

Roadmap: Integrale dienstverlening door zaakgericht werken

V0.9 Februari 2020

5 Een goed **beheerplan** maakt deel uit van het veranderproces. We gaan meer gegevens vastleggen, uitwisselen en beheeren. Daarbij gaan we meer in ketens samenwerken. Er komen dus rollen bij in de beheerfase die met voldoende capaciteit en kennis moeten worden ingevuld! Ook voor de doorontwikkeling is het belangrijk dat eigenaarschap en slagkracht voldoende belegd zijn.



Privacy en informatieveiligheid
Zowel burgers als overheden werken veel digitaal en delen daarbij belangrijke gegevens. Sommige gegevens zijn geschikt voor breed gebruik (bijvoorbeeld open data), andere zijn zeer persoonsvertrouwelijk. Daarom is het belangrijk dat overheden zorgvuldig met deze gegevens en informatie omgaan. Voor implementatie van een zaakstelsel moet een grondige analyse plaatsvinden om te bepalen wie welke (persoons)informatie mag raadplegen in relatie tot de uitvoering van wettelijke taken. Daarnaast moet de software volledig voldoen aan de veiligheidsnormen die door de meest recente versie van de BDO worden gesteld.

Controls en randvoorwaarden

Relatie met overige projecten
Doordat een zaakgericht manier van werken de verbinding maakt tussen applicaties en processen, kent het ook veel relaties met andere projecten. Denk hierbij onder andere aan het project Invoering Office 365, de implementatie van GT-connect en de doorontwikkeling van de (digitale) werkplek. De samenhang tussen deze projecten zal gedurende het project geborgd moeten blijven in afstemming tussen projectleiders.

Breed draagvlak
Daarbij zal bij de inrichting en implementatie van het ondersteunende zaakstelsel een brede afvaardiging vanuit de organisatie betrokken moeten zijn. Het is met nadruk géén ICT-festje, maar de adoptie van een andere manier van werken voor de gehele organisatie!

Leidende principes zaakgericht werken



Er is een duidelijke voorkeur voor een **gefaserde implementatiestrategie**. Hierdoor houdt je de doorlooptijd beperkt, zie je al snel resultaten, kunnen de kinderziekten sneller worden opgelost en kan er flexibel worden omgegaan met tussentijdse ontwikkelingen. Ook kan er lering worden getrokken uit eerdere fasen. Kritische succesfactoren zijn:

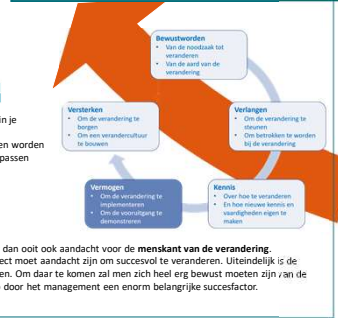
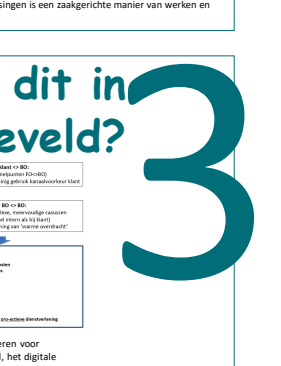
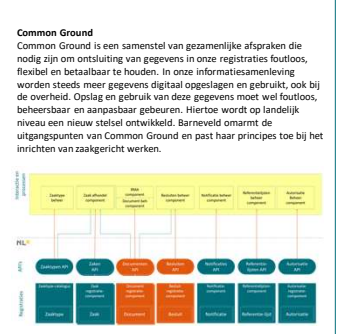
- Collectieve werkspraken en je hieraan houden!
- Het beheer van de omgeving moet meegroeien met het gebruik hiervan
- Klantreizen uitwerken om tot optimale procesinrichting te komen
- Heldere communicatie gedurende het traject; verwachtingsmanagement



Samenwerken, projectmatig werken en zaakgericht werken is niet hetzelfde. De vorm waarin je samenwerkt kan bij alle varianten tot anders zijn. Het is van belang dat voorafgaand aan implementatie heldere wettelijke normen Barneveld onderscheidt, met welke tools deze processen worden ondersteund en hoe deze met elkaar samenhangen. Hierbij hoort een goede set aan toe te passen collectieve werkspraken om de juiste informatie op de juiste plaats te krijgen.

4 Realisatie?

Zaakgericht werken met toenemende mogelijkheden voor thuis/elders werken vereist meer dan ooit ook aandacht voor de **menskant van de verandering**. Medewerkers doorlopen een aantal fasen in een verandertraject. Voor iedere fase in dit traject moet aandacht zijn om succesvol te veranderen. Uitdaging is de oplossing zo goed als hij gebruikt gaat worden volgens de gemaakte collectieve werkspraken. Om daar te komen zal men zich heel erg bewust moeten zijn van de noodzaak tot de andere manier van werken. Hierbij is het benadrukken van deze boodschap door het management een enorm belangrijk succesfactor.



Stappen projectfase

