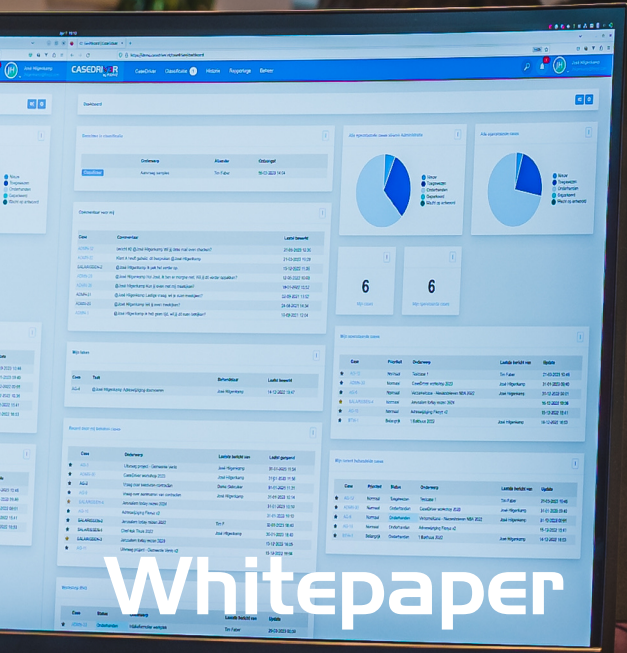




2



Whitepaper

Van Beleid naar Burger: Zaakgericht werken in de publieke sector



Inhoudsopgave

- 1.** Introductie
- 2.** Wat is zaakgericht werken?
- 3.** Een zaak toegelicht
 - Wat is een 'zaak'?
 - Kerncomponenten van een 'zaak'
- 4.** Zaakgericht werken in de praktijk
- 5.** Zaakgericht werken voor overheidsinstanties
 - Het belang van transparantie en verantwoording
 - Data-integriteit en veiligheid
- 6.** Voordelen van zaakgericht werken
 - Hoe zit het met databeveiliging?
- 7.** Over CaseDriver



Introductie

In een wereld waarin informatie razendsnel beweegt, is efficiëntie cruciaal. Het vermogen om zaken gestroomlijnd en efficiënt te behandelen is van het grootste belang, voor zowel grote als kleine organisaties. Hier komt het concept van "Zaakgericht Werken" om de hoek kijken, een werkmethode die zorgt voor overzicht en transparantie, waardoor snelle en adequate afhandeling van zaken mogelijk wordt.

In deze whitepaper "Zaakgericht werken in de publieke sector" wordt dieper ingegaan op het belang van zaakgericht werken en het implementeren van een efficiënt zaaksysteem



Wat is zaakgericht werken?

Zaakgericht werken is niet nieuw, maar wel een benadering die aan populariteit wint. Het is een methodiek waarbij de focus ligt op de afhandeling van individuele zaken binnen een organisatie. Maar wat is een 'zaak'? In het kader van zaakgericht werken wordt een zaak gezien als een samenhangend geheel van documenten, activiteiten en personen rond een specifieke taak of vraagstuk.

Met zaakgericht werken worden alle aspecten van zo'n zaak in één systeem of 'zaaksysteem' vastgelegd, zodat er een compleet en actueel beeld is van de zaak en zijn status. Hierdoor kan efficiënter worden gewerkt, maar het biedt ook voordelen op het gebied van verantwoording en transparantie.

In de context van moderne organisaties, waarin digitalisering en databeheer centraal staan, wordt het zaaksysteem vaak gezien als een technologische implementatie die zaakgericht werken ondersteunt. Het is echter vaak meer een organisatorische uitdaging. Zaakgericht werken vraagt een andere manier van denken en werken, waarbij de klant centraal gesteld wordt in plaats van de interne processen.

Een goed zaaksysteem helpt hierbij, zorgt voor structuur en maakt de complexe wereld van administratieve processen inzichtelijk. Bovendien vergemakkelijkt het de samenwerking tussen verschillende afdelingen, omdat iedereen (met toestemming) toegang heeft tot dezelfde, actuele informatie. Dit is essentieel voor bedrijven die streven naar een efficiënte en klantgerichte dienstverlening.



Vervolg

Om zaakgericht te kunnen werken is een zaakstelsel nodig dat die manier van werken ondersteunt. Denk bijvoorbeeld aan een webapplicatie als CaseDriver van Flexyz.

Het belang van zaakgericht werken en een goed zaakstelsel kan dus niet genoeg worden benadrukt. In dit eerste onderdeel hebben we een algemene inleiding gegeven tot deze concepten. In de volgende hoofdstukken gaan we dieper in op de verschillende aspecten, van de basisprincipes tot best practices en van technologische benaderingen tot succesverhalen in de praktijk.



Een zaak verder toegelicht

Zaakgericht werken is een term die inmiddels stevig verankerd is in het vocabulaire van moderne organisaties. Maar wat betekent het precies en hoe pas je het toe in de praktijk? Dit hoofdstuk duikt in de kernbegrippen, componenten en basisprincipes die het fundament vormen van zaakgericht werken.

Wat is een 'zaak'?

Laten we beginnen met de definitie van een 'zaak'. In de context van zaakgericht werken is een zaak een samenhangend geheel van documenten, informatie, werkprocessen, communicatie en personen, rondom een specifieke taak of vraagstuk. Het kan gaan om een klacht van een klant, een vergunningaanvraag of zelfs een interne afdelingsoverstijgende opdracht. Een zaak is dus niet beperkt tot een bepaalde branche of type organisatie; het is een breed toepasbaar concept.

Kerncomponenten van een 'zaak'

Een zaak bestaat uit verschillende kerncomponenten die gezamenlijk het zaakdossier vormen. Dit zijn:

1. **Documenten en Informatie:** Dit omvat alle gerelateerde documenten, e-mails, (interne) notities en andere relevante informatie.
2. **Activiteiten:** De specifieke taken of acties die moeten worden uitgevoerd om de zaak te voltooien.
3. **Personen:** Dit zijn de medewerkers, klanten, stakeholders en anderen die bij de zaak betrokken zijn.
4. **Tijd:** Elke zaak heeft een begin- en eindpunt, met mogelijke deadlines en mijlpalen.



Zaakgericht werken in de praktijk

Bij zaakgericht werken wordt elke zaak zorgvuldig geregistreerd, beheerd en gemonitord. Vaak wordt hiervoor een zaakstelsel zoals CaseDriver gebruikt. Een zaakstelsel is een softwaretoepassing waarin alle componenten van de zaak zijn opgenomen en waarin de voortgang kan worden gevolgd.

1. Zaak aanmaken: De eerste stap in het zaakgericht werken is het aanmaken van een nieuwe zaak in het zaakstelsel. Hierbij worden de kerncomponenten gedefinieerd en wordt de zaak toegewezen aan een 'behandelaar'. Binnen CaseDriver is de mogelijkheid om bijvoorbeeld binnengekomen berichten (e-mails) automatisch om te zetten in zaken. Uiteraard kunnen gebruikers ook zelf handmatig nieuwe zaken initiëren / starten.

2. Zaak behandelen: Gedurende de looptijd van de zaak worden de benodigde activiteiten uitgevoerd, wordt informatie toegevoegd, en zijn er mogelijk interacties met klanten of andere stakeholders. Al deze aspecten worden vastgelegd in het zaakstelsel. Tevens kan er binnen een zaak met collega's van dezelfde of een andere afdeling samengewerkt worden. Wordt er op een antwoord gewacht van een klant of stakeholder en is dat een reden waarom er niet verder gewerkt kan worden, dan kan de zaak tijdelijk geparkeerd worden. De zaak verschijnt dan vanzelf weer binnen de aangegeven tijdsperiode of wanneer er een bericht/antwoord binnenkomt.

3. Zaak afsluiten: Zodra alle activiteiten zijn voltooid en de zaak is afgerond, wordt deze officieel in het zaakstelsel gesloten en gearhiveerd.



Zaakgericht werken voor overheidsinstanties

Overheidsinstanties staan voor unieke uitdagingen als het gaat om efficiëntie, transparantie en dienstverlening. Zaakgericht werken biedt een oplossing voor veel van deze uitdagingen.

Ook digitalisering speelt een steeds grotere rol binnen verschillende branches en organisaties. Zo ook binnen overheidsinstanties. Tegenwoordig is het zo dat burgers bij de meeste organisaties digitaal producten kunnen aanvragen. Bij het digitaal aanvragen van een product wordt er doorgaans een zaak aangemaakt binnen het systeem en krijgt de aanvrager een specifiek zaaknummer.

Tijdens de behandeling van de zaak voeren ambtenaren verscheidene taken uit die bijdragen aan het vervullen van de aanvraag. Uit onderzoek binnen de overheid is gebleken dat veel overheidsinstanties de basis van zaakgericht werken nog niet (geheel) op orde hebben. Documenten zijn vaak moeilijk vindbaar, het is onduidelijk hoe werkprocessen lopen en informatie is versnipperd opgeslagen. Dit is precies waarom zaakgericht werken steeds vaker wordt geïmplementeerd (open-overheid.nl).

Het belang van transparantie en verantwoording

Voor overheidsorganisaties is transparantie niet alleen een meerwaarde, maar vaak ook een wettelijke verplichting. Burgers hebben het recht om te weten hoe beslissingen tot stand komen en hoe publieke middelen worden besteed. Zaakgericht werken stelt overheidsinstanties in staat om dit niveau van transparantie te bieden door alle informatie rondom een zaak op een gecentraliseerde manier te beheren.



Data-integriteit en veiligheid

Overheidsinstanties beheren een grote hoeveelheid gevoelige informatie. Een robuust zaakstelsel moet daarom voldoen aan strenge veiligheidsstandaarden en wetgeving op het gebied van data-integriteit en -bescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in de Europese Unie.

Voordelen van zaakgericht werken met CaseDriver

CaseDriver zorgt, als zaakstelsel, voor meer structuur en inzicht, vooral waar verschillende medewerkers parallel aan elkaar werken.

- Een nieuwe vraag, opdracht of taak? CaseDriver creëert een case en voegt gerelateerde communicatie en informatie hier automatisch aan toe.
- Ligt een case even stil? Met de status 'Parkeren' of 'Wacht op antwoord' wordt de case tijdelijk verborgen, maar zal nooit uit het oog verloren worden.
- Door de open structuur zijn cases inzichtelijk voor teams of andere afdelingen. Draag een case over aan een collega met behoud van de complete context, inclusief bijlagen en historie.
- Een duidelijk beeld van de actuele werkvoorraad zorgt voor overzicht en rust bij medewerkers, afdelingen en management.



Hoe zit het met de databeveiliging?

Een belangrijk voordeel van het werken met CaseDriver is dat data binnen de applicatie blijft. Berichten worden niet, zoals bijvoorbeeld met Outlook, gedownload op bijvoorbeeld telefoons, laptops, tablets, etc. CaseDriver houdt data veilig en centraal.

Andere voordelen zijn:

- Mutaties binnen een case worden gelogd en zijn terug te vinden in de historie.
- De rechten voor gebruikers van CaseDriver zijn individueel in te stellen. Denk aan toegangsrechten en het wel of niet kunnen uitvoeren van bepaalde acties. Beperk bijvoorbeeld de rechten voor het kunnen verwijderen van cases.
- Het is mogelijk om persoonsgegevens eenvoudig te anonimiseren. CaseDriver is daarmee de perfecte aanvulling op uw maatregelen in het kader van de privacywetgeving (GDPR).



Benieuwd hoe zaakgericht werken jou kan helpen?

Start de gratis proefperiode of vraag een persoonlijke demo aan.

Start gratis proefperiode

Ontvang een demo

Gratis
starten

Demo
plannen

