



Jos Poels, gemeente Helmond:
**Kwaliteit in het proces
leidt tot klantgericht en
efficiënt werken**

THEMA CASE MANAGEMENT

JAARGANG 6 | NR. 1 | FEBRUARI 2015

BALANS TUSSEN INNOVATIE EN BEVEILIGING | GRIJP REGIE OP INFORMATIESTROMEN |
AEGON AUTOMATISEERT 'MULTICHANNEL' | ZAAKGERICHT WERKEN IS EEN MIDDEL,
GEEN DOEL | EIM VRAAGT OM KLARE TAAL | RUIM BAAN VOOR CHIEF DIGITAL OFFICER

Kwaliteit in het proces

De gemeente Helmond staat voor de uitdaging digitaal werken organisatiebreed door te voeren. Het onlangs in gebruik genomen Digitaal Ontvangst Portaal ondersteunt deze ambitie. Informatie die via verschillende kanalen binnenkomt kan nu op uniforme wijze worden verwerkt. Kwaliteit in proces en case management is gewaarborgd.

*Aan digitaal
werken is niet
te ontkomen*



Deze digitale postkamer oplossing onderscheidt zich niet alleen in naam, maar ook in werkwijze van vergelijkbare oplossingen. Het is een andere kijk op de manier waarop de bedrijfsvoering van de organisatie ondersteund wordt vanuit het postproces. Technisch onderscheidt het Digitaal Ontvangst Portaal zich doordat deze oplossing de eerste in Nederland is met een StUF-koppeling. Door deze koppeling is het mogelijk om tijdens het postregistratieproces direct een nieuwe zaak in het zaakstelsel aan te maken en de bijlagen hieraan toe te voegen. Dit portaal is ontwikkeld nadat een eerste poging om digitaal werken in te voeren is gestrand. Nu pakt de Noord-Brabantse gemeente het anders aan.

Een aantal jaren geleden heeft de gemeente Helmond digitaal werken geïntroduceerd toen zij met een zaakstelsel ging werken. Helaas is deze nieuwe manier van werken slechts ten dele overgenomen door de organisatie. Jos Poels, Adviseur Informatiemanagement bij Gemeente Helmond: "De uitrol van het zaakstelsel is indertijd tot aan de secretariaten van de afdelingen gedaan. De documenten voor het zaakstelsel werden digitaal aangeleverd, maar we hebben toen toegestaan dat er een hybride vorm ontstond, waarbij de documenten ook op papier mochten worden aangeleverd. We zijn vervolgens niet overal meer in staat geweest om het papier uit het proces te elimineren."

Dossiervorming

René Lodder, Teammanager Documentaire Informatievoorziening bij de Gemeente Helmond: "Om dit probleem aan te pakken is 2 jaar geleden een beleidsstuk over informatie management geschreven: OSIPA. Dat staat voor Ontvangst, Scannen, Intake, Proces, Archiveren. Archiveren is hierbij weliswaar de laatste stap, maar dat betekent niet

dat dossiervorming ook het sluitstuk van het proces is. Uitgangspunt is dat dossiervorming, inclusief het digitaliseren en registreren van de documenten, de start is van elk proces. De vakspecialisten die daarna met de dossiers gaan werken, moeten daarbij zo goed mogelijk worden ondersteund."

De gemeente Helmond heeft vervolgens BMConsultants de opdracht gegeven een analyse uit te voeren om de documentstromen in kaart te brengen en advies uit te brengen hoe deze stromen het best geautomatiseerd konden worden. Beide stukken waren voor het managementteam aanleiding om opdracht te geven voor de inrichting van het Digitaal Ontvangst Portaal.


Digitaal Ontvangst Portaal

Het Digitaal Ontvangst Portaal heeft echt een andere kijk op de rol van DIV en de manier waarop zij de organisatie ondersteunt. Daarom is ook bewust gekozen voor een andere benaming dan digitale postkamer. Met een doordachte inrichting van het Digitaal Ontvangst Portaal kan informatie die via verschillende kanalen binnenkomt op uniforme wijze worden verwerkt. De informatie wordt geclassificeerd, gevalideerd, geregistreerd en, voorzien van metadata, doorgegeven aan de verschillende document management en backofficesystemen. Hierdoor is het mogelijk om klantgericht en efficiënter te werken. Verschillende typen documenten die veel voorkomen worden automatisch herkend. De overige documenten worden voorzien van algemene metadata zoals onderwerp, datum en NAW-gegevens en worden vervolgens doorgegeven aan de verschillende vak afdelingen. Specialisten op deze afdelingen ronden de classificatie dan verder af. Zij kunnen zich direct concentreren op de inhoudelijke behandeling van de zaak en zijn geen tijd meer kwijt aan handmatige registratie en overbodige controles.

i

Zaakgericht werken, case management, document management, informatie management, capture, herkennen en indexeren, classificeren, documentaire informatievoorziening, het nieuwe werken, metadata.

THEMA CASE MANAGEMENT

A photograph of two men sitting at a table in a modern, colorful interior. The man on the left is wearing a grey jacket and glasses, and the man on the right is wearing a dark jacket and glasses. They are both smiling and looking towards the camera. The table is made of light-colored wood. The background features a wall with large, colorful panels in shades of red, black, and grey. A large, circular, glowing light fixture is visible above them. The floor is a light purple color.

>> René Lodder, links, en Jos Poels: "De winst voor de gemeente Helmond zit vooral in het sneller beschikbaar hebben van informatie en het eenvoudiger samen kunnen werken. De hogere kwaliteit van registratie zorgt ervoor dat informatie sneller en beter is terug te vinden."



>> René Lodder, Teammanager Documentaire Informatievoorziening bij de Gemeente Helmond: "Dossievorming, inclusief het digitaliseren en registreren van de documenten, is de start van elk proces."

Kwaliteit in het proces is gewaarborgd. Dat doe je door algemene en veel voorkomende poststukken zo volledig mogelijk te registreren in het Digitaal Ontvangst Portaal en de specifiekere documenten, voorzien van een algemene basisset metadata, door te sturen naar de afdelingen waar de registratie door medewerkers met specifieke vakkennis wordt afgerond.

Flexibel scanplatform

Aan het Digitaal Ontvangst Portaal zijn vooraf een aantal technische eisen gesteld. Zo moest het Portaal gekoppeld kunnen worden aan twee zaaksystemen, te weten Verseon en Atos e-Suite. Een tweede voorwaarde was dat (digitale) berichten van uiteenlopende oorsprong verwerkt moeten kunnen worden. Het Kofax Capture Platform voldoet aan beide voorwaarden. Poels: "We kiezen voor een architectuur die ook toekomstbestendig is. Naast de traditionele poststromen op papier gaan we ook steeds meer over naar digitale berichten. De architectuur moet dit ondersteunen."

Het Digitaal Ontvangst Portaal is een ontvangstportaal van digitale berichten, in welke vorm dan ook. Het Kofax Capture Platform verwerkt alle typen documenten van elke oorsprong, zoals facturen, bouwtekeningen op A0-formaat, e-mails, bulkpost en buitendienstrapportages. Bij de verwerking worden de documenten automatisch geregistreerd en

doorgegeven en voorzien van de juiste meta-gegevens. Het platform is dus zowel aan de voorzijde als aan de achterzijde flexibel in te richten.

StUF koppeling

Het door BMConsultants gebouwde Digitaal Ontvangst Portaal van de gemeente Helmond is de eerste digitale postkamer met een StUF-koppeling naar het DMS. Met deze koppeling is het mogelijk om tijdens het registratieproces in Kofax een nieuwe zaak aan te maken. Hierdoor kan het proces rondom een nieuwe zaak aanzienlijk efficiënter verlopen. Lodder: "IT-projecten lopen bijna altijd uit. Een project dat binnen budget en planning blijft is bijna een utopie. Ook bij zaken waarvan je denkt dat ze standaard goed geregeld zijn, zoals bij de StUF-koppeling. We wisten dat we de eerste waren die deze koppeling ook op deze manier zouden gaan gebruiken, dus dat is dan wel spannend. Er kwam uiteindelijk meer bij kijken dan oorspronkelijk geanalyseerd en begroot. Maar het staat nu wel."

Theorie en praktijk

Het gebruikte koppelvlak om een nieuwe zaak aan te kunnen maken in het DMS is een 'KING StUF koppelvlak'. Helaas bleek de standaard in de theorie en in de praktijk toch anders uit te pakken. In het standaard koppelvlak staat geprogrammeerd dat voor registratie van personen het BSN-nummer

de unieke waarde is. Voor niet-natuurlijke personen zoals bedrijven en verenigingen is dat het vestigingsnummer dat door de Kamer van Koophandel wordt uitgegeven. Zowel het BSN-nummer als het vestigingsnummer zijn verplichte waarden. In de praktijk bleek echter dat er organisaties zijn die geen vestigingsnummer hebben maar wel een KvK-nummer. Het blijkt zelfs incidenteel voor te komen dat het vestigingsnummer niet uniek is. Dat leverde een flink probleem op, want het vestigingsnummer is een verplicht veld en zonder die informatie kan er geen nieuwe zaak gestart worden. Poels: "We hebben hierover contact gehad met KING en de Kamer

StUF

StUF (Standaard UitwisselingsFormaat) is een universele berichtenstandaard voor het elektronisch uitwisselen van gegevens tussen applicaties. Het domein van de StUF-taal omvat informatieketens tussen overheidsorganisaties (basisregistraties en landelijke voorzieningen) en gemeentebrede informatieketens en -functionaliteit. StUF is beschreven in XML en gebaseerd op geaccepteerde internetstandaarden. Meer informatie: <http://goo.gl/iwLnu1>

Het proces rondom een nieuwe zaak kan veel efficiënter verlopen

van Koophandel. Op basis hiervan en ruggespraak met leveranciers hebben we vastgesteld dat standaard versus werkelijkheid niet altijd overeenkomt. Helaas zijn er in de standaard geen aanpassingen gedaan, hoewel er in onze ogen voldoende reden was om tot een StUF-standaard 2.0-versie te komen. We hebben wel in overleg een work-around geregeld, zodat we er nu in de praktijk mee om kunnen gaan. Het werkt nu al is het niet echt standaard meer."

De wil om te veranderen

Het Digitaal Ontvangst Portaal heeft niet alleen invloed op de manier van werken van medewerkers van team DIV. Ook voor de medewerkers op de andere afdelingen verandert er veel, omdat zij voortaan hun werkvoorraad nog uitsluitend digitaal aangeleverd krijgen via het zaakstelsel. De nieuwe manier van werken gaat veel tijd besparen, waardoor de doorlooptijd van zaken flink verkort zal worden. Toch zijn dit niet de argumenten die de medewerkers direct overtuigen. Voor hen zit de winst vooral in het sneller beschikbaar hebben van informatie en eenvoudiger samen kunnen werken. De hogere kwaliteit van registratie zorgt ervoor dat informatie sneller en beter is terug te vinden. Ook dat is voor de medewerkers een groot voordeel.

In 2015 is daarom het zaakgericht werken speerpunt bij de gemeente Helmond. "We zitten momenteel in de eerste fase van de ontwikkeling van het Digitaal Ontvangst Portaal. De ervaringen die we hier opdoen, zetten we in bij de verdere uitrol in de organisatie. De volgorde waarin dat gebeurt laten we afhangen van de winst die er te behalen is, maar ook van 'peers' op een afdeling. Deze enthousiaste collega's nemen hun afdeling mee, laten zien waar de winst zit. Dat werkt toch beter dan wanneer 'wij van DIV' zeggen dat ze op de nieuwe manier moeten gaan werken. Uiteraard ondersteunen we de afdelingen tijdens dit traject met begeleiding en extra trainingen. We zorgen er op deze manier voor dat de gehele organisatie digitaal en zaakgericht werken gaat omarmen", besluit Lodder. ■



>> Jos Poels, Adviseur Informatiemanagement bij Gemeente Helmond: "We kiezen voor een architectuur die ook toekomstbestendig is."