



## KLANTCASE ■ GEMEENTE WESTSTELLINGWERF

*De inzet van Decos is in Weststellingwerf een zaak van de hele gemeente. Niet alleen hebben alle ruim 250 medewerkers toegang tot Decos, maar iedereen is ook heel betrokken. In alle gelegingen wordt er meegedacht over nieuwe ontwikkelingen, tot aan de gemeentesecretaris aan toe. Dit is kenmerkend voor de organisatie, waar open gecommuniceerd wordt en de lijnen kort zijn.*



gemeente

**Weststellingwerf**

### Visie op digitaal werken

Weststellingwerf is een zeer uitgestrekte gemeente in zuid Friesland met 26.000 inwoners en maar liefst 26 kernen. Dat betekent dat er voor mensen dus snel winst te behalen valt als iets via internet kan. Daarom werkt de gemeente hard aan de verbetering van de publieksdienstverlening en heeft het zich aangesloten bij de Midoffice Community.

Stephan Lauxen, Teamleider DIV: "Wij hebben een heldere visie met betrekking tot digitaal werken ontwikkeld. Hierin staat een duidelijke informatie architectuur centraal. In dit geval de Midoffice architectuur van PinkRoccade. De belangrijkste reden dat we hiervoor gekozen hebben, is dat een duidelijke structuur in onze ogen noodzakelijk is om alle ontwikkelingen bij te houden. Een gemeente krijgt er steeds meer taken bij, zonder dat er mensen bijkomen. Een duidelijke structuur geeft je de houvast om de juiste keuzes te blijven maken."

De Midoffice architectuur biedt het raamwerk waarbinnen diverse applicaties een plaats hebben. Decos vervult hierbinnen de rol van DMS/RMA en generieke workflow applicatie. Naast enkele taakspecifieke applicaties van PinkRoccade, wordt ook gebruik gemaakt van bijvoorbeeld SIM en

Roxit. Allen lid van de Midoffice Community Partner-Council. Stephan Lauxen: "Applicaties die niet binnen onze midoffice architectuur passen komen er bij ons niet meer in."

Weststellingwerf wil niet alleen meeliften op de voordelen van de Midoffice community, maar speelt ook een actieve rol binnen één van de werkgroepen. Stephan Lauxen: "We hebben zitting in de werkgroep die betrokken is bij de ontwikkeling van een standaard koppelvak tussen de Complete Midoffice en de belangrijkste DMS-producten."

***"Applicaties die niet binnen onze midoffice architectuur passen komen er bij ons niet meer in."***

Weststellingwerf zal als eerste gemeente met de inmiddels ontwikkelde koppeling aan de slag gaan. Stephan Lauxen: "Wij zien onszelf als een innovatieve gemeente. We lopen graag voorop en zijn ook bereid om nieuwe ontwikkelingen als eerste op te pakken. Alles kan wat dat betreft. Voor zover het in het budget past uiteraard, maar ook op dat vlak biedt voorop lopen voordelen. Als je een bijdrage levert aan nieuwe ontwikkelingen, krijg je de oplossing ook onder voordeligere voorwaarden in huis."

### Zaakdossiers



"Kort na de ingebruikname van Decos in 2006 is Weststellingwerf al zaaksgewijs gaan werken", vertelt Eddy van Buiten, functioneel applicatiebeheerder. "Als basis hiervoor hebben we het Model-DSP gebruikt. Een goed uitgangspunt, maar wel een algemeen model dat op maat gemaakt moet worden. Wij hebben de ruim 600 processen uit het model terug kunnen brengen tot ongeveer

250. Dit hebben we onder andere bereikt door allerlei processen te clusteren. We hebben bijvoorbeeld de diverse processen op het gebied van subsidieverlening, die toch allemaal dezelfde bewaartermijn hebben, samengevoegd tot één generiek subsidie proces. Dit werkt veel fijner voor de gebruikers. Het is duidelijker welk proces gekozen moeten worden, waardoor de verwerking veel sneller gaat. Mocht het onderscheid in een later fase alsnog van belang zijn, dan is dit uit de omschrijving nog te herleiden."

Bij binnenkomst van een stuk wordt direct het juiste werkproces geselecteerd wat de basis vormt voor de zaakdossiers. Hoewel er dus wel met zaakdossiers gewerkt wordt, vindt de afhandeling nog op documentniveau plaats. Op het moment dat Weststellingwerf overgaat naar D5 zal de zaakafhandeling op dossierniveau gaan plaatsvinden. Doordat dan niet allerlei losse workflows per document doorlopen hoeven te worden zal dat veel tijd gaan besparen. Daarnaast ontstaat hierdoor veel beter inzicht in de voortgang van de zaak.

### Samenwerking

Samenwerking is belangrijk voor Weststellingwerf. Behalve via de Midoffice Community wordt waar mogelijk ook de samenwerking gezocht met buurgemeente Ooststellingwerf. Er is op bestuurlijk nivo uitgesproken dat bij alles wat opgepakt wordt, wordt gekeken of dit gezamenlijk kan. Eddy van Buiten: "Op het gebied van Decos is intensieve samenwerking vooralsnog lastig omdat wij een stuk verder zijn, maar op technisch vlak werkt de samenwerking erg goed. Zo is er de mogelijkheid om bij calamiteiten uit te wijken naar elkaars servers. Ook op het gebied van kennis (van Decos) willen we meer gaan samenwerken, zodat bijvoorbeeld applicatiebeheerders elkaar kunnen vervangen.

Om ideeën kwijt te kunnen en te toetsen heeft Weststellingwerf sinds dit jaar zitting in de Decos klankbordgroep. Eddy van Buiten: "Het is voor ons ook een interessante manier om in contact te komen met andere (voortuitstrevende) Decos gemeenten."

### Grote stappen vooruit

De gemeente is klaar om de volgende grote stappen te gaan zetten. Behalve de overgang naar Decos D5, inclusief dossierafhandeling en de koppeling met de midoffice architectuur lopen er nog meer projecten. Er komt bijvoorbeeld nieuwe huisstijl, wat betekent dat alle 170 sjablonen aangepast moeten worden.

Daarnaast wil Weststellingwerf als eerste gemeente in Friesland van de archiefinspectie toestemming verkrijgen voor vervroegde vernietiging. Dit betekent dat het proces hierop aangepast moet worden.

***"Welke nieuwe ontwikkelingen we ook in gang zetten, testen maakt er een belangrijk onderdeel van uit."***

Er loopt dus erg veel momenteel, en allemaal projecten die samenhangen en afhankelijk zijn van elkaar. Ook voor daarna zijn er al plannen. Stephan Lauxen: "We hebben diverse ideeën over hoe we nog slimmer met gegevens om kunnen gaan. Automatisch herkennen en registreren van papieren formulieren, hergebruik van gegevens en meer bulkregistratie. Ook willen we onze dienstverlening via internet nog verder uit gaan breiden, o.a. door meer en slimmere webformulieren op onze website. En voor 2011 staat het Klant Contact Centrum op de agenda.

### Altijd testen

Welke nieuwe ontwikkelingen ook allemaal nog in gang gezet gaan worden, testen zal er een belangrijk onderdeel van uitmaken.

Eddy van Buiten: "Tegenwoordig rollen we niets meer uit zonder het eerst uitgebreid getest te hebben op onze testserver. Eventuele problemen komen dan natuurlijk boven water, maar we laten ook de gebruikers

'testen'. Dan weet je vooraf niet alleen of het (technisch) werkt, maar ook of een inrichting bevalt. Er wordt vooraf goed nagedacht over iedere inrichting, maar of iets optimaal werkt merk je pas als je het daadwerkelijk probeert."

Ook testen is niet iets dat alleen door de DIV afdeling gedaan wordt. Hier blijkt weer de betrokkenheid van de hele organisatie. De bereidwilligheid is door de hele organisatie heen groot om ook een inspanning te leveren. De afdelingen zeggen de plannen niet alleen te ondersteunen, maar ze stellen ook daadwerkelijk capaciteit beschikbaar om te testen.



Gemeente Weststellingwerf gebruikt:

- 30 full users
- 1 work station
- 199 view clients