

SquitXO, PowerForms en Key2Vergunningen op de pijnbank

Zijn deze VTH-systemen geschikt voor toepassing bij RUD?

Door: Gerard van den Beukel, Down to Earth ICT (DTE ICT)

Inleiding

Vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) wordt tot op heden uitgevoerd door gemeenten, provincies en milieudiensten. Met de invoering van de Wabo in oktober 2010 is er veel veranderd. De omgevingsvergunning neemt nu de plaats in van een veelheid aan vergunningen waarvan de bouwvergunning en diverse milieuvergunningen de bekendste zijn.

Daarnaast is er ook geschoven in de bevoegdheden. In sommige gevallen is de gemeente bevoegd gezag geworden, waar dat eerst de provincie was, in andere gevallen is dat precies andersom.

Het is niet meer dan logisch dat er Regionale Uitvoerings Diensten (RUD) worden opgericht. Deze diensten zullen de uitvoering van (een deel van de) VTH-taken voor de provincies en gemeenten gaan verzorgen.

Hoe de RUD er precies uit gaan zien, hoe de verdeling over het land wordt en welke taken bij de RUD worden belegd is nog niet uitgekristalliseerd. Bekend is dat er veel onbekend is.

De laatste jaren heb ik als ICT consultant bij provincies en gemeenten veel ervaring met VTH-systemen opgedaan, in het bijzonder met SquitXO van Roxit en PowerForms van Genetics. Het lijkt vanzelf te spreken dat er naar de huidige generatie VTH-systemen wordt gekeken als het gaat om de ondersteuning van de werkzaamheden van de RUD. De vraag die mij bezig hield, is of dit inderdaad zo vanzelfsprekend is. Deze nieuwsgierigheid heeft geresulteerd in dit onderzoek.

In dit onderzoek heb ik de twee zaakgeoriënteerde VTH-systemen betrokken waar ik zelf ervaring mee heb; SquitXO en PowerForms. Daarnaast mag naar mijn mening Centric met het eveneens zaakgeoriënteerde systeem Key2Vergunningen (de opvolger van de huidige MVV4all suite) niet ontbreken. Daarom heb ik Key2Vergunningen meegenomen in het onderzoek. Toen ik het onderzoek deed, was Key2Vergunningen nog niet op de markt, maar in september 2011 is de eerste versie op de markt verschenen. Omdat de functionaliteit van Key2Vergunningen goed overeen komt met de functionaliteit van de MVV4all suite, heb ik in mijn onderzoek de MVV4all suite bekeken.

Dit onderzoek heeft mij geholpen een visie te vormen over RUD en de informatievoorziening van de RUD. Graag deel ik mijn bevindingen in dit artikel. Op basis daarvan kunt u zelf een visie of oordeel vormen.

Ik wil de drie leveranciers Centric, Genetics en Roxit en de geïnterviewde klanten bedanken voor hun medewerking, hun tijd en hun openheid.

Aanpak van het onderzoek

Eigenlijk wilde ik drie dingen weten. Allereerst wilde ik weten in hoeverre de leveranciers een visie hebben ontwikkeld op RUD. Ten tweede wilde ik de VTH-systemen op hoofdlijnen vergelijken en ten derde wilde ik weten wat de motivatie van de huidige klanten is geweest om voor hun huidige VTH-systeem te kiezen.

Om achter de visie van de leverancier te komen heb ik hen gevraagd om, denkend aan RUD de drie sterkste punten (de USP's (Unique Selling Points) zo u wilt) van hun VTH-systeem te noemen.

Deze USP's heb ik vervolgens gebruikt als meetlat om de VTH-systemen op hoofdlijnen te vergelijken. Deze vergelijking is daarom geen autotest geworden, maar geeft, denk ik, wel een beeld waarin de VTH-systemen overeenkomen en waar de verschillen zitten.

De resultaten van de vergelijking vindt u in de bijlage bij dit artikel.

Dit artikel kan, als er besloten worden een VTH-systeem aan te schaffen, helpen bij het maken van een keuze.

De vergelijking heb ik gedaan door interviews te houden met een beperkt aantal klanten. Dit gaf mij tevens de gelegenheid achter de motivatie achter hun keuze te komen.

Het is belangrijk nadrukkelijk te vermelden dat er met een beperkt aantal klanten is gesproken en niet met een, qua grootte, representatieve steekproef uit de klantenpopulatie.

De “deelnemers” aan deze vergelijking en hun drie sterkste punten

Roxit met het pakket SquitXO:

Roxit is op dit moment marktleider in de VTH-software markt. Roxit is enige jaren geleden ontstaan uit een fusie tussen Syncera IT Solutions en ECS IT Solutions. Samen hebben deze twee voorlopers het VTH-systeem SquitXO ontwikkeld. Onlangs heeft Roxit het bedrijf Dezta overgenomen.

Roxit meldt de volgende drie USP's van SquitXO

- 1) Moderne technologie, met SquitXO is een organisatie, dus ook een RUD, klaar voor komende 5-10 jaar
- 2) Klaar voor het nieuwe werken, SquitXO biedt koppelingen met document management systemen en authentieke registraties.
- 3) Vakinhoudelijke kennis van de Roxit mensen: Roxit medewerkers hebben veel ervaring binnen overheidsorganisaties en kennen de inhoudelijke materie.

Centric met het pakket Key2Vergunningen:

Centric behoeft geen introductie en mag in een dergelijk onderzoek niet ontbreken.

Key2Vergunningen sinds september 2011 op de markt, dus zijn er helaas nog geen klantervaringen met Key2Vergunningen. De functionaliteit van Key2Vergunningen is gelijk aan die van het huidige VTH-systeem MVV4all. Het nieuwe zit hem in de gebruikersinterface die bij Key2Vergunningen sterk gemoderniseerd wordt.

Om toch een beeld te krijgen van Key2Vergunningen is aangenomen dat de functionaliteit inderdaad gelijk is aan die van MVV4all en dat een gesprek met MVV4all gebruikers in elk geval een beeld geeft van de te verwachten mogelijkheden van Key2Vergunningen.

Of deze aanname klopt, zal moeten blijken als er gebruikerservaringen met Key2Vergunningen zijn.

Centric meldt de volgende drie USP's van Key2Vergunningen (MVV4all)

- 1) Betrouwbaarheid: Centric is een groot en gezond bedrijf met jarenlange ervaring. Klanten kunnen rekenen op Centric
- 2) Schaalbaarheid: Een RUD kan klein beginnen met Key2Vergunningen en als de taken zich uitbreiden, kan gemakkelijk opgeschaald worden. Dit is exact hetzelfde sterke punt dat ook door Genetics (zie verderop) voor PowerForms wordt genoemd
- 3) Connectiviteit: Key2Vergunningen is gemakkelijk te koppelen aan externe systemen zoals Document management systemen en authentieke registraties. Dit is ongeveer hetzelfde sterke punt als Roxit aandraagt voor SquitXO. Roxit noemt het “klaar voor het nieuwe werken”

Genetics met het pakket PowerForms:

Genetics is opgericht in 1993 en heeft sinds de oprichting altijd gewerkt vanuit een integrale visie op VTH. Dus geen aparte systemen ontwikkelen voor bijvoorbeeld bouw of milieu, maar een integraal VTH-systeem dat de VTH-processen ondersteunt. PowerForms is vanuit die visie ontwikkeld.

Genetics meldt de volgende drie USP's van PowerForms:

- 1) Schaalbaarheid: Een RUD kan klein beginnen met PowerForms en als de taken zich uitbreiden, kan gemakkelijk opgeschaald worden
- 2) 360 graden view: Met PowerForms heb je snel en duidelijk overzicht op zowel bedrijfsopstijgend-, bedrijfs-, afdeling- als medewerker niveau.
- 3) Flexibiliteit: PowerForms is geheel op maat in te richten. Werkprocessen zijn geheel op maat te maken en schermen zijn op maat in te richten

De klanten en hun motivatie voor hun keuze

In dit onderzoek heb ik gesproken met een beperkt aantal klanten van Roxit, Centric en Genetics: provincies, grotere en kleinere gemeenten. Wat in deze paragraaf vermeld wordt, is in deze interviews naar voren gekomen. Het is uitdrukkelijk niet gezegd dat deze motivatie voor alle klanten geldt.

Voor welk systeem u ook kiest, deze drie systemen zijn alle drie zeer uitgebreide workflow management systemen en bieden veel functionaliteit. Alle klanten van de leveranciers die ik gesproken heb, geven aan dat de implementatie niet moet worden onderschat. Denk hierbij vooral aan gegevensconversie, invoerprotocollen en gebruikerstrainingen. De energie die u in de implementatie steekt, komt er echter dubbel en dwars uit. Een goede implementatie zorgt ervoor dat u de vruchten plukt van de investering die u in een VTH-systeem gedaan heeft.

Roxit is met SquitXO marktleider en het is daarom interessant om te weten waarom klanten voor SquitXO kiezen.

De klanten die ik gesproken heb, geven aan SquitXO gekozen te hebben omdat men al klant is van Roxit of één van haar rechtsvoorgangers. Men was tevreden met de voorlopers van SquitXO (bijvoorbeeld Provas) en daarom is gekozen voor SquitXO.

Sommige klanten kiezen SquitXO als tijdelijke oplossing in afwachting van een definitieve aanbesteding.

Centric is diepgeworteld in gemeenteland. Klanten van Centric kiezen voor MVV4all omdat voor veel andere systemen Centric al leverancier was en omdat dit goed beviel. MVV4all klanten zijn over het algemeen tevreden met wat het systeem biedt

De Genetics klanten die ik gesproken heb, geven aan zich goed georiënteerd te hebben op de markt. In de gesprekken bleek dat men goed op de hoogte was van wat er in de markt verkrijgbaar is. Deze klanten gaven aan dat PowerForms in hun vergelijkingen als beste uit de bus kwam en daarom gekozen is.

De conclusie

Aangenomen dat de RUD soortgelijke taken gaan uitvoeren als momenteel provincies en gemeenten, zijn VTH-systemen zeker geschikt om binnen de RUD gebruikt te worden.

De drie onderzochte systemen hebben veel overeenkomsten, toch zijn er duidelijke verschillen doordat leveranciers vanuit een verschillende visie en achtergrond werken. Standaardisatie versus flexibiliteit springt daarbij het meest in het oog. Ook is het aspect “gebruikersvriendelijkheid” door de leveranciers op verschillende wijze geïmplementeerd.

Er valt echt iets te kiezen! Doe uzelf niet te kort, bekijk de systemen goed en vraag de leverancier(s) aan te tonen dat het pakket doet wat men in de presentaties belooft. Een oude wijsheid zegt: “een product goed verkopen is iets anders dan een goed product verkopen”.

Neem ook kennis van studies die al zijn uitgevoerd. Een interessante studie in dit kader is een modellenstudie door Deloitte in april 2011 uitgevoerd voor FUMO. Dit rapport is op internet beschikbaar (Rapport modellenstudie Fumo Deloitte v260411definitief A4.pdf) en onder andere te downloaden via <http://www.fryslan.nl/sjablonen/1/infotype/downloads/view.asp?objectID=29869>

Veel gegevens zijn nu vastgelegd in systemen binnen bij de RUD aangesloten organisaties. De uitdaging ligt, naast het kiezen en implementeren van een VTH-systeem, nog veel meer in hoe de gegevens van de ketenpartners te delen om tot een integrale aanpak te komen.

Wanneer men kiest voor een shared service oplossing, dan zijn conversie vraagstukken de grote uitdaging.

Het lijkt dan voor de hand te liggen om dan het VTH-systeem te kiezen dat bij de meeste aangesloten ketenpartners in gebruik is, maar daarmee wordt het conversietraject eigenlijk niet of nauwelijks vereenvoudigd.

Mijn ervaring met conversies is dat de uitdaging niet zozeer in de techniek ligt, technisch kun je vrijwel alles converteren. De uitdaging ligt juist in de informatieanalyse, het maken van een goede mapping van hoe de aangesloten organisaties de gegevens definiëren naar de definitie binnen de RUD en in het schonen van de brongegevens. Van en naar welk VTH systeem je dan converteert is eigenlijk niet of nauwelijks van belang voor de keuze van een VTH-systeem.

Het is goed voorstelbaar dat in eerste instantie niet voor een VTH-systeem, maar voor een Business Intelligence oplossing wordt gekozen, zodat de RUD bij de start in elk geval het overzicht hebben over de gegevens. De keuze voor een VTH-systeem komt dan daarna.

Toekomstige ontwikkelingen(in chronologische volgorde)

Genetics kondigt aan dat het zojuist (september 2011) als eerste in Nederland een volledig zaakgeoriënteerde webversie (feature rich Web 2.0 zoals Genetics het noemt) van PowerForms heeft gelanceerd, speciaal met het oog op de vorming van de RUD en de speciale behoefte die daardoor ontstaat bij alle ketenpartners.

De software wordt vooraf éénmalig geïnstalleerd of kan als SaaS-model worden aangeboden. Het gewenste takenpakket wordt uit drie standaardpakketten gekozen en wordt geactiveerd via licentiesleutels.

Roxit kondigt aan voor de RUD een volledig webbased zaak- en document- managementsysteem beschikbaar te hebben en vanaf januari 2012 een webbased interface voor haar bodemapplicatie te hebben, dat tevens geïntegreerd zal gaan worden met SquitXO. Vanaf dat moment kunnen alle deelnemers in één en hetzelfde systeem gegevens raadplegen en muteren, terwijl het systeem slechts draait bij één van de deelnemende organisaties of in SaaS-vorm.

Centric doet veel moeite om te investeren in proeftuinen en pilots om tijdig aan te sluiten op toekomstige ontwikkelingen.

Voor de RUD en haar partners heeft Centric al een RUD viewer gebouwd die begin 2012 op de markt gezet wordt. Daarnaast is Centric bezig met een oplossing die in de 'Cloud' werkt. Hiermee komt het product Key2Vergunningen ook centraal beschikbaar voor de kleinere organisaties die geen capaciteit hebben om dit binnen hun eigen architectuur te regelen. Deze kunnen dan met SaaS toch gebruik maken van Key2Vergunningen.

Meer weten?

Een kort artikel als dit bevat vanzelfsprekend niet te veel details. Wilt u meer details weten, wilt u meer weten over mijn ervaringen met de VTH-systemen of heeft u vragen naar aanleiding van dit artikel?

e-mail: g.van.den.beukel@dte-ict.nl

Website: www.dte-ict.nl

Twitter: @gerardvdbeukel

Bijlage: De VTH systemen vergeleken

USP	Van	Roxit – Squit XO	Centric – Key2Vergunningen	Genetics - PowerForms
Modern systeem	Roxit	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeld vanaf 2007 • Gebruikte technologie .Net • Klanten geven aan hiermee jaren vooruit te kunnen. • Overzichtsscherm Outlook look-en feel, detailschermen niet • SquitBodem (Strabis) integratie is niet naadloos, je moet (vanuit SquitXO) de bodemmodule apart starten en apart inloggen, • Bodem: SIKB gecertificeerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Schermprints (uit demo) Key2Vergunningen zijn eigentijds en modern vormgegeven. • Functionaliteit is gelijk aan MVV4allKlanten zijn tevreden met functionaliteit MVV4all • Bodem is ondergebracht in BIS4all, de samenwerking tussen MVV4all en BIS4all werkt op dezelfde manier als met de andere 4all modules. Integratie is niet naadloos, je moet de modules apart starten • BIS4all is SIKB gecertificeerd. • Schermen MVV4all zien er gedateerd uit. Dat is ook een belangrijke reden om Key2Vergunningen te ontwikkelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikte technologie .Net • Alle schermen hebben Outlook look en feel • Chatmogelijkheden met collega's. Hierbij kunnen schermen als URL bijlage kunnen worden doorgegeven • Klanten geven aan hiermee jaren vooruit te kunnen. • Bodem is integraal onderdeel van PowerForms en daardoor naadloos geïntegreerd. • De bodemfunctionaliteit van PowerForms is SIKB-conform.
Kennis medewerkers	Roxit	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten zijn enthousiast over de Roxit consultants (zowel technisch als inhoudelijk) • Roxit medewerkers hebben vaak praktijkervaring met VTH • Oprichters Roxit komen uit VTH-vakgebied • Projectondersteuning van goede kwaliteit 	<ul style="list-style-type: none"> • Centric heeft de laatste jaren duidelijke verbeterslag gemaakt in vergelijking tot een aantal jaren geleden • Centric consultants kennen de klant en weten waarover zij praten 	<ul style="list-style-type: none"> • Klanten zeer tevreden over kennis van Genetics consultants • Oprichters Genetics komen uit VTH-vakgebied

USP	Van	Roxit – Squit XO	Centric – Key2Vergunningen	Genetics - PowerForms
Connectiviteit	Roxit en Centric	<ul style="list-style-type: none"> • SquitXO heeft standaard koppelingen met veelgebruikte DMS-systemen o.a. Corsa, Decos en Documentum. • Maatwerk koppelingen mogelijk • StuF koppelingen met OLO en met authentieke registraties • Integratie met Sesom mogelijk • Geen mogelijkheid om email te genereren. • Wel mogelijkheid om email alerts in te stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard StuF koppelingen met DMS en authentieke registraties • Standaard koppelingen met Centric Midoffice • Koppelingen met andere Midoffice systemen zijn met maatwerk mogelijk • Centric ondersteunt koppeling met OLO inclusief bijlage • Het is mogelijk e-mail te versturen vanuit werkprocessen • Koppeling met Bris voor toetsingsformulieren 	<ul style="list-style-type: none"> • PowerForms heeft standaard koppelingen met veelgebruikte DMS systemen o.a. Corsa, Docos, Docman. • StuF Koppelingen met authentieke registraties via GenConnector • Synchronisatie met Outlook kalender • Het is mogelijk e-mail te versturen vanuit werkprocessen
Schaalbaarheid	Centric en Genetics	<ul style="list-style-type: none"> • De beschikbare modules kunnen (nog) niet apart worden “uit”gezet. Hierdoor ziet de gebruikers het hele systeem in één keer. Het is natuurlijk wel mogelijk om klein te beginnen en later steeds meer modules te gaan gebruiken. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je kunt beginnen met één module en naar believen modules al dan niet aanschaffen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Je kunt beginnen met één module en naar believen modules al dan niet aanschaffen. • Het aanschaffen van nieuwe modules brengt geen ingewikkelde installatie mee, ze kunnen snel worden geactiveerd.

USP	Van	Roxit – Squit XO	Centric – Key2Vergunningen	Genetics - PowerForms
Betrouwbaarheid	Centric	<ul style="list-style-type: none"> • Roxit wordt gezien als een betrouwbare partner • Als er iets mis gaat, zijn de lijnen kort en wordt er geschakeld om tot een oplossing te komen • Klanten geven aan soms de indruk te hebben dat bepaalde functionaliteiten nog niet geheel af zijn en worden doorgeschoven naar de volgende release • Niet alle klanten die ik gesproken heb zijn positief over de kwaliteit en de snelheid van de helpdesk. Roxit lijkt hier last te hebben van de snelle groei die men heeft doorgemaakt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Centric wordt gezien als groot bedrijf dat continuïteit biedt • Centric heeft veel ontwikkelcapaciteit beschikbaar om nieuwe toepassingen te bouwen • De klanten die ik gesproken heb zijn tevreden over de helpdesk van Centric. Deze reageert adequaat op ondersteuningsvragen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genetics wordt gezien als een betrouwbare, zakelijke partner • De klanten die ik gesproken heb zijn zeer positief over de ondersteuning van de helpdesk. Deze overtreft de verwachtingen. De helpdeskmedewerkers zijn deskundig en zijn vaak bereid veel tijd te steken in telefonische ondersteuning
Flexibiliteit	Genetics	<p>Roxit heeft bewust gekozen voor zoveel mogelijk standaardisatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veel standaard ingericht • Processen worden door Roxit geleverd en onderhouden en zijn niet aanpasbaar. • Schermen zijn niet aanpasbaar • De flexibiliteit moet gezocht worden bij het inrichten van zaaktypes en in de detailinvulling van de processtappen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Processen zijn geheel flexibel te maken en in te richten. Er kan ook gebruik gemaakt worden van standaard meegeleverde processen • In Key2Vergunningen zijn de schermen m.b.v. de Flexmodule volledig aanpasbaar • Schermen kunnen per gebruiker aan of uit worden gezet 	<ul style="list-style-type: none"> • Processen zijn geheel flexibel te maken in te richten. Er kan ook gebruik gemaakt worden van standaard meegeleverde processen • Schermen zijn flexibel in te richten. Velden kunnen onzichtbaar gemaakt worden en labels kunnen gewijzigd worden, zelfs per gebruiker/gebruikersgroep.

--	--	--	--	--

USP	Van	Roxit – Squit XO	Centric – Key2Vergunningen	Genetics - PowerForms
360 graden view	Genetics	<ul style="list-style-type: none"> • In SquitXO kan iedereen eigen filtermappen maken om overzicht te krijgen. • Beheerder kan filtermappen maken voor algemeen gebruikt • Door het inrichten van mijlpalen functionaliteit kan in combinatie met de filtermappen een goed overzicht verkregen worden over de lopende procedures en termijnen. Door het kleurgebruik is goed te zien welke procedures extra aandacht nodig hebben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Binnen MVV4all wordt het monitoren van de Wabo-zaak en de deezaken goed ondersteund (MVV4all is destijds ook speciaal voor de Wabo ontwikkeld) • De casemanager zit op een scherm de hoofd- en deezaken en kan op datzelfde scherm het verloop van de hoofd- en deezaken beïnvloeden • Door de juiste selecties te maken kan ook overzicht verkregen worden over een groep gebruikers of een groep zaken 	<ul style="list-style-type: none"> • PowerForms biedt een krachtig Monitoring window. Dit window is altijd en overal zichtbaar in PowerForms. Een gebruiker kan dit naar believen “aan” en “uit” zetten • Met dit Monitoring window kan de gebruiker kan snel zijn eigen taken zien of taken van collega’s of afdelingen (afhankelijk van bevoegdheid). Door het kleurgebruik is goed te zien hoe het staat met de termijnen. • Binnen het Monitoring window kan op vele manieren snel gegroepeerd worden, zodat gemakkelijk vanuit verschillende gezichtspunten gekeken kan worden. • PowerForms biedt ondersteuning voor het onderbrengen en naar keuze delen of voor elkaar afscheiden van gegevens van meerdere organisaties.

