



De applicatiebeheerder

“Ik weet precies wat er onder gebruikers leeft”

Wim Pols is vervangend applicatiebeheerder bij de gemeente Maassluis, onder meer van een financieel pakket en een documentmanagementsysteem. Tegelijkertijd is hij gebruiker van deze systemen. Een interessante combinatie, die hem tot een kritisch gebruiker én een goed ingelicht applicatiebeheerder maakt.

De gemeente Maassluis heeft haar financiële systeem Decade Financials gekoppeld aan het documentmanagementsysteem Donau. Wim Pols beheert deze twee systemen, maar zijn hoofdtaken zijn het samenstellen van de jaarrekening en het monitoren van de geldleningen die de gemeente heeft uitstaan. Een dubbelrol dus die

soms wel eens lastig is. “In februari en maart heb ik het erg druk met het samenstellen van de jaarrekening. De afgelopen jaren hield ik mij ook intensief bezig met de inrichting van het financiële systeem en Donau. Dat was in die maanden dus wel eens schipperen met mijn tijd.” Meestal werkt die dubbelrol echter juist goed,

aldus Pols. “Omdat ik zelf gebruiker ben van de systemen die ik beheer en veel contact heb met andere gebruikers, weet ik precies wat er speelt.”

Inrichting op maat

In 1998 besloot de gemeente tot de aanschaf van een nieuw financieel pakket. Het oude pakket, van Civility, was in verband met de millenniumproblematiek niet langer bruikbaar. Pols: “We wilden bovendien meer vrijheid bij de inrichting. Vroeger had je vooral standaardpakketten, maar dat ervoeren wij als een keurslijf. Naar eigen wensen in willen richten maakt een project lastiger, maar biedt tegelijk meer mogelijkheden.” De gemeente bestaat uit vier sectoren: Algemene Zaken, Stads- en Milieubeheer, Welzijn, Middelen. De controllers uit al deze sectoren vormden in het project een gebruikersgroep die de keuze voor het nieuwe pakket maakte. Ook Pols was hierbij betrokken, als kersvers vervangend applicatiebeheerder. De groep koos uiteindelijk voor Decade Financials. Hierna kon de inrichting beginnen, op maat voor de overheid. “De boekhouding van een gemeente is gebonden aan comptabiliteitsvoorschriften. Zo zijn wij verplicht met zogenaamde functies te werken. Functie vier heeft bijvoorbeeld betrekking op het onderwijs. Alle uitgaven en inkomsten onder die post registreren wij dus



Wim Pols: “We wilden meer vrijheid bij de inrichting van het systeem. Vroeger had je vooral standaardpakketten, maar dat ervoeren wij als een keurslijf. Naar eigen wensen inrichten maakt een project lastiger, maar biedt tegelijk meer mogelijkheden.”



onder nummer vier. Zo ontstaat er een uniformiteit in de rekeningstelsels, wat noodzakelijk is wil de provincie de financiële controle over haar gemeentes goed kunnen uitvoeren." Deze nummering van functies moest in het pakket worden ondergebracht. Ook gaat de overheid anders dan het bedrijfsleven om met haar activa, al was het maar omdat dat een heel omvangrijk bestand is (scholen, gebouwen van gemeentelijke diensten, het wagenpark). Voor de activa van de overheid werd daarom een aparte module in het financiële pakket ontwikkeld. Maassluis was de tweede gemeente die Decade Financials aanschafte. Eindhoven ging haar voor, waardoor ook het nodige contact bestond tussen beide gemeentes.

Uitgangspunten voor de inrichting van het pakket waren de rapportages en overzichten die de gemeente er uit

wilde halen. Pols: "Het is een valkuil om de inrichting van het oude systeem over te nemen. Dan neem je immers de oude fouten ook mee. We hebben er juist voor gekozen alles goed onder de loep te nemen. Te kijken welke gegevens verplicht zijn en welke we nodig hebben om duidelijke overzichten te kunnen krijgen. Het was tegelijk een mooi moment om de dubbelingen uit onder meer het debiteuren- en crediteurenbestand te halen." Het financiële pakket wordt nu zo'n drie jaar gebruikt en Pols is tevreden over de resultaten. "De overzichten die we nodig hebben, kunnen wij uit het financiële systeem halen. Het gewenste doel is bereikt."

Waarborgen inbouwen

Bij de aanschaf van het financiële pakket speelde al gelijk mee dat de gemeente meer wilde dan slechts een boekhoudpakket. "We wilden het pak-

ket koppelen aan andere systemen, zodat workflow- en documentmanagement mogelijk werden. Uiteindelijk moest hiermee de inkoopfacturenstroom worden geautomatiseerd." Dat was de volgende stap waarbij Pols betrokken was. In het jaar 2000 verkende de gemeente de markt van workflowmanagementsystemen en kwam via Decade uit bij leverancier K+V van Alphen. Hun documentmanagementsysteem met ingebakken workflow, Donau, bleek aan de eisen van Maassluis te voldoen. "Dat was wel spannend, omdat er nog weinig andere gemeentes waren die zo'n soort systeem gebruikten voor hun inkoopfacturen. Je loopt dan ook tegen allerlei zaken aan, vooral intern. Je moet je eigen processen beschrijven, de eindverantwoordelijkheid en het budgetbeheer in het systeem vastleggen. Wij hebben hier vier sectoren met elk hun eigen processen en verantwoordelijkheden. In het nieuwe systeem worden facturen naar de bevoegde persoon gestuurd, door hem of haar goedgekeurd en vervolgens automatisch betaald. In dat proces moet je wel goede waarborgen inbouwen." Dit werd onderzocht en vastgelegd en vervolgens werd het systeem in een testomgeving binnen het gemeentehuis bekeken. Het systeem beviel en inmiddels wordt Donau door de gehele gemeente gebruikt. Facturen komen binnen bij de afdeling Comptabiliteit (de afdeling waar Pols werkt) en worden daar gescand. In het financiële systeem wordt vervolgens een nummer toegekend en via Donau gaat de digitale factuur naar de controller van de betreffende sector. Die regelt vervolgens dat de factuur bij de juiste budgetbeheerder terecht komt. Volgens Pols is deze werkwijze een grote verbetering. "Vroeger gingen de facturen via de interne post het gemeen-



"Vroeger gingen de facturen via de interne post het gemeentehuis door. Dan raakte er wel eens wat kwijt. Nu kan dat niet meer: de papieren factuur blijft op de afdeling. De scans gaan bovendien het archief in, waar ze via het financiële systeem opvraagbaar zijn."

tehuis door. Dan raakte er wel eens wat kwijt. Nu kan dat niet meer: de papieren factuur blijft op de afdeling. De scans gaan bovendien het archief in, waar ze via het financiële systeem opvraagbaar zijn.”

Verschuiving van werk

Ook de controle op de voortgang van de factuurbehandeling is verbeterd. De controller kan zien welke facturen nog in een werkbakje staan en de betreffende medewerker waarschuwen als een termijn wordt overschreden. Het systeem geeft nog niet automatisch een seintje als dit dreigt te gebeuren. “Daar werken we wel aan. Voor sommigen is dat niet nodig, omdat zij dagelijks facturen behandelen. Maar anderen krijgen een paar keer per jaar een factuur. Voor hen is het wel handig als zij een melding krijgen.” De koppeling tussen het financiële pakket en het documentmanagementsysteem vermindert bovendien fouten. Als een budgetbeheerder de factuur wil boeken, dan krijgt hij een scherm waarop de beschikbare boekingscodes staan. Hierdoor wordt nooit meer geboekt op een niet bestaande code of een code waarvoor iemand niet is geautoriseerd. De werkprocessen zijn door de nieuwe pakketten overigens niet veranderd. “Sommige werkzaamheden zijn wel weggevallen of versneld. Zo hoeft de controller niet meer bij de budgetbeheerders langs, maar kan hij in het systeem zien wat in hun werkbakje zit. Arbeidsplaatsen zijn door de invoering van het documentmanagementsysteem niet vervallen. Je ziet eerder een verschuiving van werkzaamheden.”

Een andere wereld

Met twaalfduizend facturen per jaar is de investering in scanapparatuur zeker nuttig, vindt Pols. De facturen



“Sommige werkzaamheden zijn weggevallen of versneld. Zo hoeft de controller niet meer bij de budgetbeheerders langs, maar kan hij in het systeem zien wat in hun werkbakje zit. Arbeidsplaatsen zijn door de invoering van het documentmanagementsysteem niet vervallen. Je ziet eerder een verschuiving van werkzaamheden.”

gaan nu in digitale vorm naar de budgetbeheerders en worden door hen direct goedgekeurd in het financiële systeem. Vroeger gingen de facturen met een paraaf erop terug naar de afdeling Comptabiliteit, waar ze werden ingeboekt. Die stroom is nu volledig geautomatiseerd, alleen blijven er wel handelingen over. De controllers of medewerkers van de ondersteuning van de sectoren zenden de facturen aan de betreffende budgetbeheerders. Deze stromen zijn nogal ingewikkeld, volgens Pols. “Soms moet een factuur worden goedgekeurd door A en B, soms door C, D en B. Of er komt een factuur binnen voor alle sectoren, waar de controllers zelf het deel voor hun sector uit moeten halen. Die grote diversiteit is lastig in het systeem onder te brengen.”

De medewerkers van de gemeente zijn tevreden met de nieuwe pakketten. Het enige nadeel is de belasting van het netwerk: de gescande facturen maken het systeem traag. “Het duurt soms ongeveer een minuut voor je het scherm met een factuur te

zien krijgt. In het begin was dat een stuk sneller, maar omdat het archief steeds wordt gevuld neemt de capaciteit af.” Daar is echter een oplossing voor gevonden, want binnenkort wordt een snellere server met meer schijfruimte aangeschaft, zegt Pols. Aanpassingen en ondersteuning van het gebruik van de systemen wordt door de leveranciers verzorgd, met wie dan ook een nauwe samenwerking is. Pols onderhoudt die contacten. “Ik probeer vragen eerst zelf te beantwoorden of kleine dingen op te lossen en anders bel of e-mail ik de helpdesk van de leverancier.” Voor functionele aanpassingen heeft hij een vaste contactpersoon. “Je komt bij de leveranciers wel een andere wereld binnen, hoor,” vertelt Pols. Alhoewel het beeld van ICT-bedrijven, snelle pakken en dito auto’s, overdreven is. “Wij hebben als gemeente op onze beurt het imago van trage ambtenaren en dat is ook niet altijd terecht.”

Marieke Vos

Marieke Vos is freelance journaliste.