



v.l.nr. Robert Simons, Sikko Sikkema, Gerry van der Sterren.

Mens staat centraal voor Unisys bij digitalisering gemeente Arnhem

De Dienst Sociale Zaken van de gemeente Arnhem begon in 1999 met het digitaliseren van haar klantenarchief en koos voor het product Infolmage van Unisys. Na een succesvolle implementatie, volgden in de loop der jaren ook de Dienst Inwonerszaken, de afdeling Inburgering, het Budget Advies Centrum, Stadsbank en onlangs het KlantenContactCentrum van de gemeente. Hoewel de applicatie tien jaar geleden voor het eerst werd geïntroduceerd, is het nog steeds heel succesvol. Dat succes is niet alleen te danken aan de betrouwbaarheid van het systeem, maar zeker ook aan de wijze waarop Unisys met de gebruiker en de klant omgaat. Daarbij staan niet zozeer kennis en techniek voorop, als wel respect voor de wensen van klant en gebruiker.

In 1999 wilde de Dienst Sociale Zaken de verwerking van de inkomstenformulieren en het archiveren en ontsluiten van alle klant-dossierstukken, in een gebruiksvriendelijk systeem onderbrengen. Daarvoor werd het programma Infolmage van leverancier Unisys, gekozen. De in productienamen van het systeem werd voorafgegaan door een inventarisatie van mogelijkheden en wensen in een klankbordwerkgroep. Sikko Sikkema, projectleider Unisys; "In de klankwerkgroep wordt er op een gelijkwaardige wijze samengewerkt met de gebruikers, in dit geval de medewerkers van de Dienst Sociale Zaken. Het resultaat was dat met name de gebruikers de inrichting van het uiteindelijke systeem zelf hebben bepaald. Dit alles natuurlijk wel binnen de grenzen van de applicatiemogelijkheden en de ervaring die wij bij andere klanten hebben opgedaan. Een

Gebruiker: Gemeente Arnhem

Leverancier: Unisys

Applicatie: Infolmage

Aantal gebruikers: 350

Grootste winstpunten: Door inzet van de applicatie kan er efficiënter en sneller gewerkt worden en dat heeft geleid tot een betere kwaliteit bij de gemeente Arnhem.

groot voordeel van het betrekken van de gebruikers bij de invulling van het systeem is allereerst natuurlijk dat de applicatie wordt toegespitst op de wensen van de afdeling, maar daarnaast wordt ook het draagvlak voor het werken met het systeem verhoogd."

De digitalisering van het klantenarchief resulteerde in de volgende deeloplossingen:

1. het scannen en herkennen van de inkomstenformulieren,
2. het digitaal verwerken van die formulieren middels een workflow,
3. het archiveren van de documenten,
4. het digitaliseren van de documentenstroom (zoals rapportages, beschikkingen, verificatiestukken etc.) van en naar de klant.

Gerry van der Sterren is functioneel beheerder van Infolmage bij de gemeente Arnhem. Gerry; "De werkwijze werd door beide partijen als zeer positief ervaren en heeft model gestaan voor de digitalisering van de Dienst Inwonerszaken van de gemeente Arnhem. Naar aanleiding van deze eerste invoering van het digitaal klantendossier hebben we een uitgebreid gebruikersonderzoek gehouden. Daaruit bleek dat de gebruikers zeer tevreden waren over het gebruiksgemak van de applicatie en de voordelen die het hen opleverde bij de uitvoering van hun taken."

Indexeren

En dus kwamen er verzoeken om bredere inzet van de applicatie en verdere uitbreiding van het klantendossier. Een onderdeel van de sociale dienst, de afdeling Inburgering, beschikte nog over een papieren archief. Vanuit die afdeling kwam het verzoek om ook deze dossiers digitaal te ontsluiten. Dit werd op dezelfde wijze georganiseerd als bij de eerste invoering van de applicatie. Ook met een klankbordwerkgroep waarin alle discipli-

nes waren vertegenwoordigd, met als resultaat een gezamenlijk door gebruiker en leverancier ingericht systeem. Het digitaliseren van het archief was in slechts twee weken tijd voor elkaar. Van der Sterren; "De meeste tijd gaat zitten in het voorwerk, het bepalen hoe je de documenten uiteindelijk wilt kunnen terugvinden. Hoe worden de documenten geïndexeerd? Het scannen van de 30.000 documenten was daarna in een paar dagen gebeurd, dankzij de barcodes die aan de documenten gekoppeld zitten. De scanapparatuur herkent de barcodes en slaat de documenten automatisch op de juiste manier in het systeem op."

Een paar jaar geleden werd door een gemeentelijke reorganisatie de Dienst Sociale Zaken onderdeel van de nieuwe Dienst Inwonerszaken. Zo ook het Budget Advies Centrum, Stadsbank en het KlantenContactCentrum. En gezien de goede ervaringen, kwam vorig jaar het Budget Advies Centrum (BAC) met het verzoek tot aansluiting op het digitale klantendossier. De succesvolle projectopzet uit het verleden werd ook nu weer gehanteerd. Bij dit project werd echter een extra onderdeel termijnbewaking toegevoegd aan de workflow en digitale verwerking van alle correspondentie van en naar de klant, en met derden. Van der Sterren; "Bij het BAC gaat de correspondentie met de burger over schulden en dat brengt met zich mee dat er op sommige uitgaande brieven een reactie terug moet komen. Nu wordt die reageertermijn bewaakt door het systeem en kan de behandelaar precies zien wanneer hij actie moet ondernemen."

Logisch gevolg van dit project was het verzoek van de Stadsbank om aansluiting te krijgen bij het digitale klantendossier. Dit project, ook weer gebaseerd op dezelfde formule, werd dit jaar naar ieders tevreden-



heid afgerond. Momenteel wordt de aansluiting van het KlantenContactCentrum op het digitaal verwerken van alle klantproducten (alle soorten van akten, adreswijzigingen en reis- en identificatiedocumenten en rijbewijzen) gerealiseerd.

Draagvlak

Robert Simons, afdelingshoofd bedrijfs ondersteuning en applicatiebeheer bij de gemeente Arnhem, concludeert dat de invoering van Infolmage in grote mate heeft bijgedragen tot een klantvriendelijkere opstelling van de gemeente Arnhem. Simons; "Klanten worden bij vragen sneller en kwalitatief beter geholpen. Ook heeft de applicatie bijgedragen aan een snellere en efficiëntere werkwijze van de verschillende diensten. Er worden meer verzoeken door dezelfde medewerkers afgehandeld in vergelijking met de situatie van voor de implementatie. De gefaseerde inzet van Infolmage in combinatie met de samenwerking van leverancier en gebruikers zijn de sleutelfactoren tot het succes van het digitale klantendossier bij de gemeente Arnhem. Unisys heeft gedurende de afgelopen jaren echt geïnvesteerd in de relatie met ons en heeft bovendien kwaliteit geleverd. Er zijn in de loop der jaren veel andere leveranciers geweest die ons probeerden te overtuigen dat ze betere systemen hadden maar daar zijn we niet op in gegaan. Daar hebben we onze redenen voor. De gebruiker is voor Unisys altijd belangrijk geweest en serieus genomen. De oplossingen die Unisys ons heeft geboden zijn niet opgedrongen maar gedragen door en uitgelegd aan de gebruiker." Het einde van de digitalisering bij de gemeente Arnhem is voorlopig nog niet in zicht en Unisys speelt daarbij een belangrijke rol als betrouwbare partner. ●