

## Factsheet Zaakgericht werken in het Onderwijs

Een betere dienstverlening door middel van efficiënte en effectieve informatievoorziening!

Zaakgericht Werken is binnen overheidsorganisaties al een bekend begrip. Vrijwel alle werkprocessen worden uitgevoerd in een zaakstelsel en daarbij wordt flink bespaard op de kosten van een applicatielandschap. Hoe is de visie op Zaakgericht Werken toe te passen in het onderwijs? Welke werkprocessen kunnen allemaal worden uitgevoerd en welke veranderingen zijn hiervoor nodig? Het doel is en blijft hetzelfde: Een betere dienstverlening voor de studenten, bedrijven, docenten en andere medewerkers en daarbij een reductie van de huidige applicatiekosten. Graag lichten wij toe hoe de Mozard visie op Zaakgericht Werken tot uiting komt in het onderwijs.

### Wat is Zaakgericht Werken?

Zaakgericht Werken is een methodiek om de informatievoorziening van organisaties digitaal in te richten met generieke functionaliteit. Hierbij staat 'de zaak' als informatie element centraal, heeft de medewerker plezier in het digitaal werken en worden de aanvragers beter geholpen. Met het Mozard zaakstelsel wordt het mogelijk gemaakt om werkzaamheden van organisaties eenvoudig te beheren en volledig (zelfstandig) te configureren. Het zaakstelsel heeft naadloze integratie en koppelingmogelijkheden en is volledig webbased.

### Wie hebben er belang bij?

Een scholeninstelling heeft te maken met verschillende soorten "klanten". Onder de primaire doelgroep vallen: Potentiële studenten, huidige studenten en oud studenten. De secundaire doelgroep zijn bedrijven die een stage plaats aanbieden of een gastcollege geven, maar ook bedrijven die fungeren als leverancier (denk hierbij aan catering, kantoorartikelen of schoonmaak). Daarnaast is er natuurlijk ook een belangrijke interne doelgroep, zowel alle medewerkers, van ondersteunend personeel tot de docenten, zullen ook profiteren van een gestructureerde en overzichtelijke werkomgeving waarbij ieder zijn eigen werkprocessen in één dezelfde omgeving kan uitvoeren.



# Factsheet Zaakgericht werken in het Onderwijs

Een betere dienstverlening door middel van efficiënte en effectieve informatievoorziening!

## De Mozard Suite voor een Universiteit of Hogeschool

Om een zaakstelsel te implementeren binnen een Universiteit of Hogeschool is het belangrijk om de werkprocessen die in de praktijk plaatsvinden uit te faseren. De verschillende functionaliteiten zullen worden toegelicht.

### **Mozard CMS:**

Een volledig CMS waarbij Nieuwsberichten en Vraag- Antwoord combinaties voor een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke basis zorgen. Deze CMS is inclusief:

- Mozard Websiteportaal
- Mozard Intranetportaal
- CSS: Mozard is via stylesheets aan te passen aan de eigen huisstijl van de organisatie Opleidingen en Cursussen overzicht/catalogus
- Mozard Antwoord: uitgebreide zoekfunctionaliteit door middel van Vraag – Antwoord Combinaties
- Beslisbomen
- Webformulieren
- MijnZaken

Heeft u onlangs geïnvesteerd in een nieuw CMS systeem of wilt u deze blijven gebruiken? Geen probleem. Wij zorgen ervoor dat de (gestructureerde content) componenten Mozard Antwoord, Beslisbomen, Webformulieren en MijnZaken eenvoudig vanuit andere Content Management Systemen worden aangeroepen.

### **Mozard DMS:**

Mozard maakt het mogelijk de volgende processen zaakgericht te digitaliseren:

- Postintake (digitaliseren en koppelen van postgegevens)
- Alle Archiefprocessen (Met de Mozard archieffunctionaliteit kunnen bijvoorbeeld cijferlijsten, diploma's, boekhoudingsgegevens en andere documenten worden bewaard en teruggevonden)
- Recordmanagementprocessen (Pasfoto's, diploma's of cijferlijsten van vooropleiding(en) en andere belangrijke documenten)

Onderdelen functioneren niet alleen op zichzelf maar functioneren echt multi channel naast het web en de service kanalen. Mozard is NEN 2082 gecertificeerd.



# Factsheet Zaakgericht werken in het Onderwijs

Een betere dienstverlening door middel van efficiënte en effectieve informatievoorziening!

## Hoe wordt dit vertaald naar de praktijk?

### **Voor de medewerkers:**

Het service informatiepunt, het adviescentrum en bijvoorbeeld het bureau externe betrekkingen zullen hun werkprocessen uitvoeren met Mozard. Door een compleet Klantcontactstelsel kan alle communicatie via verschillende kanalen (telefoon, e-mail, website of face to face) worden verwerkt en worden gevonden als 'Zaak'. Op deze manier blijft informatie te allen tijden gekoppeld aan een student, bedrijf of leverancier en is deze vindbaar op elk specifieke kenmerk. Door middel van een zaakstelsel worden verschillende statussen doorlopen bij het afhandelen van een vraag of verzoek. Op deze manier zullen de kwaliteit en de doorlooptijd worden bewaakt.

### **Voor de docenten:**

Voor docenten zal met een zaakstelsel meer structuur in de verschillende rollen worden gebracht. Zo kunnen ze vanuit het stelsel contact hebben met bedrijven, studenten en medewerkers, maar ook hun declaraties invullen en alle documenten zorgvuldig archiveren.

### **Voor de studenten:**

Zowel voor huidige studenten als potentiële toekomstige studenten is het belangrijk om zicht te hebben in bepaalde zaken. Denk hierbij aan aanmeldingsprocedures, vragen m.b.t. opleidingen maar ook het inzien van cijfers of het bekijken van roosters. Hoe fijn is het als alle informatieprocessen op elkaar aansluiten en informatie vindbaar en inzichtelijk is en blijft? Wat met een Zaakstelsel mogelijk wordt gemaakt is dat alle gegevens gestructureerd worden en vindbaar zijn voor elke student.

### **Voorbeeldcase:**

*Als medewerker van het Service informatiepunt ontvang ik een e-mail van Student A, die zich heeft ingeschreven voor de opleiding X maar hier nog geen informatie over heeft ontvangen. Zodra ik de mail open en de zaak dus accepteer stuurt Mozard een mail naar Student A om te laten weten dat ik de mail heb ontvangen en in behandeling neem. Als ik de inschrijving van de student probeer op te zoeken en deze aan de hand van geboortedatum, naam of woonadres (alle kenmerken mogelijk) heb gevonden kan ik Student A informeren dat de inschrijving is ontvangen en verwerkt en handel ik de 'zaak', zijn vraag, af. Indien de inschrijving is mislukt of de student wellicht uitgeloot is voor de opleiding kan ik een vraag uitzetten (de zaak toewijzen aan een collega) om na te gaan of er niet toch nog een plekje vrij is bij opleiding X. Op de zaak wordt de doorlooptijd en de kwaliteit bewaakt. Mocht de Student A ondertussen toch ongeduldig worden en telefonisch contact opnemen met het Service Informatiepunt is ook voor deze medewerker Z de zaak eenvoudig op te zoeken en te volgen. Zo kan ze Student A nog eens informeren dat er wordt nagevraagd of er nog een plekje vrij is bij de opleiding omdat hij is uitgeloot en dat hij per mail of sms op de hoogte wordt gehouden van wijzigingen in de zaak.*

## Waarom een win-win?

- Medewerkers hebben direct een overzicht van binnengekomen en lopende vragen;
- Er is bewaking op doorlooptijden;
- De student blijft online op de hoogte van de status van zijn vraag of verzoek;
- De informatie is ook voor elke medewerker vindbaar;
- Zaak kan toegewezen worden aan desbetreffende collega of er kan een deelzaak worden gestart;
- Zaak is ook na afhandeling nog inzichtelijk;
- Management overzichten of rapportages mogelijk voor leidinggevende.

# Factsheet Zaakgericht werken in het Onderwijs

Een betere dienstverlening door middel van efficiënte en effectieve informatievoorziening!

## Voor externe bedrijven:

Alle bedrijven die samenwerken met de hogeschool of universiteit zijn compleet met gegevens vindbaar in het Zaaksysteem. Dit kunnen diverse leveranciers zijn (bijvoorbeeld van kantoorartikelen of catering) maar ook bedrijven die stageplaatsen aanbieden. Zo heeft elk bedrijf (die weer vindbaar is op elk kenmerk) een plek in het Zaaksysteem en kan alle communicatie direct vanuit de Mozard Suite plaatsvinden. Zo is alle informatie over een bedrijf dat zich na 5 jaar opnieuw heeft aangemeld met een stageplaats nog vindbaar en kan de nieuwe vacature hiervoor geplaatst worden. Wordt er iets verwacht of is er een verzoek? Dan kan een zaak worden gestart.



## Voor de directie:

Natuurlijk is het mogelijk om persoonlijke gegevens te beschermen. Zo zal een student of medewerker nooit bij informatie kunnen komen waar hij of zij geen recht op heeft. Wel is het mogelijk om voor de directie, naast hun reguliere Zaakgerichte Werkprocessen, ook toezicht te houden op zaken die relevant zijn. Zo worden er mooie managementoverzichten gepresenteerd van het aantal geslaagde studenten in jaar X of het aantal klachten dat binnen is gekomen in jaar Y. Ook de directie heeft op deze manier, naast het structureren en verbeteren van de dienstverlening, voordelen bij het gebruiken van Mozard.

## Nog meer functionaliteit!

### Klachtregistratiesysteem:

Vaak zijn binnen het onderwijs helaas een groot aantal klachten per jaar aanwezig. Is dit binnen uw organisatie ook het geval? Dan is het belangrijk om deze klachten overzichtelijk en inzichtelijk te maken en vooral de dienstverlening hiervan op hoog niveau te krijgen.

Het Mozard Klachtsysteem biedt:

- Een toegankelijk geïntegreerd systeem voor elk beschikbaar kanaal (website, telefoon, e-mail, post);
- Op maat ingericht Zaaktype gekoppeld aan een klacht (web) formulier;
- De student de mogelijkheid om het klachtproces zelf te online volgen;
- Beveiliging voor de student door middel van een persoonlijke pincode;
- De medewerkers de mogelijkheid om organisatie breed elke klacht in te zien;
- Eenvoudige zoekfunctionaliteit op diverse kenmerken;
- Eenvoudig inzicht in alle te behandelen klachten;
- Managementoverzicht status van alle klachten;
- Bewaking op de doorlooptijd van een klachtproces;
- Een Zaakbak waarin alle afgehandelde zaken worden toegevoegd en bewaard blijven.

## Mozard Klacht

Meer informatie over Mozard klachtsysteem kunt u vinden op:

[www.klachtsysteem.nl](http://www.klachtsysteem.nl)



# Factsheet Zaakgericht werken in het Onderwijs

Een betere dienstverlening door middel van efficiënte en effectieve informatievoorziening!



## **FMIS: Facilitair Management Informatie Systeem**

Mozard beschikt ook over een FMIS, waarbij meldingen gemaakt kunnen worden voor en door de Facilitaire dienst. Moet er een lokaal worden omgebouwd op een bepaalde datum? Is er een melding voor een kapotte beamer voor de ICT afdeling of wordt er koffie of thee verwacht bij een vergadering volgende week? Maak een melding aan (een 'Zaak') en stuur deze direct door naar de desbetreffende medewerker die het probleem zal verhelpen of verzorgen. Deze persoon kan op iedere 'device' deze melding ontvangen en kan deze direct afhandelen, bijvoorbeeld bij het verhelpen van het probleem met de beamer. De docent die de melding heeft gemaakt weet dan direct dat het probleem is opgelost.

**Mozard is een all-in one software platform waarbij de informatieprocessen kunnen worden gestructureerd. Hierdoor zal de dienstverlening zichtbaar verbeteren. Bovenstaande voorbeelden zijn slechts een greep uit de dynamische mogelijkheden die wij u kunnen bieden.**

**Bent u nieuwsgierig en zou u graag eens met ons willen brainstormen over de mogelijkheden voor uw hogeschool of universiteit? Neem dan vrijblijvend contact op!**

## **Demo**

We zijn graag bereid om een demonstratie te komen geven van het zaaksysteem en u kennis te laten maken met deze MidOffice Suite.

Als u geïnteresseerd bent kunt u zich zaakgericht aanmelden via onze website: [www.mozard.nl](http://www.mozard.nl)



[www.mozard.nl](http://www.mozard.nl)