

Van  
KING, Arjan Kloosterboer (06 2762 5971)

Aan  
Deelnemers Werkgroep doorontwikkeling RGBZ

cc  
-

Betreft  
**Bijeenkomst Werkgroep RGBZ 8-5-2012, agendapunt 2, Hoofd- en deelzaken**

Datum  
4 mei 2012

Wat een zaak is, dat weten we: “Een samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden”.

De discussie over hoofd- en deelzaken gaat grofweg over vier vragen:

1. Welke samenhangende hoeveelheid werk behoort tot één zaak?
2. Waar begint en eindigt een zaak?
3. Wat is een deelzaak?
4. Hoe verhoudt een deelzaak zich tot de hoofdzaak?

**Ad. 1 en 2: ‘Welke samenhangende hoeveelheid werk behoort tot één zaak’ resp. ‘waar begint en eindigt een zaak’?**

In de definitie van de zaak wordt begin- en eindpunt gemarkeerd met “een welgedefinieerde aanleiding” resp. “een welgedefinieerd eindresultaat”. In de definitie wordt niet eenduidig aangegeven dat dat resultaat teruggrijpt op die aanleiding. Ik ga er van uit dat bedoeld is dat het resultaat het ‘antwoord’ is op de aanleiding en dat aanleiding en resultaat met elkaar verbonden zijn. Als dit niet zo zou zijn, dan is telkens de vraag welk eindresultaat het einde van de zaak markeert. Dat zou de uitvoering van de zaak onbeheersbaar maken: de zaak kan haast eindeloos duren en de doorlooptijd is amper of niet te bewaken.

De vraag is vervolgens welke aanleiding leidt tot een zaak en welke niet. Ik ga er van uit dat met die aanleiding bedoeld wordt een vraag om (een) product(en) en/of dienst(en) in het geval van externe dienstverlening. De analogie voor interne dienstverlening is eenvoudig te trekken. Dit betekent dat de ‘aanleider’ de omvang van de zaak bepaalt: hetgeen hij of zij aan producten en/of diensten vraagt.

Elke vraag betreft aldus één of meer bedrijfsfuncties: “een functie van een organisatie die, gezien vanuit de organisatiedoelstellingen, een toegevoegde waarde voor de omgeving realiseert”. Een bedrijfsfunctie wordt uitgevoerd door middel van een bedrijfsproces. GEMMA definieert dit als volgt:

Naam	Omschrijving	Voorbeeld
Bedrijfsproces	Een bedrijfsproces is een geordende reeks werkprocessen die binnen één organisatie wordt uitgevoerd met als doel om een (combinatie van) dienst(en) te leveren aan een burger, bedrijf of andere organisatie.	Het bedrijfsproces ‘vergunningen’
Werkproces	Een geordende reeks van processtappen die binnen één organisatorische eenheid binnen een organisatie wordt uitgevoerd met als doel een specifieke bijdrage (prestatie) te leveren aan een dienst die uiteindelijk zal worden geleverd aan een burger, een bedrijf of een andere organisatie.	Het werkproces ‘intake’
Processtap	Een geordende reeks handelingen die ononderbroken wordt uitgevoerd door één mens of machine binnen één bedrijfsfunctie (eenheid van tijd, plaats en handelen).	De processtap ‘registreren zaak’
Handeling	Kleinste mogelijke eenheid van werk, uitgevoerd door één persoon of machine op één plek op één moment.	De handeling ‘vul hier het zaaknummer in’

Een bedrijfsfunctie beschrijft het ‘wat’: welke producten en/of diensten, binnen welke termijn, tegen welke kosten, etcetera. Een bedrijfsproces beschrijft het ‘hoe’: hoe worden die producten en diensten gemaakt, welke afdelingen zijn er bij betrokken, wie doen dat, wat doen ze, etcetera. Elke zaak betreft de uitvoering van één of meer bedrijfsfuncties waarmee de resultaten geleverd kunnen worden die een antwoord geven op de aanleiding voor die zaak.

Samengevat:

- a. Eén aanleiding (verzoek e.d.) is de start van en leid tot één zaak cq. wordt behandeld in één zaak.
  - o Een aanleiding leidt niet tot meerdere zaken.
- b. Die aanleiding leidt tot de uitvoering van één of meer bedrijfsfuncties.
  - o Een aanleiding die niet leidt tot de uitvoering van een bedrijfsfunctie leidt niet tot een zaak.
- c. De zaak wordt afgerond bij het leveren van de resultaten die een antwoord geven op de aanleiding cq. bij het afronden van de werkzaamheden die verbonden zijn met die levering.
  - o De zaak is gereed als de desbetreffende bedrijfsfuncties afgerond zijn.

**Ad. 3 en 4: “wat is een deelzaak” en “hoe verhoudt een deelzaak zich tot de hoofdzaak” ?**

Hiervoor beschreef ik dat een zaak zich richt op de uitvoering van bedrijfsfuncties en daarmee op het ‘wat’ (en niet op het ‘hoe’). Dit past prima bij de insteek van zaakgericht werken: transparantie voor de klant en de organisatie. Daarbij is het niet van belang hoe de zaak wordt uitgevoerd maar wat de voortgang is en wat de resultaten zijn. De vraag is of er dan nog deelzaken nodig zijn. De enige reden om een zaak in deelzaken te behandelen lijkt er te zijn als de zaak meerdere bedrijfsfuncties betreft terwijl die bedrijfsfuncties verschillen in bewaking van kwaliteit en/of doorlooptijd. Andere redenen dat er in de praktijk nu met deelzaken wordt gewerkt, hebben vooral met de ‘hoe-vraag’ te maken en behoren niet tot het domein van het zaakgericht werken (wel tot de uitvoering van werkprocessen en eventueel een zaakstelsel). Voorbeelden hiervan zijn het vragen van advies bij een interne afdeling of externe organisatie en het doen paraferen door een verantwoordelijk afdelingshoofd. Beide processen zijn op zich voor de klant cq. de omgeving niet relevant en zijn dan ook geen bedrijfsfuncties.

Samengevat:

- d. Een deelzaak betreft de uitvoering van één van de bedrijfsfuncties die deel uit maken van de hoofdzaak.
  - o Als een hoofdzaak meerdere bedrijfsfuncties betreft is het niet perse noodzakelijk om die bedrijfsfuncties in evenzoveel deelzaken uit te voeren.
- e. Zaaktypen zijn er op het niveau van bedrijfsfuncties en eventueel groepen daarvan; een deelzaak is altijd van een bedrijfsfunctie-zaaktype
  - o Er bestaan geen specifieke zaaktypen die alleen als deelzaak uitgevoerd kunnen worden. Elk zaaktype is als hoofdzaak en als deelzaak uit te voeren.
- f. Een deelzaak heeft dezelfde aanleiding als de hoofdzaak waar het deel van uit maakt.
- g. Functies van een deelzaakuitvoering zijn dezelfde als van een hoofdzaakuitvoering.
  - o Zo worden zowel vanuit een hoofdzaak als vanuit een deelzaak bijvoorbeeld statusberichten verzonden.

De zojuist beschreven insteek van deelzaken heeft een aantal consequenties voor het RGBZ. Zo kan er slechts sprake zijn van hoofdzaken en één niveau deelzaken terwijl het RGBZ nu drie niveau's deelzaken kent.

Van deelzaken wordt nu in zaaksystemen gebruik gemaakt om bijvoorbeeld een advies van de brandweer te verkrijgen (triggeren, plannen en afronden). Dat de brandweer vanuit de lopende zaak getriggerd moet worden om een advies te geven, zou een belangrijke functie kunnen zijn die door het RGBZ gefaciliteerd moet worden. Overigens is het geven van een advies een bedrijfsfunctie van de brandweer maar niet voor de vergunningverlenende gemeente. In het zaakstelsel van de brandweer zal dit een zaak zijn, bij de gemeente niet. Het triggeren van die ‘brandweer-zaak’ zou plaats kunnen vinden door per status vast te leggen wie welke betrokkenheid heeft bij het bereiken van die status (het ‘wat’). Het ‘hoe’, de uitvoering daarvan, is vervolgens een vraag voor het zaakstelsel. Bij het ene advies zal een medewerker getriggerd worden, bij het andere advies een externe organisatie zoals de brandweer. De vraag is of we het RGBZ hierop moeten uitbreiden.