



Gemeente Berg en Dal
Werkorganisatie Druten Wijchen

WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

Inhoud

1.	Inleiding.....	2
2.	Definitie	3
3.	Huidige situatie	3
4.	Visie op zaakgericht werken	4
4.1	De 10 uitgangspunten	4
4.2	Doelarchitectuur	5
4.3	Win-win	7
4.4	Relatie met gemeentelijke doelen en beleid.....	8
5.	Roadmap	8
5.1	Het 5-stappenplan	8
5.2	Planning.....	10
5.3	Dynamische visie.....	10

1. Inleiding

Zaakgericht werken helpt gemeenten om dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Voor veel gemeentelijke processen is dit een natuurlijke manier van werken. Gemeente Berg en Dal en werkorganisatie Druten Wijchen werken tot op zekere hoogte al zaakgericht. Maar dit kan beter. Daarnaast moet het huidige zaaksysteem van beide organisaties binnenkort vervangen worden. In de regio Rijk van Nijmegen proberen we meer samen te werken op informatiekundig gebied. Per toeval lijkt het applicatielandschap van Berg en Dal en werkorganisatie Druten Wijchen veel op elkaar. Al met al, een mooie kans om elkaars kennis te benutten.

Voordat we gaan aanbesteden vonden we het belangrijk om eerst de koppen bij elkaar te steken en een stip op de horizon te zetten. Want: wat is onze visie op zaakgericht werken? En, kunnen we elkaar hierin vinden? Dat is gebleken. Voor u ligt een gezamenlijke visie op zaakgericht werken. Deze visie vormt een belangrijke kapstok voor de toekomstige keuzes in aanschaf en procesinrichting van applicaties. Maar ook voor de wijze waarop gegevens tussen applicaties slimmer uitgewisseld gaan worden. Om uiteindelijk aanvraagprocessen inzichtelijk te maken voor de frontoffice, inwoner én ondernemer. Vanuit de huidige situatie schetst deze visie ook het pad ernaartoe.

2. Definitie

Zaakgericht werken is een procesgeoriënteerde manier van werken die controle geeft op de behandeling en het resultaat van een zaak. Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

3. Huidige situatie

Zaakgericht werken is geen nieuw concept. Beide organisaties zijn al jaren bezig om zaakgericht werken breed in de organisatie in te voeren. Onder andere door:

1. **Dienstverlening** te verbeteren met bijvoorbeeld webformulieren;
2. **Informatievoorziening** te verbeteren door toegankelijke dossiers;
3. **Bedrijfsvoering** te optimaliseren door uniforme processen.

Gemeente Berg en Dal bedient 35.420 inwoners en Werkorganisatie Druten (19.505) Wijchen (41.537) een totaal aan 61.042 inwoners. Beide organisaties hebben de automatisering ondergebracht bij ICT Rijk van Nijmegen (iRvN), onderdeel van de Modulaire Gemeenschappelijke Regeling.

Voor beide organisaties geldt dat medewerkers voor de meeste uitvoerende processen vanuit domeinen (sociaal, ruimtelijk, publiek) zaakgericht werken in **specifieke taakapplicaties**. Denk bijvoorbeeld aan iBurgerzaken van PinkRoccade. Voor de 'overige' processen werken medewerkers door de hele organisatie in het **generiek zaaksysteem** JOIN van Decos. Bijvoorbeeld voor de routing van inkomende post, het behandelen van subsidieaanvragen, bezwaarschriften of het bestuurlijk besluitvormingsproces.

Voor beide organisaties geldt dat we het zaaksysteem gebruiken als centraal **digitaal archief**. Er liggen daarom verschillende koppelingen met specifieke taakapplicaties, zodat documenten in het zaaksysteem gearchiveerd kunnen worden. Eeuwig te bewaren documenten moeten uiteindelijk worden overgebracht naar de Regionale Archiefdienst Nijmegen.

Voor beide organisaties geldt dat de frontoffice op dit moment lang niet altijd inzicht heeft in de (eventueel meerdere) lopende aanvragen van een inwoner of ondernemer. Bij inhoudelijke vragen wordt er doorverbonden naar de betreffende afdeling. Werkorganisatie Druten Wijchen gebruikt op dit moment het **klantcontactsysteem** JKC van Decos. Berg en Dal heeft een klantcontactsysteem van SIM (websiteleverancier).

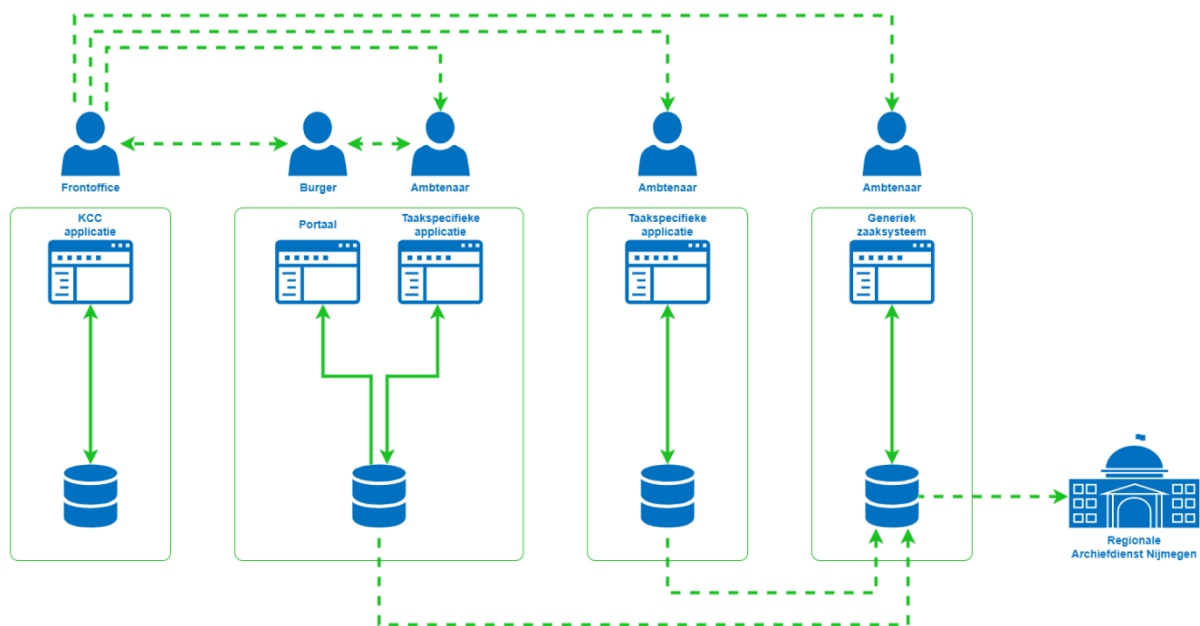
Ook de inwoner of ondernemer heeft in veel gevallen **geen inzicht in de status** van zijn of haar aanvraag. Beide organisaties werken nog niet of nauwelijks met MijnOverheid producten zoals de Berichtenbox. Ook is er geen persoonlijk inwonerportaal ('MijnOmgeving'). Leveranciers van specifieke taakapplicaties bieden (steeds vaker) geïntegreerde inwonerportalen of webformulieren. In enkele gevallen zijn die ook al afgenomen en in gebruik. Maar dit is niet uniform en zonder overkoepelende visie uitgevoerd.



Integratiespecialisten bij iRvN monitoren gegevensuitwisseling en leggen beveiligde koppelingen. Op dit moment hebben beide organisaties zowel de **integratiesoftware** Enable U / Layer 7 API Gateway als de MakelaarSuite van PinkRoccade in gebruik.

Voor beide organisaties geldt dat we voor digitaal samenwerken (in teams, werk- of projectgroepen) de apps van **Microsoft 365** (zoals Teams, OneDrive) aan het uitrollen zijn. Er is nog een weg te gaan om te zorgen dat documenten die niet-zaakgericht zijn opgesteld op de juiste manier gearchiveerd worden.

Onderstaand plaatje (figuur 1) is een versimpelde weergave van de huidige situatie. We werken zaakgericht in het generiek zaaksysteem en in verschillende specifieke taakapplicaties. De documenten worden opgeslagen in de applicatie en in sommige gevallen gekoppeld aan het zaaksysteem voor archivering. De frontoffice neemt contact op met de betreffende ambtenaar voor vragen van inwoners. Inwoners kunnen bij sommige aanvragen terecht op een digitaal portaal.



Figuur 1. Versimpelde weergave van de huidige situatie

4. Visie op zaakgericht werken

4.1 De 10 uitgangspunten

De volgende 10 uitgangspunten vormen de basis van onze visie op zaakgericht werken. Dit is de stip op de horizon. Deze horizon ligt voor het ene punt misschien al dichterbij dan voor de ander.

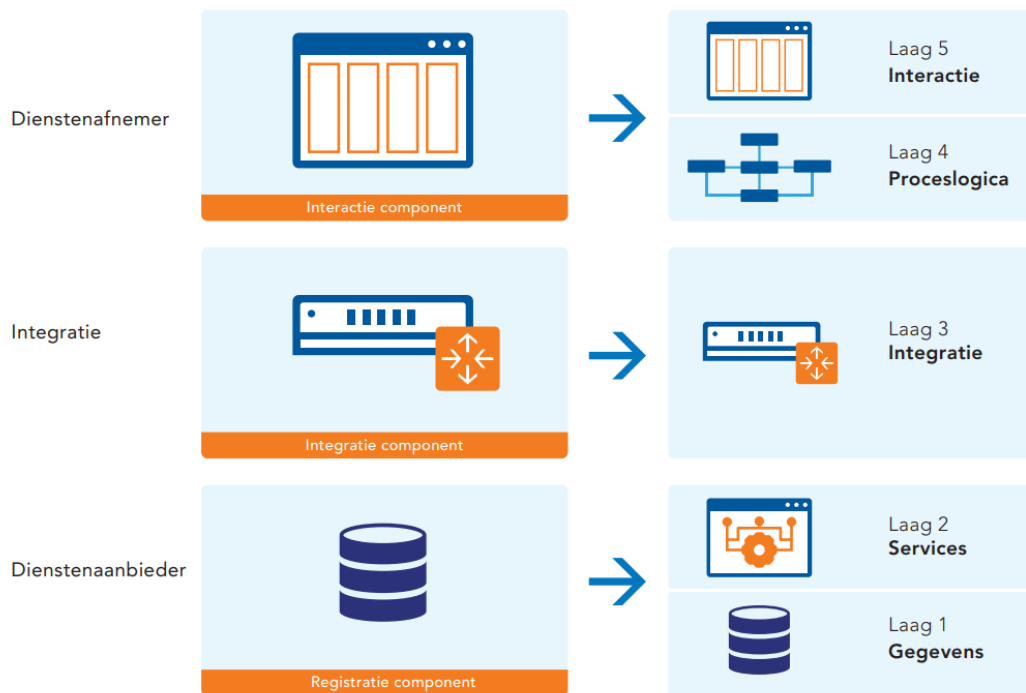
1. Gemeente Berg en Dal en werkorganisatie Druten Wijchen werken zaakgericht voor alle processen met een samenhangende hoeveelheid werk, een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat. Hierin zijn privacy- en security-aspecten ten alle tijden meegenomen en zorgvuldig afgewogen.
2. Zaakgericht werken is geen doel op zich, maar een middel voor goede dienstverlening en bedrijfsvoering. Dienstverlening, om relevante informatie rondom een (aanvraag)proces inzichtelijk te maken voor de inwoner. En bedrijfsvoering, om te zorgen dat we informatie rondom een zaak gestructureerd vastleggen en daarmee vindbaar maken voor elkaar.
3. Zaakgericht werken kan plaatsvinden zowel in een zaaksysteem (generiek zaak-afhandelcomponent) als in specifieke taakapplicaties (specifiek zaak-afhandelcomponent). We vinden het belangrijk dat systemen zijn afgestemd op de processen en de medewerkers.

Zodat zij zo optimaal mogelijk en op gebruiksvriendelijke wijze worden ondersteund in het zaakgericht werken.

4. De inwoner of ondernemer moet gemakkelijk en veilig digitaal óf via de frontoffice van de gemeente inzage krijgen in de status van diens aanvraag. De ideale architectuurinrichting aan de achterkant is hier (in eerste instantie) ondergeschikt aan, omdat we niet in één keer ons gehele applicatielandschap kunnen vervangen.
5. We richten ons op moderne en innovatieve technologie als belangrijke motor voor zaakgericht werken. Zo onderschrijven we de informatiekundige visie en meerjarige transitie-aanpak van Common Ground. Nieuwe koppelingen voor gegevensuitwisseling t.b.v. zaakinformatie leggen we bij voorkeur met ZGW-API's. Ook willen we toewerken naar gegevens ophalen bij de landelijke voorziening (programma Haal Centraal). Daarnaast staan we open voor mogelijkheden die generatieve AI biedt voor efficiëntie en kwaliteit van processen (mits verantwoord ontwikkeld en toegepast).
6. We grijpen natuurlijke momenten (zoals vervangingstrajecten) aan om concrete stappen te zetten in het realiseren van deze visie. Nieuwe softwareleveranciers vragen we om aan te geven in hoeverre ze aansluiten op onze visie inclusief planning en roadmap. Idealiter vragen we bij aanbestedingen van nieuwe zaakgericht werken-applicaties referentiecomponenten (functionaliteiten) uit, in plaats van (geïntegreerde) systemen. Zo kunnen we processen beter en meer op maat ondersteunen en zijn we flexibeler. Het is niet erg als verschillende referentiecomponenten door dezelfde leverancier geleverd worden, zolang er maar integratiemogelijkheden zijn met andere applicaties via de ZGW-standaarden. Ook bestaande softwareleveranciers stimuleren we mee te werken en onze visie te realiseren.
7. Blijvend te bewaren documenten slaan we centraal op in een digitaal archief (met archiefregistratie- en archiefbeheercomponent), alvorens we deze overdragen naar de Regionale Archiefdienst Nijmegen. Veilige vernietiging van data en documenten moet zowel in het generieke zaakstelsel als in specifieke taakapplicaties georganiseerd worden.
8. De verantwoordelijkheid voor zaakgericht werken, goede dienstverlening, informatiebeheer en voldoen aan wetgeving rondom de eigen processen ligt bij de afdelingen. Dit is geen taak alleen voor de afdeling (documentaire) informatievoorziening of informatiemanagement, maar moet bij alle medewerkers in het DNA komen te zitten. Voldoende training en opleiding is belangrijk.
9. We werken zaakgericht voor processen met een samenhangende hoeveelheid werk, een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat. Met apps van Microsoft 365 ondersteunen we ander soortige werkzaamheden. Zoals digitaal samenwerken in werk- of projectgroepen binnen of tussen afdelingen, met medeoverheden, ketenpartners of externen. Het is belangrijk dat ook hier informatiebeheer en archivering wordt geborgd.
10. Zaakgericht werken faciliteert het creëren van een centraal klantbeeld. Met een KCC-applicatie (interactie component) is het mogelijk om relevante zaakinformatie uit verschillende procesapplicaties zichtbaar te maken door middel van ZGW-API's.

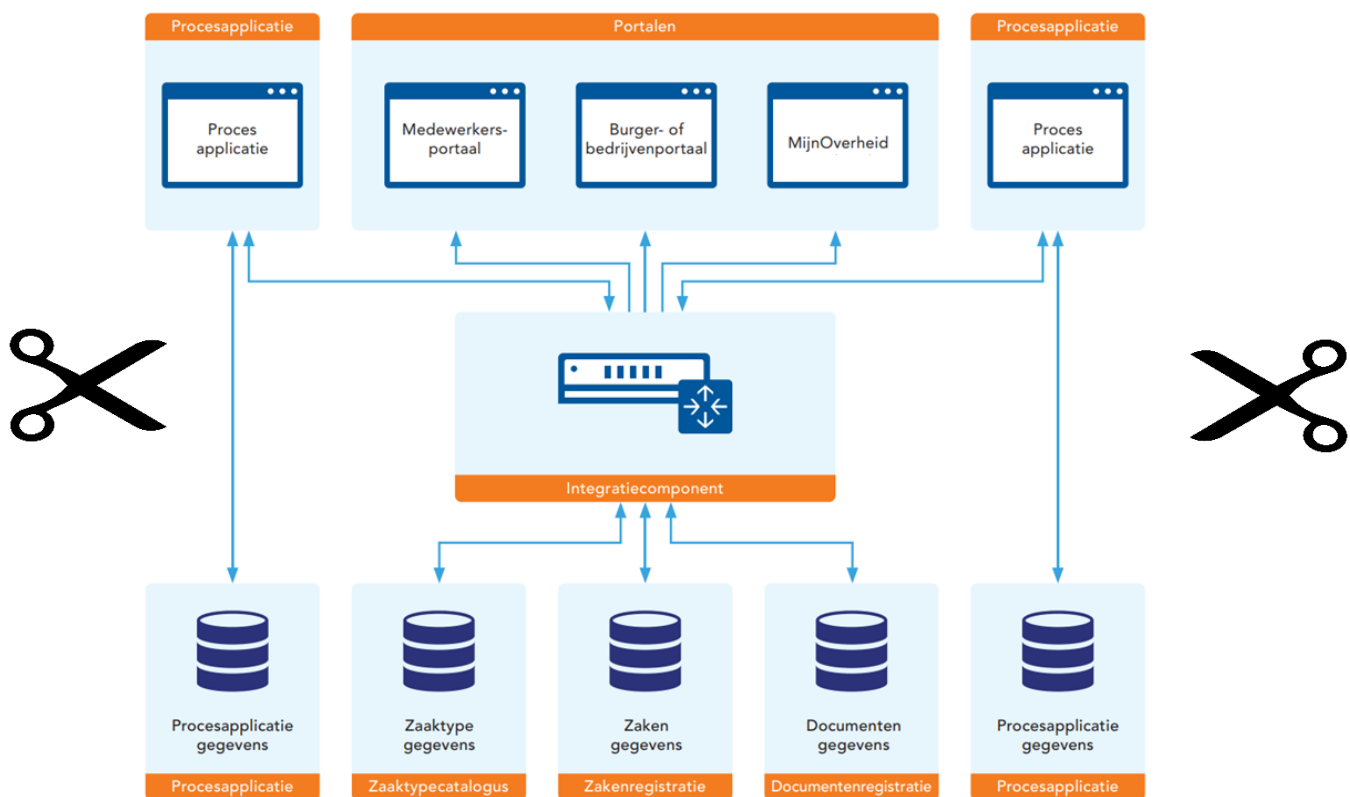
4.2 Doelarchitectuur

Onze doelarchitectuur is gebaseerd op de architectuur van het 5-lagen model van Common Ground, afgebeeld hieronder in figuur 2.



Figuur 2. 5-lagen model architectuur Common Ground

Onderstaand plaatje is een versimpelde weergave van de toekomstige situatie, onze doelarchitectuur. Hierin is de 'knip' zichtbaar tussen aan de bovenkant de procesapplicaties en portalen, en aan de onderkant de dataopslag-laag met zaken- en documentenregistratie.



Figuur 3. Doelarchitectuur: versimpelde weergave van de toekomstige situatie

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) noemt dit de MijnZaken service. De MijnZaken service bestaat uit vier hoofdcomponenten die moeten worden geïmplementeerd. De samenwerking

tussen deze componenten is bepalend voor de MijnZaken service. Een sleutelrol is weggelegd voor de API-standaarden voor zaakgericht werken, aangezien elk van de vier componenten deze standaarden moet hebben geïmplementeerd.

1) Componenten die (zaak)gegevens bevatten (**registratiecomponenten**)

Zaakgegevens worden opgeslagen in de zaakgericht werken (ZGW) componenten. Deze bevatten minimaal de Zakenregistratie, Documentenregistratie en de Zaaktypecatalogus (eventueel aangevuld met een besluitenregistratie). Dit kunnen losse componenten zijn die door verschillende leveranciers worden geleverd, maar ze kunnen ook deel uitmaken van één zaaksysteem. Ook kunnen de ZGW componenten onderdeel zijn van een (specifieke) taakapplicatie waarbij ze opgesloten zitten in de 'silo'-applicatie. Zolang de gegevens via de gestandaardiseerde ZGW API's bewerkt en bevroegd kunnen worden, is dit geen probleem.

2) Componenten die (zaak)gegevens verwerken (**taakapplicaties**)

Bij het behandelen van een aanvraag ontstaan er zaakgegevens. Die zaakgegevens worden via de ZGW API's opgeslagen in de ZGW componenten. Daarmee zijn de taakapplicaties de voedende systemen voor deze zaakgegevens. Zonder deze voeding kunnen andere componenten (zoals de portalen) de zaakgegevens niet raadplegen. Want wat er niet is, kan niet worden getoond. Het is daarom van groot belang dat de taakapplicaties gebruikmaken van de ZGW API's om zaakgegevens in de registratiecomponenten op te slaan.

3) Componenten die (zaak)gegevens tonen (**portalen**)

Het doel is om inwoners, ondernemers en medewerkers inzicht en overzicht te bieden in de lopende zaken op basis van statusinformatie. Hiervoor kunnen portalen worden gebruikt die de zaakgegevens ophalen en in samenhang tonen. Dit kunnen medewerkers-, inwoners- of bedrijvenportalen zijn, alsook landelijke portalen zoals MijnOverheid, om statusinformatie te tonen. Een portaal is overigens slechts één van de mogelijke kanalen en dus niet een harde randvoorwaarde om de MijnZaken service te kunnen implementeren. In feite valt ieder kanaal dat een interface biedt en met de juiste authenticatie en autorisatie zaakgegevens kan ophalen, onder dit component.

4) Componenten die bovengenoemde componenten aan elkaar koppelen (**integratiesoftware**)

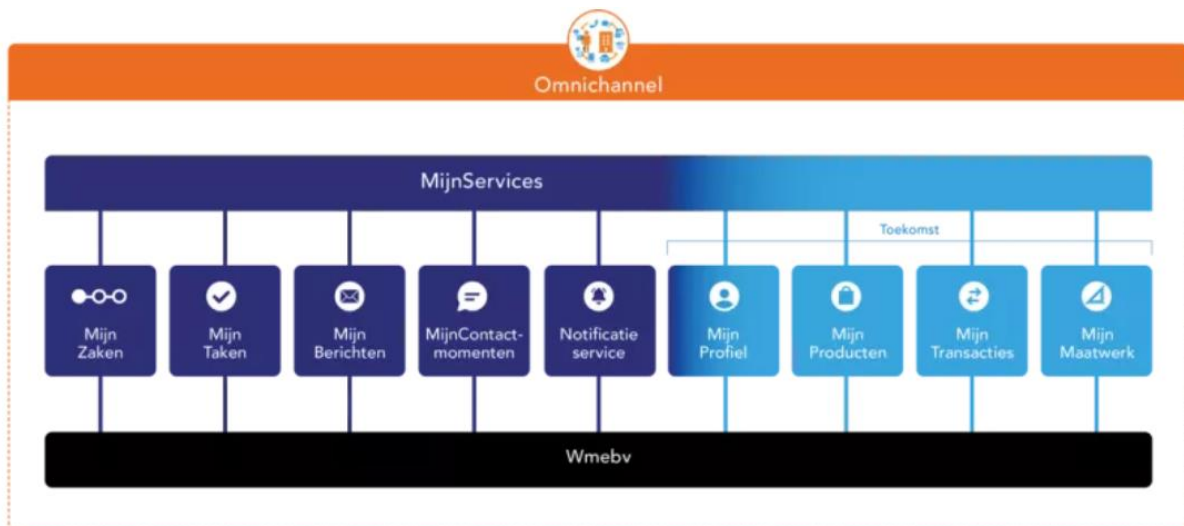
Een belangrijk aspect van Common Ground is dat processen gescheiden zijn van gegevens en dat bevragen en bewerken van gegevens bij de bron gebeurt. Zaakgegevens die als brongegevens in de registratiecomponenten zijn opgeslagen, kunnen zo kanaal- en interfaceonafhankelijk worden opgevraagd. Integratiesoftware voorkomt dat elke taakapplicatie of de portalen rechtstreeks aan de registratiecomponenten worden gekoppeld. Bovendien kan integratiesoftware gegevens van hetzelfde type uit meerdere registratiecomponenten ophalen en gebundeld of samengesteld aan de vragende component aanbieden. Integratiesoftware kan ook een rol spelen in het koppelen van oude standaarden aan nieuwe standaarden. Neem als voorbeeld een taakapplicatie waarin alleen nog maar de verouderde StUF-standaarden (SOAP/XML) zijn geïmplementeerd. Als een organisatie vanuit deze oude applicatie de zaakgegevens in de ZGW componenten via de nieuwe ZGW API's (REST/JSON) wil bewerken of opvragen, dan kan integratiesoftware de oude en nieuwe applicaties met elkaar verbinden. Op deze manier kan een geleidelijke migratie worden doorgevoerd naar moderne(re) componenten die wel op basis van Common Ground en API's worden ontwikkeld en geleverd.

4.3 Win-win

Inwoners, ondernemers en instellingen hebben voor de dienstverlening steeds vaker digitaal contact met een overheidsorganisatie. Deze dienstverlening kan kort en eenvoudig zijn, maar ook complex en gedurende lange tijd plaatsvinden. Daarbij wordt van de overheid verwacht dat ze een veilige, doelmatige, doeltreffende en toekomstgerichte dienstverlening biedt en vertrouwen uitstraalt als betrouwbare overheid. Daarnaast zijn kostenbesparing en een goede kwalitatieve dienstverlening van groot belang. Om invulling te geven aan deze uitgangspunten voor dienstverlening zijn vanuit VNG Realisatie activiteiten gestart (Omnichannel kanaalstrategie / Mijn Services dienstverlening). De MijnZaken service is ook onderdeel van. De services maken gebruik van open standaarden en open source software zodat ze maximaal hergebruikt kunnen worden door overheidsorganisaties. De

nieuwe services ondersteunen deze transitie naar een efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering en dienstverlening. Alsook het voldoen aan wetgeving, zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Een win-win dus:

- Voor inwoners: een betere klantervaring bij hun gemeente, via elk kanaal gebruiksvriendelijke, efficiënte en consistente interactie, transparant inzicht in de status van lopende zaken.
- Voor de gemeente: efficiënter contact met inwoners, minder tijd kwijt aan onnodig contact en statusvragen en dus meer tijd voor kwalitatief persoonlijk contact, een hogere waardering van uw dienstverlening.



Figuur 4. Omnichannel kanaalstrategie / Mijn Services dienstverlening

4.4 Relatie met gemeentelijke doelen en beleid

Onze visie op zaakgericht werken sluit aan op de dienstverleningsvisie 2017, het informatiebeleid 2021-2025 en het coalitieprogramma 2022-2026 van gemeente Berg en Dal. In het coalitieprogramma staat onder andere: “(...) we willen meer in verbinding met onze inwoners. Inhoudelijk op dossiers en in zijn algemeenheid.” en “Wij willen het goede doen voor onze inwoners en deze weer centraal stellen.” Dit zijn doelen die we onder andere met zaakgericht werken kunnen bewerkstelligen.

Voor werkorganisatie Druten Wijchen sluit deze visie aan op de Agenda Dienstverlening 2022 en het Informatiebeleidsplan 2022-2026 en het coalitieprogramma van 2022-2026 van beide gemeenten. Voor beide organisaties zijn zowel het beveiligingsbeleid (BIO) als privacybeleid (AVG) van toepassing.

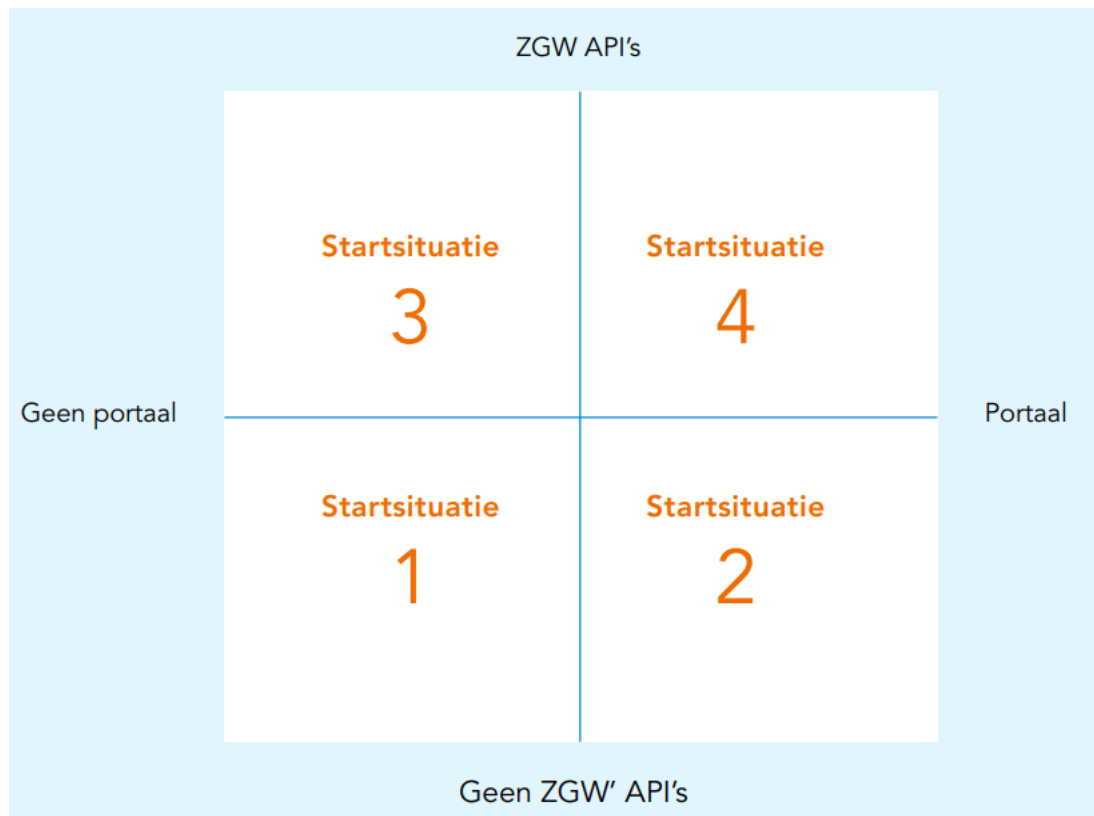
5. Roadmap

5.1 Het 5-stappenplan

Om onze visie op zaakgericht werken met de bijbehorende doelarchitectuur te bereiken zijn we voor een deel afhankelijk van marktpartijen. Bij voorkeur kiezen we voor software dat al bij meerdere gemeenten in gebruik is en geen kinderziekten meer heeft. Helaas gaan marktpartijen vaak pas aan de slag zodra er concrete vraag of opdracht is vanuit gemeenten. Wel hebben gemeenten, ketenpartners én leveranciers met de samenwerking ‘Groepact Common Ground’ de intentie om gezamenlijk een ontwikkeling en realisatie/migratie van de gemeentelijke informatiehuishouding volgens de basisgedachte en afspraken van Common Ground te verkennen. Bij verschillende gemeenten zijn de eerste successen al behaald en veel gemeenten zijn hier momenteel mee bezig.

We vertrouwen erop dat Common Ground dé ingeslagen weg is om onze informatievoorziening eenvoudiger, flexibeler en slimmer te gaan inrichten.

Onderstaande afbeelding toont verschillende startsituaties. Gemeente Berg en Dal en werkorganisatie Druten Wijchen zitten beiden in startsituatie 1. Er is dus veel werk aan de winkel. Met onderstaand stappenplan sturen we actief aan op het bereiken van onze visie en doelarchitectuur, maar wel door zoveel mogelijk gebruik te maken van natuurlijke momenten.



Figuur 5. Vier startsituaties bij het bepalen van de huidige situatie

Stap 1. Visie centraal bij inkoop nieuwe software

Op natuurlijke momenten, zoals bij aanbestedingen van nieuwe zaak- of taak specifieke applicaties, gaan we opzoek naar innovatieve leveranciers en partners die onze visie op zaakgericht werken onderschrijven en hier actief mee bezig zijn. Op voorhand maken we een realistische afweging voor wat betreft de eisen, zoals een knip tussen de proceslaag en gegevenslaag, ondersteunen van de ZG-standaard en uitwisseling met ZGW-API's. In deze afweging nemen we zowel onze eigen capaciteit en innovatiekracht mee als die van het iRvN.

Stap 2. Sturen op bestaande leveranciers en huidige kwaliteit

Samen met onze bestaande leveranciers (van zaak- of taakgericht werken software) maken we een plan hoe we komende jaren toe gaan groeien naar onze doelarchitectuur. Ondertussen blijven we de kwaliteit van zaakgericht werken en huidige dienstverlening stimuleren aan de hand van onze 10 uitgangspunten. Hierbij is het belangrijk om transparantie en betrouwbaarheid als belangrijke cultuuraspecten mee te nemen.

Stap 3. Eigen expertise ontwikkelen

We brengen ons eigen applicatielandschap en architectuur verder in kaart. We onderzoeken de benodigde ondersteuning en expertise vanuit het iRvN. Hierbij speelt de integratiesoftware een belangrijke rol. Mogelijk moeten we een hybride situatie (deels StUF-koppelingen deels ZGW-API's) tijdelijk ondersteunen, om de stip op de horizon te bereiken. In de regio gaan we hierover in gesprek.

Stap 4. Concrete stappen zetten (transitie)

Applicatie voor applicatie, koppeling voor koppeling en proces voor proces zetten we stappen in de

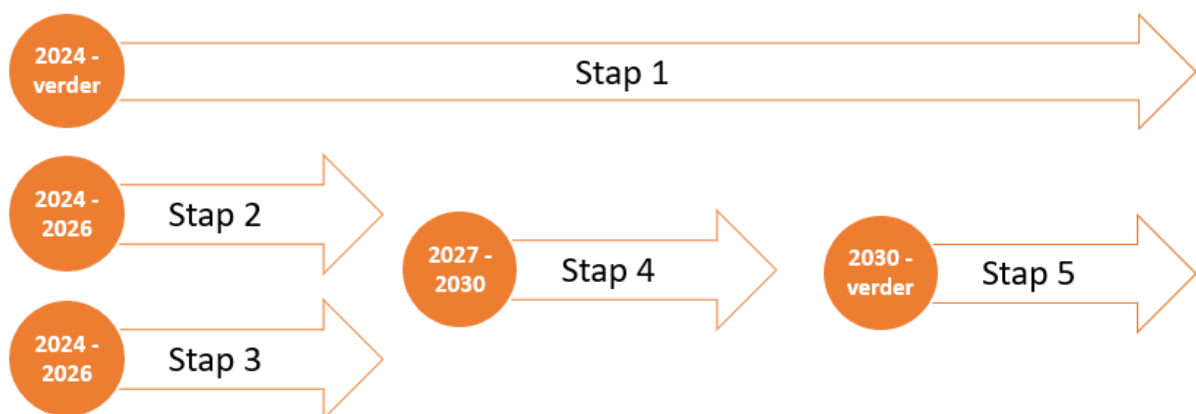
richting van onze doelarchitectuur. Hierbij is een Project Start Architectuur (PSA) een hulpmiddel om veranderingen van A naar B te faciliteren. De PSA richt zich daarbij op de kaders die op een project van toepassing zijn en wat de oplossing bijdraagt aan het realiseren van de gewenste, toekomstige architectuur. We bevragen basisgegevens rechtstreeks bij de landelijke registraties via HaalCentraal API's.

Stap 5. Optimaliseren

We faseren koppelingen en gegevensstromen op basis van oude techniek helemaal uit en optimaliseren de samenwerking tussen de vier hoofdcomponenten van de nieuwe techniek (registratiecomponenten, taakapplicaties, portalen en integratiesoftware). Bestaande koppelingen vervangen we door ZGW-API's. Nu kunnen we proactief gaan uitbreiden en voor meer processen statusinformatie tonen via de portalen. We optimaliseren de dienstverlening, het integrale klantbeeld en efficiëntere en effectievere bedrijfsvoering.

5.2 Planning

We gaan direct van start met stap 1 t/m 3. Vanaf 2027 verwachten we dat zowel de leveranciersmarkt als onze eigen expertise verder is ontwikkeld en we concrete stappen kunnen zetten in de richting van onze visie. Het aangaan van deze transitie vraagt ook om een stukje durf en lef. Daarvoor is het belangrijk dat het college van burgemeester en wethouders achter deze visie en planning staan. De roadmap richt zich op een cruciale technische transitie die voor een deel onder de motorkap plaatsvindt. Maar ook inwoners en ondernemers plukken hier de vruchten van omdat verbeteringen uit de 10 uitgangspunten steeds meer zichtbaar worden. Dit draagt bij aan een transparante en betrouwbare overheid.



Figuur 6. Planning 2024 – 2030 en verder

Tijdens de planning houden gemeente Berg en Dal en werkorganisatie Druten Wijchen regelmatig contact om kennis en ervaringen uit te wisselen.

5.3 Dynamische visie

Onze visie op zaakgericht werken is een dynamisch document. We vinden het belangrijk om bij veranderende omstandigheden, marktontwikkelingen, technologische ontwikkelingen of organisatiedoelstellingen de visie op onderdelen bij te kunnen werken. Dit stelt ons in staat om snel te reageren op nieuwe informatie en de visie bij te werken zonder steeds een nieuw document te creëren. Wanneer nodig actualiseren we de visie en blijft het een levendig visiedocument.