



KLANTCASE ■ GEMEENTE WEERT

Gemeente Weert heeft ruim 49.000 inwoners en ligt in Midden-Limburg. Tot 2005 werkte de gemeente nog met een volledig papieren archief. De geplande verhuizing van sector Sociale Zaken naar een nieuw pand was aanleiding om opnieuw na te denken over de gewenste werkwijze. Ook het document managementsysteem (DMS) is hierbij geëvalueerd. De uitkomst was dat het DMS waar de gemeente op dat moment gebruik van maakte, onvoldoende aansloot bij de ambities van de organisatie. Er moest een nieuw systeem komen dat open standaarden ondersteunt en paste binnen de toekomstvisie van de gemeente. Acceptatie door gebruikers was voor de gemeente Weert essentieel en daarom kregen zij een doorslaggevende stem in het aanbestedingstraject.

Een gefaseerde implementatie

De gemeente Weert zag vanaf het begin de brede toepasbaarheid van Decos, maar koos bewust voor een gefaseerde implementatie. Door te kiezen voor evolutie in plaats van revolutie kon de nieuwe werkwijze stap voor stap worden uitgebreid en werd er draagvlak gecreëerd binnen de organisatie.

De implementatie is in 2006 van start gegaan met het digitaliseren van de actuele klantdossiers voor de afdeling Sociale Zaken. Klantdossiers werden vanaf dat moment (achteraf) ingescand en de processen werden geregistreerd.

Na het digitaliseren van de actuele klantdossiers heeft de gemeente Weert een koppeling gemaakt tussen Decos en de applicatie szwNet. Hierdoor zijn alle relevante documenten via Decos op de eigen werkplek digitaal te raadplegen. Ook maakt deze koppeling het mogelijk om documenten op basis van specifieke werkprocessen op te roepen.

Als onderdeel van de eerste fase is tevens een koppeling met het financiële systeem van de gemeente gerealiseerd (CODA). Hierdoor kunnen ook in Decos opgeslagen facturen worden geraadpleegd binnen CODA.



De gemeente is daarnaast gebruik gaan maken van de contractbeheerfunctionaliteit binnen Decos. Voorheen werden contracttermijnen door de financiële afdeling bijgehouden in Excel-sheets en nu worden deze gegevens vastgelegd in Decos. Dit heeft als voordeel dat er automatisch melding wordt gemaakt van aflopende contracten of stilzwijgende contractverlengingen. Er zijn vervolgens concernbrede richtlijnen vastgesteld voor het registreren van alle documenten ten aanzien van aanbestedingen, leveringen en diensten boven een bedrag van 5.000 euro. De vorming van zaakdossiers maakt het mogelijk om het offertetraject op rechtmatigheid te toetsen.



De digitalisering van de actuele klantdossiers inclusief de koppeling met de szwNet-applicatie was het startsein voor de tweede fase waarbij het de bedoe-

ling is dat er uiteindelijk gewerkt gaat worden met volledig digitale dossiers. Vanaf halverwege 2009 zal bij het zaakgericht werken ook de elektronische handtekening ingezet worden.

Succes als basis voor verandering

"De samenwerking met Decos is altijd uitstekend verlopen", aldus Nico Murk, DIV-coördinator bij de Gemeente Weert. "Decos is continue bezig met nieuwe ontwikkelingen en denkt goed met ons mee. Samen hebben wij kritisch gekeken naar de inrichting van het DMS en de stappen die doorlopen moesten worden voor de organisatiebrede implementatie."

"De succesvolle implementatie bij de afdeling Sociale Zaken vormde een uitstekende basis om Decos breder in te zetten binnen de organisatie. Vanaf de start van dit project was cultuuromslag een speerpunt en daarom is het belangrijk om successen te delen met de organisatie. Dit vergroot het draagvlak binnen de organisatie, waardoor medewerkers ook bereid zijn om medewerking te verlenen", licht Nico Murk toe.

Zaakgericht werken

"In juli 2008 hebben wij een kick-off bijeenkomst georganiseerd om samen met Decos, Dosis en Split~vision gezamenlijk een beeld te vormen van hoe zaakgericht werken ingericht moest gaan worden bij de gemeente Weert", stelt Nico Murk. "Vervolgens hebben de verschillende leveranciers een voorstel gemaakt om een concrete invulling te geven aan het zaakgericht werken."

Decos is vervolgens opnieuw ingericht, waarbij koppelingen zijn gerealiseerd met Metadatamanager, MIT-Office en de vergunningenapplicatie SBA. Dit maakt het voor de gemeente mogelijk om zaakgericht te gaan werken. De koppeling met de SBA-applicatie is de eerste belangrijke testcase voor de gemeente Weert met betrekking tot zaakgericht werken.

"Door de gefaseerde uitrol weten wij zeker dat processen echt worden verbeterd."

Voor de werkwijze binnen de gemeente betekende de nieuwe architectuur een omslag van documentgericht werken naar zoveel mogelijk zaakgericht werken. Ook hier is echter bewust gekozen voor een gefaseerde aanpak, waarbij de organisatie deels documentgericht blijft werken zoals zij nu gewend is en daar waar mogelijk wordt zaakgericht werken verder geïmplementeerd.

De gemeente Weert koos er bewust voor om een eigen mid-office architectuur te ontwikkelen met een centrale rol voor het DMS. Decos Document fungeert hierbij niet alleen als DMS, maar ook als zakenmagazijn.



Interne procesverbetering en eGemeente

De volgende stap was het verbeteren van de front-office om verder invulling te kunnen geven aan het zaakgericht werken. Het uiteindelijke doel van de gemeente is om burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn, onafhankelijk van het kanaal dat zij hiervoor willen gebruiken (internet, telefoon of post). "Zodra de interne bedrijfsvoering op orde is, wordt het ook mogelijk om de voorkant efficiënter in te richten", legt Nico Murk uit. "De gemeente heeft gezonde ambities en wil uiteindelijk tot de top gaan behoren op het gebied van e-dienstverlening. Om dit te kunnen realiseren, moeten de voor- en achterkant goed op elkaar zijn afgestemd."

Onderdeel van de dienstverlening is dat burgers straks via een persoonlijke internet pagina (PIP) kunnen zien wat de status is van een zaak. Door een koppeling tussen PIP en Decos kunnen medewerkers (status)informatie over zaken rechtstreeks vanuit Decos of via een gekoppelde procesapplicatie toevoegen aan de webpagina en burgers nog beter informeren. Ook wil de gemeente op de website de elektronische formulieren integreren die automatisch geregistreerd kunnen worden in Decos.

"We hebben grote stappen gezet bij de inrichting van onze architectuur", stelt Nico Murk. "Door de gefaseerde uitrol weten wij zeker dat processen echt worden verbeterd. Bij veel gemeentes zie je dat er wel een geavanceerde front-office geboden wordt, maar de interne processen hier nog niet op afgestemd zijn en dit willen wij absoluut voorkomen."

De gemeente Weert heeft:

- 10 full users
- 2 work stations
- 125 view clients