

Postkamer 2.0 komt in Gouda

De gemeente Gouda steekt haar nek uit met de bouw van een digitale postkamer. De documentherkenning is van hoog niveau en de koppeling met de meer dan 600 gemeentelijke processen is een kunststukje. Een combinatie van geavanceerde software, technologische kennis en inzicht in het vak van DIV.

Het is te makkelijk om te stellen dat Chris Bellekom, hoofd DIV bij de gemeente Gouda, louter en alleen om kosten te besparen een digitale postkamer inricht. Natuurlijk, het automatisch classificeren van binnenkomende poststromen zal de nodige efficiency opleveren en dan weet je dat er ook bespaard kan worden op FTE's. Iets wat met de taakstelling die ook gemeenten op zich af zien komen geen overbodige luxe is. Nee, Bellekom ziet de digitale postkamer, voorzien van geavanceerde herkennings- en classificatietechnologieën, als een belangrijke stap naar het nieuwe DIV. Het nieuwe DIV maakt volgens Bellekom deel uit van de brede front-office die gemeenten inrichten of van plan zijn in te richten. De voorkant van de organisatie bestaat uit de website met elektronische formulieren, het callcenter of KlantContactCenter (KCC) en de postkamer, waar jaarlijks in het geval van de gemeente Gouda toch altijd nog zo'n 140.000 stukken binnenkomen. 'Die stukken moet je sowieso sorteren en openen. Denk aan klachten, brieven, aanvraagformulieren of zienswijzen. Medewerkers lezen en beoordelen de inhoud, registreren en classificeren de content met al hun ervaring en zetten de processen in de organisatie in gang. Dat mensenwerk kun je automatiseren. We hebben al langere tijd

ervaring met het digitaliseren van bijvoorbeeld binnenkomende facturen of met documenten in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Die ervaringen komen nu goed van pas bij de implementatie van de digitale postkamer', vertelt Chris Bellekom.

Autoclassificatie

Met behulp van Kofax worden verschillende velden op de factuur herkend, waardoor automatisch de juiste waarden en posten worden ingevoerd in het financiële systeem Decade. Kofax is een van de vooraanstaande oplossingen wereldwijd voor data capture. BMConsultants leverde de oplossing en droeg bij aan de implementatie. Maar er kan veel meer met Kofax, kreeg Bellekom te horen, die direct aan de automatisering van de postkamer dacht. Hij besloot een pilot op te starten waarin alle 600 omschreven processen aan het capture systeem worden gekoppeld. Die processen komen rechtstreeks uit het Documentair Structuurplan van iNavigator. De software gaat aan de slag met de automatische classificatie nadat de documenten zijn gescand. Dat gebeurt aan de hand van vier elementen:

- Vaste kenmerken, op een vaste positie in het document.
- De lay out van een document

- Content, overeenkomsten in de tekst of op basis van semantiek.
- Sleutelwoorden.

Bij de uitvoering van dit project heeft BMConsultants gebruik gemaakt van de Kofax Transformation Modules (KTM), een toevoeging op het platform van de Kofax Capture Suite. Hiermee is de gemeente Gouda in staat automatisch te classificeren, separeren en extraheren ongeacht het type document. Na de implementatie van deze toepassing, kan de gebruiker door de zelflerende functie van KTM, het herkenningspercentage steeds verder optimaliseren. De gemeente Gouda heeft in de pilot gedurende 5 maanden ongeveer 4500 documenten op de oude en op de nieuwe manier ingevoerd. Op basis van de pilot kan men stellen dat ruim 63 procent van de aangeboden documenten voor 95 procent zeker - of meer - zijn herkend. Dat betekent bijvoorbeeld dat een aanvraag voor gemeentelijke monumentensubsidie (code B0163 in het DSP) direct wordt herkend en dat het proces om de aanvraag in behandeling te nemen wordt opgestart. De 37 procent die niet met een dergelijke zekerheid wordt herkend en dus handmatige interventie nodig heeft, komt onder ander voort uit het feit dat nog altijd veel brieven met de hand worden



>> Gemeente Gouda steekt de nek uit met de bouw van een digitale postkamer

geschreven. Dat is per definitie een stuk complexer om te herkennen. Gemiddeld genomen wordt de verwerkingstijd per brief teruggebracht van 7,5 minuten naar 7,5 seconden. Dat zijn nog eens klinkende getallen. Dit betekent dat documenten snel, efficiënt en met veel minder kans op fouten in de verticale oplossingen van de gemeente en het document management systeem Verseon van Circle Software worden geplaatst voor verdere verwerking. Afdieningstermijn, proceseigenaar en mogelijk ook een vorm van output (ontvangstbevestiging) worden automatisch aangemaakt.

Koppeling

Chris Bellekom is tevreden over de resultaten van de pilot. 'De kwaliteit van de images en de mate van herkenning zijn in orde. Een 100 procent digitale match is vooralsnog niet te realiseren. Ik verwacht dat we voorlopig nog een controleslag nodig houden. Het mooie aan deze oplossing is dat je ieder document op een andere manier kan herkennen. Met die vier manieren waarop Kofax de documenten tracht te herkennen, kom je er wel uit. In de meeste gevallen wordt de koppeling met het juiste product en de juiste procescode voorgesteld. Alleen: de mate van zekerheid kan verschillen. De DIV'er hoeft eigenlijk al-

leen maar op akkoord te klikken en zal slechts sporadisch handmatig op zoek moeten naar het juiste proces.'

Zoals gezegd verwacht Bellekom dat de gemeente Gouda eind 2011 geen DIV-afdeling meer zal hebben. Dat nuanceert hij wel direct. 'De functie van de DIV'er blijft echter geborgd, maar dan elders in de organisatie. Denk bijvoorbeeld aan het dienstverleningsconcept 'gemeente geeft Antwoord'. Wil je dat goed uitvoeren, is het verstandig informatievoorziening binnen het gehele apparaat te bundelen in één afdeling. En ook het zaakgericht werken, waar iedereen de mond van vol heeft, heeft pas kans van slagen als de front-office goed draait.'

Kunststukje

Het belang van een goed opererende front-office met een geoptimaliseerde postkamer is dus duidelijk. Bellekom zet

zich de komende periode samen met zijn medewerkers (12,5 FTE) dan ook volledig in voor het uitrollen van de op Kofax gebaseerde oplossingen. Jos Huigsloot, directeur van BMconsultants, geeft te kennen dat de gemeente Gouda met een kunststukje bezig is. 'De wijze waarop Gouda de postkamer digitaliseert, met geavanceerde herkenning, automatische classificatie en de koppeling met het DSP, is toch uniek te noemen. Enkele bedrijven zijn zo ver, maar bij een gemeentelijke organisatie is dit nog niet vertoond.'

Bellekom benadrukt dat hij stap voor stap te werk gaat. Afdeling voor afdeling zal worden aangesloten op de digitale postkamer. Tegelijkertijd staat hij open voor andere gemeenten die bij Gouda in de keuken willen kijken. Beter goed gejat dan slecht verzonnen, is zijn devies. ■

WIE IS CHRIS BELLEKOM

Chris Bellekom werkte namens Centric bij Shell, als schakel tussen de business en de techniek. Later was hij als freelancer en IT-specialist betrokken bij export licensing / compliance, ook bij Shell. Vervolgens kwam Bellekom bij de Koninklijke Bibliotheek terecht, als specialist digitale duurzaamheid. Vervolgens kwam hij in 2004 in dienst bij de gemeente Gouda. Eerst als documentair informatiespecialist en nu als hoofd afdeling DIV. Volgens zijn eigen voorspelling houdt zijn functie eind 2011 op.