

Interne zaken in het zaakstelsel: kan dat?

Regelmatig krijgen we de vraag of een zaakstelsel ook kan ondersteunen bij het afhandelen van klantvragen uit de eigen organisatie. Ons antwoord daarop is volmondig 'ja'. Interne zaken zoals het aankopen van een ICT-systeem, het werven van een nieuwe medewerker of het opstellen van een communicatieplan kunnen net zo goed als aanvragen voor een subsidie worden afgehandeld in een zaakstelsel. Een belangrijke vraag is wel welke *meerwaarde* het zaakstelsel heeft voor het afhandelen van interne klantvragen en of de baten opwegen tegen de kosten.

Een aantal factoren bepalen het antwoord op deze vraag:

1. Heeft u één front office of servicedesk ingericht voor interne klanten?

Als uw organisatie interne klanten ondersteunt vanuit één front office of servicedesk, dan is het meest efficiënt als die front office in één systeem de voortgang van alle interne zaken kan bewaken. Hoe meer verschillende interne klantvragen door één front office afgehandeld worden, des te groter de meerwaarde van het zaakstelsel.

2. In hoeverre moeten medewerkers van verschillende disciplines samenwerken of in elkaars zaken kunnen kijken?

Voor sommige processen is het handig of noodzakelijk dat medewerkers van verschillende disciplines in elkaars zaken kijken, samen aan zaken werken of vanuit één werkvoorraad werken. Via een zaakstelsel kunnen contractbeheerders bijvoorbeeld toegang krijgen tot informatie over een aanbesteding of medewerkers Bezwaar & Beroep toegang tot het dossier waartegen bezwaar aangetekend is. Hoe intensiever de samenwerking, des te groter de meerwaarde van het zaakstelsel.

3. Hoe gaat u om met stuurinformatie over interne zaken?

Wanneer processen door een zaakstelsel ondersteund worden kunt u gemakkelijker stuurinformatie genereren (werkvoorraden, doorlooptijden, etc.). Op dit punt biedt een zaakstelsel duidelijk meerwaarde; u bespaart de tijd en moeite die nodig is om gegevens uit verschillende systemen te verzamelen. Hoe meer interne klantvragen met het zaakstelsel worden afgehandeld, hoe makkelijker het wordt om 'met een druk op de knop' managementinformatie te genereren.

4. Hoe heeft u de (digitale) archivering geregeld?

Als de archieven binnen uw organisatie nog (deels) fysiek of verspreid zijn of als documenten worden opgeslagen in back office applicaties die geen gecertificeerd archiefsysteem zijn, biedt het zaakstelsel een oplossing. Een zaakstelsel is namelijk vaak gekoppeld aan een archiefsysteem of heeft een archiefmodule. Een kanttekening is wel dat een koppeling tussen zaakstelsel en back office applicatie of dubbel registreren nodig kan zijn.

5. Hoe wordt fysieke post geregistreerd en verdeeld?

Als uw organisatie nog geen systeem gebruikt om fysieke post rondom interne zaken digitaal te registreren en te verdelen, biedt een zaakstelsel de mogelijkheid om dit wel te doen. Hierbij geldt wel dat in veel organisaties de fysieke poststromen afnemen omdat er meer digitaal gewerkt wordt. Dit zou dan ook niet de belangrijkste reden moeten zijn om een zaakstelsel voor interne klantvragen te gaan gebruiken.

Kortom, het zaakstelsel biedt voor de afhandeling van interne klantvragen zeker meerwaarde. De mate waarin is echter afhankelijk van een aantal factoren. Interne zaken worden vaak al ondersteund door back office applicaties en het uitfaseren of koppelen van deze systemen aan het zaakstelsel kost veel tijd en geld. Het is van belang hier vooraf goed over na te denken; de voordelen moeten opwegen tegen de benodigde investering.

Meer weten?

Neem contact op met Vincent via damen@processpecialisten.nl of 06-46 16 26 77