

JIJ MAAKT HET VERSCHIL!

Over hoe Enschede
medewerkers op kop zet bij de
inrichting van iBurgerzaken

Even voorstellen



Petra Bout

- > Programmamanager
Dienstverlening
- > Vml. afdelingshoofd
Burgerzaken
- > Opdrachtgever programma
'De BRP Centraal'



Jeroen Besselink

- > Consultant PinkRocccade

Rob Melenhorst

- > Programmamanager
'De BRP Centraal'
- > Business projectleider
iBurgerzaken
- > LEAN black belt



VISIE & OPDRACHT

Visie DV: “Enschede zorgt dat het klikt”

Enschede Ontwikkelt: verbeteren en leren

Doel BRP Centraal: Klanten kunnen op ieder gewenst moment, op iedere locatie en op iedere manier diensten afnemen waarvoor gegevens benodigd zijn die worden vastgelegd in de BRP

OPDRACHTEN

In gebruik name iBurgerzaken per 29-05-2018

Klant staat centraal in processen iBurgerzaken (LEAN)

Continu verbeteren is verankerd in onze genen

Neem medewerkers in de verandering mee

Op 1-1-2020 is selfservice percentage met 25% toegenomen (t.o.v. 2015)

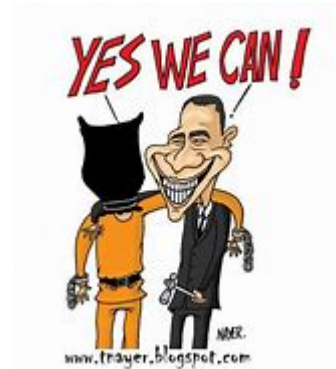
KADERS

- > Medewerkers zijn ons kapitaal, zij kennen de werkwijze, weten wat er bij de klant leeft
- > En toch bepaalt het management wat er moet gebeuren

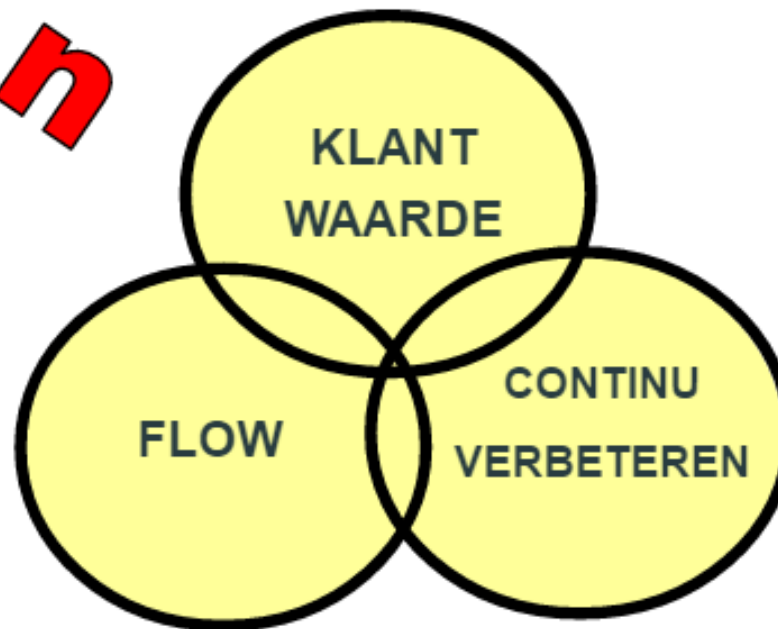
Dat is toch raar? Of niet?

Binnen “De BRP Centraal” doen we dat anders:

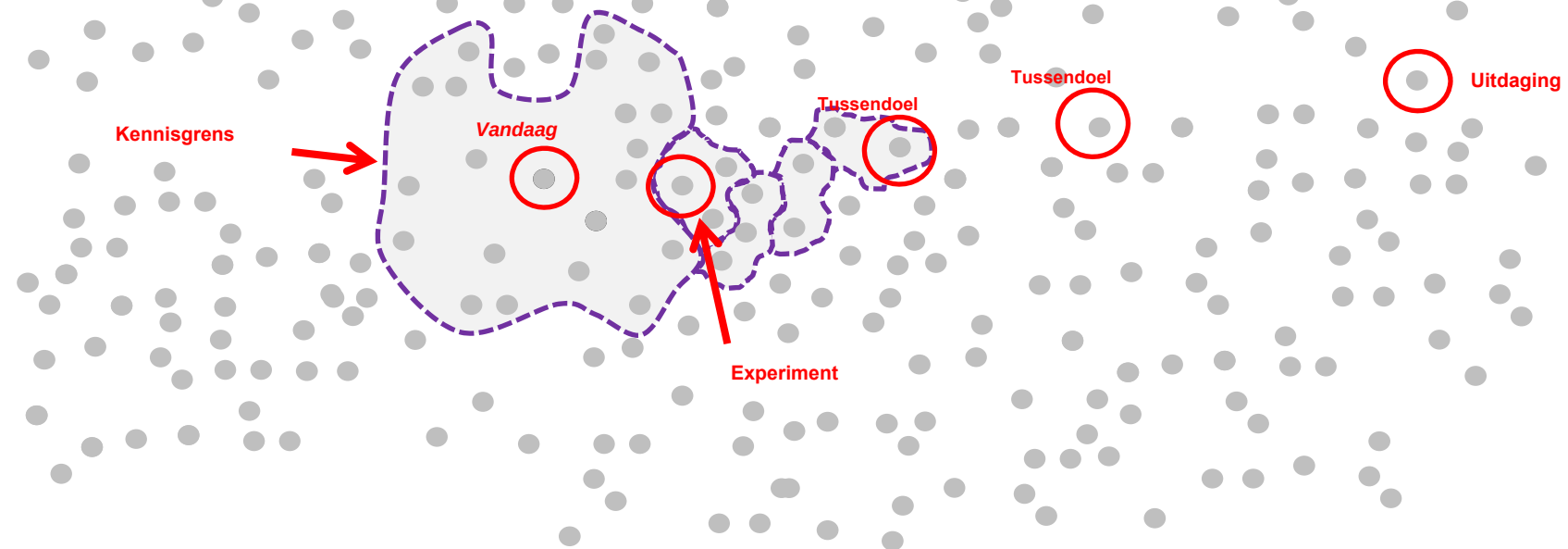
- > Management bepaalt de kaders, bepaalt het wat (gaan we doen) en bepaalt een norm
- > Medewerkers bepalen hoe (we het gaan doen) en hebben daarbij alle vrijheid



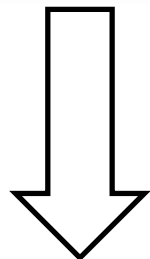
SPOEDCURSUS LEAN: KERNWAARDEN



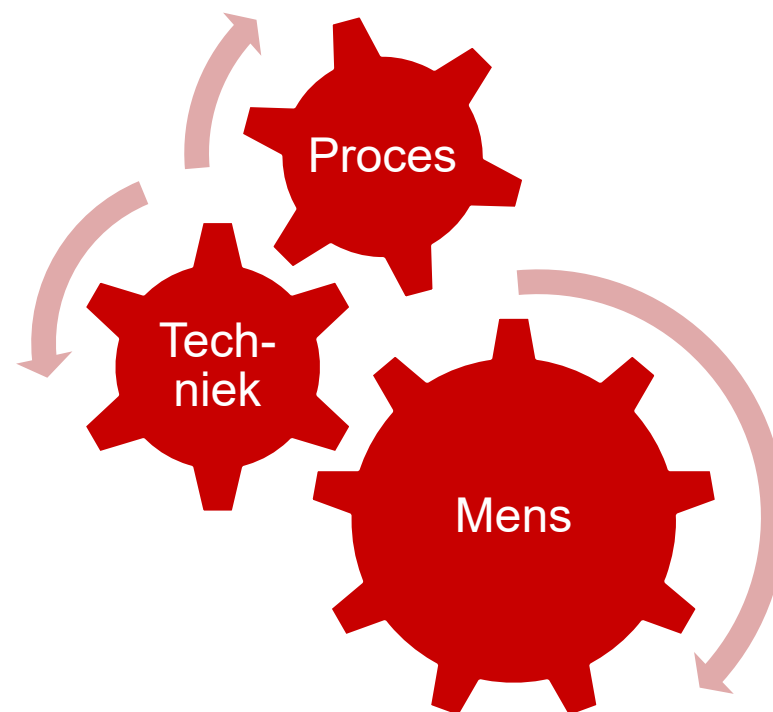
VERBETERKATA



BURGERZAKEN ENSCHEDE

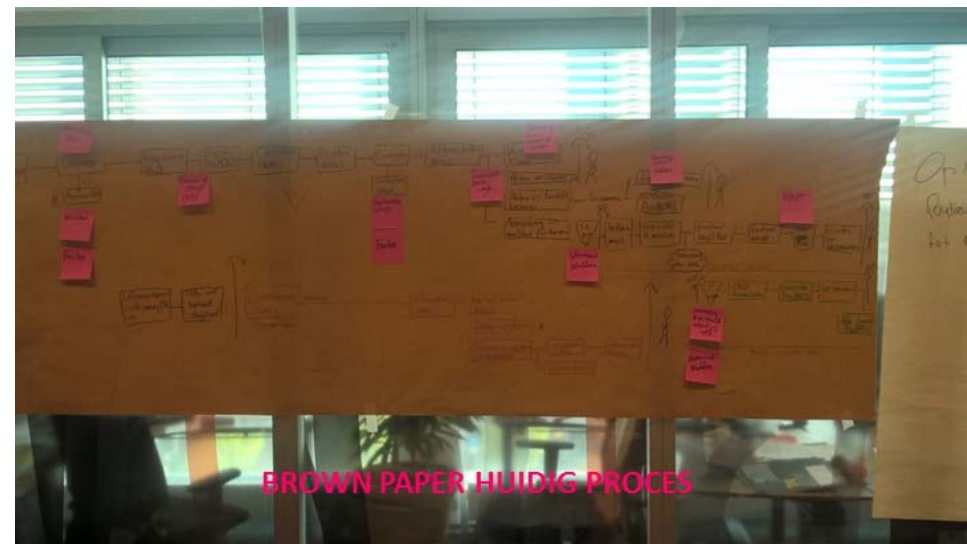
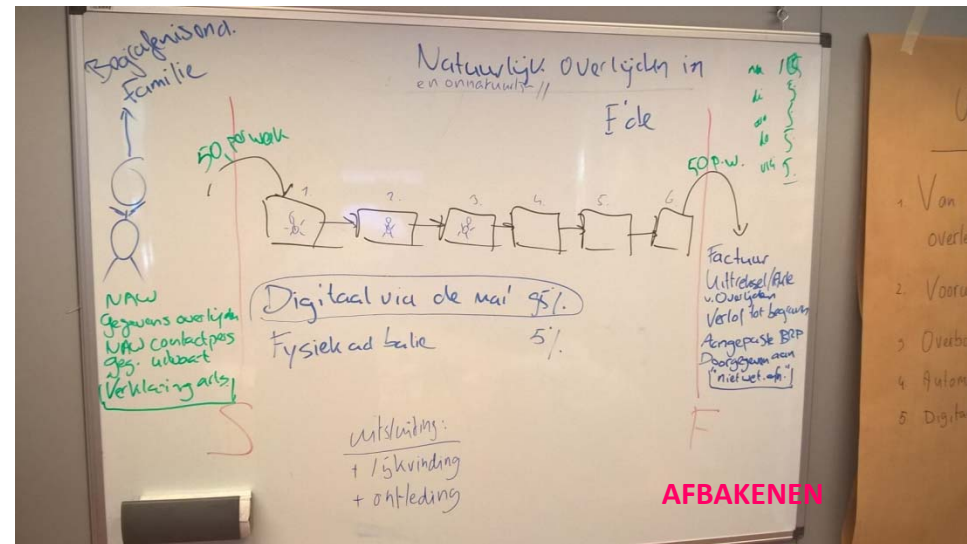


coöperatieve vereniging Dimpact



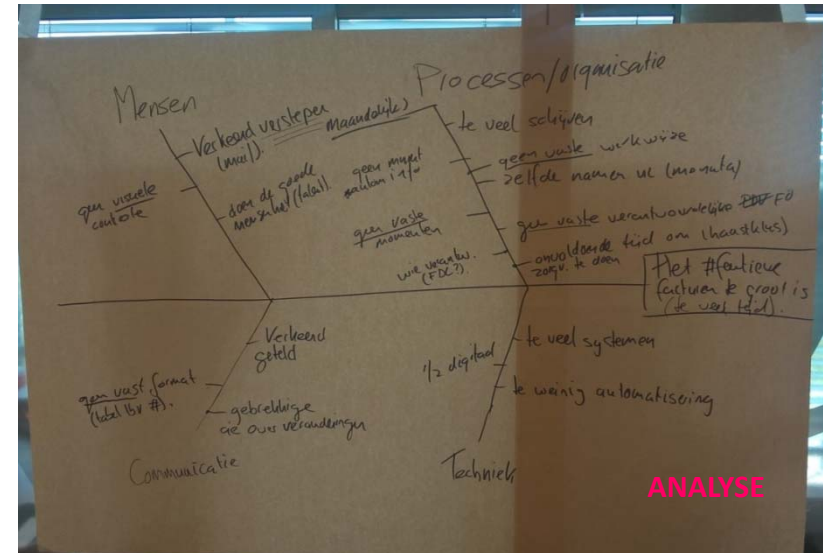
HUIDIG PROCES

- > Wanneer begint ons proces?
- > Wanneer is het klaar?
- > Wat doen we ook niet?
- > Hoe zit het huidige proces in elkaar?



KNELPUNTEN

- > Welke problemen zijn er nu?
- > Waar ligt dat aan?
- > Zien = geloven



HET PROCES IN iBURGERZAKEN

- > Wat is de oplossing van Pink?
- > Welke inrichtingskeuzes maken we en waarom?
- > Wat lost iBurgerzaken op?
- > En wat niet?

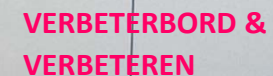


Knelpunten

- Fouten in en onvolledige aangiften (25%)
Zal grotendeels verdwijnen, blijft mogelijk om een verkeerd document te uploaden
- Dubbele dossiers (ProBOSS en Key2)
Verdwijnt, een systeem, een dossier
- Ingebouwde controles (4-ogen)
Niet langer nodig
- Documenten (aanvraag + artsvlk) kunnen niet rechtstreeks worden opgeslagen in ProBOSS
Automatisch gearcheveerd en opgeslagen in iBZ
- Geen gestandaardiseerde aangiften via de mail
Straks wel
- Hoog % foutieve facturen
Niet aan de orde bij digitaal betalen. Welke oplossing is er voor klanten die dit niet willen?
- Arbeidsintensief proces aangiften CBS
Blijft zelfde
- Afhandelen aangifte bestaat uit veel stappen, ca 50% totale bewerkingstijd
Blijft hetzelfde, excl. facturen

- > Waar gaan we op inzetten, als we gaan verbeteren?
- > Verbeterbord inrichten
- > Resultaat zichtbaar binnen 6-8 weken
- > Daarna nieuwe keuzes

TUSSENDOEL BEPALEN



VERSPILLINGEN (BIJ VERHUIZEN I)



Transport
transport



Waiting
wachten



Defects
defecten en fouten



Inventory
voorraad



Overproduction
overproductie



Skills
talent, kwaliteit van mensen



Motion
beweging



Overprocessing
overbodige processtappen

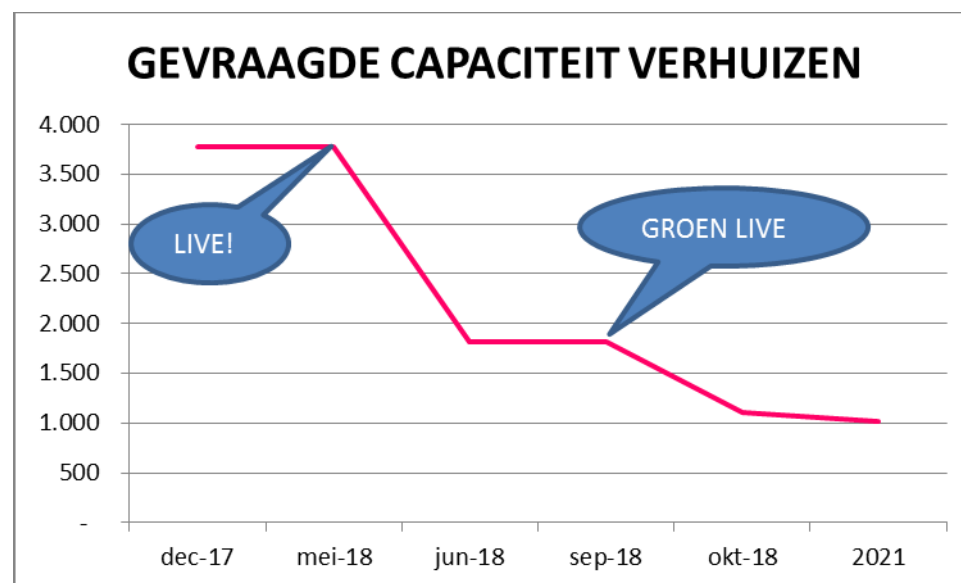
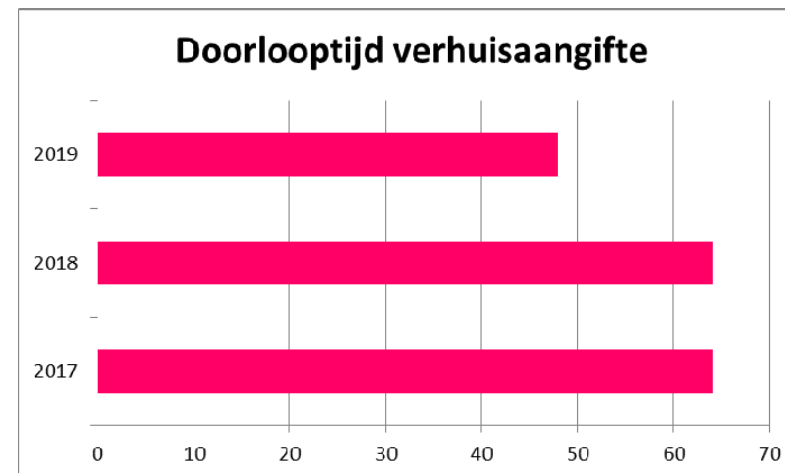
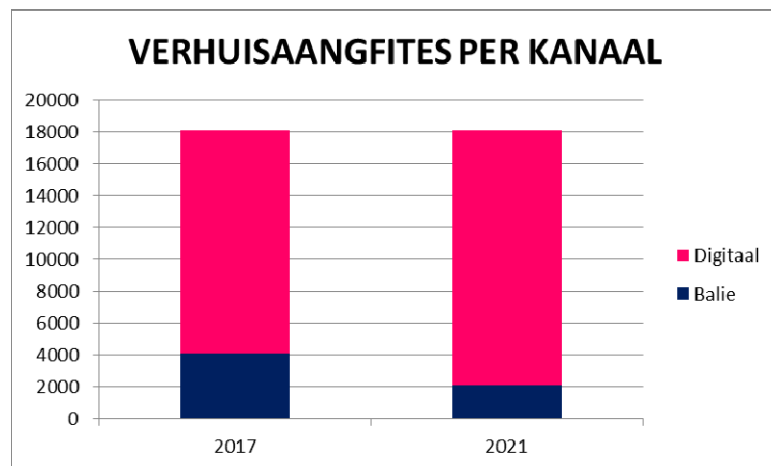
VERSPILLINGEN BIJ VERHUIZEN- II

- > Wat hebben jullie bedacht?
- > Enschede:
 - > Bewijsstukken zoals huurcontract vragen waar we vervolgens toch niets meer mee doen (*overproductie*)
 - > Batch verwerking van de verhuizingen (*wachten*)
 - > Lopen naar de scanners (*beweging*)
 - > Niet doorvoeren van verhuizing door handhaving (*extra overdracht*)
 - > Automatisch doorvoeren van groene verhuizing (*onnodige stappen*)

DEMO GROENE VERHUIZING

RESULTATEN

- > Wat levert deze aanpak op?
 - > Blijve medewerkers, zij bepalen de procesinrichting helemaal zelf
 - > Een breder draagvlak voor de applicatie(-wissel)
 - > Processen zijn beter ingericht
 - > Medewerkers hebben beter zicht op het totale proces, niet alleen het eigen werk



#verhuizingen	2017	2021
Balie	4.100	2.100
Digitaal	14.000	16.000
Totaal	18.100	18.100
Benodigde tijd per aangifte (N	00:12:30	
Tijd per aangifte iBurgerzaken	00:06:00	
Tijd per groene verhuizing	00:00:00	
Besparing iBurgerzaken	1.961 uur	
Besparing groene verhuizing	700 uur	

RESULTATEN - II

- > We verbeteren ten dienste van de klant
- > We hebben een eerste stap gezet om continu verbeteren te verankeren in de cultuur
- > Eerste stapjes op weg naar zelfsturing zijn gezet

STELLINGEN

- > Vertrouwen is goed, controle is beter!
Weg met de groene verhuizing...
- > Het inrichten van een systeem is aan leidinggevenden,
zij kunnen de consequenties veel beter overzien...
- > LEAN is een modegril,
over 2 jaar weet niemand meer wat het inhoudt...

VRAGEN?



- > 08-10-2018 Maassluis
- > 18-10-2018 Smilde (Midden-Drenthe)
- > 23-10-2018 Bemmelen (Lingewaard)
- > 31-10-2018 Velsen (IJmuiden)
- > 05-11-2018 Dalfsen
- > 06-11-2018 Weert
- > 07-11-2018 Bergen op Zoom

SIMULATIE OM OP DE WERKPLEK TE DOEN

- > Nodig:
 - > 2 x 20 enveloppen A5
 - > 2 x 20 A4-tjes
 - > Stift
 - > Stopwatch
- > 1^e ronde
 - > Zet links onder op het A4-tje een paraaf, doe dat voor op alle A4-tjes
 - > Vouw alle A4-tjes stuk voor stuk dubbel
 - > Doe alle A4-tjes in eigen enveloppe
 - > Stempel de enveloppes door rechts boven een kruis te zetten
 - > Neem de tijd op hoe lang het duurt om alle 20 klaar te krijgen

Simulatie II

- > 2^e ronde
 - > Zet op A4 de paraaf , vouw het papier dubbel, doe in enveloppe, stempel de enveloppe
 - > Herhaal dit 20 keer
 - > Neem de tijd op
- > Evaluatie
 - > Wat is het verschil in tijd?
 - > Hoe voelde het?
 - > Wat kan het tijdsverschil verklaren?