

Verslag Werkgroep Procesarchitectuur

Naam	Werkgroep Procesarchitectuur
Datum en tijd	12 november, 9:30-12:30 uur
Locatie	Vergadercentrum Vredenburg, Vredenburg 19, Utrecht

Aanwezig: Kees Speelman (Gemeente Almere), Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn), Janny Bodd (Gemeente Arnhem), Mayke Planje (Gemeente Breda), Aart Beekman (Gemeente Eindhoven), Brigitte van Voorst (Gemeente Epe), Harco van Hees (Gemeente Tilburg), Jorg Nieuwenhuizen (Gemeente Utrecht), Erik Thonen (Gemeente Venlo), Nico Olsthoorn (Gemeente Westland), Jeffrey Gortmaker (KING), Paula van der Vliet (KING – ondersteuning)

Afwezig met kennisgeving: Menno van Erkelens (Gemeente Bunnik), Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen), Steven Hornstra (Gemeente Heerlen), Xandra Kool (Gemeente Utrechtse Heuvelrug), Kim Santra (Gemeente Zwolle)

1. Opening en welkom

Jeffrey Gortmaker (KING) heet een ieder van harte welkom tijdens de tweede bijeenkomst van de Werkgroep Procesarchitectuur. Hij benoemt de afwezigen (zie hierboven) en benoemt dat Menno van Erkelens van de gemeente Bunnik als nieuw lid is toegetreden tot de werkgroep, echter bij dit overleg helaas verhinderd. Jeffrey geeft verder aan dat Xandra Kool (Gemeente Utrechtse Heuvelrug) heeft bevestigd voorzitter te willen zijn voor dit overleg. KING en de werkgroep is dankbaar dat Xandra deze rol op zich wilt nemen. KING blijft uiteraard nauw betrokken.

Verslag vorige vergadering

Er zijn geen opmerkingen over het verslag van de Startbijeenkomst (24-9) en het verslag is daarmee ongewijzigd vastgesteld.

2. Kijkje in de keuken van de gemeente Arnhem

Janny Bodd (Gemeente Arnhem) geeft een presentatie over de Arnhemse aanpak. Janny geeft aan dat de gemeente een reorganisatie heeft ondergaan om van een dienstencultuur naar een procesorganisatie te veranderen. Arnhem wil transformeren naar een netwerkorganisatie waar de klant centraal staat. In juli 2012 zijn alle diensten opgeheven. Daarna is de Arnhemse aanpak 'Samen slimmer' ontstaan. Men is begonnen met de definitie bepaling. Later is een 'spoorboekje' gemaakt. Janny benadrukt dat met name cultuur en gedrag erg belangrijk zijn bij de verandering. De Model ARchitectuur Arnhem (MARA) is afgeleid van GEMMA en NORA. Er zijn ook richtlijnen en kaders geformuleerd 'hoe het spel gespeeld moet worden'. Janny geeft aan dat alles op papier er staat (organisatiedoelen en kernprincipes zijn vastgesteld) maar dat de gemeente nog worstelt met het onder het voetlicht krijgen in de organisatie. Managers houden het zelfs een beetje buiten de deur. Het is dus zaak om jezelf echt te promoten en veel te netwerken. Janny probeert steeds te kijken wat het team voor de mensen kan betekenen, i.p.v. de nadruk op wat er allemaal niet kan. Belangrijk is om met elkaar te kijken of het past en waar nodig moet er soms iets aangepast worden. Janny ziet de CIO als boegbeeld en die moet een fantastisch verhaal vertellen. Uitdaging

hierbij is nog wel dat er binnen de gemeenten geen functies zijn vastgesteld, maar rollen toebedeeld. Op die manier doet iedereen het 'er bij'.

Arnhem is ver als het gaat om de implementatie van het model voor procesmanagement. Hoe ver iedereen is verschilt uiteraard wel per cluster. Arnhem staat aan de vooravond wat betreft de implementatie van MARA. Janny deelt graag de documenten die zij al heeft met de leden van de werkgroep. De presentatie van Janny wordt als pdf meegestuurd bij de mail met link naar het verslag.

3. Doel en uitgangspunten van de Procesarchitectuur

Jeffrey geeft aan dat we tijdens de startbijeenkomst met elkaar tot de conclusie gekomen waren dat het handig is om in deze vergadering stil te staan bij het doel van de GEMMA Procesarchitectuur (of de door gemeente gedeelde procesarchitectuur). We zouden antwoord moeten geven op vragen als 'Waar dient de procesarchitectuur voor?', 'Hoe gebruik je hem?' etc.

Tijdens de brainstorm zijn de volgende punten genoteerd:

- PA als 'praatplaat' op de werkvloer
 - o Herkenbaar/samenhang
- Referentie architectuur versus inhoud / gemeente specifieke architectuur
- Kader/kapstok
- Communicatiemiddel / praatplaat
- Generiek model voor gemeenten
- Brug tussen 43 en 1000 processen
- Architectuur die gebruikt kan worden bij
 - o Lean-trajecten
 - o Zaakgericht werken
- Samenwerken vanuit de bedoeling
- Niet één werkelijkheid

Jeffrey geef aan dat er sprake is van een tweedeling:

- Model (kapstok/kader) versus de invoering er van
- Generiek (kader) versus specifiek (iedere gemeente voor zichzelf, daar zit de werkvloer)

In het [GEMMA Procesarchitectuur document](#) (pag. 5) staat hierover het volgende:

De nu voorliggende versie 2.0 van de GEMMA procesarchitectuur wil gemeenten ondersteunen bij het invoeren van procesgericht werken en procesmanagement. Dit ondersteunen willen we doen op twee terreinen:

- 1. Denken: het aanreiken van een referentiekader voor gemeentelijke processen, procesarchitectuur en procesmanagement;*
- 2. Doen: het bieden van handreikingen en praktijkvoorbeelden om gemeenten te ondersteunen bij de invoering van procesgericht werken.*

Dit sluit aan bij het motto van de GEMMA procesarchitectuur: van procesdenken naar procesdoen.

Jeffrey vraagt de Werkgroep of het beeld wordt gedeeld dat we voor alle twee iets doen. De werkgroep geeft aan dat dit inderdaad zo is. Vanuit de werkgroep wordt aangevuld dat bewustwording nog voor de invoering ligt.

Jeffrey vraagt de werkgroep om op basis van de hiervoor genoemde punten het doel te formuleren. Mayke Planje (Gemeente Breda) en Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn) willen hiervoor een eerste opzet doen (**actie - nr 1**). Deze opzet kan dan in het volgende overleg besproken worden.

Jeffrey vraagt of er ook nog uitgangspunten geformuleerd moeten worden. Vanuit KING is er bijvoorbeeld het uitgangspunt dat de procesarchitectuur blijft passen binnen de GEMMA familie. Een ander uitgangspunt zou kunnen zijn dat men vasthoudt aan het werken met definities. Ook is generiek versus specifiek een uitgangspunt. De werkgroep verwacht dat eventuele andere uitgangspunten vanzelf zullen ontstaan tijdens het proces.

Korte pauze

4. Bepalen onderwerpen werkgroep

Na de pauze gaat de werkgroep verder met het bepalen van de onderwerpen waar de werkgroep zich mee bezig zal houden. Tijdens de startbijeenkomsten zijn al diverse onderwerpen opgesomd. Op basis van die onderwerpen, het document van Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen) en de reactie hierop van Steven Hornstra (Gemeente Heerlen) is een aantal clusters geformuleerd. De werkgroep is gevraagd per cluster onderwerpen te benoemen. Per cluster is het volgende opgehaald:

Aansluiten procesarchitectuur op de nieuwe GEMMA 2

(uitdaging 1 in het document van Hjalmar)

- Directe relatie procesarchitectuur met Zaaktype Catalogus (ZTC)
- Niveau van bedrijfsprocessen (brug van 43 naar 1000)
- Samenhang procesarchitectuur met informatiearchitectuur
- Gemeentelijke procesarchitectuur als middel om digitalisering verder te ondersteunen
- Procesarchitectuur naast of aanvullend op Business architectuur / Informatie architectuur

Doorontwikkelen procesarchitectuur 3.0 (inclusief binnenstebuiten denken)

(uitdaging 3 in het document van Hjalmar)

- Kwaliteitsontwikkeling
- Van datasturing naar 'procesoptimalisatie' (innovatie)
- Procesdenken is oud denken? Systemen / netwerken organiseren
- Van klant tot klant
- Ketensamenwerking in relatie tot techniek en regelgeving (Cloud) (innovatie)
- Continu verbeteren en echte klantwaarde
- Wijzigende rol overheid/gemeente
 - o Regie
 - o Participerende overheid
- Wat is er nodig om een regie organisatie te worden?

- Onderscheid tussen primair, ondersteunend en sturend proces
- Relaties tussen primair, ondersteunend en sturend proces
- Procesarchitectuur als wiki i.p.v. pdf-document
- Klopt de piramide (BP, WP, Processtap, handeling) wel/nog?
- Proceseigenaarschap de definities

Bewustwording processen en invoering procesgericht gaan werken (inclusief samenwerken)

(Steven Hornstra (Gemeente Heerlen) stelt hierbij nog de vraag: Ontwerp van indicatoren, metingen en processturing maken? Niet per proces, maar generiek en daarmee dus abstracter?)
(uitdaging 2 in het document van Hjalmar)

- Spanningsveld tussen trekken/sturen en loslaten/ontstaan (en écht dragen)
- Lean maken
- Ketens: gemeente / overheid
- Link naar wettelijke taken (of niet)
- Ongestructureerd uitvoeren van processen
- Regievoeren i.p.v. uitvoeren
- Procesarchitectuur als middel om continue te verbeteren
- Bewustwording / plaatjes / schema's
- Nut en noodzaak op "alle" niveaus
- Hoe kunnen we faciliteren bij het ontwikkelen van gemeentelijke KPI's?
- Hoe kan een bredere scope ons helpen (laag bedrijfsarchitectuur / organisatie ontwikkeling)
- Communiceren met procesmodellen
- Duidelijkheid in rolverdeling
- Welke bedrijfsprocessen zijn geschikt voor een meer bottom up benadering
- Hoe kun je over de organisatie grenzen heen samenwerken
- Hoe werken we bottom up bij procesmodellering

Uitwerken van bepaalde processen

- Bestuurlijke processen
- KPI doorlooptijd en kwaliteit
- De ondersteunende processen zijn dit wel processen?
- Sturen/meten van processen
 - o Bestuurlijk/beleid
 - o Sturing/manager
- Processen buiten dienstverlening
 - o OOV/sturing
- Onderscheid:
 - o Lineaire/niet lineaire processen
 - o Complex/standaard processen
- Ondersteunende en besturende bedrijfsprocessen -> niet lager!
- Verdieping/uitwerking bedrijfsprocessen naar begrijpbare processen (praktisch)
- Verkenning (digitaalstelsel) omgevingswet in relatie tot zaakgericht werken
- Ontwikkelingen domeinen bijv. Sociaal domein / Omgevingswet

Volgordelijkheid clusters

Na de inventarisatie van de onderwerpen concludeert de werkgroep dat de clusters 'doorontwikkeling' en 'bewustwording' tegelijkertijd door de werkgroep opgepakt kunnen worden. Het uitwerken van bepaalde processen is niet handig als het model nog niet gereed is, dus dat cluster komt qua volgordelijkheid wat later in de tijd. Het 'aansluiten op GEMMA2' kan wel tegelijkertijd. Mogelijk moet er wel iets worden aangepast.

Subgroepjes

Tijdens de startbijeenkomst ontstond het idee om te gaan werken met een aantal subgroepjes (verdeling naar de verschillende clusters). Jeffrey stelt voor om tijdens de vergadering op 10 december a.s., na een korte plenaire opening in de ochtend, meteen aan de slag te gaan in subgroepjes. De subgroepjes kunnen dan na de lunch (in het middagedeelte) de uitkomsten presenteren. De werkgroep vindt dit een goed idee.

Vooralsnog is de volgende indeling tot stand gekomen:

- Bewustwording: Nico, Brigitte, Mayke
- Doorontwikkeling: Ellen, Aart, Janny, Harco, Jorg, Erik, Xandra
- Aansluiten Gemma2: Kees, Harco, Hjalmar, Ellen

Paula van der Vliet (KING) zal aan de werkgroepleden die niet bij de bijeenkomst waren, vragen aan welke subgroepjes zij zouden willen deelnemen (**actie – nr 2**). Het gaat om een voorlopige verdeling die nog kan veranderen als de subgroepjes aan de slag gaan en duidelijk wordt wat zij precies gaan oppakken.

Informatie delen

Gemeenten die al input hebben vanuit de eigen organisatie voor de verschillende subgroepjes, wordt gevraagd om die input te delen (**actie – nr 3**). De input kan aan Paula gestuurd worden en zij kan het dan aan de groep sturen. Zelf verzenden mag uiteraard ook.

Platform voor het delen van informatie

In verband met het delen van informatie vraagt de werkgroep of KING een platform beschikbaar heeft. Jeffrey geeft aan dat hiervoor mogelijkheden zijn. Jeffrey en Paula zullen de mogelijkheden onderzoeken (**actie – nr 4**).

5. Agenda volgende bijeenkomst

Het volgende overleg op 10 december a.s. zal in de ochtend plenair geopend worden, waarna de subgroepjes de tijd krijgen om tot de lunch (rond 12:00 uur) aan de slag te gaan. Na de lunch presenteren de subgroepjes hun uitwerking.

Gezien dit programma is besloten op 10 december geen 'Kijkje in de keuken van ...' te doen. Een volgende keer kan dit wel weer op de agenda. Ellen stelt voor om een keer een 'Leangame' te doen. Een aantal werkgroep leden vindt dit interessant echter een deel van de werkgroepleden heeft dit al een aantal keer gedaan en voor hen is het dus niet meer interessant. Op een later moment kan de werkgroep bepalen of we dit wel of niet willen doen.

6. Rondvraag / w.v.t.t.k. en Afsluiting

Omgevingswet

Bij VNG/KING loopt een programma voor de Omgevingswet echter daar zit een andere dynamiek op. Zij komen in de periode van januari-maart 2016 iedere maand bij elkaar. De uitdaging is om wat daar bedacht wordt ook in de architectuur te krijgen. Jeffrey geeft aan dat hij een rol voor de werkgroep ziet maar is nog zoekende hoe deze betrokkenheid gestalte te geven. Tijdens de werkgroep in december (tijdens het plenaire middagedeelte) kan Jeffrey hierover wat meer presenteren omdat de plannen dan klaar zouden moeten zijn. Paula zet dit punt op de agenda voor het plenaire middagprogramma op 10 december (**actie – nr 5**).

Gremia die zich bezighouden met procesarchitectuur

De werkgroep heeft gehoord dat de G4 iets met processen zou doen. Jeffrey geeft aan dat uiteindelijk de G4 wat met bedrijfsfuncties gaat doen. De werkgroep vraagt of er nog andere gremia zijn die zich bezighouden met procesarchitectuur en als dat zo is hoe afstemming dan plaatsvindt. Jeffrey geeft aan dat in principe deze werkgroep **de** groep is. Mocht de werkgroep of KING toch andere initiatieven zien dan wordt dit teruggekoppeld aan deze werkgroep.

Overleggen 2016

Paula stelt voor om voor 2016 alvast een reeks met overleggen in te plannen. Het voorstel is om iedere twee maanden op de tweede donderdag van de maand bij elkaar te komen, met een rustperiode tijdens de zomer. Dit resulteert in de volgende vijf data:

- Donderdag 11-2 (i.v.m. vakantie de eerste donderdag van de maand)
- Donderdag 14-4
- Donderdag 9-6
- Donderdag 15-9 (de derde donderdag van de maand i.v.m. uitloop vakantieperiode)
- Donderdag 10-11

Jorg Nieuwenhuizen (Gemeente Utrecht) biedt aan om ook een keer bij de gemeente Utrecht te vergaderen. Ook is het mogelijk om een keer in Arnhem te vergaderen. Paula neemt hierover contact met Jorg en Janny op en zal voor de andere vergaderdata vergaderlocaties regelen bij Vergadercentrum Vredenburg (**actie – nr 6**).

Contactgegevens werkgroepleden

Er is behoefte om de contactgegevens van de werkgroepleden onderling te wisselen. Met de instemming van de aanwezige werkgroepleden zal Paula een lijstje met contactgegevens (e-mailadressen en telefoonnummers) verspreiden (**actie – nr 7**).

Actielijst

nr	Actie	Wie	Wanneer
1	Eerste opzet doel PA	Mayke en Ellen	Voor 10-12 (volgende overleg)
2	Personen die afwezig waren vragen bij welke subgroepjes zij ingedeeld zouden willen worden	Paula	Voor 10-12 (volgende overleg)
3	Input voor de subgroepjes vanuit de eigen organisatie delen met de werkgroepleden	Allen	Voor 10-12 (volgende overleg)
4	Faciliteren platform voor het delen van informatie – werkgroepleden onderling	Jeffrey en Paula	Voor 10-12 (volgende overleg)
5	Onderwerp Omgevingswet op de agenda voor volgende overleg	Paula	Voor 10-12 (volgende overleg)
6	Vergaderlocaties regelen voor de overleggen in 2016	Paula	Eind november gereed
7	Lijst met contactgegevens werkgroepleden verspreiden	Paula	Eind november gereed