



Gemeente  
Coevorden





## Informatiepagina

### Wijzigingshistorie

Auteur	Datum	Versie	Omschrijving
<i>Naam van de auteur</i>	<i>Datum van wijziging</i>	<i>Versienummer</i>	<i>Toelichting op de status</i>
Dylan Kamoen	03-11-2023	0.1	Concept
Dylan Kamoen	22-11-2023	0.2	Aanpassingen n.a.v. review projectgroep
Dylan Kamoen	30-11-2023	0.9	
Dylan Kamoen	08-02-2024	0.91	Aanpassingen n.a.v. opiniërende bespreking CMT
Dylan Kamen	29-02-2024	0.99	Aanpassingen n.a.v. review Methijn en Marco verwerkt

### Distributielijst

Versie		Functie
0.9	Projectgroep zaakgericht werken Methijn Pinxterhuis Henriet Dogger Bas Muller Nicole Victorie Henk Mepschen Marleen Oost Patrick Eckhardt LO en CMT	Coördinator i-cluster Adviseur informatievoorziening Adviseur informatievoorziening Coördinator IRD Gemeentearchivaris Adviseur online dienstverlening Projectleider TBO
0.91	Marco de Rijke Methijn Pinxterhuis	Concernmanager Coördinator i-cluster
0.99	CMT	

## Kernboodschap

### Doel

Het doel van deze notitie is een eenduidige en verbindende visie op zaakgericht werken te beschrijven. In deze notitie wordt getracht antwoord te geven op het **waarom** en **wat** zodat zaakgericht werken opnieuw ingevoerd kan worden en een structurele plek krijgt binnen Coevorden. Deze notitie wordt aangeboden aan het CMT van de gemeente Coevorden om:

- In te stemmen met de visie op zaakgericht werken
- In te stemmen met de uitgangspunten (spelregels) van zaakgericht werken
- Kennis te nemen van het programma van eisen en wensen

Nadat het CMT zich heeft gecommitteerd wordt de notitie breder met de organisatie gedeeld en kan het projectteam zaakgericht werken vervolg geven aan de uitvoering van activiteiten die uit deze notitie vloeien (fase 2).

### Aanleiding

Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken. De (her)invoering van zaakgericht werken behelst een organisatie-brede aanpak welke van structurele aard is. Bij de gemeente Coevorden is sinds 2014 gewerkt aan de invoering van zaakgericht werken met het Medewerkersportaal. Toch wordt er op dit moment nog niet voldoende zaakgericht gewerkt. Zo is het merendeel (147) van de ingericht zaaktypen (195) generiek ingericht, zijn er 4 zaaktypen met een specifieke procesflow en zijn er slechts 16 zaaktypen welke met een e-formulier gestart kunnen worden<sup>1</sup>. Dit komt omdat:

- de succesverhalen ontbreken;
- de voordelen onvoldoende zichtbaar zijn en beleefd worden;
- er weinig sturing is vanuit het CMT en LO op deze manier van werken;
- het ondersteunende systeem als 'niet gebruikersvriendelijk' en 'complex' wordt ervaren.

Daarnaast is het niet duidelijk wat de visie op zaakgericht werken is, is er onvoldoende aandacht voor de dienstverlening en is er geen duidelijkheid over de rol van zaakgericht werken binnen de, nog in opbouw zijnde, informatiearchitectuur van de gemeente Coevorden.

### Definitie van een zaak

Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat waarvan de behandelaar de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt.

### Doelstellingen zaakgericht werken

De doelstellingen van zaakgericht werken voor de gemeente Coevorden zijn als volgt:

#### 1. Standaardisering procesafhandeling

Met zaakgericht werken standaardiseren we de wijze waarop we processen toegankelijk en inzichtelijk maken voor de klant (statusinformatie en Persoonlijke Internet Pagina-functie). We standaardiseren de administratieve afhandeling en maken deze procesafhandeling inzichtelijk voor allen betrokkenen. We zijn hiermee voorspelbaar, transparant en zorgvuldig.

---

<sup>1</sup> Bron: BOCE impact-analyse Dimpact transitie esuite

## 2. Standaardisering informatievastlegging

Met zaakgericht werken standaardiseren we de wijze waarop we procesinformatie vastleggen en ontsluiten naar de klant. We borgen de gemeentelijke informatie in de wettelijk bepaalde goede, geordende en toegankelijke staat. Met deze informatie verbeteren we de dienstverlening, zijn we in staat om te sturen op de realisatie van doelen en resultaten, kunnen we verantwoording afleggen over de bedrijfsvoering, het borgen van de (cultuur)historie en kunnen we beter beleidsmatige en maatschappelijke trends en ontwikkelingen signaleren.

## 3. Ondersteuning van de professional

Met zaakgericht werken voelt de klant zich ondersteund tijdens het afnemen van de dienst en voelt de behandelaar zich ondersteunt in het regisseren van zijn werk

### Leeswijzer

De introductie bevat een uitleg over zaakgericht werken, wat is het, wat betekent het voor de gemeente Coevorden en welke meerwaarde biedt zaakgericht werken. In hoofdstuk 2, visie zaakgericht werken – gemeente Coevorden, worden de doelstellingen welke de gemeente Coevorden met zaakgericht werken wil bereiken besproken. Ook wordt inzichtelijk gemaakt welke plek zaakgericht werken (en het zaaksysteem) inneemt binnen de informatie-architectuur van de gemeente Coevorden. In Hoofdstuk 3 wordt een opsomming gegeven van de spelregels (interne afspraken) welke gehanteerd worden voor het duurzaam, succesvol (her)invoeren van zaakgericht werken.

## 1. Introductie

Een gemeente is een proces intensieve organisatie. Een gemiddelde gemeente kent zo'n 600 processen die gericht zijn op de dienstverlening en nog eens 300 interne processen. Om al deze processen beheersbaar en controleerbaar te laten verlopen is er jarenlang gezocht naar een standaard manier van werken. Dit is gevonden in het concept 'Zaakgericht Werken' (ZGW). Sinds 2006<sup>2</sup> is deze manier van werken in de gemeentelijke overheid geaccepteerd als standaard procesmodel. Deze introductie gaat over zaakgericht werken als methodiek en sluit af met een beschrijving van de huidige situatie bij de gemeente Coevorden.

### Definitie

Een voorwaarde van efficiënt werken is communicatie. Een begrippenkader helpt daarbij en vormt de basis voor constructieve gesprekken. Hieronder de definitie van een zaak:

Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat waarvan de behandelaar de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt.

### Wat is zaakgericht werken

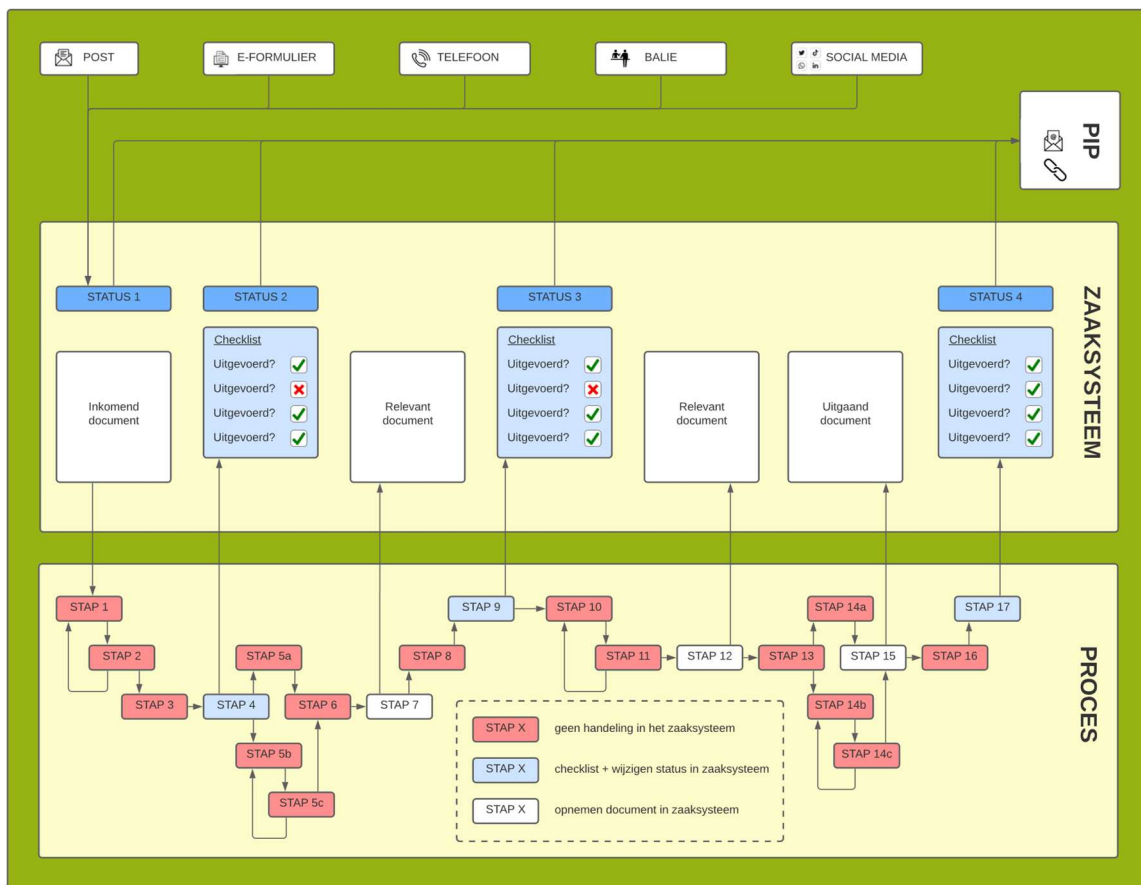
*"Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens het proces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen."<sup>3</sup>*

De uitvoering van deze methodiek is onlosmakelijk verbonden met een zogenaamd Zaaksysteem. Een dergelijk organisatie-breed systeem zorgt voor ondersteuning bij het aanvragen van producten en diensten door de klant, het afhandelen van deze aanvragen en meldingen door de behandelaar, bij het beantwoorden van klantvragen. Een zaak levert een digitaal samenhangend dossier. Bij de gemeente Coevorden wordt het zaakgericht werken ondersteund met het generieke zaaksysteem Medewerkersportaal en andere taak specifieke applicaties. Belangrijk om te blijven benoemen is dat het zaaksysteem een middel is om zaakgericht te kunnen werken, niet het doel.

---

<sup>2</sup> KING gemeenten, katern zaakgericht werken, 2011

<sup>3</sup> [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_2\\_Katern\\_Zaakgericht\\_Werken](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2_Katern_Zaakgericht_Werken)



Abbeelding 1: Zaakgericht werken vs Procesgericht werken

### Scope van zaakgericht werken<sup>4</sup>

Zaakgericht werken kan op veel processen worden toegepast. De toepasbaarheid van zaakgericht werken en/of zaakgericht registreren verschilt echter per processtype. Om te bepalen of en in hoeverre een proces geschikt is voor zaakgericht werken is het belangrijk om vooraf in beeld te hebben: past zaakgericht werken bij dit proces? En past de methodiek van zaakgericht werken bij de informatiebehoefte met betrekking tot dit proces? Soms kan het introduceren van zaakgericht werken juist een negatieve impact hebben op het proces, bijvoorbeeld een hogere registratielast, of starre ondersteuning van het systeem. Hieronder wordt getracht voor verschillende processtypen aan te geven in hoeverre zaakgericht werken en/of zaakgericht registreren een meerwaarde levert.

Soort proces	Voorbeeld	Zaakgericht registreren	Zaakgericht werken
Kort proces	Klantcontact	Vaak	Nee
Transactioneel proces	Vergunningaanvraag	Ja	Ja
Adaptief proces	Casusregie	Ja	Ja
Project		Ja	Ja
Routine werkzaamheden	Werkoverleg	Nee	Nee

<sup>4</sup> [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_2\\_Katern\\_Zaakgericht\\_Werken](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2_Katern_Zaakgericht_Werken)

### Kort proces zelden geschikt voor zaakgericht werken

Bij een 'kort proces' biedt zaakgericht werken weinig meerwaarde. Het gaat om slechts een kleine (hoeveelheid) handeling(en) waarbij nauwelijks statussen te onderkennen zijn en waar geen bewaking van doorlooptijd nodig is. Wel kan het in veel gevallen, bijvoorbeeld voor trendsignalering en managementrapportages, nuttig zijn om korte processen te registreren.

### Transactioneel proces bij uitstek geschikt voor zaakgericht werken

Een transactioneel proces gericht op het leveren van een product of dienst aan een klant. Deze processen doorlopen een vooraf bekende set van stappen/statussen. Transactionele processen zijn het traditionele domein van zaakgericht werken. Zaakgericht werken en dus ook het zaakgericht registreren is in veel processen toepasbaar en van meerwaarde.

### Adaptief proces

Een adaptief proces is een proces waarvan het verloop tijdens de uitvoering wordt gevormd. Het doorloopt dus geen standaard set met vooraf bepaalde stappen of statussen. Tijdens het proces wordt er echter veel informatie ontvangen en gecreëerd. Zaakgericht registreren en werken is dus van meerwaarde.

### Projecten

Een project is een bijzondere vorm van een proces. De doorlooptijd en de uit te voeren acties (kwaliteit) zijn niet gestandaardiseerd. Tijdens het proces wordt er echter veel informatie ontvangen en gecreëerd. Zaakgericht registreren en werken is dus van meerwaarde.

### Routine werkzaamheden

'Losse werkzaamheden' zijn lastig te structureren in processen en zaken. Wanneer je hiervoor iets wilt registreren dan kan dit in een specifieke registratie bijvoorbeeld in het DMS-gedeelte (Document Management Systeem) van een zaakstelsel.

## **Waarom zaakgericht werken?**

Met zaakgericht werken kunnen verschillende doelen bereikt worden. De kern is: *processen verbeteren door digitalisering*. Doelen die door verschillende organisaties benoemd worden zijn<sup>5</sup>:

1. Het verbeteren van de dienstverlening;
2. Het verhogen van de efficiency en kwaliteit van de processen;
3. Het verkrijgen van meer transparantie en inzicht (voortgang) van de processen over de verschillende domeinen heen;
4. Het vergroten van de bestuurbaarheid van de processen;

Gezien de ontwikkelingen in de maatschappij, waarbij digitaal werken eerder regel dan uitzondering is, moeten gemeenten mee in het aanbieden van digitale services naar haar klanten<sup>6</sup>. Veel klanten hebben een grotere behoefte om digitaal zaken te doen met de gemeente dan 20 jaar geleden. Op een aantal vlakken hebben we deze stap al gemaakt, bijvoorbeeld door digitaal factureren mogelijk te maken voor bedrijven waarmee we samenwerken. Gemeenten hebben een steeds groter takenpakket dat met dezelfde of minder middelen moet worden uitgevoerd. Bij gemeenten die zaakgericht werken succesvol hebben ingevoerd constateer je betere

---

<sup>5</sup> [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_2\\_Katern\\_Zaakgericht\\_Werken](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2_Katern_Zaakgericht_Werken)

<sup>6</sup> Gemeenten hebben geen klanten in traditionele zin. We bedoelen hier de voornaamste belanghebbenden bij en afnemers van onze taken, producten en diensten.

bedrijfsvoering, informatievoorziening en een hoger niveau van dienstverlening. Deze begrippen zijn belangrijk maar niet echt concreet, wat is dan de meerwaarde van zaakgericht werken?

### De meerwaarde van zaakgericht werken

Zaakgericht werken biedt vele voordelen voor de (digitale) dienstverlening, bedrijfsvoering, informatievoorziening, waaronder:

- Zaakgericht werken richt zich primair op het digitaliseren van de statussen die relevant zijn voor de communicatie met de klant. Het toepassen van workflowmanagement (digitaliseren van processtappen) en/of andere vormen van ondersteuning van de behandelaar is optioneel en afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte;
- Zaakgericht werken zorgt er voor dat een zaak op elk moment slechts één behandelaar heeft. De behandelaar is verantwoordelijk voor de volledigheid van de zaak én het communiceren met de klant over de (voortgangs)informatie betreffende de zaak;
- Zaakgericht werken zorgt er voor dat alle informatie over de zaak, de voortgang én de afhandeling vastgelegd worden op één plek, de zaak;
- Zaakgericht werken zorgt voor een betere dienstverlening naar de klant: de klant is vrij in de keuze van kanaal en heeft toegang tot de informatie over de status en de voortgang
- Ondersteuning van de behandelaar: een zaakstelsel is erop gericht om de behandelaar zoveel mogelijk te ondersteunen bij het werk;
- Zaakgericht informatiedeling: voor de zaak relevante informatie wordt digitaal bijgehouden. Dit zorgt ervoor dat alle betrokkenen dezelfde informatiepositie hebben;
- Zaakstelsel als actieve component: kan signalen geven als bepaalde informatie ontbreekt of wordt toegevoegd of als een doorlooptijd dreigt te worden/ wordt overschreden;
- Integratie in de keten: uitwisseling van informatie over processen met andere (overheids)organisaties.
- Datagestuurd werken: Het geeft inzicht in het presteren van de ambtelijke organisatie en zorgt er voor dat het beter mogelijk is om te sturen op basis van de beschikbare informatie.

### Wat betekent de invoering van zaakgericht werken voor een gemeente?

De (her)invoering van zaakgericht werken is geen gemakkelijke opgave. Zaakgericht werken raakt veel facetten van de bedrijfsvoering van een gemeente. Het is een methodiek waarvan de invoering gevolgen heeft voor de manier waarop de organisatie is ingericht en georganiseerd. Veel werkprocessen dienen opnieuw te worden bekeken dan wel te worden herzien. Dit komt doordat zaakgericht werken over grenzen van teams heen gaat en wellicht ervoor zorgt dat dossiervorming, klantcontact of interne samenwerking en communicatie anders gaat verlopen.

In het algemeen kent de invoering van zaakgericht werken drie belangrijke fasen:

1. **Digitalisering van de postprocessen.** Deze fase wordt vaak gezien als het fundament. Tijdens deze fase worden alle relevante processen gedigitaliseerd (zaaktypen worden ingericht) die gebruikt worden voor het starten, afhandelen en archiveren.
2. **Inrichten elektronische diensten.** Deze fase kenmerkt zich door de gemeentelijke website(s) nadrukkelijk in te zetten als startpunt voor nieuwe zaken. In de praktijk betekent dit dat de zaaktypen die zijn ingericht veelal gestart worden door het invullen van een e-formulier op de gemeentelijke website.
3. **Het optimaliseren en verdiepen van de behandelprocessen.** Deze fase is erop gericht dat processen die daarbij gebaat zijn, volledig worden afgehandeld in het zaakstelsel.

---

Versie	0.99
Status	concept
Datum	29-02-2024



Een verdere optimalisatie van het zaakgericht werken kan gevonden worden in de volgende verdieping:

**4. Inrichten interne processen.** Hierbij worden op zichzelf staande interne processen, interne processen als onderdeel van klantprocessen (deelzaken) en externe processen waarbij de gemeente Coevorden het voortouw neemt (zogenaamde initiatiefzaken) afgehandeld in het zaakstelsel.

**5. Zaak-, objectgericht werken.** Hierbij worden naast zaken ook objecten (registraties) toegevoegd aan het zaakstelsel. Op deze manier wordt de 'levenscyclus' van een object (bijvoorbeeld een parkeervergunning of een contract) zaakgericht ondersteunt.

### Huidige situatie bij de gemeente Coevorden

Bij de invoering (2014 – 2015) van zaakgericht werken bij de gemeente Coevorden is veel aandacht uitgegaan naar de implementatie van het zaakstelsel. Hierbij waren ook heldere doelstellingen en uitgangspunten geformuleerd. Toch blijkt dat het zaakgericht werken tot op heden niet uit de verf komt. Het stelsel is niet gericht op het verbeteren van de dienstverlening, lijkt willekeurig ingericht, functioneel beheer loopt achter de feiten aan en de invoering van de bijbehorende zaakgerichte manier van werken is achtergebleven. Ook was er onvoldoende aandacht voor de ordening en vernietiging van informatie. Tevens is er onvoldoende aandacht voor het sturen op het zaakgericht werken door het leidinggevende kader. Er wordt om de systemen heen gewerkt en dit wordt niet gecorrigeerd.

*"Zaakgericht werken is iets anders dan 'werken in een zaakstelsel'. De (primaire) doelstelling die de gemeente wil behalen, kleurt in belangrijke mate de invulling van zaakgericht werken in een organisatie"*

Het gevolg is dat er maar gedeeltelijk zaakgericht gewerkt wordt met een laag draagvlak vanuit de medewerker voor het zaakstelsel Medewerkerportaal en weinig kennis van de methodiek, maar ook van de voordelen van zaakgericht werken, vooral voor de dienstverlening. Deze combinatie zorgt voor frustratie bij de klant en wrijving bij de medewerkers, omdat zij een hulpmiddel krijgen aangeboden dat ze onvoldoende begrijpen voor een probleem dat ze niet onderkennen en voor een toekomst die ze niet begrijpen.

Fase 1 van de invoering bij de gemeente Coevorden is afgerond. Bij de uitvoering van Fase 2 en fase 3 is de invoering van zaakgericht werken bij de gemeente Coevorden echter gestagneerd. Er zijn processen (bijvoorbeeld de MOR-processen en het besluitvormingsproces) welke (in meer of mindere mate ondersteunt door het Medewerkersportaal) verlopen via het zaakstelsel. In de praktijk zien we echter ook een versnippering van het applicatielandschap (aanschaf nieuwe systemen) en de gegevensvastlegging. Nieuwe processen worden niet of nauwelijks ingericht in het Medewerkerportaal en documenten worden vaak buiten het zaakstelsel opgeslagen met een onduidelijk beheer. Van fase 4 en 5 is (uitzonderingen daargelaten) überhaupt nog geen sprake bij de gemeente Coevorden.

### Samenvattend

Zaakgericht werken is een moderne vorm van procesgericht werken welke sinds 2006 in de gemeentelijke overheid is geaccepteerd als standaard procesmodel. De invoering omvat een organisatiebrede aanpak waarbij ondersteuning in het gebruik van het ondersteunend systeem,

<sup>7</sup> [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_2\\_Katern\\_Zaakgericht\\_Werken](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2_Katern_Zaakgericht_Werken)



training, verandermanagement en communicatie belangrijk zijn. Door het ontbreken van succesverhalen, onbekendheid van de voordelen en weinig sturing vanuit het management is bij de gemeente Coevorden de invoering van zaakgericht werken na fase 1 tot stilstand gekomen. Belangrijk hierbij is te onderkennen dat zaakgericht werken niet iets is wat 'erbij' gedaan wordt, maar structureel onderdeel is van het werk van iedere medewerker zodat we als organisatie grip houden op onze informatie.

## 2. Doelstellingen ZGW – gemeente Coevorden

Zoals benoemd in het vorige hoofdstuk is zaakgericht werken geen doel op zich. Zaakgericht werken is een belangrijk middel waarmee de gemeente Coevorden invulling geeft aan de doelstellingen op het gebied van de dienstverlening, de strategische doelstelling van de pijler proces en data van het TBO en de verantwoording van haar bedrijfsvoering.

De doelstellingen voor zaakgericht werken bij de gemeente Coevorden formuleren we als volgt:

### Standaardisering dienstverlening en procesafhandeling

Met zaakgericht werken standaardiseren we de wijze waarop we processen toegankelijk en inzichtelijk maken voor de klant (statusinformatie en Persoonlijk Internet Pagina-functie). We standaardiseren de administratieve afhandeling en maken procesafhandeling inzichtelijk voor alle betrokkene. Wij zijn hiermee voorspelbaar, transparant en zorgvuldig;

### Standaardisering informatievastlegging

Met zaakgericht werken standaardiseren we de wijze waarop we procesinformatie vastleggen en ontsluiten naar de klant. Met deze informatie verbeteren we de dienstverlening, zijn wij in staat om te sturen op de realisatie van doelen en resultaten en kunnen we beter beleidsmatige en maatschappelijke trends en ontwikkelingen signaleren;

### Ondersteuning van de professional

Door zaakgericht te werken voelt de klant zich ondersteund tijdens het afnemen van de dienst en voelt de behandelaar zich ondersteund in het regisseren van het werk;

## **Zaakgericht werken en de informatiearchitectuur**

Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken. Een gemiddelde gemeente kent zo'n 600 processen die gericht zijn op de dienstverlening en nog eens 300 interne processen. Om deze complexiteit in het informatielandschap te beheersen wordt er binnen de gemeente Coevorden gewerkt aan het opstellen van een informatiearchitectuur waarin applicatie(functie)s en processen met elkaar in verbinding en samenhang gebracht worden. Dit onderdeel van de notitie is bedoeld om inzicht te geven in de positie die zaakgericht werken en ondersteunende applicatie(functie)s in nemen binnen deze informatiearchitectuur.

Onderstaande praatplaat heeft als doel om inzicht te bieden in de verschillende (soorten) processen en applicatie(functie)s die er nodig zijn om aan de ene kant de gewenste dienstverlening te bieden aan de inwoners, bedrijven en ketenpartners van de gemeente Coevorden en aan de andere kant de medewerker te ondersteunen bij het afhandelen van deze processen.

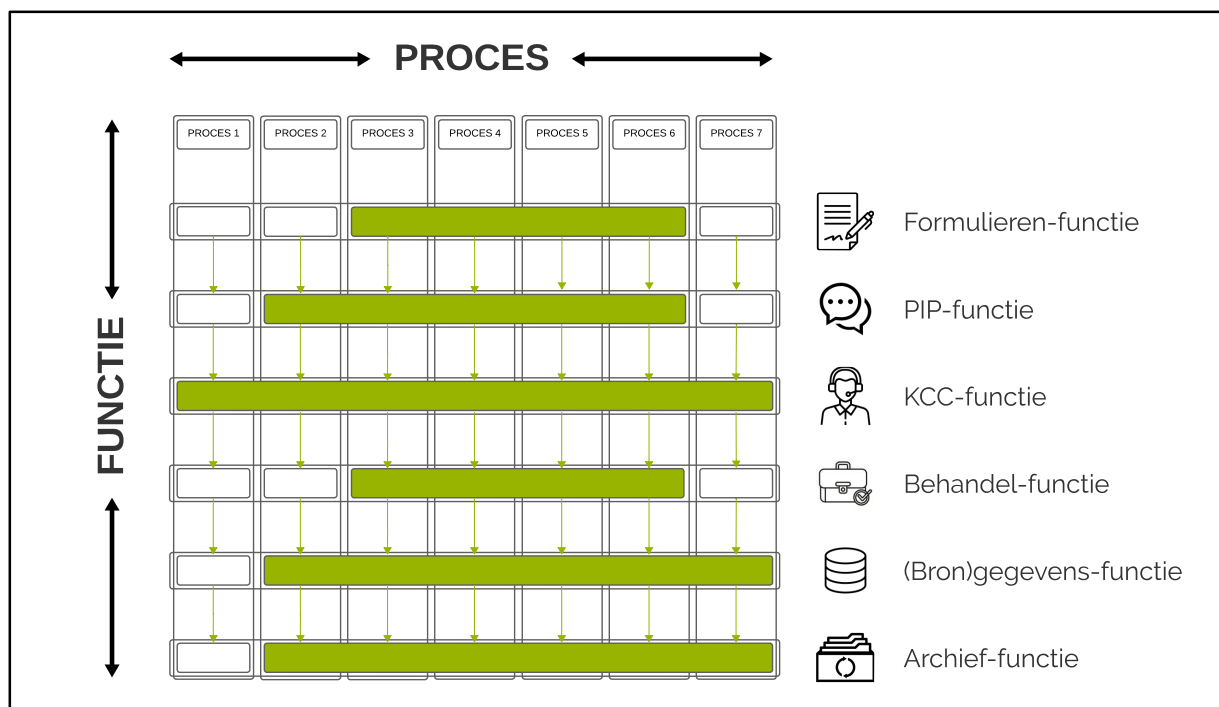
De praatplaat biedt houvast voor toekomstige vraagstukken en toont het ambitieniveau van de gemeente Coevorden op het gebied van de dienstverlening, procesmanagement en de

---

Versie	0.99
Status	concept
Datum	29-02-2024

informatievoorziening. Hierbij moet opgemerkt worden dat het een groeimodel betreft welke gehanteerd kan worden als toetsingskader bij nieuwe initiatieven op het gebied van de informatievoorziening. Het schetst hierbij nadrukkelijk een ambitieniveau en (nog) geen actuele situatie.

Hieronder wordt ten eerste per applicatiefunctie<sup>8</sup> aangegeven hoe en in welke mate deze ingezet wordt binnen het zaakgericht werken. Daarnaast worden er voorbeeldprocessen beschreven en hoe deze plaats krijgen binnen de informatiearchitectuur. Als laatste wordt een doorkijk gegeven naar de toekomst waarin Common Ground een steeds prominentere rol krijgt binnen het informatielandschap en wordt aangegeven hoe het voorliggende model hierop inspeelt.



### Formulier-functie

De formulier-functie is de trigger van een proces en heeft als doel om de aanvrager te ondersteunen bij het aanvragen van producten en diensten, het doen van meldingen, etc. In veel gevallen zal dit mogelijk zijn door het aanbieden van tekst-, datum-, (alfa)numerieke- en ja/nee velden met de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen. In voorkomende gevallen zal er ook behoefte zijn om afhankelijkheden binnen deze velden mogelijk te maken en/of eenvoudige berekeningen mogelijk te maken. Al deze functionaliteit zal gevonden worden in een generieke formulier-functie als (geïntegreerd) onderdeel van het zaakstelsel.

Er zullen processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de generieke formulier-functie geen uitkomst biedt. Dit kan zijn vanwege proces specifieke complexe berekeningen (bijvoorbeeld in het sociaal domein) of omdat de wet voorschrijft dat de aanvraag via een centrale voorziening plaatsvindt (bijvoorbeeld in het fysieke domein bij het uitvoeren van de omgevingswet).

<sup>8</sup> Voor een vollediger overzicht van de requirements per applicatiefunctie wordt verwezen naar bijlage 2: Programma van wensen en eisen zaakstelsel gemeente Coevorden

Daarnaast zullen er processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de behandel-functie niet ondersteund wordt door de generieke behandel-functie, waarbij de generieke formulier-functie wel gebruikt zou kunnen worden, maar waar er (nog) geen integratiemogelijkheid bestaat tussen deze twee functies.

In bovenstaande gevallen zal er voor de formulier-functie afgeweken worden van de generieke formulier-functie.

### **Persoonlijke Internet Pagina-functie (PIP)**

De PIP-functie is het communicatie-platform van een proces en heeft als doel om de aanvrager te informeren over (de voortgang van) het behandelproces (lees: de zaak). De PIP-functie biedt daarnaast de mogelijkheid om te communiceren met de behandelaar van de zaak. Ook biedt de PIP de mogelijkheid om nieuwe producten en diensten aan te vragen via een formulier (zie: formulier-functie). In veel gevallen zal dit mogelijk zijn door het aanbieden van een overzicht van de openstaande zaken met de actuele status en afgehandelde zaken en de mogelijkheid om 'door te klikken' naar generieke informatie van een zaak zoals: metagegevens (naam, onderwerp, etc), documenten en correspondentie (mails). Deze functionaliteit zal gevonden worden in een generieke PIP-functie als (geïntegreerd) onderdeel van het zaakstelsel.

Er zullen processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de generieke PIP-functie geen volledige uitkomst biedt. Dit kan zijn vanwege de behoefte om proces specifieke informatie te presenteren of uit te wisselen of tussentijdse specifieke interactie met de aanvrager.

Daarnaast zullen er processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de behandel-functie niet ondersteund wordt door de generieke behandel-functie waarbij de generieke PIP-functie wel gebruikt zou kunnen worden, maar waar er (nog) geen integratiemogelijkheid bestaat tussen deze twee functies.

In bovenstaande gevallen zal er voor de PIP-functie afgeweken worden van de generieke PIP-functie.

### **Klant Contact Centrum-functie (KCC)**

De KCC-functie heeft als doel om inzicht te geven in de actuele en historische interactie (historische gebeurtenissen, contactmomenten, zaken, etc) van een klant om op die manier een integraal klantbeeld te kunnen vormen. De KCC-functie biedt met betrekking tot deze interactie minimaal dát informatie en in beperkte(re) mate wát informatie. De KCC-functie toont dus bijvoorbeeld wel informatie dát er een aanvraag van een dienst/ product in het sociaal domein loopt, maar niet wát de aanleiding of verdere inhoudelijke behandeling hiervan is. De KCC-functie is hiermee het hart van de telefonische dienstverlening van de gemeente Coevorden. Deze functionaliteit zal gevonden worden in een generieke KCC-functie als (geïntegreerd) onderdeel van het zaakstelsel.

Er zullen processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de behandel-functie niet ondersteund wordt door de generieke behandel-functie, waarbij de generieke KCC-functie wel gebruikt zou kunnen worden, maar waar er (nog) geen integratiemogelijkheid bestaat tussen deze twee functies. In bovenstaande geval zal er voor de KCC-functie afgeweken worden van de generieke KCC-functie.

### **Behandel-functie**

De behandel-functie heeft als doel om de medewerker te ondersteunen bij het be- en afhandelen van zaken. De generieke behandel-functie biedt hierbij de functionaliteit zoals genoemd in bijlage

---

Versie	0.99
Status	concept
Datum	29-02-2024

2: Programma van eisen en wensen zaakstelsel gemeente Coevorden. De behandel-functie is het hart van de ondersteuning van het procesmanagement. Deze functionaliteit zal gevonden worden in een generieke behandel-functie als (geïntegreerd) onderdeel van het zaakstelsel.

Er zullen processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de generieke behandel-functie geen volledige uitkomst biedt. Dit kan zijn vanwege de behoefte om aan ondersteuning bij complexe berekeningen (logica), complexe bronregistratie (bijvoorbeeld een personeelsadministratiesysteem) en/of complex domein specifiek berichtenverkeer (bijvoorbeeld STAM, STOP-TPOD en STTR binnen de omgevingswet en iWMO, iJW en iPGB binnen het sociaal domein).

In bovenstaande geval zal er voor de behandel-functie afgeweken worden van de generieke behandel-functie. Hierbij is de voorwaarde dat de dát informatie zoveel als mogelijk door middel van een technische koppeling beschikbaar is voor de KCC-functie om daarmee de dienstverleningsambities (integraal klantbeeld) te waarborgen.

### **(Bron)gegevens-functie**

De (bron)gegevens-functie heeft als doel om gegevens, los van context, op te slaan en de mogelijkheid te bieden om deze, binnen context, te presenteren in de interactie-laag. De (bron)gegevens-functie is het hart van de gegevensopslag van de organisatie. Het gaat hierbij om gegevens van landelijke basisregistraties, sectorale registraties, gemeentelijke kernregistraties, proces specifieke gegevensopslag, etc. Deze functionaliteit zal gevonden worden in databasesystemen. Uitgangspunt hierbij is dat deze bronnen qua syntax en samenhang gestandaardiseerd zijn door de bronhouder.

Er zullen applicaties (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de (bron)gegevens-functie (nog) niet kan integreren conform bovenstaande. In dat geval zal er voor de (bron)gegevens-functie afgeweken worden van de generieke (bron)gegevens-functie.

### **Archief-functie**

De archief-functie heeft als doel om gegevens (documenten en metadata) conform wet- en regelgeving duurzaam te bewaren en te vernietigen. Het gaat hierbij om alle archiefwaardige bescheiden.

Er zullen processen (blijven) bestaan/ ontstaan waarbij de overige generieke functies geen volledige uitkomst bieden.

In dat geval zal er voor de archief-functie afgeweken worden van de generieke archief-functie. Hierbij is de strikte voorwaarde dat de specifieke archief-functie aan de wettelijke vereisten op het gebied van de archiefwetgeving voldoet.

### **Voorbeeldprocessen**

Voor proces 1 uit de praatplaat wordt het proces rondom de aanvraag voor een vergunning in het kader van de Omgevingswet als voorbeeld gehanteerd.

- i. De formulier-functie wordt hierbij verplicht landelijk ingevuld door het omgevingsloket.
- ii. De PIP-functie wordt hierbij landelijk ingevuld door het omgevingsloket.
- iii. De KCC-functie zou voor de dát-informatie ingevuld kunnen worden door de generieke KCC-functie.
- iv. De behandel-functie wordt, door complex domeinspecifiek berichtenverkeer, ingevuld door een specifieke behandel-functie.

---

Versie	0.99
Status	concept
Datum	29-02-2024

- v. De (bron)gegevens-functie zou voor de basisregistraties ingevuld kunnen worden door een generieke (bron)gegevens-functie (Haal Centraal) in combinatie met een specifieke (bron)gegevens-functie als geïntegreerd onderdeel van de behandel-applicatie.
- vi. De archief-functie wordt hierbij ingevuld door een NEN-ISO 16175-1:2020-gecertificeerd archiefsysteem als geïntegreerd onderdeel van de behandel-functie.

Voor proces 2 uit de praatplaat wordt het proces rondom de aanvraag van subsidie voor klimaatadaptatie als voorbeeld gehanteerd.

- i. De formulier-functie wordt hierbij (als onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst) ingevuld door een externe partij/ samenwerkingspartner
- ii. De PIP-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke PIP-functie
- iii. De KCC-functie zou voor de dát-informatie ingevuld kunnen worden door de generieke KCC-functie
- iv. De formulier-functie wordt hierbij (als onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst) ingevuld door een externe partij
- v. De (bron)gegevens-functie wordt hierbij (als onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst) ingevuld door een externe partij/ samenwerkingspartner
- vi. Doordat, als onderdeel van de procesuitvoering, de archiefwaardige bescheiden middels een koppeling (handmatige koppeling) toegevoegd worden aan de generieke archief-functie wordt daarmee deze functie ingevuld door de generieke archief-functie.

Voor proces 3 tm 6 uit de praatplaat wordt het proces rondom de melding openbare ruimte als voorbeeld gehanteerd.

- i. De formulier-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke formulier-functie
- ii. De PIP-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke PIP-functie
- iii. De KCC-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke KCC-functie
- iv. De behandel-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke behandel-functie
- v. De (bron)gegevens-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke (bron)gegevens-functie
- vi. De archief-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke archief-functie

Voor proces 7 uit de praatplaat worden de dienstverleningsprocessen van het team burgerzaken als voorbeeld gehanteerd.

- i. De formulier-functie wordt hierbij, vanwege domein specifieke logica, ingevuld door een specifieke formulier-functie
- ii. De PIP-functie wordt hierbij, vanwege het ontbreken van integratiemogelijkheden, ingevuld door een specifieke PIP-functie
- iii. De KCC-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke KCC-functie
- iv. De behandel-functie wordt hierbij, vanwege domein specifiek berichtenverkeer, ingevuld door een specifieke behandel-functie
- v. De (bron)gegevens-functie wordt hierbij ingevuld door de generieke (bron)gegevens-functie
- vi. De archief-functie wordt hierbij, door middel van een technische koppeling, ingevuld door de generieke archief-functie omdat de specifieke applicatie niet beschikt over een NEN-ISO 16175-1:2020-gecertificeerd archiefsysteem

### Common Ground

Een informatielandschap gebaseerd op de uitgangspunten van Common Ground is opgebouwd uit componenten op basis van het 5-lagen model. Daarmee wordt meer flexibiliteit gecreëerd, worden risico's van afhankelijkheid gespreid en wordt voorkomen dat componenten meer doen daar waar het voor bedoeld is. Het bovenstaande informatiemodel sluit aan bij de informatiearchitectuurprincipes van Common Ground door zoveel als mogelijk generieke componenten te beogen voor generieke functies en data zoveel als mogelijk eenmalig vast te leggen en op te vragen bij de bron. Op deze wijze biedt de praatplaat ook voor het gedachtengoed van Common Ground houvast voor toekomstige vraagstukken en toont het ambitieniveau van de gemeente Coevorden als slimme volger.

## 3. Uitgangspunten

Zaakgericht werken is een belangrijk hulpmiddel om de organisatiedoelen te ondersteunen. Om zaakgericht werken zo effectief mogelijk in te zetten is er een set aan spelregels (uitgangspunten) nodig. Het betreft hier een kader dat de medewerkers helpt bij hun dagelijks werk en het CMT en LO bij het sturen op de doelstellingen. In dit hoofdstuk beschrijven we de 5 belangrijkste uitgangspunten waarop gestuurd kan worden. In bijlage 1 is de volledige set aan uitgangspunten opgenomen inclusief hun eventuele relatie naar andere onderwerpen.

### 1. Iedereen doet mee

De nieuwe werkwijze van zaakgericht werken geldt voor de hele organisatie. Bij het ontstaan van een behoefte bij een afdeling op het gebied van de informatievoorziening wordt initieel bekeken of deze behoefte ondersteund kan worden door het organisatiebrede zaakstelsel. De architectuurraad<sup>9</sup> besluit expliciet over eventuele afwijkingen. Bijvoorbeeld vanwege complexe logica, complexe bronregistratie of complex domeinspecifiek berichtenverkeer

### 2. Inrichtingsprincipes

De mate van specifieke inrichting (ondersteuning) van een proces wordt bepaald door de ondersteuningsbehoefte vanuit de eigenaar van het proces. Hierbij is het uitgangspunt dat zoveel als mogelijk gebruik gemaakt wordt van gestandaardiseerde zaaktypen.

### 3. De behandelaar is verantwoordelijk voor de zaak

De behandelaar is integraal verantwoordelijk voor het beheer van de zaak. Dit betekent dat de behandelaar verantwoordelijk is voor de juistheid, volledigheid en (terug)vindbaarheid van de zaak en documenten. De IRD controleert steekproefsgewijs op de kwaliteit van de archiefstukken. De proceseigenaar controleert steekproefsgewijs op de kwaliteit van de dienstverlening en doorlooptijd. Beide rapporteren periodiek (maandelijks) aan het LO over de onderwerpen.

### 4. We communiceren met de klant over de status van zaak

Klanten kunnen de status van hun zaak inzien via mijnoverheid.nl en/of<sup>10</sup> de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) op coevorden.nl waarbij het zaaknummer de enige en unieke referentie vormt in alle communicatie met de gemeente

### 5. Externe én interne processen horen in het zaakstelsel

<sup>9</sup> De precieze invulling van de architectuurraad dient nader gespecificeerd te worden. Te denken valt aan de informatiemanager, teamleider A&S, adviseur zaakgericht werken, de vertegenwoordigende procesadviseur en de vertegenwoordigende i-adviseur.

<sup>10</sup> Welk communicatieplatform het best aansluit op de ambities van de gemeente Coevorden dient nader bepaald te worden.



We passen zaakgericht werken niet alleen toe op externe (klant) processen, maar ook op interne processen en zogenaamde initiatiefprocessen.



## Bijlagen

**Bijlage 1: Uitgangspunten zaakgericht werken gemeente Coevorden**

**Bijlage 2: Programma van eisen en wensen zaaksysteem gemeente Coevorden**