

De digitale transformatie van de overheid vraagt om slimme toepassingen die de dienstverlening aan burgers en bedrijven efficiënter én persoonlijker maken. Daarmee kan de overheid de slag maken van een uitvoerende naar een adviserende overheid, die optimaal aansluit bij de leefwereld van burgers en bedrijven.



Bedrijf en burger willen gemak

Digitale transformatie is dé trend voor organisaties wereldwijd, zo blijkt uit het onderzoek dat CGI elk jaar houdt onder duizend business- en technologieleiders uit tien sectoren in twintig landen. Bedrijven en overheden willen aansluiten bij de snel veranderende en digitaliserende samenleving. Dat geldt ook voor de Nederlandse overheid. Uit programma's als Digitaal 2017 en Compacte Rijksdienst wordt duidelijk hoe de overheid de dienstverlening aan burgers en bedrijven wil verbeteren en tegelijkertijd haar werk effectiever en efficiënter wil maken. De gekozen weg is echter niet altijd even logisch, stelt Hans de Preter, Public Sector Manager bij Everest: "De overheid is vooral bezig om bestaande processen te digitaliseren. Terwijl het in mijn optiek toch vooral moet gaan over het meer centraal stellen en ontzorgen van de burger, door dienstverlening op maat aan te bieden."

Johan de Jong, bij CGI Thoughtleader Dynamic Case Management & Digital Transformation, formuleert het als volgt: "Burgers en bedrijven hebben geen behoefte aan verbetering van de bestaande dienstverleningsprocessen.

Zij zijn vooral geïnteresseerd in de diensten en willen die het liefst met zo min mogelijk inspanningen afnemen. Dit kan de overheid bijvoorbeeld realiseren door gebruik te maken van informatie die zij al in huis heeft en door diensten proactief aan te bieden aan haar klanten. Een goed voorbeeld is hoe de Sociale Verzekeringsbank kinderbijslag toekent: wanneer je de geboorte van een kind hebt aangegeven bij de gemeente, krijg je kinderbijslag. Dat is het soort dienstverlening waar burgers op zitten te wachten."

Systemewereld én leefwereld

Het is een onderwerp dat vaak terugkomt in discussies over (overheids)dienstverlening: waarom een proces digitaliseren als het proces misschien wel overbodig is? Deze discussie haakt aan bij een ontwikkeling die de overheid volgens Everest en CGI doormaakt, van een overheid die nu vooral uitvoert naar een overheid die burgers en bedrijven adviseert. De Preter: "De overheid heeft zoveel gegevens over burgers en kan deze goed gebruiken om de burger te adviseren over de diensten die

in zijn situatie van toepassing zijn." De Jong voegt daaraan toe: "Een andere mogelijkheid is dat de overheid haar dienstverlening aansluit op gebeurtenissen die vanuit het perspectief van burgers en bedrijven relevant zijn. Bijvoorbeeld wanneer iemand bouwplannen heeft. Door uit te gaan van die bouwplannen kan de overheid vroegtijdig adviseren welke mogelijkheden er zijn en welke vergunningen moeten worden aangevraagd. In het geval van een adviserende overheid hoeft de burger zich niet te verdiepen in alle wet- en regelgeving, maar wordt deze automatisch geleid naar die diensten die van toepassing zijn." De Preter: "Dat is een proactieve overheid, dat is waar wat ons betreft de digitale transformatie over gaat."

CGI en Everest delen deze visie op digitale transformatie bij de overheid. Samen richten ze zich op met name uitvoeringsorganisaties, met de door Everest ontwikkelde software voor dynamisch case management (DCM), genaamd

Inspecties

Goedwillende bedrijven ontzorgen en inspecteurs optimaal ondersteunen zodat zij hun expertise kunnen gebruiken: dat betekent dynamisch case management op het gebied van inspecties. Elk bedrijf kan in zijn eigen dossier zijn gegevens bijhouden en de status van activiteiten zien. Men kan documenten uploaden, bijvoorbeeld foto's van een situatie die men moest verbeteren. Een herinspectie op locatie door de inspecteur is dan niet meer nodig. Dat scheelt tijd voor zowel het bedrijf als de inspecteur. Bovendien wordt het inspectieproces dat grotendeels bestond uit handmatige stappen deels geautomatiseerd. Inspectielijsten kunnen op locatie digitaal worden ingevuld en automatisch verwerkt in het centrale systeem. Overtypen is niet meer nodig, zodat de inspecteur tijd overhoudt om dat te doen waar zijn expertise toegevoegde waarde heeft.

Foto's: Deamstime

Foto: Ted van de Weteringe

Subsidies

Een principe achter dynamisch case management is dat de overheid alle informatie die zij al heeft, gebruikt voor haar dienstverlening. Een goed voorbeeld van dat principe is het voorgevulde aangifteformulier van de Belastingdienst. Een ander voorbeeld: een agrariër die een bepaalde subsidie aanvraagt. Nu gaat hij daarvoor een proces door dat bij die subsidie hoort en weet hij aan het eind van het proces of hij de subsidie wel of niet krijgt. In dynamisch case management wordt alle informatie over deze agrariër gebundeld in zijn dossier en kan het systeem hem erop wijzen dat hij geen recht heeft op deze specifieke subsidie, maar mogelijk wel in aanmerking komt voor een andere subsidie.



afhankelijk van wat nodig is om de subsidie te beoordelen en indien mogelijk te verlenen. Het dynamisch case managementsysteem

bewaakt de volledigheid van het dossier en de termijnen waarbinnen bepaalde activiteiten moeten worden uitgevoerd. Alle betrokkenen, zowel het bedrijf dat de subsidie aanvraagt als de professional(s) bij de overheid, werken met dit ene dossier. Ook in de keten. Dit is een wezenlijk andere benadering dan hoe IT binnen de overheid meestal werkt."

Alles wat gestandaardiseerd en geautomatiseerd kan worden, wordt uitgevoerd door het systeem zelf. Ook de aanvrager, de burger of het bedrijf, heeft een actieve rol: hij of zij kan zelf bijvoorbeeld documenten uploaden, gegevens bijhouden en heeft actueel inzicht in de status van de aanvraag. Dit soort zelfbediening is gangbaar bij het bedrijfsleven – denk aan internetbankieren – en komt op deze manier ook voor de overheid beschikbaar.

Blueriq. Deze stelt kortweg de overheid in staat om bij haar dienstverlening de leefwereld van de burger of het bedrijf centraal te stellen, gebruikmakend van alle informatie en kennis die in de bestaande IT-overheidssystemen zit. De software verbindt op deze manier als het ware de systeemwereld van de overheid, met haar regels en processen, met de leefwereld van de burger.

De burger is de basis

De Jong: "In de huidige IT-systemen zijn wet- en regelgeving en de daarbij behorende processen vaak 'hard ingebakken' en daardoor heel lastig of niet aan te passen aan veranderende omstandigheden." Een overheid die de leefwereld van de burger centraal wil stellen en bijvoorbeeld wil inspelen op levensgebeurtenissen, loopt in de praktijk daardoor tegen de belemmeringen van haar IT-systemen aan, stelt hij. Terwijl het centraal stellen van burgers en bedrijven in overheidsdienstverlening wel een ambitie is van de overheid. Dynamisch case management biedt hier een oplossing, omdat daarin het zaakdossier van de burger of het bedrijf de basis is, vertelt Herman Mansveld, senior business consultant bij Everest: "Neem een complexe subsidieaanvraag door een bedrijf. De gegevens die nodig zijn voor dit dossier komen uit diverse bronssystemen en waarschijnlijk gebruikt de overheid ook voor het proces meerdere systemen. In DCM wordt het hele proces gekoppeld aan het dossier van deze aanvraag. Alleen de relevante activiteiten uit het proces worden getoond,

Burgers en bedrijven kijken niet naar de processen, maar naar de diensten

Persoonlijke dienstverlening

Met dynamisch case management wordt veel werk geautomatiseerd of door de burger zelf gedaan. Hoe past dit in de visie van de overheid om dienstverlening enerzijds efficiënt en anderzijds persoonlijk te houden? Het bijt elkaar niet, zegt Mansveld. Integendeel: "Juist door professionals het werk uit handen te nemen dat geautomatiseerd kan gebeuren, houden zij tijd over voor dingen waarmee zij echt het verschil kunnen maken. In persoonlijke dienstverlening, in het zoeken van de juiste oplossingen voor het vraagstuk van een burger of bedrijf." Op deze manier ondersteunt dynamisch case



vlnr: Johan de Jong (CGI), Hans de Preter en Herman Mansveld (Everest)

management de transformatie van de overheid als uitvoerder naar de overheid als adviseur. Door het standaardwerk te automatiseren wordt het werk voor de professionals zelf bovendien interessanter. De Preter: "Eigenlijk illustreert dit wat de overheid zelf ook vaak zegt over IT: er verdwijnt werk, maar het werk dat resteert geeft ruimte voor zeggenschap en vakmanschap en is daardoor zingevender." Uit het gesprek met de heren blijkt dat dynamisch case management weliswaar een technologische oplossing biedt, maar dat het succesvol gebruiken ervan met name organisatorisch van aard is. De Preter: "Dit is geen IT-feestje, maar een wezenlijk andere manier van werken en organiseren. Het vraagt om een organisatorische- en wellicht ook om een cultuurverandering."

Happy flow

DCM kan het dossier van de klant centraal stellen doordat de techniek wezenlijk anders werkt dan bij meer traditionele software. De Preter: "In de traditionele manier van werken worden alle, meestal productgerichte en daardoor weinig klantgerichte, procesvarianten uitgewerkt en vervolgens rigide in een systeem vertaald. Niet alleen voor de zogenoemde 'happy flow' maar ook voor alle uitzonderingssituaties die hierop kunnen optreden. Alle varianten worden uitgetekend en

geprogrammeerd. Het gevolg is een zeer complex IT-systeem, dat ten eerste lang duurt om te implementeren en ten tweede heel lastig is aan te passen aan veranderende omstandigheden. In onze optiek past dat niet meer bij deze tijd. Daarom werken wij op een andere manier." Bij dynamisch case management worden de verschillende processtappen afzonderlijk geprogrammeerd en alleen ingezet waar ze nodig zijn om het doel te bereiken. Bovendien kunnen deze processtappen worden hergebruikt in verschillende processen.

Blueriq werkt met modellen die het mogelijk maken dat een uitgetekend proces direct uitvoerbaar is. Hierdoor wordt snel zichtbaar hoe het gaat werken. "Eén voordeel van deze manier van werken is dat er begonnen kan worden met de meest gebruikte processen. Dat gebeurt in korte trajecten en als bewezen is dat het werkt, ontwikkelen we verder en maken we waar mogelijk hergebruik van al gerealiseerde modellen. Veel van onze klanten doen het op deze manier", vertelt De Jong. De Preter: "Zo ondersteunt DCM een wendbare organisatie, die kan meebewegen met veranderingen in de organisatie en de samenleving, nieuwe wet- en regelgeving en nieuwe technologische mogelijkheden. Zoals mobiele toegang. Daardoor helpt het de overheid met haar digitale transformatie."