



Zaakgericht werken

Almelo neemt zaken serieus

De Zaakdag 27 september 2011



Succes in Almelo



**Gerard
Altena**



Subsidie aanvragen
nieuwe stijl

De Zaakdag 27 september 2011



- De gemeente Almelo beslaat een oppervlakte van 69 km² en telt 72.693 inwoners (1 april 2011, bron: CBS)
- Behalve de stad Almelo omvat de gemeente de kernen Aadorp, Bornerbroek en Mariaparochie (gedeeltelijk).
- De gemeente maakt deel uit van het kaderwetgebied Regio Twente.
- 1000 geautomatiseerde werkplekken
- Heterogeen applicatielandschap (PinkRocade, Centric, NedGraphics, Microsoft, Decos etc.)

De Zaakdag 27 september 2011



Agenda

- **Informatisering Almelo**
 - architectuur- en bedrijfsvoeringsprincipes
- **Externe en interne ontwikkelingen**
 - "Het Verschil Maken"
- **Zaakgericht werken**
 - "Van zoekrichtingen naar vindplaatsen"
 - Pilot: subsidieregeling energiebesparing bestaande particuliere woningen

De Zaakdag 27 september 2011

Informatisering, waar staan we?

- Invoering basisregistraties voor personen, adressen en gebouwen
- Inrichting midoffice componenten voor zaakgericht werken zoals zaakstelsel, zaaktypencatalogus en het DMS (Decos)
- Gebruik van voorgevulde e-formulieren en geautomatiseerde verwerking in de BackOffice
- Inrichting van voorzieningen voor het informatiseren onder architectuur

De Zaakdag 27 september 2011

Collegeprogramma

Architectuurprincipes

Bezuinigingen door focus op kerndoelen

- Applicaties en infrastructuur zijn gestandaardiseerd en worden hergebruikt
- De infrastructuur is geconsolideerd en gevirtualiseerd

Investeren in digitale dienstverlening en telefonie

- De frontoffice is het kanaalafhankelijke ingangspunt voor alle dienstverlening
- Enkelvoudige inwinning en meervoudig gebruik van gegevens.

Verbeteren dienstverlening door zaakgericht werken

- De gemeente werkt proces- en zaakgericht
- Informatie wordt centraal en digitaal opgeslagen

Vernieuwing huisvesting en flexibilisering medewerkers

- Medewerkers kunnen bij alle relevante informatie, tijd- en plaats-onafhankelijk

Samenwerking en gedeelde diensten met partners

- Applicaties en infrastructuur zijn gestandaardiseerd en worden maximaal hergebruikt
- Applicaties en infrastructuur maken gebruik van open standaarden

Bedrijfsvoeringsprincipes o.a.:

- Almelo kiest voor regie, gaat uit van zelfredzaamheid door het publiek en dereguleert waar mogelijk.
- Geen onnodige informatieverplichting voor het publiek, alleen gericht op doelbinding voor het specifieke product.
- Goede balans tussen doelmatigheid en rechtmatigheid:
 - Geen 100% controle vooraf.
 - Controle achteraf op basis van risicoanalyse

De Zaakdag 27 september 2011

Bedrijfsvoeringsprincipes vanuit zaakgericht werken

- Almelo kent één ingang voor contact met het publiek (KCC-inrichting/zaakgericht werken).
- Zoveel mogelijk afhandeling door 1ste lijn (KCC-inrichting).
- Maximaal twee contactmomenten (1ste lijns generalist, 2de lijns specialist voor een klant (KCC-inrichting).
- Klant kiest kanaal, maar Almelo kiest ook voor kanaalsturing (KCC-inrichting/zaakgericht werken/digitalisering/e-dienstverlening):
 - Zoveel mogelijk gebruik maken van e-dienstverlening.
 - Zoveel mogelijk digitaal afhandelen.
 - (Geautomatiseerde) digitale dossiervorming van alle relevante communicatie.

De Zaakdag 27 september 2011

Visie op Informatie

- **Integrale informatievoorziening**

basis op orde > gegevenshuishouding op orde
> documenthuishouding op orde

**gebruik van generieke voorzieningen voor
digitaal en zaakgericht werken**

slimme inzet van ICT

doorontwikkeling en borging informatiearchitectuur

Bron: Informatieplan 2011 – 2015
Gemeente Almelo

De Zaakdag 27 september 2011

Externe en interne ontwikkelingen

- i-NUP
- @genda 2015
- **“Het Verschil Maken”**
- Het nieuwe Stadhuis 2015 > “Het Nieuwe Werken”

De Zaakdag 27 september 2011

“Het Verschil Maken”

Van zoekrichtingen naar vindplaatsen

- De gemeente Almelo heeft met het formuleren van 36 zoekrichtingen een zeer breed palet aan besparingsmogelijkheden geschapen voor de beoogde 12,5 miljoen euro aan voorstellen voor de voorjaarsnota van 2011. Het potentieel en de feitelijk realisatie van deze besparingen zal in belangrijke mate afhangen van de gerealiseerde samenhang tussen de gekozen zoekrichtingen.
- **Binnen de scope van de opdracht is met ondersteuning van deskundigen gekeken naar het in samenhang inzetten van Zaakgericht werken, KlantContactCentrum en Deregulering en het formuleren van voorstellen die gemeentebreed besparingen realiseren met een omvang van tussen de 0 en 4 miljoen Euro.**

Bron: Het Verschil Maken met zaak- en procesgericht werken.
Gemeente Almelo 29 augustus 2011

De Zaakdag 27 september 2011

Rapport Quick scan baten analyse voor Zaakgericht werken, KCC en deregulering

- Een voorzichtige conclusie is dat tussen de 2 en 6 miljoen euro aan besparingen te behalen zijn binnen een programma dat zaakgericht werken, digitalisering, e-dienstverlening, deregulering en KCC combineert.
- Gemiddeld zit dit dus op 4 miljoen euro structureel per jaar. Een taakstellende opdracht voor dit programma van 2 miljoen per jaar lijkt een haalbare en verstandige keuze om ruim rekening te houden met onzekerheden in de berekeningen.

Aan de slag met zaakgericht werken

De Zaakdag 27 september 2011

Aan de slag.... Zaakgericht werken

- Gerelateerd aan programma's
- Actieplan Publieksdienstverlening "Almelo geeft Antwoord"
- **Implementatieplan Zaakgericht werken 2010**
- Realisatie met behulp van een stappenplan
- Pilot: Subsidierегeling energiebesparing bestaande particuliere woningen

De Zaakdag 27 september 2011

Implementatieplan Zaakgericht werken

- In november 2011 worden 50% van de zaken door gemeente Almelo kanaalafhankelijk en zaakgericht afgehandeld.
- Dit wordt ondersteund door de Complete MidOffice®, inclusief een klantcontactstelsel (KCS), een documentmanagementsysteem (DMS), de Persoonlijke Internet Pagina (MijnAlmelo) en de taakspecifieke applicaties waar mogelijk.
- Belangrijk is dat de status van de voortgang van een zaak door de aanvrager op te vragen is in zijn PIP en door de ambtenaren te raadplegen en te bewaken met het KCS. Een belangrijk deel van deze zaken dient volledig vanuit het e-loket te starten.

De Zaakdag 27 september 2011

Realisatie, stappenplan



De Zaakdag 27 september 2011

Stap 0 Techniek

- Componenten uit de Complete MidOffice© en het DMS Decos.

Om een KCS en zaakgericht werken mogelijk te maken zijn deze systemen randvoorwaardelijk. Het zaakstelsel omvat tevens het KCS.

De Zaakdag 27 september 2011

Stap 1 Inventariseren en analyseren

- **Criteria hierbij zijn onder andere het volume en belang voor de klant, maar ook efficiency in de bedrijfsvoering, waaronder de mogelijkheid om bestaande applicaties uit te faseren en te vervangen door afhandeling met het zaakafhandelingsysteem CiVision Zaakafhandeling**

De Zaakdag 27 september 2011

Stap 2 Uitwerken processen en inrichten zaakstelsel

- een ingericht KCS
- een ingericht CiVision Zaakafhandelingsstelsel voor de in stap 1 bepaalde zaaktypes
- een afgestemde inrichting van de Complete MidOffice © met het Decos DMS en SIM-suite
- een applicatiebeheerder die zelfstandig de door PRLG ingerichte Complete MidOffice© functioneel kan beheren
- een goedgekeurde inrichting door de stuurgroep
- een vastgestelde uitwerking

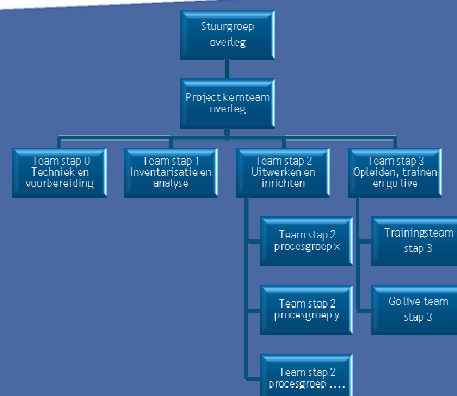
De Zaakdag 27 september 2011

Stap 3 Opleiden en go live

- het opleiden en trainen van de medewerkers wordt uitgevoerd op basis van het train de trainer principe en wordt uitgevoerd in combinatie met het opleiden en trainen voor Decos.
- veel eindgebruikers die gebruik maken van het KCS, gaan geen gebruik maken van Decos, maar dienen vertrouwd te zijn met de samenhang, zoals het proces van digitaliseren en de fysieke poststroom.

De Zaakdag 27 september 2011

Hoe hebben we het georganiseerd?



De Zaakdag 27 september 2011

○ **Pilot:**

**subsidieregeling energiebesparing
bestaande particuliere woningen**

De Zaakdag 27 september 2011

**Pilot: subsidieregeling energiebesparing
bestaande particuliere woningen**

- initiatief van de directie – draagvlak
- deregulering, e-dienstverlening, digitalisering en operationalisering van het KCC concept
- herontwerp van het product subsidie
- acceptatietest door de wethouder
- Bronckhorst als voorbeeld

De Zaakdag 27 september 2011

Gemeente Bronckhorst als voorbeeld

- Getriggerd door gemeente Bronckhorst en hoe deze gemeente zaakgericht werken inzet, heeft Almelo ook haar dienstverleningsproces tegen het licht gehouden
- Pragmatische aanpak, gewoon doen!
- Identieke midoffice componenten en DMS (CZA/Decos)
- Ervaring externe deskundigen
- Ervaring PinkRocade <> Decos t.a.v. koppeling CZA<>Decos
- Ervaring Decos <> Doclogic

De Zaakdag 27 september 2011

Uitgangspunten voor de pilot

- Eén ingang voor het contact met publiek
- Afhandeling zoveel mogelijk in de 1^e lijn
- Maximaal 2 contactmomenten voor klant
- Breuk 1^e en 2^e lijn (KCC inrichting)
- Klant kiest kanaal – wel kanaalsturing
- Almelo voert regie – klant is zelfredzaam
- Controle achteraf op basis van risicoanalyse

De Zaakdag 27 september 2011

“IST” situatie

- Aanvraag en behandeling op papier
- Gescheiden processen – 3 aanvraagformulieren
- Alles naar de 2^e lijn – vakafdeling
- Proces onnodig complex
- Onnodige uitvraag – veel detail en bewijslast
- Tijdrovend en ingewikkeld
- Veel werk voor burger en ambtenaren
- Eenduidige, transparante en eenvoudige aanvraag en afhandeling onmogelijk

De Zaakdag 27 september 2011

“SOLL” situatie

- Eén product / proces subsidie energie
- 2 formulieren – aanvraag en declaratie
- Controle pas bij declaratie
- Aanvraag alleen via e-loket of balie
- Kanaalsturing door geld
- Klant alleen contact met 1^e lijn
- Afhandeling aanvraag in 1^e lijn
- Afhandeling declaratie in 2^e lijn

De Zaakdag 27 september 2011

Aanpak: Business case

- Herontwerpsessie met alle betrokkenen
- Proces lean en mean ingericht
- Bouw iteratief in nauwe samenwerking
- Voortdurend testen
- Opleiding op de werkplek praktijkgericht
- Goede begeleiding na in productie gaan

De Zaakdag 27 september 2011

Ervaringen – wat levert het op (1)

- Zeer efficiënt verloop van het proces
- Kanaalsturing werkt – 95 % digitaal
- Enorme vermindering “Waste”
- Burger zeer tevreden over snelheid en voortvarende (moderne) aanpak
- Uitvoerende ambtenaren zeer tevreden

De Zaakdag 27 september 2011

Ervaringen – wat levert het op (2)

- Kostenbesparing (80% uitvoeringskosten), berekend op € 70.000,-
- Besparingen toe te kennen aan:
 - 50 % Deregulering
 - 30 % Zaakgericht werken, digitalisering, kanaalsturing
 - 20 % KCC

De Zaakdag 27 september 2011

Smaakt naar meer

- Eerstvolgende proces is Meldingen Openbare Ruimte
- Nog 10 op de plank voor komend half jaar
- Keuze voor producten met hoog rendement
- Inzet is hoog, gelet op de bezuinigingen

De Zaakdag 27 september 2011

Wat waren onze valkuilen?

- Voorbereidingstijd te kort
- Dankzij uitstel door de Raad toch op tijd
- Techniek en Zaaksysteem nog niet stabiel
- Tegenstrijdige informatie op de site
- Beheer e-formulieren niet op orde
- KCC organisatorisch nog niet operationeel
- KCS nog niet gereed

De Zaakdag 27 september 2011

Reacties, vragen



Dank voor jullie aandacht

De Zaakdag 27 september 2011