



# DSP versus ZTC

Van ordening naar dienstverlening

*Nu steeds meer gemeenten zaakgericht gaan werken, al dan niet in combinatie met het Klant Contact Centrum (KCC), ontstaat de vraag welke rol de zaaktypencatalogus (ZTC) daarin kan spelen en welke eigenschappen een ZTC zou moeten hebben. Het vervallen van de term 'Documentair Structuurplan' (DSP) in de Archiefregeling 2010, geldend vanaf 1 april, maakt het er niet overzichtelijker op.*

### Het DSP

Op basis van het archiefrecht dienen overheidsorganen een volledig overzicht te kunnen verschaffen van archiefbescheiden. Op grond van de Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden gaat het om een 'actueel, compleet en logisch samenhangend overzicht' dat geordend moet zijn 'volgens het geldende DSP'.<sup>1</sup> Uit deze formulering is veel discussie ontstaan over de vraag of een DSP nu wel of niet verplicht was. Dit is strikt genomen niet het geval: het (wel verplichte) overzicht moet logisch samenhangend zijn en daarom een zinvolle ordening hebben. Als de organisatie over een DSP beschikt, moet het overzicht zijn geordend volgens dat DSP. Aangezien deze regeling, net als de nieuwe Archiefregeling 2010, uitsluitend van toepassing is op blijvend te bewaren materiaal<sup>2</sup>, heeft het DSP formeel alleen betrekking op een specifieke hoek van het archiefrecht.

Het DSP kent dus een formele basis in het archiefrecht, maar is in de afgelopen jaren uitgegroeid naar een breed toepasbaar middel in de informatiehuishouding. Inmiddels kan het DSP worden gezien als een centrale registratie van procesgegevens, inclusief gegevens die voor de uitvoering van processen relevant zijn (bijv. behandeltermijnen en verantwoordelijken). Het commercieel aangeboden DSP is zelfs nooit beperkt geweest tot de 'smalle' toepassing van orderingsstructuur voor het te bewaren deel van het archief.

De commissie die was belast met de evaluatie van Regeling 12, de Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden, constateerde dan ook dat het DSP, zoals dat in de markt bekend was geworden, de originele toepassing was ontstegen.<sup>3</sup> De commissie stelde dat de toepassing voor het te bewaren deel van het archief draait om de orderingsstructuur. In de nieuwe Archiefregeling 2010 is die constatering verwerkt en is de term DSP verwijderd en vervangen door simpelweg 'orderingsstructuur'.<sup>4</sup>

(art. 22) worden vastgelegd. Het DSP zoals dat nu bestaat zou alleen niet meer moeten worden geplaatst in het kader van de Archiefregeling, maar moeten worden gezien als een breder instrument voor archiefbeheer.

### De zaaktypencatalogus

In het kader van elektronische dienstverlening in combinatie met zaakgericht werken is in de laatste jaren het begrip 'zaaktypencatalogus' ontstaan. Een uniforme behandeling van zaken vereist dat voor verschillende soorten zaken (zaaktypen) geüniformeerde metagegevens worden vastgelegd. Met deze uniforme metadata kan de vastlegging van zaken geautomatiseerd worden ondersteund en wordt gegarandeerd dat zaken van dezelfde soort ook dezelfde basiskenmerken krijgen. De keuze voor een bepaald type zaak (zoals een evenementenvergunning) leidt tot het automatisch invullen van doorlooptijden, verantwoordelijken, etcetera. Dit principe biedt een groot aantal mogelijkheden. Aan de voorzijde wordt het mogelijk om de intake te coördineren. Doordat tijdens het invullen van een e-formulier wordt vastgelegd dat een evenementenvergunning wordt aangevraagd, kan al worden gecontroleerd dat de juiste documenten worden meegeleverd en kan aan de burger al een maximale doorlooptijd worden gemeld. Aan de achterzijde is het mogelijk om de zaak geautomatiseerd toe te wijzen aan een behandelaar en termijnen te bewaken.

### Verschillen

Het DSP komt voort uit het archiefrecht en heeft ordening als basis. De ZTC komt voort uit dienstverlening en heeft de behandeling van een zaak als basis. Het DSP is gericht op processen; de ZTC op zaaktypen (processen waarvan de doorlooptijd bewaakt moet worden en die een documentaire neerslag hebben).<sup>6</sup> Het DSP is omvangrijker dan de ZTC en kan onder andere de ZTC omvatten. Er zijn processen denkbaar die niet zaakgericht worden uitgevoerd, maar wel tot archiefbescheiden leiden (bijvoorbeeld

**Het DSP komt voort uit het archiefrecht en heeft ordening als basis. De ZTC komt voort uit dienstverlening en heeft de behandeling van een zaak als basis**

Deze wijziging in het archiefrecht betekent niet dat het DSP zoals dat nu in de markt beschikbaar is een verkeerde keuze was, waardevol is geworden of moet worden vervangen door iets nieuws. De verplichting om van archiefbescheiden te kunnen bepalen uit welk werkproces zij afkomstig zijn, geldt nog steeds.<sup>5</sup> Bovendien moeten nog steeds van digitale bescheiden de technische metagegevens (art. 24) en de functionele eisen vanuit het werkproces

beleidsprocessen en ondersteuning van regulier overleg). In de toelichting bij de GEMMA ZTC wordt dan ook gesteld dat de ZTC de basis vormt voor het DSP: de zaaktypencatalogus kan als uitgangspunt gebruikt worden bij het ontwerpen van een DSP. Het is aannemelijk dat de aanbieders van een DSP ook ZTC-gegevens zullen opnemen in hun producten: de meeste hebben dit ook al gedaan of kondigen dat aan.

## Het beste van beide

Een fusie tussen het DSP en de ZTC lijkt een aantrekkelijke combinatie: een grote set aan gecentraliseerde metadata waarmee zaakgericht werken kan worden ingericht binnen een deugdelijk archiefrechtelijke ordening. En dat zou ver kunnen gaan. Het concept van een ZTC als centrale sturing voor het zaakstelsel met

een meer omvangrijke standaard beschikbaar is als de praktijk toe is aan een volgende fase. Tijd dus voor een forum van DSP-leveranciers, leveranciers van zaakssystemen en ambitieuze overheden om de gedachten te bundelen. Wellicht dat KING daarin een leidende rol kan spelen. ●

*In de praktijk is de 'omvangrijke ZTC' voor veel overheidsorganen nog een brug te ver. Veel organisaties zijn nog bezig met een overgang naar zaakgewijze ordening*

Od

een focus op dienstverlening maakt het bijvoorbeeld wenselijk om bij zaaktypen ook processuele gegevens vast te leggen: gegevens over hoe een zaak moet worden behandeld. Aan de hand van voorgedefinieerde statussen, statusovergangen en resultaten ligt dan al veel van de behandeling vast. Deze behandeling kan verder worden ondersteund door ook standaardteksten op te nemen en referenties naar (of beter nog: de inhoud van) werkinstructies, beleidsrichtlijnen en dergelijke. Nog een fase verder kunnen ook productinformatie (de PDC), beslisbomen en veelgestelde vragen worden gekoppeld en centraal vastgelegd, waardoor via de balie, website en vakafdeling dezelfde informatie wordt gecommuniceerd.

Wilde plannen, met raakvlakken aan de frontoffice (e-formulieren en Klant Contact Systeem), midoffice (zaakstelsel en RMA) en backoffice (uitvoering). Doordat de mogelijkheden veel verschillende beleidsterreinen raken, is de vraag wie deze handschoen oppakt. Aan leverancierszijde: de DSP-leveranciers, de leveranciers van procesmodellen? Of standaardisatie vanuit een landelijk programma? Aan organisatiezijde: wie trekt die kar en wie beheert die?

## Ander perspectief

Het verschuiven van de aandacht van het DSP naar de ZTC betekent niet een overstap naar een nieuw concept of naar een nieuw product. Er is sprake van een ander perspectief (dienstverlening versus ordening) en een ander motief (bewaking van uitvoering versus archiefbeheer). DSP en ZTC bijten elkaar niet en zouden goed kunnen worden gecombineerd (wat de DSP-leveranciers ook laten zien). De interessante vraag is nu dus niet of een ZTC 'beter' is dan een DSP, maar hoever de ZTC zou kunnen gaan als 'basisregistratie voor de informatievoorziening'. Met de GEMMA ZTC heeft EGEM een start gegeven: een basis waarop verdergaande ZTC's kunnen ontstaan. Zonder twijfel zullen verschillende leveranciers verschillende vormen van zaaktypen-catalogussen uitbrengen, die als het goed is vooruitlopen op de vergaande ambities voor gestructureerde informatievoorziening. Hierin schuilt het risico van de GEMMA ZTC. Doordat deze ZTC relatief weinig gegevens per zaaktype biedt, nodigt deze uit tot extensies en specifieke vormen. Een standaard dus als basis voor meerdere standaarden. Doordat een vergaand ZTC grote invloed heeft op de inrichting van verschillende systemen, zou het wenselijk zijn als een meer omvangrijke standaard ontstaat. In de praktijk is de 'omvangrijke ZTC' voor veel overheidsorganen nog een brug te ver. Veel organisaties zijn nog volop bezig met een overgang naar zaakgewijze ordening, waarvoor de huidige modellen DSP (en specifiek voor de dienstverleningsprocessen ook de GEMMA ZTC) voldoende instrumenten bieden. De ontwikkelingen gaan echter hard en het zou zeer wenselijk zijn als research en development vooruitlopen op de praktijk, zodat



Frans Dondorp  
f.dondorp@decos.com

Frans Dondorp  
f.dondorp@decos.com

Frans Dondorp is Business Developer bij Decos.

- 1 Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden, art. 3.
- 2 Op grond van art. 12 Archiefbesluit 1995.
- 3 Advies Regeling geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden (Regeling 12), december 2006, p. 48: "Commerciële bedrijven hebben inmiddels verschillende modellen van DSP ontwikkeld, die in gebruik zijn bij diverse overheidsorganisaties. Deze modellen hebben vaak een ruimere interpretatie dan oorspronkelijk in artikel 3 van de regeling is bedoeld. Ze hebben de neiging zoveel mogelijk eisen uit de regeling te willen dekken. Dat is op zich goed, maar door deze ontwikkeling past dit niet meer in de regeling zoals bedoeld. De term DSP is daarom vervangen door een nauwer begrip: classificatieschema of orderingsstructuur. De eis is immers dat archiefbescheiden geordend moeten zijn."
- 4 Archiefregeling 2010, art. 18 lid 1.
- 5 Archiefregeling 2010, art. 17 sub b.
- 6 Toelichting bij de GEMMA ZTC.