



Stadhuis gemeente Rijswijk

Gemeentebreed mid-office concept: goede zaak om mee te werken

De gemeente Rijswijk is een vooruitstrevende gemeente als het gaat om de inzet van documentautomatisering. Met de implementatie van het inmiddels bekende, maar nog niet zo wijd verspreide mid-office concept heeft deze Zuid-Hollandse gemeente een goede slag geslagen. De combinatie van een gemeentebreed DMS, een gegevensmagazijn in 100% Open Source software, en met Open Source software in het zakenmagazijn en gegevensmagazijn op serverniveau, stemde alle betrokkenen tevreden, van gebruikers tot 'schatkistbewaarder'. En de gemeente steeg op de ranglijst van de dienstverleningsmonitor van de 273e naar de 19e plaats.

Bert van Lith is de 'leader of the pact'. Hij is met zijn afdeling document management (mede)verantwoordelijk voor de uiteindelijke implementatie geweest. 'Met 15 mensen proberen we sturing te geven aan de verwerking en afhandeling van document gerelateerde processen. Daar zijn we in 2004 al mee begonnen door mensen op te leiden, ze in een team te plaatsen en op die manier structuur aan te brengen in de gemeentelijke informatievoorziening.' Zoals ook bij veel andere gemeentes is de kwaliteit van de informatie naar de burgers prioriteit nummer één bij Rijswijk. 'Dat is ook de reden geweest om ook al eerder met digitale documentaire informatiesystemen te gaan beginnen. In 2006 zijn we begonnen met de implementatie van CORSA van BCT Guiding Documents om in ieder geval aan die kant van de Documentstromen enige structuur te kunnen

Gebruiker: Gemeente Rijswijk

Leverancier: BCT guiding documents

Toepassing: mid-office concept, document- en contentmanagement

Aantal gebruikers: in principe de hele gemeente Rijswijk

Voordelen: hoog serviceniveau naar de burgers, meer grip op de processen en informatiestromen, kostenbesparing in de uitvoering, weg vrij naar integratie met klantcontactcenter, verhoogde pro-activiteit naar de burger, directere communicatie, en gebruik van Open Standaarden.

aanbrengen. Daardoor krijgen we ook steeds meer informatie digitaal beschikbaar binnen de organisatie. Voorheen kwam het erop neer dat we papieren stromen, ook faxen en dergelijke probeerden zo snel mogelijk bij de mensen te krijgen nadat ze waren geregistreerd. Nu, door de invoering van scanning en indexering kunnen we dat een heel stuk vlotter voor elkaar krijgen en zijn mensen niet meer afhankelijk van papier dat ze op hun bureau krijgen. Dat krijgen ze nog wel, maar dan is de informatie allang digitaal in hun werkbak beschikbaar. En daar zit de grote winst.'

Dienstverlening

De dienstverlening aan de burgers staat hoog in het vaandel in Rijswijk. Van Lith: 'Om daaraan tegemoet te kunnen komen moest er toch wel een en ander veranderen. Meer digitaal. En mensen moesten meer procesgericht leren denken en werken. Werken aan één document doe je niet; je werkt aan een zaak, met een voor- en achterkant, deel uitmakend van een proces. Het mid-office concept met het zakenmagazijn daarin centraal opgenomen, leek daarom voor ons de juiste insteek. Echter, er is veel gezegd en geschreven over het mid-office, maar er is erg weinig praktijk nog. De leveranciers waar we op dat moment mee samenwerkten, BCT Guiding Documents en Green Valley hebben echter goed meegedacht en gezamenlijk is er een visie op de te realiseren infrastructuur uitgesproken. Dat hield in hoe we onze ambities konden vormgeven. Duidelijk werd ook dat Open Source software een welkome aanvulling bleek op het concept rond het zakenmagazijn. Daarbij werd ook voldaan aan de eis van Open Standaarden, geheel conform het actieplan van staatssecretaris Heemskerk geformuleerd in Nederland Open in Verbinding. En het scheelde bovendien ook nog eens veel geld.' In de visie van Rijswijk en haar partners was ook ruimte gemaakt voor uitgebreide(re) digitale dienstverlening naar de burger via een DigiD gecontroleerde

toegang tot persoonsgebonden informatie.

Een visie is echter nog geen concrete toepassing. 'Met name het procesgericht denken en werken, wat inherent is aan het gebruik van het mid-office concept en het zakenmagazijn was wel even wennen voor de mensen,' aldus Van Lith. 'Workflow is niet iets waar ze voorheen elke dag mee te maken hadden. Maar het draait wel om werkprocessen en de regels die moeten worden toegepast, de business rules eigenlijk. Die heeft een gemeente ook. Door vooral de vele voordelen te benadrukken en duidelijk te maken dat het gaat om een kwaliteitsimpuls van zowel de hele organisatie als voor de mensen die moeten werken binnen de nieuwe opzet, zijn we erin geslaagd om het project een uiterst positieve draai te geven. Zoeken naar informatie is immers geen doel? Het gaat toch om een antwoord te geven op een vraag, of iemand te helpen bij een aanvraag of wat dan ook. De inzet van het zakenmagazijn met name in combinatie met een totaal geïmplementeerd documentmanagement systeem maakte die verbeterde dienstverlening mogelijk.'

Het ontwerp en de implementatie van het zakenmagazijn is bijzonder snel verlopen. In drie maanden tijd stond de zaak als een huis. Verdere afstemming is volgens Van Lith een steeds voortdurend proces. Inmiddels zijn zo'n twaalf producten interactief benaderbaar en bruikbaar via de gemeenteportal. Informatie die erin of eruit gaat verloopt via het zakenmagazijn waar alle gegevens via een Personal Internet Page (PIP) voor de burger bereikbaar zijn. Het mid-office vormt letterlijk een link tussen de gemeente en de burgers.'

Het (dikke) mid-office zelf is een integratie van een gegevens- en zakenmagazijn met BCT documentmanagement en een workflowmanagement systeem. De Greenvalley webcontentmanagement-software vormt de front-office. Van Lith: 'Het feit dat de BCT software zeer flexibel was maakte het voor onze afdeling DM een stuk makkelijker om op functioneel niveau het zakenmagazijn in te richten. We hebben voor het hele voorgaande traject op voorhand al twee mensen aangehouden voor het functioneel beheer van de systemen. Alle ICT is inmiddels zo cruciaal geworden voor het functioneren van de

gemeente, dat we het ons niet kunnen veroorloven om 'uit te vallen'. Gelukkig vonden dat binnen het gemeentebestuur ook en kregen we groen licht voor die maatregelen. Het gebeurt maar al te vaak niet...' Het gebruik van Open Source en Open Standaarden maakte het hele project een stuk betaalbaarder...

Centraal

Het zakenmagazijn staat centraal en 'bewaart en bewaakt' eigenlijk alle dynamische documenten, dus die zaken die onder behandeling zijn en de daaraan gerelateerde informatie of verschaft toegang tot die informatie als die elders vandaan moet komen uit het documentmanagement systeem. Is een zaak afgehandeld dan kan die via het zakenmagazijn ook worden afgelegd en gearchiveerd, digitaal. Het toezicht op het zakenmagazijn ligt bij de afdeling van Van Lith. 'Je moet wel mensen hebben die zijn geschoold om informatie te classificeren, te bewerken, en zo meer. Het is niet zo dat als je zo'n systeem hebt dat dan ineens alles automatisch gaat. Voordat we live gingen hebben we het systeem door en door getest onder meer met eigen collega's die voor 'lastige burgers' gingen spelen, zodat we op alles waren voorbereid op het moment dat daadwerkelijk de burgerij het contact met de gemeente ging opzoeken via de gemeenteportal en de PIP's. Voordeel van die aanpak was ook dat we steeds meer mensen enthousiast konden maken, want ze zagen het gebeuren als het ware.'

Nu inmiddels twaalf producten zijn opgenomen in het concept is het zaak zo snel mogelijk ook de wat meer complexe producten te gaan implementeren. Van Lith: 'Ik ben me er heel goed van bewust dat we er nog niet zijn, maar de resultaten en voordelen van deze eerste set producten voldeed helemaal aan de verwachtingen en bij elk volgend proces dat wordt geïntegreerd kom je als organisatie weer een niveau hoger.'

'Letterlijk in dit geval, want Rijswijk is op de gemeentemonitor van digitale dienstverlening inmiddels gestegen van de 273e plaats naar de 19e en die positie willen we graag handhaven en misschien zelfs nog verbeteren, want er zijn nog genoeg mogelijkheden om verder te bouwen met dit concept.' ●

