

Midoffice Community is klaar voor nieuwe stappen

Doel: meer dan honderd leden in 2010

“Van elf *Founding Fathers* in 2007 naar tweeënzeventig leden nu en een gestaag groeiend aantal partners. De Midoffice Community mag trots zijn op wat er in korte tijd bereikt is. Nu is het tijd om de volgende stappen te maken door de missie te herformuleren en de structuur van de community verder te versterken.” Dat zei Edward van der Geest, voorzitter van de Taskforce van de Midoffice Community, op 3 februari tijdens een zeer druk bezochte mijlpaalbijeenkomst, die op Urk werd gehouden. Urk is één van de *Founding Fathers* van de community. Ruim 130 vertegenwoordigers van gemeenten en partners waren aanwezig in ‘t Achterhuis op het voormalige eiland.

Van der Geest schetste hoe de Midoffice Community in september 2007 van start ging als pleitbezorger van kleine en middelgrote gemeenten. “Wij vormden de derde weg. Gemeenten van ongeveer dezelfde omvang en met dezelfde visie op dienstverlening, die enigszins huiverig waren voor initiatieven als GovUnited.”

Als ‘spin-off’ van de Gebruikersvereniging PinkRocade Local Government stond en staat de relatie met leveranciers hoog op de agenda. “We hebben vanaf het begin onze leveranciers gevraagd om ook de krachten te bundelen. Daarnaast is er vanuit de community sturing gekomen op de productontwikkeling. Ons uitgangspunt was en is ‘Vrijheid in gebondenheid’. We bouwen gezamenlijk op basis van een op GEMMA gebaseerde architectuur en open standaarden aan een midoffice waarmee we burgers beter kunnen bedienen.”

Meer structuur

Van der Geest zei dat 2010 in het teken staat van verdere structurering van de activiteiten. Zo krijg de community professionele ondersteuning van Eric den Oudsten, die werkzaam is als organisatieadviseur bij PinkRocade Local Government en Femke Haarmans, communicatiemanager bij SIMgroep. Zij zijn een deel van hun werktijd vrijgesteld door hun werkgevers om de activiteiten van de community te ondersteunen. Verder werkt de community aan een leergang Organisatieontwikkeling. “Dienstverlening is meer dan een mooie website”, zei Van der Geest. “Het is net zo belangrijk om dienstverlening goed te organiseren. Die organisatievraag staat centraal in deze leergang.”

Groeien

Volgens de voorzitter wil de community dit jaar groeien naar honderd leden. “Verder gaan we werken aan het verder intensiveren van de samenwerking tussen de leden en de partners /leveranciers. In dat verband staat het manifest Open Standaarden, dat door leveranciers is opgesteld en ondertekend, hoog op de agenda. Andere belangrijke onderwerpen in 2010 zijn de geo-informatievoorziening en het output- en documentmanagement, dat in onze ogen veel toegevoegde waarde biedt.”

NOiV

Ineke Schop van het actieprogramma Nederland Open in Verbinding (NOiV) wees in haar presentatie op het belang van interoperabiliteit.

“Om maatschappelijke vraagstukken op te lossen, is samenwerking nodig. Er is daarbij steeds meer sprake van ketens die met elkaar informatie moeten uitwisselen. Dat vereist standaardisatie en breed gebruik van open standaarden. Het NOiV is daar de pleitbezorger van.

Niveaus van interoperabiliteit

Schop wees erop dat interoperabiliteit in gemeenteland niet alleen een technische aangelegenheid is. “Er is ook semantische interoperabiliteit nodig, waarmee we doelen op eenzelfde interpretatie van belangrijke begrippen. Neem het begrip inkomen dat in verschillende wet- en regelgeving verschillende betekenissen kan hebben. Dat zal moeten veranderen, willen we ketensamenwerking echt mogelijk maken. Daarnaast is er ook organisatie-interoperabiliteit, waarbij je je werkprocessen standaardiseert zodat je ook op dat gebied beter kunt samenwerken.” Schop stelde dat er op de laatste twee gebieden nog veel te doen is en was dan ook enthousiast over het initiatief van de leergang Organisatieontwikkeling van de Midoffice Community. “Er is door Egem al veel ontwikkeld op dit gebied, maar veel gemeenten zijn nog niet zover om met dit thema aan de slag te gaan. Ook NOiV biedt in dat verband onder meer modellen en kennis, zodat gemeenten verder kunnen werken aan standaardisatie.”

ERP of best of breed?

Bij bedrijfssoftware zijn er in de regel twee smaken: één geïntegreerd systeem van één leverancier of een mix van de beste producten van verschillende leveranciers. Volgens Harrie Gooskens, directeur van PinkRocade Local Government en voorzitter van de Partner Council van de Midoffice Community, hebben de meeste gemeenten voor het laatste concept gekozen. “Het voordeel ervan is dat je geen concessies hoeft te doen aan de functionaliteit. Maar elk voordeel heeft zijn nadeel. Bij een best of breed-aanpak is integratie niet altijd even gemakkelijk en is er sprake van verschillende gebruikersinterfaces.” Gooskens benadrukte dat er de afgelopen jaren veel gebeurd is om de integratie te vergemakkelijken. “Dankzij standaarden als StUF is kostbaar maatwerk steeds minder noodzakelijk geworden. Alle partners in de Midoffice Community hebben hun producten inmiddels volledig plug-and-play gemaakt, dankzij open koppelvlakken. Tegelijkertijd hebben de community en de partners GEMMA als architectuur omarmd. Samenwerking werkt dus goed op dit gebied.” Gooskens pleitte ervoor om op deze weg verder te gaan, zodat leveranciers en afnemers een einde kunnen maken aan de angst voor een leveranciers-lockin.

Praktijkcases

Dirk Visser van de gemeente Urk toonde met behulp van de Persoonlijke Internet Pagina “MijnUrk”, het Belastingloket en het Medewerkerportaal concrete resultaten van de samenwerking. “Digitale contacten zijn niet alleen het goedkoopst, ze bieden ook de mogelijkheid om de afhandeling te uniformeren. Of die contacten nu gelegd worden via het internet, de telefoon of aan de balie.”, aldus Visser. Vervolgens kroop hij in de huid van de burger om te laten zien dat het mogelijk is om informatie over de gemeentelijke belastingen te raadplegen. Op “MijnUrk” werden de eigen aanslagbiljetten en taxatieverslagen getoond. Daarna selecteerde hij een elektronisch formulier om een hond aan te geven of af te melden.

Het formulier, dat al gedeeltelijk was ingevuld met de gegevens van de aanvrager, werd met een druk op de knop verzonden. Ook andere aanvragen kunnen langs deze elektronische weg worden ingediend. Op “MijnUrk” kan de burger de status van zo’n elektronisch ingediende aanvraag zelf volgen.

Daarna kroop Visser in de huid van de ambtenaar en toonde hij hoe in het medewerkerportaal gegevens van een burger en zijn lopende zaken eenvoudig en gecontroleerd kunnen worden ontsloten. Opnieuw selecteerde hij een elektronisch formulier, dat al gedeeltelijk ingevuld met de gegevens van de aanvrager met een druk op de knop werd verzonden. “Met dezelfde elektronische formulieren bedienen we de burger, de medewerker van het call center en de baliemedewerker”. “De burger ontvangt steeds een email en kan de status thuis volgen.”, aldus Visser.

Eveneens in zijn rol van ambtenaar toonde hij aan dat een zaak ook in het medewerkerportaal kan worden afgedaan. Daarbij werden schermen uit verschillende applicaties gebruikt, die achter elkaar werden getoond in de volgorde van de processtappen. “Zulke resultaten komen tot stand met vallen en opstaan,” aldus Visser, “maar het was heel leuk om te doen en de resultaten mogen er zijn.” Hij eindigde zijn levendige presentatie met een uitnodiging aan de leden van de Midoffice Community om te profiteren van de samenwerking tussen de gemeente Urk en de leveranciers en een uitnodiging om die resultaten te komen aanschouwen. Op Urk.

Nieuw dienstverleningsconcept

Rob Voskamp van de gemeente Bronckhorst presenteerde tijdens de mijlpaalbijeenkomst het nieuwe dienstverleningsconcept van deze Achterhoekse gemeente, die in 2005 ontstond na een herindeling. “Vanaf het begin is de keus gemaakt voor een nieuw gemeentehuis en een nieuw dienstverleningsconcept, dat gebaseerd is op Gemeente heeft Antwoord©. Dat betekende dat we een structuur moesten creëren die dienend is aan de dienstverlening. De gemeente kent daarom een platte organisatie met slechts tien managers op driehonderd medewerkers. Er is één afdeling dienstverlening waar alle klantvragen binnenkomen. We hebben met het oog hierop alle processen opnieuw afgestemd en alle producten nauwkeurig in kaart gebracht. Het doel is om een klant zo snel mogelijk te helpen. Dat stelt ook hoge eisen aan de ICT-ondersteuning, die cruciaal is om klanten te bedienen.” Bronckhorst stapte af van de verschillende loketten voor verschillende afdelingen. In plaats daarvan zijn er in het nieuwe gemeentehuis zes algemene balies. De zeventien klantadviseurs van de gemeente helpen iedereen, ongeacht de vraag. “Competenties zijn daarbij cruciaal,” zei Voskamp, die erop wees dat het aanvankelijk erg moeilijk bleek om een scholingsaanbod te vinden dat aansloot bij wat de gemeente voor ogen had. “Wij willen generalisten die goed zijn in klantcontact. Daar gaat het om.” Medewerkers kregen een intensieve training van twaalf dagen die ze afsloten met een toets. De gemeente betrok bij deze training ook de vakspecialisten, die vooraf met veel argwaan naar het nieuwe dienstverleningsmodel keken. “Door hen bij de training te betrekken, is hun betrokkenheid vergroot waardoor ze nu beter samenwerken met de klantadviseurs”, aldus Voskamp.

Bronckhorst ondersteunt het nieuwe concept dat op 1 januari 2010 officieel van start ging met een slimme midoffice. Onderdeel is het Infoportaal waarin alle producten te vinden zijn. Het portaal is voorzien van een schil waarin alle werkprocessen zijn vastgelegd.

Betrokkenheid en samenwerking

Annelice Kluin van de Vereniging van Directeuren Publiekdiensten (VDP) brak in haar presentatie een lans voor meer politieke betrokkenheid bij de gemeentelijke dienstverlening. ‘Dienstverlening staat nu nog te weinig op de politieke agenda. Dat is een belangrijke uitdaging, ook omdat er nu de nodige bezuinigingen op gemeenten afkomen.’ Kluin noemde als andere belangrijke uitdagingen voor gemeenten het creëren van een integraal klantbeeld en ketensamenwerking. ‘De sleutelwoorden in dit verband zijn samenhang en samenwerking. Informatie- en expertise-uitwisseling zijn broodnodig met het oog op Poort 2015.’ De VDP speelt daarin een belangrijke rol door advies te bieden, best practices vast te stellen en een Agenda dienstverlening te ontwikkelen met onder meer als doel meer politieke betrokkenheid bij dienstverlening aan burgers.