



PARTNERS FOR VALUE

HANDELSNAAM VAN
BCT | AUTOMATISERING BV
KVK 14043652

POSTBUS 300
6430 AH HOENSBROEK
HEIBERG 40
6436 CL AMSTENRADE
T. +31 (0)46-442 45 45
F. +31 (0)46-442 47 30
INFO@BCT.NL WWW.BCT.NL

SERVICEDESK:
T. +31 (0)46-442 50 20
F. +31 (0)46-442 59 79
SERVICEDESK@BCT.NL

Whitepaper

Zaaksgewijs werken volgens BCT

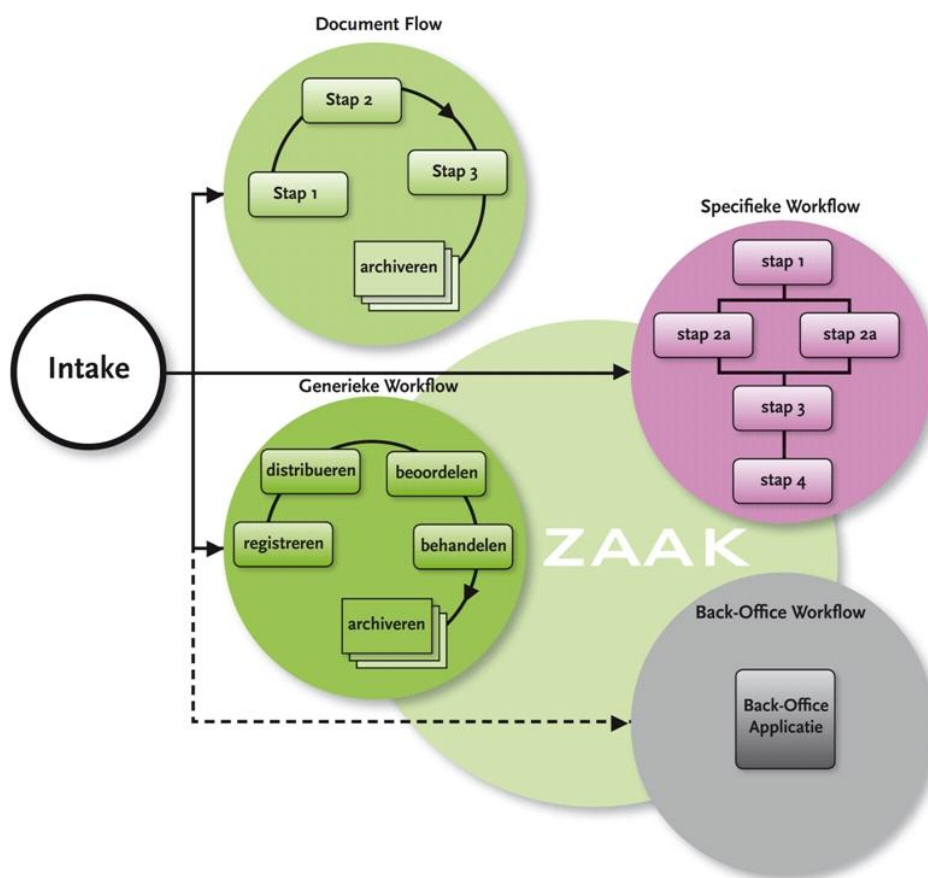
Versie : 1.2
Datum : 29/04/2009
Auteur(s) : Alex Lony

Inhoud

1	Introductie	3
2	Toelichting componenten zaaksgewijs werken	4
2.1	Intake	4
2.2	Documentflow	4
2.3	Generieke workflow	4
2.4	Specifieke workflow	6
2.5	Backoffice workflow	6
3	De praktijk	7
3.1	Zaakverantwoordelijkheid versus productverantwoordelijkheid	7
4	Doel	8
5	Solutions	10

1 Introductie

Veel gemeenten zijn momenteel bezig met de realisatie van projecten op het gebied van e-dienstverlening met als doel om de dienstverlening richting de burger (klant) te verbeteren. Dit document heeft als doel inzicht te verschaffen in de centrale rol van CORSA binnen deze projecten. De meeste gemeenten werken momenteel nog documentgericht. Een belangrijke stap in de richting van e-dienstverlening is de invoering van zaaksgewijs werken. Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. Onderstaand model geeft inzicht in de mogelijkheden van zaaksgewijs werken binnen CORSA en de aansluiting op back- en front office applicaties:



Het model toont de volgende componenten die aansluitend worden toegelicht:

- intake;
- documentflow;
- generieke workflow;
- specifieke workflow;
- backoffice workflow.

2 Toelichting componenten zaaksgewijs werken

2.1 Intake

Tegenwoordig spreken wij bij intake niet alleen meer over de traditionele post maar kan ook gedacht worden aan een fax, e-mail of webformulier. Al deze documenten kunnen in CORSA geregistreerd worden en documenten die nog niet digitaal zijn kunnen uiteraard direct gedigitaliseerd worden. Nadat de intake voltooid is kan het document op een viertal manieren de organisatie in voor verdere behandeling, deze worden onderstaand toegelicht.

2.2 Documentflow

De eerste manier om documenten binnen CORSA te routeren is op basis van documentflow, oftewel postroutering, Dit is momenteel binnen gemeenten de meest gebruikte variant. Hierbij wordt het document achtereenvolgens in behandeling gegeven bij één of meerdere medewerkers of een afdeling/secretariaat en spreken wij over lineaire routing. Na afhandeling van het document is de afdeling DIV verantwoordelijk voor de dossiervorming. Om die reden wordt de afdeling DIV dan ook bij veel gemeenten als laatste behandelaar in de route opgenomen. Nadeel van deze werkwijze is dat er gedurende de afhandeling van het document geen inzage is in de volledige context van de zaak. Er is immers geen sprake van zaaksgewijze ordening en dossiervorming vindt pas plaats na afhandeling. Dit kan opgelost worden door zaaksgewijs te gaan werken aan de hand van bijvoorbeeld een generieke workflow.

2.3 Generieke workflow

De tweede manier om documenten te routeren is met een zogenaamde generieke workflow. Dit is een standaard procedure die ingezet kan worden voor het afhandelen van tal van werkprocessen zonder dat deze heel gedetailleerd vastgelegd worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het afhandelen van een kapvergunning of de aangifte van een hond aan de hand van dezelfde procedure. Door gebruik te maken van deze generieke workflow kan zaaksgewijs gewerkt worden. Documenten kunnen binnen CORSA de starter zijn van een zaak. Het is echter niet zo dat alle documenten die geregistreerd worden een zaak moeten starten. Hierbij kan een DSP een ondersteunende rol bieden. In het DSP kan namelijk vastgelegd worden welke documenten een zaak moeten starten. We spreken dan van zogenaamde initiatie documenten. Als voorbeeld kan gedacht worden aan een de aanvraag voor een evenementenvergunning. Zodra dit document in CORSA geregistreerd wordt, opent CORSA automatisch een zaakdossier waarbij dit document direct aan het zaakdossier gekoppeld wordt. Dit is een groot verschil ten opzicht van documentflow waarbij pas na afhandeling van het document een dossier samengesteld wordt. Ook alle overige documenten die gedurende de afhandeling van de zaak worden gegenereerd (zoals een ontvangstbevestiging, een verzoek tot aanvullende stukken, de vergunning etc.) worden automatisch aan het zaakdossier gekoppeld. Bijkomend voordeel is dat bij het starten van de zaak tevens een uniek zaaknummer gegenereerd wordt. Dit zaaknummer vormt gedurende de verdere afhandeling van de zaak de ingang tot de zaak inclusief alle zaakgerelateerde objecten (bijvoorbeeld documenten, dossiers, personen).

Deze afhandeling kan verdeeld worden in de volgende hoofdstappen die aansluitend nader toegelicht worden:

- registreren;
- distribueren;
- beoordelen;
- behandelen;
- archiveren.

Registreren

Bij de registratie worden enerzijds de metagegevens van het document, aan de hand van een DSP, vastgelegd. Anderzijds worden de metagegevens van de zaak vastgelegd op basis van het RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken). Dit beschrijft de minimale set van metadata die als standaard geldt om de basiskennmerken van een zaak vast te leggen. Deze nieuwe standaard die is opgesteld door EGEM, is voortgekomen uit het GFO Zaken (Gemeentelijk Functioneel Ontwerp). Deze set omvat de volgende gegevens:

- de lopende en afgesloten zaken;
- de status van zaken;
- het subject (de burger, het bedrijf) dat het verzoek heeft gedaan;
- de betrokkenen;
- de actor (het organisatieonderdeel, de medewerker) die het verzoek behandelt;
- de stap in de procedure, waarmee de link naar het proces wordt gelegd;
- de gekoppelde objecten;
- het daarop betrokken adres.

Tevens wordt de zaak aangeboden aan een medewerker dan wel afdeling.

Distribueren

De medewerker of afdeling kan door middel van e-mail notificatie op de hoogte worden gebracht van een nieuwe zaak die aangeboden wordt. In een digitale werkvoorraad binnen CORSA worden alle nieuwe zaken getoond van waaruit tevens het digitale zaakdossier bekeken kan worden. De medewerker/afdeling (vaak een zogenaamde taakverdeler) kan de zaak nu accepteren of weigeren met opgave van reden. In het laatste geval kiezen de meeste gemeenten ervoor om de zaak automatisch terug te sturen naar de afdeling DIV. Op deze manier behoudt DIV de centrale regie over alle zaken. Indien de zaak geaccepteerd wordt, dan kan de taakverdeler kiezen tussen de opties behandelen of verdelen. Indien hij kiest voor behandelen dan is hij/zij zelf de behandelaar. Indien hij kiest voor verdelen dan kan hij de zaak toewijzen aan een andere behandelaar.

Beoordelen/behandelen

De behandelaar die nu verantwoordelijk is voor de taak zal bekijken of de zaak ontvankelijk (compleet) is. Daarnaast kan hij bijvoorbeeld om advies van een collega of goedkeuring door het afdelingshoofd vragen. Tevens bestaat de mogelijkheid om de zaak te verdagen met inachtneming van de maximale daaraan gekoppelde termijn, conform DSP. Vanuit een generieke workflow bestaat tevens de mogelijkheid om een specifieke workflow (deze wordt aansluitend nader toegelicht) binnen CORSA te starten. Denk bijvoorbeeld aan het starten van een bezwaarschriftenprocedure (specifiek) vanuit de zaak aanvraag evenementenvergunning (generiek).

Tenslotte kan de medewerker de zaak afhandelen waarna de zaak automatisch ter archivering wordt aangeboden aan de afdeling DIV.

Archiveren

De laatste stap in de procedure is het archiveren door de afdeling DIV. Hiermee is het mogelijk om van een zaakdossier een archiefdossier te maken waarbij de volgende acties automatisch worden uitgevoerd:

1. het dossier wordt beschreven met alle uit het DSP afkomstige gegevens (bijvoorbeeld titel en openingsdatum);
2. alle aan de zaak gekoppelde documenten worden aan het archiefdossier gekoppeld;
3. alle documenten worden afgehandeld waarbij deze de status "definitief" krijgen. Dit betekent dat de documenten nu alleen nog maar als "alleen lezen" opvraagbaar zijn.

2.4 Specifieke workflow

Met behulp van CORSA kunnen ook zogenaamde specifieke workflows ingericht worden. Dit betekent dat er gedurende de afhandeling van een zaak dusdanig veel detail informatie vastgelegd moet worden (bijvoorbeeld ten behoeve van uitgebreide managementoverzichten) of dat er dusdanig veel variaties in het behandelproces aanwezig zijn dat dit niet te ondervangen is in een generieke workflow. Als voorbeeld kunt u denken aan een klachten- en meldingenprocedure of een subsidieprocedure. Hierbij dienen specifieke gegevens vastgelegd te worden (bijvoorbeeld soort melding of type klacht) en zijn er afwijkende behandelstappen te benoemen (denk bijvoorbeeld aan het plannen van een hoorzitting). Deze workflows kunnen geheel naar eigen wens en inzicht ingericht worden. Uiteraard is het ook mogelijk om een zaak in eerste instantie middels de generieke workflow af te handelen en later alsnog voor bepaalde zaken een specifieke workflow in te richten.

Ons visie is dat deze vorm van workflow ingezet kan worden voor zaaksgewijs werken op het moment dat de generieke workflow te algemeen is én een backoffice applicatie niet reeds in deze specifieke workflow voorziet.

2.5 Backoffice workflow

Veel backoffice applicaties beschikken reeds over eigen workflow faciliteiten. Hierbij kunt u denken aan applicaties voor Werk, Zorg en Inkomen, Belastingen, of Ruimtelijke Ordening. Indien dit het geval is dan adviseren wij ook, bij gebleken geschiktheid, om deze workflow in te zetten. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling om specifieke backoffice workflow in CORSA na te gaan bouwen. In dit geval kan er een integratie tot stand worden gebracht met de backoffice applicatie met als doel om CORSA als centraal DMS in te zetten. Alle documenten/dossiers worden eenmalig in CORSA opgeslagen en beheerd en de zaak wordt met behulp van de backoffice workflow afgehandeld. Vanuit de backoffice workflow kunnen alle zaak gerelateerde documenten uiteraard direct opgevraagd en opgeslagen worden in CORSA. Dit impliceert dat CORSA transparant is voor de backoffice medewerkers maar u waarborgt wel het beheer van uw centrale digitale archief.

3 De praktijk

In de praktijk zien wij dat er een hybride situatie zal ontstaan met betrekking tot het gebruik van documentflow en de diverse workflow varianten. Zeker in het begin zal de bulk van documenten (en dus geen zaken!) nog met behulp van documentflow behandeld worden. Hierbij zal geleidelijk de overstap worden gemaakt naar de generieke en eventueel specifieke workflow. Tevens zal de aansluiting op de backoffice workflow vorm gaan krijgen. Hiertoe zijn uiteraard wel integraties met de backoffice applicaties noodzakelijk.

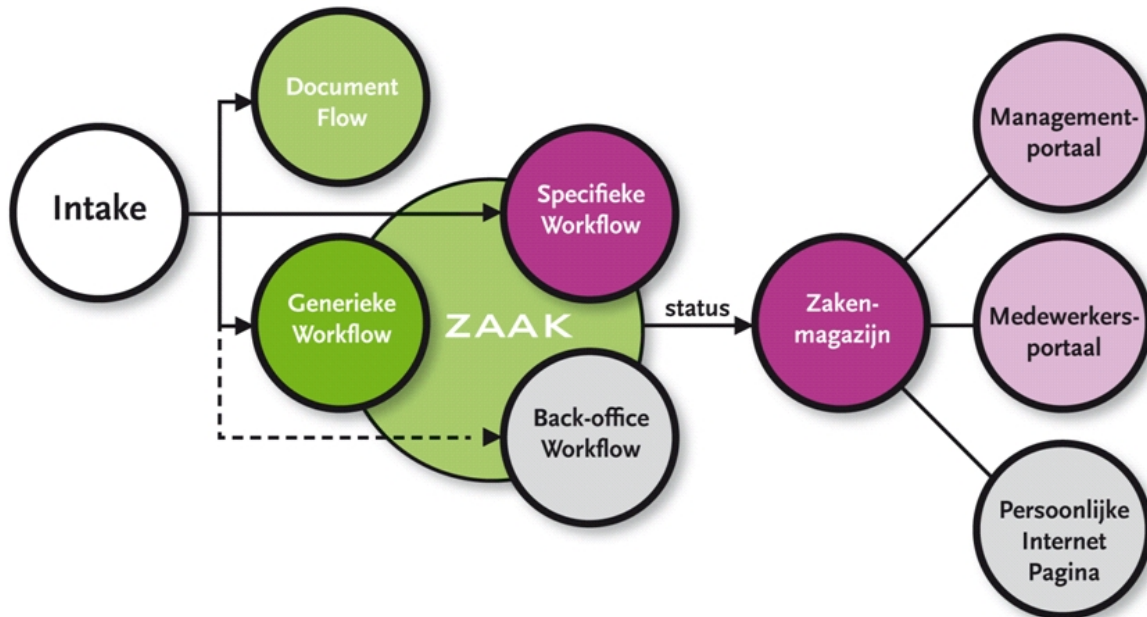
3.1 Zaakverantwoordelijkheid versus productverantwoordelijkheid

Bij de inzet van documentflow en generieke workflow is er sprake van zogenaamde zaakverantwoordelijkheid. Dit betekent dat de nadruk ligt op de verantwoording ten aanzien van de documenten of de zaak. Na afhandeling dient er immers een compleet digitaal (zaak)dossier beschikbaar te zijn. DIV vervult hierin een spilfunctie waarbij het DSP een belangrijk ondersteunend instrument is. In het DSP wordt namelijk reeds vastgelegd welke documenten onderdeel uitmaken van een zaak. Er zal dan ook een verschuiving plaats gaan vinden binnen het takenpakket van DIV. Momenteel is deze afdeling nog sterk administratief gericht terwijl deze op korte termijn een regie- en audit functie zal gaan vervullen.

Kijken wij naar de inzet van specifieke- en backoffice workflow dan zien wij dat de actoren binnen deze zaken een productverantwoordelijkheid hebben. Hiermee bedoelen wij dat deze medewerkers als primaire taak het leveren van een product (bijvoorbeeld een vergunning) aan de klant hebben. De zaak is hier in principe ondergeschikt aan het product maar in het kader van verantwoording en het transparant willen communiceren van status richting de burger zal dit alsnog ingevuld moeten worden. CORSA kan uw gemeente hierbij dus op alle vlakken ondersteunen.

4 Doel

Zaaksgewijs werken is natuurlijk geen doel op zich. Het is een middel om uiteindelijk statusinformatie aan de klant (burger) te kunnen verstrekken. Onderstaande afbeelding geeft dit schematisch weer:



Een groot verschil tussen documentflow en de generieke en specifieke workflow is dat bij de laatste twee varianten automatisch statusinformatie gedurende de afhandeling van de zaak gegenereerd kan worden. Indien ook uw backoffice applicaties de mogelijkheid bieden om statusinformatie te genereren en beschikbaar te stellen, dan bent u als gemeente in staat om uw klanten volledige en transparante inzage te geven in de afhandeling van al hun zaken.

In de praktijk zien wij dat er doorgaans voor gekozen wordt om een beperkt aantal statusmomenten per zaak te hanteren die vrij algemeen zijn zoals (ontvangen, beoordelen (ontvankelijkheids toets), behandelen en afgehandeld. Uiteraard kan er voor gekozen worden om meerdere of sub-statussen te hanteren. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan het nader specificeren van de statussen in de fase behandeling (verzoek tot advies, verdagen etc.). De diverse taken die gedurende de behandeling worden uitgevoerd kunnen dan elk apart benoemd worden en tevens een nieuwe status genereren. Het is overigens raadzaam om dit aantal te beperken, mede gezien het feit dat deze sub-statussen wellicht weinig toegevoegde waarde hebben voor de klant (burger).

Deze statussen kunnen vervolgens (al dan niet middels een broker) aan een zakenmagazijn doorgegeven worden. Het zakenmagazijn is als het ware een “digitale vergaarbak” van statussen met betrekking tot alle zaken die de klant (burger of bedrijf) start. Dit biedt de klant de mogelijkheid om in één oogopslag eenvoudig inzicht te krijgen in de status van zijn (lopende) zaken. Daarnaast is er een zogenaamd medewerker- en managerportaal waarmee de voor hun relevante zaken eveneens te bevragen of analyseren zijn, zonder dat hiertoe elk backoffice systeem afzonderlijk geraadpleegd hoeft te worden.

De laatste stap in het proces is deze statusinformatie met behulp van een Persoonlijke Internet Pagina (PIP) of Mijn Gemeente Pagina aan de klant beschikbaar te stellen. Met behulp van DigiD kan de klant op deze pagina inloggen en krijgt daarmee toegang tot het zakenmagazijn (inclusief documenten) en kan dus de status van zijn zaken op elk gewenst moment (24x7 beschikbaar) opvragen. De beschikbare webservices maken communicatie met elk Content Management Systeem op basis van StUF Zaken mogelijk.

5 Solutions

Naast generieke en specifieke workflow kent BCT ook zogenaamde solutions. Dit zijn afgebakende oplossingen op basis van templates die afzonderlijk of in naadloze samenwerking met andere systemen inzetbaar zijn ten behoeve van specifieke vraagstukken. Voorbeelden van deze solutions zijn:

- CORSA/Invoice (digitale factuurverwerking);
- CORSA/Contract (dynamisch contractbeheer);
- CORSA/Bestuur (bestuurlijke besluitvorming).

Deze solutions maken eveneens gebruik van specifieke CORSA workflow. Het wezenlijke verschil is dat hierbij gebruik wordt gemaakt van een template oftewel een reeds door BCT gedefinieerde procedure. Groot voordeel hiervan is dat deze solutions relatief snel geïmplementeerd kunnen worden. Een ander verschil is dat het vaak interne processen betreft die derhalve geen statusinformatie ten behoeve van een klant hoeven te genereren.