

# Moustafa

wijkagent








*Dit is Moustafa.*

**Moustafa werkt vijf jaar als (wijk-)agent in het midden van Nederland.**

De werkdagen van Moustafa beginnen meestal om 7:00 uur. Het grootste deel van zijn dag zorgt hij voor de leefbaarheid en veiligheid in de wijk. Hij surveilleert en praat met bewoners. Ook neemt hij aangiften op en schrijft hij regelmatig een proces-verbaal. Deze verwerkt hij vervolgens in het computersysteem.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN

					
Vervanging vermiste reisdocumenten				●	
Digitale bonnenboekjes	●	●	●	●	
Standaardiseren en digitaliseren aangiften		●		●	
Boetevolgsysteem		●		●	
Vereenvoudiging formulier doorrijden na aanrijding		●			
Frontoffice/Backoffice	●	●		●	
Vermindering informatievoorziening mishandeling		●		●	
Vaste verandermomenten (VVM)			●	●	●
Sneller oppakken zaken met opsporingsindicatie			●		

 Gebruiksvriendelijkheid van automatiseringssystemen

 De begrijpelijkheid van formulieren

 De informatie-uitwisseling binnen de organisatie (intern)

 De informatie-uitwisseling met derden (extern)

 Ongeplande en ongerichte toezending van nieuw beleid

# Moustafa

## wijkagent

Verder kunnen per zaak dossiers worden aangemaakt voor mogelijke vervolging van een verdachte. Moustafa houdt alle uren die hij maakt bij in een registratiesysteem.

### *Vervanging vermiste reisdocumenten* 🏠

Als iemand zijn paspoort kwijt is, moet hij daarvan aangifte doen bij de politie. Moustafa maakt dan verbaal op en geeft een bewijs mee van verlies van het document. In de gemeente Amsterdam is een pilot uitgevoerd waarbij de burger bij het gemeentehuis aangifte doet van verlies van reisdocumenten (paspoort en rijbewijs) en niet bij de politie. Alleen nog bij een vermoeden van fraude wordt de politie ingeschakeld. Door deze aanpak besteedt Moustafa enkele uren per week minder aan deze aangiftes. Uitgaande van 180.000 verloren documenten per jaar op landelijke basis kan het de politie jaarlijks zelfs 90.000 uur schelen. De pilot wordt in 2010 uitgebreid naar drie andere politiekorpsen. Wetgeving om deze verandering landelijk in te voeren is in voorbereiding.

### *Digitale bonnenboekjes* 🖥️ 📄 ⏰ 🏠

Moustafa schrijft iedere dag wel een aantal bonnen uit. Hij schrijft die op straat uit in het speciaal ontwikkelde format. Weer terug op het bureau, zet hij alle bekeuringen in het computersysteem. Een tijdrovende klus omdat het secuur moet gebeuren en de geschreven verballen soms moeilijk te lezen zijn. Een administratief medewerker controleert na afloop de gegevens. **Digitale bonnenboekjes en het automatisch verwerken van staandehoudingen kunnen deze last verminderen.**

Hoeveel, hangt af van de functionaliteiten van mobiele computers. Een deel van de informatie kan in ieder geval automatisch worden ingevuld. Verder heeft het systeem veel invloed op de administratie. Verballen hoeven nu niet meer in de computer te worden verwerkt. Voldoende zakcomputers zijn in ieder geval een belangrijke voorwaarde.

### *Standaardiseren en digitaliseren aangiften* 📄 🏠

Moustafa is een aantal uur per week bezig met het opnemen van aangiften. Van grote zaken, maar ook van kleinere delicten zoals fietsendiefstal.

**Om het aantal uren dat Moustafa besteedt aan aangiften te verminderen, wordt steeds vaker gewerkt met standaardaangiften die burgers digitaal kunnen indienen. De aangifte zelf gaat sneller, waardoor er meer aangiften kunnen worden verwerkt.**

### *Boetevolgsysteem* 📄 🏠

Iedereen kan gegevens van bekeuringen voor snelheids- en roodlichtovertredingen opvragen. Moustafa's collega van de administratie zoekt deze dan na en stuurt een foto van de overtreiding naar de opvrager. Dit kost veel tijd en daarom is Noord-Holland Noord in 2009 gestart met de 'boetevolgservice'. Dit is een service waarmee burgers zelf via internet gegevens van bekeuringen kunnen bekijken. Hierdoor hoeft Moustafa minder vragen van de burger over bekeuringen te beantwoorden. Dat scheelt hem al gauw 15 minuten per vraag. Bovendien verhoogt dit systeem de service naar de burger toe.

### *Vereenvoudiging formulier doorrijden na aanrijding* 📄

Moustafa komt ook in actie als een burger door een ongeluk schade aan zijn auto heeft, en de tegenpartij is doorgereden. Hij vult dan het Europees schadeformulier in. Daardoor kan het 'slachtoffer' gebruikmaken van het Waarborgfonds. Het is een lastig formulier en Moustafa moet een uitgebreid proces-verbaal opstellen.

Omdat het zo'n ingewikkeld formulier is, is in Zeeland een proef gestart om het formulier te vereenvoudigen. De burger mag het formulier zelf invullen en de wijkagent zou alleen nog zijn handtekening moeten zetten. Ook hoeft hij, als er geen lichamelijk letsel is, geen proces-verbaal meer op te maken. Per incident zal dat Moustafa en zijn collega's 10 tot 15 minuten schelen.

### *Frontoffice/Backoffice* 🖥️ 📄 🏠

Bij iedere aanhouding die Moustafa op straat verricht, registreert hij ter plekke de relevante gegevens. Deze wijze van registratie kost niet alleen veel tijd, maar kan ook leiden tot informatieverlies. Moustafa moet namelijk als hij terug is op het politiebureau deze gegevens verwerken in de informatiesystemen en kan daarbij fouten maken of bepaalde details vergeten. In het korps Noord-Holland Noord is het experiment Frontoffice/Backoffice gestart om de administratieve lasten voor de agent te verminderen en informatieverlies tegen te gaan. Moustafa geeft nu zijn bevindingen vanaf de straat telefonisch door aan de (administratieve) backoffice. Daar wordt zijn verhaal aangehoord en wordt direct aanvullende informatie uit de systemen gehaald en teruggekoppeld aan hem. Op deze wijze wordt zijn actie op straat verrijkt, maar wordt ook de door de hem aangereikte informatie gevalideerd. Als Moustafa terug komt op het bureau hoeft hij niet meer zelf de informatie te verwerken. De informatie- en administratieve documenten liggen klaar, hij hoeft ze alleen nog maar te controleren en te ondertekenen.

### *Vermindering informatievoorziening mishandeling* 📄 🏠

Moustafa krijgt ook te maken met slachtoffers van mishandeling. Hij stelt dan een proces-verbaal op. In het geval van letsel moet Moustafa daar een bewijsstuk of verklaring van de huisarts of een specialist bijvoegen. Dat zorgt voor lasten voor het slachtoffer en de arts. Bovendien vertraagt het de doorlooptijd van het proces-verbaal.

Moustafa hoeft dankzij een maatregel niet meer te wachten op de artsverklaring. Een constatering van het letsel door hem zelf is voldoende. Dit vermindert de last, bovendien wordt er uitgegaan van de professionaliteit van Moustafa.

### *Vaste verandermomenten* ⏰ 🏠 📅

Moustafa heeft regelmatig te maken met wijzigingen in wet- en regelgeving. Soms zijn die klein maar hebben ze een groot effect. Wijzigingen in de verantwoordingsystematiek bijvoorbeeld. Ook kan het gaan om wet- en regelgeving die Moustafa zelf als wijkagent moet handhaven. Dan moet hij dat ook kunnen uitleggen aan burgers. **Om deze lasten te verminderen zijn twee vaste verandermomenten per jaar geïntroduceerd. Daardoor heeft Moustafa meer duidelijkheid over de momenten en kan hij daar rekening mee houden. Daarnaast krijgt hij meer tijd om de verandering door te voeren. Moustafa denkt echter niet dat dit de lasten zal verminderen. Twee momenten is nog vrij veel, zeker als het gaat om wijzigingen die een andere manier van handhaven met zich meebrengen.**

### *Sneller oppakken zaken met opsporingsindicatie* ⏰

Moustafa komt tijdens zijn werk soms zaken tegen die een opsporingsindicatie bevatten. Daarbij moet een verdachte worden opgespoord. Deze klus komt eerst terecht bij de werkvoorbereider. Hij beoordeelt de urgentie van de zaak en daarna wordt besloten wie de zaak op zich neemt. Dat proces vindt Moustafa zeer bureaucratisch. In sommige regio's worden zaken niet meer altijd eerst naar de werkvoorbereider gestuurd. Wijkagenten pakken de zaak zelfstandig op. Daardoor gaat het sneller, wordt de verdachte eerder gevonden en is de zaak eerder opgelost. **Ook levert dat een positieve bijdrage aan de werkbeleving van de wijkagent.**

# Joris

bevelvoerder brandweer

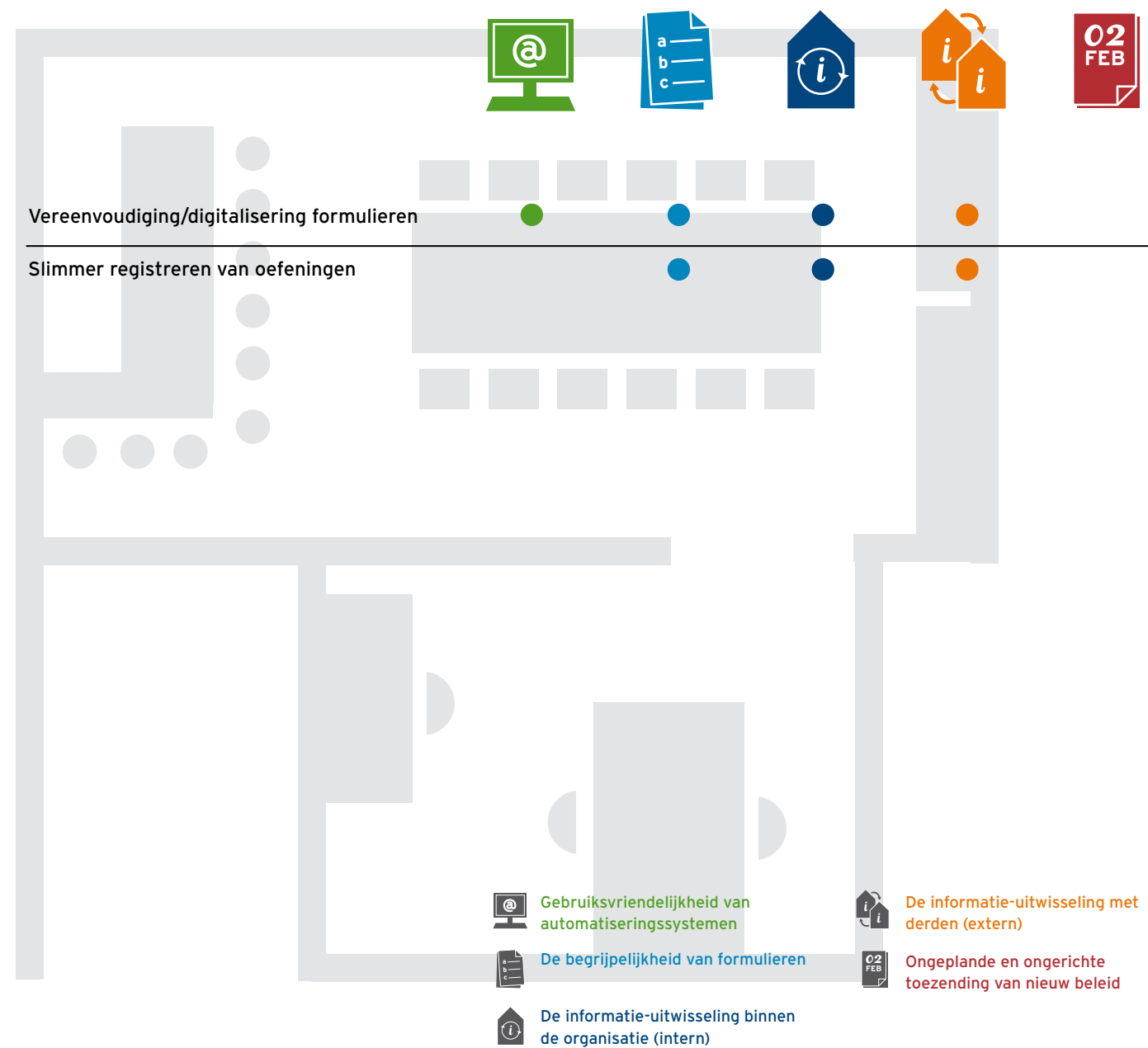


*Dit is Joris.*

Joris is 37 jaar en vrijwillig bevelvoerder bij de brandweer in zijn gemeente. Hij besteedt hier ongeveer 8 uur per week aan.

Bij de kazerne van Joris werken in totaal twintig vrijwilligers die ondersteuning krijgen van vijf beroepskrachten van de centrale post. In totaal beschikt het korps over zestig vrijwilligers.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Joris

## bevelvoerder brandweer

Voornaamste taak van Joris is, vanzelfsprekend, het bestrijden en voorkomen van brand. Hij heeft daarbij de operationele leiding over en uitvoeringscoördinatie van mensen en middelen. Vanaf de uitruk tot het moment van terugkeer in de kazerne. Bij ieder incident weet Joris razendsnel een plan van aanpak te maken. Omdat Joris vrijwillig en geen beroepsbevelvoerder is, is de totale tijd die hij besteedt aan de uitvoering van zijn taken afhankelijk van het aantal incidenten. Wel is hij veel tijd kwijt aan administratieve verplichtingen. Gelukkig zijn er maatregelen genomen of voorgenomen om deze last te verminderen.

### *Vereenvoudiging/digitalisering*

#### *formulieren*

Zodra er een uitruk plaatsvindt, gaat Joris niet alleen aan de slag met brandbestrijding, ook beginnen dan zijn administratieve verplichtingen. Zo moet hij bij vertrek een presentielijst invullen en bij terugkeer de uitrukgegevens verwerken. Hij vult bijvoorbeeld het formulier nodeloze melding in, het rapportageformulier bijzondere uitruk of het formulier defecten. Soms zijn die formulieren wel gedigitaliseerd en snel in te vullen, maar volgens Joris zitten er ook een paar behoorlijk onzinnige formulieren tussen. De tijd die hij bezig is met het invullen varieert van 10 minuten tot 1 uur. Verder overlegt Joris regelmatig met het team (1 uur) en met het kader (3 uur).

*Er zijn goede geautomatiseerde administratiesystemen beschikbaar, bijvoorbeeld Veiligheidspaspoort en Fireman. Deze zijn gekoppeld aan het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS) en genereren automatisch de gegevens die het CBS nodig heeft. Bevelvoerders die hier al mee werken, geven aan dat dit een forse tijdswinst oplevert. Ook voorkomt goede automatisering onnodige vragen. Verder hebben sommige korpsen er voor gekozen beroepskrachten een groot deel van de administratieve taken op zich te laten nemen. Joris zou de administratie ook kunnen delegeren aan de ploegleden. Dat levert uiteindelijk natuurlijk geen besparing op, maar wel voor de bevelvoerder.*

### *Slimmer registreren van oefeningen*

Oefeningen zijn voor het korps van Joris erg belangrijk. Hij steekt dan ook veel energie in het voorbereiden daarvan. Hij maakt bijvoorbeeld een draaiboek, waar hij 2 uur mee bezig is. Verder registreert hij alle oefeningen op de oefenkaarten. Hij krijgt daarbij weinig ondersteuning. Joris vindt het vervelend dat er meerdaagse oefeningen tussen zitten en dat ze soms overdag plaatsvinden. Dat kan hij lastig combineren met zijn gezin en zijn vaste baan. Bovendien moeten sommige oefeningen wel erg vaak herhaald worden.

Presentie tijdens de oefening en de registratie van de oefeningen kan Joris automatiseren. Daarvoor kan hij dezelfde systemen gebruiken als voor de overige administratieve taken. Dat levert hem veel tijdswinst op. Verder kan Joris bij de voorbereiding van oefeningen hulp vragen aan andere, grotere korpsen. Ook kan het korps van Joris ervoor kiezen niet alle oefeningen te doen, maar zich te richten op het oefenen van activiteiten die nodig zijn in hun eigen verzorgingsgebied. Het werken met chemicaliënpakken bijvoorbeeld, is in sommige gebieden gewoonweg niet aan de orde.

# Carla

officier van justitie

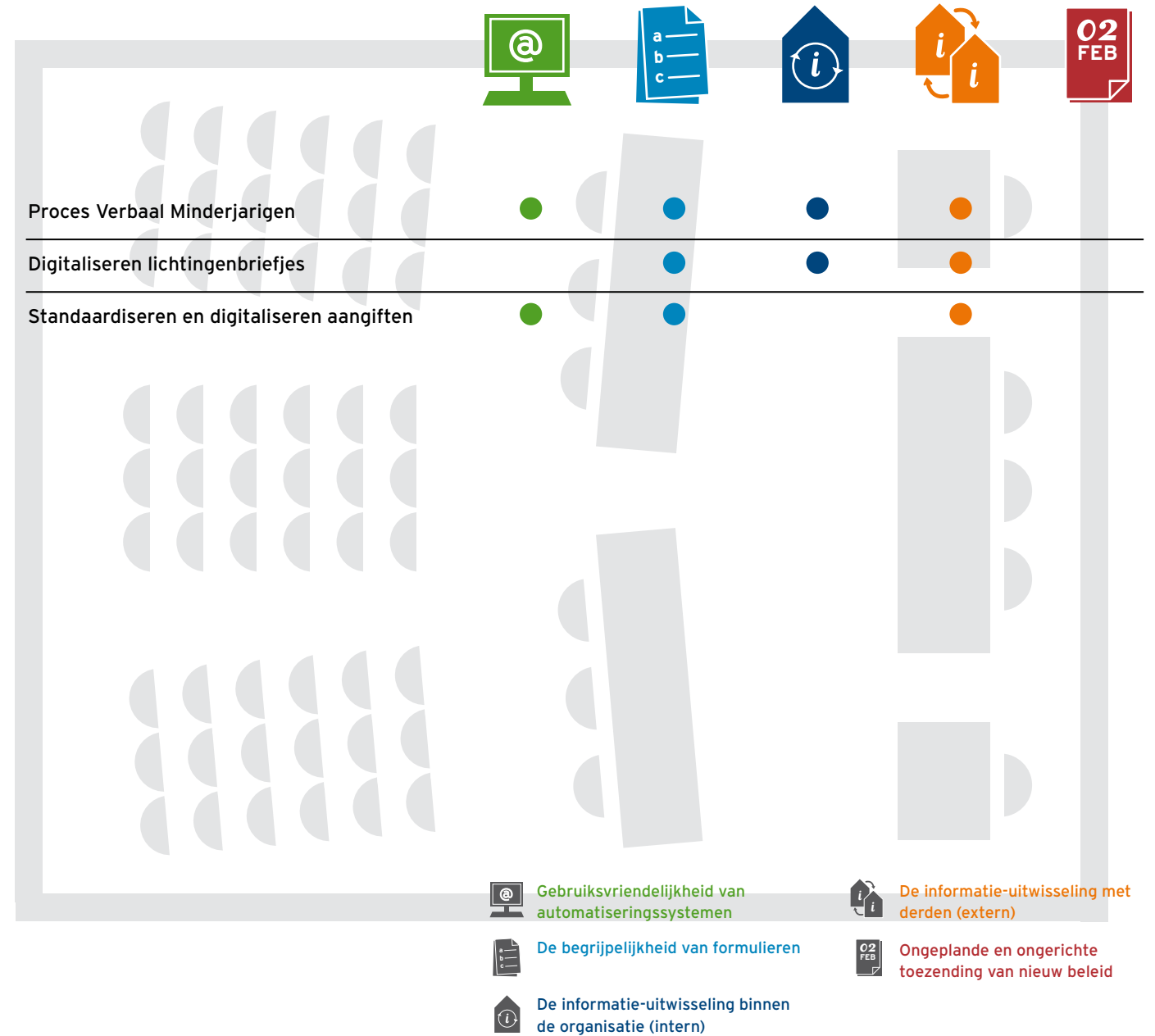


*Dit is Carla.*

Carla is 43 jaar en werkt als Officier van Justitie bij een parket in het oosten van het land.

Na haar studie Nederlands Recht heeft Carla eerst enkele jaren als advocaat gewerkt bij een middelgroot advocatenkantoor. Nu is ze alweer twaalf jaar officier en gespecialiseerd in de onderwerpen veelplegers en verdovende middelen.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Carla

## officier van justitie

Deze zaken heeft zij ook in haar beleidsportefeuilles. Belangrijkste taken van Carla zijn het voorbereiden en leiden van zittingen en het overleg met externe partijen als politie en advocaten. Respectievelijk is ze daar 16-24 en 8-16 uur per week mee bezig. Verder vult Carla veel formulieren in, bijvoorbeeld voor het langer vasthouden van een verdachte of voor de inzet van bijzondere opsporingsmethoden. Daarnaast voert Carla veel administratieve taken uit omdat daarvoor geen ondersteuning is.

### *Proces Verbaal Minderjarigen*

Carla is vaak bezig met het opmaken van dossiers. Dat moet zij voor alle zaken die zij behandelt. Ook verzamelt ze zelf alle bijbehorende stukken. Ze gebruikt daarvoor het Landelijk overdrachtformulier (LOF). Dat kost Carla niet alleen veel tijd, ook de doorlooptijd van een zaak is daardoor erg lang.

In het kader van de innovatie op de ketenafdoening van jeugdstrafzaken is door het Landelijk Overleg Jeugd-criminaliteit gewerkt aan de verbetering van het werkproces Jeugdige Verdachte en daarmee aan de vervanging van het LOF. Alle ketenpartners (OM, Raad voor de kindbescherming, Halt en Politie) zijn bij dit overleg betrokken. Het Topberaad Jeugdcriminaliteit heeft inmiddels ingestemd met vervanging van het LOF door het Proces Verbaal Minderjarigen (PVM), dat modu-lair is opgebouwd. Gevolg is dat Carla niet meer voor alle jeugdstrafzaken een volledig dossier gaat ontvangen, maar alleen nog bij complexe of zwaardere zaken. Met de invoer van het PVM wordt de kwaliteit van het dossier verbeterd, doordat in het PVM heel overzichtelijk alle benodigde informatie voor beoordeling en afhandeling van een zaak bijeen staat. Door landelijke afspraken komt er meer eenduidigheid waardoor niet meer voor elk geval afzonderlijk overleg hoeft te worden gevoerd over de informatie die in het proces verbaal moet worden opge-nomen.

### *Digitaliseren lichtingenbriefjes*

Rechercheurs die verdachten of getuigen willen horen die in een penitentiare inrichting verblijven, moeten een lichtingenbriefje bij Carla opvragen. Ook om een gede-tineerde te vervoeren is zo'n briefje nodig. Rechercheurs moeten daarvoor bij Carla langskomen.

In de gemeente Rotterdam is een pilot gestart waarbij lichtingenbriefjes digitaal kunnen worden aangevraagd. Carla krijgt die aanvraag dan binnen en kan een elektro-nisch akkoord geven voor de lichting. Vervolgens mailt

ze het briefje naar het Huis van Bewaring. Het briefje hoeft dus niet meer gehaald en gebracht te worden, dat scheelt tijd en geld.

### *Standaardiseren en digitaliseren aangiften*

Veel taken bij politie en justitie vinden plaats via papieren dossiers en formulieren. Bijvoorbeeld de aangiften. In eerste instantie hebben vooral burgers en agenten zoals Moustafa daar last van, maar ook Carla krijgt er op den duur mee te maken. De afgelopen jaren werkt zij wel al steeds meer met het Geïntegreerd Parket Systeem (GPS) waarmee formulieren, verslagen en strafzaken digitaal beschikbaar zijn. Carla vindt alleen dat het systeem nog niet goed werkt en gebruiksonvriendelijk is. Ze print daarom nog veel formulieren en stukken om deze fysiek bij het dossier te voegen.

Digitaliseren van dossiers vermindert de lasten voor Carla. Sinds kort heeft het korps Rotterdam als proef een GPS scanner van Justitie gekregen. Hiermee worden de dossiers ingescand en digitaal verzonden naar Carla. Deze aanpak levert tijdwinst op voor zowel Moustafa als voor Carla.

# Geert

rechercheur

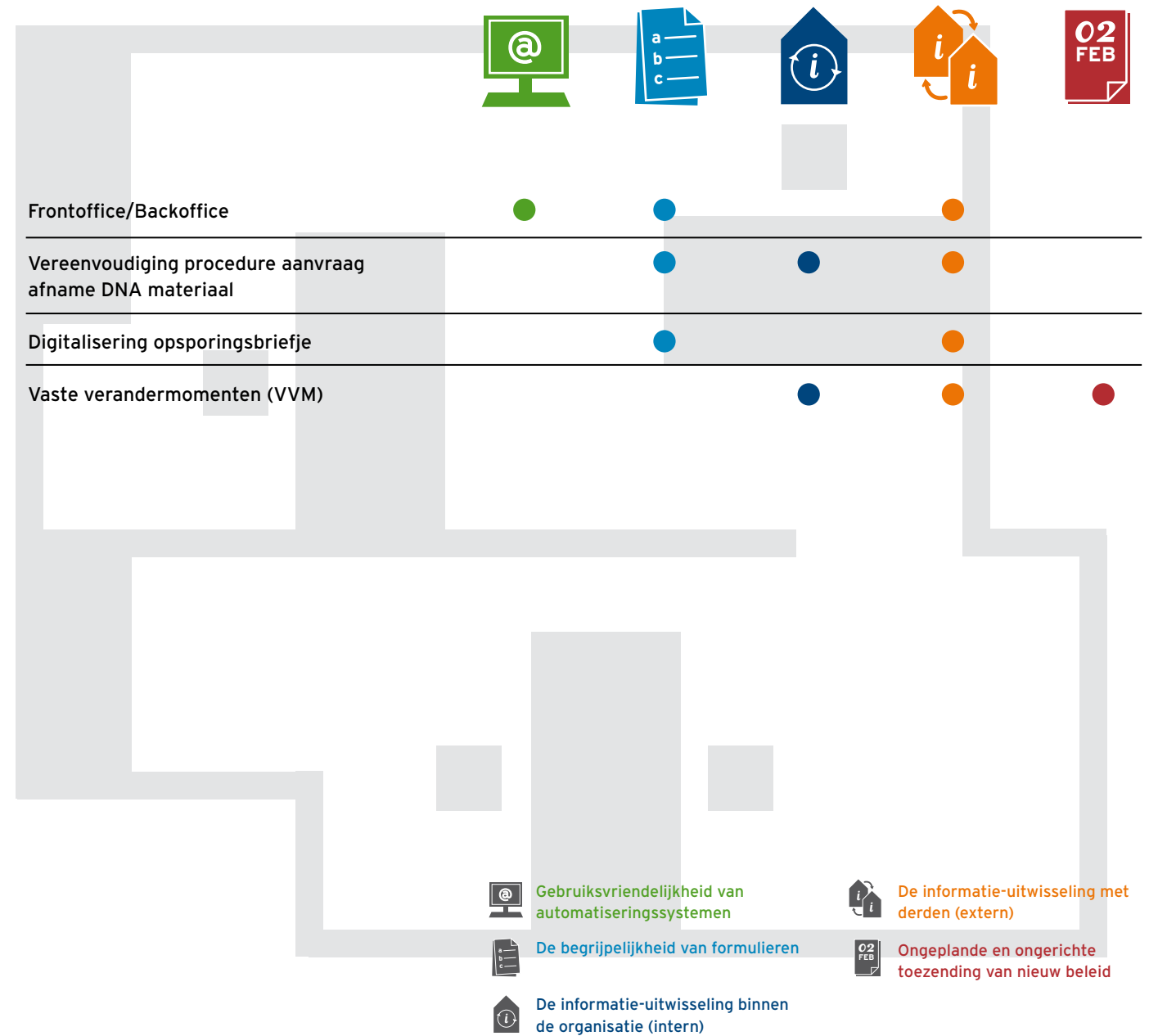


### Dit is Geert.

Geert is 41 jaar en algemeen rechercheur in een district van politie Noord-Holland Noord.

Als algemeen rechercheur behandelt hij zaken met een middelzwaar crimineel karakter. Samen met zijn collega's wordt Geert ingezet bij zaken die het wijkteam of noodhulp niet tijdens één dienst kunnen afhandelen.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Geert

## rechercheur

Hij verzamelt bewijslast voor mogelijke strafzaken. Daarvoor moet hij voldoen aan verschillende administratieve verplichtingen. Zo moet hij schriftelijk toestemming vragen aan de officier van Justitie als hij het huis van een verdachte wil doorzoeken. De bevindingen van die huiszoeking neemt hij vervolgens op in het proces-verbaal. Ook stelt Geert een politierapport op, waarin gegevens van het onderzoek staan. Geert is hier behoorlijk wat tijd mee kwijt. Gelukkig zijn er verschillende maatregelen (voor)genomen waardoor hij hiervan minder last ervaart.

### *Frontoffice/Backoffice*

Bij ieder verhoor dat Geert doet, registreert hij zelf ter plekke de relevante gegevens. Deze wijze van registratie kost niet alleen veel tijd, maar kan ook leiden tot informatieverlies. Geert moet namelijk als hij terug is op het politiebureau deze gegevens verwerken in de informatiesystemen en kan daarbij fouten maken of bepaalde details vergeten.

In het korps Noord-Holland Noord is het experiment Frontoffice/Backoffice gestart om de administratieve lasten voor Geert te verminderen en informatieverlies tegen te gaan. Geert geeft nu zijn bevindingen vanaf de plaats van het delict telefonisch door aan de (administratieve) backoffice. Daar wordt zijn verhaal aangehoord en wordt direct aanvullende informatie uit de systemen gehaald en teruggekoppeld aan hem. Op deze wijze wordt zijn actie buiten verrijkt, maar wordt ook de door de hem aangereikte informatie gevalideerd. Als Geert terug komt op het bureau hoeft hij niet meer zelf de informatie te verwerken. De informatie- en administratieve documenten liggen klaar, hij hoeft ze alleen nog maar te controleren en te ondertekenen. Dit experiment leidt ertoe dat Geert meer tijd aan zijn blauwe taken kan besteden.

### *Vereenvoudiging procedure aanvraag*

#### *afname DNA materiaal*

Geert moet voor de aanvraag om toestemming tot afname DNA materiaal maar liefst 4 formulieren invullen en heeft voor elk van deze formulieren een handtekening nodig.

Om deze administratieve lasten terug te dringen zijn de politie, het Nederlands Forensisch Instituut (NFI), het Openbaar Ministerie (OM) en de dienst Justitiële Inrichtingen een project gestart om de uitwisseling van gegevens langs elektronische weg mogelijk te maken. Uitgangspunt daarbij is dat gegevens uit de afzonderlijke basisprocessensystemen uitgewisseld kunnen worden. Een eerste stap hierin is het mogelijk maken van berichtenverkeer rond de afname van DNA bij veroordeelden.

### *Digitalisering opsporingsbriefje*

Om zijn werk goed te kunnen uitvoeren moet Geert ook verdachten of getuigen horen die in een penitentiaire inrichting verblijven. Om dat te mogen doen, heeft hij een lichtingenbriefje nodig dat hij moet ophalen bij de officier van justitie. Omdat Geert hiervoor bij Carla en haar collega-officieren langs moet gaan, is hij veel tijd kwijt met reizen.

Zoals ook Carla al heeft ervaren, is in de gemeente Rotterdam een pilot gestart waarbij de lichtingenbriefjes digitaal kunnen worden aangevraagd, ondertekend en verstuurd. Dit systeem zorgt ervoor dat Geert en zijn collega-rechercheurs en de officieren van justitie efficiënter met hun beschikbare tijd kunnen omgaan.

### *Vaste verandermomenten*

Geert wordt, net als wijkagent Moustafa, regelmatig geconfronteerd met wijzigingen in wet- en regelgeving. Soms hebben die een groot effect op zijn dagelijkse werkzaamheden, bijvoorbeeld als het gaat over een andere verantwoordingsystematiek.

Ook hier moeten vaste verandermomenten de lasten voor Geert verminderen. Door twee momenten per jaar in te voeren weet Geert al aan het begin van het jaar waar hij aan toe is en kan hij hiermee rekening houden.



# Martien

directeur basisschool

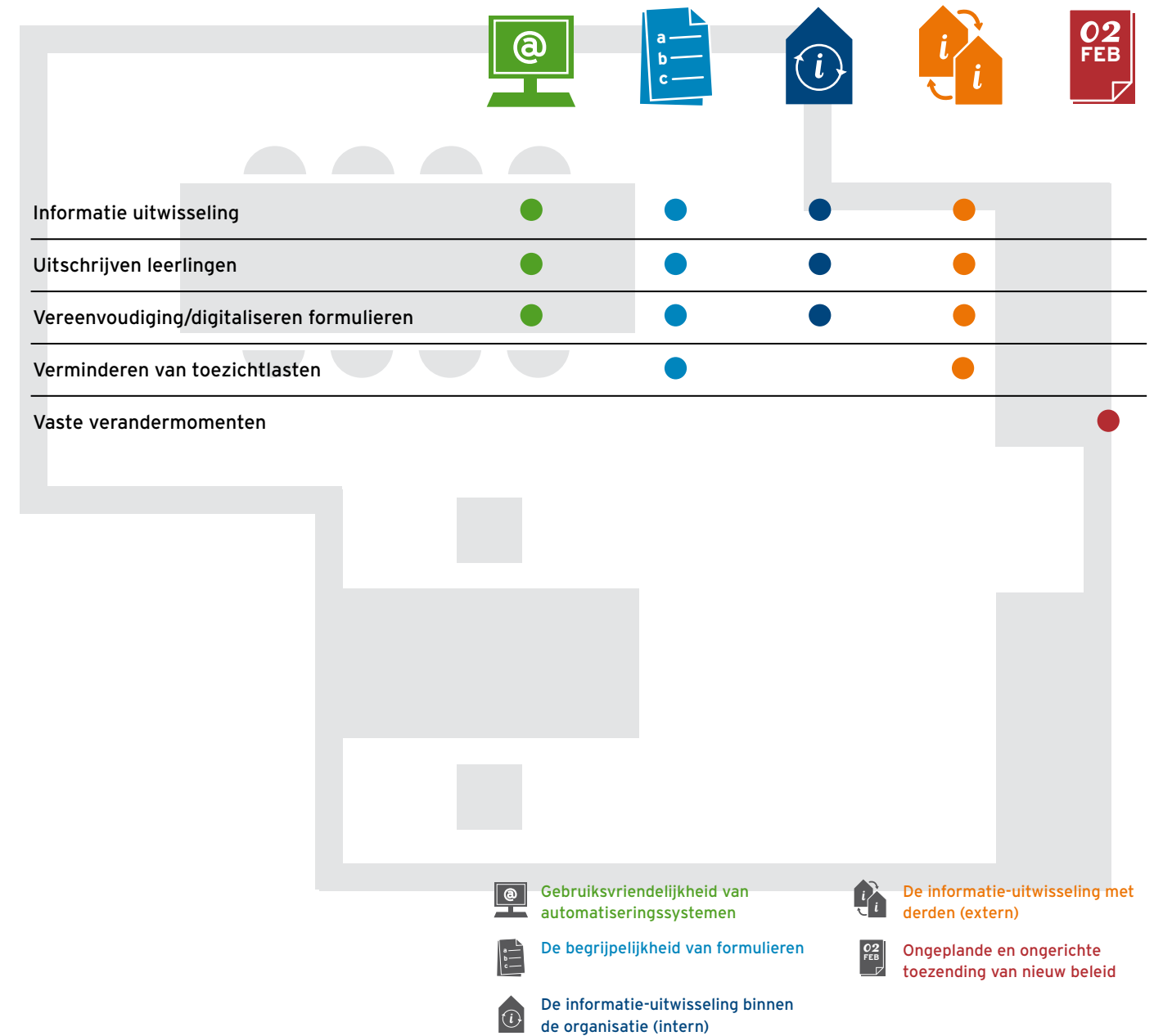


### Dit is Martien.

Martien is 48 jaar en directeur van een basisschool in het oosten van Nederland. De school heeft ongeveer 250 leerlingen.

Martien is sinds dertien jaar directeur van een basisschool. Hij geeft leiding aan vijftien leraren, een administratief medewerker en een conciërge.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Martien

## directeur basisschool

Als directeur is hij verantwoordelijk voor onderwijskundige en beleidsmatige zaken. Martien heeft daarvoor te maken met verschillende partijen zoals de schooladministratie, het schoolbestuur, de leerkrachten, verschillende instanties en de ouders van leerlingen. Met het bijhouden van dossiers en de dagelijkse administratie is Martien behoorlijk wat tijd kwijt. Er zijn gelukkig verschillende maatregelen genomen en voorgenomen waardoor hij minder tijd kwijt is aan deze werkzaamheden.

### *Informatie uitwisseling*

Martien heeft contact met verschillende instanties. Vandaag staat bijvoorbeeld een afspraak met de Centrale Financiën Instellingen (CFI) van het ministerie van OCW op de agenda. CFI vraagt Martien overigens regelmatig om gegevens als de leerlingentelling en jaarrekening. Martien moet 2 boekhoudingen voeren omdat het schooljaar en het financiële jaar niet gelijk op lopen. OCW voert binnenkort het persoonsgebonden nummer (PGN) in. Dit is een uniek nummer voor elke leerling die door de overheid bekostigd onderwijs volgt. Dankzij het PGN kan Martien straks gecombineerde en eenduidige gegevens verstrekken aan CFI maar ook aan andere instanties zoals de onderwijsinspectie.

### *Uitschrijven leerlingen*

Afgelopen jaar heeft Martien een aantal leerlingen zien vertrekken. Niet omdat zij naar de middelbare school gingen, maar omdat ze zijn verhuisd naar een andere stad. Martien moet deze leerlingen uitschrijven. Als leerlingen van school veranderen, bijvoorbeeld door een verhuizing, moet de directeur van de basisschool hen uitschrijven als leerling. Dat kan alleen als hij een bewijs van inschrijving heeft van de vervolgschool. Het kost Martien veel tijd te zoeken bij welke nieuwe school de leerling staan ingeschreven. Om deze last te verminderen, worden kinderen die dubbel in de Basisregistratie Onderwijsnummer (BRON) staan, automatisch uitgeschreven bij de voorlaatste school. Martien hoeft dan niet meer achter de vervolginscriptie aan.

### *Vereenvoudiging/digitaliseren formulieren*

Martien is veel tijd kwijt aan het invullen van formulieren, zoals ARBO-formulieren, CBS formulieren en aanvraagformulieren gebruiksvergunning. Tot grote ergernis

van Martien en zijn collega's vragen veel instanties naar dezelfde informatie. Dat moet volgens Martien eenvoudiger kunnen. Het zou veel tijd schelen als de al eerder genoemde Basisregistratie Onderwijsnummer voor meer doeleinden wordt gebruikt. Martien en zijn collega's hoeven dan niet meer dezelfde gegevens aan verschillende instanties te verstrekken. Maar niet alles kan in BRON. Martien zou dan ook erg geholpen zijn als de hoeveelheid formulieren wordt teruggedrongen en formulieren worden vereenvoudigd en gedigitaliseerd.

### *Verminderen van toezichtlasten*

De schooldirecteur is, naast het schoolbestuur, ook het aanspreekpunt voor de Onderwijsinspectie. Volgende week komt de inspecteur langs om zijn meest recente bevindingen over de school te bespreken. Altijd weer een spannend moment omdat het voor Martien niet altijd duidelijk is wat de inspecteur precies verstaat onder onderwijskwaliteit.

Door het invoeren van risicogericht toezicht wordt de inspectie en regelgeving voor Martien overzichtelijker en daardoor minder belastend. Martien moet dan online de voortgangsgegevens van de leerlingen invullen en via een risicodetectie bepaalt de inspectie dan of de basisschool aan de eisen voldoet en onder het reguliere toezicht valt. Als dat zo is, spreekt de inspectie alleen het schoolbestuur aan. Dat betekent voor Martien een aanzienlijke lastenvermindering.

### *Vaste verandermomenten*

Martien wordt regelmatig geconfronteerd met wijzigingen in de wet- en regelgeving. Het doorvoeren van deze wijzigingen kost hem veel tijd.

Met ingang van 1 januari 2009 heeft het ministerie van OCW de zogeheten Vast Verandermomenten ingevoerd,

wat inhoudt dat er twee vaste momenten zijn waarop nieuwe regelgeving wordt ingevoerd. Toch verwacht Martien niet al te veel lastenvermindering van de invoering van vaste verandermomenten. Het doorvoeren van nieuwe wet- en regelgeving kost nu eenmaal veel tijd omdat deze doorwerkt tot aan de informatiesystemen van de basisscholen. Deze moeten worden aangepast en dat kost veel tijd en geld. Wel is hij blij met de mailservice van de brancheorganisatie voor het Primair Onderwijs (PO-raad) waardoor hij op de hoogte blijft van de wijzigingen die voor zijn school relevant zijn.

# Mieke

VMBO vakdocent elektra

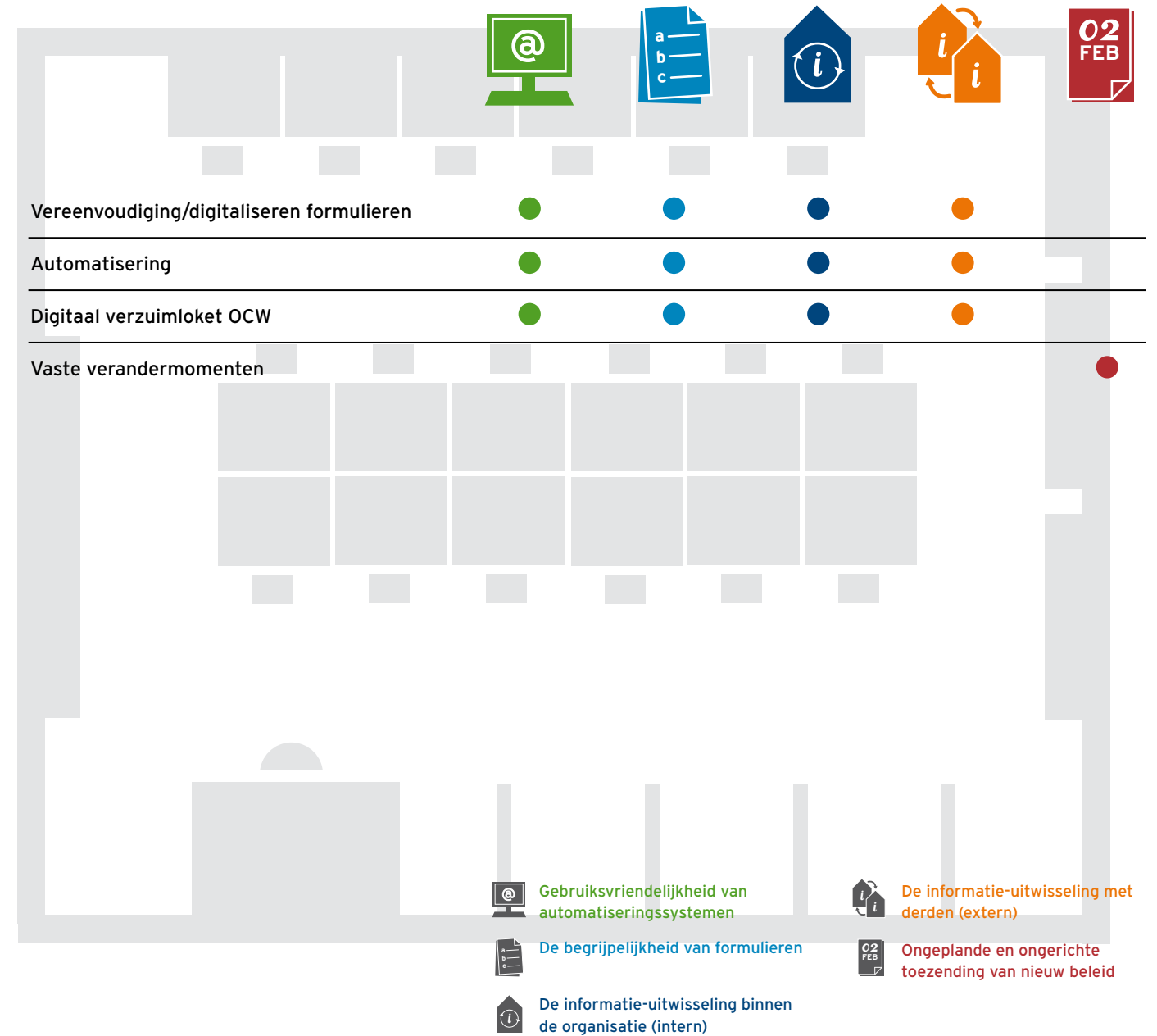


## Dit is Mieke.

Mieke is 36 jaar en vmbo vakdocent elektra op een scholengemeenschap in de Randstad.

Acht jaar geleden is Mieke overgestapt van vakdocent installatietechniek naar vakdocent elektra. Ze geeft les aan het derde en vierde leerjaar van het vmbo en is daarnaast decaan voor leerlingen uit het vierde leerjaar.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Mieke

## VMBO vakdocent elektra

Lesgeven is haar primaire taak. Verder onderhoudt ze contact met bedrijven waar leerlingen stagelopen en stelt ze onderwijsplannen op waarin staat wat leerlingen moeten weten en welke methoden daarbij worden gebruikt. Ook houdt ze cijfers en absentie bij. Allemaal taken waar ze veel tijd aan kwijt is. Gelukkig zijn er maatregelen genomen of voorgenomen om die tijd te verkorten waardoor Mieke meer tijd aan haar leerlingen kan besteden en minder ergernis ervaart.

### Vereenvoudiging/digitaliseren formulieren

Mieke houdt van al haar leerlingen gegevens bij en vult daarvoor soms formulieren in. Bijvoorbeeld cijfer- en absentielijsten, maar ook haar eigen werktijdenregistratie. Het invullen van die gegevens kost haar veel tijd, vooral ook omdat sommige formulieren ingewikkeld zijn. Door deze formulieren, te vereenvoudigen en te verduidelijken verminderen de lasten voor Mieke. Formulieren digitaliseren maakt het ook mogelijk ze van tevoren deels in te vullen wat Mieke ook veel tijd scheelt. Gelukkig heeft de school van Mieke sommige formulieren al vereenvoudigd, zoals de verzuim- en afspraakbriefjes.

### Automatisering

Alle gegevens die Mieke bijhoudt moet zij doorgeven aan de schooladministratie. Soms moet Mieke ook informatie geven die zij niet heeft en waar lastig aan te komen is. Een geautomatiseerd informatiesysteem zou voor Mieke een uitkomst zijn. Het uitwisselen van informatie gaat daardoor gemakkelijker en sneller. Hiervoor moet de school wel investeren in bijvoorbeeld computers.

### Digitale verzuimloket OCW

Mieke houdt op een absentielijst bij of leerlingen wel met een geldige reden afwezig zijn. Is een leerling dat niet, dan moet de school van Mieke dat melden bij de leerplichtambtenaar van de gemeente waarin de leerling woont. Iedere gemeente doet dat anders. Het ministerie van OCW heeft een landelijke procedure voor het melden van schoolverzuim introduceren, niet meer per gemeente. De school van Mieke kan daardoor al het verzuim op eenzelfde manier melden bij de Informatie Beheergroep. De IB-groep informeert vervolgens de leerplichtambtenaar. Mieke zelf zal daar niet veel van merken. Voor de schooladministratie heeft het naar verwachting wel een positief effect op de lastendruk.

### Vaste Verandermomenten

Mieke heeft bij het uitvoeren van haar werkzaamheden regelmatig te maken met veranderingen in de wet- en regelgeving, meestal aan het begin van het schooljaar. Bijvoorbeeld wijzigingen in de verantwoordingssystematiek of onderwijsmethode. Ze moet dan de lesstof en het lesmateriaal aanpassen.

Ter verbetering van de communicatie met professionals past OCW vanaf 1 januari 2009 het instrument Vaste Verandermomenten toe, wat inhoudt dat er twee vaste momenten zijn waarop nieuwe regelgeving wordt ingevoerd.

# Wilma

lerares basisschool

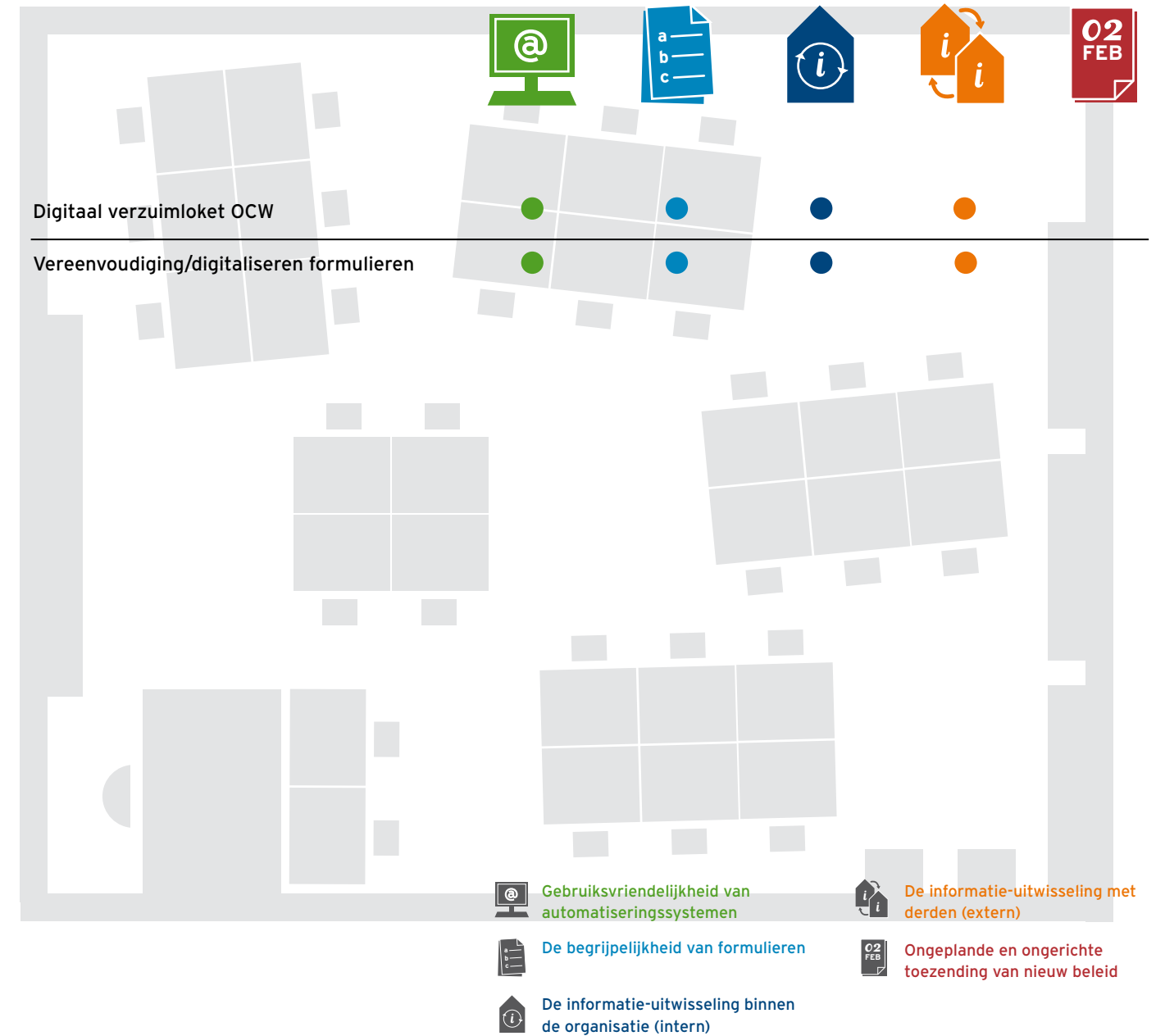


*Dit is Wilma.*

Wilma is 43 jaar en al 21 jaar werkzaam als lerares in het basisonderwijs.

Op dit moment geeft Wilma les aan groep 6 op een school in het midden van Nederland. Toen ze net begon, werkte ze vooral in de onderbouw.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Wilma

## Ierares basisschool

Nu vindt ze het juist leuk om met wat oudere leerlingen te werken. Wilma is veel tijd kwijt aan bijvoorbeeld het bijhouden van haar uren in een urenregistratiesysteem voor de school en het maken van behandelplannen voor leerlingen met een rugzakfinanciering. Gelukkig zijn er maatregelen genomen of voorgenomen om het Wilma gemakkelijker te maken.

### *Digitaal verzuimloket*

Als na veel gestommel de kinderen 's ochtends eindelijk allemaal op hun plaats zitten, begint Wilma de lesdag met het invullen van de absentielijst. Er zijn drie zieken, de ouders belden vanmorgen nog om dit door te geven. Toch ziet Wilma nog een vierde lege plek. Na het kringgesprek vraagt Wilma de stagiaire van de PABO een oogje in het zeil te houden zodat zij op zoek kan naar de gegevens van de afwezige leerling om vervolgens de gemeente op de hoogte te stellen.

*Net als de vmbo-school van Mieke moet ook de basisschool van Wilma melding maken van kinderen die zonder geldige reden al 3 dagen absent zijn en waarvan de ouders niet te bereiken zijn. Mieke is blij met het initiatief van het ministerie van OCW om een landelijke procedure in te voeren voor het melden van schoolverzuim bij de IB-groep. Voor Wilma is het melden van afwezige leerlingen dan nog slechts een druk op de knop.*

### *Vereenvoudiging/digitaliseren formulieren*

Nu Wilma zo handig is met computers, mogen van haar wel meer zaken in het onderwijs gedigitaliseerd worden. Net als haar vmbo-collega Mieke denkt Wilma hierbij aan het bijhouden van rapportcijfers en de verschillende formulieren die Wilma moet invullen, zoals de formulieren voor het aanvragen en verantwoorden van speciaal onderwijs.

*Wilma en haar collega's zijn al enorm geholpen als formulieren worden vereenvoudigd, verduidelijkt en gestandaardiseerd. Als ze dan ook nog geautomatiseerd worden zodat formulieren onderling kunnen worden gekoppeld, levert dat Wilma heel wat tijdswinst op. De wetswijziging van het ministerie van OCW zal er in 2011 toe leiden dat de indicatiestelling wordt vereenvoudigd. OCW zal samen met BZK verkennen welke pragmatische oplossingen mogelijk zijn om de indicatiestelling tot aan 2011 te vereenvoudigen.*

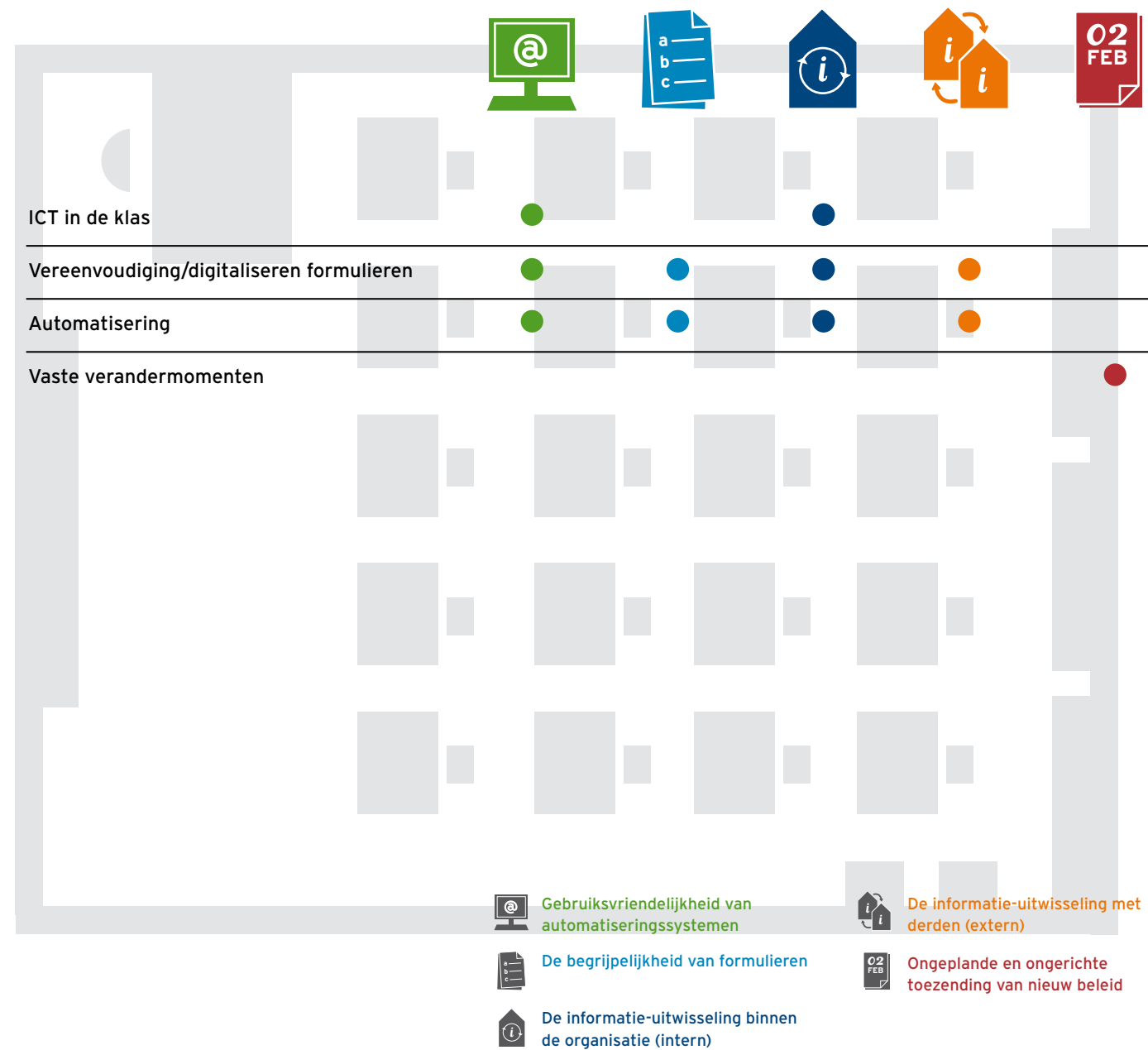


*Dit is Joost.*

Joost is 33 jaar en mbo-docent bij een Regionaal Opleidingscentrum (ROC) in het midden van het land.

Joost geeft les aan leerlingen van de opleiding SPW. Hij doet dat nu zeven jaar.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Joost

## MBO docent SPW

Zijn primaire taak is lesgeven. De kennis die hij zijn leerlingen bijbrengt, toetst hij regelmatig. Deze toetsen maakt hij zelf, de resultaten houdt hij bij in het leerlingvolgsysteem. In dossiers houdt hij niet alleen de resultaten bij, maar ook het gedrag. Ook begeleidt Joost studenten tijdens hun stage. Hij voert daarvoor gesprekken met bedrijven, neemt verslagen van leerlingen door en houdt coachingsgesprekken met hen. Joost overlegt ook regelmatig met collega's en bespreekt dan de kwaliteit en ontwikkeling van het onderwijs. Joost is met al deze taken behoorlijk wat tijd kwijt. Er zijn gelukkig verschillende maatregelen genomen en voorgenumen waardoor hij hiervan minder last ervaart.

### ICT in de klas

Net als zijn andere collega's in het onderwijs, kan Joost zijn les op verschillende manieren inrichten. Zo kan hij een projector gebruiken om videomateriaal te tonen. Toch kiest Joost, zoals de meesten, vaak voor een Whiteboard, ook al kan hij daar niet veel informatie op kwijt.

Als Joost vaker ICT-toepassingen zoals een Smartboard zou gebruiken, is hij geen extra tijd kwijt aan het archiveren van zijn lessen. Dan kan hij materiaal gemakkelijk opslaan, hergebruiken en delen met andere docenten. Bovendien biedt het gebruik van ICT-toepassingen Joost en zijn leerlingen tijdens de les meer mogelijkheden en gemak. Deze manier van lesgeven spreekt de studenten meer aan en ze nemen de stof gemakkelijker op.

### Vereenvoudiging/digitaliseren

#### formulieren

Voor de schoolorganisatie steekt Joost veel tijd in het registreren van cijferlijsten, het bijhouden van gedetailleerde gegevens van zijn leerlingen, absentielijsten, verzuimbriefjes en werktijdenregistratie. De absentie moet hij zowel digitaal als op een lijst noteren en houdt hij voor zijn eigen administratie ook bij in zijn agenda. Joost moet ook het zogeheten taakbeleid bijhouden. Hiervoor moet hij zijn tijdsbesteding voor verschillende werkzaamheden berekenen en invullen. Dit kost hem veel tijd.

Joost en zijn onderwijscollega's zijn het er over eens dat het vereenvoudigen, standaardiseren en verduidelijken van deze formulieren hun lasten zullen verminderen.

### Automatisering

Gegevens als rapportcijfers en absentie geeft Joost door aan de schooladministratie. Maar de schooladministratie wil vaak meer weten over leerlingen. Informatie die Joost niet altijd bij elkaar heeft, zeker niet van nieuwe leerlingen. Het kost hem veel tijd die informatie te verkrijgen. Ook Joost zou net als Mieke en Wilma veel baat hebben bij een geautomatiseerd informatiesysteem. Hij kan daardoor sneller en gemakkelijker informatie uitwisselen. Een ander handig digitaal initiatief is de Toetsenbank. Joost kan daarmee zijn toetsen op internet plaatsen waardoor andere leraren deze weer kunnen gebruiken. Zij hoeven het wiel dan niet opnieuw uit te vinden. De Toetsenbank moet nog verder ontwikkeld worden. Daarbij is het wel belangrijk dat er balans blijft tussen leraren die de toetsen maken en leraren die de toetsen gebruiken. Ook moet voor enkele jaren worden vastgelegd waarop de leerling wordt getoetst.

### Vaste verandermomenten

Ook Joost heeft bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden regelmatig te maken met veranderingen in de wet- en regelgeving, meestal aan het begin van het schooljaar. Bijvoorbeeld wijzigingen in de verantwoordingssystematiek of in de inrichting van het onderwijs. Hij moet dan net als Mieke en Wilma de lesstof en het lesmateriaal aanpassen.

Ter verbetering van de communicatie met professionals past OCW vanaf 1 januari 2009 het instrument Vaste Verandermomenten toe, wat inhoudt dat er twee vaste momenten zijn waarop nieuwe regelgeving wordt ingevoerd. Voor Joost is het prettig dat hij niet meer op onverwachte momenten halverwege het cursusjaar met wijzigingen wordt geconfronteerd.



# Jenny

verzorgende verzorgingshuis

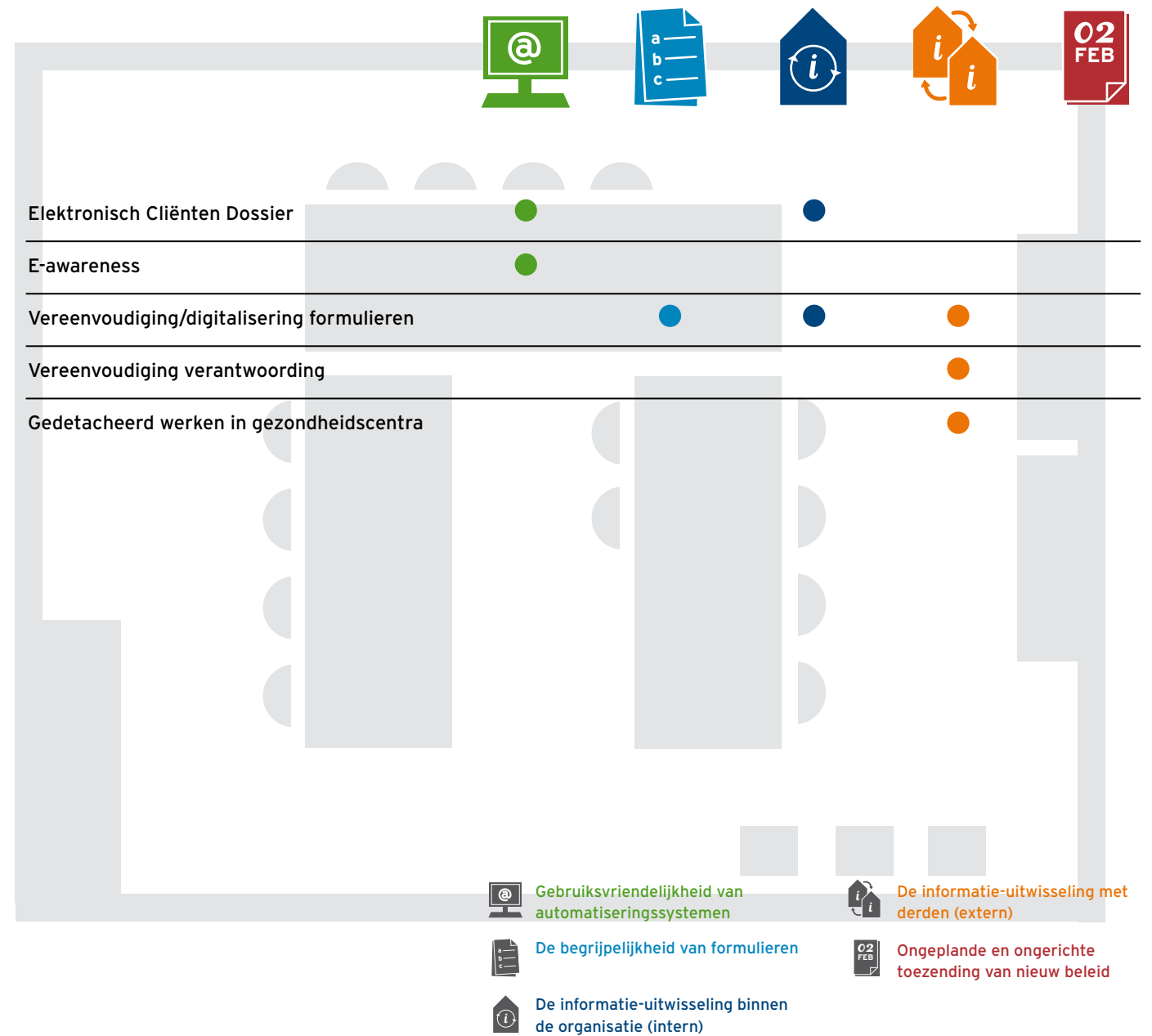


*Dit is Jenny.*

Jenny is 43 jaar en werkt sinds haar 22e in de zorgsector. Ze heeft afwisselend gewerkt in verzorgingshuizen, de thuiszorg en verpleeghuiszorg.

Vijf jaar geleden is Jenny verhuisd naar het zuiden van het land waar ze als verzorgende in een verzorgingshuis werkt.

## ADMINISTRatieve LASTEN



# Jenny

## verzorgende

Ze verleent de cliënten de dagelijkse zorg: ze wast hen, brengt medicijnen rond en doet huishoudelijke klussen. Jenny werkt in diensten, aan het begin en einde van elke dienst vindt er een werkoverdracht plaats en bespreekt ze met collega's de bevindingen over de patiënt. Al die bevindingen krijgen een plaats in het bewonersdossier, daaruit kan naar voren komen dat een cliënt extra zorg nodig heeft. Verder vult Jenny formulieren in, bijvoorbeeld na een val van een cliënt of bij het bestellen van medicijnen. Ook geeft ze voorlichting aan cliënten en hun familieleden. Jenny is met al deze taken heel wat tijd kwijt, maar het zijn logische handelingen, die onderdeel uitmaken van haar beroep. Er zijn of worden wel verschillende instrumenten ontwikkeld, om deze handelingen te vereenvoudigen. Hierbij zijn zorginstellingen primair zelf verantwoordelijk en aan zet, maar de overheid kan en wil hierbij wel faciliteren.

### *Elektronisch Cliënten Dossier*

Jenny houdt alle gegevens van haar cliënten bij. Dat is belangrijk voor de overdracht. Informatie over behandelingen en wensen van cliënten zijn zo voor iedereen bekend. Alle collega's kunnen dit dossier inzien. Om alle gegevens binnen een zorginstelling beschikbaar te hebben, is het Elektronisch Cliënten Dossier ontwikkeld. Dit zorgt ervoor dat alle relevante behandeldoelen en de uitvoering hiervan gekoppeld kunnen worden aan de wensen van de cliënt. Vooral bij de overdracht naar collega's is het handig dat informatie snel en overzichtelijk beschikbaar is. De tijdwinst hangt af van de hoeveelheid informatie die Jenny in het systeem moet bijhouden en hoe handig zij en haar collega's zijn met de computer. Ook moeten er in de organisatie voldoende computers aanwezig zijn.

### *E-awareness*

Papieren dossiers, dubbel invoeren of handmatig uitwisselen van gegevens, Jenny heeft er dagelijks mee te maken. Dat moet volgens Jenny toch veel slimmer kunnen. **Instellingen bewustmaken van slimme ICT-oplossingen kan ervoor zorgen dat processen efficiënter verlopen.** Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is daarom gestart met het project E-awareness. Met interactieve workshops en concrete instrumenten krijgen bestuurders van instellingen een beeld van de ICT-mogelijkheden. Daarnaast wordt hen de helpende hand gereikt bij het toepassen van ICT. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) is inmiddels bij het project aangehaakt. Samen met VWS organiseert BZK in 2010 een nieuwe ronde workshops en een landelijke bijeenkomst over ICT-mogelijkheden. Verder zullen zij een praktisch boek publiceren waarin ervaringen, tips en trucs van de workshopdeelnemers zijn verzameld. Ook de instelling waar Jenny werkt kan

hier voordeel uit halen. Door efficiënter te werken zullen Jenny en haar collega's minder administratieve lasten ervaren.

### *Vereenvoudiging/digitalisering formulieren*

Het verzorgingshuis waar Jenny werkt heeft er voor gekozen om verzorgenden veel formulieren en checklisten te laten invullen. Daarop moet Jenny informatie invullen over de cliënt en de zorg. Dat vindt zij niet altijd even zinvol, bijvoorbeeld als zij vragen moet beantwoorden over doorligwonden terwijl de patiënt niet bedlegerig is. Door formulieren minder uitgebreid te maken of door het aantal formulieren te verminderen, houdt Jenny tijd over die zij kan besteden aan haar cliënten. Het ministerie van BZK is daarom van plan het formulier voor het behandelplan aan te pakken.

### *Vereenvoudiging verantwoording*

Een zorginstelling moet verantwoording afleggen over de zorg die is verleend. Dat doet zij tegenwoordig in het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording (JMV). Jenny hoeft dat zelf niet te doen, haar collega's echter wel en zijn hier veel tijd aan kwijt. Het JMV zorgt voor een uniform kader in één standaard, die steeds meer tot dé standaard wordt verheven. Toezichthouders en branches maken gebruik van het JMV om eigen informatie te genereren, zodat de instellingen niet onnodig worden belast. Jenny zal daar weinig van merken, maar haar collega's in het verzorgingshuis hoeven een groot deel van de gevraagde informatie niet meer in te voeren en aan te leveren.

### *Gedetacheerd werken in gezondheidscentra*

Jenny houdt zich niet bezig met indicatiestelling door het Centrum Indiciestellingen Zorg (CIZ). Enkele collega's wel en die ergeren zich aan de traagheid en complexiteit. Indiciestellers van het CIZ die gedetacheerd gaan werken in gezondheidscentra, zouden uitkomst kunnen bieden bij het verminderen van deze last. Zij kunnen zorgen voor een betere dienstverlening aan cliënten door dat zij het proces kunnen versnellen en vereenvoudigen en zorgen voor een betere en snellere afstemming in de keten. Deze verandering heeft niet direct invloed op het werk van Jenny, wel op haar cliënten. Zij krijgen sneller de juiste zorg aangeboden en zijn minder tijd kwijt aan het aanvragen ervan. Ook andere zorgprofessionals zullen het positieve effect merken van deze aanpassing.

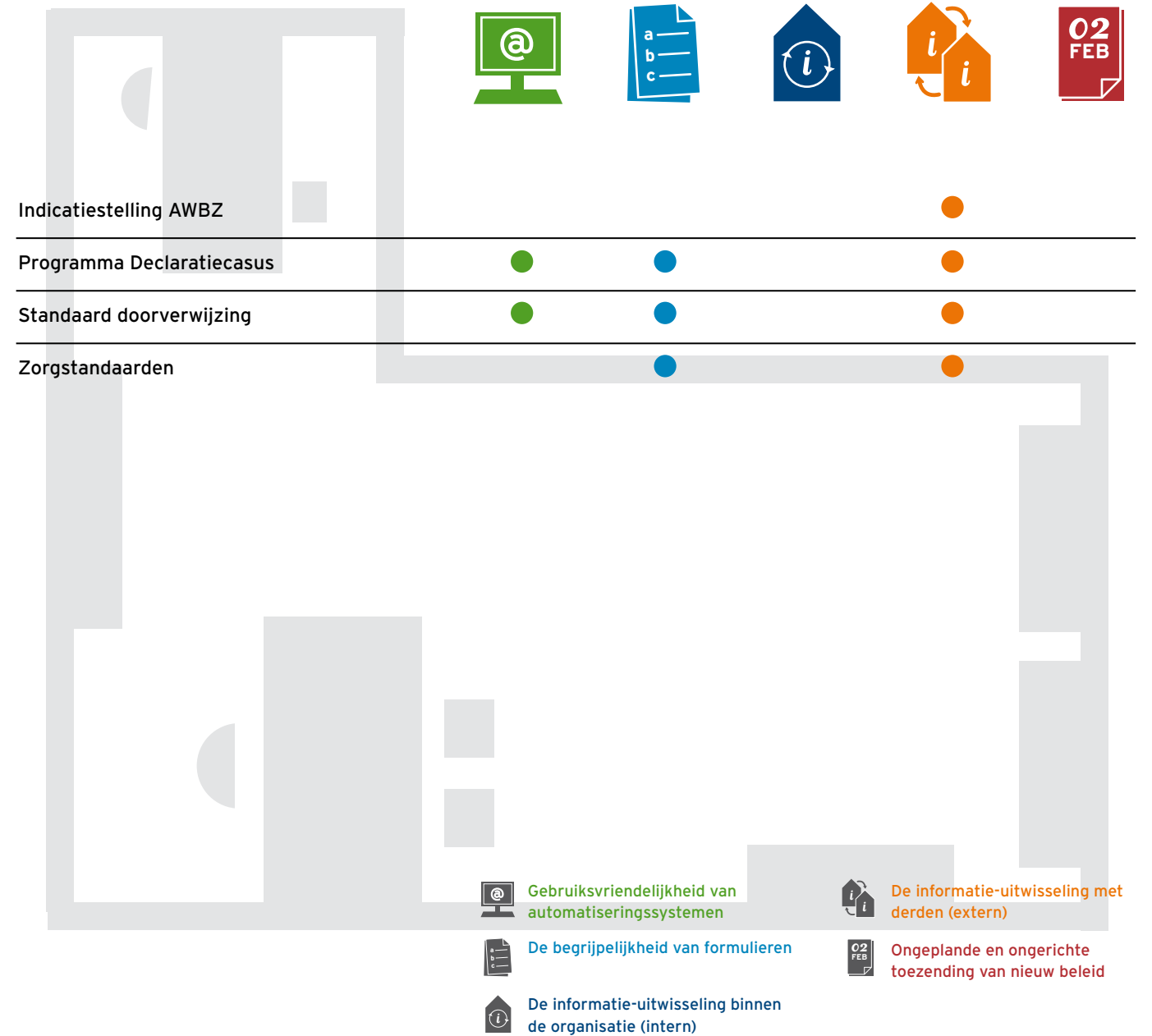


**Dit is Elsbeth.**

Elsbeth is 37 jaar en werkt nu zeven jaar als huisarts in het midden van Nederland.

Samen met drie collega-artsen runt Elsbeth een huisartsenpraktijk. In de praktijk werken ook vier doktersassistenten, een diabetesverpleegkundige, twee praktijkondersteuners en een huisarts in opleiding.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Elsbeth

## huisarts

De praktijk is in principe 24 uur per dag bereikbaar. Elsbeth draait daarom regelmatig avond- en weekend-diensten. De tijd dat zij geen patiënten ziet, besteedt Elsbeth vooral aan het bijwerken van haar administratie. Daaraan is zij heel wat tijd kwijt, maar het zijn logische handelingen, die onderdeel uitmaken van haar beroep. Er zijn of worden wel verschillende instrumenten ontwikkeld, om deze handelingen te vereenvoudigen. Hierbij is de beroepsgroep zelf verantwoordelijk en aan zet, maar de overheid kan en wil hierbij wel faciliteren.

### Indicatiestelling AWBZ

Sommige patiënten hebben behoefte aan specialistische zorg. In de praktijk van Elsbeth bijvoorbeeld een ouder echtpaar waarvan de vrouw in een verpleeghuis moet worden opgenomen. Voor haar heeft Elsbeth een pre-indicatieadvies uitgebracht aan het Centrum Indicatiestellingen Zorg (CIZ)

Uit gehouden pilots bleek dat huisartsen de werkwijze van de standaard indicatieprotocollen en de spoedprocedure waarderen. Deze werkwijze was echter nog niet binnen alle huisartsenvoorzieningen 'verinnerlijkt'. Daar was dus nog winst te behalen. Het CIZ heeft, in samenwerking met de Landelijke Huisarts Vereniging (LHV), de werkwijze gepromoot en gestimuleerd. Vorig jaar hebben huisartsen in hun praktijk een praktisch hulpmiddel daartoe ontvangen, dat zijn werking niet heeft gemist. Overigens is ook duidelijk geworden dat veel huisartsenvoorzieningen voor een praktische oplossing kiezen. Zij sturen de cliënt rechtstreeks door naar de (veelal lokale) zorgaanbieder, zoals de plaatselijke thuiszorginstelling of het verpleeghuis, die vervolgens (met de cliënt) de elektronische aanvraag invult en naar het CIZ verzendt. Deze werkwijze past ook bij de rol van de wijkverpleegkundige. Zij is immers de spil in de zorg in de wijk en traditioneel de enige die met regelmaat achter de voordeur van cliënten met (complexe) gezondheidsproblemen komt en dus een schat aan kennis over de cliënt en zijn (sociale) situatie heeft.

### Programma Declaratiecasus

De Zorgverzekeringswet, anders dan de Ziekenfondswet, kent geen budget toe op basis van het aantal ingeschreven patiënten, maar op basis van verrichte behandelingen. Deze verandering zorgt ervoor dat Elsbeth iedere behandeling moet declareren.

Om deze declaraties op een zo goed mogelijke manier vorm te geven, is het programma declaratiecasus gestart.

Dit programma stimuleert elektronisch declaratieverkeer in de zorg en werkt aan kwaliteitsverbetering. Overheid, verzekeraars, zorgaanbieders en beleidsorganisaties werken hierin samen.

### Standaard doorverwijzing

Elsbeth verwijst regelmatig patiënten door naar specialistische hulpverleners en naar specialisten in ziekenhuizen of de geestelijke gezondheidszorg. Zij print de doorverwijzingen uit en geeft deze mee aan de patiënten. De specialist moet de gegevens vervolgens opnieuw invoeren in het eigen systeem.

Een 'digitale standaard doorverwijzing' moet deze procedure vereenvoudigen. Bij de ontwikkeling van deze standaard kan worden aangehaakt bij het al bestaande ZorgDomein dat in sommige regio's wordt gebruikt om digitaal door te verwijzen. De lasten voor de huisarts worden door deze maatregel niet direct minder, maar het proces wordt wel efficiënter. Doorverwijzingen kunnen sneller worden verwerkt en de kans op fouten neemt af waardoor de kwaliteit van de zorg verbetert. Dit goede voorbeeld verdient navolging. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) kan huisartsen ondersteunen bij het toepassen van dit goede voorbeeld in hun eigen (groeps)praktijk.

Een ander noemenswaardig initiatief is de ontwikkeling van zorgstandaarden. Deze worden ontwikkeld door patiënten en zorgaanbieders en beschrijven waaruit de zorg op zijn minst moet bestaan voor iemand met een bepaalde chronische aandoening. De zorgstandaard kan gebruikt worden voor het opstellen van individuele behandelplannen en bevordert een transparantie communicatie tussen patiënten en zorgverleners. Op dit moment zijn zorgstandaarden beschikbaar voor diabetes en vasculair risicomangement. In 2010 worden standaarden verwacht voor COPD en hartfalen.

# Meriam

verpleegkundige ziekenhuis

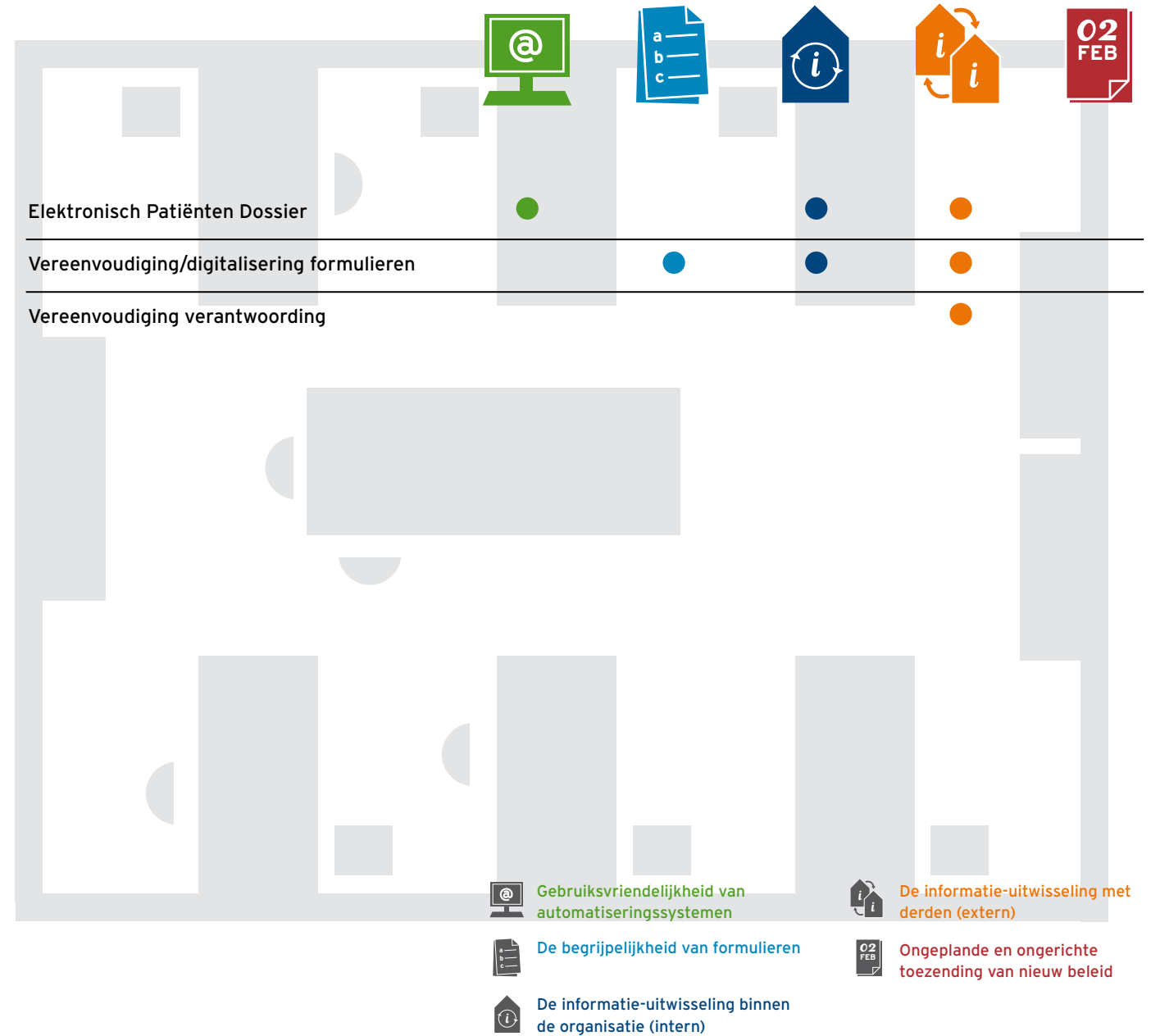


### Dit is Meriam.

Meriam is 30 jaar en werkt als verpleegkundige in een algemeen ziekenhuis in het midden van het land.

Zeven jaar geleden is Meriam na haar studie Hbo-verpleegkunde in dit ziekenhuis gaan werken. Ze is begonnen op de kinderafdeling en drie jaar geleden overgestapt naar de afdeling chirurgie.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Meriam

## verpleegkundige ziekenhuis

Ze wast, voedt en helpt de patiënten. Ook controleert Meriam of de patiënt de juiste medicijnen krijgt en verricht ze specifieke verpleegtechnische taken zoals het aanleggen van een infuus. Meriam werkt in diensten. Tijdens de overdracht geeft ze alle patiëntgegevens door aan een collega. Verder kijkt ze regelmatig in de dossiers of er nog opmerkelijke gebeurtenissen hebben plaatsgevonden. Ook houdt Meriam het behandelplan en medicijngebruik bij en vult ze ontslagformulieren in. Tot slot informeert ze patiënten over onderzoeken. Meriam is met al deze taken heel wat tijd kwijt, maar het zijn logische handelingen, die onderdeel uitmaken van haar beroep. Er zijn of worden wel verschillende instrumenten ontwikkeld om deze handelingen te vereenvoudigen. Hierbij is haar ziekenhuis zelf verantwoordelijk en aan zet, maar de overheid kan en wil hierbij wel faciliteren.

### *Elektronisch Patiënten Dossier*

Meriam houdt veel gegevens van patiënten bij in dossiers. Het is belangrijk dat betrouwbare medische gegevens beschikbaar zijn voor haar collega's. Dat leidt tot een betere samenwerking en verkleint de kans op medische fouten.

Om medische gegevens landelijk te kunnen delen met andere zorgverleners, gaat Meriam werken met het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Het EPD zorgt voor standaardisering in het registreren en voor veilige en betrouwbare uitwisseling van informatie.

Het invoeren van het EPD is gestart in 2009 en loopt door in 2010. Aangezien nog niet alle zorginstellingen werken met het EPD, is het moeilijk om nu al aan te geven of Meriam hierdoor minder tijd kwijt zal zijn aan administratieve zaken.

Naast het invoeren van het EPD zou veel kunnen worden gewonnen door een heldere ICT visie te ontwikkelen, zodat ziekenhuizen (beter) in staat zijn om bedrijfseigen systemen te koppelen en daarmee de lasten van het verzamelen van relevante gegevens verder te beperken.

### *Vereenvoudiging/digitalisering formulieren*

Meriam vult veel formulieren in en houdt checklisten bij, bijvoorbeeld over de patiënt en de zorg die ze aan hem of haar verleent. Net als verzorgende Jenny, ervaart Meriam dat niet als zinvol als dit geen directe relatie met zorgverlening heeft.

Inzicht in de reden waarom gevraagd wordt formulieren of checklisten in te vullen zal Meriam helpen dit in het juiste perspectief te zien. Dit kan leiden tot een kritische reflectie of zaken binnen het ziekenhuis niet op een betere manier georganiseerd kunnen worden, door bijvoorbeeld ICT op een andere manier in te zetten of PDA's aan te schaffen. Hierdoor worden de handelingen die op zichzelf noodzakelijk zijn dusdanig ondersteund, dat de ervaren lasten flink gereduceerd kunnen worden.

### *Vereenvoudiging verantwoording*

Het ziekenhuis waar Meriam werkt moet, net als de zorginstelling van Jenny, verantwoording afleggen over de zorg die is verleend. Dat kan met het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording (JMV). Net als Jenny hoeft Meriam dat niet zelf te doen, maar kost het haar collega's veel tijd.

Het JMV zorgt voor een uniform kader in één standaard, die steeds meer tot dé standaard wordt verheven.

Toezichhouders en branches maken gebruik van het JMV om eigen informatie te genereren, zodat de instellingen niet onnodig worden belast. Meriam zal daar weinig van merken, maar haar collega's in het ziekenhuis hoeven een groot deel van de gevraagde informatie niet meer in te voeren en aan te leveren.

# Paul

gezinsvoogdijwerker

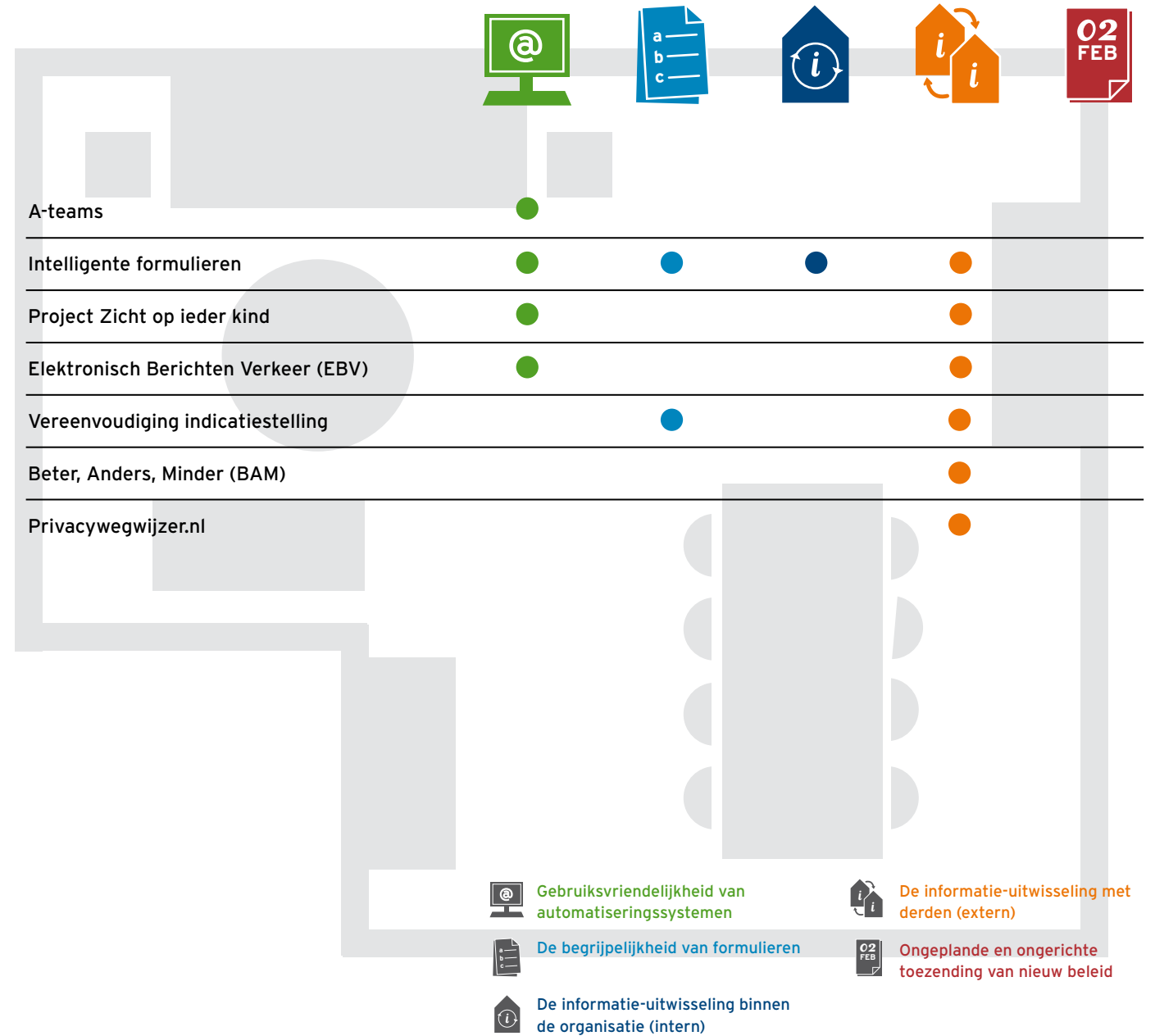


### Dit is Paul.

Paul is 36 jaar en heeft zeventien kinderen. Het zijn niet zijn eigen kinderen maar hij komt wel op voor hun belangen. Paul is gezinsvoogdijwerker.

Hij heeft kinderen onder zijn hoede die door de kinderrechter onder toezicht zijn gesteld. De reden van deze maatregel is dat een kind in zijn ontwikkeling wordt bedreigd en de ouders er niet in slagen deze bedreiging af te wenden.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Paul

## gezinsvoogd

Paul beslist namens de ouders of verzorgers over het welzijn van de kinderen. Hij stelt samen met de ouders vast waar de bedreigingen voor de ontwikkeling van het kind zitten, wat de einddoelen zijn, en hoe deze bereikt kunnen worden. Alle resultaten van zijn werkzaamheden legt Paul vast in een dossier en gebruikt hij voor het hulpverleningsplan dat hij opstelt. Paul staat vaak voor ingrijpende beslissingen, die grote zorgvuldigheid eisen. Toch vindt Paul het leuk om met deze gezinnen te werken. Gezinsvoogdijwerkers moeten hun handelen wel goed kunnen verantwoorden, rapportage is hiervoor onontkoombaar. Paul vindt dit juist goed, het helpt hem om methodisch te werken, maar alleen die onhandige bureaucratie vindt hij lastig. Er worden maatregelen genomen om de onnodige bureaucratie terug te dringen. Hieronder een greep uit deze maatregelen.

### *Slimme ICT*

Paul begint zijn dag altijd met het doornemen van zijn e-mails en controleert of er dringende telefonische berichten voor hem zijn achtergelaten. Vervolgens heeft hij een afspraak met één van zijn jongeren. Terug op het regiokantoor van Bureau Jeugdzorg werkt hij het dossier bij van zijn cliënt. Voor het bijwerken van de dossiers maakt Paul gebruik van het registratiesysteem van Bureau Jeugdzorg. Paul vindt het niet erg om deze dossiers bij te werken, maar dit ICT systeem is niet gebruiksvriendelijk waardoor deze werkzaamheden veel tijd kosten. Tekortkomingen in de software leveren in de praktijk nog al eens problemen op waardoor het overtypen van stukken tekst vaak voorkomt. Dit vindt Paul zonde van zijn tijd.

Om dit te verbeteren stuurt MOgroep Jeugdzorg een A-team (Automatiserings-team) langs de Bureaus Jeugdzorg. Het A-team, bestaande uit ICT-experts, lost op locatie de meest urgente ICT knelpunten voor de gebruikers op. Zo wordt het systeem voor Paul een stuk handiger. Verder werkt MOgroep Jeugdzorg ook aan 'intelligente' formulieren. Binnen Bureau Jeugdzorg worden meerdere formulieren gebruikt. Deze formulieren zullen worden gestandaardiseerd en omgezet in intelligente formulieren. Hierdoor verschijnen gegevens die met de computer zijn ingevoerd in het ene formulier standaard ook in andere formulieren. Dat betekent: minder knip- en plakwerk voor Paul. Ook vindt Paul het belangrijk om de formulieren in te vullen in begrijpelijke taal voor zijn cliënten. Het A-team en het project 'intelligente formulieren' wordt gefinancierd door Jeugd en Gezin.

### *Efficiënter samenwerken met collega's*

Om snel en zorgvuldig besluiten te kunnen nemen over de inzet van een kindbeschermingsmaatregel moet de benodigde informatie tijdig voor handen zijn voor Paul. Het project Zicht op ieder kind richt zich onder meer op het verbeteren van de uitwisseling van informatie in de jeugdbeschermingsketen. Zo is er tegenwoordig een casusoverleg in de jeugdbescherming. Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming komen dan bij elkaar om een gezamenlijk besluit te nemen of er een kindbeschermingsmaatregel nodig is. Dit zorgt voor efficiënte samenwerking: parallelle werkzaamheden van Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming en dubbel werk wordt zoveel mogelijk voorkomen. Dit maakt het werk voor Paul een stuk gemakkelijker. Een belangrijk bijbehorend product is het ondersteunende systeem van het casusoverleg bescherming, genaamd COBOS. Met dit systeem hebben alle deelnemers aan het casusoverleg bescherming zicht op de relevante en actuele informatie over het kind, waardoor de besluit-

vorming over en de toedeling van een casus effectief en efficiënt verloopt. Een andere belangrijke ontwikkeling die de informatie-uitwisseling tussen de drie belangrijkste organisaties in de jeugdbescherming aanzienlijk versnelt is het beveiligde e-mailverkeer en de invoering van het Elektronisch Berichten Verkeer (EBV). Hiermee kan informatie digitaal tussen de organisaties op een snelle en veilige manier worden uitgewisseld.

### *Vereenvoudiging indicatiestelling*

Het stellen van indicaties en het toewijzen van zorg wordt door professionals zoals Paul en ook door cliënten als een lang en omslachtig proces ervaren. Om deze last te verminderen heeft Jeugd en Gezin de indicatiestelling vereenvoudigd. De 13-weeken geldigheids termijn van het indicatiebesluit is afgeschaft. Per 01-01-2010 is de eis vervallen dat in de indicatie de omvang van de zorg moet worden vastgesteld en is ook de verplichte toets van de gedragswetenschapper in het vrijwillig kader afgeschaft. Paul heeft direct baat bij deze vereenvoudiging van de indicatiestelling. Het scheelt hem veel tijd. De cliënten van Paul kunnen gebruik maken van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Hiervoor kunnen zij een indicatie aanvragen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in het geval van verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of somatische aandoening. Of bij het Bureau Jeugdzorg, als het om jeugdigen gaat met een psychiatrische aandoening. De laatste jaren zijn de nodige initiatieven genomen door het CIZ om het aanvragen van een AWBZ-indicatie te vereenvoudigen. Bijvoorbeeld door daarbij meer professionals (behandelaar, huisarts, verpleegkundige) in te schakelen, het aanvraagformulier te vereenvoudigen of door cliënten zelf digitaal een aanvraag te laten indienen. Paul zal dit merken omdat de cliënten minder lasten ervaren en hem minder snel om hulp zullen vragen bij het indienen van een AWBZ-aanvraag.

### *Beter, Anders, Minder (BAM)*

Voor het maken van beleid heeft het Rijk beleidsinformatie nodig. Hiervoor moet Bureau Jeugdzorg gegevens registreren. Bij professionals bestaat niet altijd evenveel begrip voor de meerwaarde van verschillende registratie-eisen. De vraag naar informatie kan volgens Paul Beter, Anders en Minder. In het project 'Beter, Anders, Minder' werken Jeugd en Gezin, het Interprovinciaal Overleg en MOgroep Jeugdzorg samen aan de verbetering van de beleidsinformatie in de jeugdzorg. Samen bepalen ze welke informatie echt nodig is en welke items op dit moment wel worden uitgevraagd, maar niet worden gebruikt. Doel is dat in 2011 gewerkt wordt met een nieuw rapportageformat dat uit 25% minder items bestaat. De registraties moeten daarnaast beter aansluiten bij de praktijk zodat professionals de registraties ervaren als een meerwaarde voor de uitvoering.

### *Privacywegwijzer.nl*

Voor Paul is het niet altijd duidelijk wat de juridische (on)mogelijkheden zijn bij het uitwisselen van informatie over zijn cliënten. Hierdoor is hij terughoudend om inhoudelijke informatie te delen. Dit belemmert de samenwerking tussen instellingen. Om hierin duidelijkheid in te scheppen is de privacywegwijzer ([www.privacywegwijzer.nl](http://www.privacywegwijzer.nl)) geïntroduceerd. Deze internetapplicatie geeft alle hulpverleners in het jeugdveld, waaronder Paul, duidelijkheid over de gegevens die zij mogen uitwisselen. Er is vaak meer mogelijk dan zij denken.



# Arnoud

inkomensconsulent

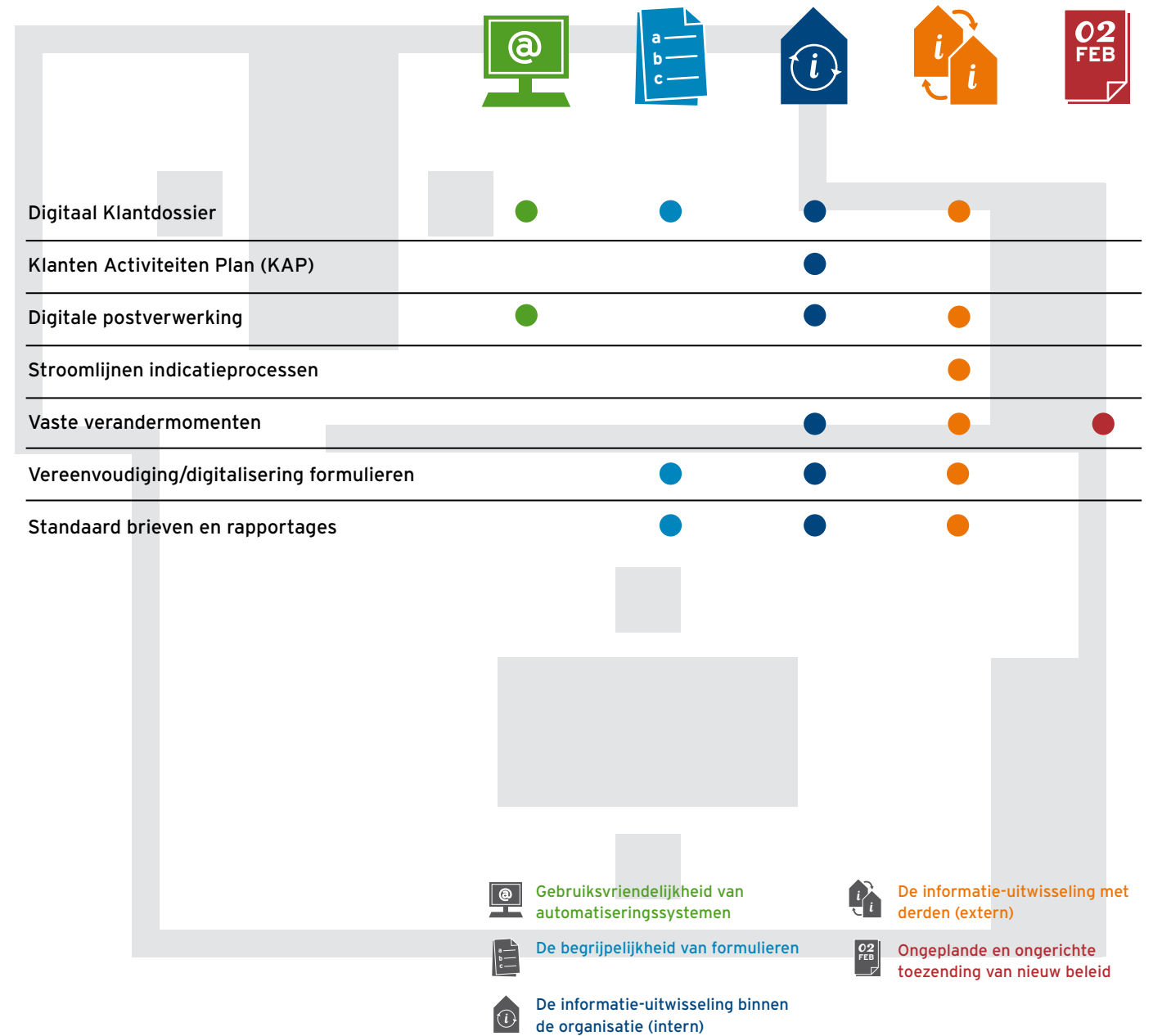


*Dit is Arnoud.*

Arnoud is 35 jaar en werkt bij de sociale dienst van een gemeente in het zuiden van het land.

Sinds zes jaar werkt Arnoud als inkomensconsulent. In die functie heeft hij veel contact met mensen. Hij handelt onder meer aanvragen van de Wet werk en bijstand af. Daarvoor heeft hij direct contact met klanten.

## ADMINISTRATIEVE LASTEN



# Arnoud

## inkomensconsulent

Verder controleert hij hun gegevens en zet hij deze in het systeem. Periodiek gaat hij na of zijn klanten nog steeds recht hebben op een uitkering. De resultaten legt hij vast in rapportages. Arnoud is aan al deze taken veel tijd kwijt. Gelukkig zijn er maatregelen (voor)genomen die deze administratieve lasten kunnen verminderen.

### *Digitaal Klantdossier*

Als inkomensconsulent is het de taak van Arnoud om te controleren of klanten rechtmatig een uitkering ontvangen. Daar is hij een groot deel van de dag mee bezig. Hiervoor heeft hij de NAW-gegevens van zijn klanten nodig, maar ook informatie over inkomsten, vermogen en de gezins- en woonsituatie. Deze gegevens moest hij vooral handmatig verzamelen, een tijdrovende bezigheid. Om het verzamelen van de gegevens voor Arnoud en zijn collega's te versnellen en te vereenvoudigen is het Digitaal Klantdossier (DKD) ontwikkeld. Hiermee worden gegevens automatisch uit de registraties gehaald, die eerder zijn ingevoerd en opgeslagen. Ook kunnen klanten zich via internet inschrijven voor werk en een digitale aanvraag WW of bijstand indienen. Deze e-formulieren zijn voorgevuld met reeds bekende gegevens. Voor Arnoud betekent dit een tijdsbesparing in zijn administratieve proces. Bovendien hoeven zijn klanten nu niet twee keer dezelfde informatie aan te leveren. Hij verwacht dat de maatregel hem ongeveer 1 uur per week gaat opleveren.

Een sociale dienst in het midden van het land heeft in

het verlengde van het DKD een eigen initiatief ontwikkeld. Zij maakt gebruik van een Klanten Activiteiten Plan (KAP). Daarin staat per klant hoe de rechtmatigheid en doelmatigheid van de uitkering wordt onderzocht. Niet meer met vaste frequentie, maar door uit te gaan van het risico dat een uitkering niet recht- of doelmatig wordt verstrekt. Dat leidt vooral tot een positievere werkbekleving, want er worden geen onderzoeken uitgevoerd naar klanten van wie de situatie niet is veranderd. Klanten worden dus niet onnodig belast.

### *Digitale postverwerking*

Dagelijks ontvangt en verstuurt Arnoud heel wat poststukken. Bijvoorbeeld bewijsstukken en rapportages. Hij verstuurt deze binnen zijn eigen organisatie maar ook naar de Sociale Verzekeringsbank, het UWV en de Belastingdienst. De inhoud van deze poststukken moet hij digitaal verwerken in verschillende systemen. Digitale postverwerking zou Arnoud veel tijdswinst opleveren. Doordat stukken sneller worden verstuurd en ontvangen, wordt de doorlooptijd van de werkprocessen ook korter. Nu moet hij soms een paar dagen wachten voordat hij verder kan werken aan klantdossiers. Naast de tijdswinst stelt digitale postverwerking hem ook in staat stukken gemakkelijker te koppelen aan andere systemen, zoals het DKD.

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is begonnen met het digitaal verwerken van poststukken. Het initiatief is ontstaan vanuit de wens de lasten van de organisatie te verminderen. De SVB is inmiddels ook de mogelijkheden aan het onderzoeken om ketenpartners zoals het UWV en de belastingdienst aan te sluiten. Zo levert digitale postverwerking de organisatie ook een kostenbesparing op doordat er minder kosten hoeven te worden gemaakt voor het versturen van stukken. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) kan ondersteuning bieden aan sociale diensten die dit goede voorbeeld in hun eigen organisatie willen invoeren.

### *Stroomlijnen indicatieprocessen*

Sommige klanten van Arnoud maken gebruik van meerdere regelingen. Ze hebben te maken met verschillende instanties waarbij ze dezelfde gegevens moeten aanleveren. Het aanvragen van uitkeringen en voorzieningen is voor hen een tijdrovende klus. Maar ook voor Arnoud, die al deze gegevens ook weer moet verwerken in zijn dossiers en de aanvragen van zijn klanten moet controleren en corrigeren.

De ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben het Programma Stroomlijning Indicatieprocessen in Zorg en Sociale Zekerheid (STIP) uitgevoerd. Dit programma heeft onderzocht of en hoe instanties gebruik kunnen maken van al bekende gegevens. Dat scheelt Arnoud veel werk, want het verzamelen en verwerken van gegevens van zijn klanten is daardoor eenvoudiger en gaat sneller.

Een onderdeel van STIP waren pilots in Leeuwarden en Doetinchem. Daar hebben medewerkers van het Centrum Indicatiestellingen Zorg (CIZ), UWV, UWV WERKbedrijf, MEE en de gemeente gekeken hoe ze gezamenlijk, op één locatie, klanten met een meervoudige hulpvraag beter konden helpen. Deze pilots krijgen een vervolg.

### *Vaste verandermomenten*

Wijzigingen in de wet- en regelgeving hebben direct invloed op het werk van Arnoud. Het kost hem veel tijd die veranderingen door te voeren en zorgt voor veel administratieve rompslomp.

Het ministerie van BZK heeft ervoor gezorgd dat op vaste momenten per jaar wijzigingen in wet- en regelgeving mogen worden doorgevoerd. Dit geeft Arnoud meer duidelijkheid. Wel vindt hij het aantal vaste momenten nog erg veel. Elke verandering moet hij ook uitleggen aan zijn klanten én het computersysteem moet worden aangepast. Wel worden deze wijzigingen tegenwoordig niet één dag maar minimaal twee maanden voor inwerkingtreding

gepubliceerd. Arnoud heeft zo meer tijd om de aanpassingen door te voeren, zodat deze last vermindert.

### *Vereenvoudiging/digitalisering formulieren*

Arnoud ondervindt zelf geen last van formulieren die hij moet invullen. Wel verwerkt hij jaarlijks talloze formulieren die zijn klanten hebben ingevuld. Deze formulieren zijn helaas niet altijd makkelijk om in te vullen voor zijn klanten. Hij is daardoor veel tijd kwijt met het corrigeren van invulfouten en het nabellen van klanten voor aanvullende informatie.

Naast het corrigeren van ingevulde formulieren, schrijft en verstuurt hij veel brieven en rapportages. Die moet hij steeds opnieuw opstellen terwijl er veel overlap in zit. Als de formulieren voor zijn klanten begrijpelijker zouden zijn, is Arnoud minder tijd kwijt aan het nakijken ervan. Hij ziet het liefst dat de formulieren ook korter worden zodat hij minder gegevens aan zijn klant hoeft te vragen. Bij het digitaliseren van formulieren kan zelfs automatisch worden gecontroleerd op fouten en kan het formulier gekoppeld worden aan het DKD, zoals het gebruik van e-formulieren bij de aanvraag van bijstand via internet. Ook het opstellen van brieven en rapportages kan Arnoud vereenvoudigen door te werken met standaarden. Hij hoeft dan alleen maar enkele gegevens aan te passen. Bij de sociale dienst van een gemeente in het midden van het land hebben ze ontdekt dat dit per rapportage 15 minuten tijdswinst oplevert.

Gemeenten kunnen aankloppen bij het Ministerie van BZK voor ondersteuning in het vereenvoudigen, inkorten en terugbrengen van het aantal formulieren.