



Factsheet

Het BUZ Framework

Het kwaliteitssysteem voor Burgerzaken

De gemeentelijke diensten c.q. afdelingen die zich bezighouden met burgerzaken vervullen een sleutelrol in het functioneren van de overheid. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan de wijze waarop de processen bij deze diensten worden ingericht en uitgevoerd. Deze kwaliteitseisen zijn vastgelegd in de wetgeving die betrekking heeft op de BRP en waardedocumenten, normenkaders en verantwoordingskaders (bijv. de Kwaliteitsmonitor). Natuurlijk wil je voldoen aan deze eisen, maar dat kost tijd en de werkdruk is vaak al hoog. Daardoor ontbreekt het vaak aan middelen om een kwaliteitssysteem op te zetten en te onderhouden. Het Burgerzaken (BUZ) Framework brengt daar verandering in. Met dit instrument richt je in korte tijd een kwaliteitszorgsysteem in waarmee je, zonder de organisatie hier te zwaar mee te belasten, aantoonbaar aan de kwaliteitseisen voldoet.

De uitdaging

Het leveren van kwaliteit gaat niet vanzelf. Procedures moeten zo zijn ingericht dat bij de correcte uitvoering ervan vanzelf wordt voldaan aan de kwaliteitseisen. Vervolgens moet er controle plaatsvinden op de kwaliteit. Met een steekproef controleer je op procedures juist zijn ingericht en uitgevoerd. De uitkomsten van deze controles leg je ter verantwoording vast (bijvoorbeeld bij de Kwaliteitsmonitor en de ENSIA). Zo kun je ook aan derden laten zien dat je kwaliteit levert.

Al met al een behoorlijke klus. De middelen zijn beperkt, de werkdruk is al hoog. Het opzetten en onderhouden van een kwaliteitszorgsysteem wordt vaak gezien als extra belasting. Mogelijk gaat dit ten koste van de normale dienstverlening. De vraag is: hoe kun je een goed functionerend kwaliteitssysteem opzetten dat de normale bedrijfsvoering niet extra belast maar juist ondersteunt?

Het Burgerzaken (BUZ) Framework biedt de oplossing.

Het BUZ Framework, hoe werkt dat?

Het BUZ Framework is een direct inzetbare dienst. Het biedt een aantal eenvoudige, effectieve direct inzetbare hulpmiddelen om een kwaliteitssysteem in te richten en toe te passen. In korte tijd kun je in kaart brengen of de organisatie de gewenste kwaliteit levert. Daarnaast leg je op eenvoudige wijze zowel intern als extern verantwoording af.

Het BUZ Framework omvat:

- model-procedures en documenten voor alle voor burgerzaken relevante processen.
- een module om direct steekproefcontroles uit te voeren. Alle controles zijn op basis van de in de kwaliteitsmonitor opgenomen criteria.
- een module om bijna direct een 'Plan – Do – Check – Act' (PDCA)-cyclus uit te voeren.
- de antwoorden op de vragen in de kwaliteitsmonitor haal je met één druk op de knop uit het systeem.
- 30 SMART Controls. Hierin zijn de eisen uit verschillende wetten en normenkaders (zoals de wet BRP, de Zelfevaluatie BRP, Reisdocumenten en RNI) gebundeld. Dit vormt een praktische vertaling van de theoretisch geformuleerde wetten en normenkaders.

Het BUZ Framework stelt de vragen altijd direct aan de juiste persoon en alleen indien deze informatie niet al voor handen is. Daardoor worden er geen dubbele of overbodige vragen gesteld en is de administratieve overhead minimaal.





Factsheet

Het BUZ Framework

Het kwaliteitssysteem voor Burgerzaken



We doen het samen

Support

Wij zorgen dat organisaties direct aan de slag kunnen met het BUZ Framework. Na installatie houden we periodiek contact (APK keuringen) om de ontwikkelingen van het Framework toe te lichten en te evalueren. Daarnaast is er een training, een gedetailleerde handleiding en toegang tot de helpdesk.

Dienstverlening

Onze ervaren adviseurs kunnen waar nodig ondersteunen op het gebied van projectbegeleiding, de configuratie van steekproefformulieren, het inrichten en begeleiden van een PDCA-cyclus en het finetunen van procedures.

Redactie

Het BUZ Framework wordt continu actueel gehouden door onze centrale redactie. Alle relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving of normenkaders verwerken we in nieuwe updates. Uiteraard biedt de licentie altijd het recht op de meest actuele versie.

Demonstratie

Nieuwsgierig naar wat het BUZ Framework voor je organisatie kan betekenen? Neem contact met ons op voor een demonstratie via 088 053 54 00 of mail naar info@vhic.nl.

Recourse GRC Oplossing

Het BUZ Framework maakt gebruik van de Recourse GRC tool. Deze tool wordt ook gebruikt voor het PIV Framework (op het gebied van privacy en informatieveiligheid), het IBA Framework (op het gebied van Informatiebeheer en Archivering) en het ENI Framework (op het gebied van Ethiek en Integriteit).