

Zaakgericht werken & managementinformatie

Een van de voordelen van één generiek zaakstelsel per overheidsorganisatie voor alle gemeentelijke kanalen en processen is, dat ook managementinformatie beschikbaar komt per proces (zaaktype) over alle kanalen.

Per zaaktype definiëren we wat volgens de wet de toegestane doorlooptijd is. Van elke zaak houden we bij of de vereiste doorlooptijd gehaald wordt. Per organisatie, per afdeling, per bureau... Het is begrijpelijk dat niet elk afdelingshoofd even blij is met deze transparantie.

Veel overheidsorganisaties werken echter aan servicenormen die klanten beloven zaken nog sneller dan de wet vereist af te handelen. Die servicenormen definiëren we ook per zaaktype. Van elke zaak houden we dus ook bij of de servicenorm gehaald wordt.

We onderscheiden:

- Managementinformatie over ingekomen zaken;
- Managementinformatie over afgehandelde zaken.

Per zaaktype wordt over een bepaalde periode over ingekomen zaken minimaal getoond:

- Hoeveel zaken zijn ontvangen;
- Hoeveel zaken zijn ontvangen per kanaal;
- Hoeveel zaken zijn inmiddels afgehandeld;
- Hoeveel zaken zijn nog openstaand.

Per zaaktype wordt over een bepaalde periode over de afgehandelde zaken minimaal getoond:

- Hoeveel zaken zijn afgehandeld;
- Hoeveel zaken zijn afgehandeld per initiërend kanaal;
- Hoeveel zaken per resultaat (bijvoorbeeld 'vergunning verleend' of 'vergunning geweigerd');
- Hoeveel zaken zijn op tijd afgehandeld;
- Hoeveel zaken zijn niet op tijd afgehandeld.

Het is belangrijk om zaken op tijd af te handelen, maar het is nog belangrijker dat de klant tevreden is over de afhandeling van de zaak. Liever een tevreden klant.

van een zaak die iets te laat is afgehandeld, dan een ontevreden klant van een zaak die op tijd is afgehandeld.

Klanttevredenheid kan prima per zaak worden vastgelegd door bij het afhandelen van de zaak de klant direct enkele vragen te stellen over de tevredenheid met betrekking tot de afhandeling van deze zaak.

We kunnen dus per proces managementinformatie krijgen over de klanttevredenheid. Een hele verbetering ten opzichte van de huidige klanttevredenheidsonderzoeken, die vooral bestaan uit algemene vragen waarbij altijd wel een zeven wordt gescoord.

De servicenormen zouden moeten worden uitgebreid met klanttevredenheidsdoelstellingen per resultaattype, want het is goed te verklaren dat een klant minder tevreden is bij een afgewezen aanvraag dan bij een toegewezen aanvraag.