informatie op intranet;
- Presentatie Wmebv in het MT;
- Verspreiding van een Wmebv infographic;
- Informatie op het kanaal Projecten van het Team Dienstverlening in Microsoft Teams.

## 4.5 Implementatie

Alle aanpassingen in processen vallen onder Kern van de Zaak, tenzij in onderling overleg anders wordt overeengekomen.

Mogelijke uitzonderingen zijn:

- Een overgrote deel van de processen wordt niet met een specifiek e-formulier aangevraagd, maar met een generiek e-contactformulier (of eventueel zelfs per e-mail). Het huidige proces rond het afhandelen van e-mail en contactformulieren stamt uit 2017 en voldoet niet aan de wet. Er moet dus een nieuw proces worden ontwikkeld. In principe is dit een deelproject van Kern van de Zaak, maar eventueel kan dit ook apart opgepakt worden.
- De huidige e-formulieren voldoen waarschijnlijk grotendeels al aan de wet. Als in de inventarisatie blijkt, dat dit op punten niet het geval is en als uit de aanbesteding van een zaakstelsel volgt dat er geen ander e-formulieren systeem wordt aangeschaft, dan moeten deze alsnog aangepast worden.



# DIENSTVERLENING



---

Alle aanpassingen moeten per 1 juli 2022 doorgevoerd zijn, om te voldoen aan de wet. Als de wet uitgesteld wordt, schuift deze datum uiteraard op.





## 4.6 Mijlpalenplanning

De projectactiviteiten staan in de planning:



Nr.	Taken/ activiteiten	Status	Eigenaar	maart					april				mei		
				wk 9	wk 10	wk 11	wk 12	wk 13	wk 14	wk 15	wk 16	wk 17	wk 18	wk 19	wk 20
<b>1.0</b>	<b>Planfase</b>														
1.1	Plan van Aanpak (fase inventarisatie)	loopt	Paul												
1.2	Besluitvorming	gepland	Margot				♦								
<b>2.0</b>	<b>Inventarisatie</b>														
2.1	Aanpassen inventarisatieformulier	gepland	Paul												
2.2	Communicatie MT	gepland	Bert/Margot												
2.3	Communicatie Teamleiders	gepland	Paul			♦									
2.4	Interviews teams	gepland	i-adviseurs												
2.5	Invullen inventarisatie e-forms	gepland	Ingrid												
2.6	Toetsen proces bezwaren enz.	gepland	Lars/Jacq/Klaas												
2.7	Verwerken resultaten	gepland	Paul												
2.8	Eindadvies inventarisatie	gepland	Paul										♦		
2.9	Inventarisatie opleveren aan de VNG	gepland	Paul										♦		
<b>3.0</b>	<b>Aanpassen processen</b>														
3.1	Aanwijzen kanalen en aanwijzing publiceren	nntb													
3.2	Uitwerken proces doorverwijzen	nntb													
3.3	Opstellen beleidsdocument Zorgplicht	nntb													
3.4	Overdracht naar Kern van de Zaak	gepland	Paul												
3.5	Einde project	gepland	Margot												♦

- = geplande taak
- = gerealiseerde taak
- = geplande mijlpaal
- = gerealiseerde mijlpaal



#### 4.7 Projectteam

Opdrachtgever: Margot de Lange

Projectleider: Paul van Ladesteijn

Beoogd projectteam (groen) /betrokkenen (zwart):

Benodigd functionaris	Rol projectteam	Beoogd aantal uren*
<b>Paul van Ladesteijn</b>	<b>Projectleider</b>	<b>80 uur</b>
Naam	Juridisch adviseur (domein: algemeen juridische zaken )	20 uur
Naam	Juridisch adviseur (domein: kennisgevingen & elektronisch publiceren)	20 uur
Naam	i-adviseur (domein: ict algemeen & kennishouder zaakgericht werken)	40 uur
Naam	i-adviseur	20 uur
Naam	i-adviseur	20 uur
Naam	i-adviseur	20 uur
Naam	i-adviseur	20 uur
Naam	Communicatie Adviseur	2 uur
Naam	Communicatie Adviseur	2 uur
Naam	Communicatie Adviseur	2 uur
Naam	Juridisch adviseur	8 uur
Naam	Cloudarchitect	p.m.
Naam	Secundaire stakeholder met belang en invloed	25*3 uur = 75
Naam	Stakeholder en Ambassadeur	25*3 uur = 75
Naam	Wijzigingen website Barneveld.nl	5 uur (bijkomende kosten)
Naam	Webteam	8 uur
Naam	Web analist	2 uur
<b>Totaal</b>		<b>319 uur</b>

#### 4.8 De klankbordgroep

Lid	Verantwoordelijk voor	Beoogd aantal uren*
Naam	Opdrachtgever/Programma Dienstverlening	6 uur
Naam	Afd. Bedrijfsvoering	2 uur
Naam	Afd. bestuur & dienstverlening, project (zaakgericht werken))	2 uur
Naam	Teamleider I&A	2 uur
<b>Totaal</b>		<b>12 uur</b>

\*Uren ingeschat over een projectperiode van 6 maanden



---

## 4.7 Risico's & maatregelen

De volgende risico's worden onderkend:

**Risico:**

- Processen worden twee keer achter elkaar aangepast. Eerst voor Wmebv, daarna voor Kern van de Zaak.

**Maatregel:**

- ➔ Alle procesaanpassingen vallen onder Kern van de Zaak, tenzij er, na afstemming, zwaarwegende redenen zijn om dit apart op te pakken.

**Risico:**

- De wet wordt uitgesteld naar een datum na 1 juli 2022.

**Maatregel:**

- ➔ De planning kan eventueel aangepast worden.

**Risico:**

- Niet alle benodigde aanpassingen zijn gereed op 1 juli 2022.

**Maatregel:**

- ➔ Accepteren dat Barneveld tijdelijk niet aan de wet voldoet.
- ➔ De planning van Kern van de Zaak dusdanig aanpassen dat 1 juli 2022 haalbaar wordt.