

# Citizen Communication Management

Communiceren met  
inwoners – de digitale  
transformatie

Overheid

Citizen Communication Management helpt overheidsinstellingen op digitale wijze te communiceren met inwoners door steeds minder gebruik te maken van dure en inefficiënte papiergebaseerde processen.



## Meer behalen met minder...



De publieke sector wordt geconfronteerd met aanzienlijke uitdagingen; van het veranderende economische klimaat tot de druk om bedrijfsprocessen efficiënter te maken.



Men verwacht van overheidsinstellingen meer te doen met minder. Daarom zijn zij op zoek naar technologiepartners die hen kunnen helpen efficiënter te werken en kosten te besparen.



Overheidsinstellingen communiceren met inwoners om boetes te innen, advies te geven over gemeentebelastingen en rekeningen te betalen, om er maar een paar op te noemen. Dit wordt voornamelijk via dure papieren documenten uitgevoerd, wat tot enorme kosten aan frankering en afdrukken van documenten leidt.

De kosten voor het uitzenden van belastingaanslagen kan met 57 procent worden verlaagd door digitaal te communiceren met inwoners.\*



Op digitale wijze met inwoners communiceren, zorgt ervoor dat het aantal dagen van achterstallige betalingen gereduceerd wordt, waardoor het kapitaal van overheidsinstellingen verhoogd kan worden.



Met klanten in een digitaal formaat communiceren zal kosten besparen en de snelheid van inkomende betalingen verbeteren.



Inwoners ontvangen informatie in hun voorkeursformaat



Beveiliging van privégegevens van inwoners

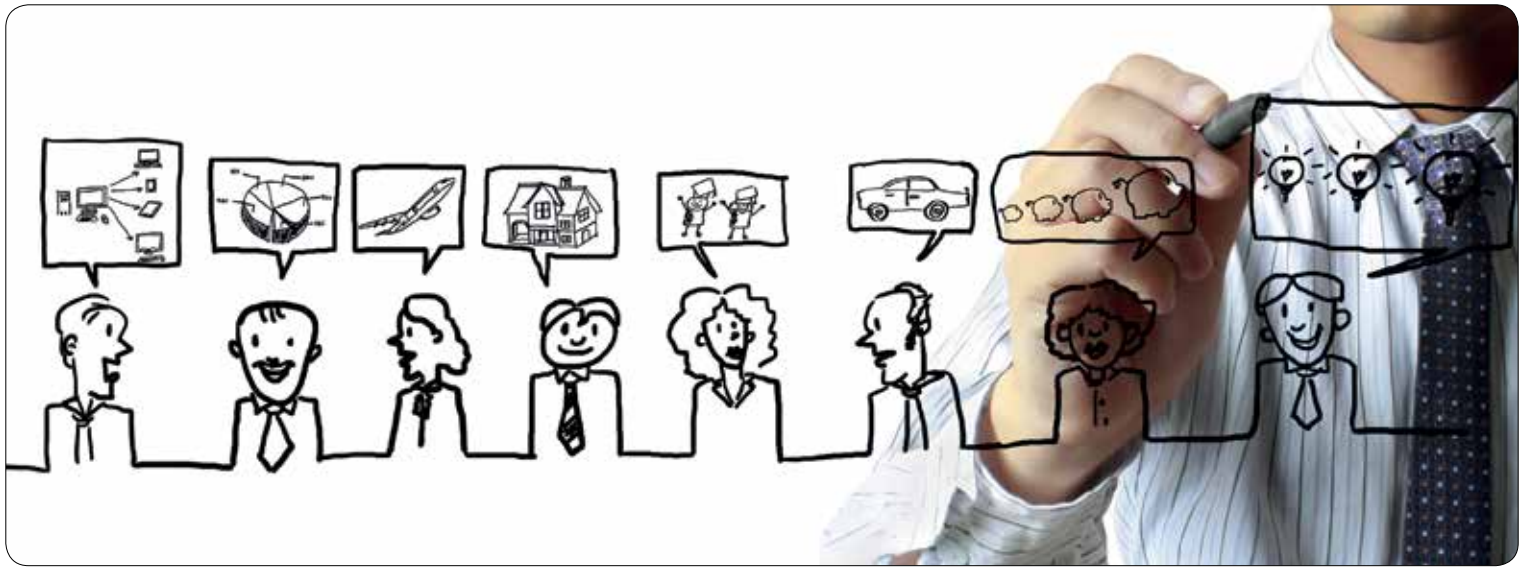


Classificatie en groepering



Meer behalen met minder...

\* E-Invoicing/E-Billing: de katalysator voor AR/AP-automatisatie, Billentis. Gesponsord door Ricoh



## Overstappen naar een digitale manier van werken

Dankzij een unieke combinatie van consultancy en uitbesteding biedt de dienst Citizen Communication Management van Ricoh overheidsinstellingen de mogelijkheid om op digitale wijze met inwoners te communiceren.

De dienst zorgt ervoor dat inwoners berichten in hun voorkeursformaat ontvangen van overheidsinstellingen, wat tot aanzienlijke kostenbesparingen en mogelijk hogere inkomsten kan leiden.

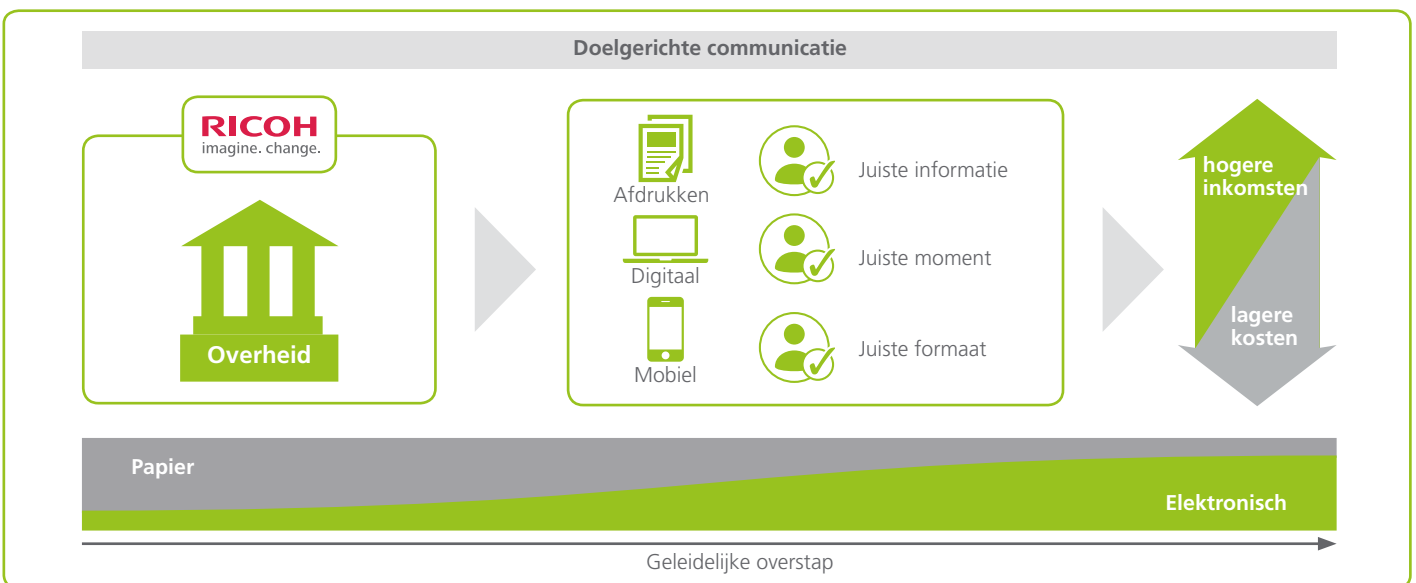
Ricoh neemt vanaf dag één alle verantwoordelijkheid voor alle papieren documenten op zich door deze te scannen en te archiveren in het bestaande systeem. Hierdoor kan de afdeling alle toekomstige documenten naar een digitaal formaat converteren, ongeacht het kanaal van oorsprong. Ze zijn uitgerust om uitgaande informatie naar inwoners te beheren door ervoor te zorgen dat ze de berichten in hun voorkeursformaat ontvangen.

Vooraf bij het verzenden van herinneringen voor achterstallige betalingen zal het digitaal verspreiden (bijvoorbeeld via e-mail) de kosten voor het verzenden van papieren documenten sterk verlagen. Tegelijkertijd stimuleert het ook de overgang naar een digitale manier van werken binnen overheidsinstellingen, iets wat momenteel hoog op de Europese digitale agenda staat.

Alle verzamelde gegevens en communicatie kunnen 24/7 door overheidsinstellingen geraadpleegd worden via de beveiligde Ricoh cloud. Onze Level 3-datacenters zijn voorzien van een beveiligingsstructuur met meerdere lagen en bieden mogelijkheden voor herstel na eventuele incidenten. Het gaat hier dus om een uitermate veilige en betrouwbare omgeving voor het verwerken en opslaan van vertrouwelijke gegevens.

## Belangrijkste voordelen

- Inwoners ontvangen informatie in hun voorkeursformaat, waardoor de reputatie verbetert en de kosten van overheidsinstellingen afnemen
- Scannen en vastleggen van gegevens verhoogt de beveiliging van privégegevens van inwoners
- Classificatie en groepering van consignatieverzendingen kan voor een afname van post zorgen



**Afbeelding 1: Het Citizen Communication Management proces**

Citizen Communication Management helpt overheidsinstellingen op digitale wijze te communiceren met inwoners

## Over Ricoh

Als internationaal bedrijf gespecialiseerd in kantoorprinters, production printoplossingen, documentbeheersystemen en IT-diensten, biedt Ricoh overheidsinstellingen totaaloplossingen die zorgen voor extra efficiëntie en lagere kosten.

De bewezen suite van oplossingen voor documenten en gegevens van Ricoh kan overheidsinstellingen helpen bedrijfsprocessen te digitaliseren om verandering teweeg te brengen. Onze werkwijze is gebaseerd op een geïntegreerd aanbod aan op maat gemaakte technologische diensten en oplossingen om overheidsinstellingen te helpen. Dit omvat optimalisatie van processen en infrastructuur, inclusief consultancydiensten, technologische oplossingen en het uitbesteden van diensten. Hieronder vindt u een voorbeeld van ons werk:

## Het uitbesteden van 1,7 miljoen belastingformulieren zorgt voor meer efficiëntie en kostenbesparingen bij de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA)

De Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA), een drukke afdeling van de overheid, vroeg aan Ricoh om hulp bij het aanmaken, afdrukken en verdelen van belastingformulieren.

DBGA had meer dan 60 sjablonen voor belastingformulieren, waarvan sommige tot 12 varianten hadden die naar de inwoners werden verstuurd. Vanwege gemeentelijke richtlijnen en wijzigingen moesten deze formulieren voortdurend worden aangepast. Deze taak was niet alleen zeer belastend voor het personeel en de machines, maar zorgde ook voor een aantal fouten onderweg.

Het Service Centre van Ricoh werd ingeschakeld, aangezien zij over systemen beschikte om veranderingen snel en nauwkeurig door te voeren. Ricoh heeft vervolgens sjablonen voor 48 documenttypen en hun varianten ontwikkeld, die zijn goedgekeurd door diverse afdelingen. Ricoh kan nu wijzigingen aan de documenten op het laatste moment snel en eenvoudig aanbrengen, en op die manier risico's op fouten wegnemen.

De software die Ricoh ontwierp geeft ook aan welke aanslagformulieren en bijbehorende documenten elke inwoner moet ontvangen voordat een testvoorbeeld in PDF naar DBGA ter goedkeuring wordt verzonden. Na ontvangst van alle goedkeuringen zorgt het Service Centre van Ricoh voor het afdrukken en verdelen van de formulieren aan de inwoners.

Via de samenwerking met DBGA is Ricoh erin geslaagd om ook andere gebieden te identificeren waar ze op vlak van kosten en efficiëntie van voordelen kunnen genieten. Ricoh adviseerde DBGA op losblad A4-formulieren over te stappen voor al hun formulieren, in plaats van formulieren op een rol die na bedrukking gesneden moesten worden. Hiermee wordt tijd bespaard en is het risico op fouten kleiner geworden.

Deze totaaloplossing betekende voor DBGA niet alleen een toename in kwaliteit voor de berichten die ze naar de inwoners verzenden, maar ook een afname van kosten.



*“Zelfs tijdens piekperioden en last-minute wijzigingen krijgt Ricoh het voor elkaar om alle formulieren klaar te hebben liggen op de geplande verzenddatum. Uitstekend.”*

Documentbeheerder, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA)

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

De feiten en cijfers die in deze brochure vermeld staan, hebben betrekking op specifieke businesscases. De resultaten kunnen verschillen afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle namen van bedrijven, merken, producten en services zijn eigendom van en geregistreerde handelsmerken van hun respectieve eigenaars. Copyright © 2013 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mogen niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of volledig worden gekopieerd en/of in andere werken worden opgenomen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.