

In gesprek met gemeente Tilburg over DSP

Peter van Catz is ICT-adviseur bij de gemeente Tilburg. Hij was vanaf het begin betrokken bij de interne verandering die de gemeente tien jaar geleden is gestart rond het documentmanagement. Op strategisch niveau werd het snel duidelijk dat model-DSP (inclusief de VIND-catalogus) leidend zou moeten zijn om de digitale documentenstroom en later de zakenstroom uniek te identificeren.

‘Het was meteen duidelijk dat DSP belangrijk was voor het identificeren, bewaren en vernietigen van documenten’, vertelt Peter van Catz in de kantine van de gemeente. Hij stond aan de wieg van de strategische vernieuwing die binnen de gemeente Tilburg tien jaar geleden heeft plaatsgevonden. ‘Wij zochten een manier om van de papieropslag af te komen. Eerst hebben we gekeken of DSP überhaupt bruikbaar was. Toen dit mogelijk bleek te zijn, hebben we de keuze gemaakt en de tool geïmplementeerd. Belangrijk was om een en ander ook op strategisch niveau te waarborgen en uit te dragen in de organisatie. DSP zou geen kleine verandering veroorzaken en om een succesvolle implementatie te bereiken was het nodig om een strategie op lange termijn vast te leggen.

Maximale vrijheid

Peter vertelt dat model-DSP eerst is ingezet voor de inkomende en uitgaande post. Dat was in 2007, toen de gemeente de eerste omgeving had ingericht waarin het model-DSP getoetst zou worden. Het model-DSP en de i-Navigator waren ook de enige serieuze opties op de markt op dat moment. Op de vraag hoeveel procent van de zaaktypen/werkprocessen zijn overgenomen uit het model-DSP antwoordt hij dat het een groeiproces is geweest. ‘Het groeit nog steeds. Een aantal processen is standaard gebleven, de meesten zijn aangepast aan de gemeentelijke processen.

Om maximale vrijheid te hebben bij de inrichting hebben we ervoor gekozen de modelprocessen vooral als referentiemateriaal te gebruiken en zijn veel processen lokaal gemaakt.’

‘Weerstand is er wel geweest in het begin. Met inkomende en uitgaande post hebben we geprobeerd om de medewerkers zo min mogelijk lastig te vallen met het invoeren van de gegevens. De overgang zo soepel mogelijk maken, zodat weerstand afneemt. Wij hebben nu miljoenen unieke documenten geïdentificeerd aan de hand van een DSP-code.’

Meer zaakgericht denken

‘Er is nu meer controle over de informatiestroom. Het doel is dus bereikt, met een opmerking erbij: wij hebben het in eerste instantie gedaan voor inkomende en uitgaande post, waar je de zaak niet in beeld hebt. We zagen wel het nut om de documenten te koppelen aan DSP – ook om de transparantie te waarborgen –, maar we realiseerden ons dat we voor het vernietigen en het bewaren van de documenten meer zaakgericht moesten gaan denken en niet documentgericht. In 2009 hebben wij een architectuurverkenning gedaan voor zaakgericht werken. Wij hadden een zaakstelsel maar dat was niet aan DSP gekoppeld en voorzag niet in de juiste functionaliteit voor het zaakgericht werken. Recentelijk hebben we het zaakstelsel van Exxellence afgenomen. Het

koppelvlak met DSP met de zaaktypecatalogus van het zaakstelsel is een onderdeel van de criteria voor de aanbesteding geweest. Met de zaaktypecatalogus van Excellence kunnen we nu ook de zaken uniek vastleggen in de werkstroom. En dat betekent dat we op zaakniveau en op documentniveau een vernietiging- en bewaarregime kunnen vormgeven.'

Efficiënt vragen afhandelen

Nu kunnen zaken vanuit de verschillende kanalen (bijv. elektronische formulieren, inkomende post, telefonisch contact en baliebezoek – KCC) allemaal geïntegreerd worden in een werkstroom waarin indirect de DSP zorgt voor unieke identificatie. Indirect omdat de ZTC (zaaktypecatalogus) van Excellence wordt gevuld vanuit de DSP. Dankzij het traject dat de gemeente met DSP is gestart is transparantie over informatie voor burgers, ondernemers en medewerkers nu gewaarborgd. Het zoeken en vinden van de informatie is makkelijker geworden. Het sneller beantwoorden van vragen is een realiteit omdat de medewerkers sneller de informatie kunnen vinden aan de hand van de DSP en de ZTC. 'Er is dus meer duidelijkheid intern gekomen, waardoor de gemeente efficiënt de vragen kan afhandelen.'

Kosten besparen

'Met DSP gaan we tijd besparen met zoeken, is informatie transparant gemaakt en is de tevredenheid van de interne en de externe gebruikers verhoogd. Doelstelling van de gemeente Tilburg is "een betaalbare dienstverlening aan de burgers en ondernemers". Kostenreductie is moeilijk te kwantificeren maar de inzet van DSP binnen de gehele gemeentelijke processen zal op termijn zijn weerslag hebben.'

Koppelingen

Excellence, VHIC en King zijn allemaal bij dit proces betrokken geraakt. In de aanbesteding voor de keuze van een zaakstelsel had de gemeente wel de exacte criteria aangegeven: het zaakstelsel dat de gemeente Tilburg nodig had, moest aan de King-standaard voldoen, een koppelvlak met DSP hebben en het moest geen tailor-made werk zijn. Alle formulieren zijn aan een zaaktype gekoppeld. De zaak wordt aangemaakt met de gegevens van dat zaaktype en als zodanig uniek geïdentificeerd. 'Kortom, door DSP-gegevens op te nemen in

de zaaktypecatalogus en vanuit de formulieren een zaak aan te maken die gekoppeld is aan het zaaktype, hebben we het model-DSP middels de ZTC aan zaken verbonden.'

Informatiestroom beheersen

Peter vertelt dat op dit moment binnen de gemeente Tilburg functioneel beheer (DIV) contact onderhoudt met Sdu en VHIC. De samenwerking wordt ervaren als prettig. Door het volgen van de landelijke ontwikkelingen worden updates vroeg aangekondigd maar is de doorlooptijd vaak wat langer. Hij hoopt dat de landelijke ontwikkelingen blijvend worden gevolgd en dat hiermee de dienstverlening aan burgers/ondernemers en interne medewerkers wordt verbeterd. Door, in het vervolgtraject, over te gaan op duurzaam bewaren en vernietigen kan de gemeente Tilburg de informatiestroom beheersen.

Meer weten?

Neem dan contact met ons op!
Een van onze specialisten komt graag bij u langs voor een vrijblijvend adviesgesprek.

(070) 378 09 00
informationsolutions@sdu.nl
www.model-dsp.nl



Documentair
StructuurPlan



Sdu INFORMATION
SOLUTIONS