

Beschrijvend document

“Huidige en gewenste situatie

Zaakgericht werken binnen de WDW”

Inhoudsopgave

1	Huidige situatie	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Huidige werkwijze	3
1.3	Huidige applicatie landschap	3
2	Gewenste situatie	4
2.1	Zaakgericht werken binnen de WDW	4
2.2	Implementatie traject	5
2.3	Ontwikkelingen Common Ground	5
2.4	Scope	6
2.5	Gewenst applicatie landschap	7
3	Migratie Join data	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Informatie over de te migreren data	8
4	Tijdspad en overige informatie	9
4.1	Aantallen	9
4.2	Planning	9
	Bijlage 1: Metadatavelden register Projecten en Subsidies	10

1 Huidige situatie

1.1 Aanleiding

De WDW wil een nieuwe oplossing aanbesteden voor een all-in-one Zaaksysteem. Dit nieuwe zaaksysteem gaat het huidige zaaksysteem met al zijn koppelingen vervangen.

Met het nieuwe zaaksysteem wil de WDW weer toekomstbestendig zijn en gebruikmaken van de nieuwste standaarden en technologieën en mogelijkheden. We willen aan de wensen van onze inwoners en bedrijven voldoen, en veilig via verschillende kanalen met hen kunnen communiceren. En omdat momenteel onze informatie niet altijd compleet en eenduidig is opgeslagen willen we ook de informatiehuishouding verbeteren. Dit willen we bereiken door het ‘werken vanuit de zaak’ te stimuleren, en van daaruit ook alle communicatie met onze inwoners te organiseren.

1.2 Huidige werkwijze

De WDW maakt gebruik van het zaaksysteem van Decos, Join Zaak & document met daaraan gekoppeld het Join Klant Contact systeem.

Join is gekoppeld aan verschillende vakapplicaties, en dient derhalve als centraal archief systeem. Het werken in en met Join is nu veelal nog (te) vrijblijvend, waardoor niet alle informatie landt in het zaaksysteem. Er zijn geen specifieke processen in Join ingericht. De bestuurlijke besluitvorming vindt plaats in iBabs, maar de documenten zijn opgeslagen in Join.

1.3 Huidige applicatie landschap

Ons zaaksysteem is gekoppeld aan de volgende vakapplicaties:

- Suite4SD (Centric) – Stuf, actieve tweeweg koppeling
- I-Burgerzaken (Pink) – Stuf, archiefkoppeling
- OpenWave (REMAutomatisering) – Stuf, actieve tweeweg koppeling

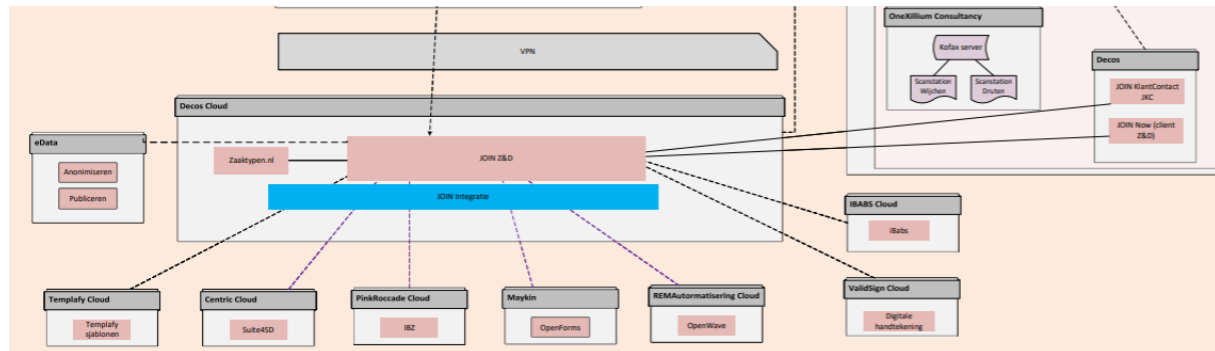
Daarnaast is het zaaksysteem gekoppeld aan verschillende andere applicaties, te weten:

- iBabs, voor de bestuurlijke besluitvorming
- Templafy, voor de sjablonen
- Maykin OpenFormulieren, voor de e-formulieren

- E-Data, voor het publiceren & anonimiseren
- Validsign, voor de digitale handtekening
- Kofax, voor de scaninrichting

We maken gebruik van de Makelaar van Pink voor de koppeling met de basisregistraties.

Onderstaande afbeelding is een weergave van de huidige situatie van het zaakstelsel Join en de koppelingen rondom Decos Join.



2 Gewenste situatie

2.1 Zaakgericht werken binnen de WDW

De WDW wil binnen de domeinen digitaal en zaakgericht werken met behulp van de kernapplicaties, zoals OpenWave (fysiek domein), de Suite4SD (sociaal domein) en i-Burgerzaken (Burgerzaken). Deze kernapplicaties blijven dus bestaan naast het zaakstelsel en dienen hoogwaardig gekoppeld te worden aan het zaakstelsel, zodat dossiervorming en archiefbeheer centraal plaatsvindt in het zaakstelsel. Daarnaast wil de WDW het zaakstelsel inzetten als generiek processysteem voor zaakgericht werken voor de overige processen, en ziet zij het zaakstelsel als kans om kleinere applicaties op termijn uit te faseren en de processen met het zaakstelsel uit te gaan voeren.

Het zaakstelsel ondersteunt tevens het KCC in hun werk; Zij kunnen makkelijk en snel klantcontacten vastleggen en hebben inzicht in (bijna) alles wat speelt in de organisatie via een kennisbank, en wat speelt rondom een klant. Het zaakstelsel draagt bij aan de ontwikkeling om op termijn 80% van de meest gestelde vragen door het KCC af te handelen.

Producten en diensten kunnen, indien dit meerwaarde oplevert voor de klant, digitaal aangevraagd worden via de website van de gemeenten Druten en Wijchen en komen direct als zaak in het zaakstelsel (bij de juiste vakgroep terecht).

Daarnaast ondersteunt het zaakstelsel de Agenda Dienstverlening, waarbij de interactie met de inwoners centraal staat. Via de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) of MijnOmgeving volgt de klant de voortgang van zijn zaak en kan eventueel zelf documenten toevoegen en inzien.

Ongeacht welk kanaal wordt gebruikt voor de communicatie met onze inwoners, is er een deugdelijke verzendadministratie in het zaakstelsel vastgelegd.

De zaak is voorzien van de juiste autorisaties, zodat de privacy van de klant beschermd is, en is voorzien van de juiste (archief)kenmerken, zodat terugvindbaarheid, termijnbewaking en tijdige vernietiging/overdracht naar een e-depot geborgd is.

De WDW ziet zaakgericht werken en de inzet van een zaakstelsel als een belangrijk middel om medewerkers meer overzicht te geven op hun eigen werk en dat van hun collega's. Zij kunnen integraal, eenduidig en klantgericht samenwerken met de zaak als middelpunt, en werken voortaan 'vanuit de zaak'. Alle dossiers (en het archief) zijn digitaal beschikbaar, waarmee het plaats- en tijdonafhankelijk werken wordt ondersteund, maar er ook uniform en transparant met de klant wordt gecommuniceerd.

2.2 Implementatie traject

De overgang van het huidige zaakstelsel naar het nieuwe zaakstelsel betreft deels de (technische) vervanging van het huidige zaakstelsel Join, maar gaat wat ons betreft vooral om de omslag naar een andere manier van werken, waarbij 'procesgericht werken' en 'werken vanuit de zaak' centraal staan.

Bij de implementatie van het zaakstelsel is het van belang zoveel mogelijk medewerkers 'mee te krijgen'. De medewerkers krijgen niet alleen instructie over de 'knoppen' van het nieuwe systeem, maar worden vooral meegenomen in de nieuwe werkwijze. Deze introductie zal door 'eigen' mensen van de WDW worden verzorgd.

Zaakgericht werken wordt gezien als een verandertraject waar we de komende tijd organisatie breed aandacht voor hebben.

2.3 Ontwikkelingen Common Ground

We zien dat de Common Ground beweging onomkeerbaar is ingezet, er nieuwe ontwikkelingen en spelers op de markt zijn. Deze dragen wij een warm hart toe.

Aangezien het volgen van deze ontwikkelingen en hierop wijze besluiten kunnen nemen, nog veel (technische) kennis en kunde van een organisatie vraagt, hebben wij ervoor gekozen om deze ontwikkelingen te volgen in een gematigd tempo. Dat wil zeggen dat onze voorkeur uitgaat naar 'veilig' starten met 'proven technology' (een all-in-one zaakstelsel). En dat we van hieruit willen doorontwikkelen naar een applicatie landschap volgens de Common Ground principes.

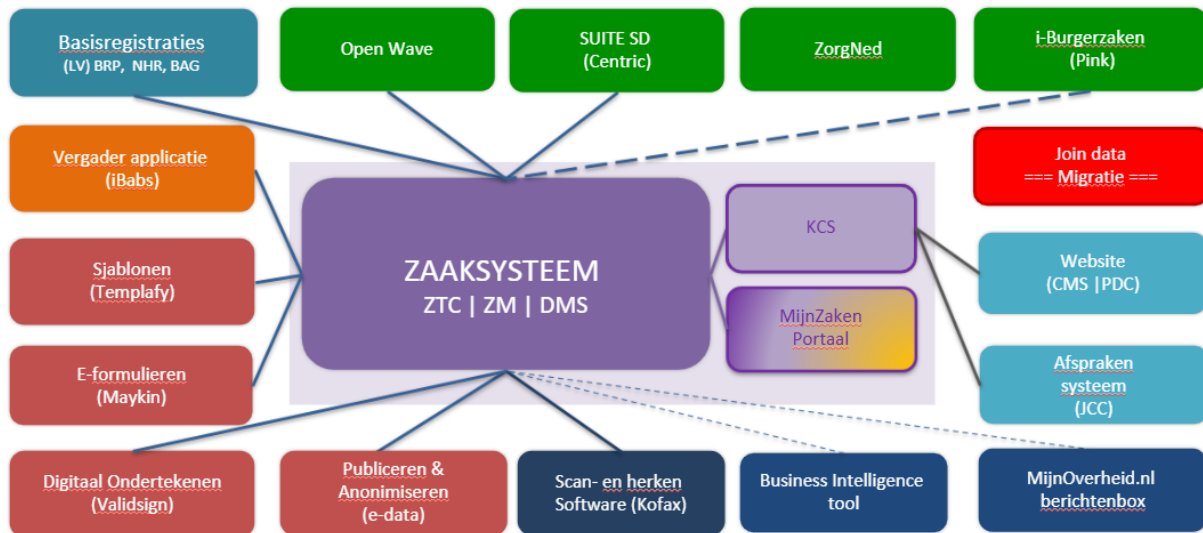
Momenteel staat het implementeren van de Common Ground binnen de werkorganisatie nog in de kinderschoenen. OpenFormulieren van Maykin is geïmplementeerd. Zo zijn er verschillende formulieren ingericht die automatisch leiden tot een zaak in het zaakstelsel. OpenFormulieren is gekoppeld met HaalCentraal. Het verder ontwikkelen en implementeren van het Common Ground gedachtegoed is voor de werkorganisatie belangrijk.

Waar willen we naar toe?

- Op korte termijn (2027): Open source Portaal (MijnOmgeving), waarmee we met onze inwoners en bedrijven kunnen communiceren voor (bijna) alle gemeentelijke processen. Te starten met een beperkt aantal services (zaken, taken en notificaties), vanuit het zaakstelsel. Met de doorontwikkeling naar aansluiting van overige applicaties, en zodra beschikbaar ook het gebruik van de overige services.
- Vervolgens (2028): Open source KCS (Mijn Klant Omgeving), waarbij het KCC in volle breedte wordt ondersteund.

2.4 Scope

Het zaakstelsel staat centraal in het werken vanuit de zaak bij de WDW. Zoals te zien op onderstaand overzicht, is er een veelvoud aan koppelingen aanwezig waar het zaakstelsel mee dient te integreren/koppelen.



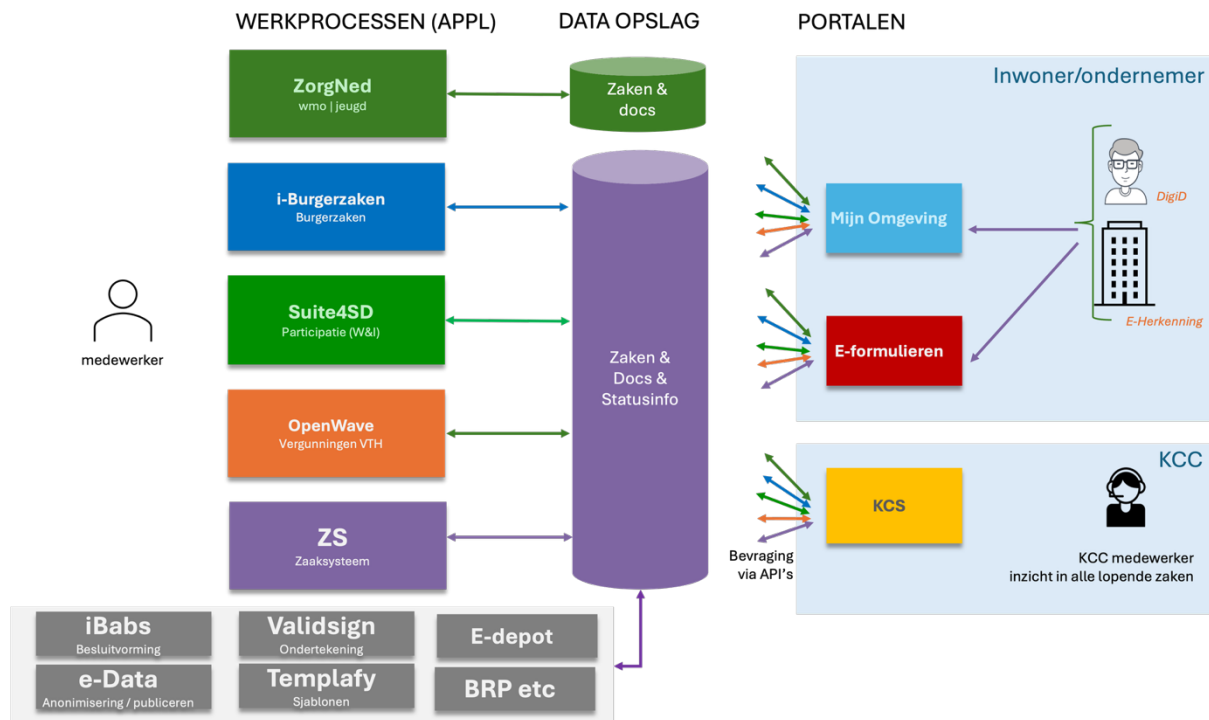
De koppelingen verschillen per type applicatie. Globaal gezien zijn de koppelingen in twee groepen te verdelen.

- De eerste groep zijn de applicaties die binnen het zaakstelsel moeten worden geïntegreerd. Denk hierbij aan de webformulieren van Maykin, het digitaal ondertekenen met ValidSign of het beschikbaar stellen van documentsjablonen via Templafy.
- De tweede groep zijn de koppelingen met de vakapplicaties. Binnen de Werkorganisatie worden de taakspecifieke vakapplicaties gebruikt als procesapplicaties, en wordt het zaakstelsel gebruikt voor processen die niet plaatsvinden in één van de taakspecifieke vakapplicaties.

Daarnaast vormt het zaakstelsel het centrale archiefcomponent voor alle gekoppelde vakapplicaties, met uitzondering van ZorgNED. Dit betekent dat alle werkprocessen die in de vakapplicaties worden uitgevoerd (OpenWave, Suite, iBurgerzaken) in real time worden overgezet naar het zaakstelsel. Zo heeft het zaakstelsel, en daarmee ons KCC, dus altijd de meest actuele informatie beschikbaar van de meeste processen die lopen binnen de organisatie. Het voordeel hiervan is dat toekomstige ontsluiting van informatie naar de inwoner toe, via een inwonerportaal, enkel aan het zaakstelsel hoeft te koppelen.

In de huidige situatie is het vernietigen van procesinformatie in de vakapplicaties nog niet goed geregeld. Hiertoe dient de koppeling naar de vakapplicatie ook het vernietigen van procesdata in de vakapplicatie mogelijk te maken. Wanneer dit niet mogelijk is, zal het met de hand gedaan moeten worden. Hier wil de werkorganisatie wel naar toe.

2.5 Gewenst applicatie landschap



In de afbeelding hierboven wordt getoond hoe de vakapplicaties aan elkaar gekoppeld dienen te worden, en waar de opslag van data plaats vindt. In de huidige situatie wordt de data van iBurgerzaken nog in een applicatiespecifieke opslag bewaard. In onze visie op de toekomstige situatie zal iBurgerzaken op een vergelijkbare manier met het zaakstelsel koppelen zoals OpenWave en Suite dat ook doen. Mogelijk dat eenzelfde traject ook voor ZorgNED nodig zal zijn. Het zaakstelsel wordt het centrale registratiecomponent voor alle zaken, dus ook de zaken uit de vakapplicaties. Zo kan de MijnOmgeving aan het zaakstelsel worden gekoppeld en krijgt de inwoner inzicht in al zijn lopende zaken. Dit beperkt de hoeveelheid koppelingen die gelegd moeten worden naar de open componenten zoals de MijnOmgeving en een KISS applicatie.

3 Migratie Join data

3.1 Algemeen

Het huidige zaakstelsel Decos JOIN is in 2016 door de gemeente Wijchen in gebruik genomen. Met de vorming van de Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW) heeft in 2017 een ambtelijke fusie plaatsgevonden met de gemeente Druten.

Bij deze fusie is ervoor gekozen het bestaande zaakstelsel van Wijchen als uitgangspunt te nemen. De functionele indeling van het systeem en de bestaande zaaktypenstructuur zijn daarbij grotendeels gehandhaafd.

Vanaf 2017 zijn stapsgewijs werkprocessen uit het voormalige zaakstelsel van de gemeente Druten (Alfresco) overgebracht naar Decos JOIN. De bijbehorende datamigratie vanuit Alfresco naar Decos JOIN is vanaf 2022 gefaseerd naar het zaakboek uitgevoerd en wordt in 2026 afgerond.

Binnen het huidige zaakstelsel is tot op heden beperkt gebruikgemaakt van processtappen binnen zaken. Hierdoor kennen zaken voor zowel Druten als Wijchen een grotendeels uniforme opbouw en presentatie binnen het stelsel.

3.2 Informatie over de te migreren data

De Werkorganisatie Druten Wijchen (WDW) wil een deel van de data uit het huidige zaakstelsel migreren. De te migreren data bestaat uit het volgende:

Zaken:

- Een zaakboek, bestaande uit ongeveer 350.000 zaken waarvan ongeveer 1000 lopende zaken.
- In dit zaakboek worden de werkprocessen uit de vakapplicaties Suite, iBurgerzaken en OpenWave gearhiveerd.
- In een JOIN-zaak worden op drie verschillende niveaus metadata vastgelegd: op zaakniveau, documentniveau en bestandsniveau:

Zaak



Zaakniveau:

Het zaakboek bevat 690 zaaktypen, waarvan 577 actieve zaaktypen. In het zaakboek wordt onderscheid gemaakt tussen 7 verschillende metadata-sets, namelijk voor:

- Het generiek zaaktype
- Het zaaktype 'Contracten'
- De zaken gekoppeld aan OpenFormulieren en de vakapplicatie 'iBurgerzaken'
- De zaken gekoppeld aan de applicatie 'iBabs'
- De zaken uit de vakapplicatie 'OpenWave'
- De zaken uit de vakapplicatie 'Suite'
- Zaken m.b.t. oude data Sociaal Domein.

Documentniveau

- Op documentniveau wordt per documenttype bepaald welke metadata vastgelegd dient te worden. Elk documenttype is gekoppeld aan een metadata-set. Voor de documenttypen zijn er 6 verschillende soorten metadata-sets.

Bestandsniveau

- Voor de bestanden in JOIN wordt gebruik gemaakt van één metadata-set
- Voor de migratie is het van belang dat de volgende metadata wordt gemigreerd:
 - Volgnr
 - Omschrijving
 - Documentsjabloon
 - Bestand locatie
 - Bestandsnaam
- Voor de afgesloten zaken worden enkel de definitieve versies gemigreerd.
- Voor de lopende zaken wordt het versiebeheer in de migratie meegenomen.

De migratie van de zaak-data omvat minimaal de volgende onderdelen:

- Alle zaken, bijbehorende statussen, documenten en bestanden (inclusief metadata)
- Alle logginginformatie (audittrail) met betrekking tot de zaak.

- Relatering met (niet) natuurlijke personen en bedrijven
- Relatering met hoofd-, deel- of gelijkwaardige zaken
- Relatering met bestaande projecten of objecten zijn overgezet

Projecten data:

- Een register van ca 150 projecten. In het projectregister wordt per project informatie vastgelegd.
- Een zaak kan gekoppeld worden aan een project in de projectentabel middels het veld 'project kenmerk', dat in de zaak is opgenomen.
- Voor een overzicht van de metadata, zie Bijlage 1: Metadatatavelden register Projecten en Subsidies

Objecten data:

- Een register van ca. 1900 objecten.
- Een zaak kan gekoppeld zijn aan een object in de objectentabel middels het veld 'object kenmerk'.
- Bij de migratie worden de locatiegegevens van het objectenboek opgenomen in de zaaklocatie van de zaak. Het objectenboek kan daarna komen te vervallen, en hoeft niet gemigreerd te worden.

Subsidies data:

- Een register van ca 100 subsidies (in de huidige situatie is dit ingericht in een documentenboek van Join).
- Het betreft een register van subsidie aanvragen door de gemeente, inclusief signaleringsfunctionaliteit, en een verwijzing naar de zaak.
- Voor een overzicht van de metadata, zie Bijlage 1: Metadatatavelden register Projecten en Subsidies.

De resterende data binnen Decos JOIN bestaat uit legacy-data uit eerdere archiefsystemen en digitale inventarissen van de eigen analoge archieven. Deze data is in JOIN niet zaakgericht opgeslagen, maar is opgeslagen in afzonderlijke document/dossierboeken. Deze document/dossierboeken maken geen onderdeel uit van de migratie.

4 Tijdspad en overige informatie

4.1 Aantallen

De gemeenten Druten en Wijchen hebben samen een inwoneraantal van zo'n 62.000 inwoners. Werkorganisatie Druten Wijchen heeft momenteel zo'n 520 named users in het huidige zaaksysteem, waarvan zo'n 12 informatiebeheerders, 2 functioneel beheerders en 10 medewerkers van het KCC.

4.2 Planning

De technische implementatie start uiterlijk op 1 juli 2026. Aansluitend of parallel daaraan start de inrichting van het zaaksysteem. De livegang van het systeem is gepland in maart 2027.

De migratie van de lopende zaken dient afgerond te zijn op het moment van livegang. De migratie van afgesloten zaken dient vervolgens binnen één maand na livegang te zijn afgerond.

Bijlage 1: Metadatavelden register Projecten en Subsidies

Projectenregister:

- Projectleider
- Projectnaam
- Deelprojectnaam
- Projectverantwoordelijke
- Projectfase
- Object of locatie
- Bestuurlijke opdrachtgever
- Ambtelijke opdrachtgever
- Projectbudget
- Startdatum project
- Einddatum project
- Volgnr.
- Project kenmerk
- Alleen zichtbaar voor

Subsidieregister

- Subsidie
- Project titel
- Locatie
- Subsidieregeling
- Subsidieverstrekker
- Contactpersoon Intern
- Startdatum
- Status
- Bedrag toegekend
- Einddatum
- Signalering Einddatum (-60 dagen)
- Deadline TR1
- Signaleringsdatum TR1 (-30 dagen)
- Deadline TR2
- Signaleringsdatum TR2 (-30 dagen)
- Deadline eindrapportage
- Signaleringsdatum ER (-60 dagen)
- Datum definitieve beschikking
- Datum aangemaakt
- Registratie laatst gewijzigd op
- Vernietigingsjaar