



KLANTCASE ■ GEMEENTE BOEKEL

Zaakgericht werken in Boekel

'Bij alles wat we doen vragen we ons af: wat heeft de burger er aan ...'

Met deze zin opent de website van de Gemeente Boekel. De inwoner staat in Boekel centraal. Met de introductie van een zaakgerichte werkwijze in 2008 heeft de gemeente een belangrijke stap gezet op het gebied van de dienstverlening. Burgers kunnen nu nog sneller en beter voorzien worden van informatie over de eigen zaken.



Verandertraject

Boekel maakt sinds halverwege 2004 gebruik van Decos als DMS en sinds 2008 wordt er zaakgericht gewerkt. De omslag naar zaak- of procesgericht werken betekende voor de organisatie een grote verandering in werken en denken. Er wordt gewerkt met digitale (zaak)dossiers die altijd actueel en leidend zijn. Niet het document, maar de zaak staat centraal. Ook de verantwoordelijkheden zijn hierdoor verschoven, DIV medewerkers hebben meer verantwoordelijkheden gekregen en gebruikers zijn nu verantwoordelijk voor 'hun' zaken.

"Met de invoering van zaakgericht werken heeft Boekel de dienstverlening aanzienlijk verbeterd"

Frank van den Wildenberg, coördinator DIV: 'De omslag naar zaakgericht werken is in onze ogen vooral een veranderingstraject. We hebben daarom veel aandacht geschonken aan de begeleiding van de gebruikers. Iedereen is vroegtijdig bij het traject betrokken en bij de overgang hebben we continu ondersteuning geboden en hulpmiddelen aangereikt. Hierdoor is de omslag relatief soepel verlopen.'

Om een dergelijk veranderingsproces succesvol te laten verlopen is het belangrijk dat er iemand is die

dat veranderingsproces trekt. Daarnaast is een veranderingsgezind, enthousiast en kundig DIV-team bepalend. Maar met name commitment van het management verkrijgen en behouden is een essentiële voorwaarde.

Zaakgericht werken in Decos

De inrichting van het zakenmagazijn in Decos vormt de basis van de huidige zaakgerichte werkwijze. Boekel heeft de werkprocessen rechtstreeks vanuit het Model DSP overgenomen in Decos. Hierbij zijn alle gegevens per zaaktype, inclusief autorisaties, vastgelegd. Vanuit de zaaktypen/werkprocessen is er een koppeling met het zakenmagazijn, waardoor bij het aanmaken van een nieuwe zaak alle gegevens automatisch overgenomen kunnen worden.

Van den Wildenberg: 'Dat alle gegevens die bij het betreffende zaaktype horen bij de start van een nieuwe zaak automatisch overgenomen worden, scheelt veel invoerwerk en voorkomt fouten.' Het toevoegen van een document aan een zaak werkt vergelijkbaar. De gegevens van de zaak worden automatisch overgenomen bij de documentregistratie.

Bij het opstarten van een nieuwe zaak start er ook automatisch een workflow. Hiermee wordt de behandeltijd van het proces bewaakt en de zaak toegewezen aan een behandelaar.



Verbeterde dienstverlening én bedrijfsvoering

Met de invoering van het zaakgericht werken heeft Boekel de dienstverlening aanzienlijk verbeterd. Er is direct toegang tot de inhoud, voortgang en status van lopende zaken. Via de koppeling met het BRS zijn alle zaken gerelateerd aan de burger, waardoor de burger sneller geholpen kan worden. Op termijn kan de burger de status van lopende zaken inzien via zijn Persoonlijke Internet Pagina (PIP).

De nieuwe werkwijze heeft tevens geleid tot een verbetering van de bedrijfsvoering. Alle inkomende, uitgaande en interne documenten (inclusief e-mails) zijn nu gerelateerd aan zaken. Daarnaast heeft het zaakgericht werken tot een aanzienlijke reductie van zoek- en ordeningstijden voor (beleids-)medewerkers geleid.

"De omslag naar zaakgericht werken is vooral een veranderingstraject"

Van den Wildenberg: 'Het zaakgericht werken heeft ook tot nieuwe mogelijkheden voor het monitoren van de kwaliteit geleid. Er is nu altijd up-to-date inzicht in de doorlooptijden en de gemeentelijke en individuele workload. De top 25 per zaaktype geeft ons inzicht in welke processen we het best onze energie kunnen steken.'

Naast de resultaten in efficiency en dienstverlening heeft de omslag ook grote gevolgen voor de DIV-medewerkers gehad. DIV is onderdeel geworden van het primaire proces. Persoonlijk hebben onze Div'ers hierdoor een stevige ontwikkeling meegemaakt; procesgericht denken, onderkenning van zaken aan de voorkant, inrichting en beheer zakenmagazijn/DSP).

Decos als Midoffice

De gemeente Boekel heeft met de inrichting van het zakenmagazijn de basis gelegd voor het midoffice. In 2009 gaat de ontwikkeling verder door de integratie van mid-, front- en backoffice te optimaliseren.

Om dit te realiseren heeft Boekel samen met acht andere gemeenten de Midoffice community (www.midofficecommunity.nl) opgericht. Een initiatief dat tot doel heeft om middels samenwerking de digitale dienstverlening verder vorm te geven. Inmiddels hebben al meer dan 50 gemeenten zich aangesloten.

Frank van den Wildenberg: 'De Midoffice community onderscheidt zich van andere initiatieven op dit vlak, doordat er uitgegaan wordt van de hulpmiddelen die reeds in huis zijn. In plaats van een geheel nieuw systeem binnen te loodsen wordt de midoffice gevormd rond de applicaties die al gebruikt worden. Zo kunnen we Stap voor stap een economisch verantwoorde implementatie realiseren.'



Just do it!

Het geheim achter de succesvolle implementatie van zaakgericht werken bij Boekel is: 'just do it'. Gewoon beginnen en stap voor stap uitbouwen. Het belangrijkste hierbij is dat je je realiseert dat het vooral een cultuuromslag is en dat dit goed begeleidt dient te worden. Teveel tegelijk willen, alles ineens en/of allemaal tegelijk is niet verstandig.

Just do it betekent uiteraard niet dat je niet vooruit moet denken. Bij inrichting van het zakenmagazijn is bijvoorbeeld al rekening gehouden met later te leggen koppelingen. Dit kan namelijk alleen op een zinvolle wijze plaatsvinden als je nu al bepaalde gegevens vastlegt. Zo wordt er bij iedere zaak reeds het complete adres van een object vastgelegd. Op dit moment worden die gegevens nog niet gebruikt. Dit wordt nu al vastgelegd met het oog op de geplande koppeling tussen Decos en NedGraphics, zodat straks vanuit de zaak naar een grafische weergave van het object geklikt kan worden.

Frank van den Wildenberg: 'Persoonlijk vond ik het een enerverend project om richting aan te mogen geven en mee te maken. Het meeste plezier heb ik gehaald uit het inspireren van anderen om hun talenten te ontdekken en ontwikkelen.'

