



Slim besparen: enkele ideeën



frank.robben@mail.fgov.be



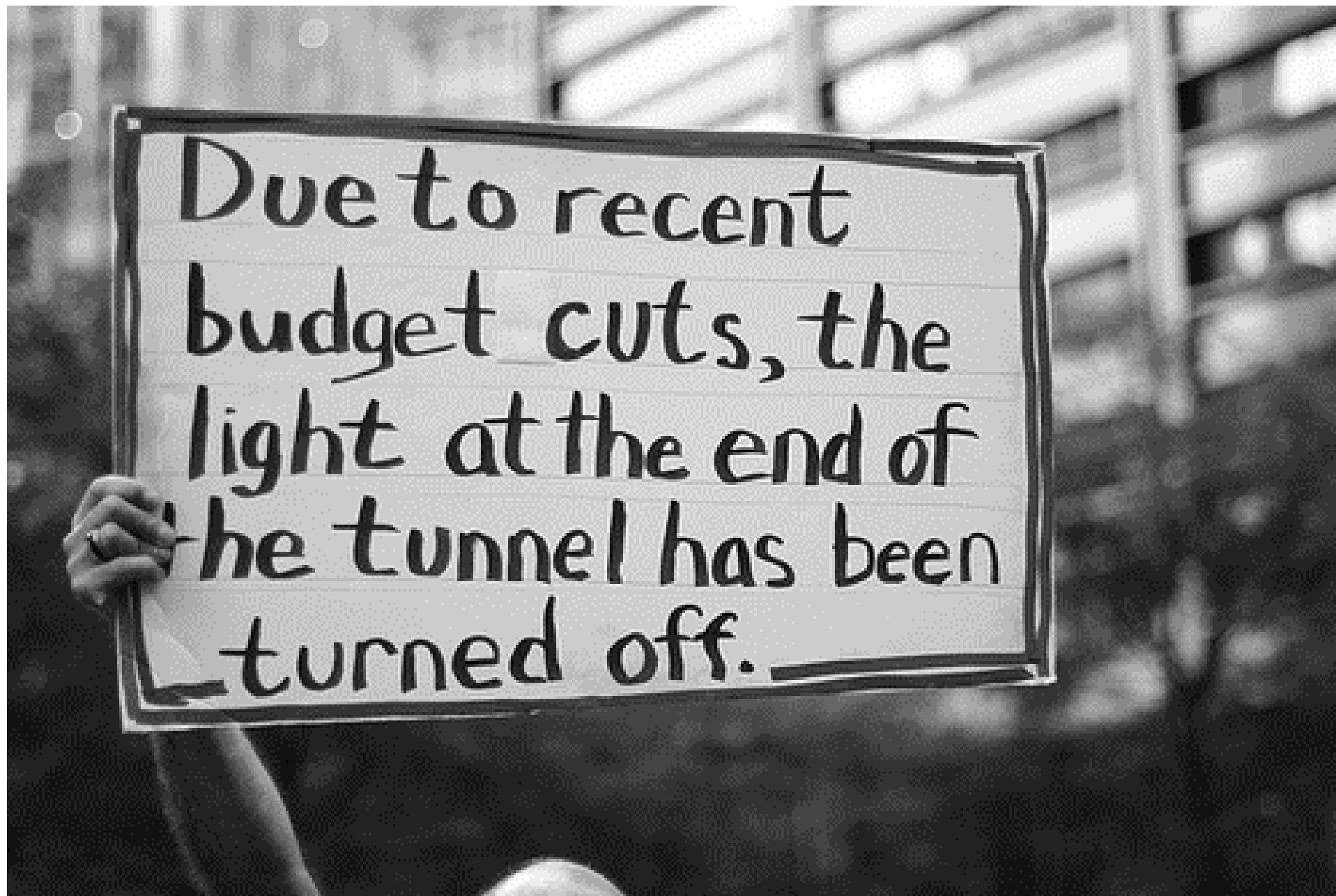
@FrRobben

<http://www.ksz.fgov.be>

<https://www.ehealth.fgov.be>

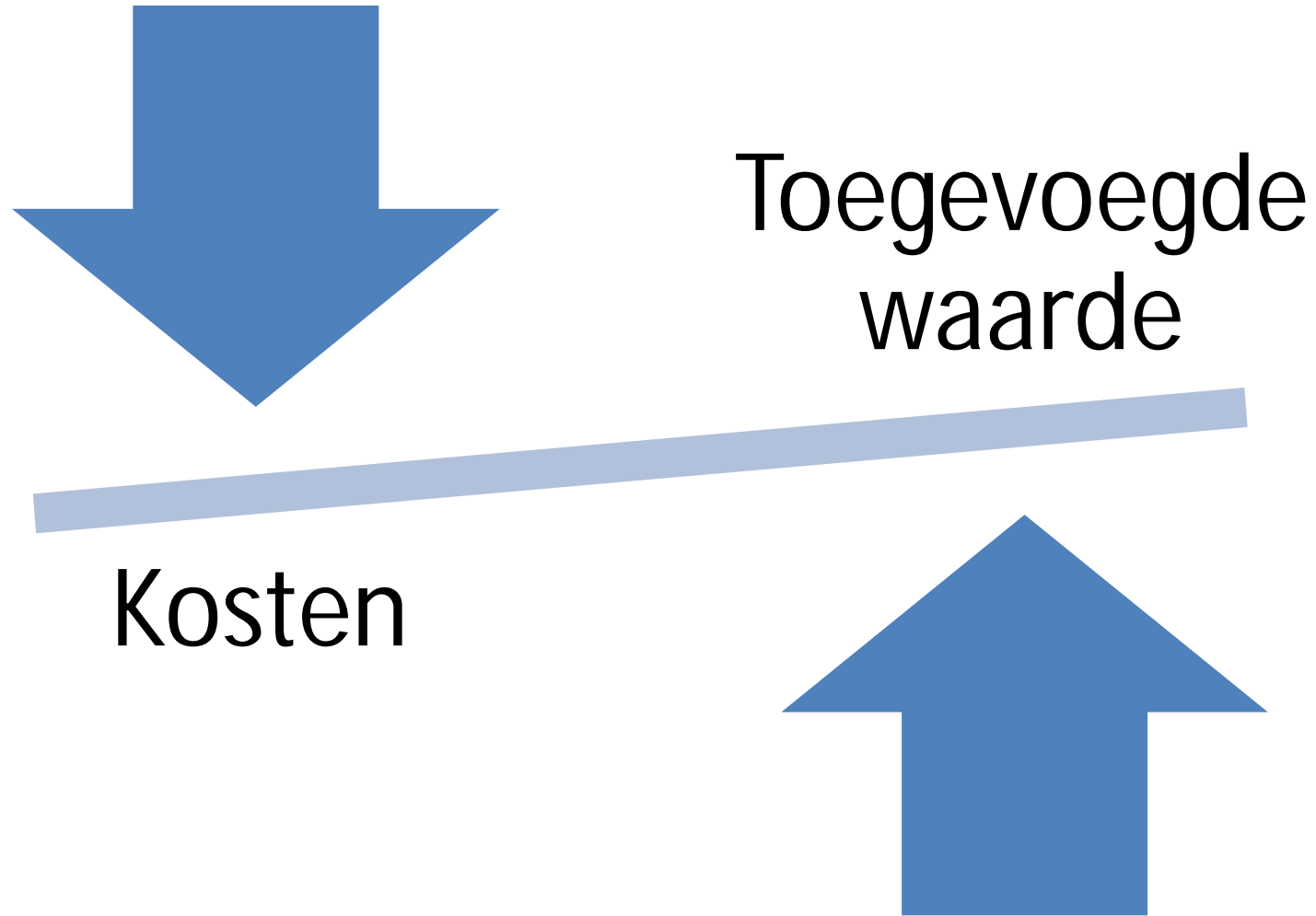
<http://www.smals.be>

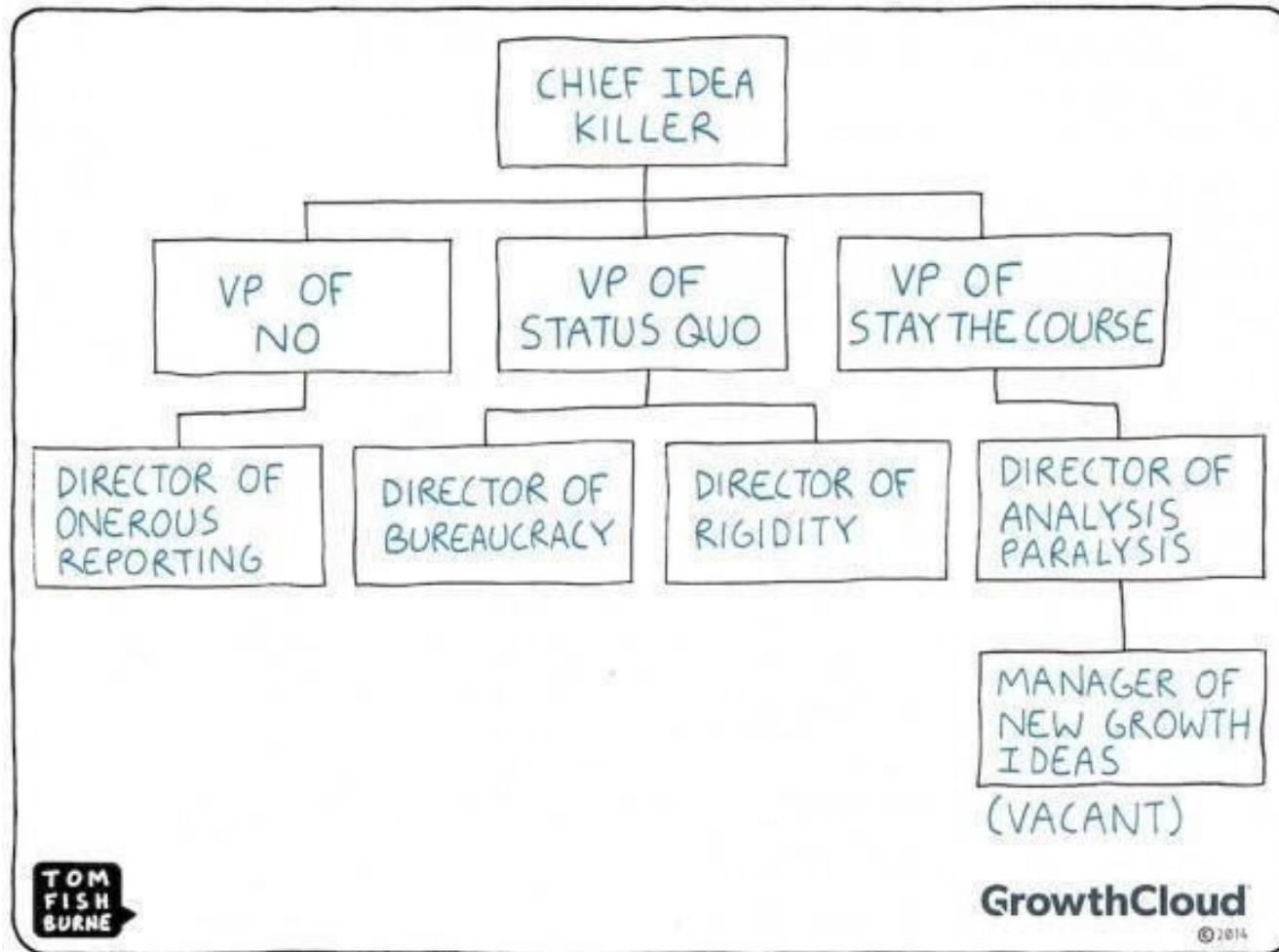
<http://www.frankrobben.be>





Sleutelwoorden





Ambtenaren die denken in termen van bevoegdheden en bestaande regelgeving, en niet in termen van toegevoegde waarde voor burgers en ondernemingen, zijn ambetantenaren (vrij naar Q)



Slim besparen: wat ?

- Gelijke dienstverlening/toegevoegde waarde met lagere kosten
- Aanvaardbaar mindere dienstverlening/toegevoegde waarde met veel lagere kosten: "goed is goed genoeg"
- Meer dienstverlening/toegevoegde waarde met lagere kosten (het kan, bvb elektronische self service)



Wat verwachten de burgers en de ondernemingen ?

- Geïntegreerde diensten
 - afgestemd op hun concrete situatie, waar mogelijk gepersonaliseerd
 - aangeboden bij evenementen die zich voordoen tijdens hun levenscyclus (geboorte, school, werk, verhuis, ziekte, pensioen, overlijden, start van een onderneming, ...)
 - over overheidsniveau's, overheidsdiensten en private instanties heen
- Afgestemd op de eigen processen
- Met een minimum aan kosten en administratieve formaliteiten
- Zo mogelijk automatisch verstrekt
- Met actieve inbreng van de gebruiker (zelfbediening - zelfsturing)
- Performant en gebruiksvriendelijk aangeboden
- Betrouwbaar, veilig en permanent beschikbaar
- Via de kanalen van hun keuze (rechtstreeks contact, telefoon, elektronisch, ...)
- Met respect voor de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer



Wat wil de overheid ?

- Burgers en ondernemingen die tevreden zijn omdat ze een dienstverlening krijgen die voldoet aan hun verwachtingen
- Maximaliseren van de effectiviteit van het beleid
- Kostenbeheersing voor alle betrokkenen
- Optimaliseren van de efficiëntie van de werking van de overheidsdiensten en de private instanties met opdrachten van algemeen belang
- Vermijden en bestrijden van fraude
- Degelijke ondersteuning van het beleid
- Bevorderen van de sociale inclusie

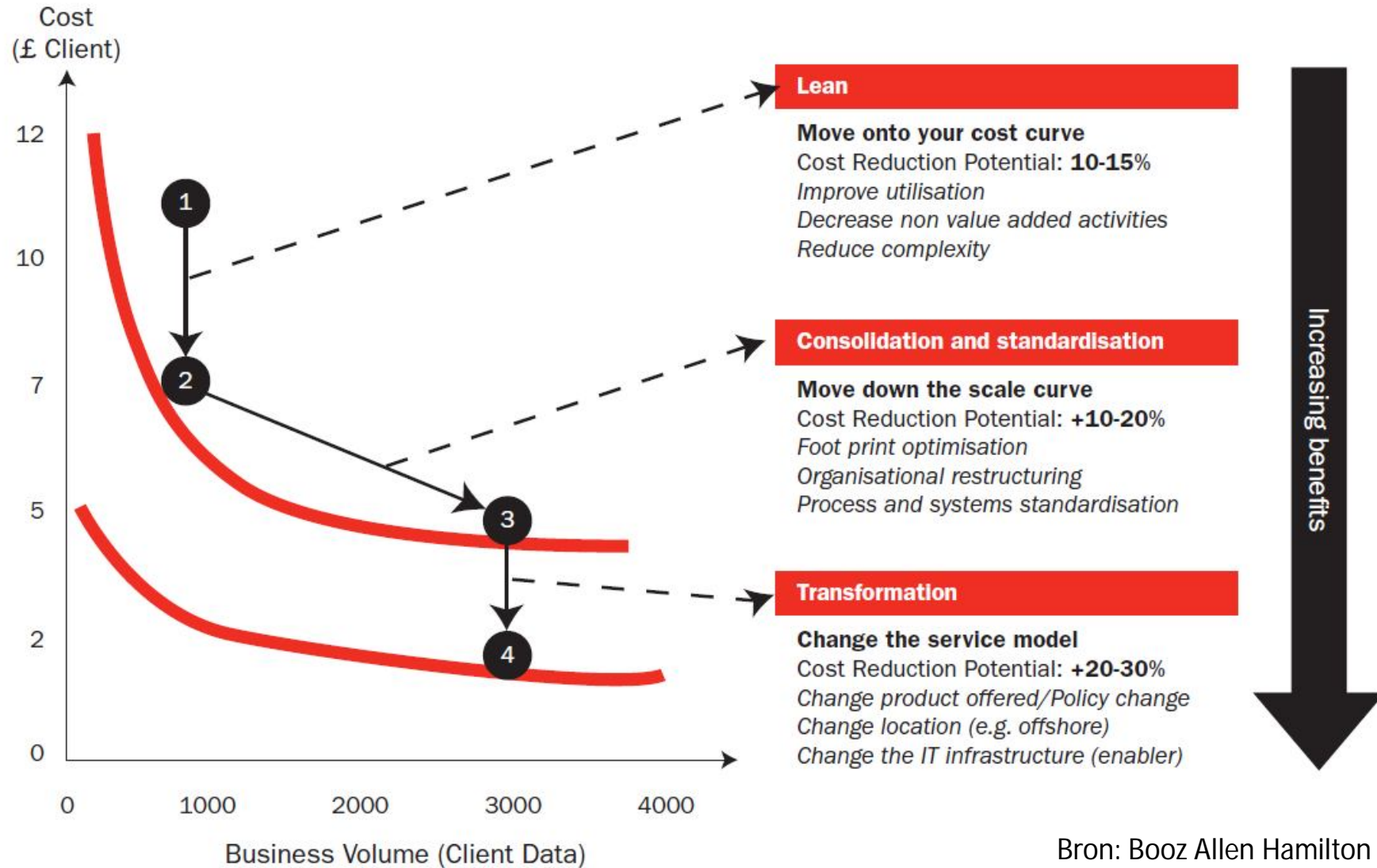


Enkele middelen tot slim besparen

- Vermindering van verspilling binnen de eigen overheidsinstelling, door toepassing van principes van lean management
- Samenwerking tussen (overheids)instellingen
 - Procesketens
 - Synergieën
 - Standaardisering
- Transformatie op basis van lateraal denken
 - Wijziging van dienstenaanbod en dienstverleningsmodel
 - Wijziging van paradigma's
- Vaak ICT als enabler

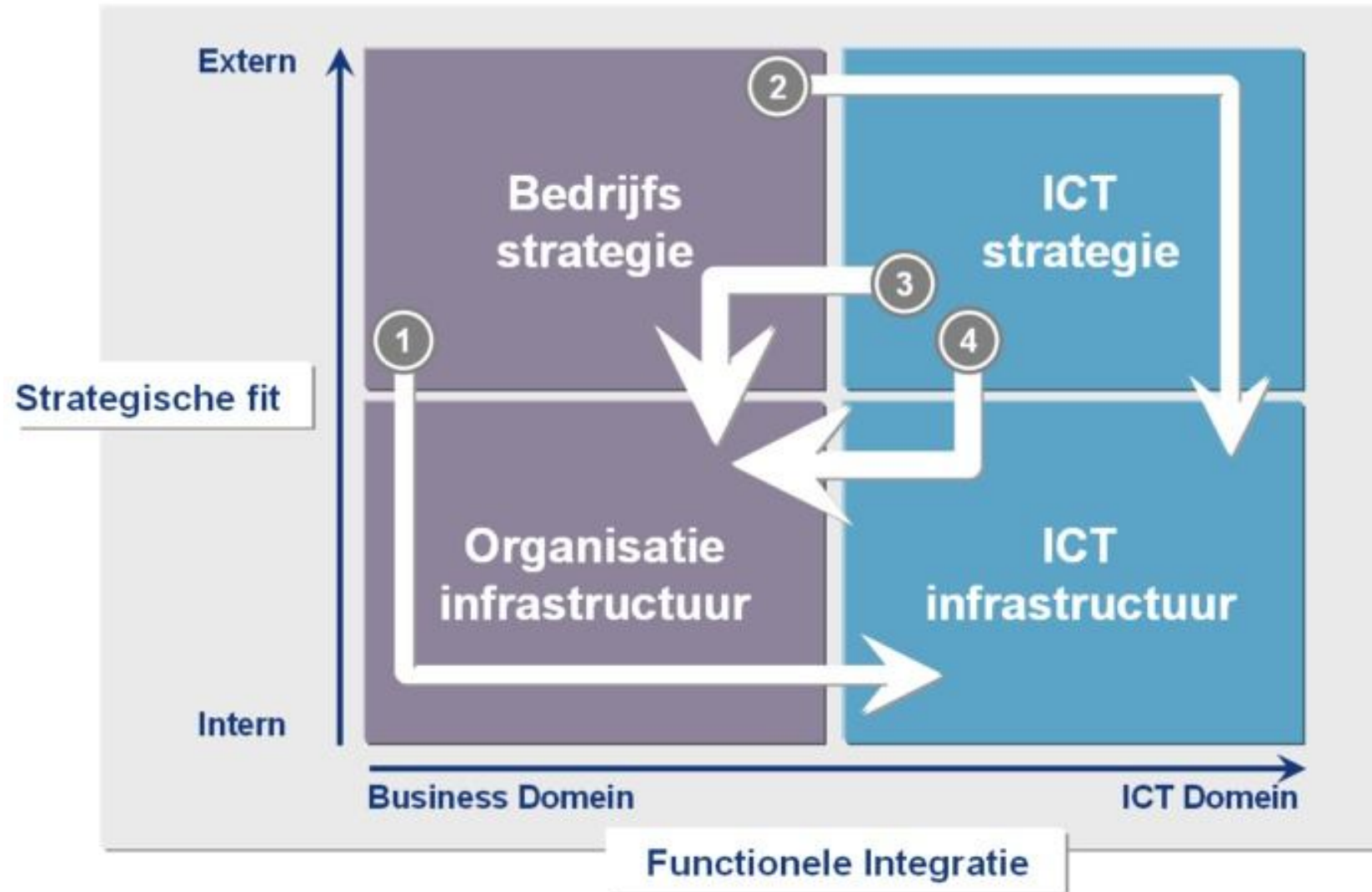


Enkele middelen tot slim besparen





Model Henderson & Venkatraman





Soorten verspilling (1/3)

Verspilling door ...	Ten gevolge van	Voorbeeld
Overproductie	Te vroeg of meer dan nodig	<ul style="list-style-type: none">• Informatie automatisch verzenden ook als niet nodig• Documenten afdrukken indien niet nodig of vooraleer nodig• Zaken verwerken vooraleer nodig voor volgende stap in proces
Uitval productie (defecten)	Fouten of onvoldoende beheerde risico's	<ul style="list-style-type: none">• Foute gegevensinvoer• Uitval onderdelen in verwerkingsproces
Voorraad	Te veel informatie/materiaal	<ul style="list-style-type: none">• Onbehandelde bestanden en documenten• Overmatig verzonden promotiemateriaal• Meer ICT-capaciteit/devices dan nodig



Soorten verspilling (2/3)

Verspilling door ...	Ten gevolge van	Voorbeeld
Inefficiënte uitvoering	Te complexe processen	<ul style="list-style-type: none">• Te veel of te onjuiste gegevensinzameling• Onnodige processtappen/ goedkeuringen• Te veel personen betrokken• Onnodige rapportering
Transport	Te veel verplaatsing van informatie/materiaal	<ul style="list-style-type: none">• Onnodige fysische verplaatsing van materiaal• Onnodige mail-attachments• Te veel papieren post
Bewegen	Verplaatsing van medewerkers zonder toegevoegde waarde	<ul style="list-style-type: none">• Te veel/te lang vergaderen met fysische verplaatsing• Onnodig afdrukken• Te veel opzoeken van informatie/materiaal



Soorten verspilling (3/3)

Verspilling door ...	Ten gevolge van	Voorbeeld
Wachten/vertraging	Medewerkers/klanten moeten wachten	<ul style="list-style-type: none">• Wachtrijen aan onthaal/contact center• Bottlenecks in verwerkingsproces
Onderbenutting van menselijk talent	Medewerkers ingezet onder hun potentieel	<ul style="list-style-type: none">• Te weinig ruimte en verantwoordelijkheid• Opdrachtinhoud niet aangepast aan competenties/motivatie

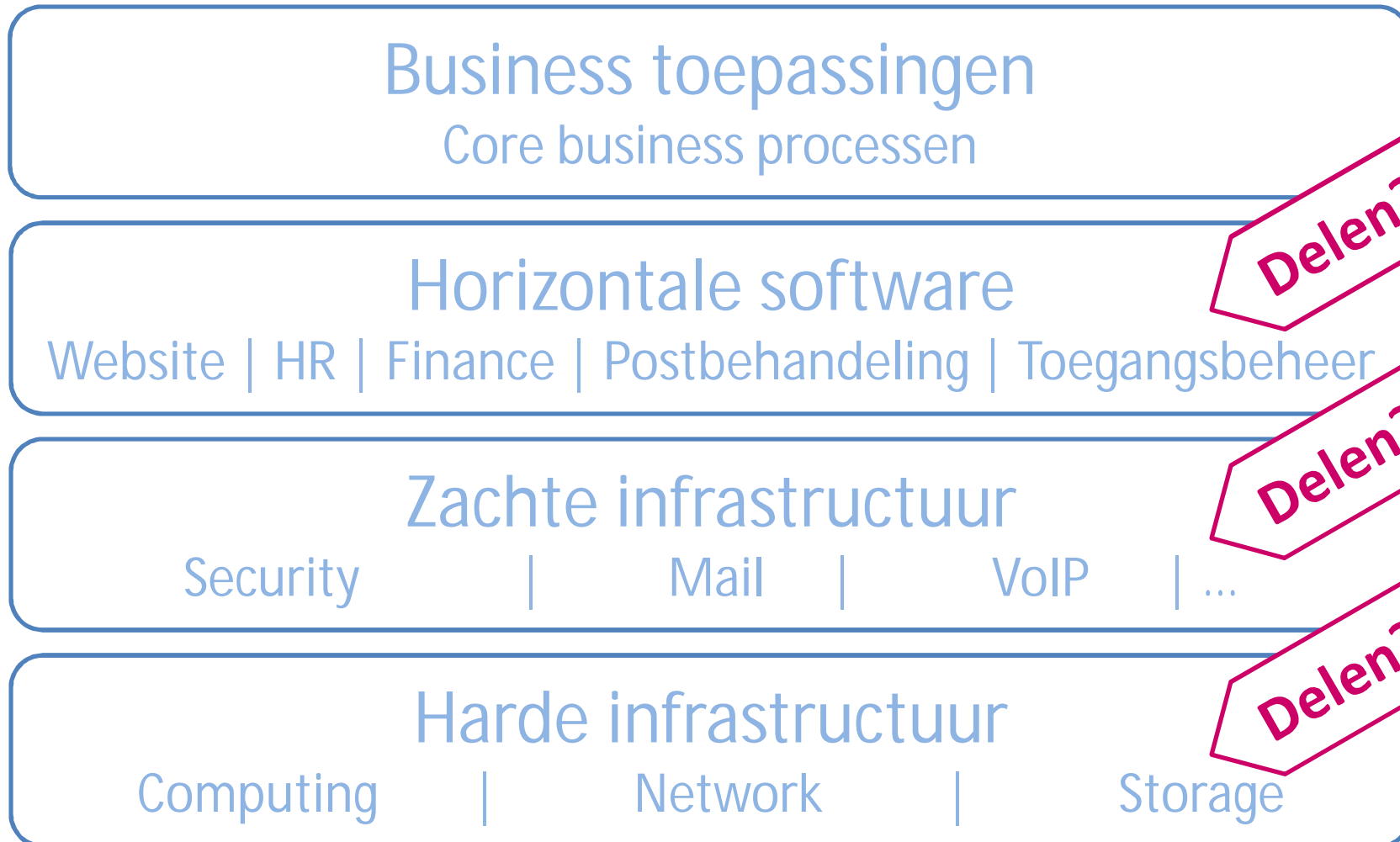


Voorbeelden van samenwerking

- Eenmalige, multifunctionele aangifte van loon- en arbeidstijdgegevens van toepassing tot toepassing door werkgevers aan sociale zekerheid in haar geheel
- G-Cloud
- Gemeenschappelijke basis- of businessdiensten
 - Authentieke bron-filosofie (oa gevaar voor zinloze vermenigvuldiging bij elke staatshervorming)
 - eBox voor ondernemingen en burgers
 - Vervanging 589 bevolkingsregisters door een gemeenschappelijk register in de cloud ?



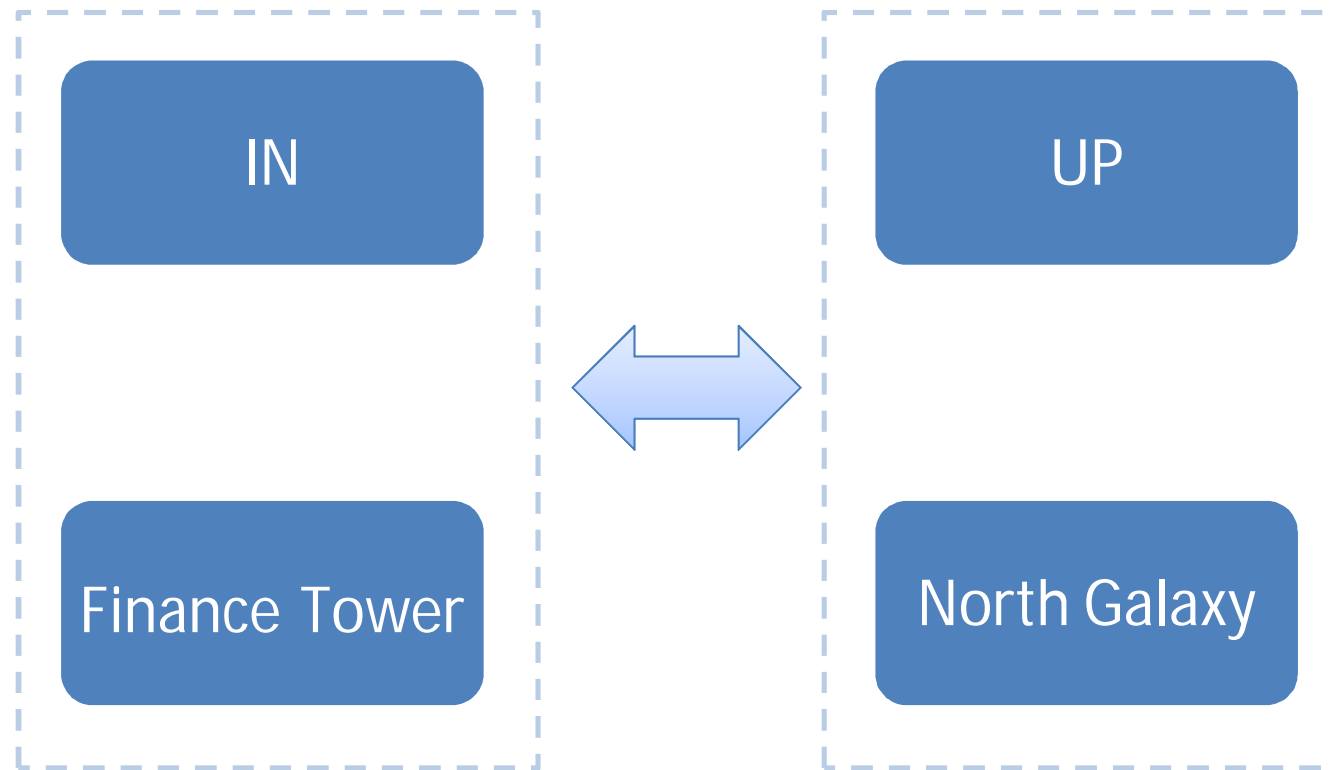
G-Cloud





Fysieke consolidatie

- Van 40 naar 4 federale datacenters





Consolidatie van datacenters

Voordelen

- Uitbatingskosten ↘
- Energiekosten (milieu, energie-efficiëntie) ↘
- Dienstverlening ↗
- Schaalvoordeel (diensten)
- Telecommunicatie kosten (lijnen tussen datacenters) ↘
- Stap naar toekomst: G-cloud
- Ondersteund door managed services (24/7 toegang, monitoring, databasebeheer, systeemsoftware, ...)

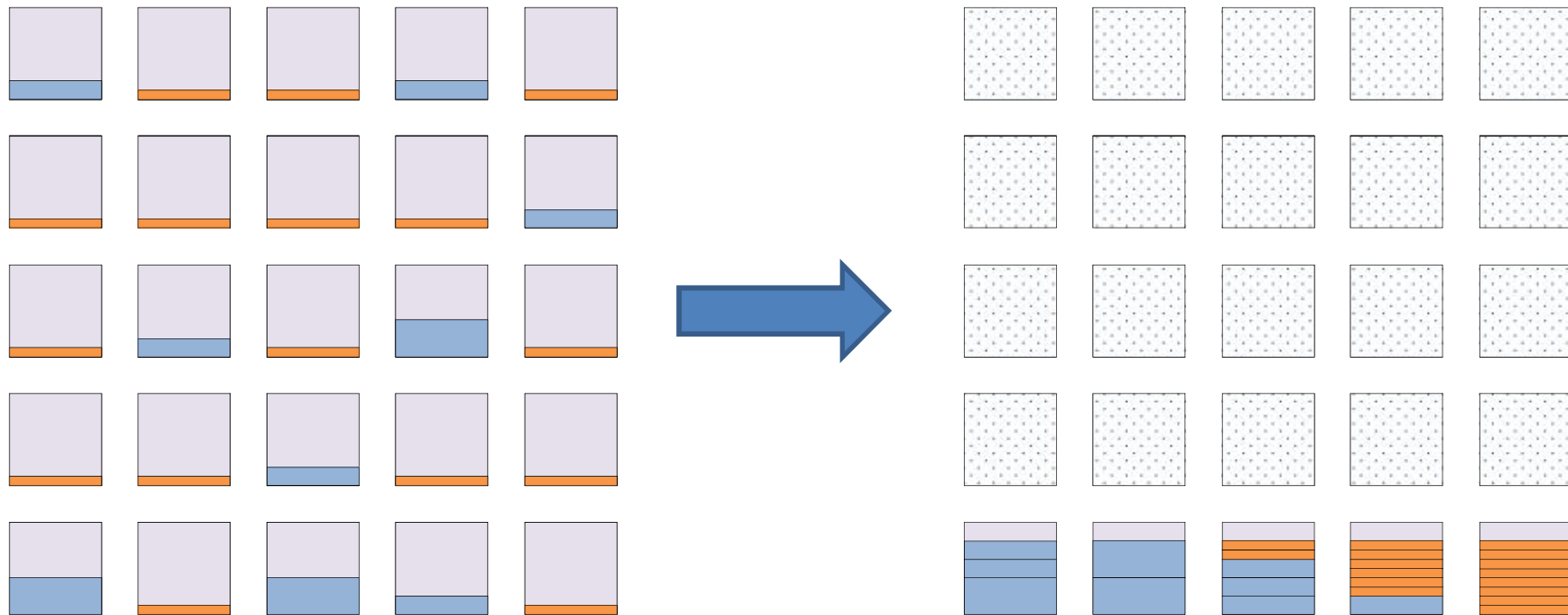
Nadeel

- Risicoconcentratie



Virtuele consolidatie

- Consolidatie van fysieke servers
- Gemiddeld gebruik van server : 5-20%
- +70% van niet geconsolideerde servers makkelijk te consolideren





G-Cloud visie (fase 1)

OISZ1

FOD1

OISZ2

FOD2

OISZ3

Virtualisatie

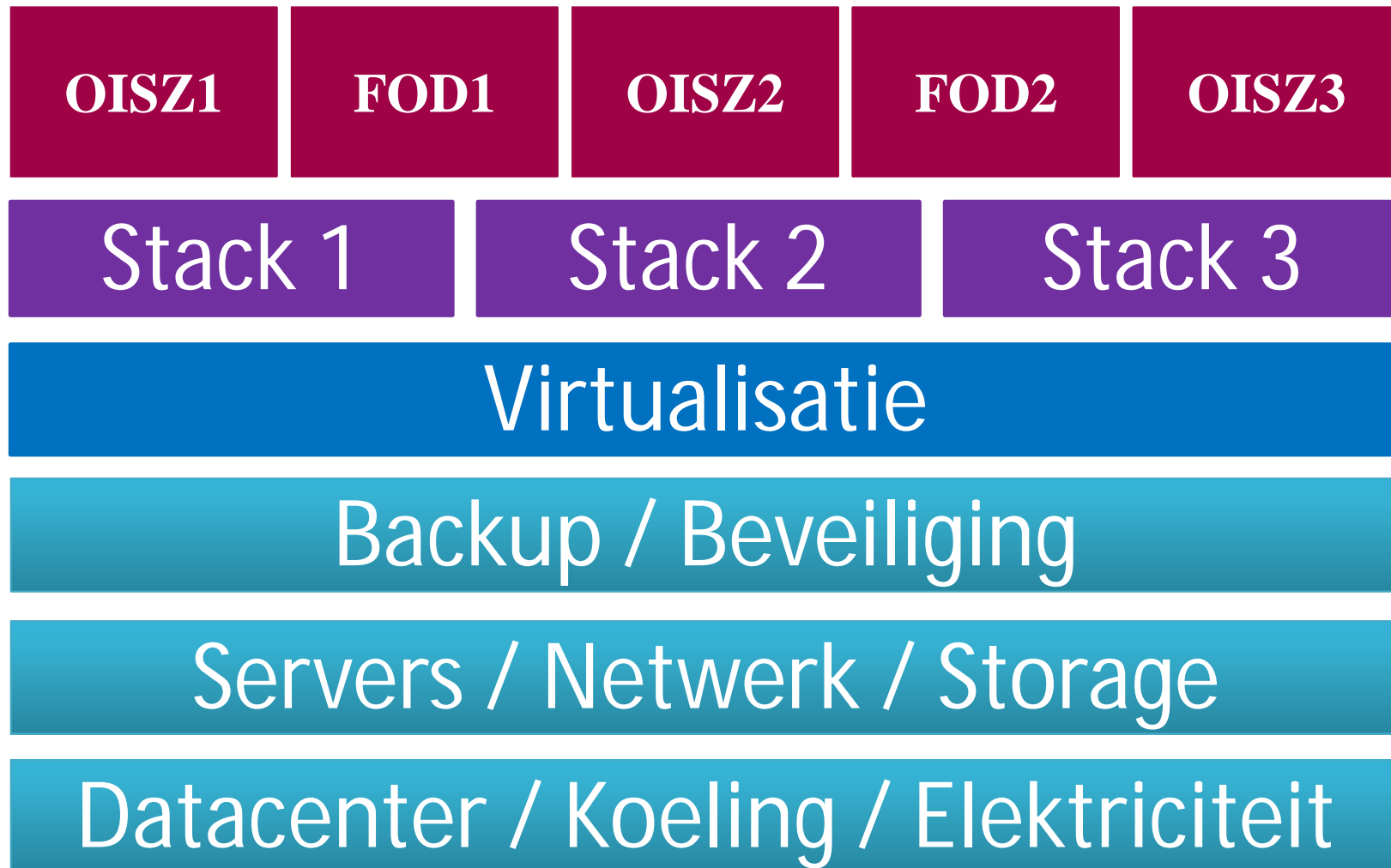
Backup / Beveiliging

Servers / Netwerk / Storage

Datacenter / Koeling / Elektriciteit



G-Cloud visie (fase 2)

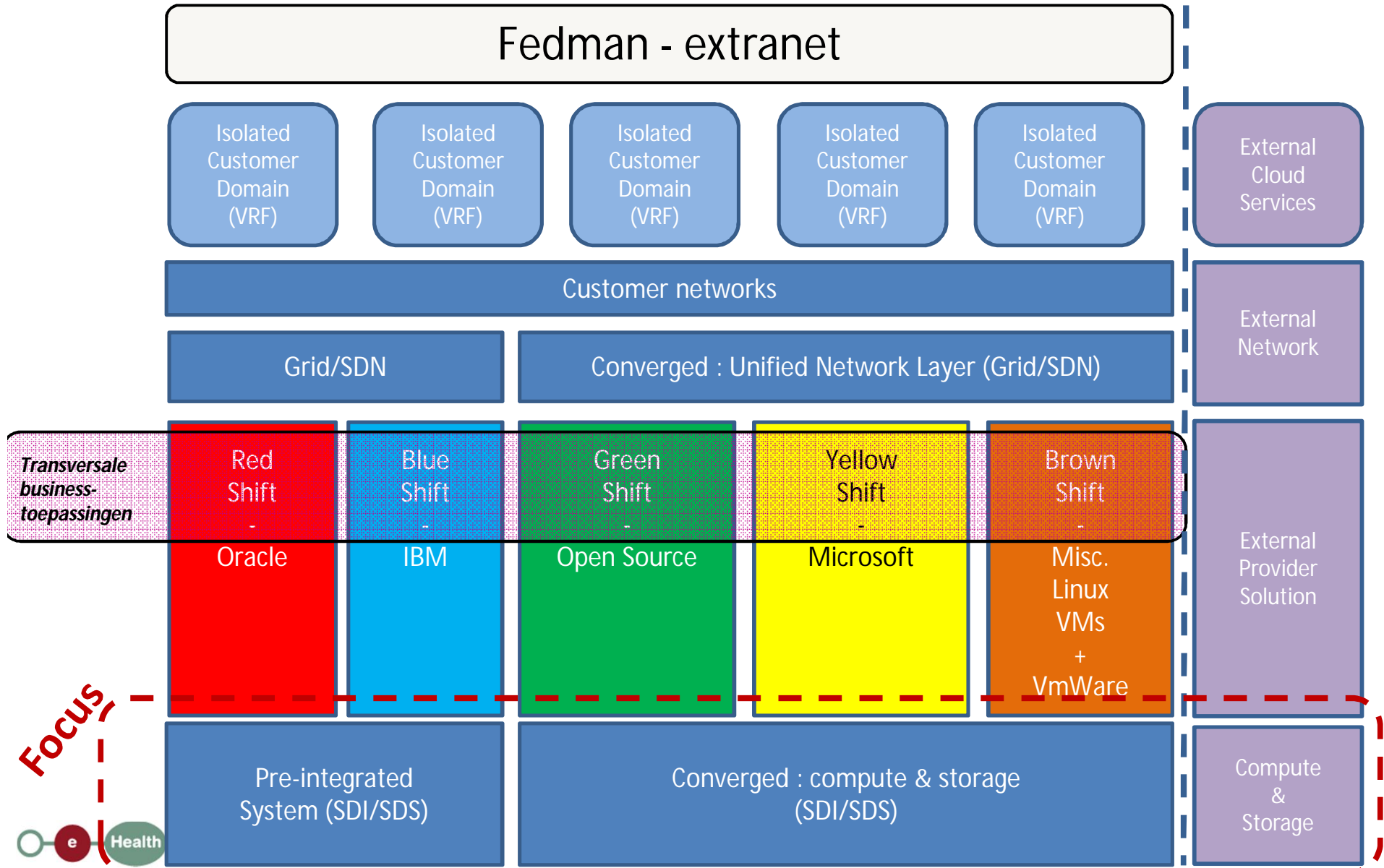




G-Cloud – visie (fase 2)



Technische view



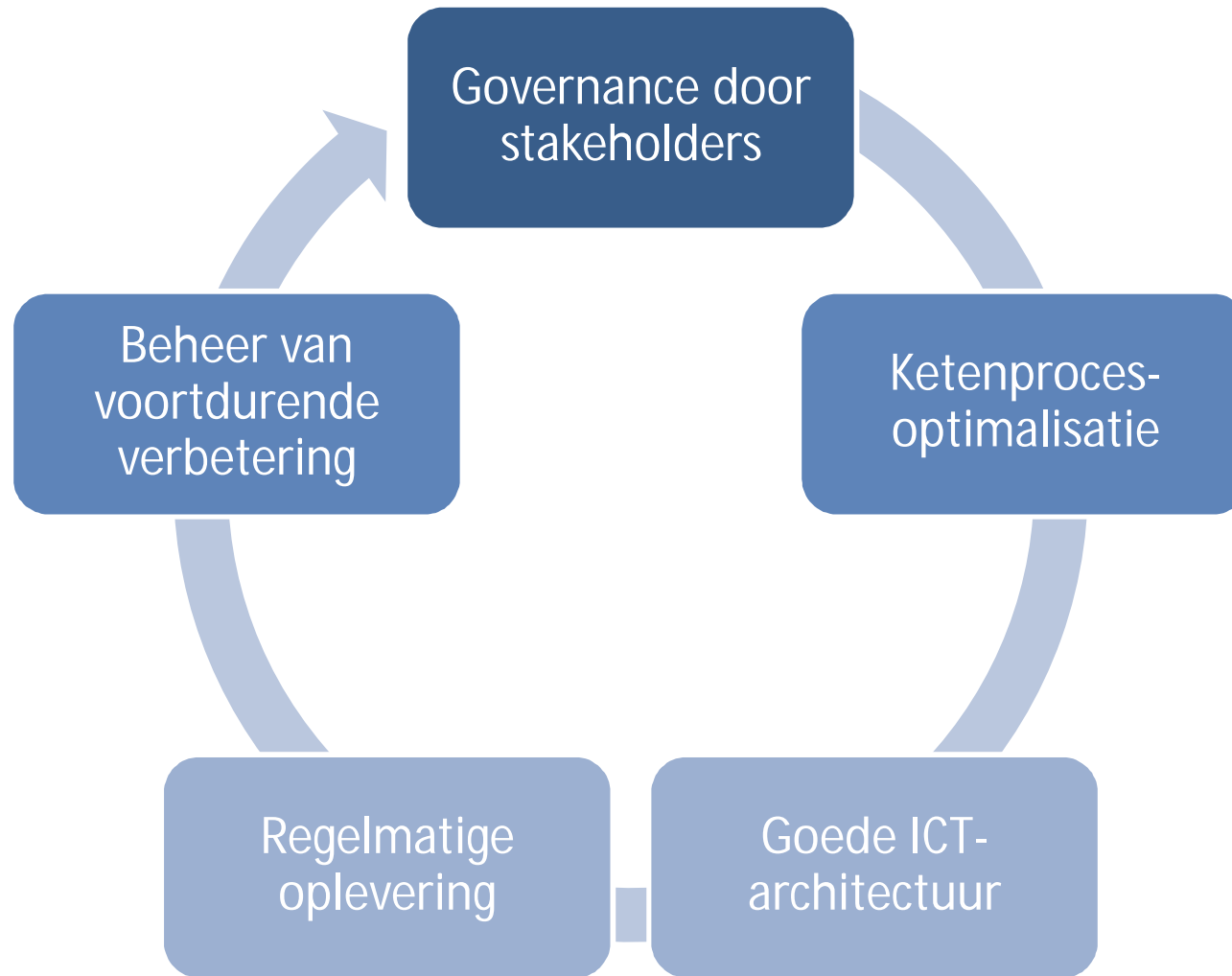


Voorbeelden van transformatie

- Globaal financieel beheer in de sociale zekerheid
- Automatische toekenning van afgeleide rechten
- Gezondheidszorgverstrekking op basis van elektronische gegevensdeling tussen zorgverstrekkers en evidenced based medicine
- Overheid in dynamische regierol ipv monopolistische actor of passieve regulator

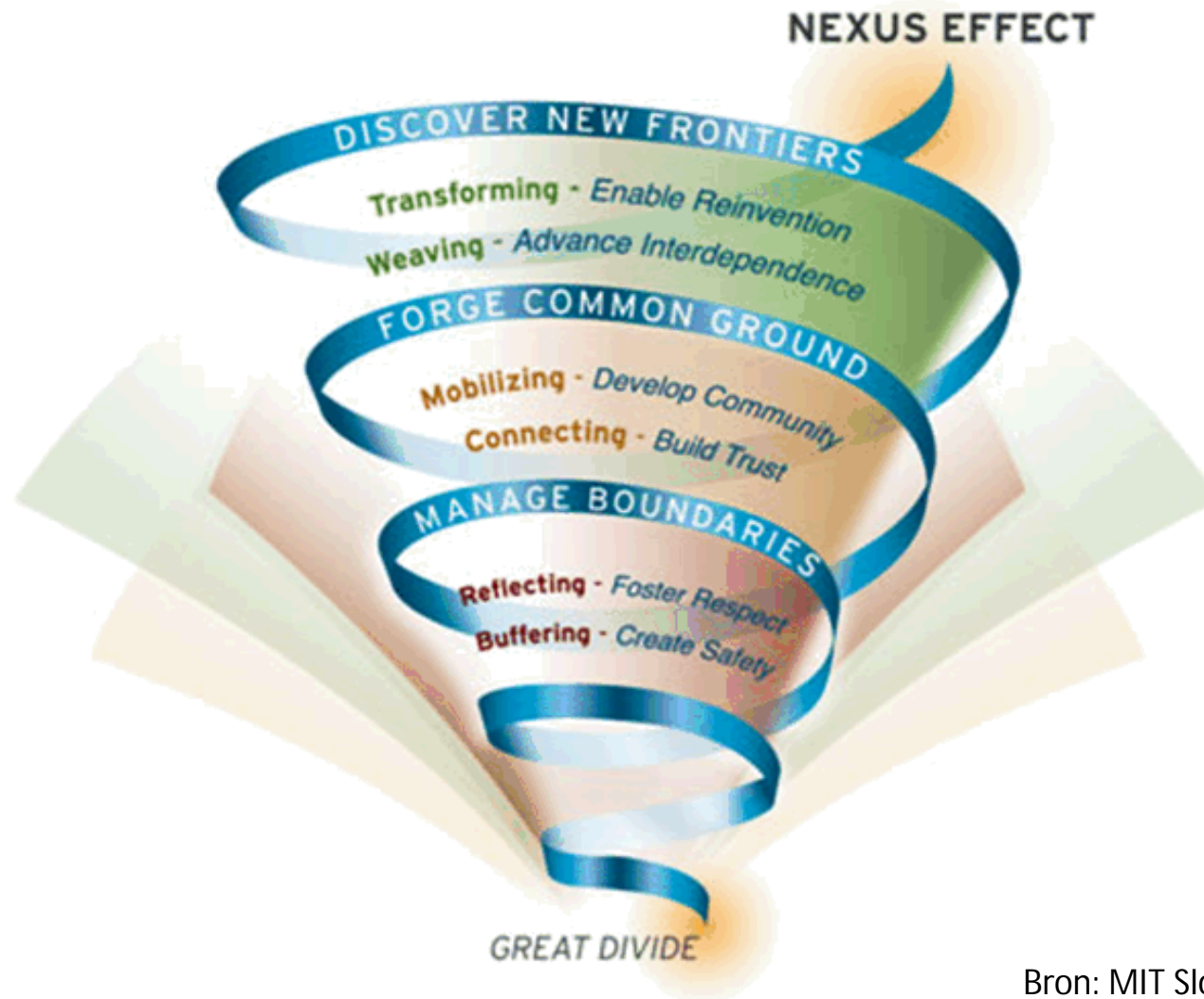


Enkele kritische succesfactoren





Nexus effect



Bron: MIT Sloan



Slim besparen is niet

- Kosten verschuiven naar anderen (andere (overheids)instellingen, ondernemingen, burgers)
- Kosten verschuiven naar later (deficit spending)
- Niet meer investeren in verbetering of vernieuwing

Er zijn altijd 10 redenen

ma

Gras groeit niet door eraan te trekken,
wel door het water, mest en licht te geven



verslik je je