

## DOCUMENTCREATIE: FUNDERING VOOR ZAAKGERICHT WERKEN

---

Zaakgericht werken is de laatste jaren een grote rol gaan spelen binnen overheidsinstanties en andere document intensieve organisaties, met name actief in de dienstverlening. Veel instanties hebben lange doorlooptijden, berusten op inefficiënte bedrijfsvoering en zijn vastgeroest in document georiënteerd werken. Zaakgericht werken legt de nadruk op de 'zaak' door een procesgeoriënteerde manier van werken. Hiervoor speelt de informatievoorziening een leidende rol die veelal afhankelijk is van een document management systeem en documentcreatie. In deze Whitepaper geven we aan wat het belang van zaakgericht werken is en hoe documentcreatie software je hierbij kan ondersteunen.

### De 'zaak'

---

De term Zaakgericht werken komt vaak voorbij, maar wat is nu precies een 'zaak'? Het begrip 'zaak' wordt door de meeste organisaties gedefinieerd als volgt:

*“een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.”*

Dit is het tegengestelde van de traditionele veelvoorkomende document georiënteerde werkwijze, welke geen samenhangend geheel vormt.

De zaak bestaat uit twee delen (zaak & proces) waarbij informatie non-stop in beiden richtingen stroomt. Het proces bevat een begin (aanvraag voor dienstverlening) en een einde (oplevering resultaat). In het proces wordt gebruik gemaakt van informatie uit documenten die gebundeld worden in een 'zaakdossier' om later te hergebruiken in de uitvoering van het proces.

### Waarom zaakgericht werken?

---

Zaakgericht werken wordt bij veel overheidsinstanties de laatste jaren steeds meer erkend als een stap naar efficiënter werken en verbeterde dienstverlening. Doordat de focus hierbij op het proces wordt gelegd is er meer aandacht voor de manier waarop werk wordt ingericht en uitgevoerd. Zaakgericht werken biedt talloze voordelen, waarvan we er hier vier benoemen:

- Alle documenten behorende bij de zaak worden op één plek centraal (in de Cloud) opgeslagen: het zaakdossier. Hierdoor zijn alle documenten digitaal overal toegankelijk én staan deze altijd in de context van de 'zaak'. Zo hebben werknemers de mogelijkheid tot flexwerken en kunnen zij zorgeloos wisselen naar een ander device zoals een tablet of smartphone.



- Statussen kunnen worden toegekend aan het zaakdossier om doorlooptijden te bewaken en waar nodig bij te sturen. Hiermee kunnen klanten op de hoogte gehouden worden van de voortgang van de 'zaak' en kunnen burgers en organisaties inzicht verkrijgen in de voortgang van langdurige processen zoals vergunningsaanvragen.
- Zaakgericht werken kan geïmplementeerd worden binnen een organisatie zonder het aanpassen van de huidige processen. Het is simpelweg een upgrade van de huidige situatie. Zo kun je als organisatie zonder een intensieve herinrichting toch grote stappen in efficiëntie maken.
- Door de uniforme gestandaardiseerde manier van werken verbeter je het documentmanagement van jouw organisatie. Zo kan door naamgeving en het toekennen van metadata ieder zaakdossier gemakkelijk teruggevonden worden in de Cloud en kan hier een klantdossier aan gekoppeld worden voor terugkerende zaken. Hiermee besparen werknemers lange zoektochten naar onvindbare documentatie en wordt belangrijke informatie niet over het hoofd gezien.

## Documentcreatie in zaakgericht werken

---

Zaakgericht werken is gebaseerd op de eenvoudige uitwisseling van informatie tussen proces en zaakdossier. Zorg je ervoor dat je documenten op orde zijn, dan legt dit een sterke fundering voor een effectief en efficiënt proces. In veel instanties zijn de documenten echter niet op orde en vaak onvindbaar of onvolledig. Echter, voor overheidsinstanties is iedere fout er één te veel. Je kunt hierbij denken aan verkeerde adressering, opmaak, uitlijning, verouderde logo's of kleuren. Daarnaast is een spelfout snel gemaakt, zeker in naamgeving en adressering. Door sjablonen of templates toe te passen worden deze fouten voorkomen. Door deze sjablonen centraal beschikbaar te stellen voor medewerkers zullen zij geen onnodige fouten meer maken door knip- en plakwerk.

Een document management systeem (DMS) als SharePoint is geschikt als gecentraliseerde werkomgeving om te kunnen werken in de Cloud. Een Cloud-based DMS is noodzakelijk bij zaakgericht werken om informatie uit te wisselen en de toegankelijkheid te optimaliseren zodat iedere werknemer bij de laatste versies van sjablonen kan. Met behulp van een systeem als SharePoint is het daarnaast mogelijk om metadata toe te voegen aan je documenten en kun je al je zaakdossiers en klantdossiers eenvoudig terugvinden en bewerken, waar je ook bent. Consistentie is hier 'the key to succes'. Dit kan door gelijke naamgeving en metadata gebruik, maar dit kan ook in de documenten zelf door te werken met templates of sjablonen. Hierin kunnen zowel standaardteksten als standaardopmaak worden vastgelegd, welke na opslaan eenvoudig met de nodige personalisatie hergebruikt kunnen worden.



Door alle documenten op een gelijke wijze te verwerken, benoemen (met metadata) en in een Cloud DMS te organiseren, kunnen processen efficiënter informatie met zaakdossiers uitwisselen.

Om optimaal gebruik van te maken van zaakgericht werken zijn documentcreatie toepassingen ontwikkeld die automatisering en samenwerking tussen een documentverwerker en een DMS te stroomlijnen. Deze documentcreatie toepassingen vormen als het ware de brug tussen het proces en het zaakdossier binnen zaakgericht werken.

## Zaakgericht werken met documentcreatie software

---

Software toepassingen staan bij zaakgericht werken centraal. Deze toepassingen bieden ondersteuning en houvast om werknemers te kunnen sturen in het uitvoerende proces en kan het werken met zaakdossiers eenvoudiger maken. Voor zowel het proces als het zaakdossier biedt documentcreatie software de helpende hand door het volgende:

### **1. Tijdsbesparing en foutreductie door standaardisatie**

Jij weet hoe belangrijk de standaardisatie van processen en bijbehorende informatie is. Zo weet iedereen waar de juiste informatie gevonden en opgeslagen kan worden.

iWRITER maakt standaardisatie op hoog niveau mogelijk. Via de tool werk je immers met vaste sjablonen voor iedere 'zaak'. Het wiel steeds opnieuw uitvinden is zonde van je tijd. Daarom kan informatie die herhaaldelijk gebruikt wordt, zoals een routebeschrijving of afspraakbevestiging, standaard ingeladen worden. Maar ook variabele informatie is foutgevoelig. Door gegevens in te laden vanuit gekoppelde systemen worden documenten foutloos afgehandeld.

### **2. Eenvoudig te gebruiken in Microsoft Office**

We horen het je denken: wéér een nieuwe softwaretool. Want voordat je een nieuwe tool echt beheerst en er je voordeel uithaalt, ben je vaak een aantal dagen zoet. Wat het niet veel efficiënter maakt, is dat je regelmatig moet schakelen tussen je nieuwe en oude documentcreatie software. Daarom is iWRITER 365 integraal onderdeel van je vertrouwde Office-omgeving.

iWRITER is volledig compatibel met Microsoft Word, Outlook, PowerPoint, Excel en Office 365. Ga je aan de slag met iWRITER, dan zijn vanuit het lint alle organisatie-, locatie- en afdelingsspecifieke iWRITER-sjablonen direct te gebruiken en centraal te beheren. Zo heb je grip op alle informatie in jouw document of presentatie.

Werk je een dagje vanuit huis? Ook dan kun je jouw documenten eenvoudig bewerken en delen met collega's. Met iWRITER voor Office 365 werk je immers vanuit de cloud.



### **3. Complete dossiers die voldoen aan wet- en regelgeving**

Bij overheidsinstellingen zijn specifieke eisen en wensen vanuit wet- en regelgeving sterk verweven met de dagelijkse werkzaamheden. Daarom biedt iWRITER extra functionaliteiten op het gebied van creatie en registratie van documenten en werkprocessen. Hierdoor wordt met de inzet van iWRITER voldaan aan de eisen en wensen die vanuit bijvoorbeeld een Gemeentelijk Documentair Structuurplan worden gesteld.

### **4. Koppeling met zaaksysteem en DMS**

Dankzij diverse koppelingen met Document Management en Zaaksystemen worden documenten geregistreerd en centraal opgeslagen. Hierdoor kunnen jouw collega's documenten gemakkelijk terugvinden, delen en aanpassen.

*"Het gaat om de combinatie van het zaaksysteem en documentcreatie. iWRITER geeft het een meerwaarde, het werkt zo snel en eenvoudig dat gebruikers niet meer buiten het systeem om willen werken." - Edwin van Zuiden, GRS A2 – gemeente Cranendonk*

### **5. StuF-Compliant**

Deze term is je ongetwijfeld bekend. Niet vreemd dat zulke woorden bij iWRITER regelmatig voorbijkomen. Wij hebben onze software namelijk naadloos aangesloten op zaakgericht binnen overheidsinstellingen en werken dan ook volgens de KING-standaard.

StuF-DCR gaat uit van efficiëntie. Met iWRITER is het via simpelweg één systeem mogelijk om document-koppelvlakken te vervangen en standaardiseren. Alle documenten zijn voorzien van de juiste gegevens en terug te vinden op de plek waar ze horen te staan.

*"Wij willen werken volgens de KING standaard. iWRITER als documentcreatietool is hiervoor erg geschikt. Zo kunnen wij koppelingen met andere backoffice applicaties realiseren." – Olaf Holtrop, DUO+*

### **6. Papierloze afhandeling door digitale handtekening**

Het bestaan van de digitale handtekening is geen breaking news, maar het accorderen via pdf is verre van ideaal. Eerst moet het document naar pdf-formaat geëxporteerd worden om de juiste handtekening te zoeken en het document vervolgens centraal op te slaan. Jij bent gebaat bij snelheid, omdat er dagelijks talloze documenten ondertekend en richting de burger gaan. Dan is het wel heel handig als de digitale handtekening direct beschikbaar is.



Met iWRITER onderteken en verstuur je documenten zeer eenvoudig. Voor iedere afzonderlijke medewerker kan immers een handtekening, paraaf of certificaat ingesteld worden. Dit doe je maar één keer, waarna je jouw unieke signatuur in ieder document opnieuw kunt selecteren en invoegen. Werk je met een touchscreen, dan kun je de handtekening zelfs direct op het scherm plaatsen en invoegen.

## 7. Informatie alleen toegankelijk voor de juiste personen

Niet iedere informatie is voor iedereen even relevant. Sterker nog: omdat je met vertrouwelijke informatie werkt, kan het zomaar zo zijn dat bepaalde gegevens alleen door jou verwerkt mogen worden. Met iWRITER worden alleen gegevens beschikbaar gesteld aan collega's wanneer die voor hem of haar relevant of bedoeld zijn.

Doordat de gebruiker via zijn of haar eigen Microsoft Azure AD tenant inlogt, kunnen gegevens op persoonlijk niveau toegankelijk worden gemaakt. Denk aan de toe te passen huisstijl, logo's en gekoppelde gegevens zoals adressen en telefoonnummers.

Meer over deze voordelen kun je lezen op de iWRITER [Productpagina](#).

## Zaakgericht werken binnen jouw organisatie

---

Zaakgericht werken is een toegankelijke efficiëntie verbetering, geschikt voor iedere instantie. Door centraal in de Cloud te werken ontstaan nieuwe mogelijkheden voor het inrichten van werkprocessen binnen en buiten de organisatie, met betere dienstverlening tot gevolg.

Het aanpassen van de organisatie en het laten participeren van medewerkers kan echter vragen om training en een goede informatievoorziening. Software toepassingen zoals iWRITER zorgen ervoor dat werknemers in de reeds bestaande werkomgeving kunnen profiteren van de gebruiksvriendelijkheid van een slimme tool die training overbodig maakt. Door de naadloze samenwerking met DMS systemen, handige invoervelden en slimme bouwstenen worden administratieve taken daardoor gemakkelijker en bovenal foutloos uitgevoerd.

Meer weten over iWRITER documentcreatie software? Vraag een [gratis demo](#) aan of [probeer het zelf uit!](#)

