

# Innovatie

Innoveren en experimenteren is belangrijk voor zowel overheden als Centric. Nieuwe technologieën kunnen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven of het uitvoeren van wettelijke taken. Nieuwe technologieën of ideeën proberen we altijd uit met overheden en testen we bij de doelgroep. Soms een eigen ontwikkeling in samenwerking met klanten, soms in samenwerking met een partner. Een kleine greep uit de serie innovaties waar Centric met haar klanten mee bezig is, sommige al bijna productie gereed andere nog in een onderzoeksfase.

## Common Ground: de Verzoekenbak

Samen met de Gebruikersvereniging Centric (GV), VNG Realisatie, gemeenten en marktpartijen, werkt Centric actief aan de doelstellingen van Common Ground. Een van de initiatieven vanuit Common Ground is de zogenaamde Verzoekenbak. Centric onderzoekt de mogelijkheden en wil in 2021 aansluiten op deze Verzoekenbak. Hierdoor zijn externe partijen in staat om een verzoek (een dossier) aan te maken, bijvoorbeeld voor een huwelijk. Centric of een andere leverancier pakt dit verzoek op en verwerkt dit in de burgerzakenapplicatie. In het geval van een huwelijksdossier maakt Centric de akte en andere officiële documenten op en verwerkt de mutatie in de BRP (Basisregistratie Personen). De Verzoekenbak gaat 71 verzoektypen ondersteunen.

## Nieuwe generatie eDiensten ondersteund door artificial intelligence

Centric werkt aan een nieuwe generatie digitale dienstverlening met nog meer aandacht voor het menselijke aspect. Deze digitale dienstverlening van de toekomst maakt gebruik van zogenaamde conversational artificial Intelligence om een burger te helpen verhuizen, een nieuwe wereldburger aan te geven of welke gebeurtenis dan ook, waar een gemeente bij betrokken is. Met deze technologie wordt een burger begroet op de website van de gemeente door een zichtbare virtuele medewerker van de gemeente (Chatbot). De burger geeft via tekst of spraak aan wat het doel is van zijn bezoek en wordt zo in zijn klantreis geholpen. Wereldwijd heeft deze technologie al aangetoond dat ook minder digitaal vaardige mensen hun weg weten te vinden in een voorheen complex productenaanbod.

## Machine learning verbetert adresonderzoek

In samenwerking met onze data science collega's passen we zelflerende algoritmen toe om te beoordelen hoe vaak de module Risicoprofielen van Key2Burgerzaken een terecht 'mogelijke fraude'-signaal oplevert bij een adresonderzoek. Zogenaamde false positives kunnen hierdoor verminderd worden, wat het fraudeonderzoek door gemeenten ten goede komt.

## Werkdruk WOZ lager door inzet van data science

De werkdruk op het behandelen van bezwaren op WOZ-beschikkingen (Waardering Onroerende Zaken) is een doorn in het oog bij veel gemeenten en belastingkantoren. De laagdrempeligheid voor het maken van bezwaar is op zich een goede zaak. De keerzijde is echter dat veel bezwaren niet of onvoldoende gegrond zijn. In samenwerking met een aantal klanten van Centric Belastingen wordt data science ingezet om het proces voor interpretatie van grieven en onderbouwing van de beantwoording in doorlooptijd te bekorten.

## Werkprocessen analyse met process mining

Met process mining kunnen de verwerkingsprocessen in onze applicaties geanalyseerd worden. Ons data science team past dit toe om de daadwerkelijke procesgang in kaart te brengen en legt dit over de oorspronkelijk beoogde procesgang. Zo zijn de afwijkingen ten opzichte van het beoogde proces volledig in kaart gebracht waardoor gericht kan worden gewerkt aan verhoging van consistentie, productiviteit en compliancy van de werkprocessen en de wijze waarop applicaties worden ingezet. Bovendien worden waardevolle inzichten en kennis verzameld over de procesgang in de praktijk.

### **Robotic Process Automation (RPA) maakt repetitieve handelingen overbodig.**

Samen met RPA-partner [UIPath](#) ontwikkelen we software robots in combinatie met onze administratieve applicaties. Veel dagelijkse werkzaamheden bestaan uit administratieve, repetitieve handelingen. Denk aan het verwerken van mailboxen, data invoer op basis van (Excel-)lijsten, synchroniseren van systemen, et cetera. Vaak zijn dit handelingen die arbeidsintensief, saai en foutgevoelig zijn. Robotic Process Automation (RPA) is het nabootsen van deze menselijke handelingen op basis van vaste procedures. Een software robot is in feite een virtuele medewerker die dezelfde handelingen uitvoert als de menselijke medewerker maar dan 24/7, sneller dan een menselijke medewerker én zonder fouten. Kenmerkend voor RPA is een snelle ontwikkeltijd waarbij bestaande systemen en infrastructuren niet hoeven te worden aangepast. Samen met RPA-leverancier UIPath leveren we zowel de software als de ondersteuning bij het ontwikkelen van de software robots.

### **Proces-afhankelijkheden duidelijk met Knowledge Graphs**

Een betere ontsluiting van (openbare) gegevens en het voorkomen van de noodzaak om data te dupliceren in de samenwerking tussen instanties heeft veel aandacht. Een van de methodes hiervoor is Linked Data. De ontsluiting van Linked Data wordt voorgesteld als een wolk van gekoppelde datasets. De datasets binnen applicaties zelf bestaan vaak nog uit relationele databases. Het doorzoeken van dergelijke datasets vergt vele indexeringen en kostbare rekenkracht. Dit werpt een drempel op indien men data voor vele instanties en burgers wenst te ontsluiten voor het verkrijgen van specifieke inzichten. Knowledge Graphs vormen hier een uitkomst.

Een Knowledge Graph is een vorm van Linked Data. De graphs kennen een intuïtieve structuur voor het op natuurlijke wijze vastleggen van gegevens waardoor proces-afhankelijkheden als vanzelf zichtbaar zijn. Een treffend voorbeeld is samenwerking tussen het proces voor vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) en BAG registraties (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) bij nieuwbouw en verbouw. In beide gevallen voeren de VTH-afdeling en de BAG-afdeling hun eigen administratie waarvan nu nog deels overlappend. Dit maakt processen foutgevoelig en kostbaar. Centric onderzoekt de mogelijkheden voor het verbeteren van samenwerking tussen beide processen met inzet van Knowledge Graphs die data transparant en direct toegankelijk maken en overlappende gegevens voorkomen. Knowledge Graphs zijn bovendien uitzonderlijk goed geschikt voor applicaties die van kunstmatige intelligentie gebruik willen gaan maken.

### **Webinar Innovatie**

# Sorry

Because of its privacy settings, this video cannot be played here.