



“Door zaakgericht te werken verbetert een gemeente haar bedrijfsvoering en dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Een win-win voor kwaliteit, doorlooptijd en transparantie.” – GEMMA Online

VISIE OP ZAAKGERICHT WERKEN

2024

Gemeente Berg en Dal
Werkorganisatie Druten Wijchen


WERKORGANISATIE
Druten Wijchen

 GEMEENTE Berg en Dal

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
5.4	Financiering	10

1. Inleiding

Zaakgericht werken helpt gemeenten om dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Daarnaast ondersteunt Zaakgericht werken ook duurzaam en wetmatig werken. Voor veel gemeentelijke processen is dit een natuurlijke manier van werken. De Werkorganisatie Druten Wijchen werkt tot op zekere hoogte al zaakgericht, maar dit kan beter. Daar komt bij dat het zaakstelsel van de WDW binnenkort vervangen dient te worden. In de regio Rijk van Nijmegen proberen we meer samen te werken op informatiekundig gebied. Samen met de gemeente Berg en Dal is de visie van de organisaties onderzocht. Dit document ligt de visie op zaakgericht werken van de WDW toe.

Voordat we gaan aanbesteden vinden we het belangrijk om de neuzen dezelfde kant op te hebben staan en een stip op de horizon te zetten. Want, wat is onze visie op zaakgericht werken? En, kunnen we met elkaar hier binnen de organisatie overeenstemming over bereiken? Voor u ligt een visie op zaakgericht werken opgesteld door Team Informatiemanagement, met ondersteuning van Team Informatiebeheer en Team Dienstverlening. Deze visie vormt een belangrijke kapstok voor de toekomstige keuzes in aanschaf en procesinrichting van applicaties, maar ook voor de wijze waarop gegevens tussende applicaties slimmer uitgewisseld gaan worden. Uiteindelijk willen we de wijze waarop wij werken duurzaam, open en verantwoord vastleggen en onze dienstverlening verbeteren door aanvraagprocessen inzichtelijk te maken voor de frontoffice (KCC), inwoner én ondernemer. Vanuit de huidige situatie schetst deze visie ook het pad ernaartoe.

Ondanks de soms technische inhoud hebben we het beleidsstuk zo helder mogelijk proberen te schrijven. De plaatjes en toelichting op de doelarchitectuur komen uit de 'Startgids MijnZaken' van de Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (versie februari 2023). Veel leesplezier!

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. De WDW is 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.

Bij de WDW is de werkwijze dat medewerkers voor de meeste uitvoerende processen vanuit domeinen (sociaal, ruimtelijk, publiek) zaakgericht werken in **specifieke taakapplicaties**. Denk bijvoorbeeld aan iBurgerzaken van PinkRocade. 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.

Hierbij geldt dat we het zaaksysteem gebruiken als centraal **digitaal archief**. Er liggen daarom verschillende koppelingen met specifieke taakapplicaties. Op deze manier kunnen documenten vanuit het zaaksysteem worden gearchiveerd wanneer dit in de taakapplicatie niet mogelijk is, en, waar nodig, worden gepubliceerd. Digitale documenten die eeuwig bewaard moeten worden, moeten uiteindelijk worden overgebracht naar een archiefbewaarplaats. In het geval van de WDW is dat de Regionale Archiefdienst Nijmegen. Voorbeelden van dit soort documenten zijn aktes van de burgerlijke stand of omgevingsvergunningen.

Daarnaast geldt dat de frontoffice, het KCC, 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. Hiervoor gebruikt de WDW gebruikt op dit moment het **klantcontactstelsel** JKC van Decos.

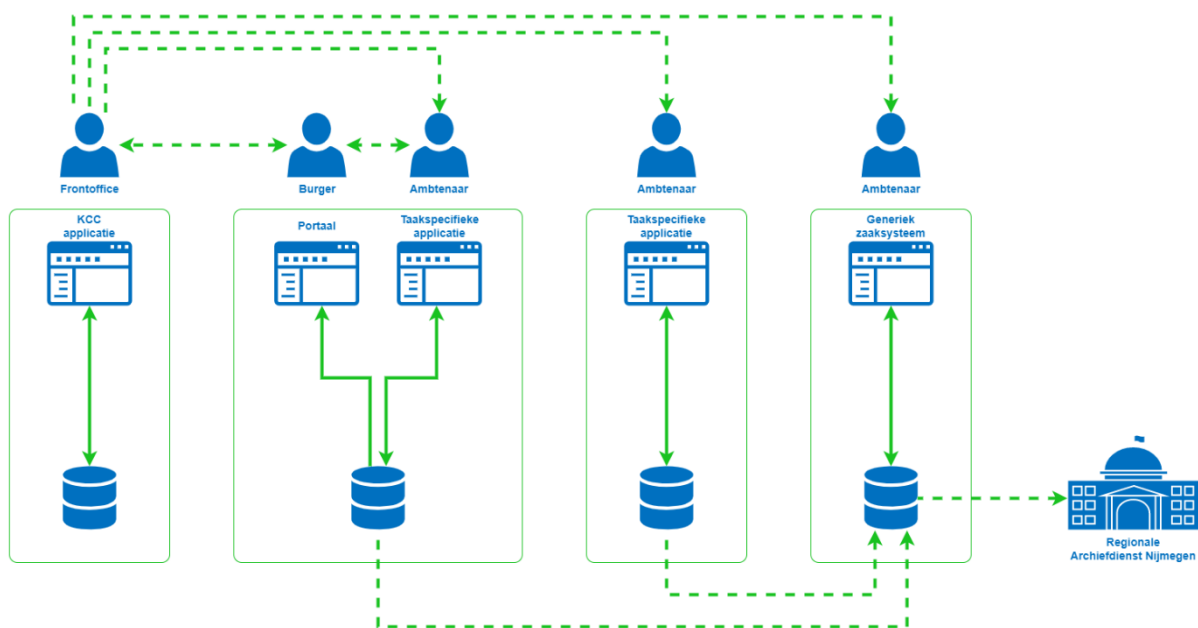
Ook de inwoner of ondernemer heeft in veel gevallen **geen inzicht in de status** van zijn of haar aanvraag. De WDW werkt nog niet of nauwelijks met MijnOverheid producten zoals de Berichtenbox. Ook is er geen persoonlijk inwonerportaal ('MijnOmgeving'). Leveranciers van specifieke taakapplicaties bieden (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.

Naast het Zaakgericht Werken 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 gearcheveerd worden.

Onderstaand plaatje (figuur 1) is een versimpelde weergave van de huidige situatie. We werken zaakgericht in het generiek zaakstelsel en in verschillende specifieke taakapplicaties. De documenten worden opgeslagen in de applicatie en in sommige gevallen gekoppeld aan het zaakstelsel 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.

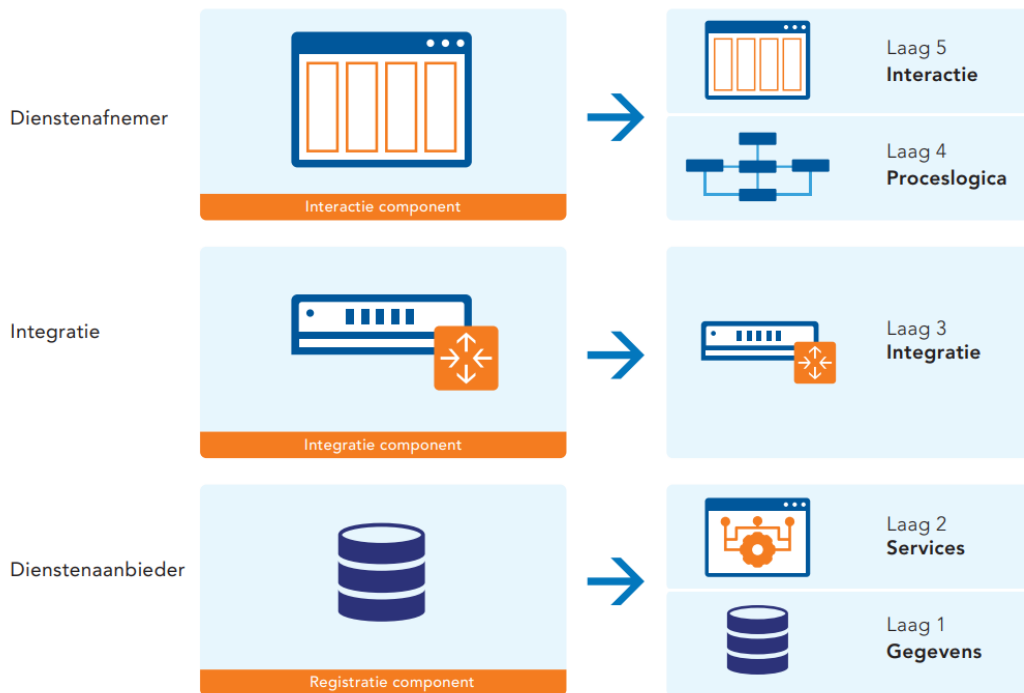
1. De Werkorganisatie Druuten Wijchen werkt zaakgericht voor alle processen met een samenhangende hoeveelheid werk, een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat. Hierin zijn privacy- en security-aspecten ten alle tijden meegenomen en zorgvuldig afgewogen.
2. Zaakgericht werken is geen doel op zich, maar een middel voor goede dienstverlening en bedrijfsvoering waarbij informatie door de overheid actief openbaar gemaakt kan worden. 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, duurzaam en rechtmatig beheren.
3. Zaakgericht werken kan plaatsvinden zowel in een zaakstelsel (generiek zaak-aandelcomponent) als in specifieke taakapplicaties (specifiek zaak-aandelcomponent). 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 zaaksysteem als in specifieke taakapplicaties georganiseerd worden. Wanneer het niet mogelijk is om in de specifieke taakapplicatie documenten te archiveren of vernietigen, wordt er een koppeling gelegd naar het generieke zaaksysteem om dit te ondersteunen.
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 informatiebeheer 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.

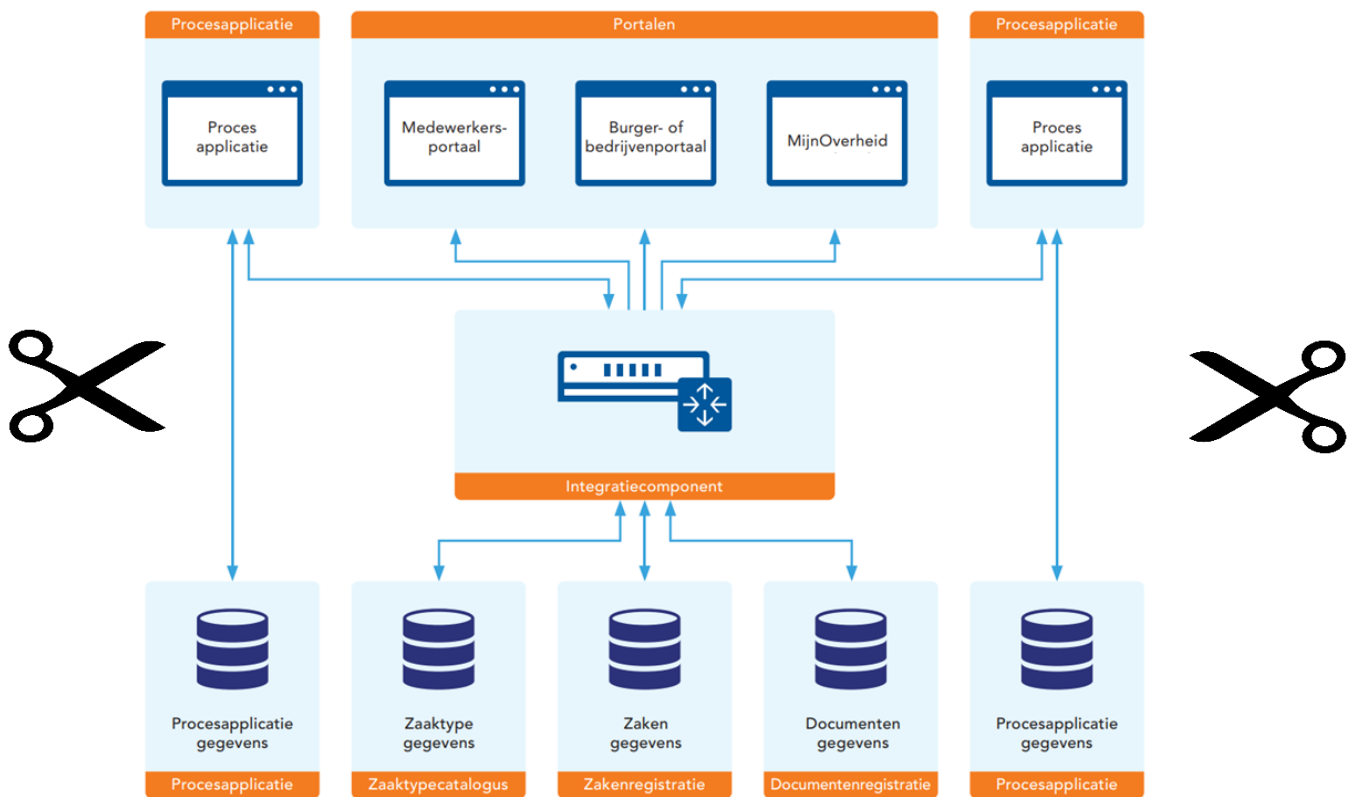
4.2 Doelarchitectuur

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**)

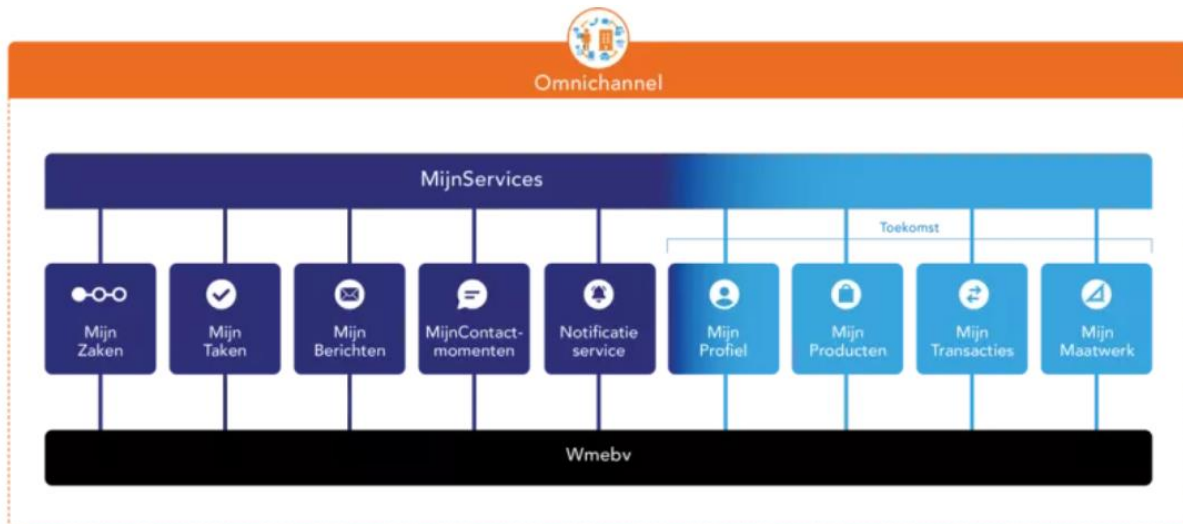
Een belangrijk aspect van Common Ground is dat processen gescheiden zijn van gegevens en dat bevragen en bewerken van gegevens bij de bron gebeurt. Zaakgegevens die als brongegevens in de registratiecomponenten zijn opgeslagen, kunnen zo kanaal- en interfaceonafhankelijk worden opgevraagd. Integratiesoftware 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 / Mijnservices dienstverlening

4.4 Relatie met gemeentelijke doelen en beleid

Voor werkorganisatie Druten Wijchen sluit deze visie aan op de Agenda Dienstverlening 2022, het Informatiebeleidsplan 2022-2026 en het coalitieprogramma van 2022-2026 van zowel Druten als Wijchen. Binnen het informatiebeleidsplan staat beschreven dat we werken aan digitale mogelijkheden voor burgerparticipatie, digitale dienstverlening en een verbeterde informatiehuishouding. Wanneer we bovenstaande visie nastreven, dragen we bij aan deze doelen uit het beleidsplan.

Voor de Wet Open Overheid gaan de komende jaren verschillende verplichtingen in voor het publiceren van diverse concepten en eindproducten. Het zaakgericht werken biedt overzicht aan de ambtenaar wat en wanneer gepubliceerd moet worden.

In de Agenda Dienstverlening staat dat wij graag gaan werken met MijnZaken, een portaal waar inwoners statusinformatie kunnen vinden over hun zaken met de gemeente. Dit sluit aan bij de omnichannelstrategie, waarbij informatie van het ene kanaal naadloos over gaat naar het andere kanaal. De inwoner kiest het kanaal en kan dat plaats- en tijdsafhankelijk doen. Daarvoor is een visie op Zaakgericht werken essentieel.

Daarnaast zijn zowel het beveiligingsbeleid (BIO) als privacybeleid (AVG) van toepassing.

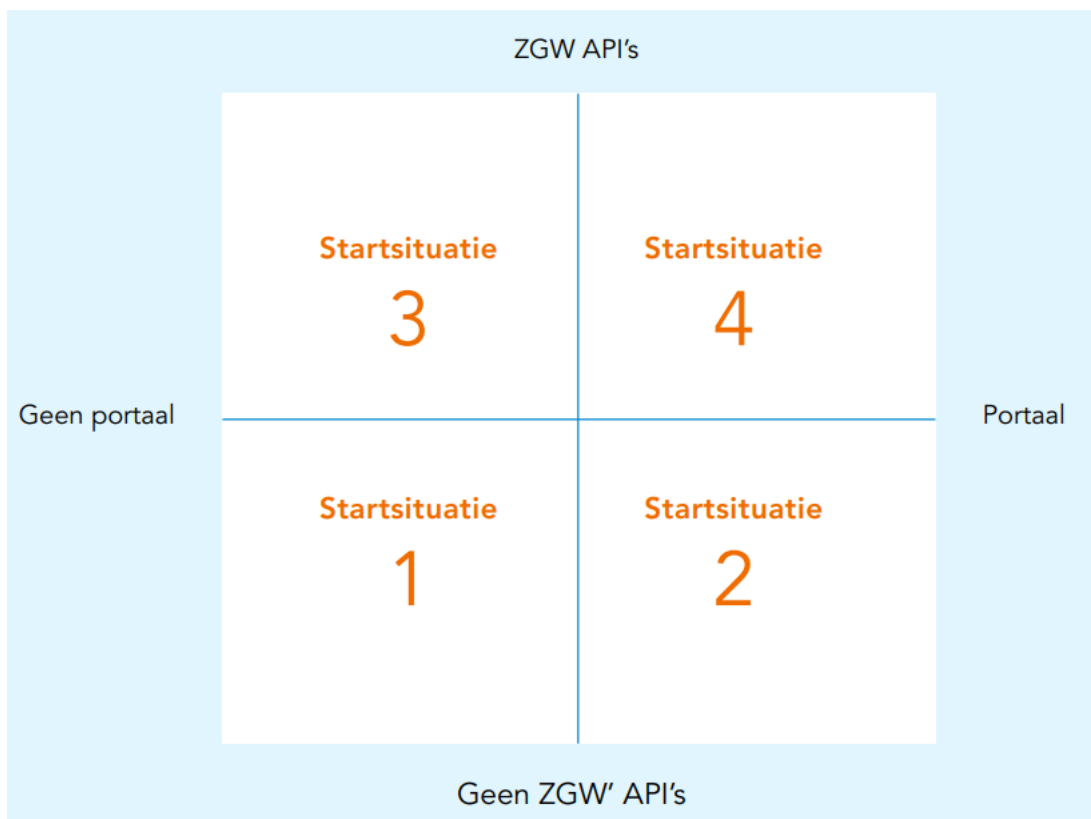
5. Roadmap

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 kinderziektes 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. Denk hierbij ook aan werkprocessen en de daarbijbehorende randzaken zoals zaaktypes en archiveringstermijnen. Voor het technische aspect onderzoeken we 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)

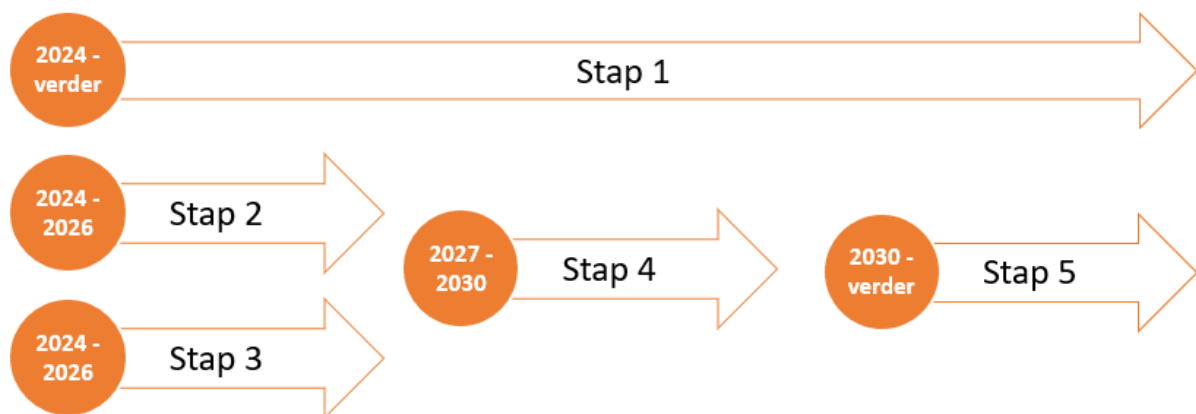
Applicatie voor applicatie, koppeling voor koppeling en proces voor proces zetten we stappen in de richting van onze doelarchitectuur. Hierbij is een Project Start Architectuur (PSA) een hulpmiddel om veranderingen van A naar B te faciliteren. De PSA richt zich daarbij op de kaders die op een project 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 zowel de colleges van burgemeester en wethouders alsook het management van de Werkorganisatie 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

5.3 Dynamische visie

Onze visie op zaakgericht werken is een dynamisch document. We vinden het belangrijk om bij veranderende omstandigheden, marktontwikkelingen, wettelijke kaders, 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.

5.4 Organisatieontwikkeling

Om bovenstaande ontwikkelingen binnen de Werkorganisatie Druten Wijchen doorgevoerd te krijgen, moet de organisatie nog een ontwikkeling doormaken. Het hogere doel is de dienstverlening naar de inwoner en ondernemer. Daarvoor moeten de verschillende werkprocessen die hiervoor noodzakelijk

zijn en ingericht worden binnen het zaakgericht werken geadministreerd en up to date gehouden worden. Momenteel is het eigenaarschap van deze processen en de daarbij behorende informatie niet formeel vastgelegd. Een eerste stap zou zijn om binnen de Werkorganisatie vast te leggen wie de proceseigenaar is van de verschillende processen. Daarbij kunnen dan ook key-users aangemerkt worden (individuen of teams) die verantwoordelijk worden voor het bijhouden van de werkprocessen in de daarvoor beschikbare software.