

Kredietbank Nederland is een gemeentelijke kredietbank die zich specifiek richt op mensen met kleine inkomens en mensen met financiële problemen. De bank geeft persoonlijk advies, begeleiding en bemiddeling, en zorgt voor schuld-hulpverlening en verantwoorde kredieten. Het werkgebied van de Kredietbank is groot; meer dan 50 gemeenten zijn aangesloten.



Moderne werkwijze

Kredietbank Nederland heeft een vooruitstrevende manier van werken. Vanuit het centrale kantoor in Almere worden de meer dan 50 gemeenten bediend. Er is een centrale backoffice die alle cliëntgegevens verwerkt en bijhoudt.

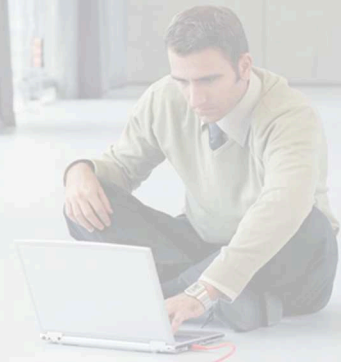
Digitaal archiefsysteem Xtendis onderdeel indrukwekkende ICT-infrastructuur

Deze centrale organisatiestructuur is onder meer mogelijk omdat de kantoorautomatisering bij de Kredietbank slim is opgezet. Een belangrijk onderdeel hiervan is het digitale archiefsysteem Xtendis. Documenten worden in Xtendis digitaal gearchiveerd. Daarnaast is Xtendis gekoppeld met het centrale cliëntenadministratiesysteem Allegro. Dankzij deze koppeling is het mogelijk om via Allegro digitale cliëntendossiers op te vragen.

Kredietbank Nederland zet Xtendis als volgt in:

1. Efficiënter voldoen aan archiveringsverplichtingen

De Kredietbank heeft zich te houden aan bepaalde verplichtingen ten behoeve van accountantscontrole. Van iedere aanvraag voor schuld-hulpverlening dienen aanvragen, legitimaties en inkomstenbewijzen voor langere tijd te worden bewaard. De Kredietbank zet Xtendis in vanaf het begin van het proces. Op het hoofdkantoor in Almere worden deze documenten bij binnenkomst gescand en in Xtendis digitaal opgeslagen.



Voor accountants is het vervolgens, dankzij de inzet van Xtendis, mogelijk deze documenten op afstand in te zien. Er kan nu doelmatig worden voldaan aan alle archiveringsverplichtingen

2. Flexibele werkplekken maken klantgericht-werken mogelijk

Iedereen die om schuldsanering vraagt krijgt bij de Kredietbank een vaste casemanager toegewezen. Voor de casemanager vormen de eerder genoemde verplichte aanvraagdocumenten een leidraad voor het contact met de cliënt. Het is dus van essentieel belang dat hij/zij deze documenten kan raadplegen. Doordat Xtendis onderdeel is van de kantoorautomatisering, kunnen casemanagers vanaf elke willekeurige locatie digitale cliëntendossiers opvragen. Met een Notebook met UMTS-card en een draadloze verbinding heeft de casemanager namelijk direct toegang tot het netwerk van de Kredietbank. De contacten van de casemanager met de cliënt kunnen zo dus in de eigen woonplaats van de cliënt plaatsvinden. Hiermee realiseert de Kredietbank een uiterst klantgerichte werkwijze en optimale discretie.

3. Digitaal cliëntendossier ter ondersteuning van schuldsanering

De casemanager stelt een plan op om de schuldproblemen zo goed mogelijk op te lossen. Een onderdeel hiervan is het treffen van regelingen met schuldeisers. Dit brengt een grote hoeveelheid documenten met zich mee, waaronder de voorstellen aan de schuldeisers, de terugmeldingen van deze voorstellen en saldo-overzichten. Omdat een aanvrager voor schulphulpverlening meestal meerdere schuldeisers heeft, is de totale omvang van deze documentenstroom enorm. Met behulp van Xtendis heeft de Kredietbank deze stroom beheersbaar gemaakt

Centraal op het hoofdkantoor worden al deze documenten eerst administratief in Allegro verwerkt. Daarna worden ze met behulp van zogenaamde scheidingsbladen gescand, geïndexeerd en in Xtendis gearhiveerd. Het digitale dossier is hierdoor direct actueel. Voor de casemanager zijn ook deze documenten vanaf willekeurige locaties op te vragen.

Het actuele digitale cliëntendossier biedt op deze manier optimale ondersteuning in de gesprekken met de cliënt.

Voornemen resulteert in behoefte

Door medewerkers van de Kredietbank werd het voornemen om documenten digitaal te gaan verwerken in eerste instantie met enige scepsis ontvangen. Papieren dossiers leken onmisbaar. Ondertussen is bij de Kredietbank het digitale archief niet meer weg te denken. Sterker nog: vanuit medewerkers ontstaat een steeds grotere behoefte om documenten digitaal te verwerken. Vooral de casemanagers ervaren enorme voordelen van digitale dossiers. Ze bieden goede ondersteuning in het contact met cliënten. En daarnaast hoeven ze niet meer te slepen met de dikke dossiers. Hierdoor is ook het gevaar geweken dat privacy-gevoelige documenten gaan rondslingeren en door niet-bevoegden ingezien kunnen worden.

Xtendis en de toekomst

Kredietbank Nederland wil Xtendis op korte termijn uitbreiden met workflow-functionaliteit. Daarmee kunnen documenten, nadat ze zijn gescand en van kenmerken zijn voorzien, op basis van die kenmerken digitaal gedistribueerd worden naar een medewerker. Deze medewerker kan de documenten vervolgens in Xtendis behandelen en/of doorsturen naar een collega. Door het gebruik van de workflow-functionaliteit van Xtendis kan de totale doorlooptijd van een document aanzienlijk worden verkort. Bovendien is op ieder moment zichtbaar welke status het document heeft en welke medewerker het in behandeling heeft.

De voordelen van Xtendis

Met deze nieuwe mogelijkheden zal Xtendis de Kredietbank nog meer voordelen bieden. Het grootste voordeel blijft echter dat het digitale archief vanaf een willekeurige werkplek te raadplegen is en daardoor optimale ondersteuning biedt in het contact met de cliënt. De locatie-onafhankelijke werkplekken maken het de bank mogelijk zeer klantgericht te werken: de contacten tussen de casemanagers en de cliënt worden persoonlijker doordat ze plaats kunnen vinden in de eigen omgeving van de cliënt