



NVWA versterkt informatiepositie met Blueriq platform

We kunnen nu efficiënter en meer risicogericht werken



Nederlandse Voedsel- en
Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw,
Natuur en Voedselkwaliteit

blueriq





‘We kunnen nu efficiënter en meer risicogericht werken’

De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) ontvangt jaarlijks zo’n 30.000 meldingen van mogelijke overtredingen op de voedsel en warenwetten. Meldingen worden geregistreerd, beoordeeld en afgehandeld door de door Blueriq ontworpen applicatie Basisvoorziening Meldingen (BVM), waarna de melding via ‘zaakgericht werken’ verder de organisatie in gaat. ‘BVM neemt veel handmatig werk over, zo blijft er meer tijd over voor het denkwerk’, aldus Product Owner Patricia van Schaik van de NVWA.

Het werkgebied van de NVWA is omvangrijk en complex. De meeste mensen kennen de NVWA van controles in de horeca, of het toezicht op dierenwelzijn in de vleesverwerkende industrie, maar de NVWA doet veel meer. De organisatie houdt zich bezig met veiligheidsrisico’s op 23 verschillende domeinen: van kermisattracties tot cosmetica, van supermarktproducten tot elektrische apparatuur. De NVWA voert inspecties uit – zowel op basis van meldingen, gepland of steekproefsgewijs – en kan op basis van de inspectieresultaten vervolgens bijvoorbeeld een bestuurlijke maatregel opleggen of een strafrechtelijke procedure beginnen. Ook kan de onderneming waarop de maatregel van toepassing is hiertegen in Bezwaar of Beroep gaan.

Een melding kan dus een lange reis door de organisatie afleggen; des te belangrijker dat meldingen secuur en adequaat worden afgehandeld. Dat gebeurt sinds 2020 met de Basisvoorziening Meldingen (BVM), een Blueriq applicatie.

“ **30.000 meldingen van mogelijke overtredingen worden jaarlijks afgehandeld met behulp van Blueriq** ”





“Een fout in de melding kan het gehele proces verstoren.”

Patricia van Schaik

Product Owner, NVWA

De verwerking van een melding

‘De meeste meldingen komen bij ons binnen via de website’, legt Patricia van Schaik uit. ‘Burgers die een overtreding op ons taakgebied vermoeden melden hun klacht via een elektronisch formulier. Die informatie komt rechtstreeks in het systeem te staan, waar medewerkers van het Contactcenter de meldingen verwerken. Daar zit meteen de eerste winst van BVM; zij hoeven klachten die via de website binnenkomen niet meer over te typen. Het online invullen gebeurt via een webformulier. In BVM verifieert de Contactcentermedewerker ook gegevens als KvK-nummer, postcode en huisnummer, dit wordt extra makkelijk gemaakt door koppelingen naar basisregistraties en registers zoals bijvoorbeeld het “Handelsregister” voor bedrijfsgegevens. Ook dat scheelt tijd. En nog belangrijker: het scheelt fouten! Het correct verwerken van de basisgegevens is essentieel. Een fout in de melding kan immers het gehele proces verstoren. Maar die automatische verificatie heeft nog een voordeel; als er meerdere klachten over dezelfde onderneming worden ingediend, koppelt het systeem dit op basis van adresgegevens aan elkaar. Hierdoor krijgt de melding een hogere prioritering. Dit draagt bij aan ons risicogerichte toezicht.’

“ **Het correct verwerken van de basisgegevens is essentieel.** ”

Patricia van Schaik **Product Owner, NVWA**



Zaakgericht werken

Niet alle meldingen die binnenkomen bij de NVWA worden doorgezet naar de collega's van Inspectie; daar is simpelweg de capaciteit niet voor en is ook niet altijd nodig. Maar als een melding prioriteit krijgt, wordt die als 'zaakdossier' digitaal naar een NVWA-inspecteur gestuurd. In het zaakdossier zitten dan de adres- en bedrijfsgegevens, de meldtekst, plus eventuele foto's.

“ **Het Blueriq platform zorgt ervoor dat alle voorzieningen naadloos aansluiten op andere ICT-systemen binnen de NVWA.** ”

Robin Adams
Customer Succes Manager, Blueriq

De inspecteur kan er vervolgens allerlei data aan toevoegen: observaties tijdens de inspectie, beoordelingen, uitslagen van monsters die genomen zijn, etc. Dit aangevulde zaakdossier wordt vervolgens indien noodzakelijk automatisch doorgestuurd naar de collega's die de Afdoening verzorgen. Zij bepalen de vervolgacties op de overtreding – bijvoorbeeld een boete of tijdelijke sluiting – en voeren dit uit. Indien een ondernemer Bezwaar aantekent, dan kan een medewerker die het Bezwaar afhandelt ook de hele zaak – van begin tot eind – teruglezen.

‘Op deze manier blijft alles wat met de betreffende zaak te maken heeft altijd in één dossier. Iedere medewerker – ongeacht de afdeling – heeft altijd de volledige en meest recente informatie tot zijn of haar beschikking’, legt Robin Adams – Customer Succes Manager – van Blueriq uit. ‘De Basisvoorziening Meldingen is de applicatie die de afhandeling van meldingen ondersteunt. Andere afdelingen, zoals Inspectie en Juridische zaken, werken met vergelijkbare Basisvoorzieningen die ook met Blueriq ingericht worden. Deze verschillende Basisvoorzieningen zorgen ervoor dat elk organisatieonderdeel specifiek en efficiënt ondersteund kan worden in het werk. Daarnaast zorgt het zaakgericht werken en het gebruik van een zaakdossier er altijd voor dat het volledige beeld van de situatie beschikbaar is. Het Blueriq platform zorgt er met haar wendbaarheid en inpasbaarheid voor dat deze Basisvoorzieningen via het zaakdossier naadloos op elkaar en op andere ICT-systemen binnen de NVWA aansluiten.’

‘Dat is een groot voordeel voor een organisatie als de NVWA’, vult Patricia van Schaik aan. ‘De organisatie is een fusie van meerdere inspectiediensten. Die hebben allemaal hun eigen ICT-verleden. Een applicatie, zoals BVM, dat aansluit op de werkwijze zonder dat de medewerkers die met de BVM werken daar hinder van ondervinden scheelt veel tijd en frustratie bij medewerkers.’





Samenwerken

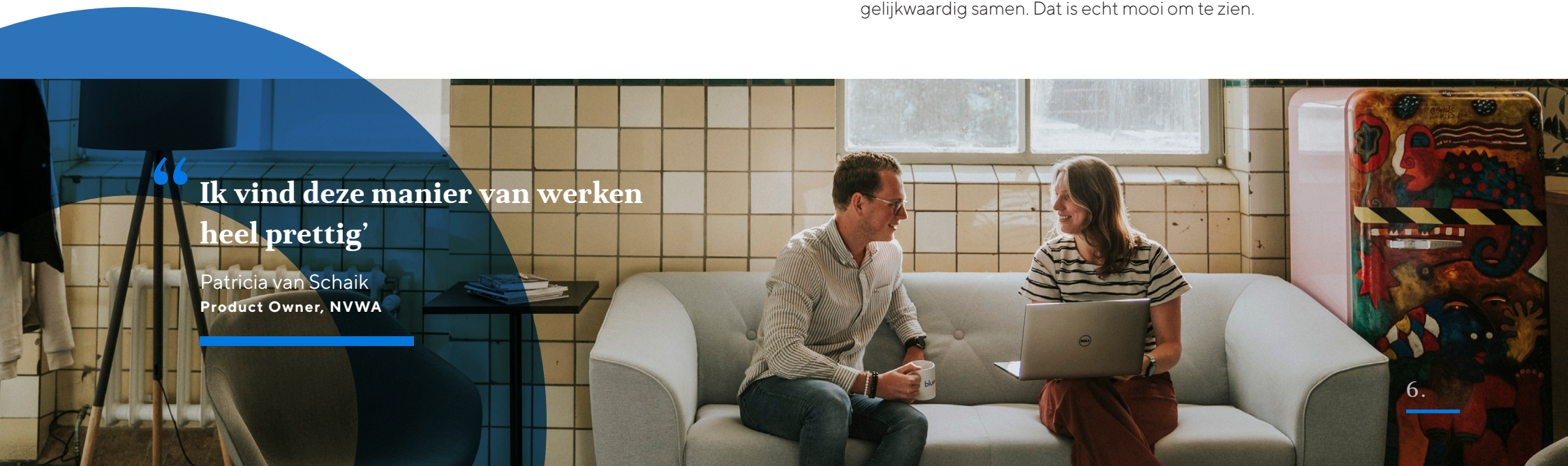
Enkele jaren geleden was de markttendens om aspecten als 'uniformering' en 'genericiteit' veel aandacht te geven. De NVWA heeft bij de ontwikkeling van de BVM en de andere basisvoorzieningen ervoor gekozen om minder focus te leggen op deze aspecten. Het voldoende aandacht en focus geven aan de afzonderlijk eigenschappen van de digitaal te ondersteunen domeinen en processen wordt als waardevol ervaren. Belangrijk is om dit te doen vanuit hetzelfde vertrekpunt en gedachtengoed, maar daarbij wel de unieke kenmerken van een proces, domein of organisatieonderdeel voldoende tot zijn recht te laten komen. Robin: 'Zo wordt een efficiënte, specifieke en schaalbare oplossing gecreëerd die de medewerkers in hun kracht zet.'

Deze vernieuwde visie zorgt voor nieuwe kansen en voor een nieuwe manier van samenwerken. Robin: 'We konden meer gaan werken zoals we dat bij Blueriq graag doen. Samen met de gebruikers kijken waar hún wensen en behoeftes liggen en dat omzetten in geschikte oplossingen. Die wensen en behoeftes kunnen per afdeling verschillen; zo kunnen er ook verschillen zitten in de uiteindelijke applicaties waarbij we voldoende rekening houden met het grotere architectuur landschap waarbinnen een voorziening valt.' Patricia: 'Ik vind deze manier van werken heel prettig. De gebruikers geven aan wat zij belangrijk vinden en zien dat vervolgens ook terug in de applicatie. Zo wordt de applicatie een product van iedereen.'

Het was voor mij de eerste keer om een ICT-project op deze manier aan te pakken, maar ik merkte al snel dat Blueriq dit vaker had gedaan. Het werkt gewoon goed. In het ontwikkelteam zitten mensen van Blueriq en van onze eigen organisatie. Die werken zo makkelijk en gelijkwaardig samen. Dat is echt mooi om te zien.

“Ik vind deze manier van werken heel prettig”

Patricia van Schaik
Product Owner, NVWA





IN DE PRAKTIJK

Hoog tempo

Deze Blueriq manier van werken wijkt ook op andere vlakken af van traditionele ICT-projecten. De applicatie wordt namelijk al in gebruik genomen voordat het product volledig af is.

Robin: 'We hebben wel een eindpunt in zicht, maar we nemen de applicatie zo snel als mogelijk in gebruik. Toen het eerste domein in BVM gereed was, zijn de medewerkers er in de praktijk mee aan de slag gegaan. Daarna was het een kwestie van het ophalen van feedback en verbeterpunten vanuit de praktijk en daar de applicatie snel op aanpassen. Dit vindt tegelijkertijd plaats met het introduceren van de volgende domeinen, waarin we de opgedane kennis en ervaring weer meenemen.'

'Dat proces gaat in hoog tempo', vult Patricia aan. 'Iedere drie weken worden er nieuwe toepassingen opgeleverd. Dat zijn bijvoorbeeld aanpassingen in de onderdelen die we al in gebruik hebben genomen. Er zijn natuurlijk altijd wensen en verbeterpunten. Een van de dingen die de Klantcontactmedewerkers nu graag geïmplementeerd zouden zien is een sjabloon voor verschillende afhandelteksten. Iedereen die een melding doet bij de NVWA krijgt een mail met de afloop van de melding; het zou handig zijn als medewerkers zo'n standaardtekst kunnen samenstellen uit sjablonen. Daar wordt nu door het ontwikkelteam aan gewerkt.'

EEN ANDERE WERKWIJZE

'Uiteraard worden er ook regelmatig nieuwe domeinen in BVM geïmplementeerd. We zijn nu ongeveer halverwege. Voor de andere domeinen werken we nog met ons oude systeem. Ik verwacht dat we over een dik halfjaar helemaal over zijn op BVM.'

'Het mooie van deze werkwijze en de ondersteuning in de BVM is dat je niet hoeft te wachten tot het hele project klaar is', vult Robin Adams aan. 'Dat zou in het geval van een omvangrijke context zoals bij de NVWA ook erg lang duren. Als je alvast begint met een paar belangrijke onderdelen, kom je ook veel sneller achter wat in de praktijk werkt en wat niet, dit is een werkwijze die we bij Blueriq graag toepassen. Het is kostbaar als je daar pas achter komt als de hele applicatie al klaar is. We werken met een roadmap op basis waarvan we verschillende organisatie-onderdelen op Blueriq applicaties kunnen aansluiten. We zijn begonnen met Meldingen, maar werken ondertussen ook aan de applicatie voor de afdeling Inspectie en Juridische zaken. Ook hierin nemen we de kennis en ervaring van Meldingen uiteraard mee.'



HET RESULTAAT

Wendbaar en adaptief



De medewerkers van Klantcontact werken nu zo'n anderhalf jaar met de applicatie BVM. Patricia van Schaik heeft inmiddels goed voor ogen wat de voordelen voor de NVWA zijn. 'Door BVM is de informatiepositie van de NVWA sterk verbeterd. BVM levert ons een schat aan digitale informatie op. Die gegevens worden niet alleen gebruikt voor het zaakgericht werken, het geeft ons ook inzicht in de huidige stand van zaken in ons werkgebied.'

Als we de data uit BVM analyseren, zien we op welke domeinen overtredingen toe- of afnemen. We zien op welke manier overtredingen vaker of minder vaak plaatsvinden en ook in welke regio dat gebeurt. Op die manier zijn we veel beter in staat om risicogericht te werken. Daarnaast hebben medewerkers van het Klantcontactcentrum meer tijd voor andere zaken. Nu de BVM-applicatie veel handmatig werk - invoeren en controleren van gegevens - van hen overneemt, hebben zij meer tijd voor denkwerk, meldingen uitvragen en duiden. Dat maakt hun werk ook weer interessanter en betekenisvoller.'

'Een voordeel dat voor iedere klant van Blueriq geldt is dat onze applicaties eigenlijk nooit volledig af zijn', vult Robin Adams ten afronding aan. 'Dat klinkt misschien gek, maar juist dat aspect zorgt ervoor dat de applicatie wendbaar en adaptief is en blijft. Veranderingen in de wereld gaan steeds sneller, ook de politiek - en daaruit voortvloeiend beleid - is altijd in beweging. Daar kun je maar beter rekening mee houden. Blueriq software verandert heel gemakkelijk mee met die bewegingen; zo hoeft je niet steeds opnieuw te beginnen.'



Contact informatie

De Gruyter Fabriek
Veemarktkade 8 (ingang K, kantoor 7120)
5222 AE 's Hertogenbosch

info@blueriq.com
(073) 645 04 60

Meer weten

Wil je meer informatie over onze samenwerking met de Nederlandse Voedsel & Warenautoriteit of benieuwd naar de mogelijkheden van Blueriq voor de overheid? Neem dan contact op met **Frank van den Hul**.

f.van.den.hul@blueriq.com
(+31) 6 57 02 66 21

