

Ground lion werkt in co-creatie met **Waternet** een werkende oplossing uit in amper 2 dagen.

Waternet in een oogopslag

Waternet is het enige waterbedrijf in Nederland dat zorgt voor de hele waterkringloop. Ze zorgt voor veilig, schoon en voldoende water in de natuur en om te drinken.

Waternet werkt voor het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht en de gemeente Amsterdam.

De uitdaging

Waternet is een organisatie die altijd op zoek is naar verbeteringen: op het vlak van de eigen dienstverlening, in de samenwerking met hun partners, belangengroepen en burgers maar zeker ook in de kwaliteit van de informatievoorziening. Hoe slimmer en beter deze informatievoorziening wordt uitgedacht en gestructureerd, des te makkelijker verloopt de communicatie met de buitenwereld.

Waternet beseft goed dat continue alertheid noodzakelijk is zodat ze blijven voldoen aan hun gestelde doelen: veilige dijken, schoon drinkwater en een gezonde leefomgeving. Daarbij worden de werknemers geholpen door techniek (o.a. door sensoren en monitoring van gegevens). Zo streeft Waternet er naar de dienstverlening nog beter af te stemmen en voortdurend aan te passen naar de veranderende behoeften in de samenleving.

Een tijdige en juiste behandeling van

meldingen en klachten vormt een belangrijke uitdaging in de dienstverlening. Adaptive Case Management (ACM) kan Waternet hierbij helpen door hun processen op een flexibele wijze in te richten en te ondersteunen.

De ACM-werkwijze stelt de informatie voor de medewerker centraal en past binnen de agile aanpak van Waternet. De processen worden flexibel beheerd en medewerkers en klanten krijgen een goed inzicht in het werk van Waternet, zonder dat deze aanpak als een keurslijf gaat aanvoelen. In tegendeel juist: door deze oplossing blijft het werk aanpasbaar aan de behoeften die er zijn, zonder de regie op het werk te verliezen.

De oplossing: Value workshop

Onder begeleiding van twee ervaren consultants van Ground lion werd een tweedaagse Value workshop gehouden waarin een werkende oplossing voor het afhandelen van

klachten werd neergezet.

Het team was samengesteld uit twee klachtencoördinatoren, aanwezig als procesdeskundigen, twee architecten voor inbedding in de Waternet architectuur, een functioneel beheerder Document Management voor integratie met de documentenstroom en een adviseur archivering om de integratie met SharePoint en Records Management in te schatten.

“Het beste resultaat wordt gehaald als gebruikers zelf aan de knoppen mogen zitten en enthousiast hun eigen proces doorlopen en daarmee aantonen dat gebruiksgemak van de oplossing daadwerkelijk een feit is. Voor mij is dat het meest indrukwekkende inzicht.” – architect Waternet

Value Workshop

Vorbereiding klant proces + data

Analyse workshop
Dag 1

Analyse workshop
Dag 2

Vorbereiding Ground lion intake informatie

Intro Case Management

Live Prototyping Ground lion

Slot

Wat - Samenwerkingssessie waarin een concreet proces live wordt vertaald in een applicatie om de waarde aan te tonen van de case management visie, analysetechniek, CMMN notatie en software Ground lion.

Duur - 2 dagen ter plaatse

Team - eindgebruikers, procesverantwoordelijke en IT

Dag 1 - De eerste dag stond in het teken van uitleggen wat Adaptive Case Management nu eigenlijk is. Daarbij werd ook duidelijk gemaakt welke rol CMMN als notatie hierin speelt. Daarbij staat de gebruiker (vanuit de business) centraal: het is immers de gebruiker die het werk goed kent en weet wat zijn behoeften zijn. En bij veranderende behoeften (andere inzichten in de tijd) dient de eigen organisatie immers de aanpassingen zelf te kunnen uitvoeren (dat is ook Adaptive Case Management).

Kort na de theorie en die inzichten, is ook de business context en het werk in samenwerking met gebruikers beschreven in de CMMN-notatie en goed neergezet.

Dag 2 - Tijdens de tweede dag werd iteratief bijgestuurd in informatie en procesmodel, op basis van de vastgestelde en gemodelleerde case van de vorige dag.

Door deze intensieve interactieve aanpak waarbij de Ground lion consultants in samenwerking met de business voor de realisatie en implementatie zorgde, werden resultaten stap voor stap opgebouwd tot een volledig werkende omgeving, klaar voor de praktijktest.

Zoals beloofd als 'deliverable' kreeg Waternet een werkende oplossing voor ondersteuning en begeleiding van het klachtenproces. De oplossing werd

opgemaakt op basis van een procesmodel, usecase, dataset en CMMN-model van de klachtencase.

De resultaten

"Ons werd beloofd dat in twee dagen zowel de basiskennis voor ACM zou worden bijgebracht en dat er aan het eind van de workshop er een werkende applicatie zou zijn gerealiseerd. Onze verwachting was daardoor hoog en daaraan is ook voldaan", aldus Waternet.

De Value workshop heeft geleid tot een paar mooie inzichten, getuigt hij verder: "Een model kan het best in samenwerking met deskundigen worden gemaakt zodat het ook daadwerkelijk hun eigen proces is." Het in co-creatie ontstane CMMN-model geeft gebruikers helder inzicht in de vele mogelijkheden en gemak waarmee zo'n case gerealiseerd wordt.

Het implementeren in samenwerking met gebruikers is noodzakelijk voor een succesvolle acceptatie.

Tenslotte schiep het testen door de gebruikers zelf, waarbij weinig of geen uitleg werd gegeven, hoge verwachtingen naar direct 'live' te kunnen gaan: de oplossing is namelijk heel intuïtief en mogelijke vervolgstappen dienen bij start onder de aandacht te worden gebracht.

Er is aangetoond dat ACM een mooie manier is om processen te ondersteunen waarbij flexibiliteit en aanpasbaarheid belangrijke doelen zijn. Tevens heeft deze workshop laten zien dat e.e.a. gemakkelijk te leren is. Daarbij levert ACM een belangrijke bijdrage aan de integratie van processen en gegevens binnen ons Informatiemanagement.

Procesondersteuning hoeft echt geen ingewikkelde klus te zijn. Juist door procesgericht te werken worden gebruikers 'ontzorgd' bij de afhandeling van hun werkzaamheden. Fouten worden voorkomen omdat deze oplossing automatisch de onderliggende gegevens kan meenemen uit andere geïntegreerde voorzieningen. Dubbele invoer van gegevens behoort tot het verleden.

De belangrijkste stap is draagvlak creëren in de business. Alleen als de business overtuigd is van het belang en toegevoegde waarde van ACM in het geheel van de informatievoorziening, dan pas kunnen daadwerkelijk stappen worden gezet. Het toevoegen van waarde is ook de kern van de agile aanpak.

"ACM is een mooie manier om processen te ondersteunen waarbij aanpasbaarheid en flexibiliteit belangrijke doelen zijn."

Ground lion
www.groundlion.com

Nederland
Atoomweg 50
3542 AB Utrecht

België
Kortrijksesteenweg 1146
9051 Sint-Denijs-Westrem