



## AGION ERVAART ALPHA (EN OMEGA) OPENBARING VAN ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING EN DIGITALISERING DANKZIJ LOQUTUS

### PROCESHERTEKENING HELPT AGION OM SUBSIDIE-DOSSIERS TE DIGITALISEREN

AGION (Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs) beheert het subsidielandchap voor het vrije, gemeentelijke en provinciale onderwijs. De medewerkers leggen jaarlijks een duizendtal papieren dossiers aan. Er was nood aan doorgedreven digitalisering voor een snelle en efficiënte dossierbehandeling. Daarom startten AGION en LoQutus in 2010 samen het 'ALPHA' project op: AGION lanceert ProcesHertekening met Ambitie. De doelstellingen? Een geoptimaliseerd proces, een snellere doorlooptijd van dossiers en een kleinere foutenmarge.

AGION behandelt meer dan 1000 dossiers per jaar. Een complex gegeven, want vaak zijn er meerdere scholen, bouwpercelen en aannemers bij eenzelfde dossier betrokken. Elke aannemer en factuur moeten worden geëvalueerd. Daarna volgt er een principiële akkoord en bepaalt men de subsidie. AGION moet hierbij de regels van de Vlaamse Regering respecteren wat betreft het normenbesluit voor de berekening van de subsidies en de regelgeving rond financiële inspecties. Elk dossier bestaat dus uit verschillende subdossiers met eigen procesflows die strikt moeten worden gerespecteerd. Het agentschap beschikt slechts over beperkte budgetten, waardoor dossiers een tijdlang op een wachtlijst terechtkomen om vervolgens gegroepeerd verwerkt te worden. De manuele verwerking van deze dossiers bleek voor de AGION dossierbeheerders een tijdrovende dagtaak. Vragen beantwoorden van een school, het parlement of de financiële inspectie, bemoeilijkte de procedure alleen maar door het extra onderzoekswerk in een doolhof van updates, wijzigingen en rapporten.

Bovendien maakte het agentschap gebruik van een manuele module voor het berekenen van de subsidies. Een derde pijnpunt: bij gebrek aan gestandaardiseerde brieven kampte men met een overvloed aan verschillende briefsjablonen, waardoor de communicatieconsistentie in het gedrag kwam. Kortom, tijd om af te stappen van de papieren dossiers en voluit voor een doordachte digitalisering te kiezen. Tijd voor ALPHA!

### EEN AMBITIEUS PROJECT

LoQutus coachte en ondersteunde AGION bij elke stap van de proceshertekening. Vier ontwikkelaars, twee architecten, een analist en een projectmanager van LoQutus maakten zich de processen en procedures van AGION eigen en stelden gedurende drie jaar ALPHA op punt. Dit alles in nauw overleg met het kernteam bij AGION. De proceshertekening verliep in drie fases. De eerste fase betrof de behandeling van een standaarddossier van aanvraag tot goedkeuring. De tweede fase sloot hierop aan en verwerkte de goedkeuring van het dossier. In de laatste fase werden nog zeven afwijkende procedures ontwikkeld.

Uit de analyse bleek al snel dat de processturing niet volstond voor de ondersteuning van het dossierbeheer. Dit was te wijten aan onvoorziene gebeurtenissen in de loop van een dossier en de uiteenlopende trajecten van de dossiers onderling. Aan de hand van een aantal concepten van Adaptive Case Management (ACM) kon LoQutus oplossingen aanreiken zoals een centraal dashboard met de status van een dossier, de mogelijkheid om onvoorziene acties uit te voeren, het raadplegen van experts uit andere afdelingen van AGION, het opleiden van dossierbeheerders tot 'kenniswerkers', enz.

**“ALPHA GEEFT  
AGION ALLE  
MOGELIJKHEDEN  
OM HET  
DOSSIERBEHEER  
TRANSPARANT,  
EFFICIËNT EN  
DOELGERICHT UIT  
TE VOEREN”**

Gert Becqué, Solution Architect





## EFFICIËNTIE IS HET SLEUTELBEGRIIP

Elk van de pijnpunten kreeg een efficiënte oplossing. Een dossier opstarten verloopt nu bijvoorbeeld altijd op dezelfde manier. AGIOn maakt gebruik van elektronische formulieren via Microsoft InfoPath Services. Voor de uitgaande communicatie beschikt de dossierbeheerder over 100 briefsjablonen met contextinformatie en zijn persoonlijke contactinformatie. De inkomende communicatie wordt dan weer gedigitaliseerd en toegevoegd aan het dossier. Overzichtelijk en efficiënt.

ALPHA biedt het afdelingshoofd online een actuele en transparante kijk op de wachtlijst, met inbegrip van de exacte cijfers en budgetten. Waar hij voorheen de subsidie manueel moest vastleggen, goedkeuren en uitbetalen, verloopt dit nu via een rechtstreekse interface met het bestaande boekhoudpakket. Vlot en correct.

ALPHA neemt ook de erg complexe berekening van de subsidies voor zijn rekening. Een enorm pluspunt voor de dossierbeheerders, want elke stap van de berekening kan makkelijk geraadpleegd worden. Bovendien kan AGIOn de rekenregels nu zelf beheren en aanpassen. Transparant en flexibel.

De meer dan 20 controlelijsten met samen ruim 200 verschillende controles verzekeren het respecteren van de normen en regelgeving, ongeacht de wijzigende wetgeving of procedures. Foutloos en up-to-date.

## NAADLOZE COMMUNICATIE

De architectuur van de oplossing is opgezet als een Case Management Platform voor dossierbeheer, geënt op de specifieke noden van AGIOn. Voortaan wordt elk dossier op een gestandaardiseerde wijze aangevangen, op basis van meer dan 100 briefsjablonen met context - en contactinformatie van de dossierbeheerder. Elk dossier wordt aan een wachtlijst toegevoegd die op elk moment transparant online geconsulteerd kan worden door het afdelingshoofd. Een slimme integratie tussen Microsoft Sharepoint en Excel laat toe om tientallen complexe werkmappen te bewerken en zo de erg ingewikkelde berekening van de subsidie te sturen. Uitzonderingen en nieuwe rekenregels kunnen ad hoc worden geïmplementeerd. AgilePoint voorziet de procesondersteuning en stuurt zowel de manuele als automatische taken aan.

Veel van de uitgestuurde documenten bevatten gevoelige informatie. Daarom opteerde men ervoor betalingscertificaten en principiële goedkeuringen digitaal te ondertekenen op basis van de elektronische identiteitskaart (eID).

Via enkele opleidingen kan AGIOn voortaan ook zelf rapporten opmaken, zonder tussenkomst van een externe partner.

Op basis van zijn kennis en ervaring in applicatie-integratie, slaagde LoQutus erin al deze componenten naadloos met elkaar te laten communiceren.

## KLAAR VOOR DE TOEKOMST

ALPHA betekent voor AGIOn evenwel meer dan louter een proceshertekening. Met zijn verhoogde transparantie en self-service rapportering kiest het agentschap voluit voor een doordachte digitalisering.

Het biedt tevens perspectieven voor toekomstige uitbreidingen. Zo kan men een e-loket openen om de klant te ondersteunen en op elk moment een overzicht te geven van zijn lopende dossier. Zo winnen dossierbeheerders alweer aan efficiëntie, aangezien ze telefonische vragen naar sleutel informatie sneller kunnen beantwoorden.

## ALPHA IN EEN NOTENDOP

elektronische formulieren voor een gestandaardiseerde behandeling van elk dossier

briefwisseling op basis van meer dan 100 briefsjablonen

digitaliseren van inkomende communicatie

online overzicht van de wachtlijst met te verwerken dossiers

vastleggen, goedkeuren en uitbetalen van subsidies via de interface met het bestaande boekhoudpakket

transparante berekening met rekenregels in het beheer van de klant

vlotte aanpassing aan wijzigende wetgeving of procedures

kortere doorlooptijd dossiers

reduceren van de papierstapel tot bijna 0%

## AANGEWENDE TECHNOLOGIE

Microsoft SharePoint

AgilePoint

NSI AutoStore

Excel Services

Belgian eID

Vizit Essential

SQL Server Reporting Services

