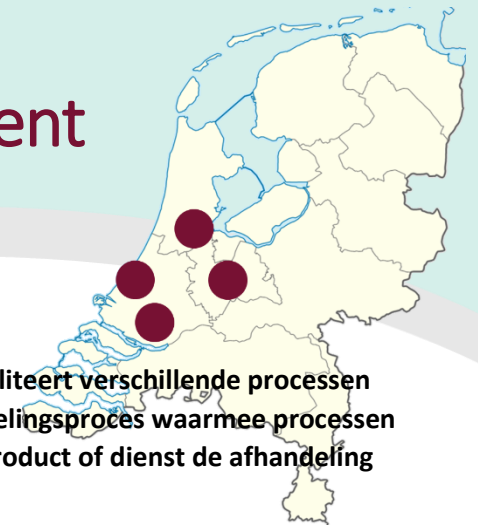




Uniform Case Management voor grote gemeenten



Met UCM worden uitvoeringsprocessen zaakgericht afgehandeld. Het faciliteert verschillende processen met één platform. UCM zorgt voor een organisatie-breed uniform afhandelingsproces waarmee processen en producten actueel worden gehouden én waarmee per proces en per product of dienst de afhandeling specifiek kan zijn.

Groot en “geplaagd”

In een grote gemeente zijn veel subsidieaanvragen op een groot aantal regelingen, er zijn veel vergunningsaanvragen op een fors aantal beleidsterreinen, er zijn veel WMO- en Jeugdwetgevallen. Dienstverlening van een grote gemeente is grootschalig en aan voortdurende verandering onderhevig. De ondersteuning van die dienstverlening is kostbaar en kenmerkt zich door een groot aantal applicaties, het is moeilijk om overzicht te houden op alle producten en diensten en actuele documentatie van processen in de uitvoering is een uitdaging.

Flexibel en snel aanpasbare producten en processen

Processen en producten/diensten zijn in UCM onafhankelijk van elkaar. Beheer op producten en diensten zorgt ervoor dat er voortdurend een *actueel overzicht* is van *wat* de gemeente levert. UCM is ontwikkeld om processen snel aan te passen zodat ze in de pas lopen met *wijzigende wet- en regelgeving*.

UCM kan met haar front-end-voorziening de actuele productbeschrijvingen gebruiken voor het flexibel genereren van aanvraagformulieren in de digitale front-office. Zo krijgen cliënten altijd een up-to-date aanvraagformulier dat past bij het afhandelingsproces.

Hoe snel is UCM met wijzigingen? Aanpassingen in producten en diensten kunnen per direct gelden, een aanpassing van een proces kan in dagen plaats vinden.

Besparingen

Omdat UCM één platform is, vervangt het met elk uitvoeringsproces één of meer applicaties. Zo wordt het applicatielandschap uitgedund. Kosten voor hosting, onderhoud en beheer nemen af.

Niet alleen voor applicaties, maar dat geldt des te meer voor koppelingen: vanuit het platform voor UCM is één set koppelingen nodig naar bijv. de printstraat, de mailserver, het document management systeem. Bovendien: UCM heeft eigen technologie voor het generen van documenten, daarvoor is geen externe applicatie nodig.

Uniformiteit betekent ook: alle producten en diensten van alle processen worden op een zelfde manier beheerd. Idem geldt voor processen. De inhoud van processen is weliswaar telkens anders, maar het beheer blijft gelijk. Dit biedt schaalvoordelen voor applicatiebeheer, functioneel beheer, technisch beheer van koppelingen en beheer van privacy en security.



Veiligheid en privacy

Hoewel in de uitvoering privacy en veiligheid van gegevens gelijk blijft, gebruikt de gemeente in plaats van een grote lijst applicaties, één case management platform met één set koppelingen naar generieke diensten als e-mail, document management en financiën.

Door het aantal databases, spreadsheets en applicaties op deze manier te verkleinen, neemt de hoeveelheid opgeslagen gegevens en het aantal opslaglocaties af. Daardoor is de veiligheid van gegevens makkelijker te realiseren en de privacy beter te garanderen. Security en privacy deskundigen hoeven zich slechts op één platform (dat altijd uniform werkt) te concentreren in plaats van op een groot aantal applicaties (die elk verschillend zijn).

Transitiestrategie

Om van UCM gebruik te gaan maken bestaan er drie mogelijkheden.

1. Gebruik standaardprocessen die UCM onderhoudt.
2. Kies als quick-start een standaard proces, pas dat aan eigen wensen aan en draag zelf zorg voor het onderhoud.
3. Wanneer processen al goed zijn uitgedacht en stevig ingevoerd, creëert een gemeente de eigen processen met specialisten van UCM.

Uit oogpunt van leren en ontwikkelen ligt het voor de hand om de strategie van *laaghangend fruit* te hantieren door te beginnen met een relatief klein of eenvoudig proces.

Organisatieontwikkeling

UCM biedt gemeentelijke organisaties de mogelijkheid om producten en processen snel aan te passen. Zo kunnen altijd de gewenste producten en diensten worden geleverd én loopt de uitvoering van werkprocessen in de pas met wet- en regelgeving. Is er een nieuwe vergunning? Dan maakt UCM het makkelijk en snel om nieuwe vergunningen te definiëren in een bestaand vergunningverleningsproces.

Is het vergunningenbeleid veranderd en moet (ook) het proces worden aangepast? Dan wordt die verandering gecontroleerd toegepast. Te beginnen bij het procesmodel, vervolgens wordt de beschrijving van de wet- en regelgeving (in bedrijfsregels) aangepast en wordt in low-code het proces op het platform aangepast. Na testen en accepteren is de nieuwe wet- en regelgeving van kracht in UCM – in één keer voor alle producten die het aangaat.

Na elke verandering in wet- en regelgeving is in UCM de nieuwe actuele situatie gedocumenteerd met een overzichtelijke set producten, een overzichtelijk procesmodel en een inzichtelijke beschrijving van wet- en regelgeving in bedrijfsregels. Hiermee heeft de organisatie de mogelijkheid om zich comfortabel en geleidelijk te ontwikkelen – gecontroleerd meegroeïend met een veranderende omgeving.

Informatie:

Tel. : 06 20 – 185 717

Mail : info@ucmp.nl

Web : UniformCaseManagement.nl

Adres : Maanweg 174
2516 AB Den Haag

