



ARIS Super User Group (Brussels, 21/11/2024)

Capacity Management

THE CASE OF THE BELGIAN PUBLIC PROSECUTION

Gerrit FRANSEN, Project leader and coordinator BPM-WLM, Public Prosecution Service of Belgium

Tanguy PETRE, CEO iMendos, Consulting partner for the Department of Justice (since 2018)



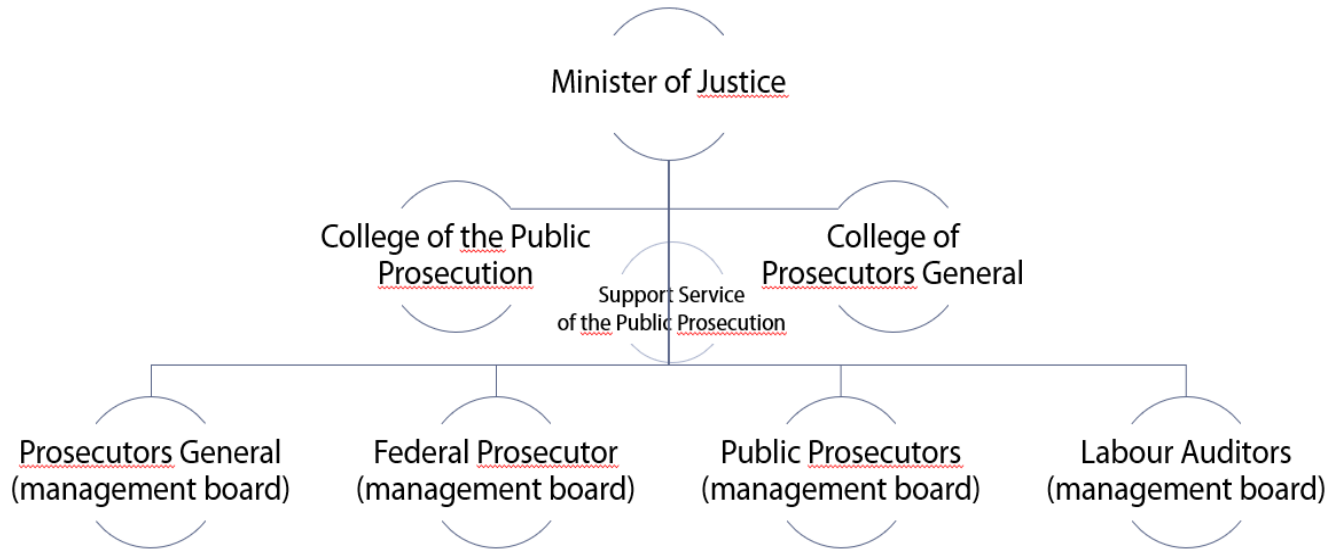
Agenda

- **The Belgian Public Prosecution and the BPM-WLM program**
- **Workload Measurement and Capacity planning**
- Overview of our methods: **Time Use Survey, BPM, Process Time Measurement (ARIS platform)**
- Brief insight into some **results and achievements up to today**
- Q&A





The Belgian Public Prosecution Service in a nutshell



- 850 magistrates (legal framework 100%: 970 FTE)
- 3000 staff members (legal framework 100%: 2778 FTE)
- Millions of cases per year
- Budget personnel: € 270 million



- 5 prosecutor's general offices
- 5 auditorates general
- 1 federal prosecutor's office
- 1 traffic safety prosecutor's office
- 14 public prosecutor's offices
- 9 labour auditorates
- 1 Central Agency for Seizure and Forfeiture



Missions of the Belgian Public Prosecution Service

Investigation
of crimes

Prosecution
of crimes

Execution of
penalties

Victim
treatment

Protection of
minors

Advice in
civil,
commercial
and social
matters

Developing and implementing a responsible and realistic criminal justice policy that responds to all social evolutions



Reducing crime effectively and contributing to a fair, humane and safe society.



Goals of the BPM-WLM program



- **Align the organisation to the strategic objectives** (criminal policies, efficiency, effectiveness)
 - **Improvement and harmonisation of processes** (better/faster/cheaper)
 - **Transparency** on process execution & performance of the organisation
 - **Measurement of the workload (AS IS) and impact analysis (TO BE)**
 - Provide a platform that support management in
 - **decision making** processes and,
 - toward the **autonomy of the judicial power**
 - **Prioritize** the OMP Initiatives
 - Quantitative analysis in order to support **allocation of resources in strategic planning process** (capacity planning)
-



Workload Measurement & Workforce Planning



< 1 Year

Monitoring, follow ups,
operational metrics

Operational planning,
allocation of work

1 Year

Evaluation, accountability
(activity reports)

Annual planning, resource
planning, budgeting

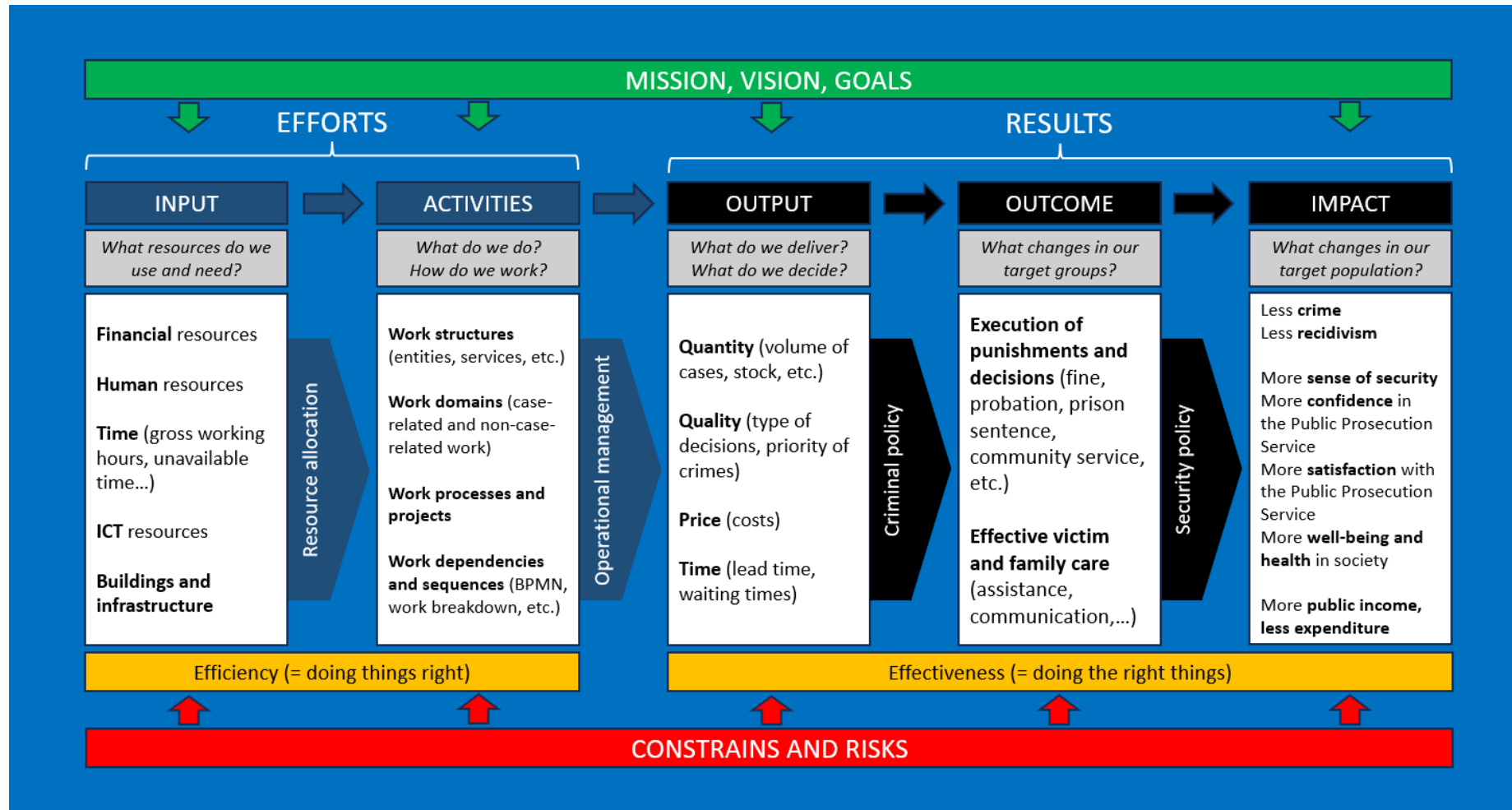
3-5 Years

Historical analyses and
trends discovery

Strategic planning, priority
and goal setting
(management/policy plans)



A logic model of the Public Prosecution Service





Challenge: balancing workload and expectations

HUMAN RESOURCES



WORK

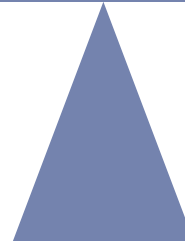


CLIENT, SOCIETY



WORKLOAD BALANCING

- working hours, overtime, well-being
- unavailability (leaves, pauses...)
- time for training, travel, meeting, etc.

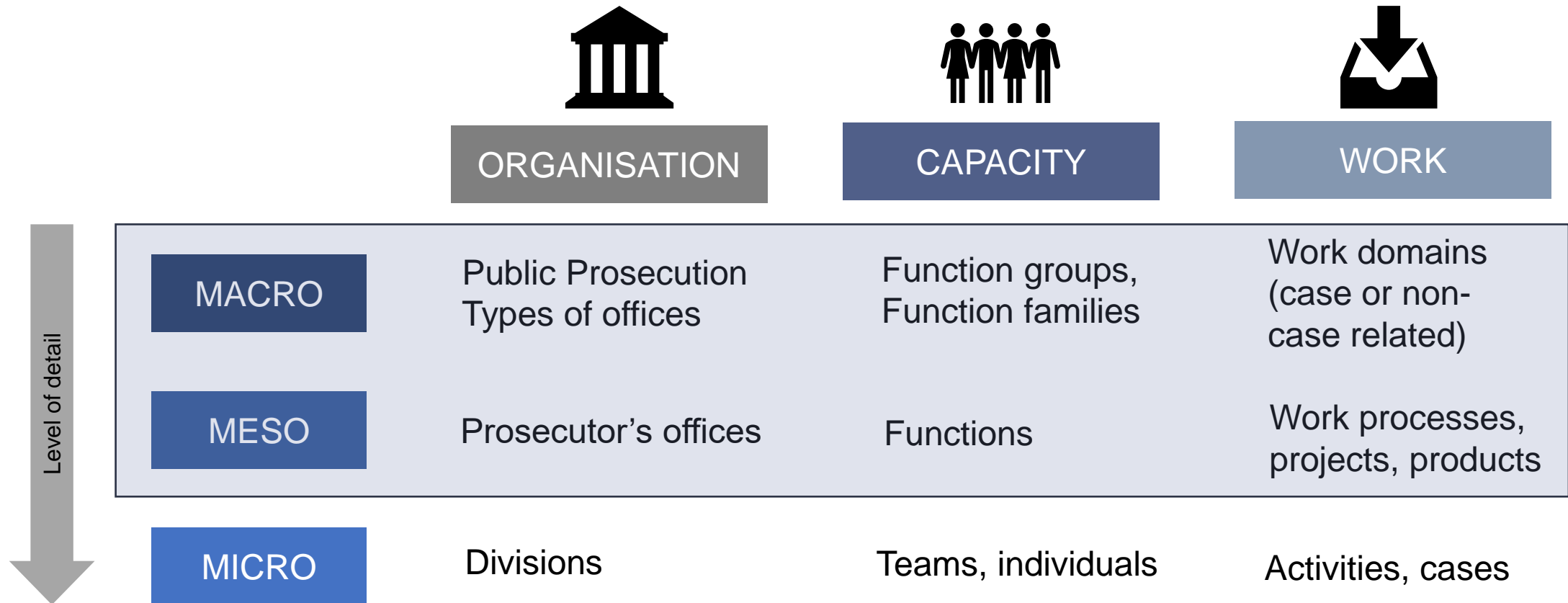


EXPECTATIONS BALANCING

- lead time, waiting time
- access to justice and info, fair decision
- efficiency, effectiveness, low costs



Scope: level of detail





Time Use Survey: Multi-Moment Method for WLM



Activiteitenregistratie

Selecteer uw huidige activiteit voor 8:49

Activiteit

Beslissing nemen ▼ ⓘ

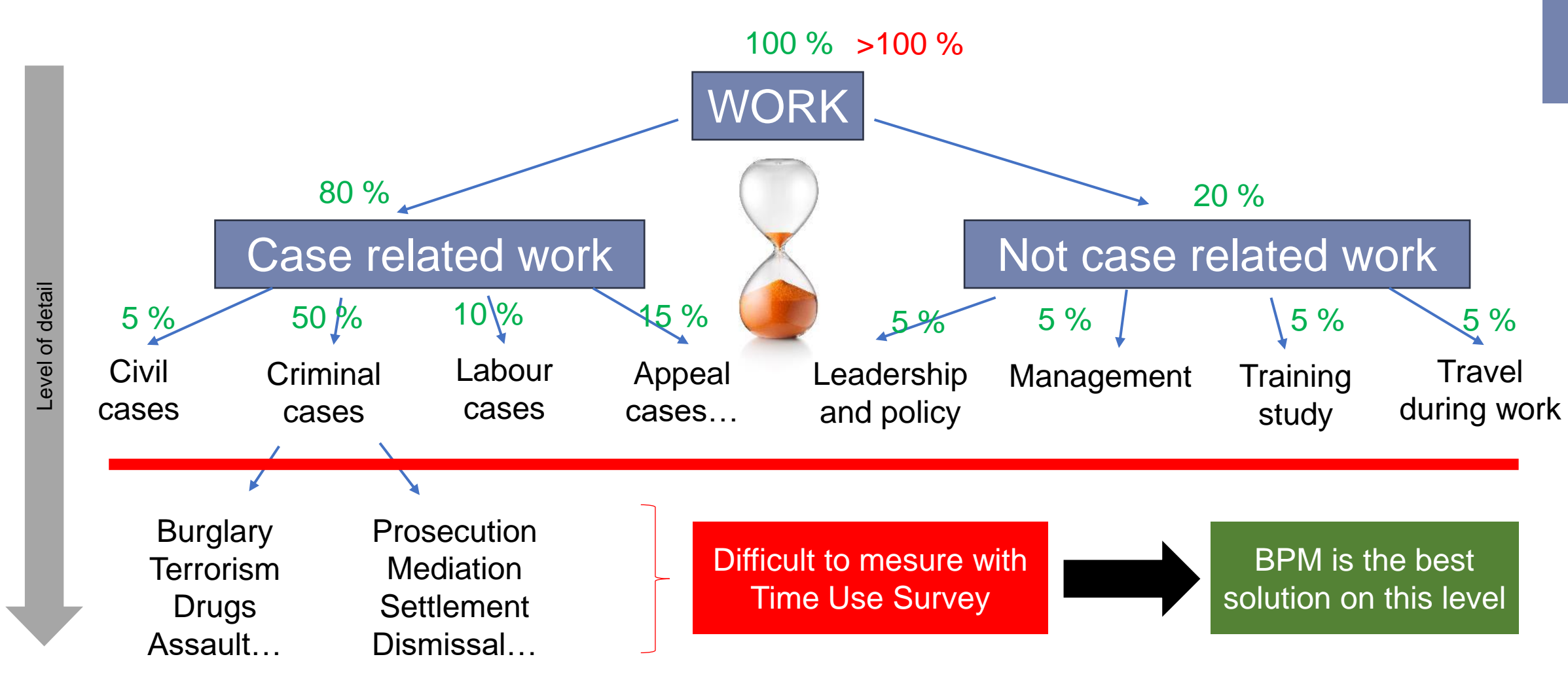
Deelactiviteit

Nakijken of dossier vol ▼ ⓘ

Annuleer Revestin

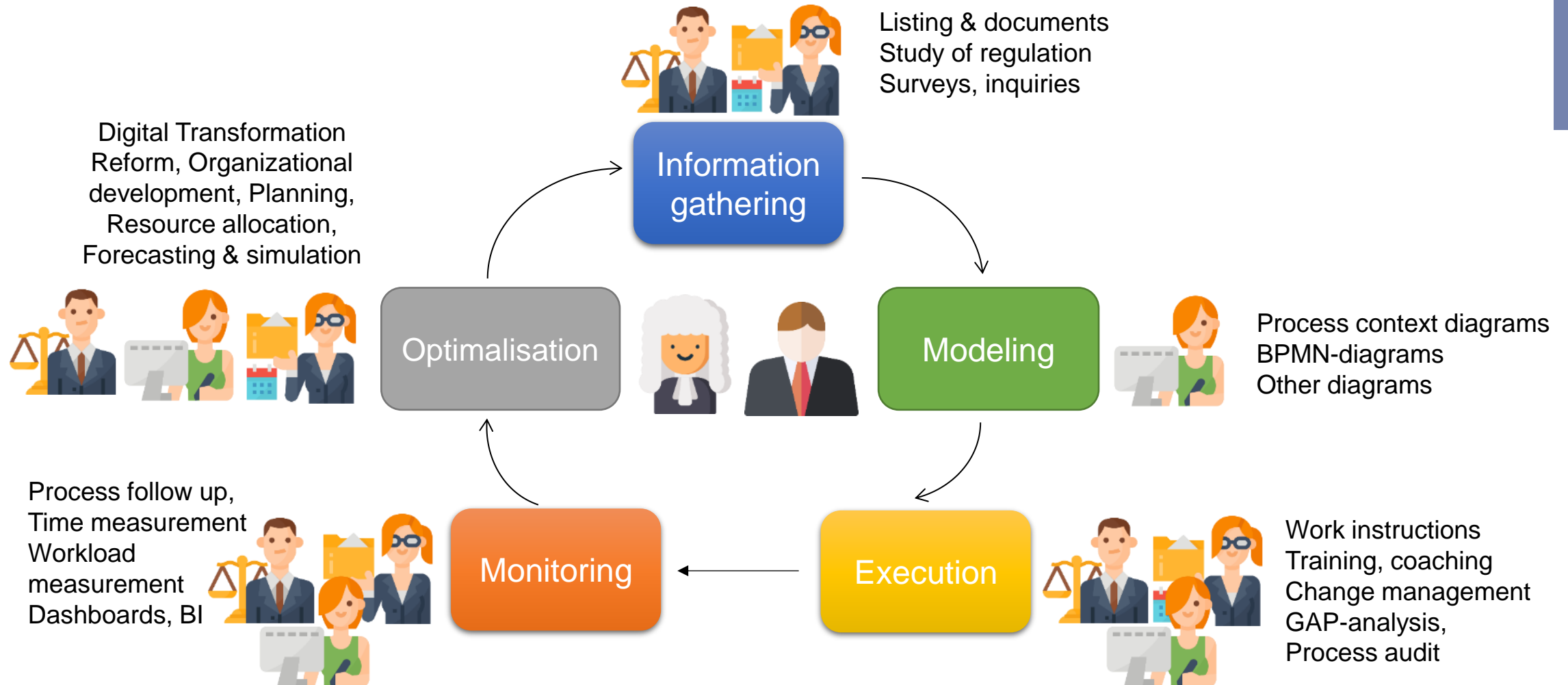


How many hours do people work, and how much time is spent on certain work domains? (macro level)





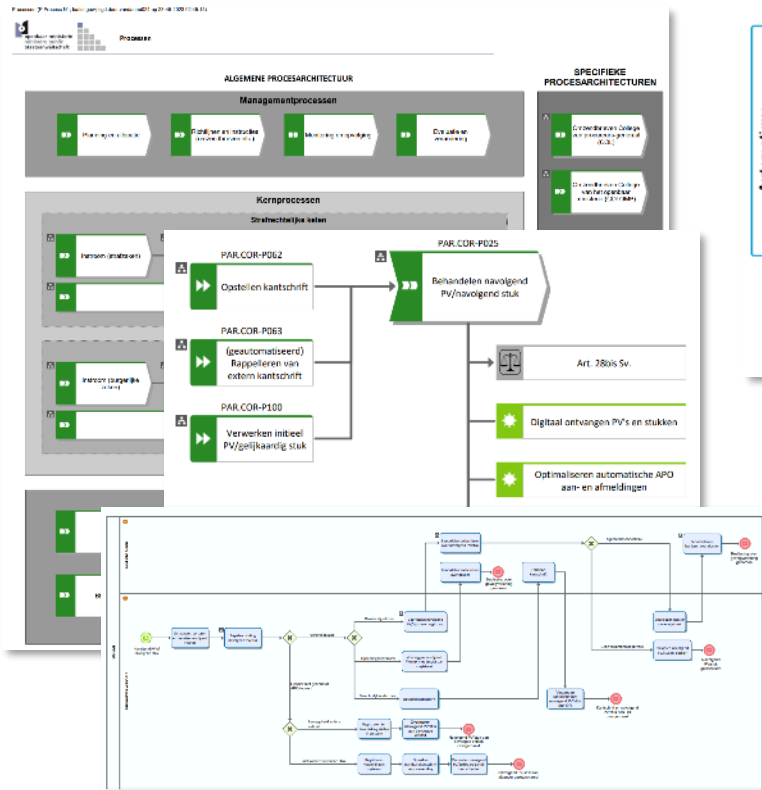
BPM within the Public Prosecution Service in Belgium



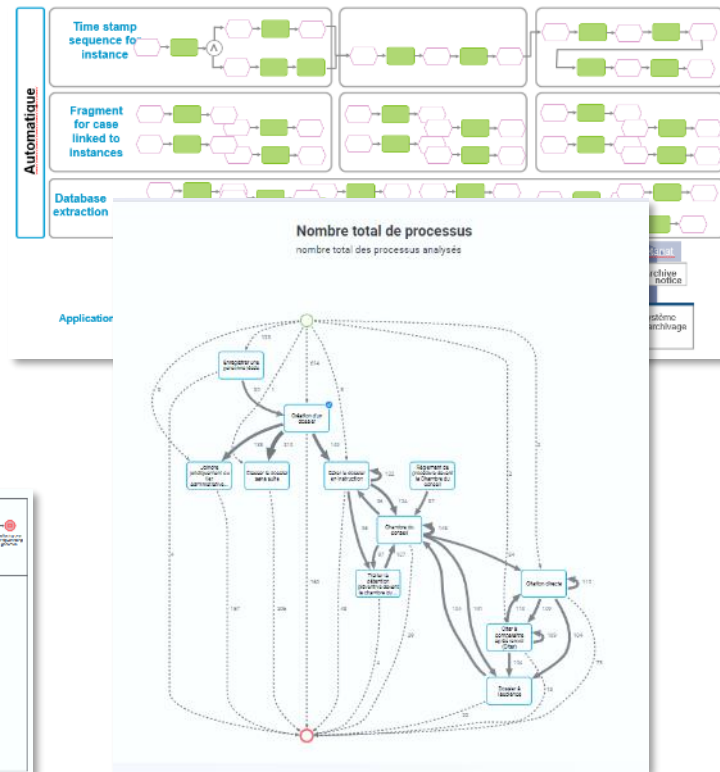


Capacity Management & Business Process Management

STEP 1. Process Modeling



STEP 2. Process Mining (process volumes/throughput time)



STEP 3. Process Time Measurement

The screenshot shows two contrasting methods for process time measurement. The top part is labeled 'OLD SCHOOL TIMESHEETS' and shows a traditional timesheet with columns for 'Date', 'Time', 'Activity', and 'Duration'. The bottom part is labeled 'NEW METHOD PLATFORM & APP' and shows a modern dashboard for 'OMPILOT'. The dashboard features a navigation menu with categories like 'LEIDERSCHAP', 'MEDWERKERS', 'PROCESSEN', 'MIDDELEN', and 'INDICATOREN'. The main content area displays a 'PROCESSEN' section with a 'PROCESSEN' table and a 'MIDDELEN' section with a 'MIDDELEN' table. The dashboard also includes a 'WAARDERING DOOR DE MEDWERKERS' section and a 'WAARDERING DOOR DE SAMENLEVING' section. The dashboard is titled 'ON THE FLY met het besturingstool van het openbaar ministerie' and 'OMPILOT'.



Homepage

- Structure of Content: Total Quality Management Model of the Public Prosecution Service
- Multilingualism (French & Dutch by law)
- Two databases: PUB & WIP

ARIS users

- Viewers: 3700
- Manager (PO): 150
- Designer: 70
- Architect: 6

ON THE FLY met het besturingstool van het openbaar ministerie **OMPILOT** TOGETHER CREATING A SINGLE POINT OF TRUTH

0. OMGEVING

1. LEIDERSCHAP

- Waarden
- Missie
- Visie
- Entiteiten
- Groepen
- Communicatie

2. BELEID EN STRATEGIE

- Globaal strategisch kader
- Strafrechtelijk beleid

3. MEDEWERKERS

- Magistraten
- Gerechtspersoneel

4. MIDDELEN

- Financiën
- ICT en data
- Gebouwen

5. PROCESSEN, PROJECTEN EN PRODUCTEN

- Processen
- Projecten
- Producten

6. WAARDERING DOOR DE MEDEWERKERS

7. WAARDERING DOOR DE KLANTEN

8. WAARDERING DOOR DE SAMENLEVING

9. EINDRESULTATEN

- Resultaatketen
- Dashboards

STEUNDIENST VAN HET OPENBAAR MINISTERIE

OMPILLOT-flyer

OMPILLOT-Basishandleiding

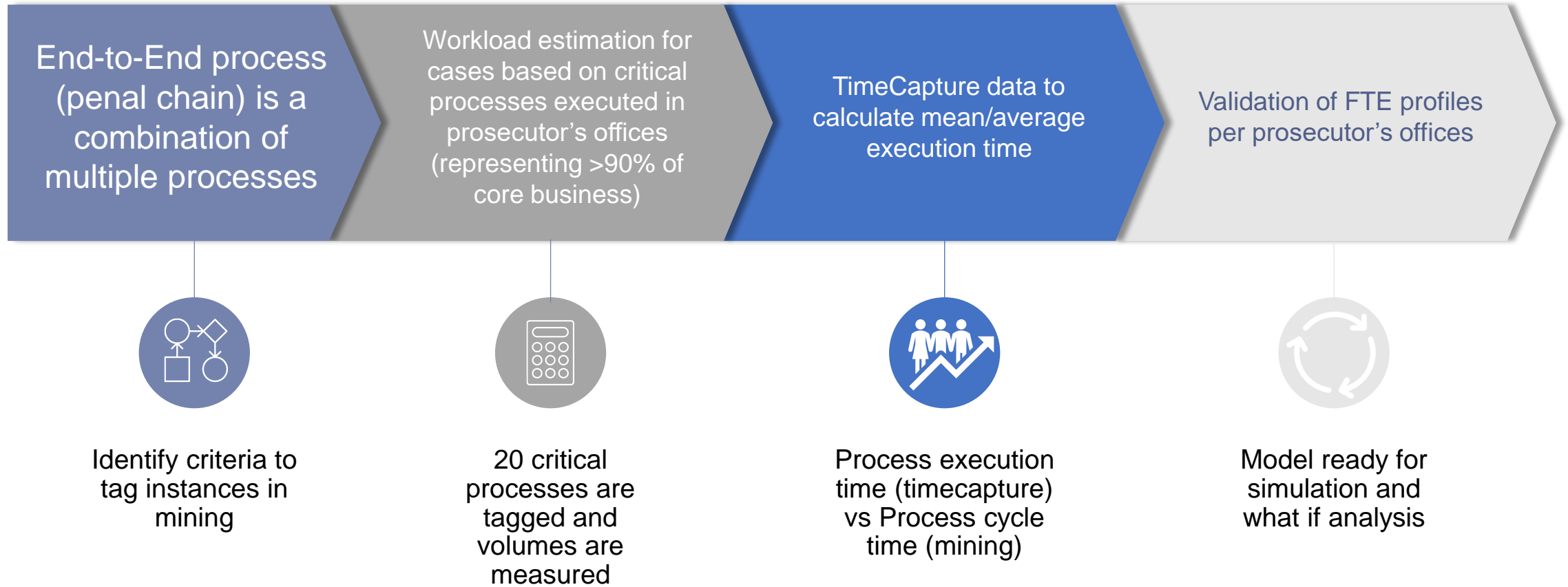
Wil je info toevoegen aan OMPILLOT?

OMPILLOT-Nieuwsbrief

ompilot@just.fgov.be

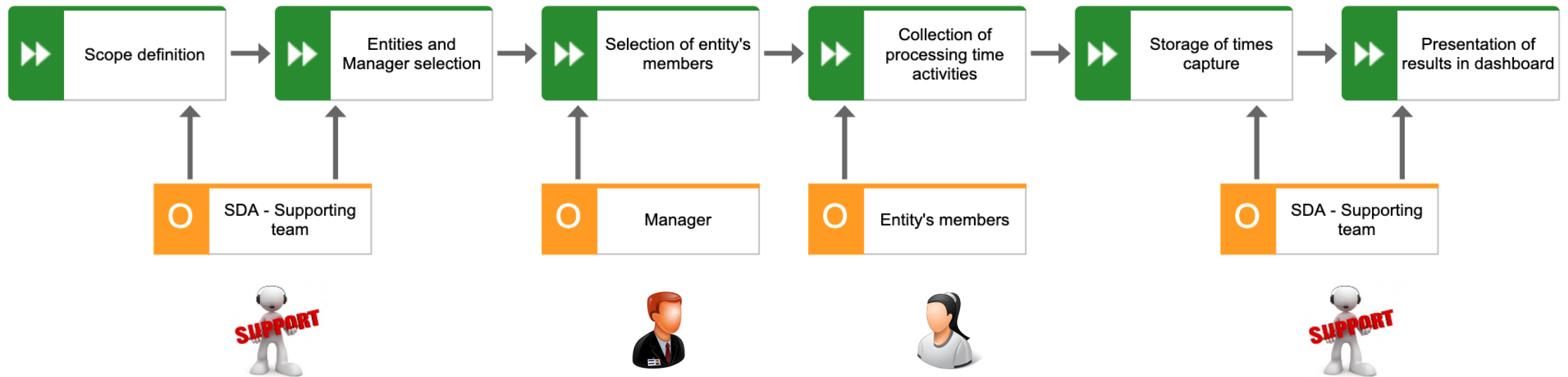


Process mining strategy – End2End – Process level mining



Process Time Measurement

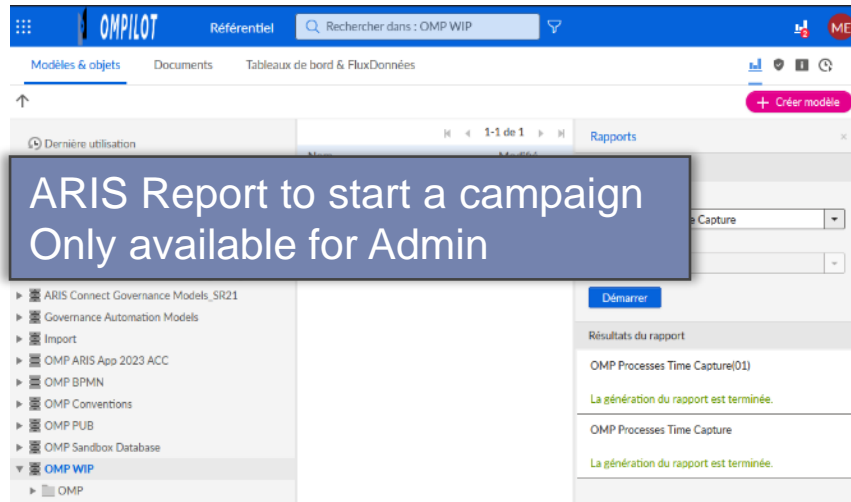
Be able to launch multiple measurement campaigns using decentralized operational users with minimal disturbance



Tooling: ARIS Governance, ARIS Connect, Scripting, ARIS App Generator

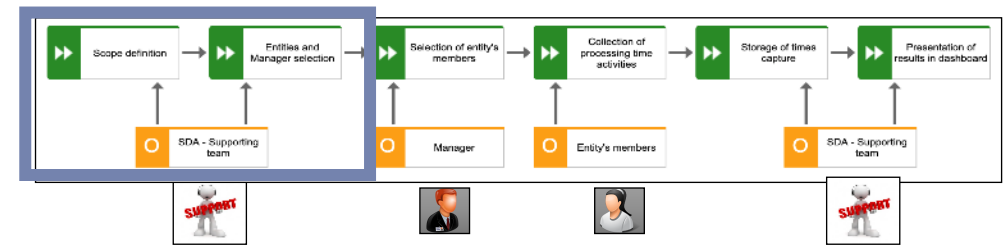


STEP 01



Campaign scope definition

- Title
- Description/Instruction
- Selection of processes



Définir la campagne de capture des temps

1. Définition Campagne

2. Choix Entités

1. Définition Campagne

Portée de la Campagne

Nom de la Campagne [Le nom de la Campagne en FR est obligatoire]

FR NL

Description de la Campagne

FR NL

Sélectionnez la date limite

Filtrer la liste des processus

Liste des processus

ID	Process
COLOMP_01/2023-P001	Gérer les droits d'accès à MaCH - collaborateur MP
COLOMP_01/2023-P002	Gérer les droits d'accès à MaCH - collaborateur MP - OCSC
COLOMP_01/2023-P003	Gérer les accès à MaCH - collaborateur MP -SDAOMP
COLOMP_01/2023-P004	Gérer les accès à MaCH - collaborateur externe MP

Ajouter Ajouter tout

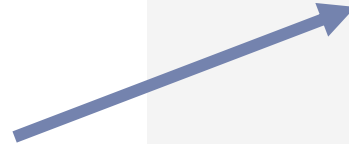
Processus sélectionnés

ID	Process
Processes selected	

Supprimer Supprimer tout

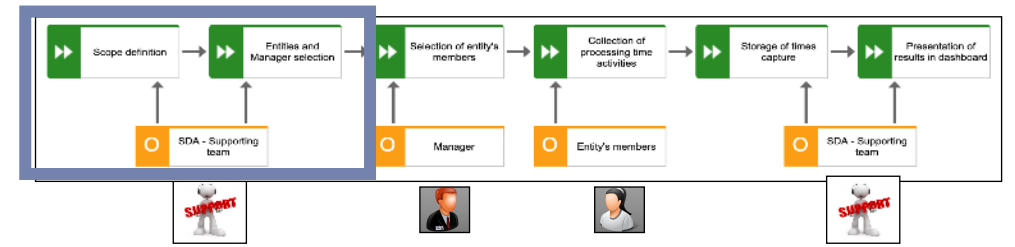
Suivant Annuler

List of validated processes





Step 02 – Entities & Managers selection



Définir la campagne de capture des temps

1. Définition Campagne
2. Choix Entités

2. Choix Entités

Spécifier les entités

Filtrer la liste des Entités

Liste des Entités

ID	Entité	Manager	Nom
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.ANT	Parquet du procureur du Roi d' Anvers		
PAR.BRU	Parquet du procureur du Roi de Bruxelles		
PAR.BRU	Parquet du procureur du Roi de Bruxelles		

Ajouter Ajouter tout

Entités sélectionnées

ID	Entité	Manager	Nom
PAR.BRU	Parquet du procureur du Roi de Bruxelles		

Supprimer Supprimer tout

Précédent **Terminer** Annuler

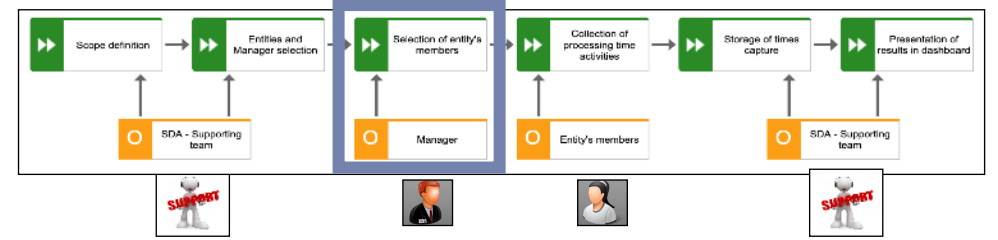
Managers by entity

Entity & Managers selected

When selected, email confirmation is sent and task created



Step 03 - TASK is sent to manager



Prioriteit	Naam	Toewijzingsdatum	Vervaldatum	Status	Toegewezen
	Werknemers toewijzen (tijdregistratie) - Campagne - TEST - AA...	20.11.2024 08:51...	18.12.2024 08:51...	Nieuw	Petre, Tanguy

Nom de la campagne: PRJ0311 FR Date de fin: 10/12/2023

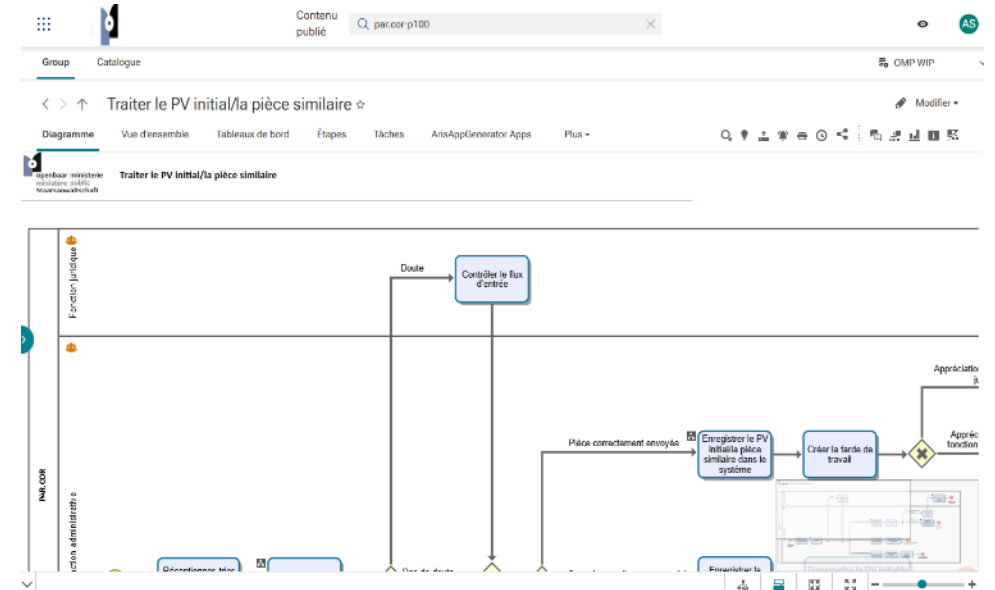
Desc FR

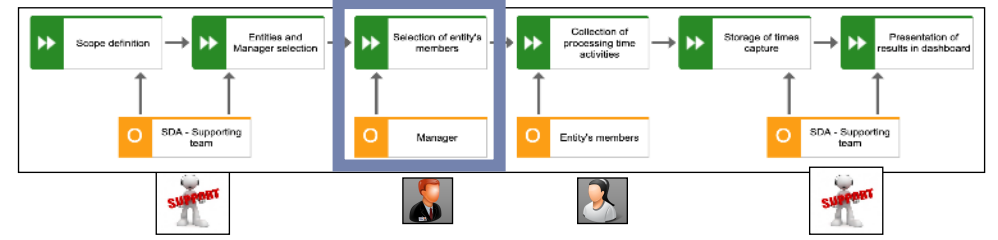
Vous trouverez ci-dessous une liste des différents processus pour lesquels vous devrez affecter des personnes à la saisie du temps. Pour ce faire, suivez l'un des liens. Vous pourrez lancer un rapport à partir du portail OMPILLOT pour sélectionner une liste de personnes à affecter par fonction.

Fait	Nom du processus (FR)	Nom du processus (NL)	url
<input type="checkbox"/>	Rédiger l'apostille	Opstellen kantschrift	url
<input checked="" type="checkbox"/>	Traiter le PV initial/la pièce similaire	Verwerken initieel PV / gelijkaardig stuk	url

J'ai finalisé l'ensemble des processus et je souhaite terminer

Finaliser Enregistrer Annuler





STEP 03 by process, assign entity's members to collect processing time

Assigner les collaborateurs pour la mesure de temps

Affectation des activités des processus de capture du temps OMP

Campagne: PRJ0311 FR Date limite: 10 déc. 2023

Processus: Rédiger l'apostille

Roles: Fonction administrative

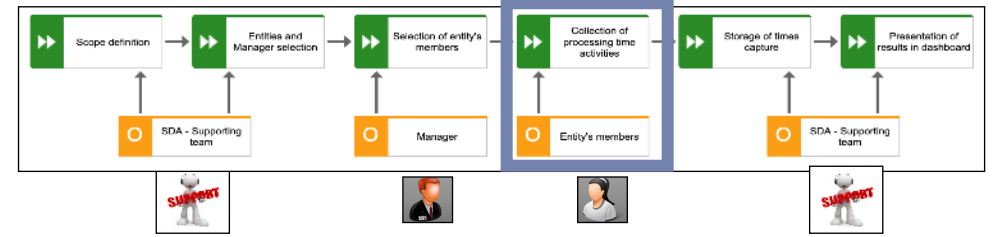
Activité(s):
 Rédiger l'apostille
 Signer l'apostille
 Transmettre l'apostille au destinataire

Utilisateurs

Login	Nom	Role
		Fonction administrative

When selections made, email confirmation are sent and tasks created with output report

Clipboard			
A1	B	C	D
Campagne	Proces	Gebruiker	Functie
Campagne - TEST - AAT.PEN 01	Opstellen kantschrift	Francois Barthelemy	Administratieve functie



Step 04 – Task for operational users

Mijn taken

[Mijn taken](#) [Tracing](#)

Gefilterde lijst - [Filter terugzetten](#)

Prioriteit	Naam	Toewijzingsd...	Vervaldatum	Sta
	Tijdregistratie uitvoeren - Opstellen kantschrift - 30/11/2024	20.11.2024 08:...	29.11.2024 23:57:58	Nie

Tijdregistratie (gebruiker)

Campagne naam: Eind datum: Verantwoordelijk:

Dit campagne is voor opleiding

Het is uw taak om de uitvoeringstijden in te vullen voor de onderstaande activiteiten volgens de gedefinieerde rol. Volg de link naar OMPILLOT, ga naar de stappenweergave en vul de informatie voor elke toegewezen taak in

Functie

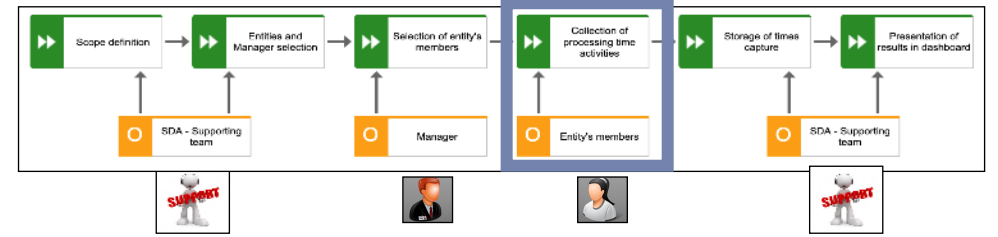
Gedaan	Activiteit naam (FR)	Activiteit naam (NL)	url
<input type="checkbox"/>	Signer l'apostille	Tekenen kantschrift	🔗
<input type="checkbox"/>	Transmettre l'apostille au destinataire	Overmaken kantschrift aan bestemming	🔗
<input type="checkbox"/>	Rédiger l'apostille	Opstellen kantschrift	🔗

Ik heb alle uitvoeringstijden ingevuld

Klik op de bijgevoegde link voor meer uitleg bij de categorieën

[Catégorisation des codes de prévention](#)
[Indeling tenlasteleggingscodes](#)

Hyperlink to sharepoint for videos [Link naar folder met instructiefilmpjes](#)



Step 04 - Collect processing time for activities

← > ↑ Rédiger l'apostille ☆

Diagramme Vue d'ensemble Tableaux de bord **Étapes** Acteurs Information Contrôle Plus ▾

Précédent [Retour au début](#)

Décision

Administration

Démarrer

Actuel

Rédiger l'apostille

Suivant

Exactement un seul des chemins suivants est pertinent

Apostille juridique

Apostille administrative

Signer l'apostille

Signer l'apostille

Rédiger l'apostille

i Description

Uniquement en matière d'instructions qui relèvent de la compétence administrative, comme les dossiers de réhabilitation, le prélèvement d'ADN sur le condamné, la consultation du FI et du CJ, etc.

- Ouvrir le modèle d'apostille
- Compléter le destinataire : MaCH indique lui-même à quel service de police l'apostille doit être envoyée
- Formuler les missions
- Imprimer

Au cours de sa rédaction, l'apostille est enregistrée et conservée automatiquement dans MaCH et le devoir est ouvert.

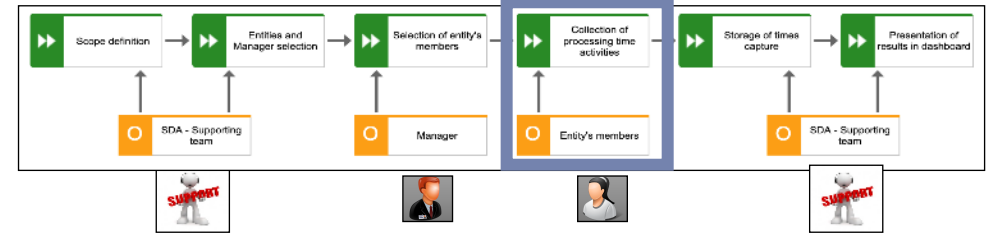
Dans le cas d'une apostille juridique : soumettre au magistrat pour signature
Dans le cas d'une apostille administrative : soumettre au secrétaire pour signature

Responsable

Fonction administrative

Introduire le(s) temps

Introduire le(s) temps



Step 04 - Collect processing time for activities

Collecte des temps d'exécution

PAR.POL: Cette application vous permet d'encoder un ou plusieurs temps d'exécution pour une activité spécifique. Merci d'indiquer également le numéro de notice sur lequel vous travaillez.

Activité: Contrôler le flux d'entrée
 Responsable: Fonction juridique
 Processus ID: PAR.POL-P054

Capture des temps PAR.POL

Numéro de notice

Sélectionner le code prévention POL(si connu)

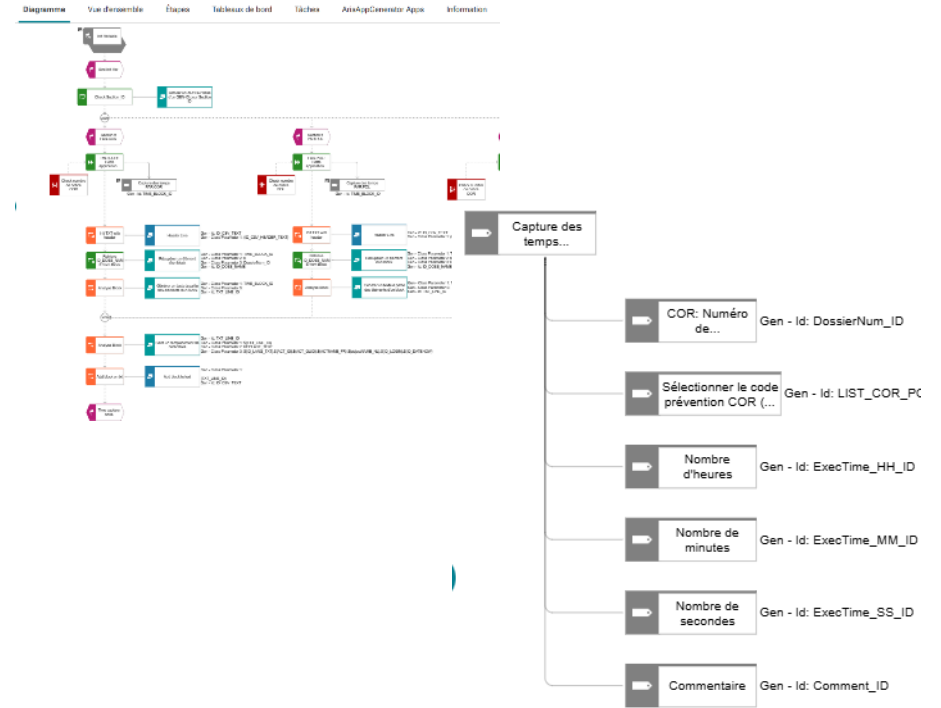
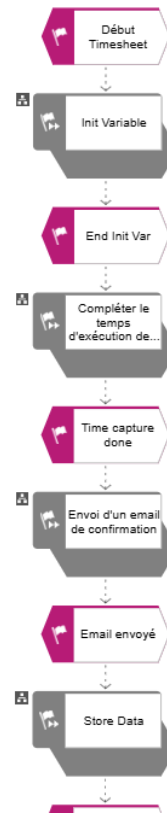
Nombre d'heures

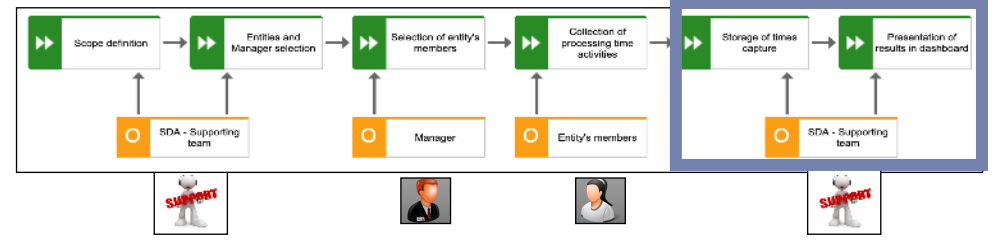
Nombre de minutes

Nombre de secondes

Commentaire

Diagramme Vue d'ensem





Step 05 : Automatic consolidation of data in ADS

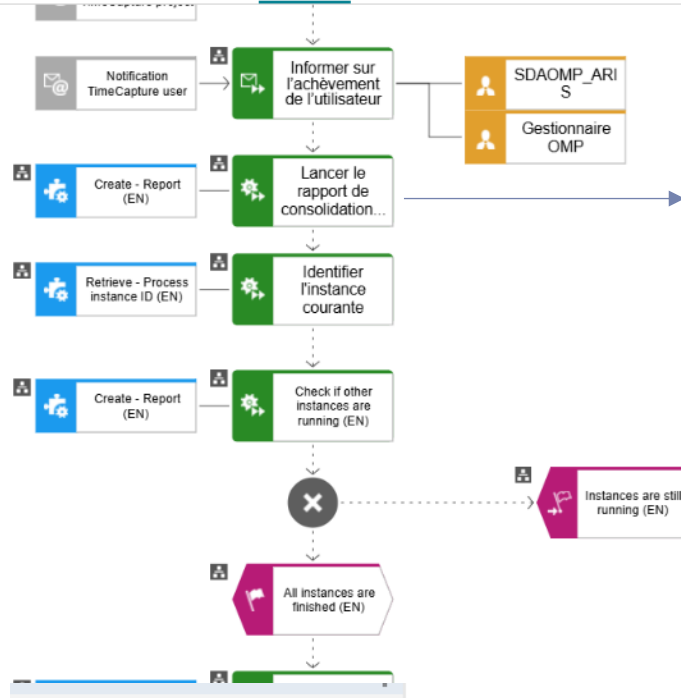
2024-10-22 17:04:52 (46)

Version de processus



Détails Contexte Variables Diagramme

CPE BPMN

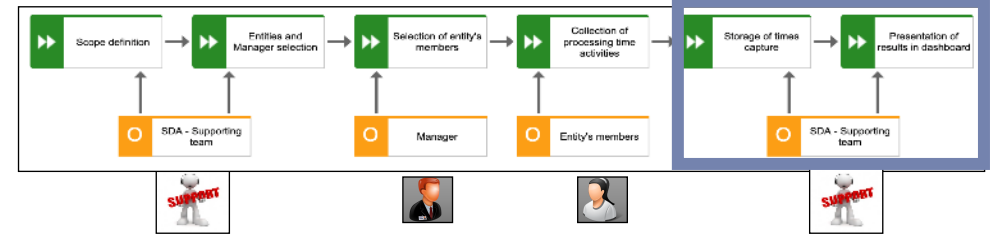


A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	Language	Activity_GI	Activity_nz	Activity_ID	Process_r	Process_l	UserID	DateNow	PrevCode	DossierNz	Hours	Minutes	Seconds	Comment	Campaign	Campaign	Process_C	Campaign	Activity_nz	Activity_nameNL
2	FR	60abf152-	Recherche	PAR.COR-	Lier admir	PAR.COR-		#####		75.DF.152-	0	15	7		4ec3fa0-f	PAR.COR-	20b048b0-	fromanne	Recherche	Opzoeken en voorle
3	FR	60abf15b-	Apprécier	PAR.COR-	Lier admir	PAR.COR-		#####		61.97.679-	0	3040	15	IL FALLAIT	4ec3fa0-f	PAR.COR-	20b048b0-	fromanne	Apprécier	Beoordelen en best
4	FR	60abf161-	Traiter adi	PAR.COR-	Lier admir	PAR.COR-		#####		61.95.2001	0	1	2		4ec3fa0-f	PAR.COR-	20b048b0-	fromanne	Traiter adi	Administratief behe
5	FR	d554a531-	Enregistre	PAR.COR-	Lier admir	PAR.COR-		#####		61.95	0	1	0	ça dépend	4ec3fa0-f	PAR.COR-	20b048b0-	fromanne	Enregistre	Registreren verbind
6	FR	76d8a40d-	Détermine	PAR.COR-	Traiter le f	PAR.COR-		#####		60.L1.2930	0	0	10		4ec3fa0-f	PAR.COR-	241ab931-	fromanne	Détermine	Bepalen richting na
7	FR	76d8a40d-	Détermine	PAR.COR-	Traiter le f	PAR.COR-		#####		11.L8.2580	0	0	13		4ec3fa0-f	PAR.COR-	241ab931-	fromanne	Détermine	Bepalen richting na
8	FR	76d8a40d-	Détermine	PAR.COR-	Traiter le f	PAR.COR-		#####		17.L1.2105	0	0	13		4ec3fa0-f	PAR.COR-	241ab931-	fromanne	Détermine	Bepalen richting na

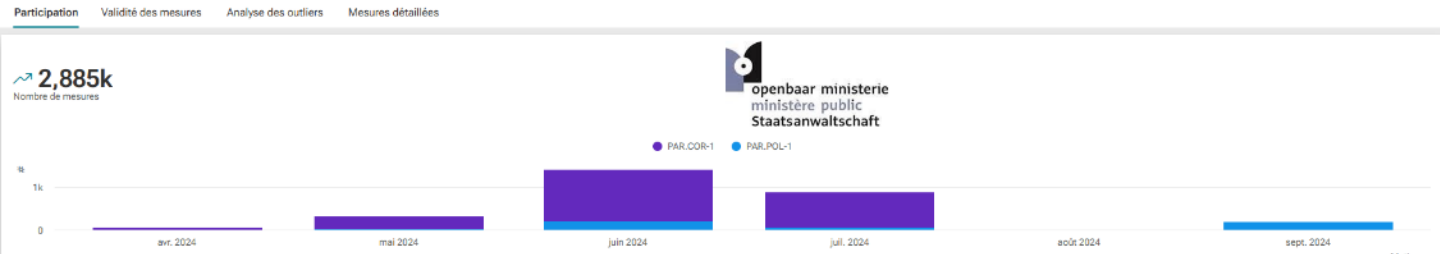




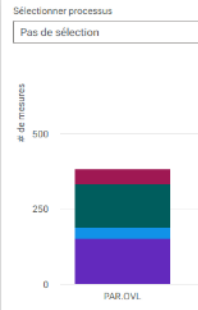
Step 06 - Result



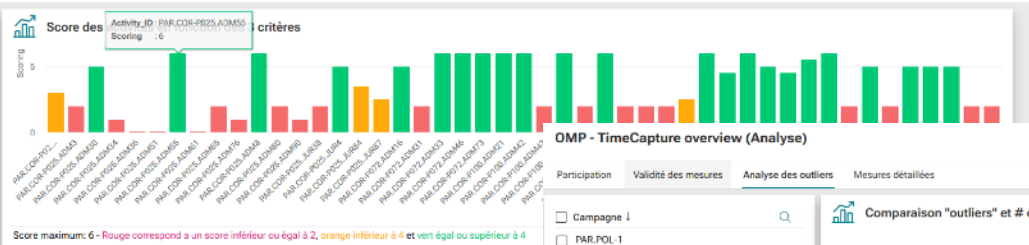
OMP - TimeCapture overview (Analyse)



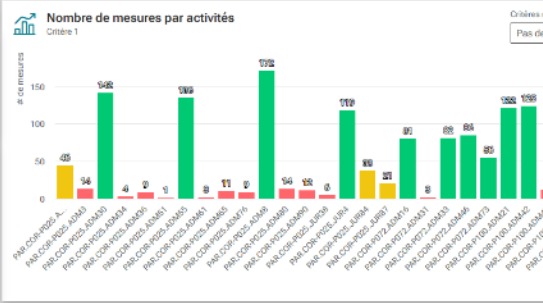
OMP - TimeCapture overview (Analyse)



Activity_ID	Score 1
PAR.POL-P054.ADM72	5
PAR.COR-P025.JUR4	5
PAR.POL-P054.ADM84	5
PAR.COR-P142.ADM24	4,5
PAR.COR-P100.JUR18	4,5
PAR.COR-P025.JUR84	3,5
PAR.COR-P025.ADM29	3
PAR.COR-P100.ADM81	2,5
PAR.COR-P025.JUR87	2,5
PAR.POL-P054.ADM66	2



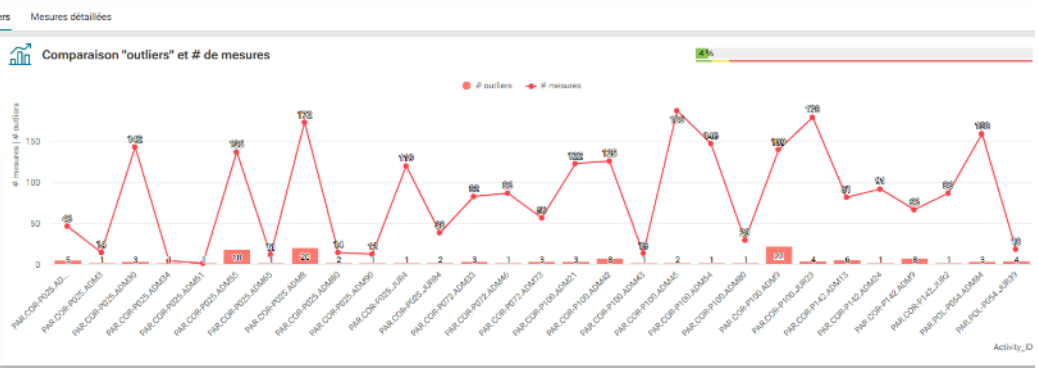
- Campagne 1
 - PAR.POL-1
 - PAR.COR-1
- Nom campagne 1
 - PAR.COR-1 (03-06/24)
 - PAR.COR-1 (FR LUX-03-06/24)
 - PAR.COR-1 (FR-03-06/24)
 - PAR.COR-1 (NL-03-06/24)
 - PAR.POL-1 (FR-05-06/24)
 - PAR.POL-1 (FR-05-06/24)
 - PAR.POL-1 (FR NAM-05-06/24)



Répartition par code de prévention (critique/non critique)

OMP - TimeCapture overview (Analyse)

- Campagne 1
 - PAR.POL-1
 - PAR.COR-1
- Nom campagne 1
 - PAR.POL-1 (NL-LEU-05-06/24)
 - PAR.POL-1 (NL-04-06/24)
 - PAR.POL-1 (FR NAM-05-06/24)
 - PAR.POL-1 (FR-05-06/24)
 - PAR.COR-1 (FR-05-06/24)
 - PAR.COR-1 (NL-03-06/24)
 - PAR.COR-1 (FR-03-06/24)
 - PAR.COR-1 (FR LUX-03-06/24)

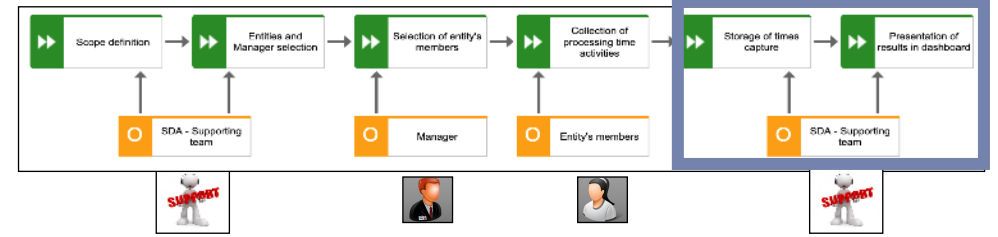


Liste des outliers identifiés

ENTITE	Activity_ID	UserID	Temps d'exécution	Comment	Manager	Date de la mesure	Valeur Max	Mesure minimum
PAR.OVL	PAR.COR-P072.ADM33		8,8min	--		11 juil. 2024 13:39	7,7min	0min
PAR.OVL	PAR.COR-P072.ADM33		8,2min	--		11 juil. 2024 13:46	7,7min	0min
PAR.OVL	PAR.COR-P072.ADM73		7,7min	--		11 juil. 2024 13:57	4,9min	0min
PAR.HRU	PAR.COR-P100.ADM42		7,1min			4 juil. 2024 10:56	6,1min	0min
PAR.BRU	PAR.COR-P100.ADM42		12,5min			4 juil. 2024 13:52	6,1min	0min



Step 06 - Result



OMP - TimeCapture overview (Résultats)

Participation Calcul des temps Outliers analyse Validité des mesures

Campagne ↓

PAR.POL-1

PAR.COR-1

Sélectionner processus

Pas de sélection

Activity_ID ↓

PAR.POL-P054.JUR39

PAR.POL-P054.JUR100

PAR.POL-P054.ADM84

PAR.POL-P054.ADM72

PAR.POL-P054.ADM7

Contrôler le flux d'entrée

Apprécier et prendre une décision sur le PV initial/la pièce similaire

Traiter administrativement le PV initial/la pièce similaire

Contrôler le flux d'entrée

Apprécier et prendre une décision sur le PV initial/la pièce similaire

Temps d'exécution National par activités (Sans Outliers)

Activity_ID ↓	Weighted Average	Weight avg
PAR.COR-P025.ADM29	2,98min	
PAR.COR-P025.ADM3	2,40min	
PAR.COR-P025.ADM30	2,33min	
PAR.COR-P025.ADM34	2,20min	
PAR.COR-P025.ADM36	1,39min	
PAR.COR-P025.ADM55	1,39min	
PAR.COR-P025.ADM65	2,00min	
PAR.COR-P025.ADM76	1,16min	

Temps d'exécution National par activités (Avec Outliers)

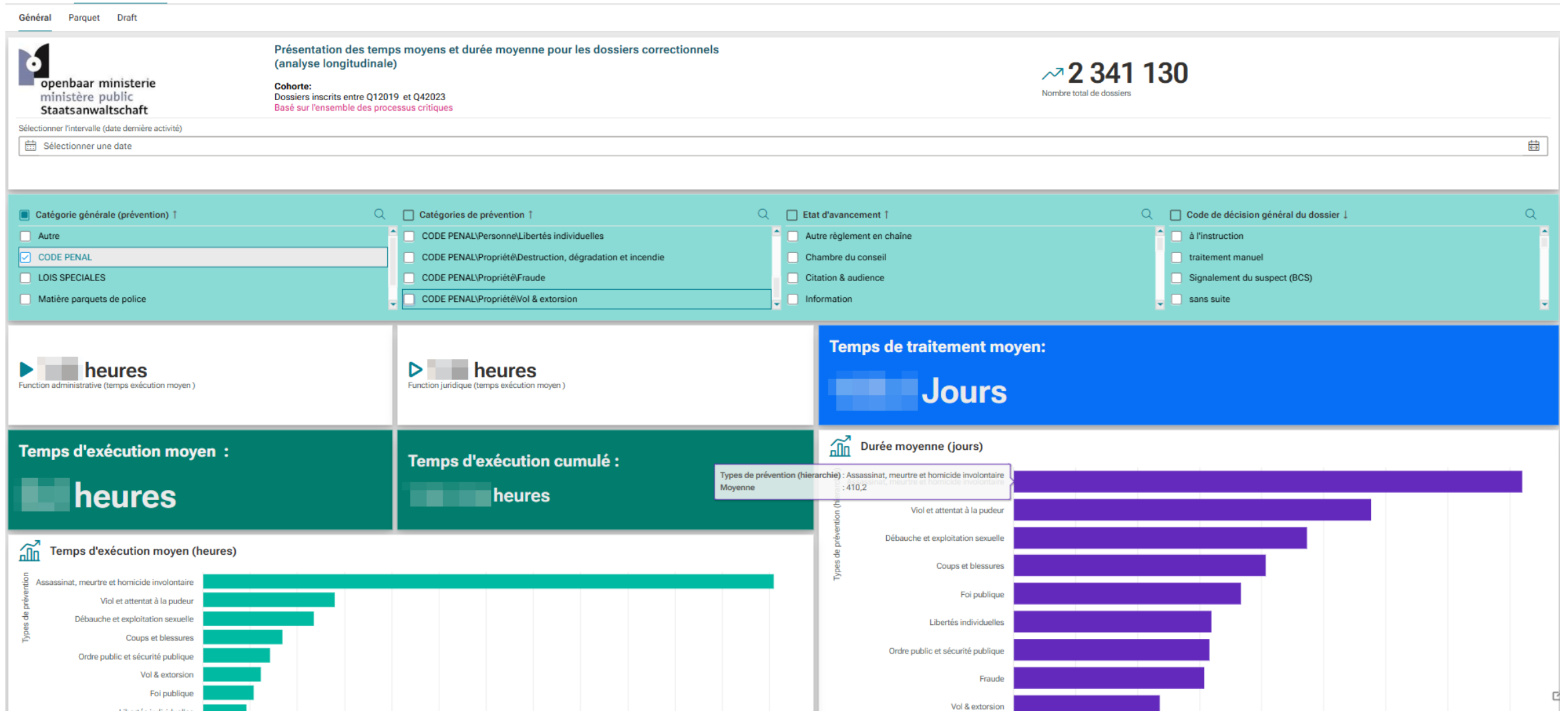
Activity_ID ↓	Weighted Average	Weight avg
PAR.COR-P025.ADM29	37,35min	■
PAR.COR-P025.ADM3	2,40min	
PAR.COR-P025.ADM30	2,38min	
PAR.COR-P025.ADM34	13,56h	■
PAR.COR-P025.ADM36	1,39min	
PAR.COR-P025.ADM55	3,79min	
PAR.COR-P025.ADM65	6,64min	
PAR.COR-P025.ADM76	1,16min	

Extrait des temps par activité (Actuel ARIS)

ID	Activity	Avg. processing time	Graph Temps
PAR.COR-P025.ADM29	Soumettre le PV/la pièce subséquent(e) au magistrat	2,88min	■
PAR.COR-P025.ADM3	Envoyer l'apostille avec le PV/la pièce subséquent(e) au JI	1,80min	■

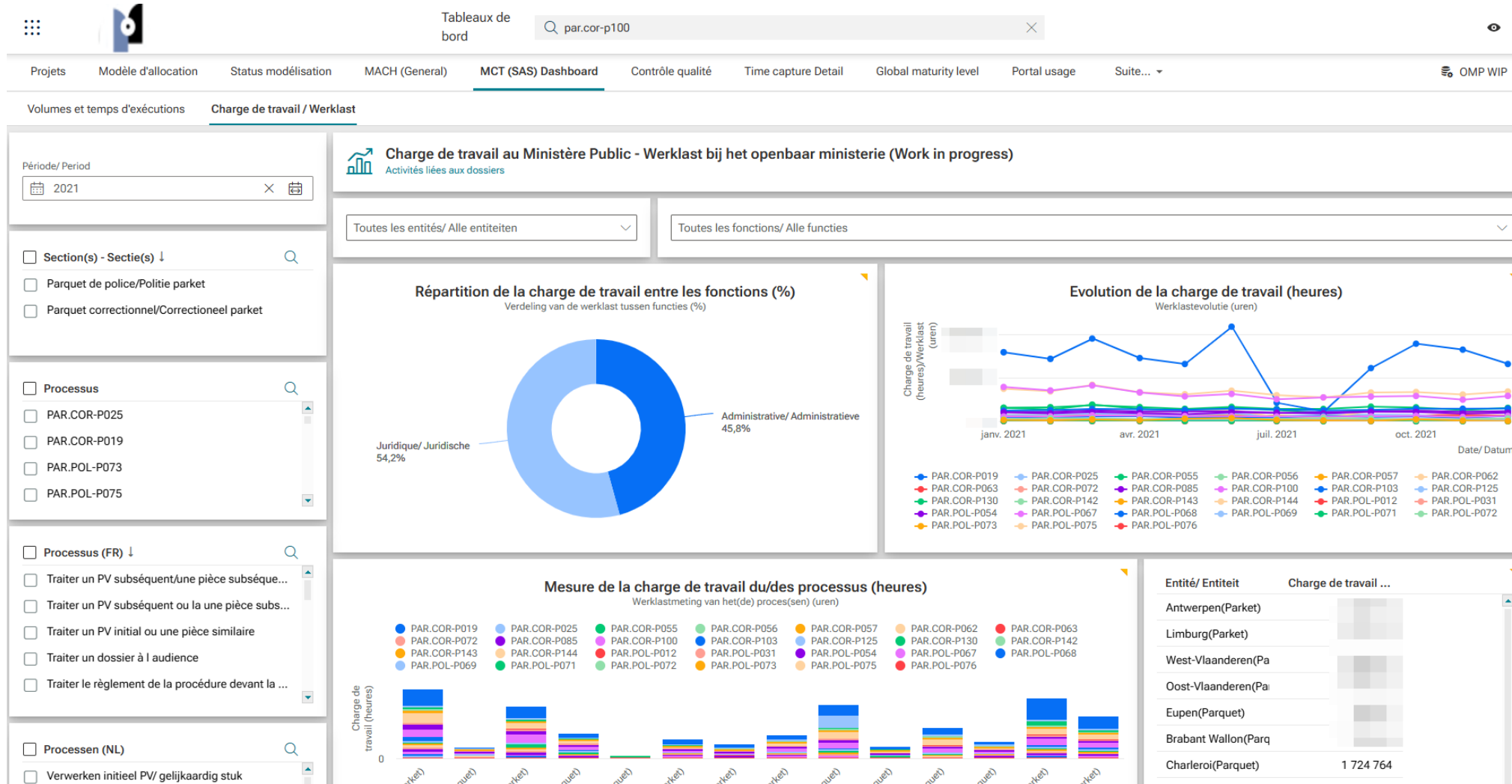


Results – using dashboard to combine data from Mining, TimeCapture, ...





Results – using dashboard to combine data from Mining, TimeCapture, ...





Prospective: Simulator to provide capacity test scenario (ARIS App Gen)

ArisAppGenerator
Apps list

ArisAppGenerator App list

AS

Simulator
RefApp

Création d'un environnement projet
FormGen

ArisAppGenerator App list

Simulator

Generic information

1. Simulaties op basis van open budget

(unavailable) SIM 1...
Création d'un contrat

(unavailable) SIM 1.1
Periode (aantal jaren) ?
Création d'un contrat

(unavailable) SIM 1.2 Aantal hangende dossiers (begin)
SIM 1.2 Aantal hangende dossiers (begin)

SIM 1.8 Aantal medewerkers (VTE) ?
SIM 1.8 Aantal medewerkers (VTE) ?

2. Simulaties op basis van gesloten budget

(unavailable) SIM 2...
SIM 2...

(unavailable) SIM 2.1
Periode (aantal jaren) ?
Création d'un contrat

(unavailable) SIM 2.2 Aantal hangende dossiers (begin)
Création d'un contrat

(unavailable) SIM 2.8 Aantal medewerkers (VTE) ?
Création d'un contrat

ArisAppGenerator App list

Volume of cases at the end of the period (ind5) *

Average execution time per dossier (ind7) - minutes *

Average Time per FTE for activities not linked to cases (ind10) - % *

Away days (Holidays, training, ...) (ind12) - days per year *

152

Working hours per week - hours (ind13) *

38

Average costs per FTE per month (ind14) - Euro *

5000

Restart

Next



Final conclusions

- **The Public Prosecution Service made a lot of progress** during the last 5 years in further implementing and developing BPM and new approaches of Capacity Management
- The whole organization is involved in the program and **reaps benefits from it** (quick wins in core business, harmonization, planning, ...)
- **Balancing interests of workers and clients** are a main concern for the organization
- **Work on different levels of detail:** combine high level approaches with deeper insights.
- **Constantly try to improve** your way of working, your systems and your people
- **Let yourself be assisted by professionals**





Thank for your attention – Any questions?

Gerrit FRANSSEN
Program Leader BPM-WLM
Belgian Public Prosecution Service
gerrit.franssen@just.fgov.be
<https://www.om-mp.be/nl>
LinkedIn: gerrit-franssen-b5818b214/





INTEGER · OBJECTIEF · ONPARTIJDIG · HUMAAN · ONAFHANKELIJK



@omp_be



@omp_be



Openbaar Ministerie
Ministère Public



Openbaar Ministerie
Ministère Public