

Information Builders is one of the largest independent software companies in the world. We work with over 12,000 customers to ensure their success by putting interactive and actionable information in the hands of everyone in the extended enterprise: employees, partners, suppliers, and customers.

# Customer Profile



## Snapshot

### Organisatie

Gemeente Tilburg.

### Uitdaging

Realiseer geavanceerd Performance Management waardoor de gemeente in staat is om kosten te besparen en om transparanter te werken.

### Aanpak

Innovatieve business intelligence geeft inzicht in de gemeentelijke prestaties op het gebied van Sociale Zaken en dient als hulpmiddel voor Workflow Management.

### Resultaten

- Integratie van diverse bronsystemen;
- Transparante werkprocessen;
- Integrale en eenduidige managementinformatie;
- Kostenreducties door efficiënter werken en betere fraudebestrijding;
- Snel kunnen inspelen op beleidsveranderingen.

### Information Builders oplossing

WebFOCUS

## Gemeente Tilburg Grotere transparantie en kostenbesparingen Sociale Zaken Tilburg

In het Tilburgs Model wordt precies vastgelegd wie wat doet, verantwoordelijkheden zijn helder geformuleerd. Het bestuur bepaalt wát er moet gebeuren, de ambtelijke organisatie is verantwoordelijk voor hóe dat gaat gebeuren. De gemeentelijke diensten hebben een grote mate van zelfbestuur. Het is een sterk bedrijfsmatige manier van werken. Er worden afspraken gemaakt en onderlinge opdrachten gegeven. De diensten en producten worden intern verrekend. Het Tilburgs Model kent een strak financieel beheer door middel van een ver doorgevoerd systeem van budgettering. De sector Sociale Zaken heeft WebFOCUS gekozen als business intelligence platform om deze manier van werken mogelijk te maken.

Tilburg behoort met 200.000 inwoners tot de tien grootste gemeenten van ons land. De sector Sociale Zaken voorziet in de bijstandsuitkeringen van ongeveer 5.500 Tilburgers en helpt jaarlijks circa 600 mensen aan een baan. Verder brengt de dienst

*“WebFOCUS is het enige product dat zoveel verschillende systemen kan aanspreken.”*

**Peter de Punder**, afdelingsmanager Management- en Gebruikersondersteuning bij Sociale Zaken

de Wet Voorzieningen Gehandicapten ten uitvoer (10.000 klanten), en verleent zij schuldhelpverlening (1.500 klanten). Naast deze grote regelingen is er een specifiek beleid op het gebied van armoedebestrijding. Circa 8.500 huishoudens leven op en rond de armoedegrens. Net als de meeste gemeenten beschikt de ambtelijke organisatie over een veelheid aan automatiseringssystemen. Het is bepaald een uitdaging om in een dergelijke diffuse omgeving geavanceerd Corporate Performance Management (CPM) in te voeren. Daar is een goed business intelligence platform voor nodig. “WebFOCUS is het enige product dat uit zo’n diversiteit aan systemen informatie kan halen en presenteren. Tilburg heeft klantgerichte dienstverlening hoog in het vaandel staan. De cliënt dient centraal te staan en niet de regeling. WebFOCUS maakt dat mogelijk door per cliënt alle informatie over alle regelingen waar hij of zij in zit bij elkaar te brengen,” verklaart Peter de Punder de keuze voor WebFOCUS. De Punder is afdelingsmanager Management- en Gebruikersondersteuning bij Sociale Zaken. Gemakkelijke integratie is voor de gemeente van levensbelang, niet alleen om de bestaande systemen te ontsluiten, maar ook om nieuwe applicaties gemakkelijk te kunnen opnemen. Nu de Rijksoverheid steeds meer taken overlaat aan de gemeenten, komen er steeds meer systemen bij

om die taken uit te kunnen voeren. Ondertussen is de gemeente de legacy applicaties stapsgewijs aan het overzetten naar het Oracle platform.

WebFOCUS voorziet in uitgebreide managementrapportage. Momenteel zijn er 150 standaardrapporten gecreëerd. Daarnaast gebruikt de sector Sociale Zaken WebFOCUS als hulpmiddel om de bedrijfsvoering te optimaliseren. “De toepassing wordt door iedereen van de sector Sociale Zaken gebruikt. Momenteel zijn er 200 gebruikers,” zegt Leon van Berlo, die binnen de afdeling managementinformatie in het pakket heeft. WebFOCUS handelt ook het Workflow Management van de medewerkers van de afdeling af. “Tilburg spreekt specifieke arbeidsprestaties met de medewerkers af die zijn doorvertaald naar hun workflow. Het gaat dan om afspraken over aantallen af te handelen aanvragen en uitstroom naar werk, reactie- en doorlooptijden. WebFOCUS presenteert de voortgang en maakt afwijkingen zichtbaar. Als iemand zijn targets niet haalt, kan het management vragen hoe dat komt. We hebben een open cultuur, iedereen kan alles zien,” aldus Van Berlo.

De informatievoorziening is zeer solide en tegelijkertijd flexibel. De gemeente is nu in staat allerlei initiatieven te ontplooiën om het beleid aan te scherpen. Dankzij WebFOCUS is het veel makkelijker dwarsverbanden te

leggen binnen de eigen informatie maar ook met die van derden. Dat komt de fraudebestrijding en de effectievere inzet van mensen en middelen sterk ten goede. “Het werd zichtbaar dat hele families een uitkering ontvingen, vaak al generaties lang. Daar kun je nu heel doelmatig op ingrijpen. Bovendien hebben we risicoprofielen van uitkeringsfactoren kunnen opstellen, zodat je al in een heel vroeg stadium adequaat kunt optreden.” Dankzij het informatiesysteem bespaart de gemeente geld. Het aantal bijstandsuitkeringen is tengevolge van betere ondersteuning en fraudebeleid met tientallen procenten teruggelopen.

De gemeente heeft WebFOCUS nu drie jaar in gebruik en is zeer tevreden over de toepassing. De Punder: “Onze bedrijfsprocessen zijn erg transparant geworden. We dienen als voorbeeld voor andere gemeenten.” Tilburg speelt sowieso een voortrekkersrol. Omliggende gemeenten als Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Hilvarenbeek hebben Sociale Zaken nu uitbesteed aan Tilburg. Op deze manier maakt WebFOCUS het mogelijk shared service centers bij lokale overheden te realiseren.

### **Voor meer informatie**

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen op telefoonnummer **+31 (0)20 456 33 33** of kijken op **[www.informationbuilders.nl](http://www.informationbuilders.nl)**.

**Information  
Builders**

**Corporate Headquarters** Two Penn Plaza, New York, NY 10121-2898 (212) 736-4433 Fax (212) 967-6406  
[www.informationbuilders.com](http://www.informationbuilders.com) [askinfo@ibi.com](mailto:askinfo@ibi.com)

**Canadian Headquarters** 150 York St., Suite 1000, Toronto, ON M5H 3S5 (416) 364-2760 Fax (416) 364-6552

Copyright © 2006 by Information Builders, Inc. All rights reserved. [49]

All products and product names mentioned in this publication are trademarks or registered trademarks of their respective companies.

DN0000000.0006

**For International Inquiries** +1(212) 736-4433



Printed in the U.S.A.  
on recycled paper