

VAN ONTWERP TOT BOUW EN OPLEIDING

INFO SUPPORT AUTOMATISEERT SUBSIDIEPROCES PROVINCIE GELDERLAND



Marjoos van den Berg, hoofd van de afdeling Subsidieverlening bij Provincie Gelderland

De Provincie Gelderland verwerkt jaarlijks ongeveer 2.500 subsidieaanvragen, waarmee zo'n 450 miljoen euro is gemoeid. Problemen met het tijdig beslissen op deze aanvragen en het overmaken van toegekende gelden deden de Provincie in 2006 besluiten het roer om te gooien: herinrichten van het proces en, na een aanbesteding, Info Support het nieuwe proces laten automatiseren.

Een groot deel van de provinciale uitgaven is bestemd voor subsidies, dus een goed lopend proces voor de registratie van aanvragen, rapportages en declaraties, de controle op al deze zaken en uitbetaling van subsidiegelden is voor alle partijen van groot belang. Marjoos van den Berg, hoofd van de afdeling Subsidieverlening van de Provincie Gelderland: "Declaraties kwamen schriftelijk binnen. Die moesten we eerst inboeken, vervolgens voerden verschillende afdelingen beoordelingen en controles uit en voordat de betaling dan eindelijk de deur uit was, waren we twee maanden verder. En omdat veel van het werk handmatig gebeurde, slopen er soms fouten in." Bij de beoordeling van aanvragen en eindrapportages was er vaak veel achterstand waardoor de doorlooptijden te lang werden. Kortom, er moest wat gebeuren.

Een verbetering voor iedereen

Gelderland koos er niet voor het bestaande proces te automatiseren. Het subsidieproces werd eerst

herontworpen en gestroomlijnd. Zo werd de verantwoordelijkheid voor de afwikkeling van subsidies bij één afdeling gelegd. Hiermee werd aangehaakt bij een al in gang gezette reorganisatie bij de Provincie. Inmiddels was Info Support geselecteerd als de partij om het nieuwe proces te automatiseren.

Over het resultaat is Van den Berg zeer te spreken. Vrijwel het gehele subsidieproces is nu geautomatiseerd. Ook de koppeling met het eigen Documentair Informatie Systeem (DIS) van de Provincie speelt een belangrijke rol. Registraties, beoordelingen en controles vinden nu alle elektronisch plaats, in de verschillende provinciale systemen. "Dankzij de applicatie van Info Support kunnen we nu binnen twee weken na ontvangst van een declaratie de betaling afhandelen", stelt Van den Berg tevreden vast.

"Ook de behandeling van aanvragen vindt via een workflowsysteem plaats, dus geen gesleep meer met papieren dossiers".

Ook voor de subsidieaanvrager biedt de nieuwe applicatie voordelen. Van den Berg legt uit: “Voor verschillende regelingen kan de subsidie digitaal worden aangevraagd: via de website kan een elektronisch aanvraagformulier worden gedownload, en – net als bij de belastingdienst – digitaal worden ingediend. De subsidieaanvrager heeft binnen de applicatie zijn eigen pagina die als projectadministratie dient. Hij kan hier bijvoorbeeld direct zijn gemaakte kosten registreren.” De aanvrager verstrekt de gevraagde gegevens in een voortgangs- of eindrapportage en met één muisklik verzendt hij ze. Een grote vermindering in papierverbruik, geen trage postafhandeling en binnen de Provincie een centrale afhandeling: kostenbesparing en betere dienstverlening.

Gestructureerde werkwijze van Info Support

Info Support voerde de automatisering van de provinciale subsidieapplicatie, genaamd SubsidieMonitor (SUM), uit met de eigen softwareontwikkelstraat Endeavour. Deze stond er ook bij dit project weer garant voor dat de bouw op gestandaardiseerde wijze verliep binnen een transparant, meetbaar en bestuurbaar proces.

“Goede projectleiding, goede ontwikkeltools, goede resultaten.”

Theo van Diek, informatieadviseur op de IT-afdeling van de Provincie Gelderland

Theo van Diek, als informatieadviseur op de IT-afdeling van de Provincie Gelderland nog immer nauw betrokken bij SUM, zegt hierover: “Info Support werkt volgens best practices die zij hebben geïntegreerd in Endeavour. Hierdoor gaan zij pragmatisch te werk. Samen met ons bedachten ze wat ze gingen doen en binnen welke grenzen. Door de inzet van hun ontwikkeltool wisten we steeds waar we stonden.” Van Diek is dan ook zeer tevreden over het ontwerp en het resultaat. “Goede projectleiding, goede ontwikkeltools, goede resultaten.”

Endeavour staat voor Application Lifecycle Management (ALM), dus ook voor het beheer van de applicatie, en een maakbare Service Oriented Architecture (SOA). Omdat SUM moest worden gekoppeld aan het DIS – dat nog niet was ingericht volgens de SOA-architectuur – heeft Info Support de koppeling vóór de bouw uitgebreid getest. “Je wil natuurlijk niet voor onverwachte problemen

komen te staan,” zegt Van Diek. “Dit typeert helemaal de werkwijze van Info Support: testen, testen en nog eens testen.”

Uitbreiding en integratie

In 2008 is de subsidieapplicatie uitgebreid met de mogelijkheid subsidieaanvragen elektronisch in te dienen. Op dit moment is Info Support samen met de Provincie Gelderland bezig met het uitrollen van verdere elektronische dienstverlening. “Kijk,” zegt Van den Berg, “het is de trend dat er veel meer in ketens wordt gewerkt. Voor de Europese subsidies is SUM nu dan ook gekoppeld aan het financiële systeem bij het Ministerie van Economische Zaken en vandaaruit is het gekoppeld aan de desbetreffende systemen van de EU. Dit maakt de wederzijdse gegevensuitwisseling veel gemakkelijker.” In 2009 is voor het eerst een succesvolle betaalaanvraag gedaan via deze elektronische keten.

In dit kader laat de Provincie Gelderland nu ook andere processen door Info Support automatiseren, zoals vergunningverlening en -handhaving en bestemmingsplantoetsing. “En hierin schuilt de kracht van SUM zoals Info Support die heeft gebouwd,” legt Van Diek uit. “De applicatie is modulair van aard, wat betekent dat er eenvoudig nieuwe onderdelen aan kunnen worden gekoppeld zonder dat interfaces moeten worden gewijzigd.”

Opleiding garandeert goed beheer

SUM draait op de server van de Provincie en wordt beheerd door de eigen IT-afdeling. Om het beheer goed te kunnen uitvoeren zijn medewerkers van de afdeling op cursus geweest bij het Kenniscentrum van Info Support. Voor de Provincie Gelderland worden speciaal trainingen op maat samengesteld, waarbij zowel vorm als inhoud op de wensen van de Provincie werden toegesneden, zowel voor beheerders als gebruikers.

“Voordat een betaling de deur uit was, waren we al gauw twee maanden verder. Nu met de applicatie van Info Support handelen we binnen twee weken na ontvangst van een declaratie de betaling af.”

Marjoos van den Berg, hoofd van de afdeling Subsidieverlening van de Provincie Gelderland