

# Van papierwinkel naar slimme formulieren



Aanvraagprocessen zijn bij veel gemeentes nogal een papierwinkel. Veel papier voor de aanvrager, maar ook veel papier voor de gemeente. Hieronder laten we zien hoe je delen van dit 'papieren' proces kunt digitaliseren en wat de voordelen hiervan zijn.



## Oude 'papieren' proces

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1. Papieren aanvraag | 5. Beschikking |
| 2. Uitnodigen klant  | 6. Toetsen     |
| 3. Gesprek klant     | 7. Uitkering   |
| 4. Bewijsstukken     | 8. Betaling    |

## Nadelen

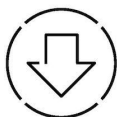
- Gesprek met de klant vindt later in het proces plaats
- Veel overdrachtmomenten
- Doorlooptijd per processtap kan lang duren
- Doorlooptijd van het proces is daarom ook lang
- Kans op fouten groot

## Nieuwe 'digitale' proces



### V erzamelen 1.

In deze stap wordt alle relevante en noodzakelijke informatie van de aanvrager verzameld.



### V aststellen\* 2.

In deze stap wordt het recht vastgesteld. Daarbij kan voor een **menselijke toets** of een **digitale toets** gekozen worden.



### V erwerken 3.

In deze stap wordt het besluit geautomatiseerd uitgevoerd. Dit kan gaan om het klaarzetten van uitkeringscomponenten tot aan een betaling



## \* Menselijke toets

Hierbij dient de beoordeling door een medewerker binnen de gemeente uitgevoerd te worden. Deze kan gebruik maken van de verzamelde gegevens.

## Digitale toets

Bij een digitale toets is een controle achteraf noodzakelijk.

**Hoeveel** aanvragen wil je controleren om een goed en betrouwbaar beeld te krijgen?

**Wie** ga je controleren? Ga je willekeurig controleren of kijken naar specifieke situaties?

**Wat** ga je controleren? Ga je werken met een checklist? Wat ga je doen wanneer de controle afwijkt?

## Voordelen

- Snellere doorlooptijd
- Direct antwoord
- Geen fouten
- Uniformiteit
- Keuzevrijheid in digitaliseren
- Formulier op maat passend bij de organisatie

