

Moustafa

wijkagent

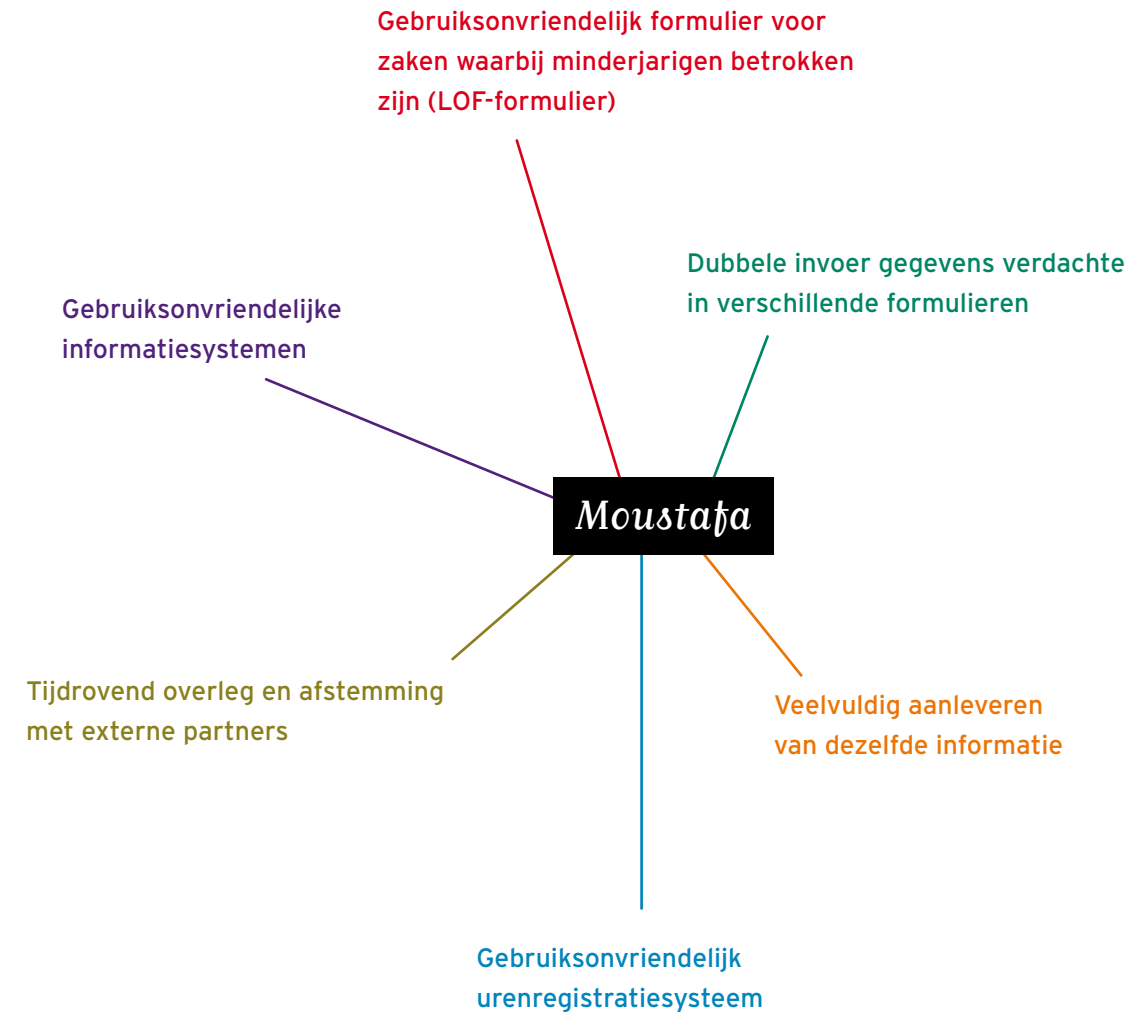


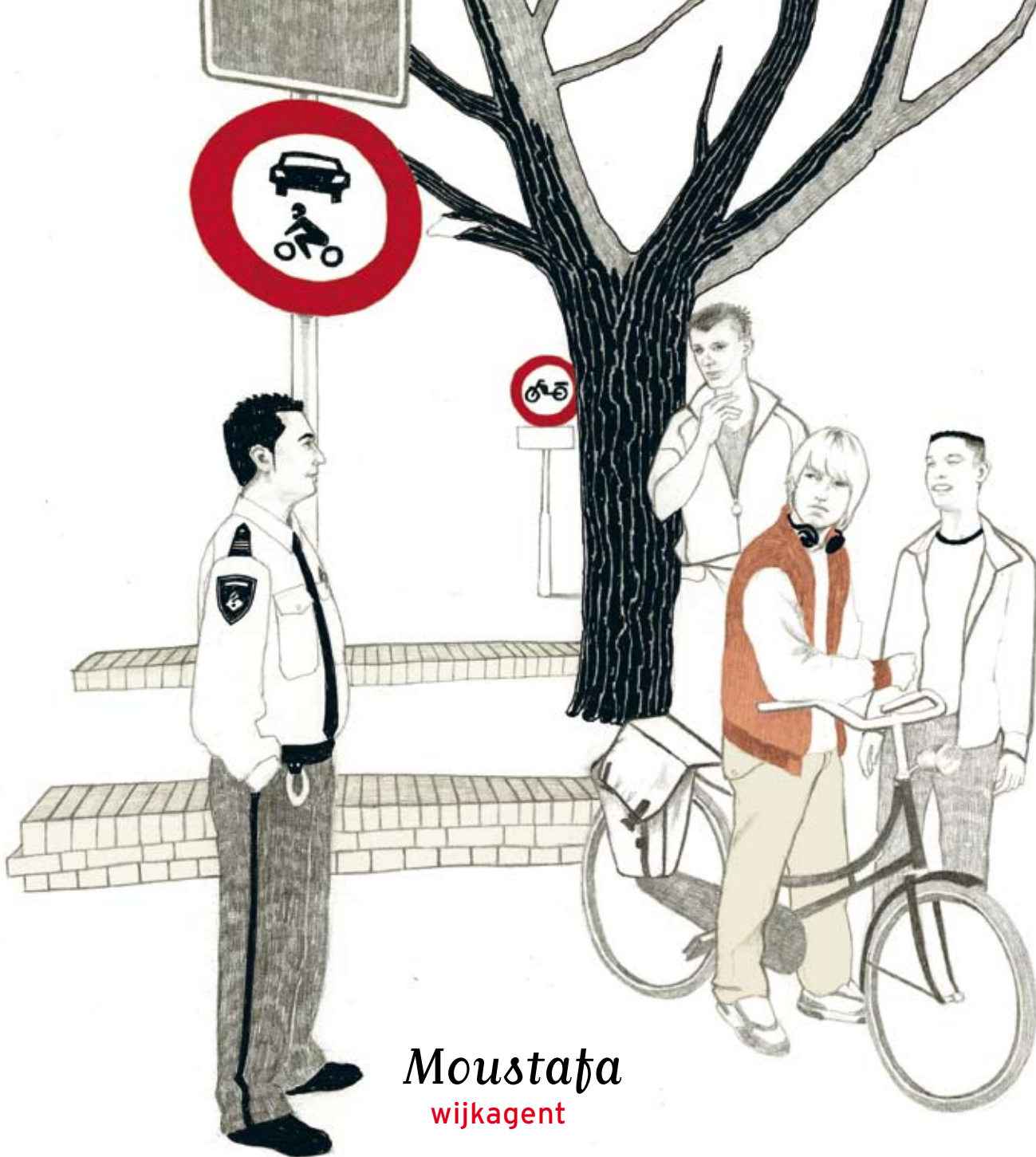
Dit is Moustafa.

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

De werkdagen van Moustafa beginnen meestal om 7:00 uur. Hij wordt dan door de nachtdienst bijgepraat over de gebeurtenissen van die nacht.

ADMINISTRATIEVE LASTEN





Moustafa
wijkagent

Wat maakt **Moustafa** tijdens zijn werkdag mee?

Vandaag krijgt Moustafa te horen dat het die nacht weer onrustig was bij café De Bonte Koe en dat er overdag meer moet worden gesurveilleerd. Doordat de baliemedewerker laat is, moet Moustafa invallen om intakewerkzaamheden te verrichten. Er komt een telefonische melding binnen van een buurtbewoner over een inbraak en een student komt aangifte doen van een gestolen fiets.

Verskillende formulieren

Om 9:30 uur komt de baliemedewerker binnen en kan Moustafa de wijk in. Hij is vandaag als eenmanssurveillant ingeroosterd bij de noodhulp en gaat met de surveillanceauto de wijk in. Moustafa komt een verkeerd geparkeerde vrachtwagen tegen die de weg verspert. Hij vraagt informatie op over het kenteken en spreekt de bestuurder aan. Deze geeft aan dat hij een vergunning heeft om daar te staan. Deze blijkt maar tot 8:30 uur te gelden, dus maakt Moustafa een proces-verbaal op.

Bij een aanhouding moet een (wijk-)agent gemiddeld vijf verschillende formulieren invullen. Onder andere proces-verbaal van aanhouding, proces-verbaal van bevindingen of proces-verbaal van in beslag genomen goederen. Het zijn allemaal aparte formulieren waarop steeds opnieuw dezelfde gegevens van de verdachte moeten worden ingevuld. In sommige regio's kunnen wijkagenten uitgeschreven bonnen aan een administratief medewerker overleggen. Ook wordt er op sommige bureaus geëxperimenteerd met een wijksecretariaat dat de meeste administratieve taken afhandelt, zoals de uitwerking van een intake.

Om 11:00 uur komt een melding binnen van een ongeluk op de A12. Moustafa beantwoordt de melding en gaat er naartoe. Er blijkt een vrachtwagen te zijn geschaard, die daarbij een personenwagen in de vangrail heeft gedrukt.

Moustafa roept meteen een ambulance op voor de gewonde bestuurder van de personenauto. Hij neemt de verklaring op van de vrachtwagenchauffeur en twee getuigen. De technische verkeersdienst stelt Moustafa later nog wat vragen over de toestand waarin hij beide voertuigen bij aankomst aantrof.

Om 14:00 uur gaat Moustafa terug naar zijn wijk. Hij rijdt langs café De Bonte Koe waar veel kabaal te horen is. Moustafa stopt om de eigenaar erop te wijzen dat de muziek zachter moet. Als hij weer onderweg is, ziet hij een groepje jongens op een gevaarlijke plek voetballen. Hij spreekt ze aan en verwijst ze naar het speelveld verderop. Een van de jongens, Dimitri, zit weer onder de blauwe plekken. Dimitri krijgt regelmatig klappen van zijn moeder, die zelf ook vaak klappen krijgt.

Gegevens verzamelen

Terug op het wijkbureau maakt hij een zorgformulier op waarin hij de verwondingen van Dimitri beschrijft. Daarna werkt Moustafa zijn administratie en urenregistratie bij en verzamelt hij gegevens voor de jaarlijkse wijkscan. Hierbij wordt een overzicht gemaakt van de bevolkingssamenstelling in de wijk, met in het bijzonder aandacht voor kwetsbare doelgroepen. Eigenlijk is zijn dienst al voorbij als Moustafa om 15:30 uur nog een afspraak heeft met een bewoner over vermoedelijke hennepcultuur bij de bureaus. Moustafa wil een huiszoekingsbevel regelen om het pand te onderzoeken. Om 16:30 uur gaat hij naar huis.

Wijkagenten hebben veel te maken met administratieve taken waarvan het nut niet altijd duidelijk is, zoals de urenregistratie. Daarnaast zijn er administratieve taken, zoals het opstellen van de wijkscan, die veel tijd vergen en misschien ook door een deskundige functionaris uitgevoerd zouden kunnen worden. De (wijk-)agent kan zich dan meer focussen op het werk op straat.

Joris

bevelvoerder brandweer



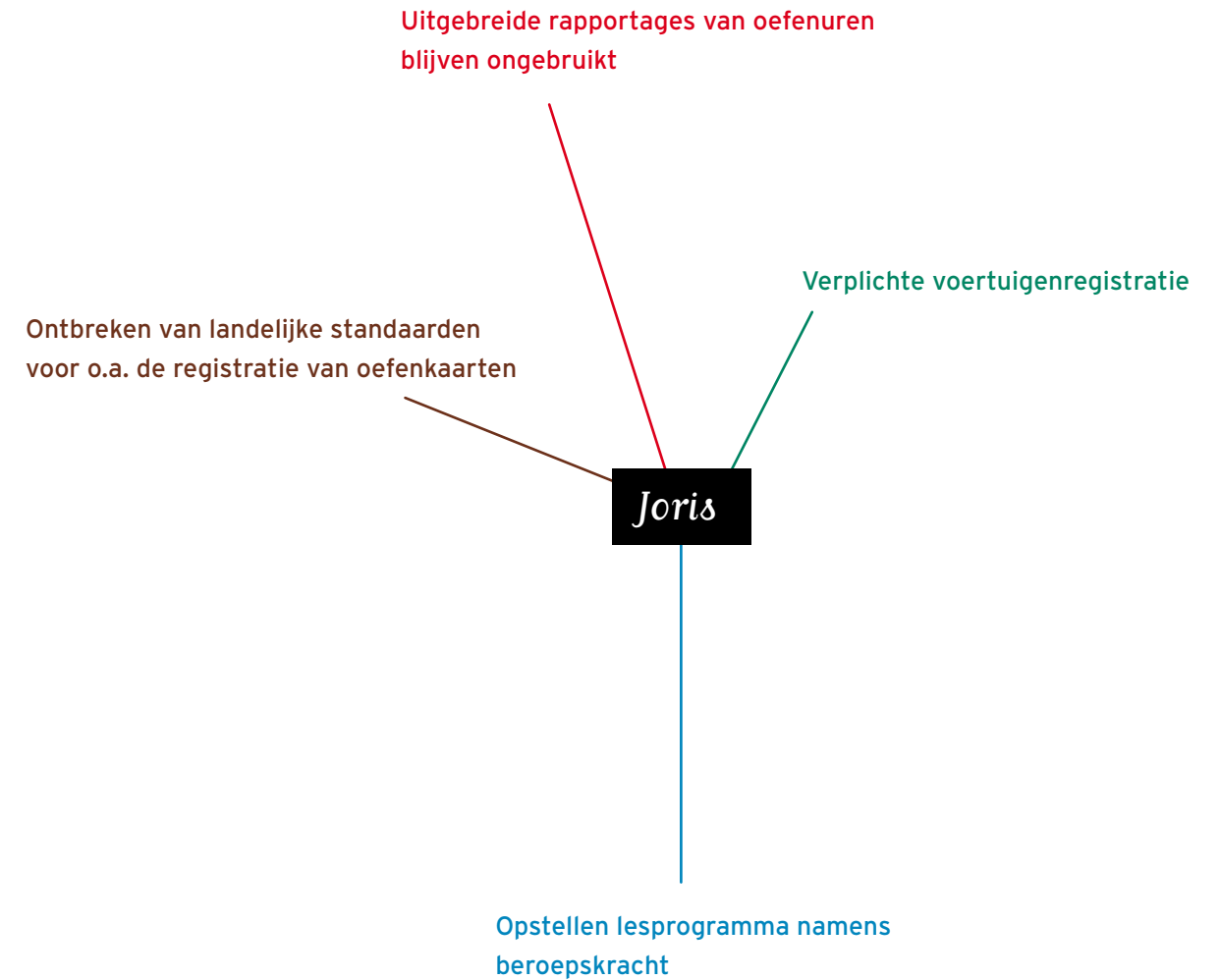
Dit is Joris.

Joris is 36 jaar en vrijwillig bevelvoerder bij de brandweer in zijn gemeente.

Hij houdt zich hier ongeveer acht uur per week mee bezig.

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

ADMINISTRATIEVE LASTEN





Joris
bevelvoerder brandweer

Wat maakt Joris tijdens zijn werkdag mee?

Joris heeft vanmiddag piketdienst en wordt opgeroepen voor een brand. Hij haast zich van zijn werk naar de kazerne, kleedt zich om en rijdt met vijf collega's naar de brand. Het gaat om een kleine brand die daarom snel geblust is. Joris zorgt er daarna direct voor dat de mannen de presentielijst tekenen. Ze vermelden daarbij hun taak en zetten een paraaf.

CBS-formulier

Weer terug bij de kazerne vult Joris het uitrukformulier in. Daarin vermeldt hij de aard van de melding, het adres, de hoeveelheid bluswater en het aantal vrijwilligers dat is uitgerukt. Dit formulier faxt hij naar de centrale post. Daar zal een medewerker de gegevens overnemen in een CBS-formulier waarin ook de uitrukgegevens van de meldkamer komen te staan. Joris gaat weer terug naar zijn werk.

Bevelvoerders moesten voorheen zelf een CBS-formulier (vastgelegd in de Arbo-wet) invullen. Nu dat in de meeste gevallen wordt gedaan door de centrale post, ervaren bevelvoerders minder administratieve lasten. Nadeel is dat de gegevens die de bevelvoerder op een ander formulier heeft ingevuld nu moeten worden overgetypt. Een koppeling tussen de brandweer en het Geïntegreerd Meldkamer Systeem zou uitkomst kunnen bieden.

Nodeloze melding

Joris wordt later nog een keer opgepiept. Het blijkt een nodeloze melding te zijn. Niet erg, maar dit betekent wel werk aan de winkel. Naast het uitrukformulier moet Joris namelijk ook het formulier 'nodeloze meldingen' invullen. Het registreren van nodeloze meldingen is niet vastgelegd in nationale wetgeving. Wel moet hiervoor soms op basis van gemeentelijke regelingen een formulier worden ingevuld.

Oefenavond

Joris heeft dit keer de wekelijkse oefenavond voorbereid. Hij heeft een draaiboek opgesteld voor de oefening en laat de presentielijst tekenen. Na de oefening vermeldt hij op een apart overzicht welke oefenkaarten zijn behandeld. Dit overzicht faxt hij later op de avond naar de centrale post. Daar zullen ze de gegevens invoeren ten behoeve van de Leidraad Oefenen, een landelijke registratie.

De Leidraad Oefenen wordt gezien als grote veroorzaker van administratieve lasten. Oefeningen moeten gedetailleerd en uitgebreid worden vastgelegd, terwijl het korps de informatie nauwelijks voor eigen doeleinden gebruikt. Bovendien moeten kleine korpsen vaak het wiel opnieuw uitvinden. Landelijke standaarden voor software en formulieren voor de registratie van oefenkaarten zouden deze lasten kunnen verminderen. Daarnaast zouden deelnemers tijdens een oefenavond zelf digitaal hun oefenkaart kunnen invullen. Dit vergemakkelijkt het administratieve proces.

Ook de voorbereiding van de oefenavonden kost tijd. Bevelvoerders zouden hierbij geholpen kunnen worden door een standaard draaiboek, een concept powerpoint-presentatie en beschikbaar lesmateriaal.

Als zijn dienst erop zit controleert Joris met de bevelvoerder, die dan dienst heeft, de voertuigen. Samen vullen zij een checklist in. Daarbij noteren ze onder meer de kilometerstanden en de hoeveelheid brandstof. Na het verwisselen van een lamp gaat Joris naar huis. Daar vindt hij post over een cursus brandweezorg. Op een later moment zal hij dit rustig doornemen.

Hoewel er weinig administratieve lasten worden ervaren zijn er zeker verbeteringen mogelijk. Daarbij gaat het vooral om het koppelen van systemen en het ter plaatse digitaal kunnen invoeren van informatie.

Carla

officier van justitie

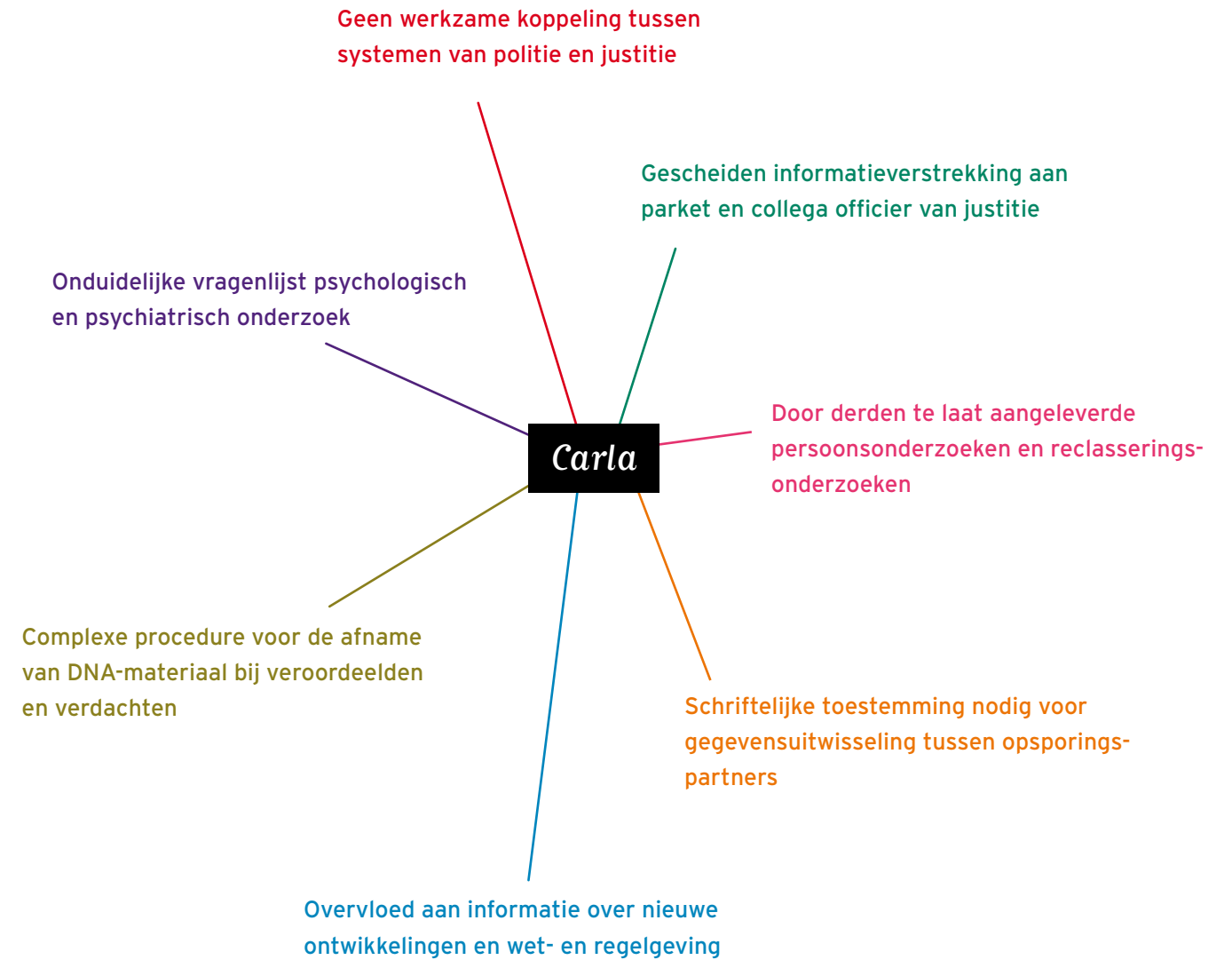


Dit is Carla.

Carla is 42 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 elf jaar officier en heeft ze zich gespecialiseerd in de onderwerpen veelplegers en verdovende middelen.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Carla

officier van justitie



Wat maakt Carla tijdens haar werkdag mee?

Vandaag moet Carla aanwezig zijn bij een meervoudige Kamerzitting. Vlak voor ze vertrekt, neemt Carla de dossiers door en controleert of deze compleet zijn. Tijdens de zitting houdt Carla haar betoog. Ze zet de feiten op een rij, geeft haar mening over het bewijs en eist op grond daarvan een bepaalde straf. Na de zitting gaat zij terug naar het parket en overlegt met een parketsecretaris. Ze beantwoordt zijn vragen en neemt door wat deze week moet gebeuren.

Formulieren

Na de lunch gaat Carla naar het politiebureau voor een kort overleg over het proces-verbaal van een zedendelict. In overleg met de politie besluit ze dat de telefoon van de verdachte zal worden afgetapt. Eenmaal terug op het parket, zorgt Carla ervoor dat de bijbehorende formulieren worden uitgedraaid, inclusief een toestemmingsformulier voor de telefoontap. Dit formulier faxt Carla later die dag naar de rechter-commissaris voor zijn toestemming.

Officiëren van justitie hebben weinig problemen met de administratieve verplichtingen zoals die door de wet en regelgeving zijn bepaald. De meeste administratieve verplichtingen dragen volgens hen bij aan de kwaliteit en transparantie van het onderzoek. Zo zien de officieren absoluut het nut en de noodzaak in van toestemmingsformulieren bij bijzondere opsporingsmethoden. Ze zetten alleen wel vraagtekens bij de manier waarop de uitvoering van de administratieve verplichtingen is geregeld. Officiëren moeten veel administratieve taken zelf uitvoeren waarvoor de bevoegdheid ook prima kan worden belegd bij ondersteunend personeel.

DNA

Carla neemt vervolgens de stapel post door en ondertekent diverse brieven en formulieren. Dit zijn onder meer een oproep voor de afname van DNA-materiaal, een

Raadkamerformulier en een executie-indicator formulier (een aantekening van het Openbaar Ministerie bij het aanbieden van een vonnis aan de Minister van Justitie). In de loop van de middag wordt Carla gebeld door een verdachte die is opgeroepen om DNA-materiaal af te staan. Hij zegt dat hij hiermee niet vrijwillig akkoord gaat en vraagt om een nader gesprek. Carla stelt een brief op om de betreffende man en zijn advocaat uit te nodigen voor een toelichtend gesprek.

Voor de afname van DNA-materiaal moeten veel verschillende brieven en formulieren worden verstuurd. Voor het oproepen van personen voor de afname van het materiaal, de vraag of de afname op basis van vrijwilligheid plaatsvindt en de vraag wie het materiaal afneemt. Voor de laatste twee vragen moeten ook nog eens aparte processen-verbaal worden opgesteld. De procedure zou volgens officieren aanzienlijk kunnen worden vereenvoudigd door deze vragen te combineren in één formulier.

Slachtofferzorg

Later op de middag staat een gesprek gepland met een slachtoffer van een gewelddadige overval. Carla legt uit wat ze denkt ten laste te kunnen leggen en op welke wijze het slachtoffer tijdens het proces op de hoogte wordt gehouden van eventuele ontwikkelingen of volgende zittingen. Carla noteert voor zichzelf kort de inhoud van het gesprek.

Het laatste anderhalf uur van deze dag neemt Carla een psychologisch onderzoeksrapport door van een verdachte die als veelpleger is aangemerkt. Ze maakt enkele notities in de kantlijn en pleegt een telefoontje met de betreffende psycholoog voor een toelichting op haar vragen. Tenslotte neemt ze vluchtig nog een paar artikelen door uit het vakblad 'Handhaving'. Hierna sluit ze af en rijdt naar huis.

Geert

rechercheur

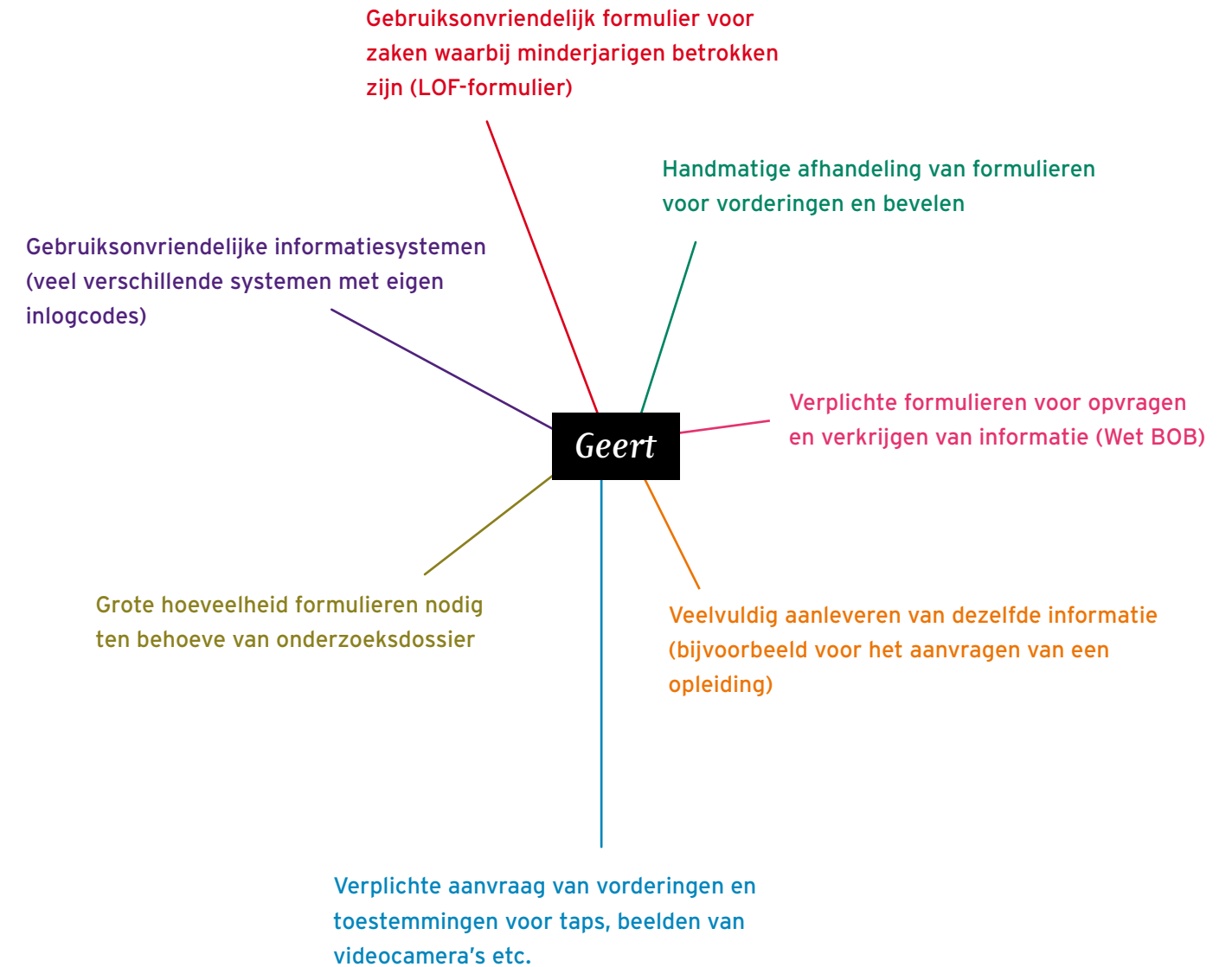


Dit is Geert.

Geert is 40 jaar en algemeen rechercheur in een district van de 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



Wat maakt Geert tijdens zijn werkdag mee?

Gisteren is Geert bij een vermoedelijke zelfdoding geroepen. Vandaag zal sectie worden verricht op het lijk en moet Geert zijn bevindingen op schrift stellen in een proces-verbaal voor de officier van justitie. Omdat er nog enkele getuigen moeten worden verhoord, zal hij ook een opdracht maken voor de informatiebijeenkomst. Bij de officier van justitie zal Geert schriftelijk toestemming vragen om het huis van het slachtoffer te doorzoeken. Binnenkort start het korps gelukkig met een proef waarbij een speciale rechercheur alle administratieve verplichtingen voor zijn rekening neemt, zodat Geert meer tijd heeft voor het onderzoek zelf.

Voor alles dat in het kader van het onderzoek wordt gedaan, moeten rechercheurs een formulier invullen. Zonder ingevuld formulier is er volgens de Wet bijzondere opsporingsbevoegdheden (BOB) sprake van onrechtmatig verkregen bewijs. Sinds deze wet is ingevoerd, zijn de administratieve lasten voor rechercheurs flink toegenomen. Het zou al veel schelen als de formulieren digitaal kunnen worden ingediend. Nu moeten de formulieren geprint, ondertekend en gefaxt worden, wat voor een hoop rompslomp zorgt.

Proces-verbaal

Geert arriveert om 9:00 uur bij het bureau en neemt de zaak over van collega's uit de nachtdienst. Er lijkt nog geen schot te zitten in het onderzoek naar de vermoedelijke zelfdoding en getuigen zijn onbereikbaar. Geert stelt een kort plan van aanpak op waarin hij een buurtonderzoek voorstelt en aangeeft de woning van het slachtoffer te willen doorzoeken. Maar eerst moet hij om 11:00 uur bij de patholoog anatoom zijn als die het lichaam van het slachtoffer onderzoekt. Geert stelt van dit onderzoek een politierapport op. Voordat hij naar de onderzoeksruimte gaat, trekt Geert nog even de gegevens na van het slachtoffer.

Termijn

Het onderzoek van de technische recherche op de plaats delict wijst uit dat het slachtoffer een afscheidsbriefje bij zich had. Geert besluit in overleg met zijn collega's de getuigen te horen die zich inmiddels hebben gemeld. Van deze verhoren wordt een proces-verbaal opgemaakt. Geert geeft ook opdracht voor een klein buurtonderzoek. Een aantal agenten doet navraag bij de nabij gelegen woningen naar het doen en laten van het slachtoffer. Geert informeert de hulpofficier van justitie hierover, waarna deze contact opneemt met de officier van justitie. Het lichaam wordt uiteindelijk vrijgegeven en in overleg met de hulpofficier van justitie draagt Geert, wegens het einde van zijn dienst, de afhandeling van de zaak over aan een collega. Zo kan het proces-verbaal binnen de gestelde termijn bij de officier van justitie worden ingeleverd. Het Openbaar Ministerie is niet in elke regio in het weekend te bereiken. Op zaterdag is het niet mogelijk verlening aan te vragen voor een aanhouding. Dat betekent dat de rechercheur voor een arrestatie op donderdag, de verlening voor het weekend al op vrijdag moet regelen. In steeds meer regio's is het OM tegenwoordig ook in het weekend bereikbaar.

Volgens de rechercheurs is het Openbaar Ministerie zich niet bewust van de hoeveelheid tijd die zij kwijt zijn aan het onderzoeksdossier. De vele administratieve verplichtingen leiden regelmatig tot overwerk. Met kleine aanpassingen zou er veel werk uit handen kunnen worden genomen. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om formulieren elektronisch in te vullen en de bevoegdheden daartoe uit te breiden. Nu moeten bijvoorbeeld processen-verbaal, die door derden zijn opgesteld, door de rechercheur worden overgetypt.

Martien

directeur basisschool

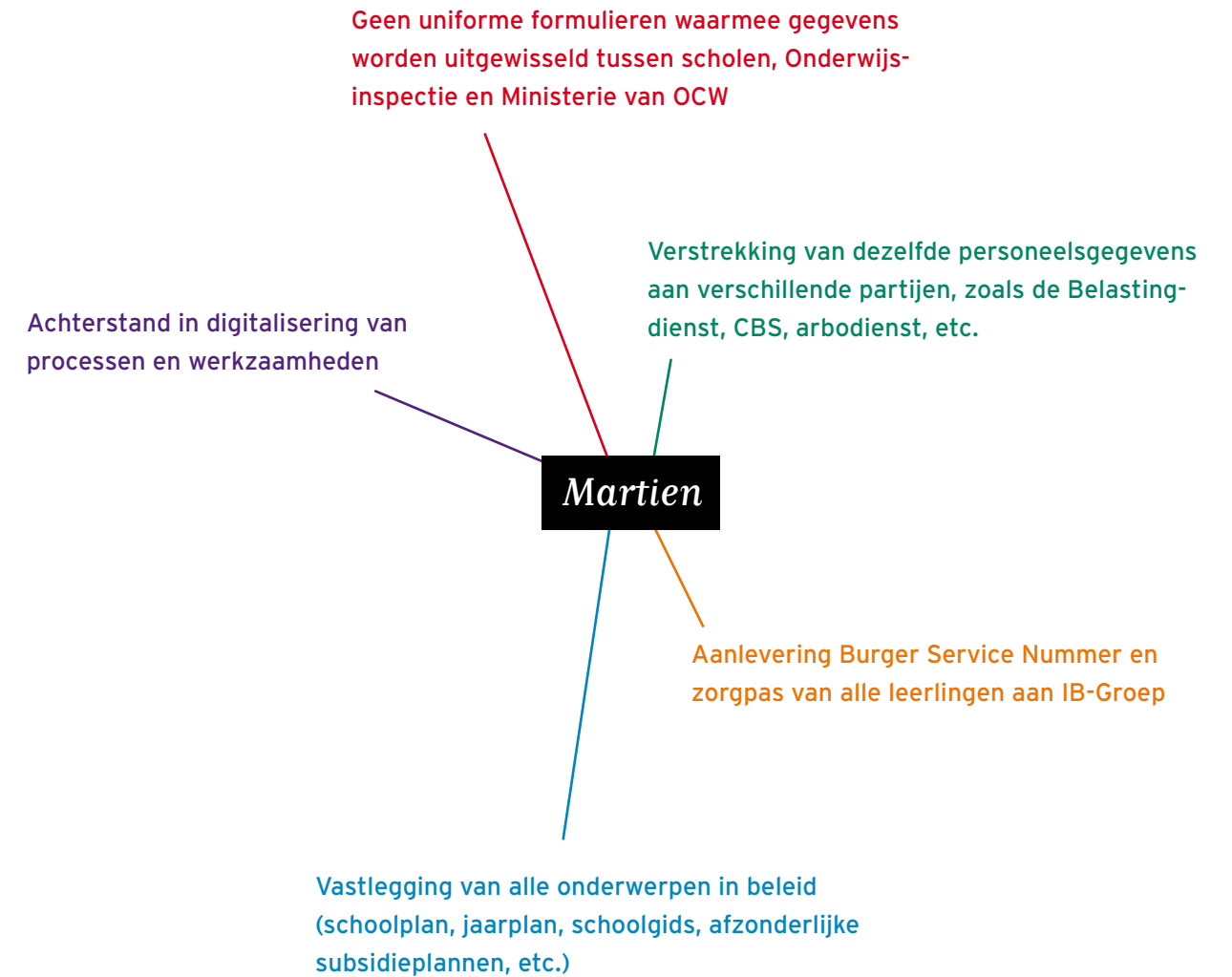


Dit is Martien.

Martien is 47 jaar en directeur van een basisschool in het oosten van Nederland. De school heeft ongeveer 250 leerlingen.

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

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Martien

directeur basisschool



Wat maakt Martien tijdens zijn werkdag mee?

Martien zit om 7:45 uur nog maar net achter zijn bureau als hij wordt gebeld door een leraar die zich ziek meldt. Gelukkig is er een invaller beschikbaar van zijn lijst met vaste invallers. Als hij een volkomen nieuwe invaller had moeten inschakelen, had hij dit moeten melden aan het administratiekantoor dat de salarisadministratie verzorgt. Deze geeft dit vervolgens door aan de Belastingdienst. De ziekmelding van de leraar noteert hij in het personeelsdossier. Ook geeft hij deze door aan de administratief medewerker zodat zij deze weer kan melden bij de uitkeringsinstantie UWV.

De Eerste-dag-melding, waarbij werkgevers verplicht zijn van iedere nieuwe werknemer melding te maken bij de Belastingdienst vòòr de eerste werkdag, is per 1 januari 2009 afgeschaft. De melding blijft wel bestaan in gevallen waarbij sprake is van bijzondere risico's op fraude of illegale tewerkstelling. De afschaffing van de regeling betekent voor het merendeel van de werkgevers een afname van administratieve lasten.

Papieren rompslomp

Over twee weken komt de Onderwijsinspectie op bezoek en daarvoor wil Martien nog het een en ander nalopen en in dossiers opbergen. Eerst moet hij zijn bureau leegruimen dat vol ligt met papieren die hij nodig heeft voor het jaarverslag.

Dossiers

Tegen het middaguur is alles al een stuk opgeruimd. Zo heeft Martien besloten de stukken van de medezeggenschapsraad en de ouderraad in een ordner te doen. Aan de ordner 'Materieel beheer' hoeft hij alleen nog

het laatste inspectierapport van de Voedsel en Waren autoriteit toe te voegen. Verder heeft hij nog andere documenten op te ruimen, zoals het schoolplan, de schoolgids, het managementstatuut en de stukken over kwaliteit- en arbobeleid.

Er wordt steeds meer vastgelegd in dossiers. Daarbij worden bijvoorbeeld een schoolgids, de registratie van de voortgang van leerlingen en het zorgplan wel als nuttig gezien. Bij deze administratieve handelingen zouden scholen meer ondersteuning kunnen gebruiken.

Verschillende taken

Vanwege de komst van de Onderwijsinspectie verzoekt Martien de leraren hun administratie op orde te brengen, vooral de voortgangsregistratie van leerlingen.

's Middags heeft Martien een kort overleg met iemand van jeugdzorg over een leerling met gedragsproblemen. Daarna moet hij nog gegevens aanleveren in verband met het aanvragen van een subsidie. Dat doet hij meteen. Hij sluit de dag af met een gesprek met een leraar over diens thuissituatie.

Een basisschooldirecteur heeft te maken met onderwijskundige, beleidsmatige en beheerszaken. Door zoveel mogelijk taken, die de directeur niet persé zelf hoeft uit te voeren, te delegeren kunnen de administratieve lasten afnemen. Zo kan bijvoorbeeld het beheer van het gebouw aan de conciërge worden overgelaten.

Mieke

VMBO vakdocent elektra

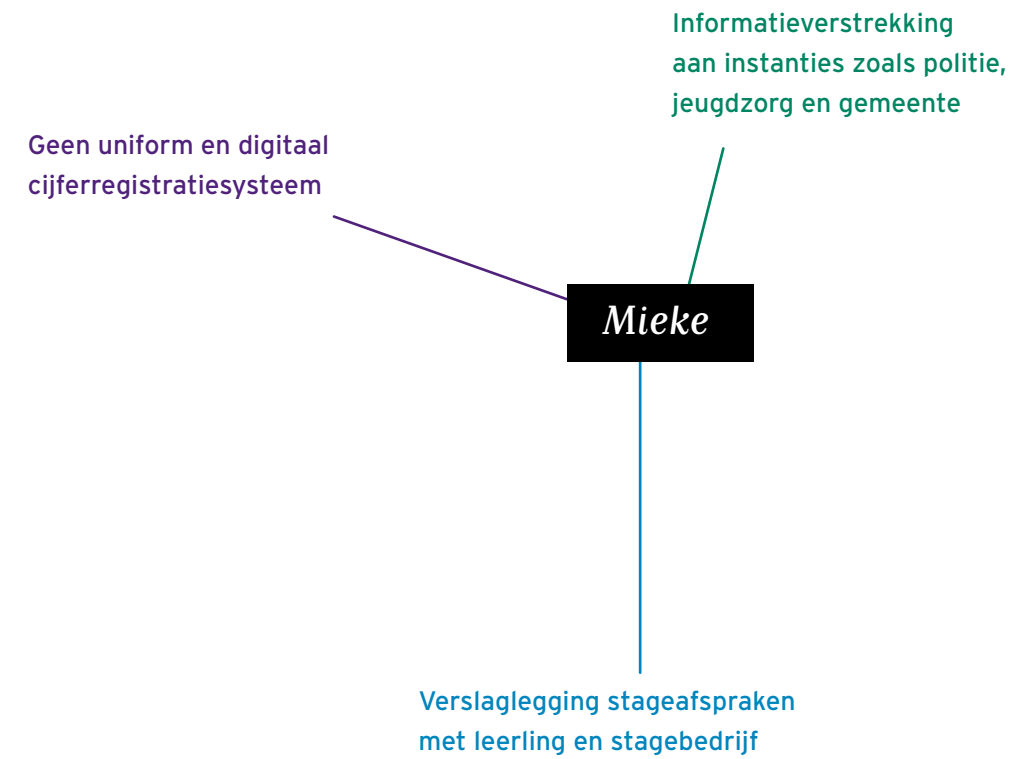


Dit is Mieke.

Mieke is 35 jaar en VMBO vakdocent elektra bij een scholengemeenschap in de Randstad.

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

ADMINISTRatieve LASTEN



Mieke

VMBO vakdocent elektra



Wat maakt Mieke tijdens haar werkdag mee?

Om 8:30 uur begint Mieke met haar eerste les. Afwezige leerlingen noteert ze op de absentielijst. Daarna gaan de leerlingen aan de slag in de lesruimte die Mieke samen met een collega heeft ontworpen, het interieur van een echt huis. De hele klas is serieus bezig. Dat was twee weken geleden wel anders. Toen was er een vervelend incident tussen twee leerlingen. Een van de leerlingen had een ander verwond. Het viel allemaal achteraf wel mee, maar het was wel van dien aard dat Mieke het incident moest melden bij de interne veiligheidscoördinator die dit incident door heeft gegeven aan de Onderwijsinspectie en de politie.

Verslagen

Na het lesuur neemt Mieke enkele tweewekelijkse stageverslagen door. Deze bewaart ze vervolgens in de werkmap van de leerlingen. Ze neemt zich voor afspraken te maken voor stagebezoeken. Ook maakt ze nog een verslag van een gesprek dat ze heeft gehad met een leerling die zich de laatste tijd anders gedraagt en zich wat terugtrekt. Mieke belt daarover met de schoolpsycholoog. *Steeds meer bevindingen rondom leerlingen moeten worden vastgelegd. Voor een goed stageverloop is het nodig dat afspraken en vorderingen op papier worden vastgelegd. Dat kan leiden tot een gevoel van administratieve last. Er dient daarom een goede afweging te zijn welke gebeurtenissen geregistreerd dienen te worden en welke niet. Dat scheelt werk. Scholen moeten hierover nadenken.*

Ouders

Om 11:30 uur begint de volgende les. Halverwege de les komt een leerling binnen met een 'te-laat-briefje' van de conciërge. Mieke ondertekent dat. Aan het eind van de les

vraagt ze leerlingen een uitnodiging voor de ouderavond mee te nemen naar huis.

In de meeste gevallen is het duidelijk waarom docenten administratieve handelingen moeten verrichten. Het 'achterna lopen' van ouders met diverse briefjes, bijvoorbeeld voor ouderavonden en de schoolfotoğraf, vinden docenten eerder een taak voor de administratie.

Lesmateriaal en examens

Tijdens de middagpauze vraagt een collega of Mieke ook naar de voorlichtingsbijeenkomst van het Platform gaat. Het Platform houdt docenten op de hoogte van ontwikkelingen op het vakgebied, bijvoorbeeld van de veiligheidsvoorschriften die zijn opgelegd door het ministerie van SZW. Mieke kan helaas niet, omdat ze 's middags nog twee uur les moet geven. Ze gaat verder met de stageverslagen en belt met de bouwmarkt die een restpartij komt afleveren voor de praktijklessen. Op de materiaallijst ziet Mieke dat ze ook bijna door de voorraad telefoonkabels heen zijn.

Om 16:00 uur vindt het wekelijkse teamoverleg plaats. De docenten stellen een datum vast voor het opstellen van de examens van dit jaar. De docenten maken deze zelf voor leerlingen in het vierde jaar. Om 17:00 uur is het overleg afgelopen, Mieke gaat naar huis.

Het digitaliseren van gegevens kan zorgen voor minder administratieve lasten. Door dit landelijk op te pakken, kunnen kosten worden bespaard en is informatie gemakkelijker uitwisselbaar.

Wilma

lerares basisschool

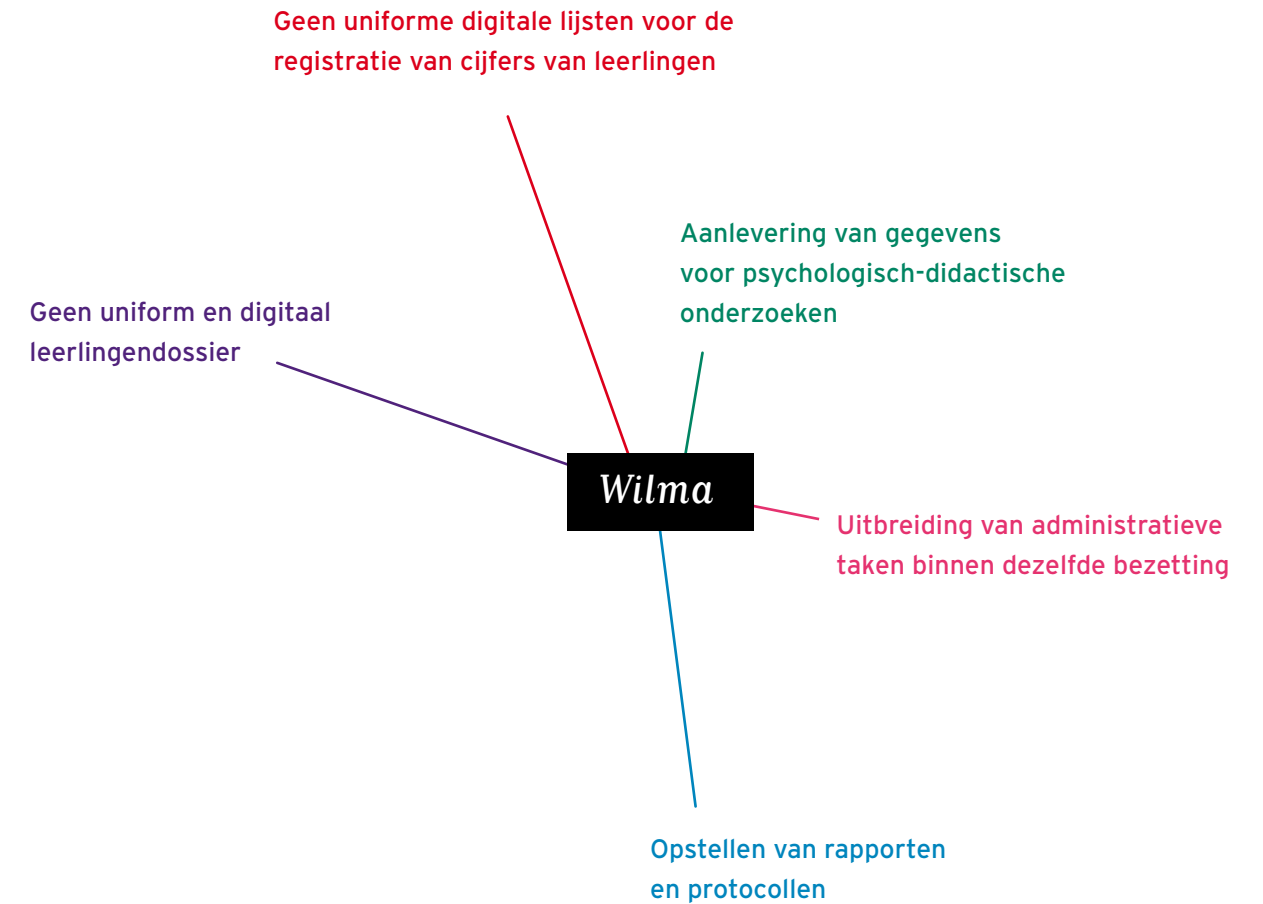


Dit is Wilma.

Wilma is 42 jaar en al twintig jaar werkzaam als lerares in het basisonderwijs.

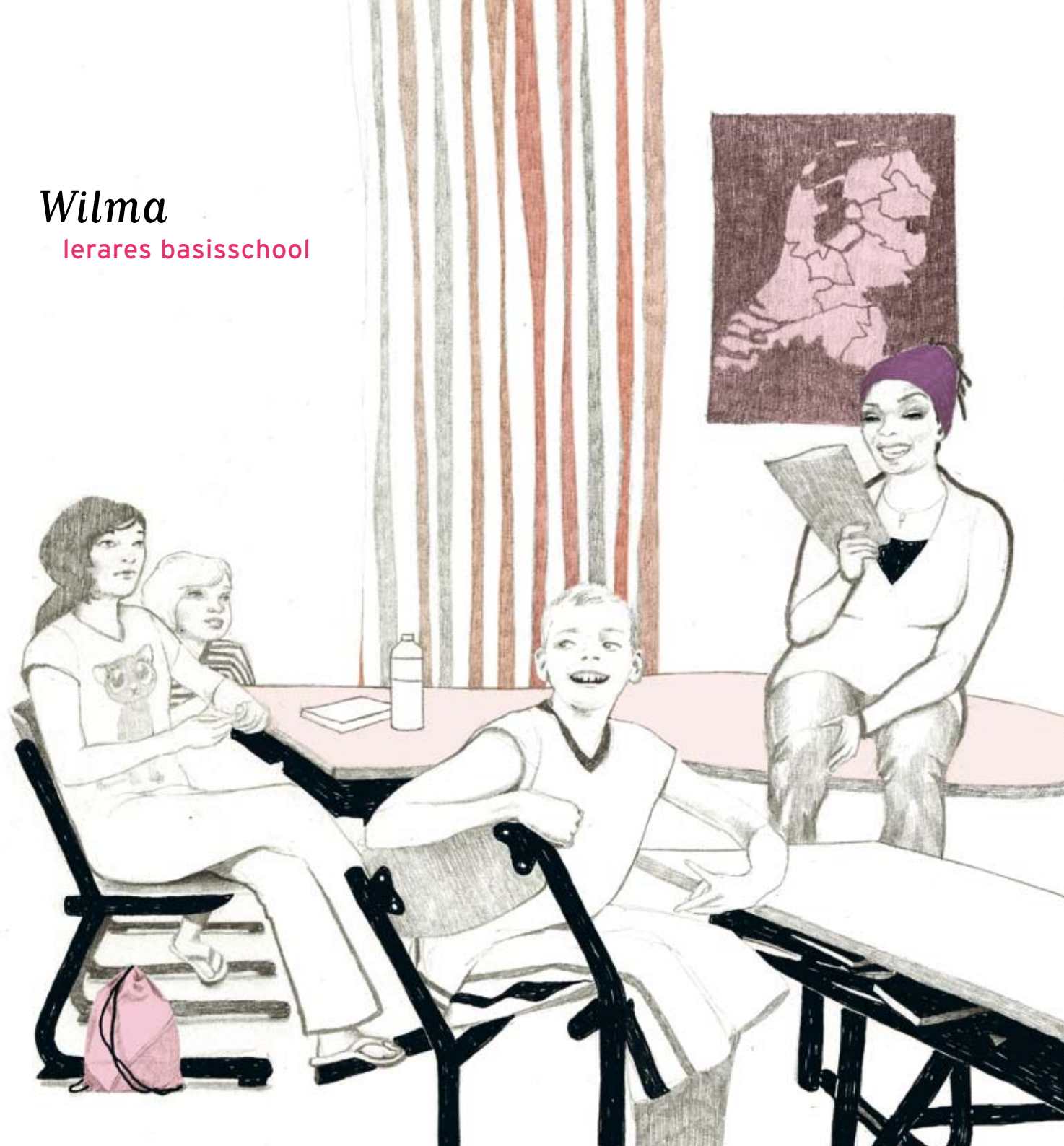
Op dit moment geeft Wilma les aan groep 8 op een school in het midden van Nederland. Toen ze net begon, werkte ze vooral in de onderbouw.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Wilma

lerares basisschool



Wat maakt **Wilma** tijdens haar werkdag mee?

Wilma zit vandaag achter in de klas want een stagiaire van de PABO geeft vandaag de lessen. Wilma vult onder-tussen een observatieformulier in. De stagiaire begint met de presentielijst. Er is een leerling afwezig zonder afmelding. Wilma belt de ouders, deze blijken vergeten te zijn hun dochter ziek te melden. Daarna gaat ze terug naar de klas.

Vakdocenten

Tijdens een korte pauze maakt Wilma een lijstje van dingen die ze nog moet doen. Daar heeft ze tijd voor omdat de klas 's middags gym van een vakleerkracht krijgt. Na de topografieles van de stagiaire krijgt Wilma een werkstuk van een hoogbegaafde leerling. Voor hem heeft ze hiervoor een speciale opdracht ontworpen. **Veel leraren staan positief tegenover de inzet van vakleerkrachten voor handvaardigheid, gymnastiek, muziek, etc. Leraren krijgen zo meer tijd om administratieve handelingen te verrichten.**

Digitaliseren

Tijdens de lunch worden de laatste nieuwtjes uitgewisseld. Na de lunch een korte les en dan vertrekken de kinderen richting sporthal. Wilma installeert zich achter de computer om de vergadering van de medezeggenschapsraad voor te bereiden, zij is hiervan de secretaris. Tevens voert ze de resultaten van de laatste Cito-toetsen in het leerlingvolgsysteem. Daar is ze wel even mee bezig. **Het bijhouden van voortgangsgegevens van leerlingen is heel belangrijk om de voortgang in de gaten te houden. Bovendien is het een verplichting die is vastgelegd in de Wet op het Primair Onderwijs. Het digitaal invoeren van gegevens wordt nog niet overal toegepast.**

Samenwerking met instanties

Na het invoeren van de cijfers legt Wilma de laatste hand aan twee handelingsplannen. Eén van een leerling met dyslexie en een ander van een leerling met een leerachterstand. Hiervoor zal een remedial teacher ingeschakeld worden.

Voor psychologisch-didactisch onderzoek moeten leraren informatie aanleveren aan externe instanties. Hiervoor moet de leraar formulieren invullen en dat is tijdrovend. Duidelijke afspraken tussen deze instanties en de school kunnen de informatievraag verminderen. Ook mondeling kan het een en ander worden afgestemd.

Om 17:00 uur besluit Wilma naar huis te gaan. Gisteren is het laat geworden vanwege de ouderavond. Daar was ze trouwens erg tevreden over, de gesprekken verliepen goed.

Naast lesgeven heeft een leraar ook te maken met taken als cijferregistratie, het schrijven van rapportages en handelingsplannen. Dit zijn inhoudelijke taken gericht op het kind en deze kunnen niet overgenomen worden door een administratieve kracht. Een administratieve kracht kan bijkomende taken, zoals kopieerwerk en pleinwacht op zich nemen, zodat de leraar zich meer op het lesgeven kan toeleegen.

Joost

MBO docent SPW

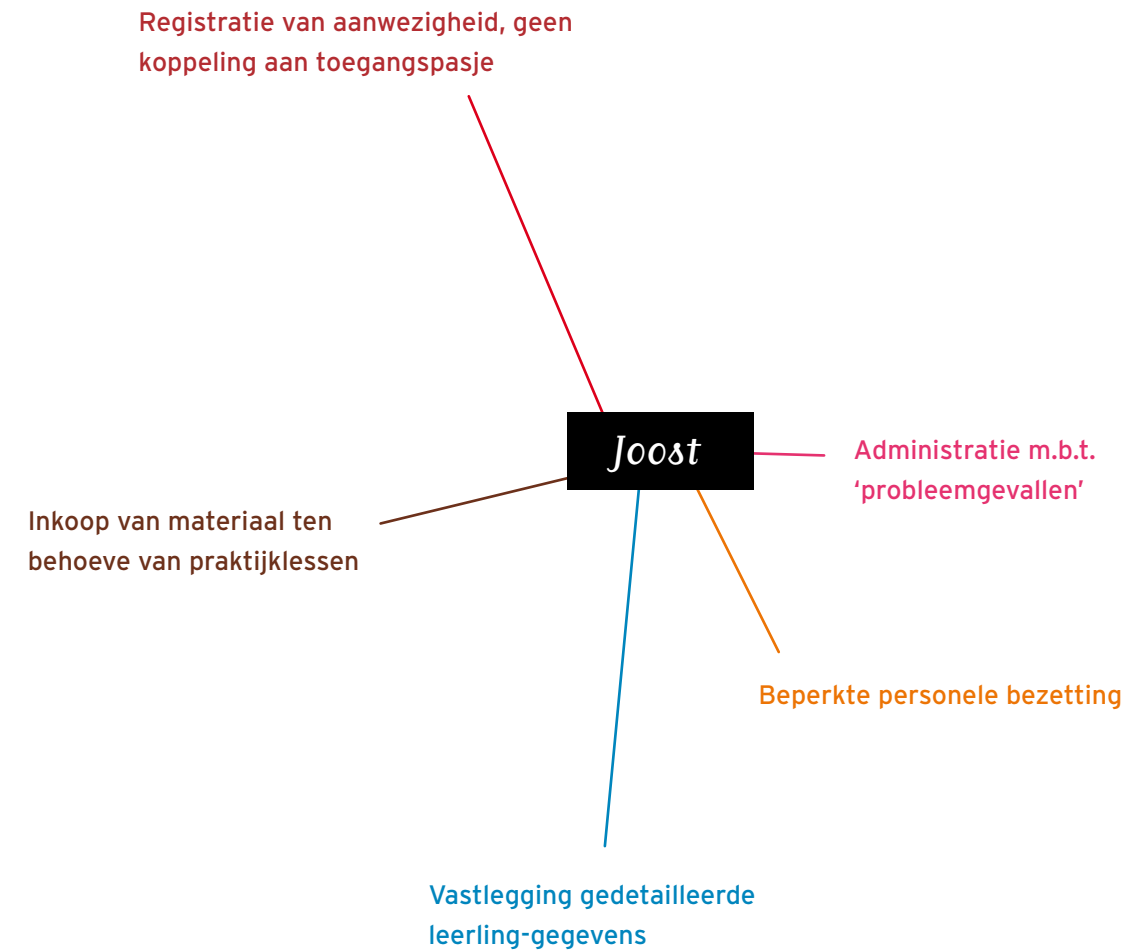


Dit is Joost.

Joost is 32 jaar en MBO docent Sociaal Pedagogisch Werk (SPW) bij een Regionaal Opleidingscentrum (ROC) in het midden van het land.

Joost geeft les aan leerlingen die de niveaus 3 en 4 volgen van de opleiding SPW. Hij doet dat inmiddels zes jaar.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Joost

MBO docent SPW



Wat maakt Joost tijdens zijn werkdag mee?

Joost begint de dag met een bezoek aan de medewerkers van de administratie. Gelukkig hebben zij er aan gedacht een officiële waarschuwing te sturen naar een leerling. Deze heeft hij al vaker gewaarschuwd vanwege onacceptabel gedrag. Zodra om 8:30 uur de les 'Activiteitenbegeleiding' begint, noteert hij eerst de afwezigen op een speciaal formulier. Na een uur begint de volgende les waarvoor Joost samen met enkele collega's een rollenspel heeft bedacht. Na een lacherig begin worden de studenten wat serieuzer. Ze geven elkaar feedback op hun handelen.

Het registreren van aanwezigheid van leerlingen leidt tot ergernis bij docenten. Het kost bijna een kwartier van de les. Voor bepaalde leerlingen moeten drie handtekeningen op verschillende formulieren worden gezet. Een oplossing zou zijn digitale verwerking van aanwezigheid. Bijvoorbeeld door het koppelen van toegangspasjes aan een registratiesysteem.

Verslaglegging

De meeste leerlingen van het vierde niveau zijn aan het werk op hun stageplaats. Daarom heeft Joost tijd om wat leerling-dossiers bij te werken. De prestaties van leerlingen uit het derde niveau moeten allemaal nog worden ingevoerd. Hij besluit maximaal tien regels te wijden aan de beschrijving van de competenties en vaardigheden van de leerlingen. Van de leerlingen uit het vierde niveau moet hij binnenkort wel de stageplaatsen nog bezoeken. Daar zal hij een paar dagen mee bezig zijn. Hij is benieuwd, want dit jaar heeft zijn ROC twee nieuwe zorginstellingen gecontracteerd voor stageplaatsen. De efficiëntie van verslaglegging over leerlingen kan worden vergroot door ontwikkeling van eenvoudige digitale formulieren. Ook is het goed te kijken welk rendement

verslaglegging uiteindelijk oplevert. Daarbij kan ook worden gekeken naar de vaardigheid van docenten om alles kort en bondig te formuleren, terwijl er toch goede terugkoppeling wordt gegeven op de ontwikkeling van de leerling.

Coaching

Nadat Joost snel zijn boterhammen heeft opgegeten, begint hij om 14:00 uur met de coachingsgesprekken met zeven leerlingen van het derde niveau. Joost maakt direct aantekeningen op een formulier dat het team daarvoor zelf heeft ontwikkeld. Er komen geen schokkende zaken boven tafel, behalve dat drie studenten de stof erg moeilijk blijken te vinden. Hij zal dit bespreken met de stage-adressen.

Joost verwacht dat de gesprekken die hij volgende week heeft wat lastiger zullen zijn. Dan spreekt hij een student met faalangst en een student die een waarschuwing heeft ontvangen. Terwijl hij hier over nadent, bergt hij de verslagen van de gesprekken op in de dossiermap.

Leerlingen die problemen geven zorgen voor veel administratieve lasten. Dat komt vooral door het moeten versturen van waarschuwingsbrieven, vastleggen van gesprekken en het bijhouden van een leerlingvolgsysteem. Administratieve lasten kunnen worden teruggedrongen door meer administratieve ondersteuning in te zetten. Maar ook door beter gebruik te maken van de digitale systemen kunnen de lasten verminderen.

Joost gaat weer achter de computer zitten. Dit keer om de absentielijst van vandaag in te voeren in het leerling-registratiesysteem. Daarna praat hij nog wat na met een collega en vertrekt dan naar huis.

Jenny

verzorgende

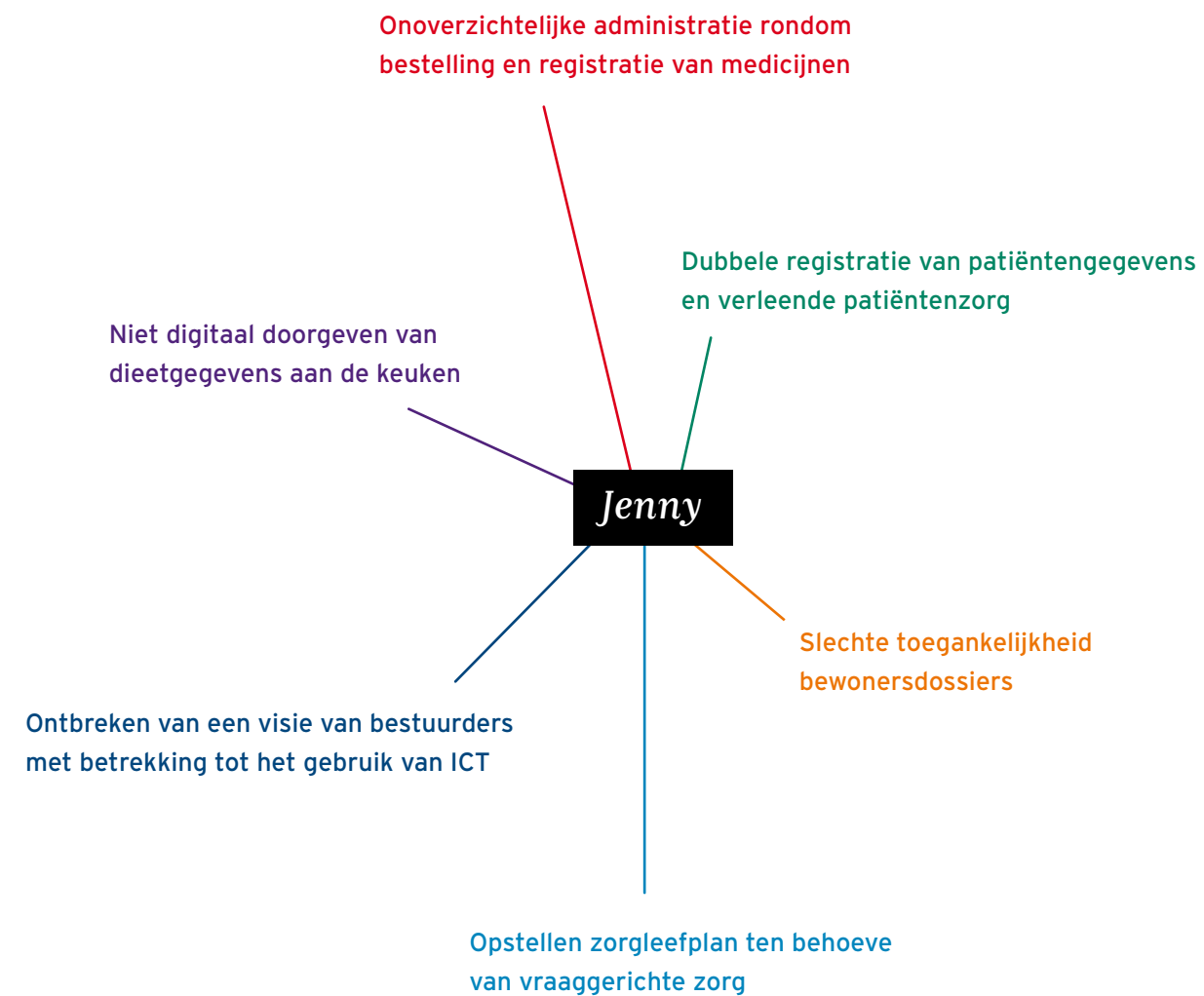


Dit is Jenny.

Jenny is 42 jaar en werkt sinds haar 22e in de zorgsector. Ze heeft afwisselend in verzorgingshuizen, de thuiszorg en verpleeghuiszorg gewerkt.

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

ADMINISTRATIEVE LASTEN





Jenny
verzorgende

Wat maakt Jenny tijdens haar werkdag mee?

Het is 7:45 uur als Jenny bij het verzorgingshuis aankomt. Haar dienst begint om 8:00 uur, maar ze wil meer tijd hebben om met haar collega's uit de nachtdienst bijzonderheden te bespreken. De details kan Jenny teruglezen in de afzonderlijke bewonersdossiers. In de agenda voor vandaag leest ze dat een cliënt om 10:00 uur door een taxi wordt opgehaald om naar het ziekenhuis te gaan. Bij een andere cliënt komt om 14:15 uur de fysiotherapeut aan huis.

Informatie in dossiers

Jenny maakt vervolgens een ronde over de afdeling om te zien of alles in orde is. Ze wordt aangesproken door een familielid van een bewoner die aangeeft dat haar vader over drie dagen naar het ziekenhuis moet voor controle. Jenny noteert de afspraak in het bewonersdossier en in de agenda. Verder helpt ze verschillende cliënten bij het opstaan, aankleden en ontbijten. Jenny weet precies welke bewoners welke zorg nodig hebben. *Als een cliënt bezoek krijgt van een arts, wordt hier door de arts in het bewonersdossier verslag van gedaan onder het tabblad 'arts'. De verzorgende moet dezelfde informatie vervolgens overschrijven onder het tabblad 'verpleegkunde' in hetzelfde dossier. Maar ook informatie over medicijngebruik, bloeddruk en gewicht moet handmatig en in sommige gevallen dubbel worden bijgehouden. Digitaliseren van het bewonersdossier zou verzorgenden veel werk uit handen kunnen nemen.*

Intake

Tegen 10:00 uur helpt Jenny de cliënt die naar het ziekenhuis moet in de taxi. Bij de receptie komt Jenny mevrouw Van den Heuvel tegen. Zij komt voor een intakegesprek. Tijdens een intakegesprek komen onder meer de lichamelijke, mentale en sociale eigenschappen van de cliënt aan de orde. Jenny noteert de gegevens op formulieren die later in het bewonersdossier komen. Na het intakegesprek

geeft Jenny aan de keuken, linnenkamer, huisarts en apotheek door dat mevrouw Van den Heuvel over zes weken wordt opgenomen in dit verzorgingshuis.

Nu vullen verzorgenden zelf de intakeformulieren in tijdens het gesprek. De administratieve lasten van verzorgend personeel zouden aanzienlijk verminderen als cliënten, eventueel samen met familieleden, de intakeformulieren zo veel mogelijk zelf invullen. Tijdens het gesprek is er dan ook meer tijd om bijzonderheden te bespreken.

Onduidelijk formulier

Rond lunchtijd gaat Jenny terug naar de afdeling om enkele cliënten te helpen bij de lunch. Om 14:00 uur wordt zij naar de kamer van meneer Zieleman geroepen. Hij is gevallen en kan niet zelf opstaan. Jenny helpt hem overeind en noteert het voorval in zijn dossier. *Als een bewoner valt, moeten verzorgenden hiervoor een speciaal formulier invullen (het MIC formulier). Op dit formulier staan volgens verzorgenden veel overbodige vragen.*

Digitaal

Om 15:00 uur deelt Jenny de medicijnen uit. Op een lijst houdt ze bij welke medicijnen ze aan welke bewoner geeft. Hiervan maakt ze ook een aantekening in de bewonersdossiers. Ze inventariseert meteen welke medicijnen besteld moeten worden. Dit geeft ze later per fax door aan de apotheek.

Het zou volgens verzorgenden een verbetering zijn om recepten digitaal aan de apotheek door te geven. Dit gaat sneller en vermindert de kans op fouten. Dit geldt overigens ook voor veel andere administratieve verplichtingen. Huidige initiatieven zoals het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD), het Elektronische medicatie Dossier (EMD) en het E-awareness project van VWS spelen hierop in.

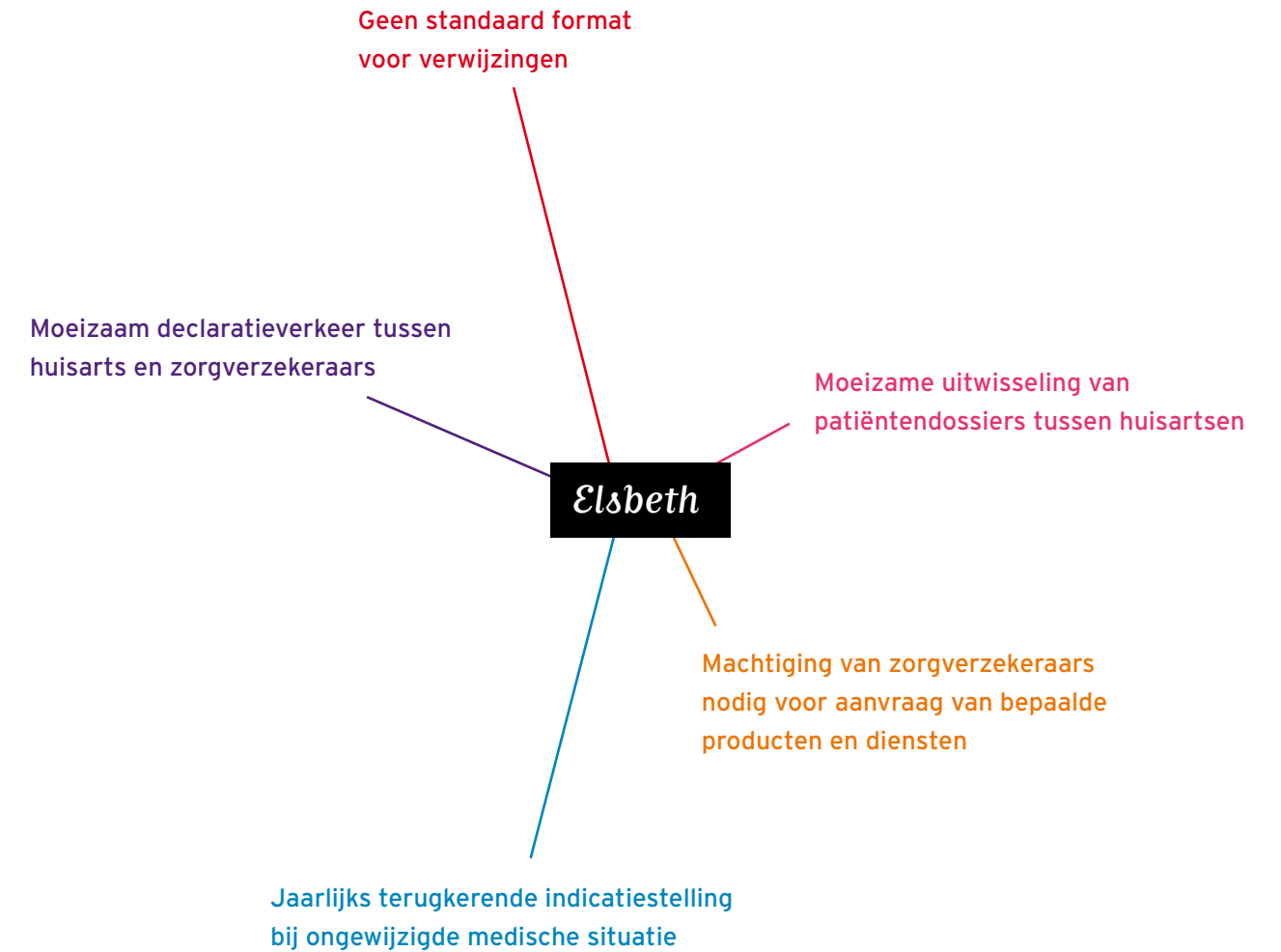


Dit is Elsbeth.

Elsbeth is 36 jaar en werkt nu zes jaar als huisarts in het midden van Nederland.

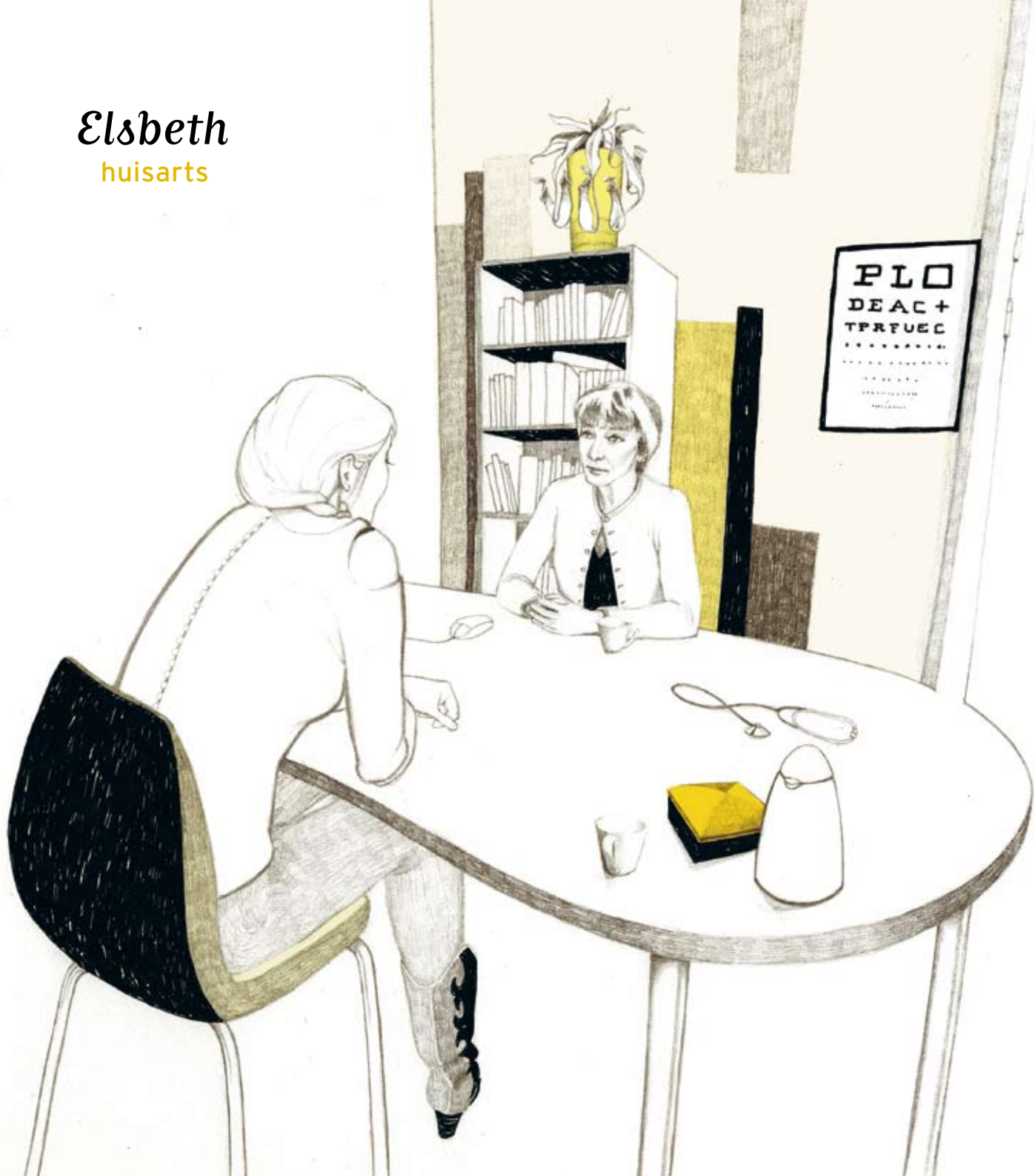
Samen met drie collega's runt Elsbeth een huisartsenpraktijk. In de praktijk werken ook vier doktersassistenten, een diabetesverpleegkundige, twee praktijkondersteuners en een huisarts in opleiding.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Elsbeth

huisarts



Wat maakt Elsbeth tijdens haar werkdag mee?

Vanochtend loopt Elsbeth haar spreekkamer binnen om de eerste patiënten te ontvangen. De resultaten van alle consulten verwerkt ze direct in het Huisarts Informatie Systeem (HIS). Tijdens het spreekuur, dat duurt van 8:00 tot 10:00 uur, ontvangt ze twaalf patiënten. Voor één patiënt schrijft Elsbeth een verwijsbrief voor een specialist. Tussendoor krijgt ze nog een telefoontje van de apotheek. Er is onduidelijkheid over een voorgeschreven recept. Elsbeth overlegt met de apotheker over de juiste medicatie.

De administratieve handelingen van huisartsen zijn toegenomen sinds de invoering van de Zorgverzekeringswet op 1 januari 2006. Sindsdien moeten huisartsen maandelijks al hun verrichtingen declareren. Hiervoor registreren ze al hun consulten. Huisartsen kunnen hierbij gebruik maken van HIS, dit is niet verplicht. De meeste huisartsen vinden het digitale HIS een vooruitgang, omdat het systeem een kwalitatief beter beeld geeft van de verleende zorg. Wel vraagt het systeem om meer gegevens dan de huisarts zelf handmatig bijhoudt.

Declaraties

Als de laatste patiënt weg is, neemt Elsbeth haar e-mail door. Ze vraagt de assistente een patiëntendossier te versturen naar een collega per aangetekende post. Aan het eind van de ochtend is er een gezamenlijk overleg. Hier worden de patiënten en het rooster besproken. Vandaag komt ook de nieuwe praktijkbrochure ter sprake, evenals de gevolgen van de nieuwe standaard van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) voor de praktijk.

Na de lunch vindt Elsbeth een stapel post op haar bureau. Hier zitten ook een paar retourgestuurde declaraties van zorgverzekeraars bij. Ze vraagt de assistente de juiste verzekeraars van de patiënten te achterhalen om de declaraties opnieuw in te dienen. Ook zitten er nog drie

laboratoriumuitslagen bij die Elsbeth door de assistente in HIS laat verwerken. Zelf schrijft ze nog een brief aan het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) met daarin de evaluatie van een patiënt die waarschijnlijk in een verpleeghuis moet worden opgenomen.

De declaraties die huisartsen indienen bij zorgverzekeraars leiden tot veel administratieve processen. Maandelijks worden hier enkele dagen aan besteed. En dan gaat het vooral om retouren: patiënten die niet worden herkend door zorgverzekeraars, patiënten die wisselen van zorgverzekeraar en verschillende procedures zorgen voor de grootste knelpunten.

Een ander knelpunt is dat medewerkers van het CIZ te vaak een beroep doen op huisartsen bij een indicatiestelling. Het is niet altijd duidelijk wat de rol van de huisarts en van het CIZ is bij een indicatiestelling.

Doorverwijzen

's Middags is het druk in de praktijk, er komen veel patiënten langs voor de jaarlijkse griepprik. Twee praktijkondersteuners voeren de vaccinaties uit. Elsbeth heeft deze middag een aantal telefonische afspraken met patiënten. Bij een patiënt besluit ze even langs te gaan. Deze vrouw is al op leeftijd en is vanmorgen gevallen. Haar heup doet veel pijn en Elsbeth besluit haar naar het ziekenhuis door te verwijzen. Eenmaal in de praktijk, faxt ze meteen een verwijzing door naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis. Ook verwerkt ze de visite in het Huisarts Informatie Systeem. Om 17:30 uur gaat ze naar huis.

Door een eenduidig format te maken voor verwijsbrieven, kunnen deze sneller worden ingevuld. Een goed voorbeeld hiervan is het digitale zorgsysteem. Huisartsen die hiermee werken kunnen opmerkingen die in een medisch journaal worden gezet, automatisch in een verwijsbrief plaatsen. Deze verwijsbrief kan vervolgens digitaal worden verstuurd naar medisch specialisten.

Meriam

verpleegkundige ziekenhuis



Dit is Meriam.

Meriam is 29 jaar en werkt als verpleegkundige bij een algemeen ziekenhuis in het midden van het land.

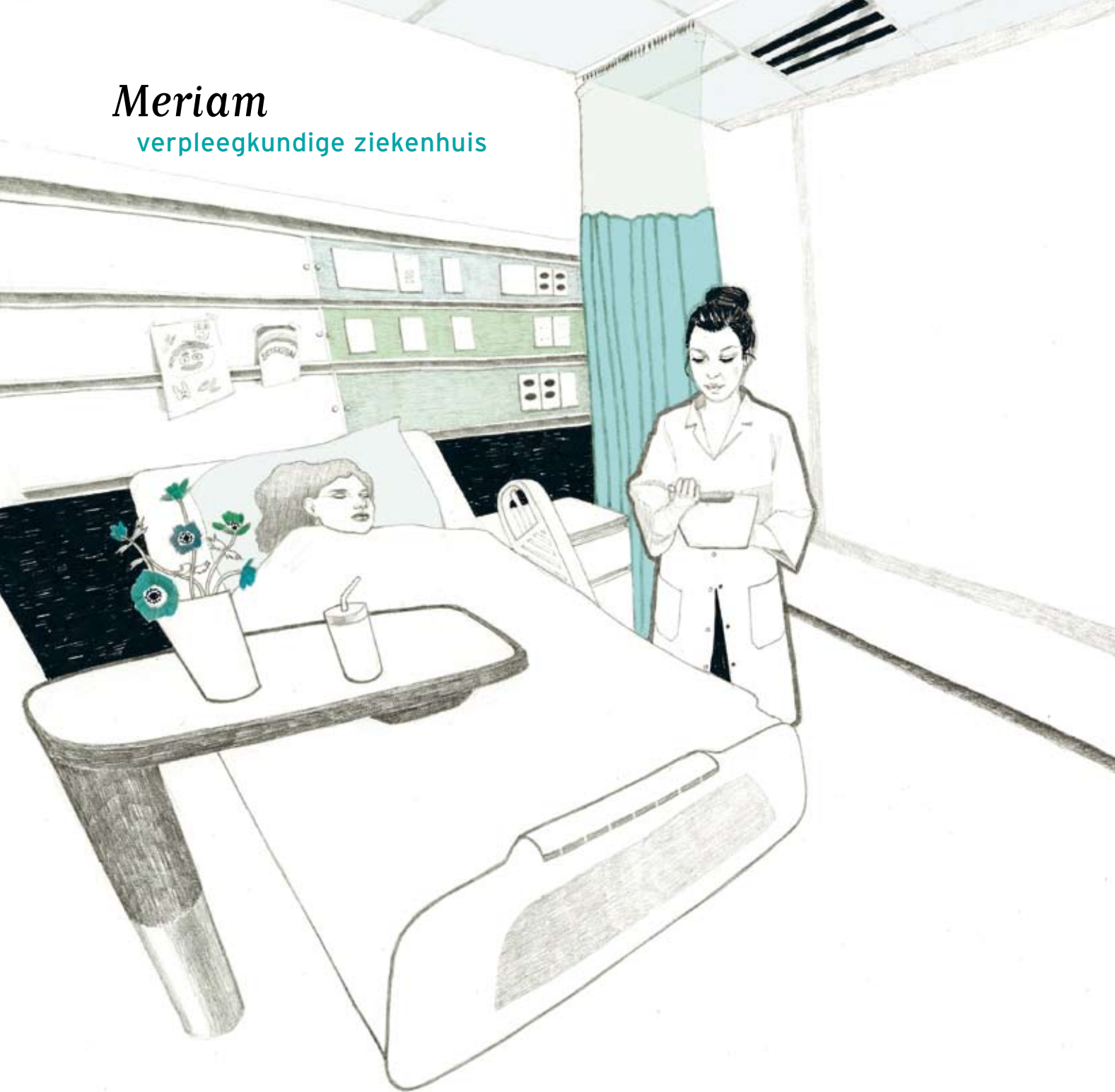
Zes jaar geleden is Meriam na haar studie Hbo-verpleegkunde bij dit ziekenhuis gaan werken. Ze is begonnen op de kinderafdeling en twee jaar geleden overgestapt naar de afdeling chirurgie.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Meriam

verpleegkundige ziekenhuis



Wat maakt Meriam tijdens haar werkdag mee?

Een werkdag van Meriam begint om 8:00 uur 's ochtends. Ze neemt dan het werk over van de nachtdienst en krijgt te horen hoe de nacht voor de patiënten is verlopen. Na de mondelinge overdracht controleert Meriam de verpleegkundige dossiers en maakt ze een inschatting van de werkzaamheden voor die dag.

Dossier

Aan het begin van de ochtend maakt de behandelend arts zijn ronde over de afdeling. Samen met Meriam bekijkt hij de toestand van alle patiënten en wordt bepaald welke acties moeten worden ondernomen. Meriam houdt alle bevindingen keurig bij in de patiëntdossiers. Daarna gaat ze terug naar de kamers om de bloeddruk en de temperatuur van de patiënten te meten en de ademhaling te controleren. Deze gegevens worden elke dienst opnieuw verzameld, ingevuld op een kaart naast het bed van de patiënt en toegevoegd aan het dossier.

Later op de dag moet een patiënt van de afdeling worden geopereerd. Meriam maakt een overzicht van de medische handelingen die bij de patiënt zijn uitgevoerd en draagt de patiënt over. Daarna gaat Meriam bij alle patiënten de zogenaamde pijnscore opmeten. Aan de hand van een scorelijst wordt aan de patiënten gevraagd hoeveel pijn zij op dat moment hebben. De resultaten hiervan noteert ze. **Verpleegkundigen hebben over het algemeen geen bezwaar tegen de administratieve verplichtingen die bij hun werk horen. Waar ze zich wel aan storen, is dat veel dingen dubbel gebeuren. Het is voor verpleegkundigen niet duidelijk of dit soort administratieve verplichtingen voortkomen uit wet- en regelgeving of dat deze voorgescreven worden door ziekenhuis zelf. Ook blijkt dat niet alle handelingen noodzakelijk zijn. Zo worden niet alle genoteerde gegevens gebruikt, zoals het dagelijks temperaturen van de patiënt. Het zou beter zijn deze handelingen te beperken tot de risicogeveallen.**

Ontslag

Als Meriam terugkomt bij de balie van de afdeling, ziet ze dat de volgende dag twee patiënten van haar afdeling het ziekenhuis verlaten. Eén patiënt mag naar huis en een andere patiënt wordt overgeplaatst naar een verpleeghuis. Meriam zorgt voor de benodigde ontslagformulieren. Voor beide patiënten moet een overzicht worden gemaakt van de medicijnen die zij gebruiken. Dit overzicht moet door de behandelend arts worden ondertekend. Voor de patiënt die naar het verpleeghuis gaat, schrijft Meriam een uitgebreide overdracht. Hierop geeft zij aan waaruit de behandeling van de patiënt heeft bestaan en wat de gevolgen van de ziekte zijn voor de zelfzorg van de patiënt. **Er zijn al ziekenhuizen die met een digitaal verpleegkundig dossier werken. Hierin kunnen alle activiteiten, uitslagen van onderzoeken of uitslagen van het laboratorium worden genoteerd.**

Balansen

Halverwege de middag gaat Meriam opnieuw naar alle patiënten om een aantal metingen te verrichten. Deze keer besteedt zij ook aandacht aan de vochtbalans door te kijken naar de hoeveelheid vocht die patiënten innemen en verliezen. De gegevens van alle metingen noteert ze nauwkeurig zodat haar collega's in de nachtdienst deze kunnen verwerken in balansen. **De verpleegkundigen in de nachtdienst moeten de balansen handmatig maken. Het zou beter zijn als dit wordt gedigitaliseerd. Als alle verpleegkundigen de resultaten van de dagstaten in de computer noteren, kan er automatisch een balans worden verkregen.**

Het einde van haar dienst besteedt Meriam altijd aan het bijwerken van het verpleegkundig dossier. Hierin noteert zij per patiënt alles wat die dag is gebeurd. Als alle informatie is verwerkt en de dossiers zijn bijgewerkt, groet Meriam haar collega's uit de nachtdienst en draagt zij mondeling de gebeurtenissen van die dag over.

Arnoud

inkomensconsulent

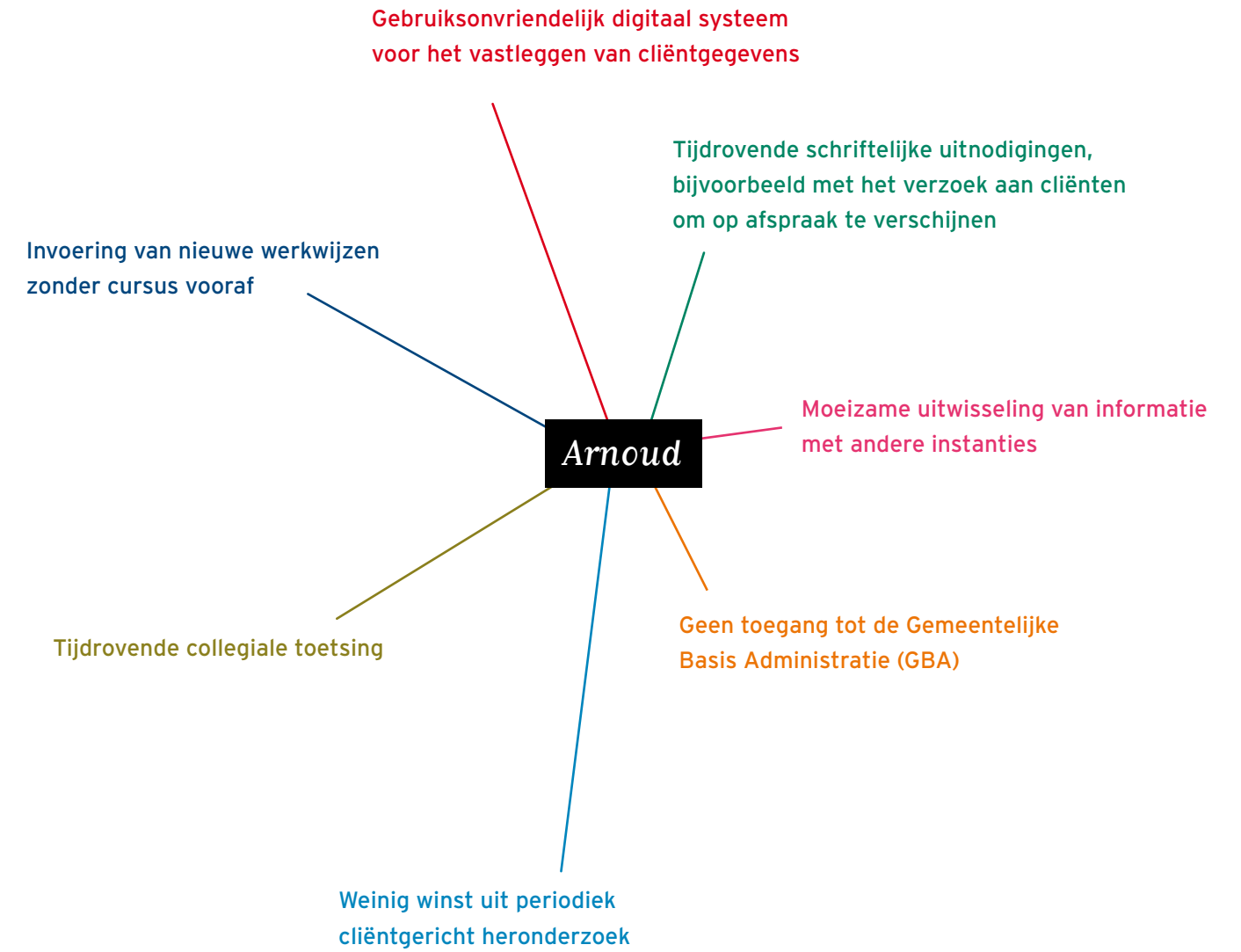


Dit is Arnoud.

Arnoud is 34 jaar en werkt bij de sociale dienst van een gemeente in het zuiden van het land.

Sinds vijf jaar werkt Arnoud als inkomensconsulent. In deze functie heeft hij veel contact met bijstandsgerechtigden.

ADMINISTRATIEVE LASTEN



Arnoud

inkomensconsulent



Wat maakt Arnoud tijdens zijn werkdag mee?

Om 8:15 uur klokt Arnoud in met zijn personeelspasje. Als zijn computer is opgestart, verschijnt de werkvoorraad op zijn scherm. Hij moet nog een aantal heronderzoeken uitvoeren en een rapportage opstellen in verband met de beëindiging van een bijstandsuitkering. Maar vanochtend heeft hij eerst een afspraak met enkele personen die zijn opgeroepen in verband met hun uitkeringsaanvraag. Hij verzamelt de dossiers en de formulieren en gaat naar de spreekruimte.

De inkomensconsulenten maken gebruik van een digitaal systeem voor het vastleggen van cliëntgegevens. Ook geeft het systeem automatisch inzicht in de aanwezige werkvoorraad. Zo kunnen de inkomensconsulenten precies zien welke handelingen ze nog moeten verrichten. Door automatisering is het gemakkelijker geworden om over informatie te beschikken, maar het systeem zou wel overzichtelijker ingericht kunnen worden.

Uit periodieke cliëntgerichte heronderzoeken wordt weinig winst behaald. Het leidt ertoe dat dezelfde cliëntgegevens steeds opnieuw moeten worden opgezocht en ingevoerd. Dat is in lang niet alle gevallen noodzakelijk. Themagerichte controles zouden een goede vervanging zijn. Dan wordt gericht gecontroleerd binnen een bepaalde risicogroep. Dit is efficiënter en levert over het algemeen meer informatie op.

Contact met instanties

Na de gesprekken loopt Arnoud terug naar zijn werkplek. Hij neemt de dossiers van de cliënten door en zoekt in het digitale systeem voor gegevensuitwisseling tussen CWI, UWV en gemeentelijke sociale dienst (SUWI-net) naar meer informatie over de aanvragers. Een van hen blijkt een AOW-uitkering te ontvangen. Arnoud belt met een medewerker van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) om dit te checken en te vragen hoe hoog de uitkering is. De

SVB-medewerker mag hier geen mondelinge informatie over geven, maar kan de informatie wel schriftelijk doorgeven. In een brief vraagt Arnoud de cliënt aanvullende informatie te overleggen aan de sociale dienst.

Opgevraagde informatie komt niet altijd rechtstreeks en daardoor pas na lange tijd binnen. Dit komt doordat brieven eerst naar de cliënt zelf worden gestuurd. Dit heeft te maken met de wijze waarop de gegevensuitwisseling binnen gemeenten is georganiseerd. Als meer partners binnen de sociale zekerheid gebruik kunnen maken van SUWI-net wordt de uitwisseling van informatie een stuk makkelijker.

Veel informatie

Om 11:30 uur gaat Arnoud verder met een rapportage over de beëindiging van een uitkering. Hij overlegt met een collega over de inhoud. Na de lunchpauze gaat hij verder met het doorlopen van toegezonden gegevens. Het zijn veelal teruggezonden formulieren en brieven met bijlagen. Arnoud controleert de informatie en verwerkt deze in het systeem. Twee cliënten roept hij op voor een afspraak. Hij vraagt een arts nog om een toelichting. Deze heeft namelijk een advies uitgebracht over de medische geschiktheid van de cliënt om voor re-integratie in aanmerking te komen.

De administratieve handelingen voor inkomensconsulenten zijn toegenomen. Dit wordt onder andere veroorzaakt doordat er meer informatie verzameld wordt om fraude te bestrijden. Ook meer administratieve ondersteuning kan een oplossing zijn.

's Middags krijgt Arnoud het verzoek te kijken naar een rapportage van een cliënt waarvan blijkt dat deze toch een gezamenlijke huishouding voert. Na een aantal telefoontjes, waarvan hij de gegevens in het systeem verwerkt, vertrekt hij naar huis.

Josien

medewerker serviceteam sociale verzekeringsbank



Dit is Josien.

Josien is 46 jaar en werkzaam als medewerker van het serviceteam van de Sociale Verzekeringsbank. Dat doet zij bij een van de negen regionale vestigingen.

Als medewerker van het serviceteam van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is Josien gespecialiseerd in de regelingen Algemene Ouderdomswet (AOW) en Algemene nabestaandenwet (Anw). De aanvragen voor deze regelingen worden door haar behandeld en beoordeeld.

ADMINISTRATIEVE LASTEN

Gebruiksonvriendelijk digitaal systeem,
het betreft vooral de zoekfunctie

Josien

Moeizame uitwisseling gegevens tussen
teams AA (Algemene Ouderdomswet
en Algemene nabestaandenwet) en
AKW (Algemene Kinderbijslagwet)

Josien

medewerker serviceteam sociale verzekeringsbank



Wat maakt Josien tijdens haar werkdag mee?

Om 7:45 uur arriveert Josien op kantoor. Ze begint de dag met enkele kwaliteitscontroles, waarbij ze de aanvragen van haar collega's beoordeelt. De resultaten hiervan legt ze vast in het registratiesysteem Condor.

Systemen

Rond 8:30 uur komt de dagelijkse e-mail van de capaciteitsplanner binnen. Daarin staan de poststukken die Josien voor het middaguur moet registreren. Ze moet de stukken koppelen aan klanten die in het systeem geregistreerd staan. Dit doet Josien tussen de Condormetingen door.

Die ochtend krijgt Josien enkele klanten aan de telefoon. Het komt niet vaak voor, maar een daarvan zegt veel moeite te hebben met brieven van de SVB. Dat noteert Josien in het klachtenregistratiesysteem.

Alle klantcontacten worden geregistreerd, zeker klachten. Dat is wettelijk geregeld. Formele klachten worden altijd geregistreerd. Wel wordt er door medewerkers verschillend gedacht over of ook alle informele klachten moeten worden geregistreerd. Het registreren van klachten beslaat maar een klein deel van het werk.

Aanvragen

's Middags verwerkt Josien een groot aantal aanvragen. Voor twee internationale klanten heeft ze enkele aanvullende gegevens nodig. Zo moet ze informatie inwinnen bij de uitkeringsinstantie UWV om de arbeidsongeschiktheid van een klant te bevestigen. Door afwezigheid van de contactpersoon stuurt ze het verzoek vervolgens schriftelijk.

Met een aantal instellingen wisselt de SVB automatisch gegevens uit. Sommige aanvragen kunnen daardoor zonder tussenkomst van een medewerker worden afgehandeld.

Verslag

De hoogte van de AOW van een klant is bijgesteld door een wijziging in het inkomen van zijn partner. De klant gaat niet akkoord en dus vindt er een hoorzitting plaats. Josien is aanwezig en maakt achteraf meteen het verslag voor in het dossier. Haar collega zit ook te typen, omdat de notulen van het teamoverleg gemaakt moeten worden. De meeste medewerkers van het serviceteam ervaren geen onnodige administratieve lasten. Het registreren van allerlei gegevens hoort nu eenmaal bij de primaire taken van het team. Bovendien is veel voorkomend werk in hoge mate gestandaardiseerd en geautomatiseerd. Daar hebben de medewerkers geen omkijken naar.