

de raad van de gemeente Westerkwartier
per mail via griffie@westerkwartier.nl

Contactpersoon

Chris de Roo

Kenmerk

1969154697

Leek

5 maart 2024

Onderwerp

Inrichting Track & Trace dienstverlening

Geachte leden van de raad,

Inleiding

Met deze raadsbrief informeren wij u over de stand van zaken van de inrichting van Track & Trace. We staan eerst stil bij de definitie van Track & Trace en waar we naar toe willen. Vervolgens informeren wij u over de huidige situatie en nemen we u mee in de ontwikkelingen die gaande zijn. De focus ligt vooral op het inzetten van Track & Trace voor het beheer van de openbare ruimte en vergunningverlening.

Wat verstaan we onder Track & Trace?

Track & Trace wordt als definitie verschillend gebruikt. Binnen onze organisatie gebruiken we de volgende definitie:

- Track & Trace geeft *inzicht* in persoonlijke, historische en actuele aanvragen van inwoners.
- In het klantportaal op de website kunnen inwoners *statusinformatie* volgen van een aanvraag van begin tot eind door zelf in te loggen om de status te zien.

Waar willen we naartoe?

Ons doel is om één centraal portaal te creëren van waaruit de inwoner zaken kan doen met de gemeente waarin statussen en interactie plaats kan vinden.

Dat nieuwe centrale portaal wordt: mijn.westerkwartier.nl. In dit portaal krijgen inwoners straks inzicht in de status van zaken die je met de gemeente hebt lopen. Ook kun je bepaalde taken afronden via dit portaal. In eerste instantie richten we ons op belastingen en zaken die we via het algemene zaakstelsel behandelen (voorbeelden zijn de aanvraag van een milieupas, subsidie voor groene daken of een stimuleringslening). In oktober 2023 zijn we met de leverancier van de website gestart met het bouwen van mijn.westerkwartier.nl als centraal portaal. In dit portaal zijn diverse zaken zichtbaar voor inwoners zoals belastingaanslagen, taxatieverslagen, afvaloverzichten en statusinformatie van zaken. Ook biedt het portaal mogelijkheden voor meer digitale interactie. Denk hierbij aan het over en weer kunnen communiceren van een lopende zaak.

Huidige situatie

Track en Trace

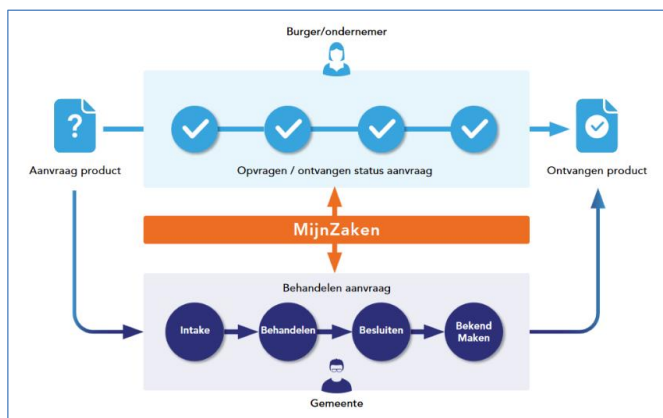
We gebruiken op dit moment diverse online portalen waar inwoners alleen een aanvraag kunnen doen. Voorbeelden hiervan zijn het aanvragen van een uittreksel basisregistratie personen via onze eigen website, het aanvragen van een omgevingsvergunning via het omgevingsloket of het aanvragen van een uitkering via het portaal van het UWV. Het volgen van statusinformatie is nog niet mogelijk.

Het is op dit moment helaas nog niet mogelijk om onze verschillende portalen te koppelen om zo één digitale balie te bouwen. In Nederland zijn geen marktpartijen die dit complete pakket aanbieden. Dit komt doordat er veel verschillende zaaksystemen en leveranciers zijn die op andere wijze werken. Technisch gezien is dit een grote uitdaging. De VNG onderzoekt en ontwikkelt in samenwerking met pilot gemeenten en enkele marktpartijen wel de mogelijkheden hiervoor. We zijn voornemens om het uiteindelijke product in te gaan zetten als de pilot succesvol wordt afgerond. We volgen dit op de voet en houden contact met de contactpersoon bij de VNG.

Digitale post

Via Mijnoverheid van de Rijksoverheid verzendt de gemeente Westerkwartier digitale post naar een inwoner. We gebruiken zoveel mogelijk de berichtenbox voor officiële stukken. Een aantal zaaksystemen zijn nog niet aangesloten op de berichtenbox, hiervoor hebben we e-mail als tijdelijke oplossing gekozen. Inwoners die niet aangesloten zijn op de berichtenbox ontvangen officiële stukken via de papieren post. Uitgangspunt van de Rijksoverheid is om zoveel mogelijk inwoners zoveel mogelijk aan te sluiten op de berichtenbox. In de praktijk zien we dat inwoners zich om verschillende redenen niet aansluiten. Via de berichtenbox kun je als overheid alleen zenden. De inwoner kan de berichtenbox niet gebruiken om zelf terug te communiceren met de gemeente over een zaak. Nu zijn er alternatieve manieren (mail/brief) nodig om bijvoorbeeld een zaak compleet te maken, dit is omslachtig. Bovendien kun je geen statusinformatie van lopende zaken zien in de berichtenbox. Daarom richten we een eigen portaal in zodat we wel interactief kunnen communiceren met onze inwoners.

Welke ontwikkelingen zijn er op het gebied van Track&Trace en waar staan we nu?



Algemene ontwikkelingen

Vanuit de VNG loopt er een pilot voor Track&Trace (Mijn Zaken). Een aantal gemeenten is als koploper bezig met de inrichting ervan, deze volgen we op de voet. We hebben als adviesgroep een aantal kennissessies bijgewoond met twee koplopers (gemeenten Den Haag en Weststellingwerf). Gemeente Weststellingwerf heeft dezelfde leverancier voor de website en het algemene zaakstelsel als Westerkwartier. We zijn voornemens om het uiteindelijke product in te gaan zetten als de pilot succesvol wordt afgerond.

Ontwikkelingen in het fysiek domein

1. Melding openbare ruimte

Een inwoner kan een melding doen over de openbare ruimte. Dit kan via de gemeentelijke website of door contact op te nemen met het KCC. Voor de registratie en afhandeling van een melding openbare ruimte gebruiken we ons algemene zaaksysteem.

We zijn met twee sporen bezig om het proces te verbeteren.

- We koppelen het huidige algemene zaaksysteem (iZaaksuite) aan de gemeentelijke website via een persoonlijk internet portaal (mijn.westerkwartier.nl). Bij deze koppeling pakken we het proces melding openbare ruimte als eerste op. Daardoor het mogelijk wordt om de status in te zien van een melding. We verwachten dit in 2025 gerealiseerd te hebben.
- Daarnaast verkennen we de markt voor een applicatie specifiek voor de melding openbare ruimte. Met deze applicatie worden behandeling en afhandeling in het veld mogelijk en geborgd. Inwoners kunnen op een digitale kaart of app inzien of er al een melding is en wat de status is van de melding.

2. Vergunningen

Voor de afhandeling van vergunningen en ontheffingen in het fysiek domein gebruiken we een zaaksysteem voor vergunningen, toezicht en handhaving (VTH). Dit systeem is gekoppeld aan het Omgevingsloket van het nieuwe Digitaal stelsel omgevingswet (DSO) die met de invoering van de Omgevingswet is gelanceerd. Via dit Omgevingsloket kunnen inwoners vanaf 1 januari 2024 een Omgevingsvergunning aanvragen. Er wordt onderzocht of het mogelijk is om statusinformatie vanuit de gemeente te delen met de inwoner en op welke manier dit vormgegeven kan worden. Daarnaast onderzoeken we of het mogelijk is om een vergunning op grond van de APV ook in het Omgevingsloket op te nemen.

Ontwikkelingen in het sociaal domein

Voor de WMO en Jeugd werken we sinds kort met een nieuw softwarepakket, waarin de Participatie wet ook gaat werken in 2024. Daarin ontstaat ook in 2024 de mogelijkheid om in een klantenportaal de aanvraag in te dienen en de status van de aanvraag in te zien.

Voor welke producten willen we Track & Trace inzetten in 2025?

Sociaal domein

Soort	Portaal	Start implementatie
Aanvragen Participatiewet	Klantportaal X-works mijnsociaal.westerkwartier.nl	Q3 2024
Meldingen en aanvragen Wmo	Klantportaal X-works mijnsociaal.westerkwartier.nl	Q3 2024
Aanvragen Jeugd	Klantportaal X-works mijnsociaal.westerkwartier.nl	Q3 2024
Subsidieaanvragen (Cultuur, sport, welzijn)	mijn.westerkwartier.nl	Q2 2024
Aanvraag Paspoort en identiteitskaart	Afspraak en bericht afhalen / bezorging per mail	In onderzoek

Fysiek domein

Soort	Portaal	Start implementatie
Melding openbare ruimte	mijn.westerkwartier.nl	Q2 2024
Vergunningen en ontheffingen VTH	In onderzoek bij functioneel beheer	In onderzoek
Vergunningen en ontheffingen APV	In onderzoek bij functioneel beheer	In onderzoek
Subsidieaanvragen (Verduurzamen woning)	mijn.westerkwartier.nl	In onderzoek

Ondersteunend domein

Soort	Portaal	Start implementatie
Bezwaar WOZ	mijn.westerkwartier.nl	Q2 2024
Bezwaar gemeentelijke belastingen	mijn.westerkwartier.nl	Q2 2024

We vertellen u meer in een raadsactiviteit in Q1 2024

In het eerste kwartaal van 2024 informeren wij u uitgebreider over dit onderwerp. Dat doen we via een raadsactiviteit op 20 maart 2024.

Wij hopen u voor nu voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Westerkwartier,

A. van der Tuuk, burgemeester
R. Kleijnen, secretaris