

Praktijkcase Gemeente Zaanstad:

De Digitale Postkamer als
voorwaarde voor

“Het Nieuwe Werken”

Agenda

- Even voorstellen
- Gemeente Zaanstad
- Het Nieuwe Stadhuis
- De uniforme indeling
- Anders werken
- Groeipad digitalisering
- Verseon
- Proces Fase 1
- De digitale postkamer
- Proces Fase 3
- Businesscase
- Kofax Capture Platform
- Classificatie methode
- Digitale Postkamer bij gemeente Zaanstad!
- Vragen?



Even voorstellen

- Ottilio Christiaan
- Teamleider (Verander manager)
- Team Digitale Processen

- Team bestaat uit:
- 4 x Consulent (1 x Opleidingen)
- 2 x DIV functioneel beheerder
- 6 x Medewerker digitale processen A
- 10 x Medewerker digitale processen B
- 6 x Uitzendkracht
- Totaal: 28



Gemeente Zaanstad

- 1 Gemeente
- 19 Wijken
- 63.950 Woningen
- 146.937 Inwoners (1-1-2011)
- Van het totale grondgebied van Zaanstad (83km²) wordt 18% gebruikt voor wonen.

Post kengetallen:

- 758.281 in en uitgaande poststukken
- 155.000 registraties
- 1328 gebruikers van Verseon
- 652 full clients

ZNSTD



Het Nieuwe Stadhuis

Standaardindeling en uitzonderingen.

Een flexibel werkconcept vraagt een uniforme standaardwerk omgeving. Het mag immers niet uitmaken waar een individu of een afdeling wordt geplaatst: men moet overal beschikken over dezelfde faciliteiten.

Standaardindeling

Elke etage in elk huis heeft dezelfde indeling en de standaardindeling bevat steeds: Een centraal geplaatste service-unit met printhoek, lockers en een garderobe;

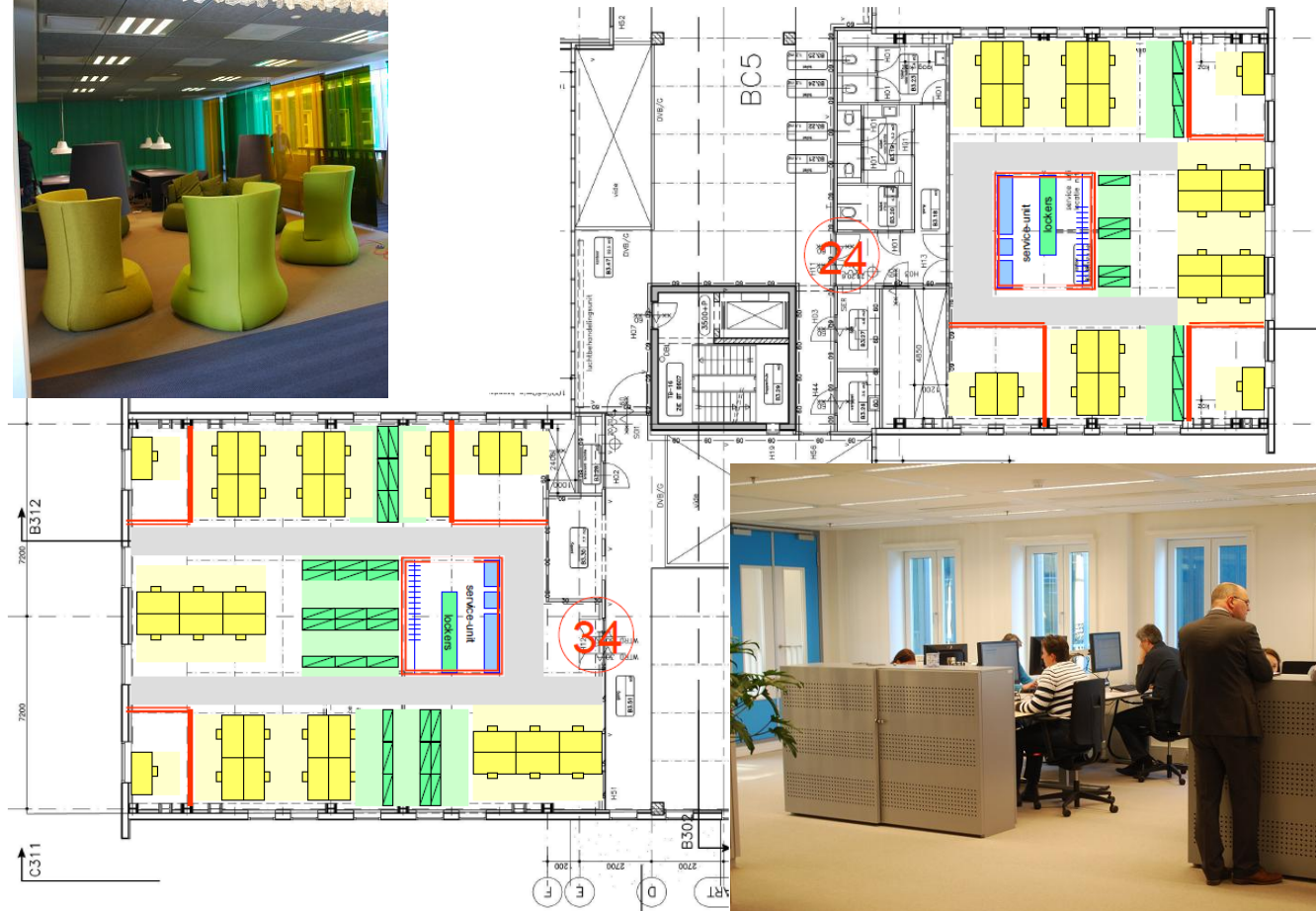
Twee stiltekamers die tevens dienst kunnen doen voor managementgesprekken of langdurige telefoongesprekken;

Een werkkamer voor twee personen steeds rechts direct achter de ingang, bedoeld voor medewerkers die bezoekers kunnen opvangen en/of als primaire vraagbaak dienen voor 'binnenlopers'.

Uitzonderingen

- Werkplek uitzonderingen, denk hierbij aan CAD-werkplekken
- Locatie uitzonderingen, denk hierbij aan balie werkplekken

De uniforme indeling



Anders werken

- **In het nieuwe stadhuis gaat de gemeentelijke organisatie flexwerken.**
- **Het doel van het flexwerken is dat iedereen overal kan werken.**
- **Om dit mogelijk te maken, moet informatie overal beschikbaar zijn.**
- **Daarom moet papier worden gedigitaliseerd. (minimaal Fase 2)**
- Verschillende archieven komen digitaal beschikbaar, zoals de dossiers van Werk & Inkomen.
- Project Brievenbus Dicht heeft zorg gedragen voor het digitaal aanbieden van alle officiële post aan medewerkers.
- Met project Paper Storm, zijn de meer 'persoonlijke' stapels papier aangepakt.

Groeipad digitalisering

Fase 1

Scan naar
archief

Fase 2

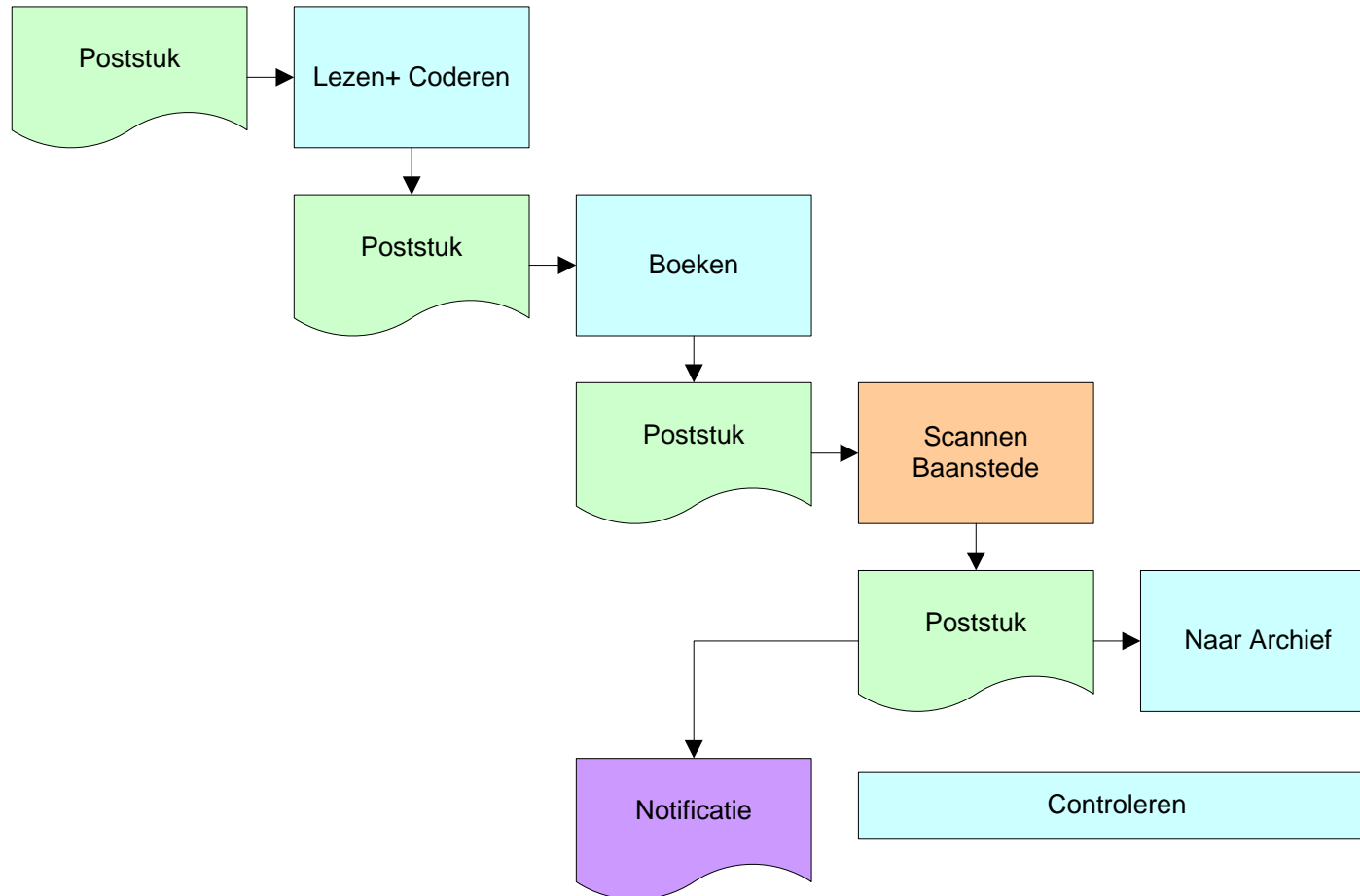
Scan naar
proces

Fase 3

Organisatie-
breed
“scannen”

- In januari 2011 is de gemeente Zaanstad overgegaan naar Verseon, het ECM-pakket van Circle Software. In Verseon staat het digitale document centraal en vindt ook de registratie van documenten plaats. Die registratie gebeurt tot nu toe vanaf het papieren document, dat pas na afloop gescand wordt. Het was toen al meteen duidelijk dat dit proces herzien moest worden. De documenten worden uiteindelijk wel gedigitaliseerd, maar het hele werkproces dat daarvoor nodig is, is nog steeds een papieren proces.

Proces Fase1



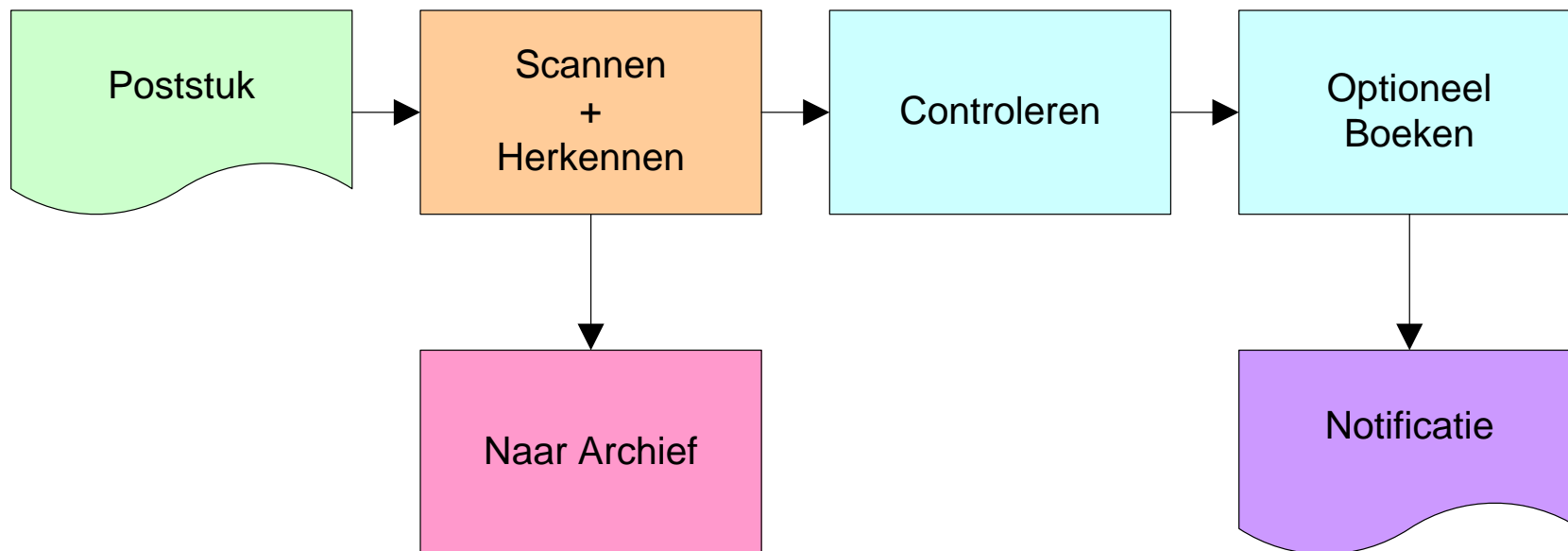
Digitale Postkamer

- Dit papieren proces wordt nu veranderd door middel van de Digitale Postkamer.
- Met de Digitale Postkamer-toepassing wordt tijdens het scannen van de documenten direct de benodigde informatie uit de documenten gehaald. Daarna wordt deze samen met de pdf van het document doorgegeven aan Verseon. Het handmatig invoeren van de meta-data wordt daarmee vrijwel overbodig.

Alles op basis van de volgende randvoorwaarden:

- Documenten digitaal beschikbaar
- Gestructureerde opslag/uniforme registratie
- Snelle beschikbaarheid van de documenten (na ontvangst en bij terugvinden)
- Diversiteit informatiedragers

Proces Fase2



Businesscase

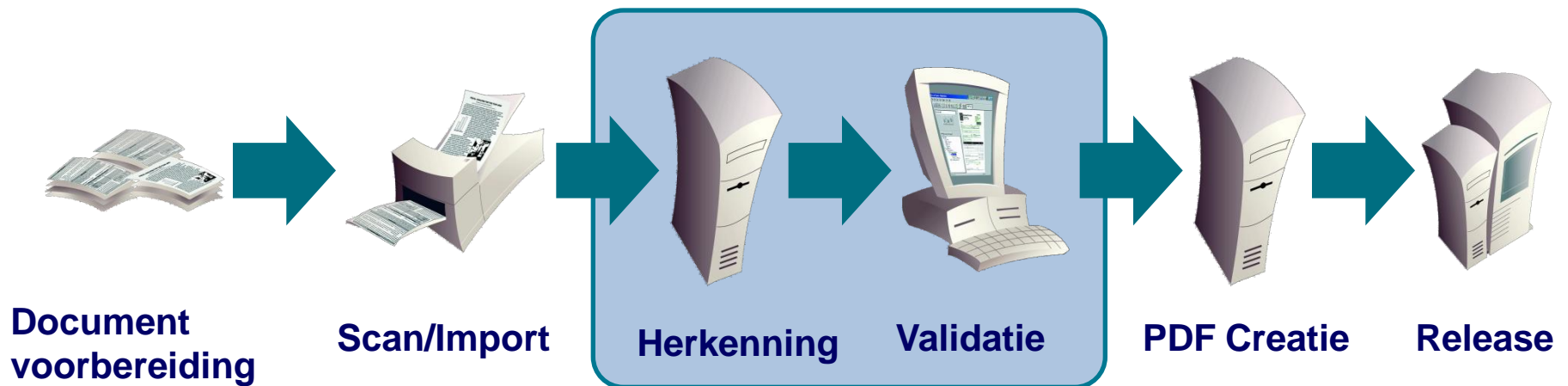


- Huidige situatie:
- Inkomende poststukken per dag: 275
- Registraties van ingekomen post per dag: 124
- Reclame per dag: 500
- Aantal FTE werkzaam qua ingekomen post: 4.5 FTE
- Registratie tijd per registratie: 17 minuten
- Totaal werk last: $124 \times 17 = 2108$ minuten = 35 uren = 4.4 FTE
- Kosten: 1 FTE kost: 40 K per jaar (de 40 K zijn salariskosten inclusief werkgeverslasten en zonder facilitaire kosten.)
- Totaal: $4.4 \times 40K = 176 K$ per jaar

- Nieuwe situatie:
- Registratie tijd per registratie: 8 minuten
- Totaal werk last: $124 \times 8 = 992$ minuten = 16,5 uren = 2.1 FTE
- Totaal: $2.1 \times 40K = 84 K$ per jaar
- Kosten Kofax oplossing 33K per jaar (rente en afschrijving op 5 jaar)
- Totaal bij 124 registraties: **117K per jaar (besparing 59K per jaar)**

- **De 8 minuten is een schatting. (Gouda rekent op dit moment met 10%)**

Kofax Capture Platform



Classificatie en herkenning

Classificatie methode

- Herkenning specifiek element
 - ✓ Referentienummer, formuliercode → DataBase koppeling
- Lay-out Classificatie
 - ✓ Aanvraag formulieren
 - ✓ Specifieke relaties (rechtbank, provincie)
- Content Classificatie
 - ✓ Op basis van de inhoud: overeenkomsten en verschillen
- Classificatie regels
 - ✓ Sleutelwoorden

Met 50 DSP categorieën 60% van de inkomende post verwerken.
Met een doorgroei naar 80%, 90% na een jaar.

Digitale Postkamer bij gemeente Zaanstad!

Werkgroep Digitale Postkamer in Zaanstad



Vragen?

VRAGEN ?

M 06 21 28 23 12

E o.christiaan@zaanstad.nl

W www.zaanstad.nl