



Documentstromen op orde met nieuw DMS

Gemeente Weert zet Decos in als zakenmagazijn

Een geplande verhuizing was voor de gemeente Weert aanleiding een nieuw documentmanagementsysteem te implementeren dat open standaarden ondersteunt en past binnen de toekomstvisie van de gemeente. Acceptatie door gebruikers was voor de gemeente Weert essentieel en daarom kreeg dit een doorslaggevende stem binnen het aanbestedingstraject.

De gemeente Weert heeft ruim 49.000 inwoners en ligt in Midden-Limburg, grenzend aan Noord-Brabant en België. Tot 2005 werkte de gemeente nog met een volledig papieren archief. De geplande verhuizing van de sector Sociale Zaken naar een nieuw pand was aanleiding om opnieuw na te denken over de gewenste werkwijze. Ook het documentmanagementsysteem (DMS) is hierbij geëvalueerd. De uitkomst van deze evaluatie 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.

Een gefaseerde implementatie

De gemeente Weert zag vanaf het begin de mogelijkheden van Decos Document, 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 het DMS en de applicatie szwNet. Hierdoor zijn alle relevante documenten via het DMS op de eigen werkplek digitaal te raadplegen. Ook maakt deze koppeling het mogelijk om documenten op basis van specifieke werkprocessen op te roepen.

Onderdeel van de eerste fase was tevens de koppeling met het financiële systeem van de gemeente (CODA). Hierdoor kunnen ook in het DMS opgeslagen facturen worden geraadpleegd binnen het financieel systeem. De gemeente is daarnaast gebruik

van aanbestedingen, leveringen en diensten boven een bedrag van vijfduizend euro. De vorming van zaakdossiers maakt het ook mogelijk om het offertetraject op rechtmatigheid te toetsen. De digitalisering van de actuele klantdossiers en de koppeling met de szwNet-applicatie waren het startsein voor de tweede fase, waarbij het de bedoeling is dat er uiteindelijk gewerkt gaat worden met volledig digitale dossiers. Vanaf het eerste kwartaal van 2010 zal bij het zaakgericht werken ook de elektronische handtekening ingezet worden.

Succes als basis voor verandering

“Decos is continue bezig met nieuwe ontwikkelingen en denkt 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”, licht Nico Murk, DIV-coördinator bij de gemeente Weert, toe.

De succesvolle implementatie bij de afdeling Sociale Zaken vormde een uitstekende basis om het DMS 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.”

Zaakgericht werken

“In juli 2008 hebben wij een kick-off-bijeenkomst georganiseerd om samen met Decos, Doxis 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 opgesteld om een concrete invulling te geven aan het zaakgericht werken.”

Voor de werkwijze binnen de gemeente betekende de nieuwe architectuur een omslag van documentgericht werken naar zoveel mogelijk zaakgericht werken

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 het DMS. 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

Het systeem is vervolgens opnieuw ingericht, waarbij koppelingen zijn gerealiseerd met de 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. 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. Daar waar mogelijk wordt zaakgericht werken verder geïmplementeerd. De gemeente Weert koos er bewust voor om een eigen midoffice architectuur te ontwikkelen met een centrale rol voor het DMS. Decos fungeert hierbij niet alleen als DMS, maar ook als zakenmagazijn.

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 systeem kunnen

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

Od

Digitale handtekening

Door de groeiende belangstelling voor digitaal werken is de gemeente Weert in 2009 gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden om documenten van een rechtsgeldige elektronische handtekening te voorzien.

De gemeente heeft naar aanleiding van het onderzoek gekozen voor een gefaseerde invoering van de elektronische handtekening op basis van een groeiscenario. Uiteindelijk moet dit groeiscenario ertoe leiden dat de meest voorkomende informatiestromen elektronisch kunnen worden ondertekend vanuit Decos.

De gekozen oplossing moet resulteren in de rechtsgeldige ondertekening en/of authenticatie van documenten binnen de volgende informatiestromen:

- 1 uitgaande documenten, zoals beschikkingen,
- 2 online formulieren en gewaarmerkte documenten (bijvoorbeeld ingediende bezwaarschriften) met DigiD-identificatie vanuit het E-loket,
- 3 interne documenten, waaronder brondocumenten BAG.

De aanbestedingsprocedure is eind augustus 2009 van start gegaan. Voorwaarden bij de aanbesteding waren dat de oplossing moest voorzien in:

- 1 een koppeling met het DMS/RMA-applicatie van gemeente Weert voor het opslaan van documenten;
- 2 een webservice-infrastructuur waarin de handtekening en/of authenticatie van documenten in een veilig, onafhankelijk en beheerd platform plaatsvindt;
- 3 de invoering van de lichte variant handtekening waarbij rekening gehouden dient te worden met de optie dat er op termijn binnen specifieke processen een gekwalificeerde handtekening nodig is.

Inmiddels heeft de gemeente Weert op basis van de selectiecriteria een keuze gemaakt voor de oplossing van Gemnet. Hiermee zal het de eerste Decos-implementatie zijn in samenwerking met Gemnet en de gemeente Weert. Met beide leveranciers is afgesproken dat in het eerste kwartaal 2010 de koppeling volledig operationeel is en gestart kan worden met de digitale afhandeling van de WWB- en WMO-processen van de sector Sociale Zaken.

Van interne procesverbetering naar e-Gemeente

Ook het verbeteren van de frontoffice om verder invulling te kunnen geven aan het zaakgericht werken heeft prioriteit. Het uiteindelijke doel van de gemeente is om burgers zo goed mogelijk



Nico Murk, DIV-coördinator
bij de gemeente Weert

medewerkers (status)informatie over zaken rechtstreeks vanuit het systeem 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 het systeem. "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 frontoffice geboden wordt, maar de interne processen hier nog niet op afgestemd zijn en dit willen wij absoluut voorkomen." ●

Rogier Heemskerk
rogierh@lewispr.com

Rogier Heemskerk is account manager bij LEWIS – Global Public Relations.