



## OPLOSSING ■ ZAAKGEWIJS WERKEN

*Dit document is een samenvatting van 'Zaakgewijs werken achtergronden inrichtingsprincipes' van EGEM.*

### Achtergrond zaakgewijs werken

Jarenlang zijn veel organisaties gewend geweest documenten te behandelen. In veel gevallen werkt dat prima ('brief in, brief uit'), maar overheid en burger zijn steeds meer eisen gaan stellen aan het niveau, de tijdigheid en de verantwoording van de afhandeling. Daardoor kunnen 'geïsoleerde' documenten zonder context en zonder gerelateerde documenten niet meer afgehandeld worden. Als gevolg daarvan hebben de begrippen 'zaak' en 'zaakgewijs werken' opgang gemaakt.

### Verantwoording en samenhang

Overheidsorganisaties moeten verantwoording af kunnen leggen over hun handelen. Dit doen ze met behulp van een compleet dossier dat rondom de uitvoering van activiteiten van een bepaalde taak is ontstaan. Hierin zijn alle relevante documenten netjes geordend. Samenhang is binnen het aspect van verantwoording een kernbegrip. Door de documenten compleet en in de juiste chronologische volgorde bij elkaar te brengen en te houden, wordt de context van het handelen duidelijk. Context, en daarmee verantwoording, wordt mogelijk gemaakt door iets 'simpels' als dossiervorming. Door zaakgewijs werken is betere sturing mogelijk en kan een doorlooptijd beter bewaakt worden. Ook verbetert het inzicht en overzicht dat de eigen medewerkers over een zaak hebben.

### Wat is een zaak?

- Een zaak is de unieke uitvoering van een proces;
- Een zaak heeft een begin, een einde en een beperkte duur;
- Een zaak bestaat uit een verzameling taken (bijvoorbeeld 'aanvragen kapvergunning burger De Vries voor beuk op perceel Keyerswey 79')
- Een zaakdossier bestaat uit een verzameling (documentaire) informatie;

- Een zaak valt onder een bepaald zaaktype (= werkproces). Voorbeeld: de zaak 'aanvragen kapvergunning burger De Vries voor beuk op perceel Keyerswey 79' valt onder het zaaktype 'Kapvergunning aanvragen';
- Een taak is een logische eenheid van werk die door een mens of een machine kan worden uitgevoerd;
- Een zaak moet als zaak worden geïdentificeerd. Met andere woorden: het is pas een zaak als iemand deze als zaak herkent en benoemt;
- Een zaak ontstaat waar iemand of iets een proces laat beginnen;
- Elke zaak moet een unieke identificatie hebben;
- Elke zaak moet een unieke naam hebben;
- Naamgeving moet eenduidig worden toegepast, want zaakgegevens moeten uit verschillende systemen kunnen worden gehaald.

Bij zaakgewijs werken ligt de focus op de zaak, die de verbinding vormt tussen de gerelateerde poststukken, op de registratie van deze zaak en op het kunnen volgen van de afhandeling van deze zaak. Ervaring met zaakgewijs werken leert dat het goed registreren van alle zaken een drastische vermindering oplevert van de noodzaak om metagegevens op het niveau van individuele poststukken vast te leggen. Vanuit dat principe moet kritisch worden gekeken hoe uitgebreid individuele poststukken worden geregistreerd en naar de tijdsinvestering die daarmee is gemoeid. Het is daarbij wel van belang om in processen en zaken te denken: een vraag naar (de wijze van registreren van) een poststuk moet altijd worden vertaald naar het proces of de zaak waarvan deze deel uitmaakt. Er moet consequent in zaken worden gedacht en dus ook naar zaken worden gezocht.

Bij zaakgewijs werken wordt elk document gekoppeld aan een bestaande of nieuwe zaak. Wanneer er nog geen bestaande zaak bestaat en er een nieuwe zaak moet worden aangemaakt, kunnen vrijwel alle gegevens van het document worden hergebruikt voor de registratie van de nieuwe zaak. Dit

uitgangspunt vormt de basis voor het metadatumodel.

Bij de uiteindelijke functionele vertaling van dit principe naar een applicatie, moet er scherp worden gelet op de volgorde waarmee en de wijze waarop de registratiehandelingen worden uitgevoerd:

- Wat wordt er vastgelegd van een document/poststuk
- Worden metagegevens eerst op documentniveau vastgelegd en daarna overgenomen naar de nieuwe zaak,
- Waar en hoe vindt tijdens de registratie de overgang plaats van registratie van het document naar de registratie van de zaak en het zaaktype.

### Inrichtingsprincipes zaakgewijs werken

Bij de inrichting van een applicatie gelden de volgende uitgangspunten:

1. Niet het document maar het proces (zaak) is leidend bij de functionele inrichting;
2. Van alle documenten, die worden geregistreerd, worden in ieder geval de naam van het zaaktype en de naam van de zaak vastgelegd. Behandelen proces(meta)gegevens worden vastgelegd op het niveau van de zaak en niet op het niveau van het document. Een document wordt gekoppeld aan een bestaande zaak of, als dat niet mogelijk is, aan een nieuwe zaak. In dat laatste geval wordt ook gelijk de nieuwe zaak geregistreerd;
3. Elke zaak leidt tot één dossier;
4. Bij de vastlegging van de naam van het zaaktype wordt één naamgevingsconventie gehanteerd die is gebaseerd op de naam van het product zoals vermeld op de website en op een werkwoordsvorm bezien vanuit optiek klant (bijvoorbeeld: Kapvergunning aanvragen, Schoolzwemsubsidie aanvragen);

5. Er is met de verschillende proceseigenaren expliciet overeenstemming bereikt over de naamgeving van de zaaktypen die kunnen voorkomen;
6. De archiefwettelijke bewaartermijnen zijn gekoppeld aan de zaaktypencatalogus. Dit vormt de kern van wat men het DSP noemt;
7. De digitale archiefordening is gebaseerd op de naamgeving van de zaaktypen;
8. Desgewenst kan aan de hiervoor genoemde structuur nog één niveau worden toegevoegd;
9. Essentieel voor de organisatie van de (e-)dienstverlening is dat alle zaken op dezelfde wijze (met vastlegging van dezelfde basisset aan gegevens) worden vastgelegd.
10. Op het niveau van de individuele zaak worden de volgende gegevensrelaties vastgelegd:
  - Naar het zaaktype (en daarmee naar het archiefwettelijk kader);
  - Naar een verplichtingnummer (en daarmee naar het financieel kader);
  - Naar de authentieke basisregistraties.Op het niveau van de zaak worden de volgende behandel- en proces(meta)gegevens vastgelegd:
  - Behandelende afdeling;
  - Behandelend medewerker;
  - Contactgegevens behandelend medewerker (eventueel).Tenslotte wordt een relatie gelegd (verwijzing gemaakt) naar de benodigde, zaakgerelateerde klantgegevens (eventueel in een CRM te beheren):
  - E-mailadres;
  - Mobiel nummer.

