



Gemeente Maastricht

Gemeente Maastricht optimaliseert bedrijfsvoering met innovatief informatiemanagement

Informatica verbetert kwaliteit van de bronsystemen voor basisregistraties en geeft verbeterd inzicht in ondermeer WMO-aanvragen.

De afgelopen paar jaar heeft de Nederlandse overheid aanzienlijk wat veranderingen doorgevoerd ten aanzien van de dienstverlening aan de burgers. Om deze veranderingen het hoofd te kunnen bieden, ging gemeente Maastricht aan de slag met een project om het aanvraagproces en het gebruik van WMO-voorzieningen beter te kunnen ondersteunen, de kwaliteit van en in de bronsystemen voor basisregistraties inzichtelijk te maken en betere stuurinformatie te vergaren.

Uitdagingen:

- verbeteren van de kwaliteit van gegevens over burgers in verschillende systemen
- maximaal resultaat halen uit de gegevens in de basisregistraties
- betrouwbare en actuele managementrapportages genereren
- voorzien in WMO-aanvragen van burgers
- ondersteunen van elektronische dienstverlening

Gebruikte Informatica-producten:

- Informatica® PowerCenter® Advanced Edition
- Informatica® Data Explorer™

Voordelen:

- snelle en accurate stuur- en managementinformatie
- inzicht in opbouw en totstandkoming van managementrapportages
- verbeterde datakwaliteit dankzij extra kwaliteitscontrole
- gedeeltelijke automatisering van de mid-office voor het E-Loket
- efficiency-winst
- tevreden burgers

De organisatie

Provinciehoofdstad Maastricht is met ruim 118.000 inwoners de grootste stad van Limburg. ‘Mestreech’ kent een rijke geschiedenis op het gebied van industrie en onderwijs en geniet internationale bekendheid als congresstad en vanwege het Verdrag van Maastricht dat in 1992 aan de basis lag van de Europese Unie. Ook op bestuurlijk gebied heeft de stad behoorlijk wat ontwikkelingen doorgemaakt. In 2006 werd een nieuw stadhuis betrokken, waarbij een nieuw kantoorconcept met flexplekken werd geïntroduceerd. Daarbij is er de laatste jaren vanuit de landelijke overheid enorm veel op de Nederlandse gemeenten afgekomen. Zo is er nieuwe wetgeving ten aanzien van bijvoorbeeld de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO). Daarnaast legt de Nederlandse overheid meer nadruk op elektronische dienstverlening middels de invoering van het E-Loket en moeten gemeenten verplicht gebruik gaan maken van basisregistraties.

Veranderende wetten en eisen

De wetten en veranderende eisen op het gebied van dienstverlening aan de burgers heeft zeker een grote impact op de bedrijfsvoering binnen gemeenten.

“Het was nogal een ballenbak die over ons als gemeente werd omgekiept”, vertelt Joop Kuiper, senior informatiemanagement adviseur bij de gemeente Maastricht. “De Vereniging Nederlandse Gemeenten, het Ministerie en de Nederlandse gemeenten zelf hebben daarom samen een Nationaal Urgentie Programma (NUP) ontwikkeld, waarin uit die ongeveer 100 ontwikkelingen de 20 meest belangrijke zijn benoemd. Maastricht is ook meteen gestart met het bepalen van haar 20 meeste belangrijke projecten. Om dit te realiseren, hebben we hier het programma I-Visie in het leven geroepen.” Naast de 20 projecten uit het NUP, is in I-Visie ook een project meegenomen om de informatievoorziening voor het management te verbeteren. “Het ontbrak de managers aan een compleet en actueel inzicht in onze gegevens, wat het lastig maakte bepaalde zaken boven water te krijgen. I-Visie was onze kans om dit nu meteen goed mee op te pakken.”

“De belangrijkste reden om tot de aanschaf van het data integratieplatform PowerCenter over te gaan, was de ondersteuning van onze BI-omgeving. Met PowerCenter kunnen we gegevens uit het financiële systeem, het personeelsadministratiesysteem, de GBA en de GBS ontsluiten en vervolgens het data warehouse vullen. Daarnaast biedt PowerCenter ons de mogelijkheid een monitorfunctie in te richten om gegevens in afnemende systemen te vergelijken met de gegevens die in de basisregistratie staan.”

– Joop Kuiper, senior informatiemanagement adviseur bij de gemeente Maastricht

De keuze voor PowerCenter Advanced Edition en Informatica Data Explorer

“Binnen de gemeente hebben we zo'n 800 verschillende processen”, vertelt Kuiper. “Die worden ondersteund door zowel grote als kleine applicaties. We maken gebruik van een datadistributiesysteem (DDS4ALL/Key2 Datadistributie), dat gegevens uit verschillende systemen verzamelt en ter beschikking stelt aan andere systemen. Het DDS is rechtstreeks gekoppeld aan de GBA. Om er zeker van te zijn dat gegevens altijd juist zijn, zochten we een manier om de data te koppelen en tegelijkertijd de kwaliteit te kunnen monitoren.” Na een aanbestedingstraject viel de keuze op Informatica. “De belangrijkste reden om tot de aanschaf van het data integratieplatform PowerCenter over te gaan, was de ondersteuning van onze BI-omgeving. Met PowerCenter kunnen we gegevens uit het financiële systeem, het personeelsadministratiesysteem, de GBA en de GBS ontsluiten en vervolgens het data warehouse vullen. Daarnaast biedt PowerCenter ons de mogelijkheid een monitorfunctie in te richten om gegevens in afnemende systemen te vergelijken met de gegevens die in de basisregistratie staan.” Bovendien stelt de metadata functionaliteit in de Advanced Edition de gemeente in staat exact aan te tonen uit welke databronnen bepaalde informatie is gehaald en daarmee dus hoe een managementrapport is opgebouwd. Dit scheelt veel handmatig uitzoekwerk terwijl het tegelijkertijd veel extra vertrouwen in de rapportages geeft.

Behalve voor PowerCenter koos de gemeente ook voor Informatica's data kwaliteitsoplossing om de kwaliteit van de databronnen inzichtelijk te maken. Deze tool toont aan hoeveel inhoudelijke dingen er fout zitten, of er dubbele records in een bron zitten, of waardes die niet mogelijk zijn. “IDE is voor ons een goede profiling tool om source-onderzoek mee te verrichten in het kader van ons managementinformatie-project”, voegt Paul Dorenbosch, adviseur gegevensmanagement bij gemeente Maastricht. eraan toe. “Hier zijn we nog niet mee begonnen overigens, maar dit zal het komende jaar zeker wel van start gaan.”

Eigen implementatiekennis in huis halen

Voor het implementatietraject wilde gemeente Maastricht de kennis niet inhuren, maar in huis halen. “We hebben 25 personen die zich met functioneel beheer bezig houden”, legt Kuiper uit. “Gezien deze ruime capaciteit wilden we onze mensen zelf graag de kennis laten opdoen.”

Er werd een wenspakket neergelegd voor de aanbesteding, waarna het implementatietraject werd gewonnen door QNH. Om de kennis in huis te halen, werd met de consultants van QNH een leertraject ingegaan. Er werden twee trajecten uitgelicht waarvoor PowerCenter als eerste moest worden geïmplementeerd: WMO en personeelszaken. Het WMO-traject was op dat moment nieuw, en daar bestond nog helemaal geen systeem voor. De uitrol van dit eerste traject werd volledig door QNH gedaan, waarbij de functioneel beheerders van de gemeente ‘meekeken’. Het tweede implementatietraject betrof personeelszaken, vanwege een gebrekkig inzicht in bezetting, kosten en ziekteverzuim. De werkverdeling bij dit traject lag fifty-fifty: de uitrol werd gezamenlijk verzorgd door consultants van QNH en de functioneel beheerders.

“Na deze eerste twee zogenaamde leertrajecten zijn onze functioneel beheerders, onder supervisie van QNH, zelf projecten gaan uitvoeren. Op deze manier maakt QNH zichzelf eigenlijk langzaam overbodig en kunnen we zelf de projecten voor onze rekening nemen”, stelt Kuiper. “Het leertraject heeft ons veel opgeleverd, niet alleen qua kennis, maar ook qua processen. Er kwam meer op ons af dan we van tevoren hadden kunnen voorzien.”

Ondersteuning bij WMO

Met PowerCenter heeft gemeente Maastricht de mogelijkheid om alle WMO-aanvragen daadwerkelijk op één plek te presenteren. “De WMO vervangt een aantal wetten voor het regelen van bijvoorbeeld vervoer, hulp in de huishouding en het persoonsgebonden budget. Voorheen werd dit bij verschillende afdelingen aangevraagd. Hierdoor zijn de aanvragen versnipperd over verschillende systemen, maar met PowerCenter hebben we één compleet beeld van iedereen met een bepaalde zorgindicatie”, legt Dorenbosch uit.

De gemeente heeft contracten met een aantal zorgverlenende instanties, die allemaal aan de gemeente rapporteren hoeveel uren zorg ze hebben verleend. Deze rapportages worden vervolgens ingeladen in het data warehouse, waar ze worden samengevoegd met interne gegevens over bijvoorbeeld de aanvraag en doorlooptijd. Op die manier kan de gemeente controleren of de burger ook het aantal uren zorg heeft gekregen waarvoor hij of zij geïndiceerd is. De gemeente heeft zo al tal van interessante zaken boven water gekregen, vertelt Kuiper: “Waar we bijvoorbeeld achter kwamen, was dat mensen die regelmatig naar het ziekenhuis moeten, hun taxipasje van de WMO voor dit type vervoer gebruikten. Deze kosten vallen normaliter onder de ziektekostenverzekering, maar nu kwamen ze dus ten onrechte voor rekening van de WMO. Dit soort onregelmatigheden kunnen we er nu mooi uithalen, terwijl we op deze manier tegelijkertijd mogelijke kosten voor de gemeente verminderen.”

Stuurinformatie en kennisondersteuning voor beleidsbepalers

Inmiddels zijn de meeste systemen van de gemeente via PowerCenter ontsloten. “Voorheen hadden we echt een eilandjes-cultuur”, vertelt Kuiper. “Iedere dienst had haar eigen gegevens, en wilde die eigenlijk liever niet delen. Beleidsambtenaren die inzicht moeten hebben in het aantal inwoners, beschikken nu met één druk op de knop over alle gegevens die ze nodig hebben, zonder daarvoor andere afdelingen te hoeven benaderen, of mogelijk een inaccuraat cijfer gebruiken”. De implementatie van PowerCenter biedt niet alleen managementinformatie, maar is tevens kennisondersteuning voor beleidsbepalers.

Langzaamaan komt het besef dat gegevens door iedereen gebruikt mogen worden. Het datagebruik is dus niet langer aan de gemeente zelf voorbehouden, maar gegevens uit Maastricht zijn nu vaak ook landelijk beschikbaar. “Uiteraard wordt er in verband met de persoonsgegevenswet wel streng gekeken naar wie welke gegevens mag inzien. Met PowerCenter kunnen we er mooi uit filteren wat iemand wel of niet mag zien, en op deze manier voldoen we netjes aan de privacy-regels.”

“De WMO vervangt een aantal wetten voor het regelen van bijvoorbeeld vervoer, hulp in de huishouding en het persoonsgebonden budget. Voorheen werd dit bij verschillende afdelingen aangevraagd. Hierdoor zijn de aanvragen versnipperd over verschillende systemen, maar met PowerCenter hebben we één compleet beeld van iedereen met een bepaalde zorgindicatie.”

– Joop Kuiper, senior informatiemanagement adviseur bij de gemeente Maastricht

Besluit

Kuiper en Dorenbosch zijn erg enthousiast over de nieuwe BI-omgeving bij de gemeente:
“We zijn naar de burger toe verplicht om de registraties op orde te hebben. Nu kunnen we proactief monitoren op onregelmatigheden en deze er al uithalen voordat de burger er zelf wat van merkt.”

Als grootste uitdaging voor gemeentes zien de heren de omslag naar digitale informatie.
“Gemeentes geloven van oudsher alleen wat op papier staat. Om digitale informatie dezelfde status te geven, moet er een kwaliteitsborging komen. Als digitale informatie ook vertrouwd wordt, kan de overheid veel efficiënter te werk gaan, en dat komt alleen maar ten goede aan de tevredenheid en de portemonnee van de burger” verklaart Dorenbosch.

De heren zijn er dan ook van overtuigd dat veel gemeentes het pad en de BI-omgeving van gemeente Maastricht zullen volgen. Zelf werken Kuiper en Dorenbosch momenteel aan het integreren van het financiële systeem en zijn ze bezig met het voorbereiden van de gegevens voor de BAG. “We streven ernaar de BAG voor 1 november 2009 geïmplementeerd te hebben. Ook dit is een groot project, maar Informatica heeft laten zien dat het een betrouwbare partner is met een goede ondersteuning, dus we zijn er van overtuigd dat we dit voor de deadline gaan halen”, besluit Kuiper.

“We zijn naar de burger toe verplicht om de registraties op orde te hebben. Nu kunnen we proactief monitoren op onregelmatigheden en deze er al uithalen voordat de burger er zelf wat van merkt.”

– Joop Kuiper, senior informatiemanagement adviseur bij de gemeente Maastricht

OVER INFORMATICA

Informatica Corporation levert data integratie software en services waarmee u binnen uw organisatie alle bedrijfsinformatie toegankelijk, te integreren en volledig betrouwbaar kunt maken. Dit zodat uw organisatie een concurrerende voorsprong verkrijgt in de huidige wereldwijde informatie-economie. Als de onafhankelijke leider in data integratie, bezit Informatica een in de praktijk bewezen en succesvol trackrecord in het ondersteunen van 's werelds meest vooraanstaande bedrijven die onder andere door middel van het gebruiken van de bedrijfsinformatie de inkomsten kunnen vergroten, de winstgevendheid verbeteren, en de klantloyaliteit vergroten. Daarom staat Informatica bekend als de 'data integration company'.

INFORMATICA
The Data Integration Company™

Informatica Nederland B.V., Edisonbaan 14a, 3439 MN Nieuwegein
Tel: +31 (0) 30 608 67 00 Fax: +31 (0) 30 608 67 77 Email: info-nl@informatica.com www.informatica.com/nl

Informatica Wereldwijd: Australië · België · Canada · Duitsland · Frankrijk · Groot Brittanië · Japan · Nederland · Singapore · Verenigde Staten · Zwitserland

© 2009 Informatica Corporation. Alle rechten voorbehouden.