



CORNÉ

ciënter kunnen. Daarom loopt er een vervolgtrajec waar Amsterdam, Nijmegen en Eindhoven aan deelnemen. Zo kijken ze of de ingevulde antwoorden automatisch kunnen worden doorgestuurd naar instanties als de Belastingdienst. ‘Het punt is dat al die organisaties anders zijn georganiseerd. Ook moeten ze die gegevens wel kunnen ontvangen. Dat betekent dat we nu vooral veel overleggen. Een vraag waar we op stuiten is: vertrouwen de gemeente en al die instanties elkaar wel volledig?’ Maar ook dichterbij huis zijn de nodige slagen te maken. ‘We vragen aan ondernemers uittreksels uit het geboorteregister te leveren. Dat zijn nota bene onze eigen registers, maar voor die documenten moeten ze toch betalen.’

Slimme medewerker

Terugkijkend op het eerste deel van het project, dat 350.000 euro heeft gekost, spreekt Van Erven van een succes. ‘Het was erg leuk om het enthousiasme bij de gemeenten te zien over het snelle resultaat dat we hebben geboekt.’ Ook de horeca is tevreden. ‘We hebben het formulier op de Horecava gepresenteerd. Binnen *no time* zeiden de ondernemers: de overheid is zo gek nog niet.’ Voorheen was een goed ingevoerde ondernemer minstens drie uur bezig met het invullen van alle formulieren. Met *Horeca 1* is dat teruggebracht tot twee uur. Intussen is gebleken dat veel ondernemers niet van alle regels op de hoogte zijn. Als een bedrijf alcohol wil schenken, is een gescheiden heren- en damestoilet verplicht. Regelmatig komt het voor dat cafés opengaan, maar geen drank schenken omdat ze de gescheiden toiletten vergeten zijn. Van Erven: ‘Daarom is het handig dat er bij vraag 4 staat: hebt u gescheiden toiletten? De aanvraag is daarmee tegelijk een opvoedcursus voor ondernemerschap geworden.’

De aanvraag is tegelijk een opvoedcursus voor ondernemerschap

Ook voor gemeenten heeft het formulier grote voordelen. De administratieve en bestuurlijke lasten blijken ieder met 1800 euro (samen: 3600 euro) omlaag te kunnen. ‘Als de organisaties er in de toekomst op ingesteld zijn, is de doorloop vlotter en kunnen de leges omlaag. Het formulier is dus sneller en goedkoper en er worden minder fouten gemaakt.’

Het project is in de running voor de E-Europe Award. Projectleider Maurice van Erven is onlangs in Amsterdam uitgeroepen tot slimme medewerker van het jaar. ‘Dat maakt het nog gemakkelijker om anderen te overtuigen over te gaan op het online-formulier.’

Dit artikel verscheen eerder in *InAxis Magazine*

Kloppeling

In veel midoffice-informatiearchitectuurplaatjes neemt de broker (berichtencentrale) een centrale plaats in. Dat stamt nog uit de tijd dat men bij een midoffice vooral dacht aan een uitsluitend technisch hulpmiddel om de in webformulieren ingevoerde gegevens geautomatiseerd in de achterliggende backoffice-toepassingen te krijgen. Ik ben ervan overtuigd dat veel door overheidsorganisaties aangeschafte en met veel energie werkend gekregen brokers momenteel voornamelijk werkloos staan te wachten tot backoffice-leveranciers in de toekomst geautomatiseerde koppelingen mogelijk gaan maken.

Inmiddels is nagenoeg iedereen het erover eens dat de midoffice bestaat uit de generieke functionaliteit en gegevens die organisatiebreed en door klanten gebruikt worden. Niet de broker, maar het zaakstelsel is de essentie van een midoffice-informatiearchitectuur. Elke hoeveelheid werk waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden, wordt in het midoffice-zaakstelsel geregistreerd als zaak. Behandelaars dienen hier altijd de status bij te houden, ervoor te zorgen dat alle relevante documenten in het zaakdossier worden opgenomen, dat relevante besluiten worden vastgelegd en dat van een zaak, indien relevant, de locatie bekend is.

29

Een groot voordeel van een generiek zaakstelsel is dat voor veel eenvoudige processen geen aparte backoffice-toepassing meer nodig is. Door de functionaliteit van het generieke zaakstelsel uit te breiden zal dit voor steeds meer processen het geval zijn. Toch zullen voor de ingewikkelde processen voorlopig backoffice-toepassingen nodig blijven. Gegevens over deze zaken worden dus zowel in een backoffice-toepassing als in het midoffice-zaakstelsel vastgelegd. Die gegevens moeten daarom gekoppeld worden. Maar het is een misverstand dat deze koppeling altijd geautomatiseerd moet zijn. Zeker als de hoeveelheid gegevens in het midoffice-zaakstelsel beperkt blijft.

Een geautomatiseerde koppeling moet zeker geen voorwaarde zijn om zaken te registreren in het midoffice-zaakstelsel. Per geval zal in een businesscase moeten worden bepaald of dit eigenlijk wel goedkoper is, of dat medewerkers net zo goed gegevens kunnen overkloppen (handmatige koppeling). Bedenk dat dit voor medewerkers vaak geen extra werk is. Gegevens van een aanvraag via de balie of de post werden ook altijd al door medewerkers in backofficesystemen geklopt. Dat wordt niet anders nu klanten deze gegevens al in een webformulier hebben ingevuld. Als alle kosten in de businesscase serieus worden meegenomen, zal in veel gevallen worden gekozen voor een handmatige koppeling. Een collega van mij noemde dat laatste: een kloppeling.

Corné Dekker is informatiearchitect bij de gemeente Dordrecht en lid van de redactie van Proces&Document