



Content in Motion

IBM Enterprise Content Management Conference

30 mei 2012



Efficiënter werken met het uniek elektronisch dossier zelfstandigen en vennootschappen

Patrick Vanderbauwede

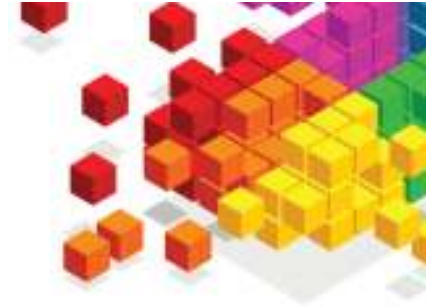
RSVZ

Content in Motion

IBM Enterprise Content Management Conference

30 mei 2012

RSVZ - INASTI



- Voluit:
 - Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
 - Institut National des Assurances Sociales des Travailleurs Indépendants
- Openbare instelling van sociale zekerheid met rechtspersoonlijkheid
 - 750 personeelsleden (januari 2010)
 - Centraal bestuur
 - 12 gewestelijke kantoren



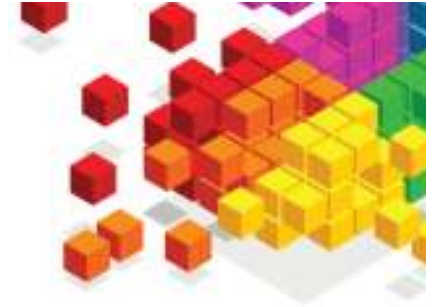
Wettelijke Opdrachten



- Sociale zekerheid van de zelfstandigen
 - Sociaal verzekeringsfonds (Nationale Hulpkas CNH)
 - ❖ Inning bijdragen zelfstandigen
 - ❖ Inning bijdragen vennootschappen
 - ❖ Uitbetaling kinderbijslag
 - ❖ Dienstverlening aan zelfstandigen
 - Bepaling verzekeringsplicht zelfstandigen
 - Bepaling verzekeringsplicht vennootschappen
 - Toekenning pensioenen



Wettelijke Opdrachten



- Sociale zekerheid van de zelfstandigen
 - Inspectie
 - Financieel beheer stelsel zelfstandigen
 - Gegevensuitwisseling
 - ❖ Primair netwerk sociale zekerheid
 - ❖ Secundair netwerk sociale zekerheid
 - Repertorium zelfstandigen & vennootschappen
 - Verwijzingsrepertorium zelfstandigen & vennootschappen



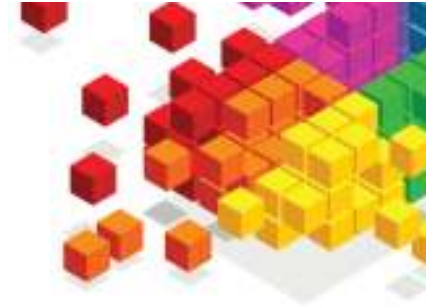
Wettelijke Opdrachten



- Sociale zekerheid van de zelfstandigen
 - Diverse opdrachten
 - ❖ Aanmaken statistieken
 - ❖ Bijdrage Mandatarissen
 - ❖ Bijdrage Tweede Pijler
 - ❖ Speciale rechten
 - ❖ Internationale overeenkomsten
 - ❖ ...
 - ➔ Zowat alle aspecten van de sociale zekerheid van de zelfstandigen komen aan bod
 - ➔ Diverse behoeften
 - ➔ Diverse toepassingen & gebruikte technologieën



Doelstelling Uniek dossier



Optimalisatie van de **dienstverlening** voor de **burger** en de **partners** bij de uitvoering van de diverse **wettelijke opdrachten** door het **optimaliseren** van de interne en externe **processen**



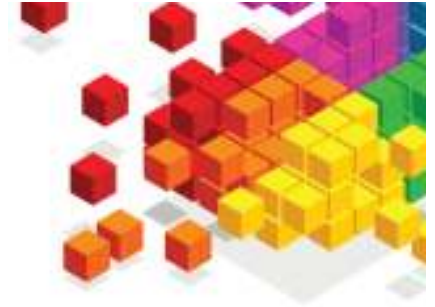
Behoeften van het RSVZ



- Uniek elektronisch dossier per zelfstandige/vennootschap waar alle relevante informatie wordt bijgehouden
- Uniformisering manier van werken
- Snelle uitwisseling van opdrachten/dossiers tussen diensten en kantoren
- Vlot toegankelijke opvolgingsinformatie voor dossierbeheerders en verantwoordelijken
- Afbouw papieren dossiers
- Lange termijn archivering & Wettelijke bewijskracht



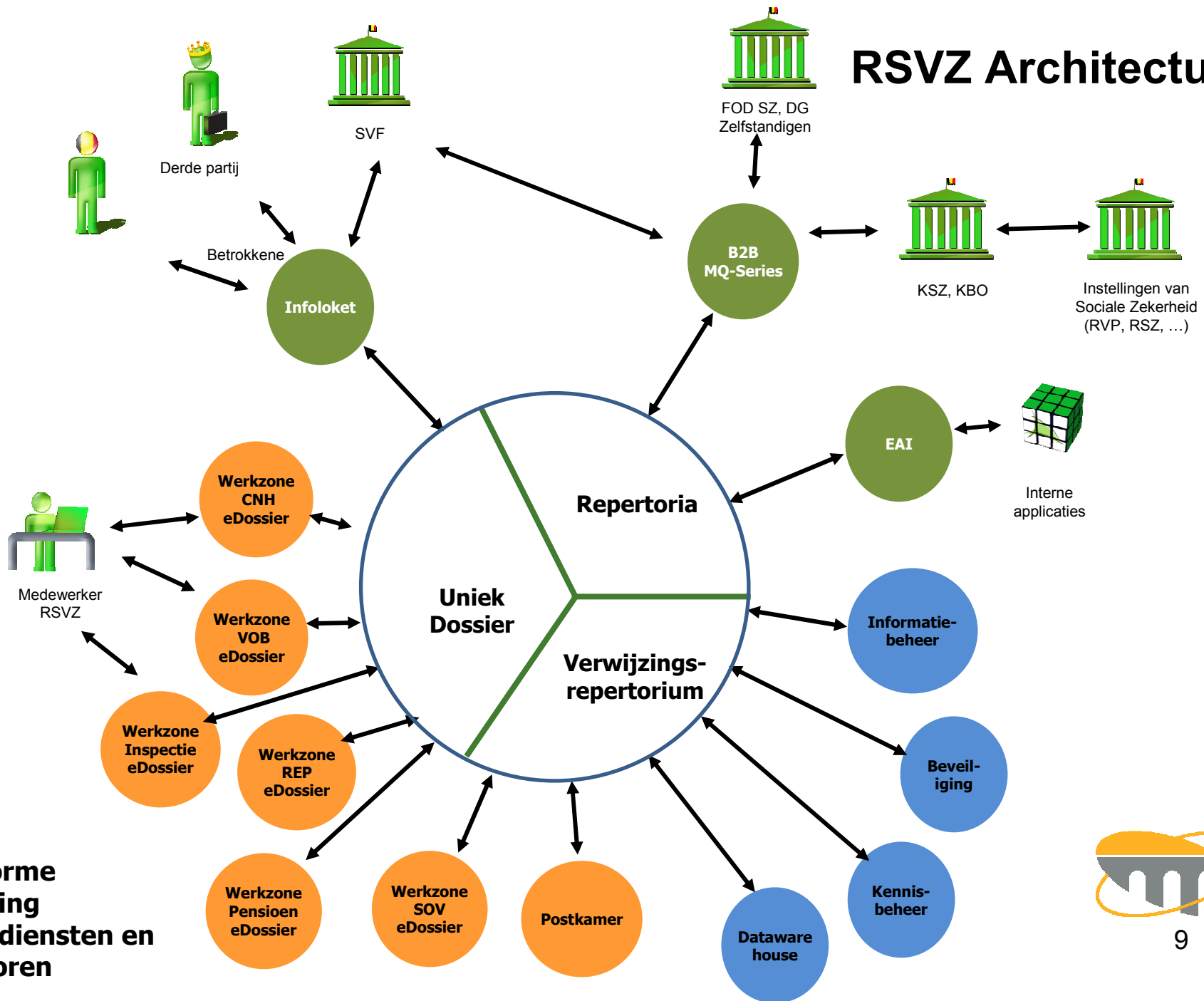
Behoeften van het RSVZ



- Naadloze integratie met alle bestaande toepassingen en platformen
- End-to-end, enterprise wide procesondersteuning en automatisatie
- Transparante toegang tot alle interne en externe elektronisch beschikbare informatie
- Ontsluiten beschikbare informatie bij het RSVZ voor de burger en partners



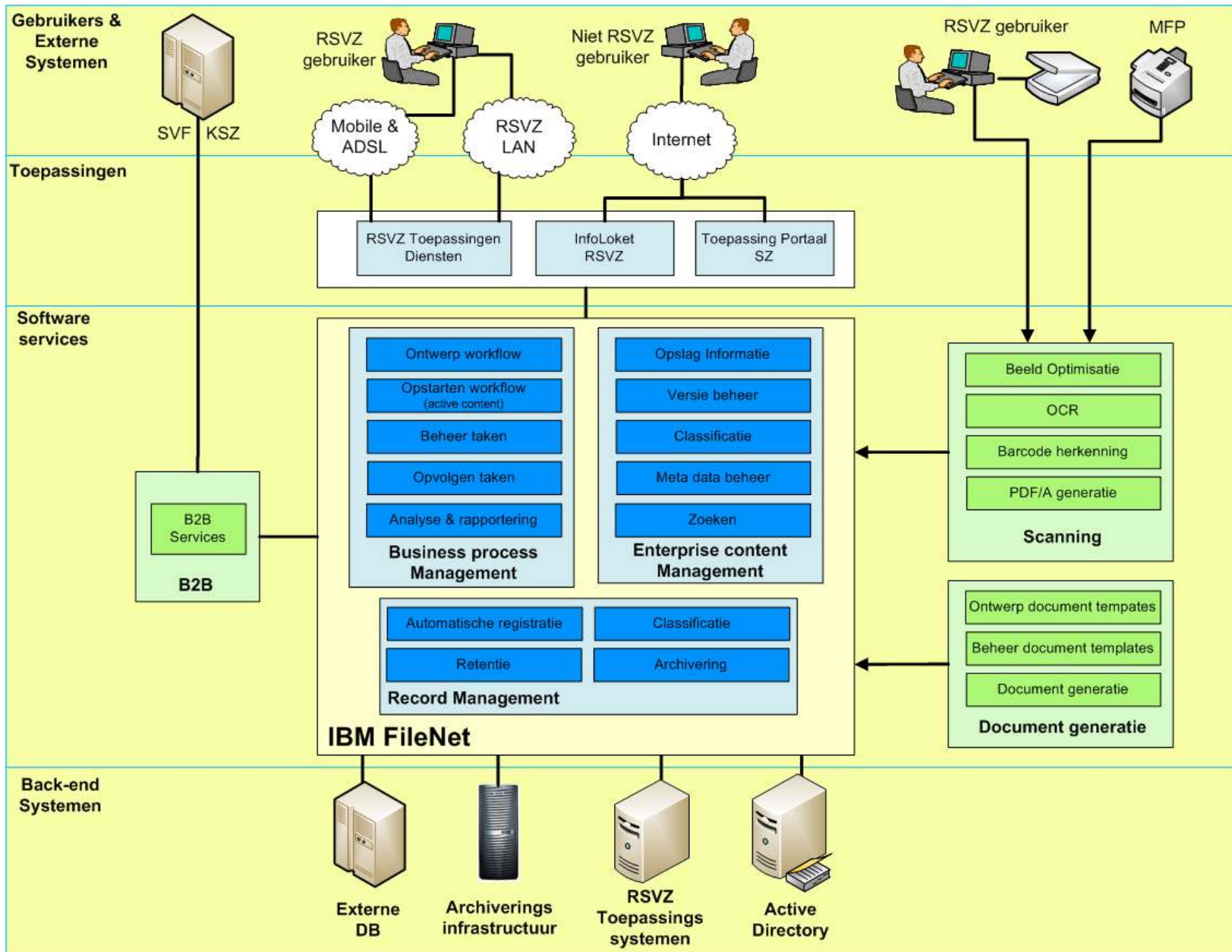
RSVZ Architecture



Uniforme werking over diensten en kantoren



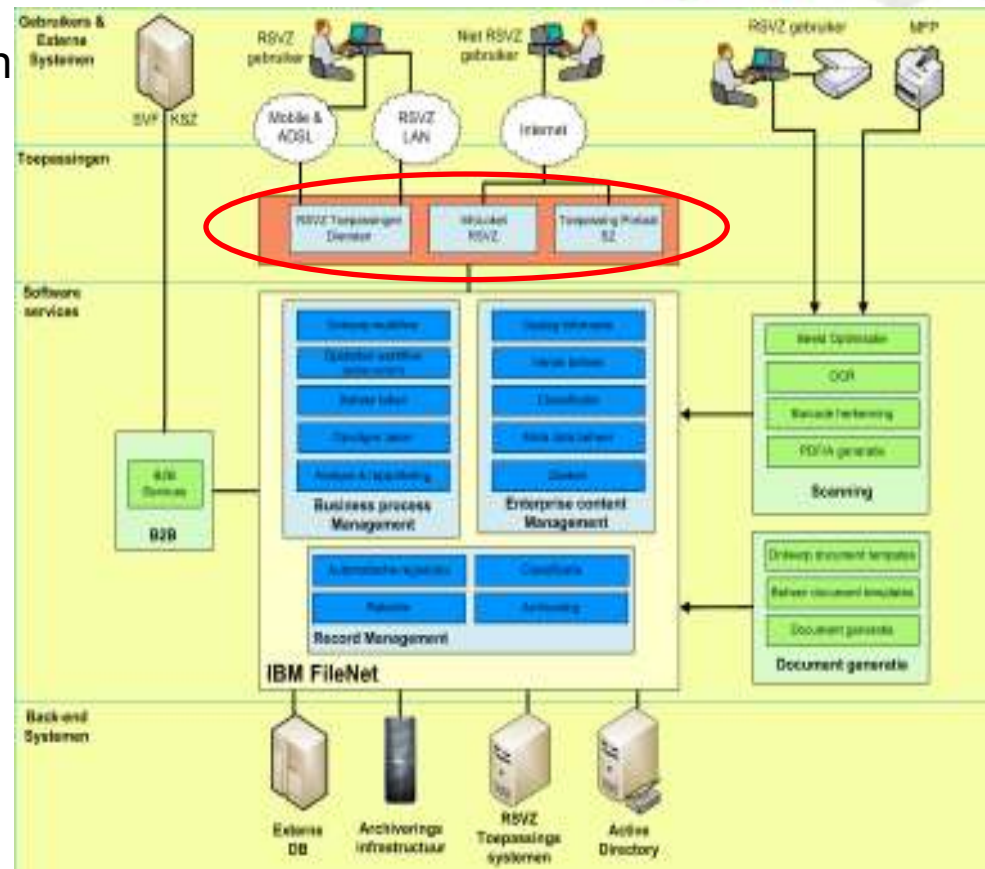
Architectuur Uniek Dossier



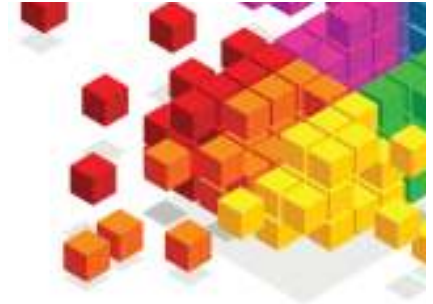
Architectuur: Gebruikersinterface



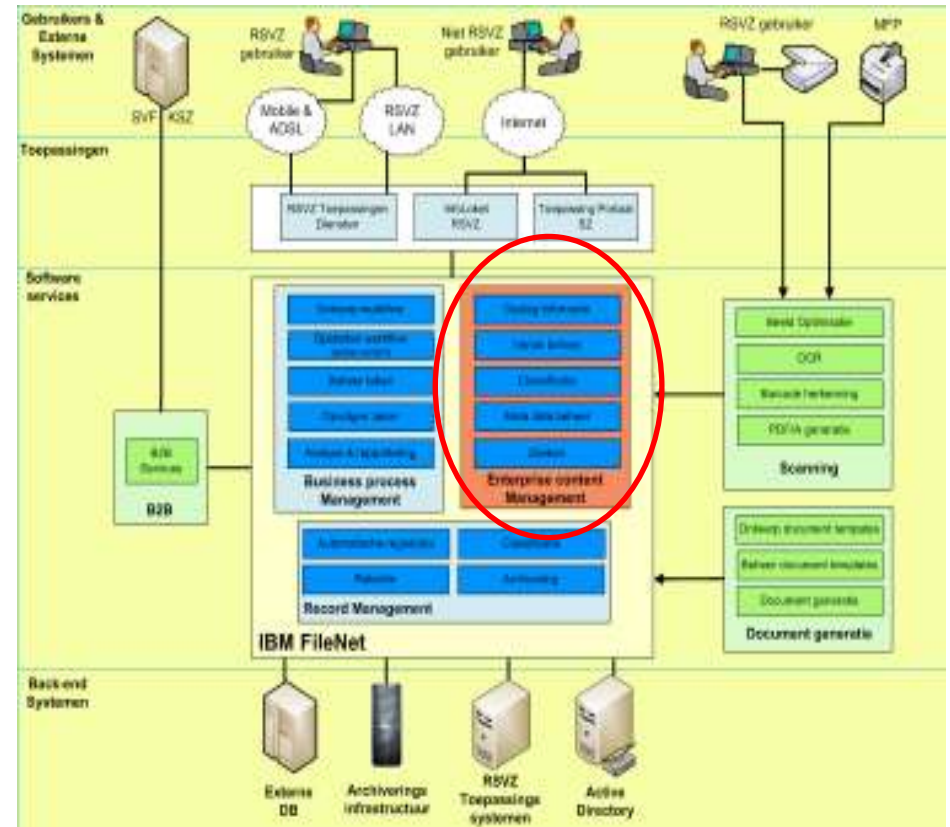
- Toegangspoorten
 - Bedrijfsspecifieke toepassingen
 - Self service portaal (InfoLoket)
 - Portaal Sociale Zekerheid
 - B2B
- Connectiviteit
 - LAN / WAN
 - Internet / WinCitrix
 - Draadloos via 3G internet
- Ondersteunde platformen
 - J2EE / Java
 - .Net
 - Filenet API's
 - Webservices



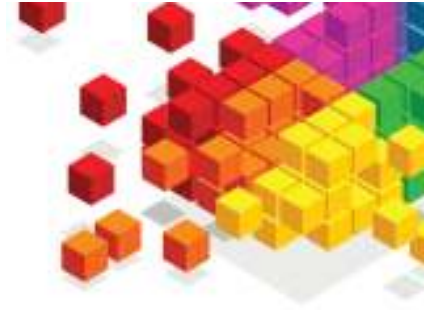
Architectuur: Data / Document store



- Informatie types
 - Gestructureerde informatie
 - Niet gestructureerde informatie
- Inhoud
 - Algemene dossiergegevens
 - Documenten en hun metadata
 - Procesinformatie

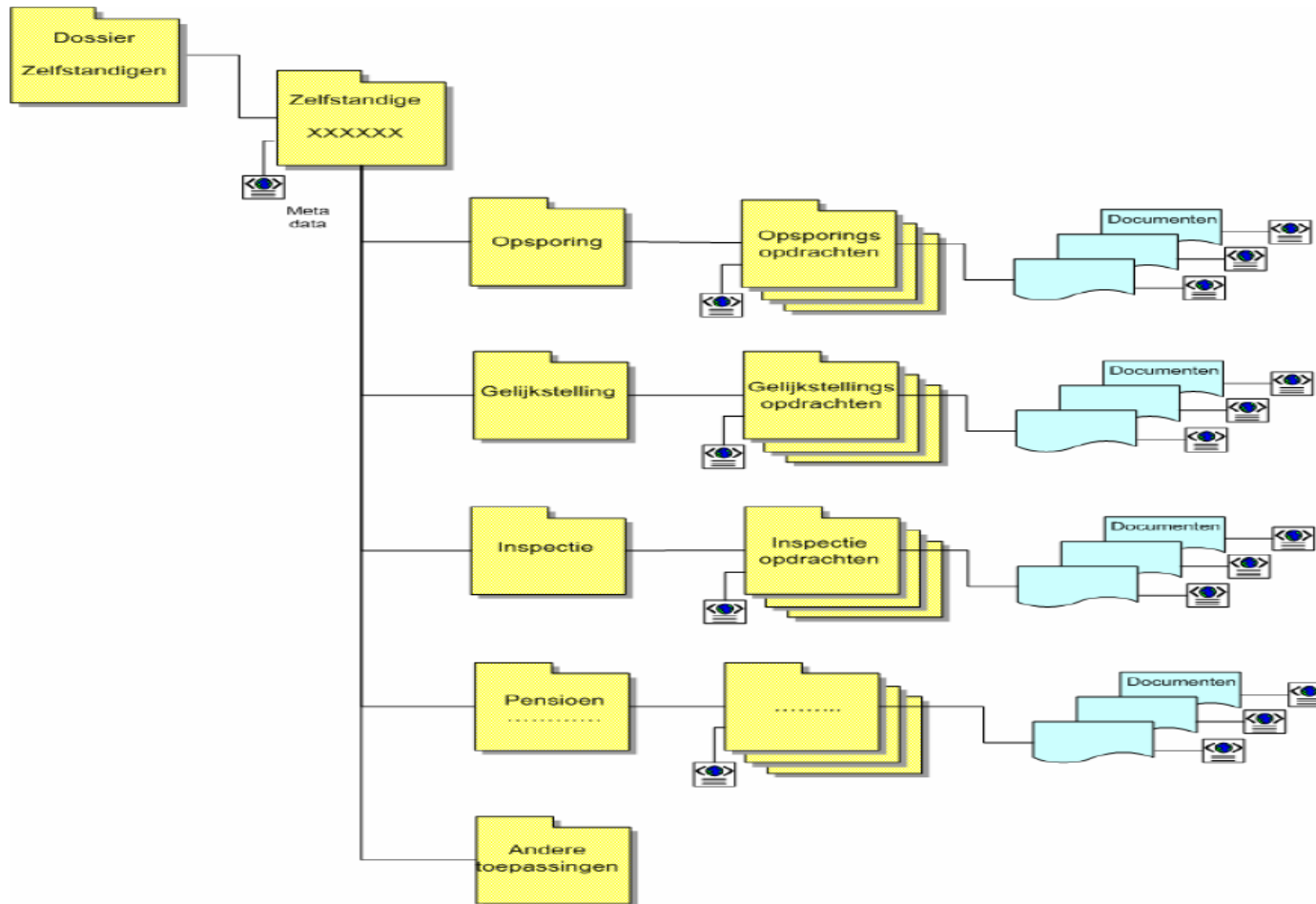


Architectuur - Document Store

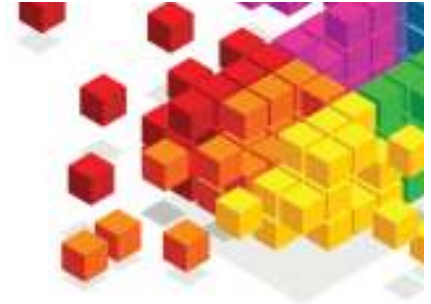


Folderstructuur

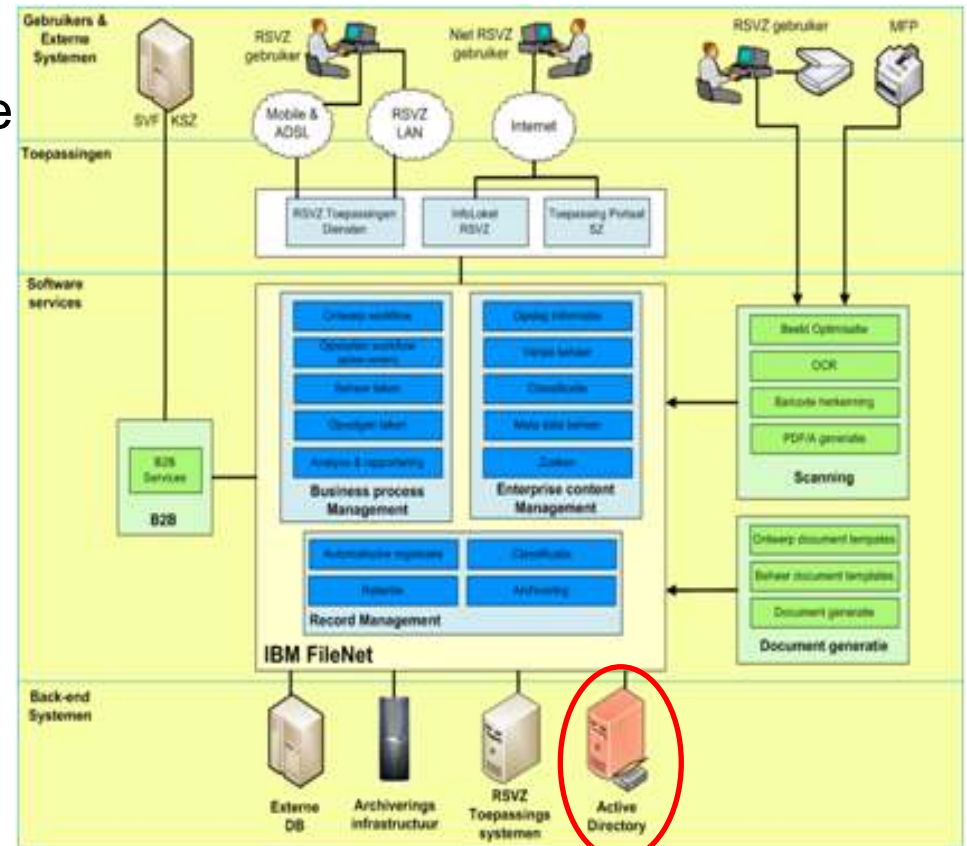
- ❖ Niet gestructureerde informatie (Documenten)
- ❖ Meta Data



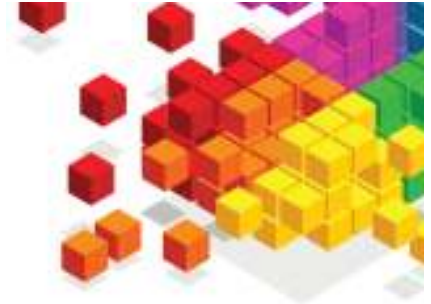
Architectuur - Beveiliging



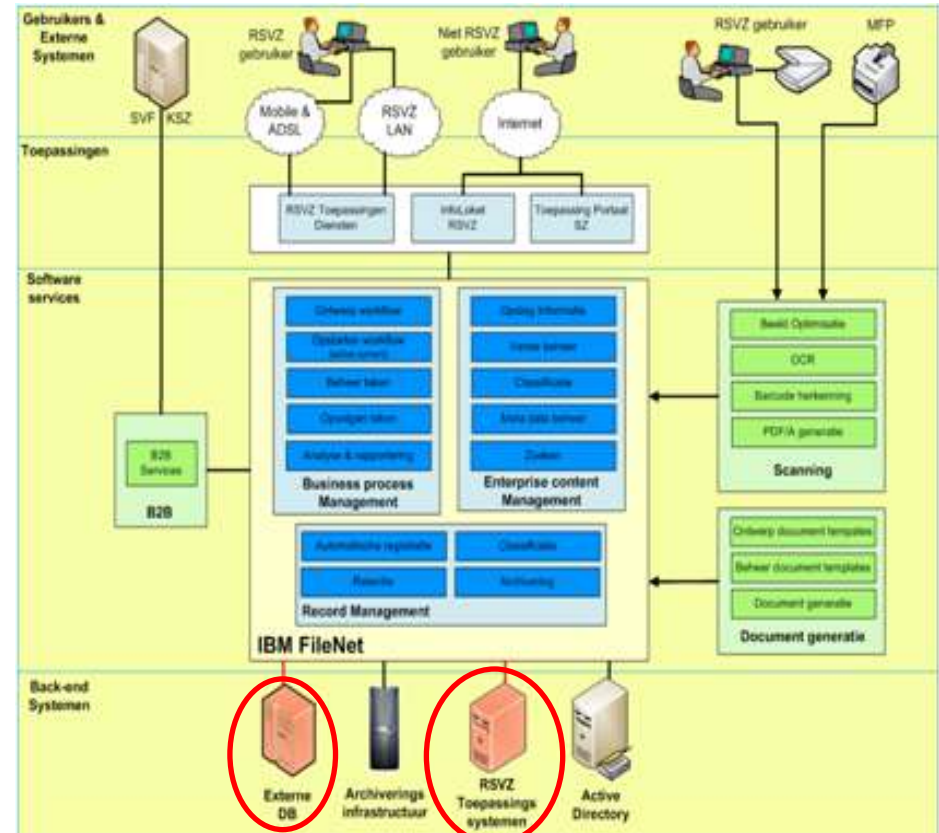
- Authenticatie gebruikers
- Autorisatie tot taken & informatie
- Op basis van :
 - IBM FileNet security policies
 - Folders & documents
 - Taken in processen
 - LDAP / Active Directory
- Role based security



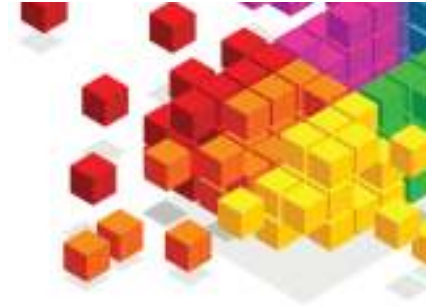
Architectuur : Integratie andere systemen



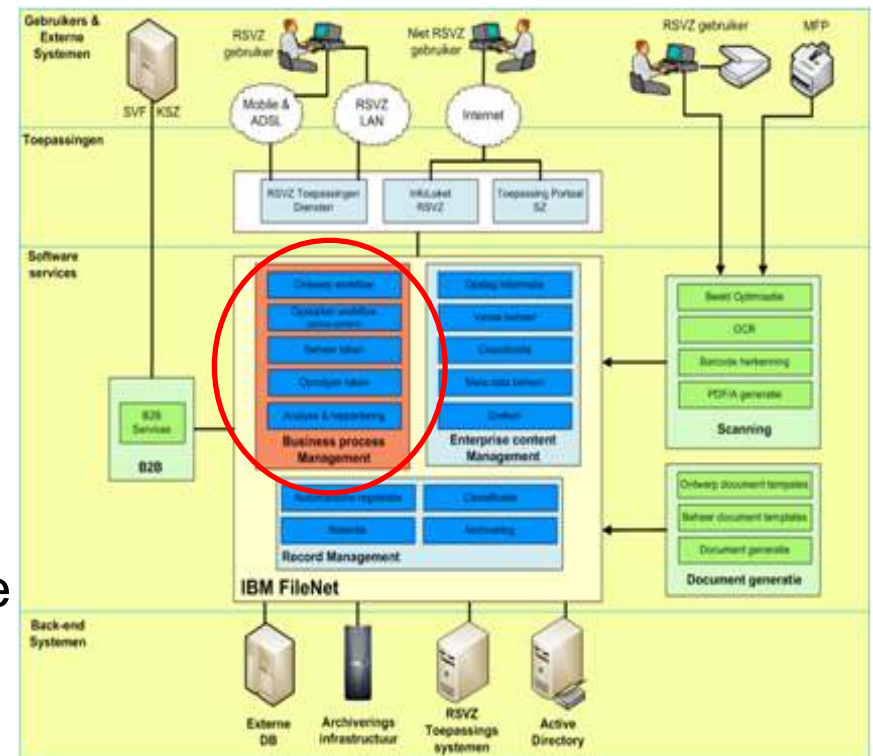
- Interne backoffice systemen
 - Bedrijfsspecifieke toepassingen
 - Repertorium zelfstandigen en vennootschappen
- Externe systemen
 - Andere OISZ
 - Rijksregister, FOD FIN, ...
- Interacties
 - Update/Input sleutelinformatie van een dossier
 - Starten van processen
 - Zowel Pull als Push
- Interfaces
 - Uitwisseling van XML-berichten
 - Gebruik webservices/B2B
 - MQ-Series als middle-ware naar legacy systemen
 - Externe (internet) bronnen d.m.v. virtuele PDF printer



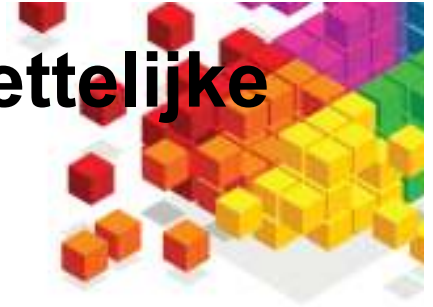
Architectuur - Processen



- Start/Voortgang Workflow
 - Interactie met gebruikers
 - Integratie met backoffice systemen
 - Sturing van het proces
 - Dossierinformatie
 - Businesslogica
 - Standaardisatie werkprocessen
- Triggers
 - Door de gebruiker
 - Via informatiestromen: backoffice / B2B / Webservices (XML berichten)
 - Via een ingescand document

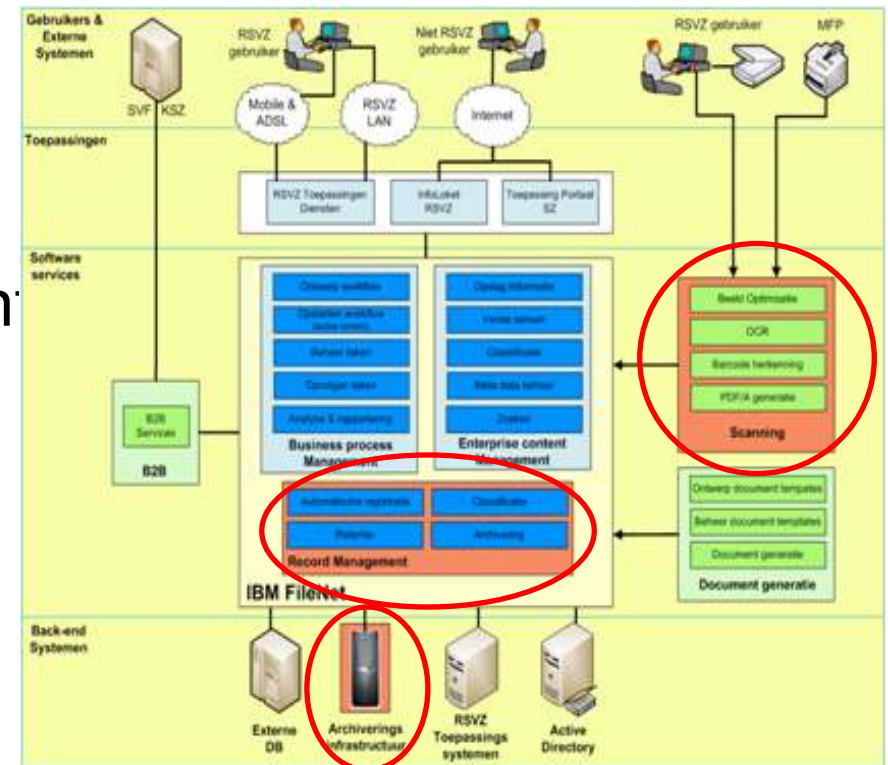


Architectuur : Scanning, Archivering, Wettelijke bewijskracht



- Lange Termijn Archivering
- Scanning en OCR
 - MFP
 - Scanningstations
- Centera WORM
- Filenet Records Management
- Exclusief gebruik van standaarden
 - ISO PDF/A 1a (Searcheable)
 - W3C XML

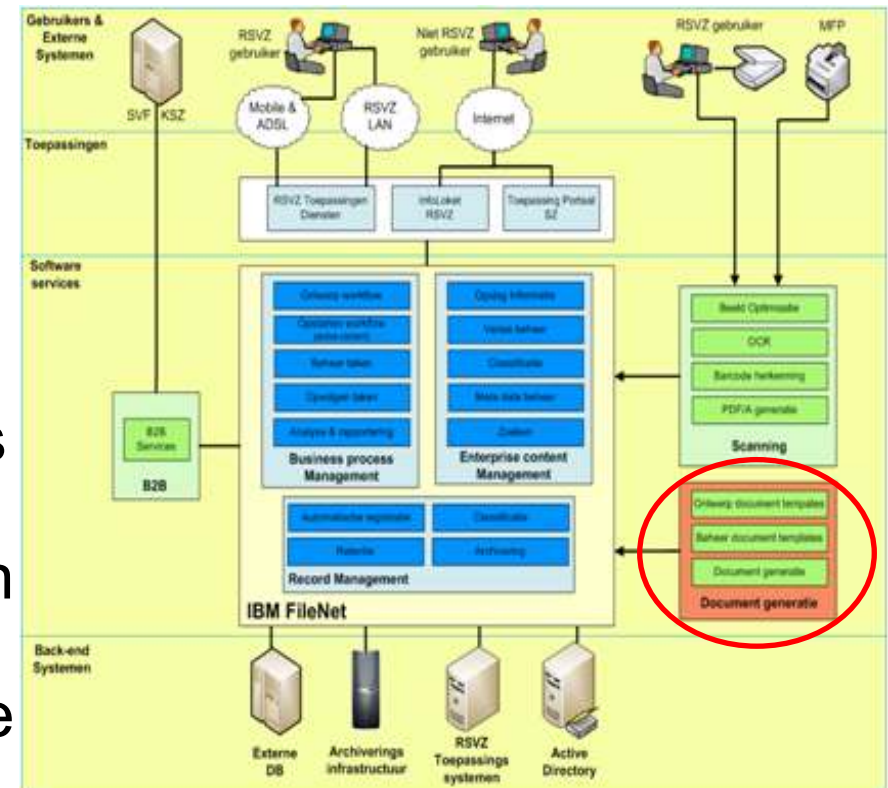
➔ Elektronisch dossier met wettelijke bewijskracht



Architectuur : Documentgeneratie



- Nauwe integratie documentgeneratiemotor / Uniek Dossier
 - Gebruik van gegenereerde documenten binnen processen
 - Automatische opslag in uniek dossier
- Documentontwerp & definities door diensten en ICT
- (Bijna) geen gebruik meer van bureauticatools
- Standaardisatie communicatie met burgers en partners



Momenteel reeds gerealiseerd



- Dienst Verplichtingen
 - Inspectie
 - Vennotschappen
-
- ➔ (Zowat) Alle business processen
 - ➔ 250-tal gebruikers in hoofdkantoor en 12 gewestelijke kantoren
 - ➔ LAN/WAN – Internet - Mobiele verbindingen
 - ➔ “Ad hoc” scanning door dossierbeheerders en inspecteurs
 - ➔ Start productie in 2008



Momenteel reeds gerealiseerd



- Infoloket
 - Unieke toegangsportaal voor alle RSVZ systemen
 - Doelpubliek: RSVZ medewerkers, partners, burgers, derden
 - Start productie: Q4 2010
 - Consultatie Inspectieverslag
 - Formulier 1290
 - Aantal gebruikers
 - (Huidig): 200
 - (Toekomst): alle zelfstandigen



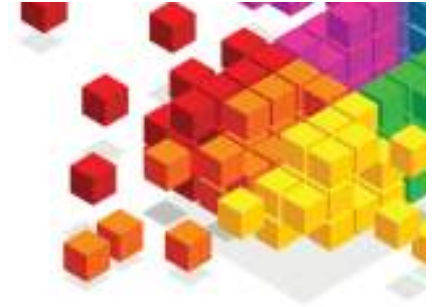
Evolutie op korte termijn



- Nationale Hulpkas (CNH)
 - Integratie via Webservice Interface
 - Koppling met vertikaal pakket SVF (Ventouris)
 - eDossier als document store
 - Target productiedatum: Q4 2012 / Q1 2013
 - Aantal bijkomende gebruikers : 150-tal



Evolutie op korte termijn : Postkamer



Postkamer

- Dematerialisatie (+OCR) van inkomende post
- 1 Postkamer per Gewestelijk Kantoor + Centraal bestuur
- 'Persoonlijke Postbox'
 - Accepteren, identificeren toekennen poststukken
- Mailroom
 - Validatie poststukken
 - (Automatische) toekenning aan een postbox of opdracht (via een barcode)
- Beheer 'Postkamer'
 - Specifieke (scannings)taken (v.b. herscannen)

→ Target productiedatum: Q4 2012 (Pilot), H1 2013 (Alle kantoren)

→ Aantal gebruikers: van 200-tal (start) tot 800-tal (alle diensten)



Evolutie op langere termijn

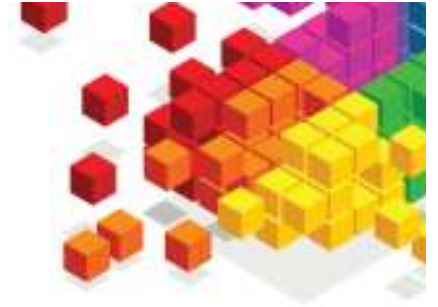


Alle bedrijfseigen applicaties

- Pensioenen
- Repertorium
- ...
- Alle doelgroepen
 - Medewerkers
 - Partners sociale zekerheid
 - Derden (Deurwaarders, advocaten, ...)
 - Burgers
- Alle kanalen & interfaces
 - B2B (Application to Application communication)
 - Portaal sociale zekerheid
 - Infoloket



Return On Investment



Kwalitatief :

- Alle diensten in alle kantoren en de inspectie beschikken over dezelfde up to date informatie
- Past in de Anything – Anytime – Anywhere strategie
- Hergebruik van alle beschikbare informatie tussen diensten RSVZ en zijn partners
- Standaardisatie documenten - optimalisatie processen
 - Betere aansturing dossierbeheerders
 - Verkorting doorlooptijden
 - Kwaliteitsverbetering door betere opvolging
 - Uniformisering werkprocessen en communicatie naar burger
 - Gedetailleerde meting van doorlooptijden van alle (tussen)stappen + opsporen van bottlenecks



Return On Investment

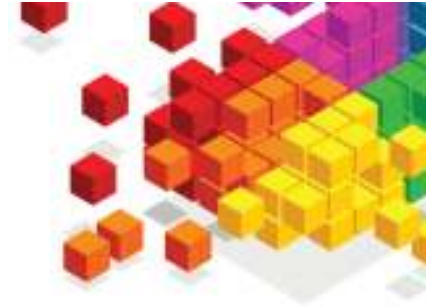


Kwalitatief :

- Ontsluiting dossiergegevens
 - Partners: sociale verzekeringsfondsen, advocaten, deurwaarders, FOD sociale zekerheid)
 - Burgers
- Flexibeler arbeidsorganisatie
 - Overdracht dossiers
 - Telewerk
 - BCP
 - ...
- End-to-end paperless
 - Gestructureerde & niet-gestructureerde gegevens
 - Meta data
 - Binnenkomende en buitengaande documenten



Return on Investment

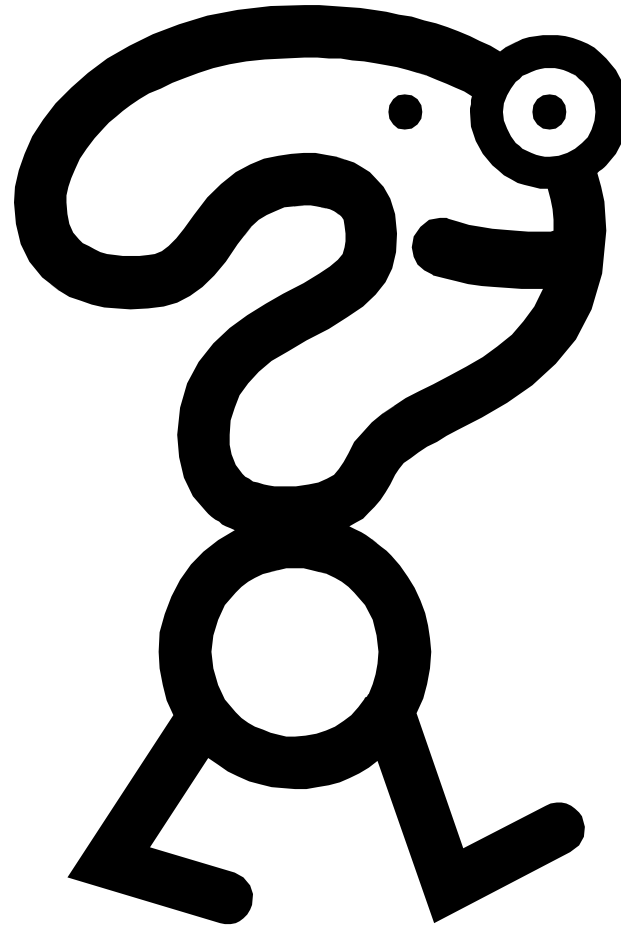
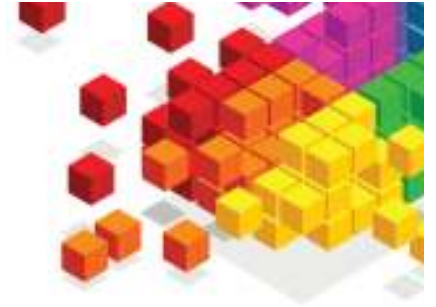


Kwantitatief :

- Tijdsbesparing :
 - Snellere uitwisseling van dossiers/opdrachten tussen diensten/kantoren/medewerkers
 - Betere integratie met gegevens uit externe systemen (o.a. snapshots van informatie i.p.v. print)
 - Kortere doorlooptijden
- Kostenbesparing
 - Vermindering afdrukkosten
 - Vermindering portkosten, transportkosten
 - Efficiëntere postbedeling
 - Kantoorruimte (plaats papieren archieven)



Vragen – Deel 1





Tips

Aandachtspunten

Lessons learnt



Tips - Aandachtspunten

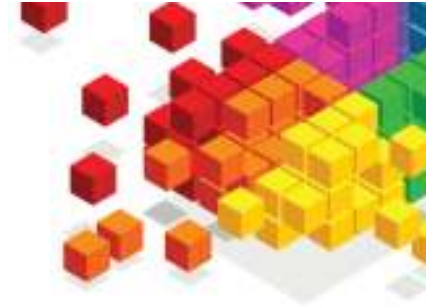


Fit systeem met de organisatie

- Gedecentraliseerde instelling
 - Kantoren grote autonomie
 - Grote kantoren / Kleine kantoren
 - Werkprocedures niet uniform
 - Kostprijs vs. aanvaarding
- Dossierbeheerders scannen zelf
 - Binnenkomende stukken
 - Papieren dossiers
 - Voordeel: betere kwaliteit
 - Nadeel: werklast



Tips - Aandachtspunten

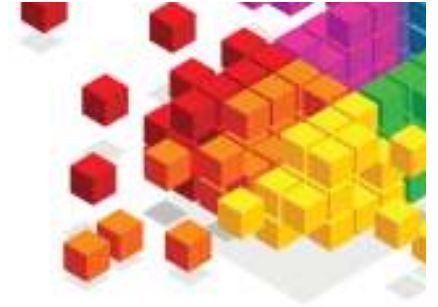


Fit systeem met de organisatie

- Thuiswerken
 - Inspectiediensten
 - Andere diensten
- Vliegende ploeg
 - Bij problemen
- Prestatiemeting
 - (!) Geen individuele prestatie metingen
 - (!) eDossier geen controlesysteem



Tips - Aandachtspunten

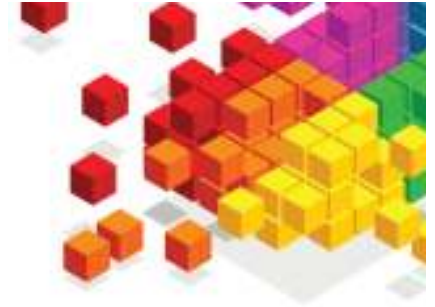


Juridische aspecten

- Wettelijke bewijskracht
 - Handig
 - Maar niet écht noodzakelijk
 - Off-line bewaren papieren originelen
- Beperkingen regelgeving bewijskracht
 - O.K.
 - Scanning papieren documenten
 - Stomen primair netwerk



Tips - Aandachtspunten

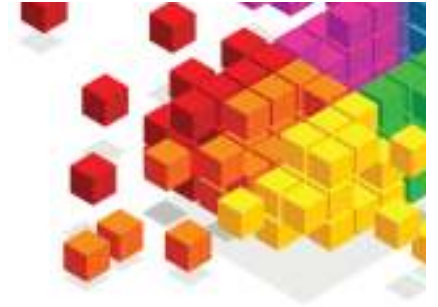


Juridische aspecten

- Beperkingen regelgeving bewijskracht
 - Niet O.K. / Onduidelijk
 - Gegeneerde documenten
 - Stromen secundair netwerk
 - Bewijskracht databases
 - Gerechtsdocumenten (v.b. deurwaardersexploten)
- Moeilijk te implementeren
 - Archivering digitaal gehandtekende documenten
 - Bewijskracht pas na goedkeuring



Tips - Aandachtspunten



Think big – Start Small

- Think big
 - Moet van de eerste keer goed zijn
 - Zeer moeilijk naderhand bij te sturen
 - Alle mogelijke gevallen
 - V.b. 1 document <> diensten, 1 document meerdere gevallen
 - “Zeldzame” gevallen
 - (!) Impliciete beperkingen
 - V.b. dossier zelfstandige (1 pers.) vs. pensioenen (gezin)
 - Aanpasbaarheid
 - Uitbreidbaarheid
 - Schaalbaarheid



Tips - Aandachtspunten

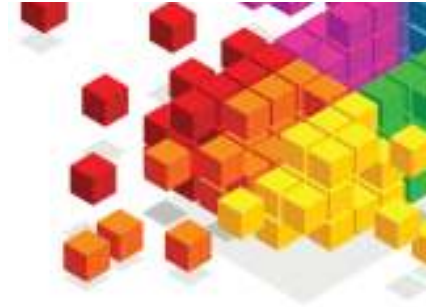


Think big – Start Small

- Think big
 - Technische evolutie voorzien
 - Diverse Platformen
 - (!) Logisch overzicht dossier
 - Papier is flexibeler als IT systeem
 - (!) Metadata
 - Classificatie documenten
 - Opzoeken documenten
 - Beveiliging



Tips - Aandachtspunten



Think big – Start Small

- Think big
 - Uitbreiding toegang documenten
 - Eigen dienst
 - Andere diensten
 - Meewerkende instellingen
 - Burgers
 - Gemandateerden



Tips - Aandachtspunten



Think big – Start Small

- Keep it simple
 - Zeer veel componenten
 - Zeer veel mogelijke SPOF's
 - Zeer veel potentiële bottlenecks
 - Transversaal systeem → veel stakeholders
 - Denk ook aan de latere exploitatie
 - Eigen beheer of Outgesourced
 - Automatisatie / Monitoring
 - (!) Goede design/architectuur essentieel



Tips - Aandachtspunten

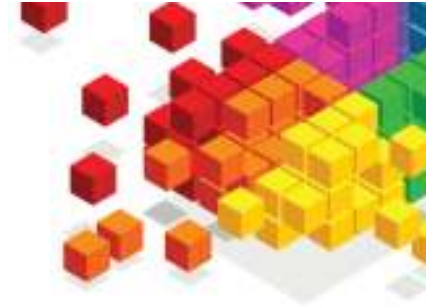


Think big – Start Small

- Start small
 - én nieuwe complexe toepassing
 - én nieuwe infrastructuur
 - én aanpassing manier van werken
 - én verandering van werklust tussen diensten
 - én nieuwe manier om prestaties te meten
 - én verschillende diensten tegelijkertijd
- ➔ (!) Niet haalbaar
- ➔ (!) Keuzes maken



Tips - Aandachtspunten

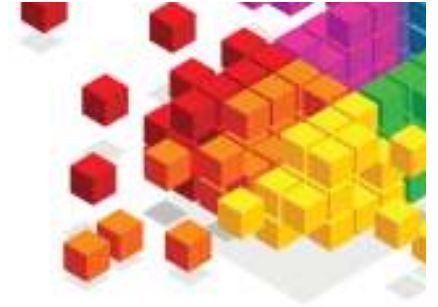


Think big – Start Small

- Gefaseerde aanpak vereist
- Bestaande toepassingen
 - Interoperabiliteit
 - Geleidelijke migratie
- Keuze piloot
 - Of eenvoudig geval
 - Nadeel: niet representatief
 - Of moeilijk geval
 - Nadeel: groter risico bij opstarten



Tips - Aandachtspunten

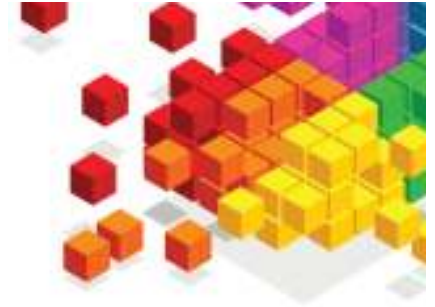


Werkprocessen

- Duidelijke instructies
- Controle of de instructies uitgevoerd worden
 - Informatieronde in kantoren
 - Doorstroming informatie naar werkvloer
 - Audit
- Praktische problemen
 - Hoe klasseren, papier afvoeren/bewaren, ...



Tips - Aandachtspunten

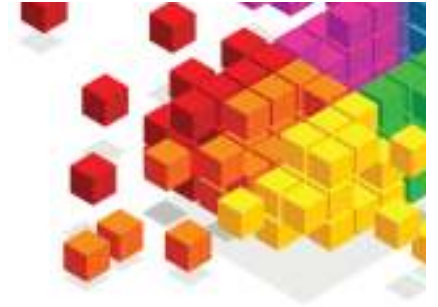


Impact op de organisatie / Partners

- Verschuiving van werklust
 - Binnendiensten vs. buitendiensten
 - Centrale diensten vs gewestelijke kantoren
- Flexibere werkorganisatie
 - Alle informatie beschikbaar
 - Verdeling taken diensten meewerkende instellingen
- Bij opstart geen tijdsbesparing!
 - Inscannen historische dossiers



Tips - Aandachtspunten



Bijsturing na oplevering

- Nooit 100% o.k.
 - Evaluatie werking na enige tijd
 - Informatieronde in kantoren
 - Aanpassingen doorvoeren
- (!) Basisconcepten moeten wél goed zijn
 - (!) Design/architectuur fouten moeilijk of niet recht te trekken



Vragen

