



Egis is als zelfstandige organisatie verantwoordelijk voor de uitvoering van de fiscale parkeerhandhaving in Amsterdam. De organisatie geeft parkeervergunningen uit en zorgt onder meer voor de inning en afdracht van parkeergelden aan de gemeente Amsterdam.



Onlangs is het document management systeem Xtendis, dat al sinds 2007 gebruikt wordt door de afdeling Vergunningen, ook geïmplementeerd bij de afdeling Bezwaar & Beroep.

Grote documentenstroom bij de verwerking van bezwaarschriften

Op de afdeling Bezwaar & Beroep komen verzoeken binnen van burgers die bezwaar maken tegen een naheffingsaanslag (bekeuring). Bij Egis doorloopt deze documentenstroom de volgende stadia:

1. er wordt een ontvangstbevestiging gestuurd;
2. het bezwaarschrift wordt in behandeling genomen;
3. er volgt een uitspraak.

De documenten die tijdens dit proces ontstaan, worden - grotendeels automatisch - in een digitaal dossier in Xtendis opgenomen.

Oude werksituatie tijdrovend: diverse gegevens op verschillende plekken

De verwerking van bezwaarschriften was voorheen omslachtig. Er werd gewerkt met papieren dossiers en er moest informatie in verschillende systemen ingevoerd worden. Zo werden de gegevens van een naheffingsaanslag vastgelegd in het systeem Sphynxx terwijl de gegevens van een bezwaarschrift apart geregistreerd werden in een ander informatiesysteem. Bij het in behandeling kunnen nemen van een bezwaarschrift moest eerst een deel van de gegevens uit Sphynxx geprint worden. Dit document werd toegevoegd aan het papieren dossier met daarin het bezwaarschrift.

Dat ging vervolgens in zijn geheel de organisatie door naar een behandelaar. De behandelaar gebruikte het papieren dossier om het bezwaar te beoordelen en uitspraak te kunnen doen. De uitspraak werd vervolgens gemaakt in Word, geprint en in papieren vorm gearhiveerd in het dossier.



Nieuwe werksituatie tijdbesparend: belangrijke processen geautomatiseerd

Bezwaren kunnen nu via de website van Egis ingediend worden. Het digitale formulier wordt automatisch en direct geïmporteerd in Xtendis. De ontvangstbevestiging wordt volledig automatisch gegenereerd, compleet met adresgegevens dankzij de koppeling van Xtendis met Word. Met één druk op de knop wordt de brief tegelijkertijd geprint én automatisch vastgelegd in Xtendis. Meteen wordt ook automatisch een dossier aangemaakt. Het dossier krijgt kenmerken toegekend die Xtendis haalt uit het primaire systeem Sphynxx. Vervolgens zijn, dankzij de inzet van de Xtendis-workflow, alle bezwaarschriften direct bij de behandelaar.

Behandelaar heeft alle gegevens overzichtelijk in één dossier beschikbaar

Bij het in behandeling nemen van een bezwaarschrift heeft de behandelaar nu inzicht zowel in het lopende dossier als in de gegevens uit Sphynxx. Hierdoor is snel te beoordelen of een bezwaar gegrond of ongegrond kan worden verklaard. De behandelaar maakt bij de beoordeling een keuze uit een aantal standaardsjablonen die in Xtendis beschikbaar zijn. En opnieuw dankzij de koppeling van Xtendis met Word wordt de brief met de uitspraak volledig automatisch samengesteld en tegelijkertijd geprint én digitaal gearchiveerd in het betreffende zaakdossier in Xtendis.

Dat de inzet van Xtendis grote voordelen met zich meebrengt, blijkt wel uit de uitspraak van Piet Maase, medewerker Informatie & Parkeerrechten: 'het grootste voordeel van het gebruik van Xtendis is dat er minder papier nodig is, minder geprint hoeft te worden en alle gegevens nu in één overzicht staan. Als iemand belt heb ik met één druk op de knop alle informatie beschikbaar'.

Meer werk met dezelfde mensen

Omdat het indienen van bezwaren dankzij de website van Egis sterk is vereenvoudigd, wordt er meer gebruik van gemaakt. Het aantal bezwaren is dan ook flink gegroeid. Per dag komen er nu zo'n 200-300 formulieren binnen op de afdeling Bezwaar & Beroep, waarvan 50% digitaal. Dit grotere aantal bezwaarschriften wordt door de inzet van Xtendis door hetzelfde aantal mensen verwerkt!



Document management systeem Xtendis op meerdere afdelingen in gebruik

Dankzij het succes van Xtendis is het document management systeem breder in de organisatie ingezet. Aanverwante zaken zoals hoorzittingen en klachten worden tegenwoordig ook digitaal gearchiveerd in Xtendis. Ook de afdeling Hoorzittingen gebruikt Xtendis-workflow en de koppeling met Word om zijn correspondentie efficiënt samen te stellen en automatisch te bewaren. Het Directiesecretariaat gebruikt Xtendis voor het digitaal archiveren van zijn documentenstroom.

Verdere optimalisatie door uitbreiding Xtendis

Op korte termijn worden bij Egis nieuwe functionaliteiten aan Xtendis toegevoegd. Zo zal er nog meer tijd worden bespaard bij de verwerking van bezwaarschriften, doordat gegevens die worden ingevuld op de website in een PDF-formulier met een XML-gegevensbestand rechtstreeks aan Xtendis worden aangeleverd. Xtendis maakt volledig automatisch voor ieder bezwaar een zaakdossier aan en verwerkt het bezwaarschrift via de workflow. Daarnaast zullen brieven die nu nog per post worden verstuurd binnenkort per e-mail verzonden worden. Ook dit zal grote besparingen opleveren op het gebied van porto, papierverbruik en menselijke handelingen.