

**Gemeenten zijn de voorhoede op weg naar een betere dienstverlening door de overheid. Dat oordeel van de Commissie Gemeentelijke Dienstverlening uit 2005 staat nog steeds overeind. Wie deze handschoen oppakt, heeft steun aan het EGEM-procesmodel. In dit blad gebruiken we het model als leidraad.**

*Tekst: Corné Dekker, informatie-architect in Dordrecht*

# EGEM-model prima basis voor betere dienstverlening

2

Het 'EGEM-procesmodel dienstverlening' biedt een praktisch kader voor de organisatie van (al dan niet elektronische) dienstverlening. Om die reden besteden we in het eerste nummer van *Proces&Document* extra aandacht aan dit model. Daarnaast zal bovenaan de artikelen grafisch in het (verkleinde) model worden aangegeven op welk onderdeel of welke onderdelen van het procesmodel de inhoud van het artikel betrekking heeft. Zo krijg je als lezer direct een beeld van die aspecten van de organisatie van dienstverlening die in het artikel aan de orde komen.

Naast de stappen in het dienstverleningsproces bevat het model verder de voor de dienstverlening noodzakelijke gegevensverzamelingen: landelijke basisregistraties, gemeentelijke kernregistraties, klantgegevens, zaakdossiers, een zaaktype-catalogus, product en diensten-catalogus en openbare informatie. De EGEM-werkgroep 'Referentiemodel Stelsel Gemeentelijke Basisgegevens' heeft onlangs een concept opgeleverd voor de gemeentelijke kernregistraties.

In toekomstige versies zullen alle genoemde basisgegevens onderdeel gaan uitmaken van dit referentiemodel.

Het model beveelt aan de subprocessen en gegevensverzamelingen met afdelingsoverstijgende, zogeheten generieke instrumenten in te richten. Deze generieke instrumenten zou men tot de frontoffice en de midoffice kunnen rekenen.

We lichten de drie belangrijkste instrumenten er even uit: de producten/diensten-catalogus (om de klant te assisteren en informeren) het zakensysteem (om een zaak te registreren en administratief te beheren) en het dossiersysteem (vooral voor zaakdossiers).

## Producten/dienstencatalogus

Het 'Overheidsloket 2000'-programma heeft met de VIND-catalogus overheidsinstellingen een handreiking gegeven voor hoe men de dienstverlening op de website kan vormgeven. Deze VIND-catalogus vormt nog altijd de basis voor

### Het proces van dienstverlening

Basis voor het EGEM-procesmodel vormt het dienstverleningsproces.

Dit proces kent zes stappen:

1 Bij elk klantcontact is het van belang de vraag van de klant binnen te halen, los van het door de klant gekozen kanaal. De huidige praktijk, waarbij dezelfde vragen via de post, de telefoon of de balie bij verschillende medewerkers terecht komen en vaak tot afwijkende antwoorden leiden, moet worden verbeterd.

2 Vervolgens is het van belang de klantvraag te classificeren. Er zijn hulpmiddelen nodig om snel duidelijk te krijgen wat de klant precies van de overheid vraagt.

3 Is men in staat de klant direct verder te helpen door deze te informeren of te assisteren, dan wordt het klantcontact beëindigd (eventueel totdat de klant met een vervolgvraag komt).

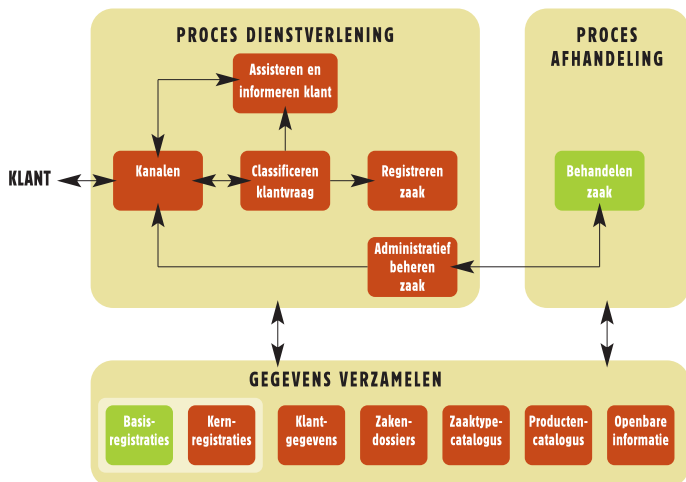
4 Is men niet in staat de klant direct verder te helpen, dan registreert men een zaak, zodat men kan

bewaken of de vraag alsnog wordt beantwoord.

5 De behandelaar beheert de zaak administratief, zorgt dat de administratie van de zaak op orde is: dat de status van de zaak altijd bekend is en het zaakdossier altijd alle relevante documenten bevat.

6 De behandelaar behandelt de zaak. Vanuit het perspectief van de dienstverlening is dit subproces een *black box*: het doet niet terzake hoe de behandelaar aan informatie of oplossingen komt.

de meeste e-loketten. Het wordt tijd voor een volgende generatie. De huidige e-loketten hebben teveel uitsluitend fysieke producten-diensten (paspoort, vergunning) als uitgangspunt. De klant is echter ook heel vaak op zoek naar informatie. Deze zou ook in de producten/diensten-catalogus moeten worden opgenomen. Door continue onderwerpen en zoekwoorden van de klanten in de gaten te houden, ongeacht het kanaal, kunnen de meest gevraagde onderwerpen en trefwoorden allemaal worden opgenomen in de producten-dienstencatalogus. Dat geldt dus ook voor een informatieproduct als de openingstijden van het fysieke loket.



Per product zullen tevens de vaak gestelde vragen (met bijbehorende antwoorden) moeten worden vastgesteld. Als de klant vraagt naar de prijs van een paspoort, moet men geen algemene informatie over het paspoort te zien krijgen, maar direct het antwoord op de vraag. Een redactie zal zich bezig moeten houden met welk antwoord de klant zou willen ontvangen bij welke trefwoorden. Deze producten-dienstencatalogus moet bij alle klantvragen de bron zijn, ongeacht het kanaal. Dus ook de medewerkers van het callcenter moeten zich baseren op dit instrument.

### Zakensysteem

In 2004 heeft een VNG-werkgroep het Gemeentelijk Functioneel Ontwerp Zaken opgeleverd: een gegevensmodel om centraal informatie over alle gemeentelijke zaken te kunnen ontsluiten. Onder zaak wordt in dit functioneel ontwerp verstaan: een bepaalde hoeveelheid werk waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. Een instrument gebaseerd op deze standaard draagt niet alleen bij aan een betere dienstverlening (bewaking van doorlooptijden en het terugmelden van de status) maar helpt ook op het gebied van interne bedrijfsvoering (managementinformatie) handhaving (wat speelt er allemaal rondom één bedrijf, welke vergunningen zijn verleend?) en ketenintegratie (meerdere organisaties moeten kunnen werken aan dezelfde zaak).

### Dossiersysteem

Het komt nu nog vaak voor dat backoffice-toepassingen zijn uitgerust met een module voor dossier- en documentbeheer. Dit is ongewenst. Alle voor de dienstverlening relevante documenten dienen in één generiek dossiersysteem te worden ondergebracht, zodat eenvoudig zaakdossiers kunnen worden samengesteld. Alle relevante documenten die betrekking hebben op één zaak horen in één zaakdossier thuis. Zo'n generiek dossiersysteem kan tevens worden gebruikt om de voor de basisregistraties noodzakelijke brondocumenten op te slaan. Dit geldt tevens voor alle overige voor de dienstverlening noodzakelijke documenten.

### Interne dienstverlening

Ook bij de interne dienstverlening, die zich vooral bij de middenfuncties als Facilitaire Zaken, P&O en Automatisering manifesteert, kan men het beste gebruikmaken van dezelfde instrumenten. Dit heeft het grote voordeel dat de medewerkers/dienstverleners ook zelf als interne klant de voordelen van een klantgerichte werkwijze ervaren.

*In Proces&Document kunt u telkens in het EGEM-procesmodel bovenaan de rechterpagina zien waar een artikel over gaat.*

### EGEM: zonder model wordt het een zootje

'EGEM is blij dat het EGEM-model een prominente rol speelt in *Proces&Document*. Het ontwikkelen van gedeelde beelden in de vorm van standaarden en referentiemodellen is een van de voornaamste opdrachten die EGEM als kennisplatform heeft. Het is erg mooi om te zien dat modellen ook echt



worden toegepast. Het is ook van groot belang dat dit gebeurt. Er is nog enorm veel in ontwikkeling op het gebied van de elektronische overheid en het is onmogelijk om het grote aantal initiatieven op elkaar te laten aansluiten als er geen gemeenschappelijke kaders zijn die ook écht worden gebruikt. Bijzonder is dat *Proces&Document* niet alleen aandacht geeft aan het procesmodel, maar het ook echt inzet om onderwerpen te ordenen en uit te leggen. Wij verwachten dat het gedachtegoed achter het procesmodel op deze manier ook bij minder direct betrokken lezers 'tussen de oren' komt. En dat kan alleen maar ten goede komen aan waar het ons toch allemaal om te doen is: een betere, plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening aan burgers en bedrijven!

*Mark van den Broek, projectmanager voorhoedegemeenten EGEM*