



MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

TIJD EN GELD BESPAREN VOOR BURGERS EN OVERHEID

IN EEN OOGOPSLAG

“Na de eerste melding maakt het systeem automatisch een digitaal dossier aan, dat vanzelf in de gestroomlijnde SAP werkprocessen wordt opgenomen.

Kantoormedewerkers, die inmiddels allemaal gecentraliseerd in Utrecht werken, handelen dit digitale dossier vervolgens efficiënt af via een optimaal ingerichte werkstroom. Vergeleken met de oude werkwijze leverde dit al direct besparingen op. De 13 uitzendkrachten die RWS inhuurde, waren bijvoorbeeld niet langer nodig.”

Jop Vaes, Relatiemanager,
Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Samenvatting

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat is één van de dertien ministeries die samen de rijksoverheid vormen. Het motto van het departement luidt: Vlot bewegen. Veilig leven. Verkeer en Waterstaat. Met de implementatie van een nieuwe SAP oplossing brengt VenW dit letterlijk in praktijk. De achterstanden bij het verwerken en afhandelen van schaderijdingen en schadeclaims na ongelukken is met deze oplossing als sneeuw voor de zon verdwenen. Bovendien heeft het ministerie fors kosten bespaard.

Bedrijf

- Naam: Ministerie van Verkeer en Waterstaat
- Locatie: Den Haag
- Branche: overheid
- Producten en diensten: schadeafhandeling en claimproces
- Omzet/uitgaven: € 10.327,7 miljoen (begroting 2009)
- Medewerkers: circa 11.000 (2009)
- Website: www.minvenw.nl
- Implementatiepartner: Logica en Ordina (IBM voor beheer)

Uitdagingen en kansen

Proces schadeafhandeling en claims Nederlands Rijks(vaar)wegen stroomlijnen en versnellen

Hoogtepunt implementatie

Binnen budget en tijd opgeleverd

SAP oplossingen

SAP PSRM in combinatie met Portal; web dynpro; (deze zijn reeds ook ingezet voor de vergunningsprocessen), SAP workflow; SAP

PS; SAP FiCo, SAP MM en SAP BI

Waarom SAP

- Integrale oplossing die in toekomst naar wens verder te ontwikkelen is
- Optimale prijs-kwaliteitsverhouding
- Naadloos samenwerken met oplossingen van derden en bestaand financieel systeem
- Schaalbaar en flexibel

Grootste voordelen

- Digitaliseert, centraliseert en consolideert bedrijfsprocessen
- Standaardiseert, stroomlijnt en structureert dossierverwerking
- Flexibiliteit om huidige én toekomstige gebruikerswensen snel door te voeren

Concurrerende voordelen

- Wegwerken achterstanden
- Snelle terugverdientijd (< 3 jaar) en toekomstige besparingen (minder FTE)
- Standaardisering vergroot flexibiliteit, zodat organisatie snel op nieuwe ontwikkelingen kan inspelen

Bestaande omgeving

SAP Financials, SAP HR, SAP CRM, SAP BI, SAP PSRM en SAP Portal

Integratie met derde partijen

- Database: Oracle
- Hardware: IBM
- Besturingssysteem: AIX

Aantal users

50 (heavy users), 450 (data entry)

Implementatietijd

Circa 24 maanden voor vijf producten

MINISTERIE VAN VERKEER EN WATERSTAAT

TIJD EN GELD BESPAREN MET EFFICIËNTE CLAIMAFHANDELING VOOR BURGERS EN OVERHEID

Het ministerie van Verkeer en Waterstaat is één van de dertien ministeries die samen de rijksoverheid vormen. Het ministerie bestaat uit beleidsdirecties en stafdiensten en de agentschappen Rijkswaterstaat, de Inspectie Verkeer en Waterstaat en het KNMI. Verkeer en Waterstaat zorgt dat de fysieke basis, het fundament van Nederland, solide is en dat wij ons vlot kunnen verplaatsen, zodat wij hier veilig kunnen leven en werken. Verkeer en Waterstaat draagt daarmee bij aan een dynamische en duurzame samenleving. Het motto van het departement luidt: Vlot bewegen. Veilig leven. Verkeer en Waterstaat.

Met de implementatie van een nieuwe SAP oplossing brengt Verkeer en Waterstaat dit letterlijk in de praktijk. De achterstanden bij het verwerken en afhandelen van schadeclaimsrijdingen en na ongelukken op snel- en vaarwegen is met deze oplossing als sneeuw voor de zon verdwenen. Bovendien

oplossing, die een antwoord is op de circa 15.000 schadeclaims meldingen die jaarlijks ontstaan na ongelukken op Rijks-(vaar)wegen: "Voorheen verliep dit proces volledig gedecentraliseerd via papieren dossiers. Dit was zeer arbeidsintensief, duur en inefficiënt. We hadden dan ook een forse

uitbreiding op de reeds ingerichte dossiervormingsoplossing voor het vergunningenproces in het SAP systeem konden realiseren."

Digitaliseren en stroomlijnen

Door het afhandelingproces van schades en schadeclaims van bedrijven en particulieren na ongelukken op Rijks snel- en vaarwegen te digitaliseren en te centraliseren, heeft Verkeer en Waterstaat de bestaande papieren processen gestroomlijnd, zodat hetzelfde werk vanuit minder kantoren, met minder medewerkers en minder archiefruimte mogelijk is. Alle informatie kan nu zoveel mogelijk digitaal worden verwerkt en verzonden naar betrokken partijen, zoals verzekeraars, slachtoffers, schadeafhandelaars.

"Bovendien hebben we de inspecteurs nauw betrokken bij de inrichting van hun portal. De nieuwe werkwijze kreeg daardoor al snel groot draagvlak, mede omdat het portalsysteem gebruiksvriendelijk is en leidt tot een veel vlottere afhandeling van schademeldingen en uiteindelijk van de schadeclaims."

Jop Vaes, Relatiemanager, Ministerie van Verkeer en Waterstaat

heeft het ministerie forse besparingen gerealiseerd, zodat de investeringen in SAP in drie jaar terugverdiend zijn en er in nabije toekomst een nog meer winst valt te behalen.

Uitbreiding SAP

Jop Vaes, relatiemanager bij het ministerie van Verkeer en Waterstaat, was als projectcoördinator betrokken bij de implementatie van de nieuwe SAP

achterstand opgelopen, die we zo snel mogelijk wilden wegwerken. Verkeer en Waterstaat had al in 2003 via een Europese aanbesteding een mantelcontract afgesloten voor het gebruik van SAP. Toen we op zoek gingen naar een oplossing om het schadeclaim-afhandelingproces te stroomlijnen en achterstanden weg te werken, was het vanzelfsprekend om te bekijken of we dit met een

De voordelen zijn in een plan van aanpak en in een uitgebreide business case gedetailleerd opgesomd. Dat varieert van minder archiefruimte (2,5 centimeter per dossier) tot een besparing van in totaal 45 full time medewerkers na twee jaar. Vaes: "Het werk vond plaats per district, in kantoren verspreid over het hele land. Weginspecteurs die schade constateerden, moesten dit op kantoor invoeren en daarna werd pas



“We beschikken over juiste, volledige en betrouwbare digitale informatie en kunnen die eenvoudig en overzichtelijk aan de basissystemen onttrekken. Daardoor hoeven we 15.000 dossiers per jaar niet meer in het archief op te slaan. Oude dossiers en schriftelijke correspondentie zijn, waar nodig, ook gedigitaliseerd, zodat we alles centraal kunnen raadplegen. De verwachte terugverdientijd is ongeveer drie jaar en dat gaan we halen. Kortom: een zeer succesvol project.”

Jop Vaes, Relatiemanager, Ministerie van Verkeer en Waterstaat

een papieren dossier aangelegd. Ieder district gebruikte eigen methoden en systemen. Arbeidsintensief en moeilijk te standaardiseren, zodat we het werk niet eenvoudig onderling konden verdelen.” Er waren specialisten nodig voor ieder onderdeel in het proces. Medewerkers en leidinggevenden konden de werkdruk daardoor niet spreiden.

Basis voor nieuwe oplossing

De bestaande SAP ERP oplossing bij het ministerie bleek uitstekend in staat om te dienen als basis voor de nieuwe oplossing. Door het toevoegen van PSRM, in combinatie met SAP Portal, een koppeling naar SAP FICO en SAP BW, ontstond een systeem waarmee inspecteurs schades, via een online portal, op iedere gewenste locatie en tijd kunnen invoeren met een laptop. De oplossing ondersteunt thuiswerken, zodat inspecteurs minder reistijden hebben. Vaes “Na de eerste melding maakt het systeem automatisch een digitaal dossier aan, dat vanzelf in de gestroomlijnde SAP werkprocessen wordt opgenomen. Kantoormedewerkers, die inmiddels allemaal gecentraliseerd in Utrecht werken, handelen dit digitale dossier vervolgens efficiënt af via een optimaal ingerichte werkstroom. Vergeleken met de oude werkwijze leverde dit al direct besparingen op. De 13 uitzendkrachten die RWS inhuurde, waren bijvoorbeeld niet langer nodig.”

Eenvoudige software-integratie

De installatie en configuratie van de nieuwe software, die begon in oktober 2006, verliep voorspoedig. Volgens

Vaes was dat vooral te danken aan de soepele integratie met de bestaande SAP systemen. “Omdat we al met SAP werkten en dit basissysteem gestandaardiseerd, schaalbaar en flexibel is, was het installeren van de nieuwe software niet ingewikkeld. Wat we wel enigszins onderschat hadden, was dat de nieuwe gecentraliseerde processen zeer afhankelijk werden van de kwaliteit van onze netwerkverbindingen en de hardware.”

Vaes: “Als er, buiten de schuld van de software, een netwerkstoring optreedt die alle processen stillegt, krijgt SAP al snel de schuld. Deze en andere kinderziekten waren ná de oplevering van het eerste product overigens onder controle, zodat de dakpansgewijze introductie van de volgende vier producten eigenlijk volledig probleemloos en heel snel is verlopen en eind 2008 werd voltooid.”

Overheid en burger profiteren

Naast een vlotte implementatie waren opleidingen en goede afspraken met het beheerteam belangrijke succesfactoren. “Omdat we de eerste fase nauwkeurig hebben gedocumenteerd, konden we de volgende vier fasen zeer snel uitrollen en overdragen aan het beheerteam”, zegt Vaes. “We hebben ook zelf documentatie opgesteld en korte trainingen gegeven aan de medewerkers die met het nieuwe systeem moeten werken. Bovendien hebben we de inspecteurs nauw betrokken bij de inrichting van hun portal. De nieuwe werkwijze kreeg daardoor al snel groot draagvlak, mede omdat het portalsysteem gebruiksvriendelijk is

en leidt tot een veel vlottere afhandeling van schademeldingen en uiteindelijk van de schadeclaims. De doorlooptijd is teruggebracht van maanden tot weken, zodat schadeclaims na ongevallen op snel- en vaarwegen veel sneller worden uitbetaald aan de betrokkenen. Daar profiteren overheid, bedrijfsleven én burgers van.”

Nuttige, actuele informatie

Rapportages en dossiervorming voor het schadeclaimproces bij Verkeer en Waterstaat zijn dankzij de nieuwe SAP oplossing gestandaardiseerd. Dit betekent een steuntje in de rug voor de algemene overheidsplannen om doelmatig en transparant te werken. “We beschikken over juiste, volledige en betrouwbare digitale informatie en kunnen die eenvoudig en overzichtelijk aan de basissystemen onttrekken. Daardoor hoeven we 15.000 dossiers per jaar niet meer in het archief op te slaan. Oude dossiers en schriftelijke correspondentie zijn, waar nodig, ook gedigitaliseerd, zodat we alles centraal kunnen raadplegen. De verwachte terugverdientijd is ongeveer drie jaar en dat gaan we halen. Kortom: een zeer succesvol project”, concludeert Vaes.

SAP Nederland B.V.

Amerikastraat 10
5232 BE 's-Hertogenbosch
Postbus 3292
5203 DG 's-Hertogenbosch
T + 31 (0)73 645 75 00
F + 31 (0)73 645 73 00
www.sap.nl

3580916 (09/11)

©2009 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, PartnerEdge, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.