



RGBZ-werkgroep  
8 mei 2012

Arjan Kloosterboer

# Agenda

- 1. Opening en mededelingen**
- 2. Hoofd- en deezaken**
- 3. Rollen in RSGB en procesmodellen**
- 4. Klantcontacten**
- 5. Documenttypen**
- 6. ZTC 2.0**
- 7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ**
- 8. Vervolg en afspraken**
- 9. Rondvraag**
- 10. Afsluiting**

# Agenda

1. Opening en mededelingen
- 2. Hoofd- en deelzaken**
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
4. Klantcontacten
5. Documenttypen
6. ZTC 2.0
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting

# Onderwerp

## Afbakening zaak:

1. Welke samenhangende hoeveelheid werk behoort tot één zaak?
2. Waar begint en eindigt een zaak?

## Deelzaak:

3. Wat is een deelzaak?
4. Hoe verhoudt een deelzaak zich tot de hoofdzaak?

# Regels zaak

**Eén aanleiding (verzoek e.d.) is de start van en leid tot één zaak cq. wordt behandeld in één zaak.**

Een aanleiding leidt niet tot meerdere zaken.

**Die aanleiding leidt tot de uitvoering van één of meer bedrijfsfuncties.**

Een aanleiding die niet leidt tot de uitvoering van een bedrijfsfunctie leidt niet tot een zaak.

**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.**

De zaak is gereed als de desbetreffende bedrijfsfuncties afgerond zijn.

# Regels deelzaak

**Een deelzaak betreft de uitvoering van één van de bedrijfsfuncties die deel uit maken van de hoofdzaak.**

Als een hoofdzaak meerdere bedrijfsfuncties betreft is het niet perse noodzakelijk om die bedrijfsfuncties in evenzoveel deelzaken uit te voeren.

**Zaaktypen zijn er op het niveau van bedrijfsfuncties en eventueel groepen daarvan; een deelzaak is altijd van een bedrijfsfunctie-zaaktype**

Er bestaan geen specifieke zaaktypen die alleen als deelzaak uitgevoerd kunnen worden. Elk zaaktype is als hoofdzaak en als deelzaak uit te voeren.

**Een deelzaak heeft dezelfde aanleiding als de hoofdzaak waar het deel van uit maakt.**

**Functies van een deelzaakuitvoering zijn dezelfde als van een hoofdzaakuitvoering.**

Zo worden zowel vanuit een hoofdzaak als vanuit een deelzaak bijvoorbeeld statusberichten verzonden.

# Consequenties

- **Gewijzigde modellering Zaak – Deelzaak**
  - Zaak met nul of meer deelzaken
  - Betreft ZAAK zowel zaak als deelzaak of twee objecttypen: ZAAK en DEELZAAK met 0:N-relatie?
- **Modelleren wie welke betrokkenheid heeft bij het bereiken van een status?**
  - Met het oog op het triggeren van 'onderaannemers'?

# Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deelzaken
- 3. Rollen in RSGB en procesmodellen**
4. Klantcontacten
5. Documenttypen
6. ZTC 2.0
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting



# Situatie tot nog toe

## **Kern:**

- **Procesarchitectuur: Rol in organisatie ('functie-rol')**
- **RGBZ: rol in behandelen zaak ('zaak-rol')**

## **Behoefte:**

- **Duidelijkheid hoe het een zich tot het ander verhoudt**
- **Bij voorkeur één set domeinwaarden**

# Rollen in RGBZ nodig

- **Rechten t.a.v. een zaak**
  - Wie mag wat doen (bijv. status zetten)
- **Wie moet geïnformeerd worden**
  - Statusberichten naar wie?
- **Verantwoording achteraf**
  - Wie heeft wanneer wat gedaan?

# Richting

## Eén set aan proces-rollen:

wat is iemands bijdrage aan het proces cq. de zaak  
en niet: wie doet dat (functie- cq. organisatie-rol)

## Enumeratie-voorstel:

- **Adviseur** (was: Uitvoerder)
- **Behandelaar** (was: Uitvoerder)
- **Belanghebbende**
- **Beslisser** (was: Verantwoordelijke)
- **Gemachtigde**
- **Initiator**
- **Klantcontactmedewerker**
- **Zaakcoördinator**
- **Overig**

## Discussie over:

**Belanghebbende en Gemachtigde**

# Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deelzaken
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
- 4. Klantcontacten**
5. Documenttypen
6. ZTC 2.0
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting

# Vraagstelling

- **RGBZ uitbreiden op het kunnen uitwisselen van informatie over klantcontacten?**
- **Alleen voor contacten over lopende zaken of ook andere contacten?**
- **Zo ja, wat en hoe te modelleren?**
- **Verdieping:**
  - Ervaringen Den Haag
  - Pleio-discussie

# Varianten

- **Persoonlijk klantcontact**
  - Interactief;
  - Twee geïdentificeerde partijen: klant(-vertegenwoordiger) en medewerker
- **Anoniem klantcontact**
  - Interactief;
  - Eén geïdentificeerde partij: medewerker
- **Informatie-ontvangst en**
- **Informatie-verzending**
  - Asynchroon
  - Telkens één geïdentificeerde partij actief (gemeente, klant)

# Richting

	Zaak-gerelateerd	Niet zaak-gerelateerd
Persoonlijk klantcontact		
Anoniem klantcontact		
Informatie-ontvangst, Informatie-verzending		

**Check: volledig klant-(contact-)beeld?**

# Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deezaken
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
4. Klantcontacten
- 5. Documenttypen**
6. ZTC 2.0
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting



# Voorstel

- **NEN-norm:**
  - Landelijke documenttypen
    - 15 hoofdtypen
    - 48 subtypen
    - 4 subsubtypen
- **Toevoegen:**
  - Specifieke Overheidsdocumenttypen
    - 22 subtypen
    - 26 subsubtypen
    - 17 RGBZ-documenttypen vervallen
- **Totaal 115 documenttypen**
  - Kan het terug naar onder de 100?

# Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deezaken
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
4. Klantcontacten
5. Documenttypen
- 6. ZTC 2.0**
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting

# Waarom een ZTC?

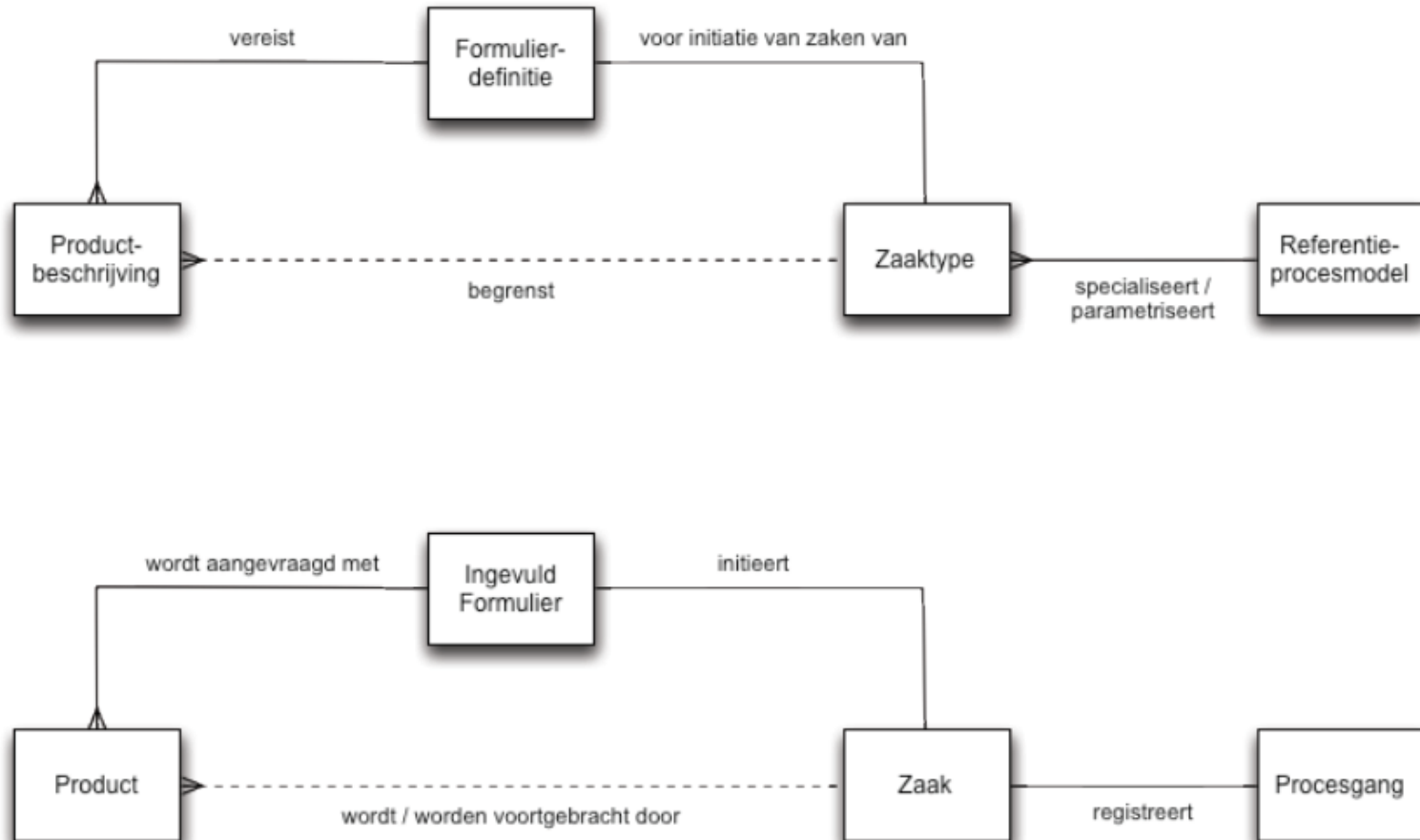
- **RGBZ: alle voor een zaak relevante entiteiten en attributen, maar is waardenloos**
- **ZTC: waardenlvolle invulling:**
  - Kerngegevens
  - Relaties
  - Termijnen
  - Subjecten /Objecten
  - Statussen
  - Documenten
  - Besluiten
  - Resultaten

# Waarvoor gebruik je een ZTC?



- **Het goede gesprek over ...**
- **Lokaal: samenhang, overzicht, configuratie:**
  - Samenhang: product, formulier, zaaktype, procesmodel
  - Overzicht: alle zaaktypen = alle processen?
  - Configuratie: zaakstelsel, DMS, backofficesystemen
- **Horizontaal (binnen overheidslaag)**
  - Wiel maar één keer uitvinden (Best Gejat Prijs)
- **Verticaal (keten, sector)**
  - Samen werken: verdeling van werk incl. gegevens, SLA, KPI

# Samenhang bouwstenen



# Samenhang bouwstenen



# Wat is de GEMMA-ZTC 2.0?



## **Niet:**

- **Een uitputtende lijst van standaard-zaaktypen**

## **Wel:**

- **Een sjabloon voor de ZTC van elke organisatie**
  - Met modelzaaktypen voor de Referentieprocesmodellen

# Wat bevat de GEMMA-ZTC?



KWALITEITS  
INSTITUUT  
NEDERLANDSE  
GEMEENTEN

- **Kerngegevens zaaktype**
- **Publicatiegegevens**
- **Termijnen**
- **Statussen**
- **Rollen en betrokkenen**
- **Zaakobjecten**
- **Eigenschappen**
- **Documenten**
- **Besluiten**
- **Resultaten en bewaartermijnen**
- **Deelzaken / Vervolgzaken**



# Issues uit de GEMMA-ZTC

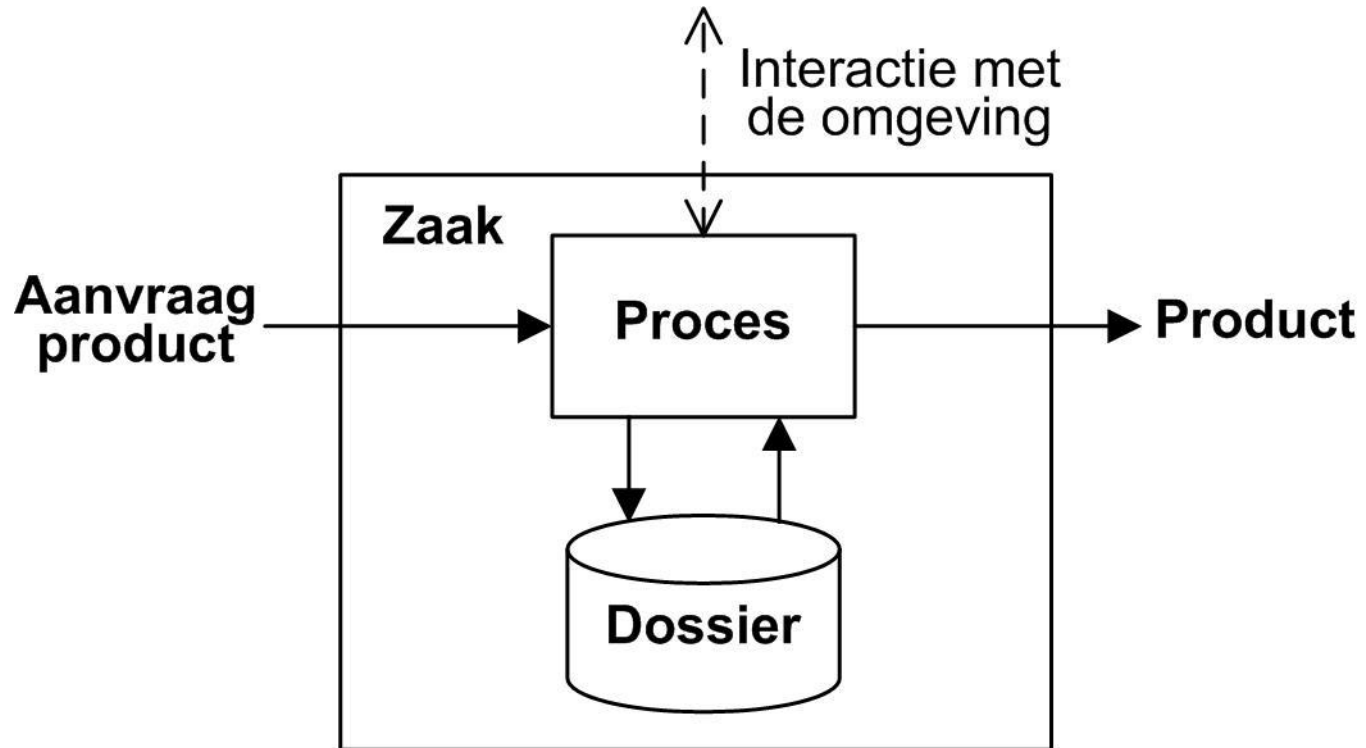


- **Rollen en betrokkenen**
  - Verhouding tot rollen in procesarchitectuur
- **Deelzaken**
  - Wat verstaan we eronder?
- **Zaakobjecten**
  - Meer dan alleen de nu onderscheiden zaakobjecttypen
- **Eigenschappen**
  - Specifieke gegevens per zaaktype
- **Documenten**
  - Meer documenttypen
- **Resultaten en bewaartermijnen**
  - Ook in RGBZ of alleen in ZTC?

# Agenda

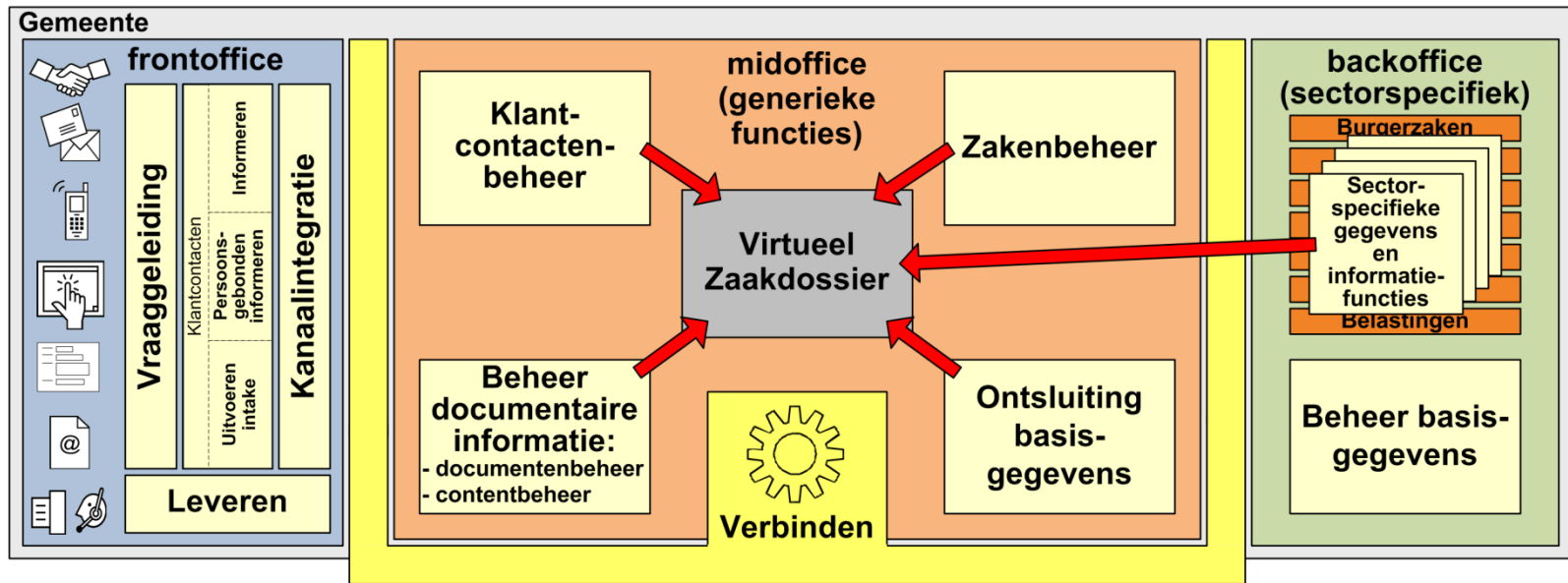
1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deezaken
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
4. Klantcontacten
5. Documenttypen
6. ZTC 2.0
- 7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ**
8. Vervolg en afspraken
9. Rondvraag
10. Afsluiting

# Zaak en zaakdossier



# Zaakdossier

Alle relevante informatie over de zaak



# Zaakdossier bevat:

## **Informatie-elementen.**

**In drie categorieën:**

- **Gegevensobjecten**
- **Informatieobjecten**
- **Duurzaam bewaarbare/duurzaam te bewaren informatie-elementen**  
(records, archival records, AIP's, archiefbescheiden, gearchiveerde informatie-elementen).

# Gegevensobject

**Een gegevensobject is een geheel van gegevens bestaande uit kenmerken (attributen) die een object beschrijven, maar zonder dat dat geheel een zelfstandige vorm heeft en zonder dat dat geheel de structuur bevat die nodig is om de gegevens te kunnen lezen.**



# Informatie-object

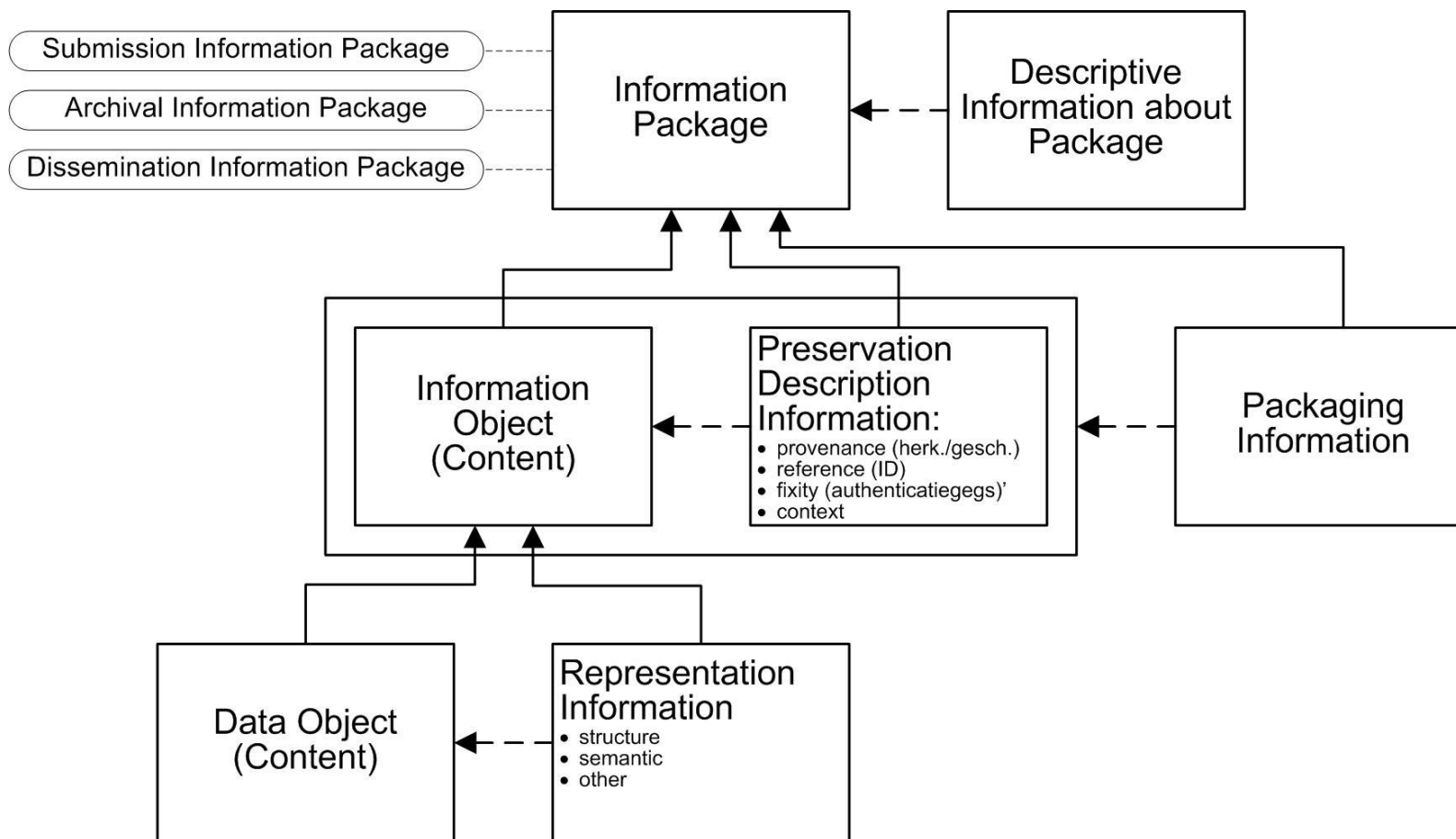
**Een informatieobject is een geheel van gegevens met een zelfstandige vorm en een eigen structuur om die gegevens te kunnen lezen.**

## **Voorbeelden:**

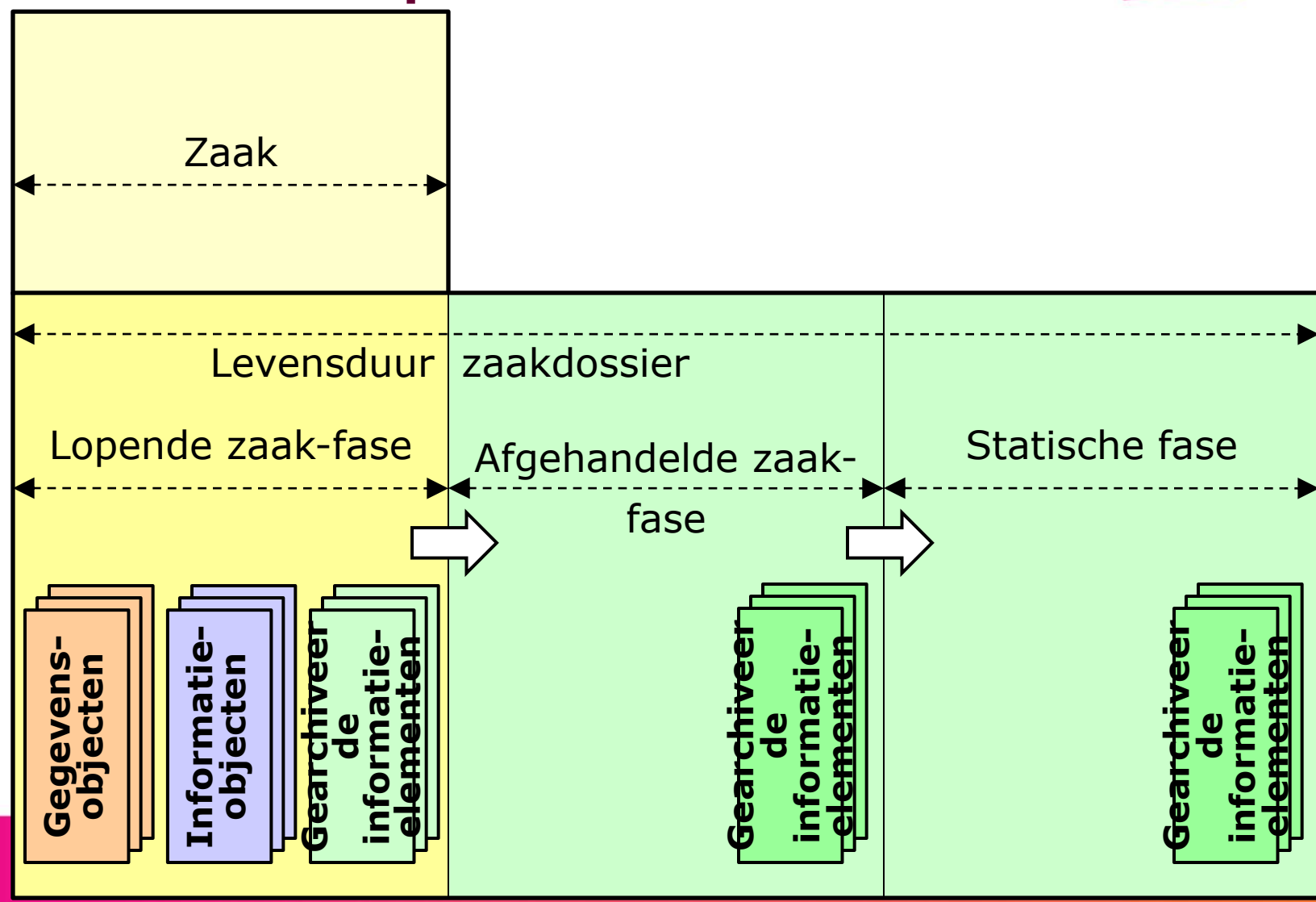
tekstverwerkingsdocument, papieren brief, webpagina, landkaart, foto, geluidsopname, blog, email, CAD-tekening, berekening (spreadsheet), etcetera.



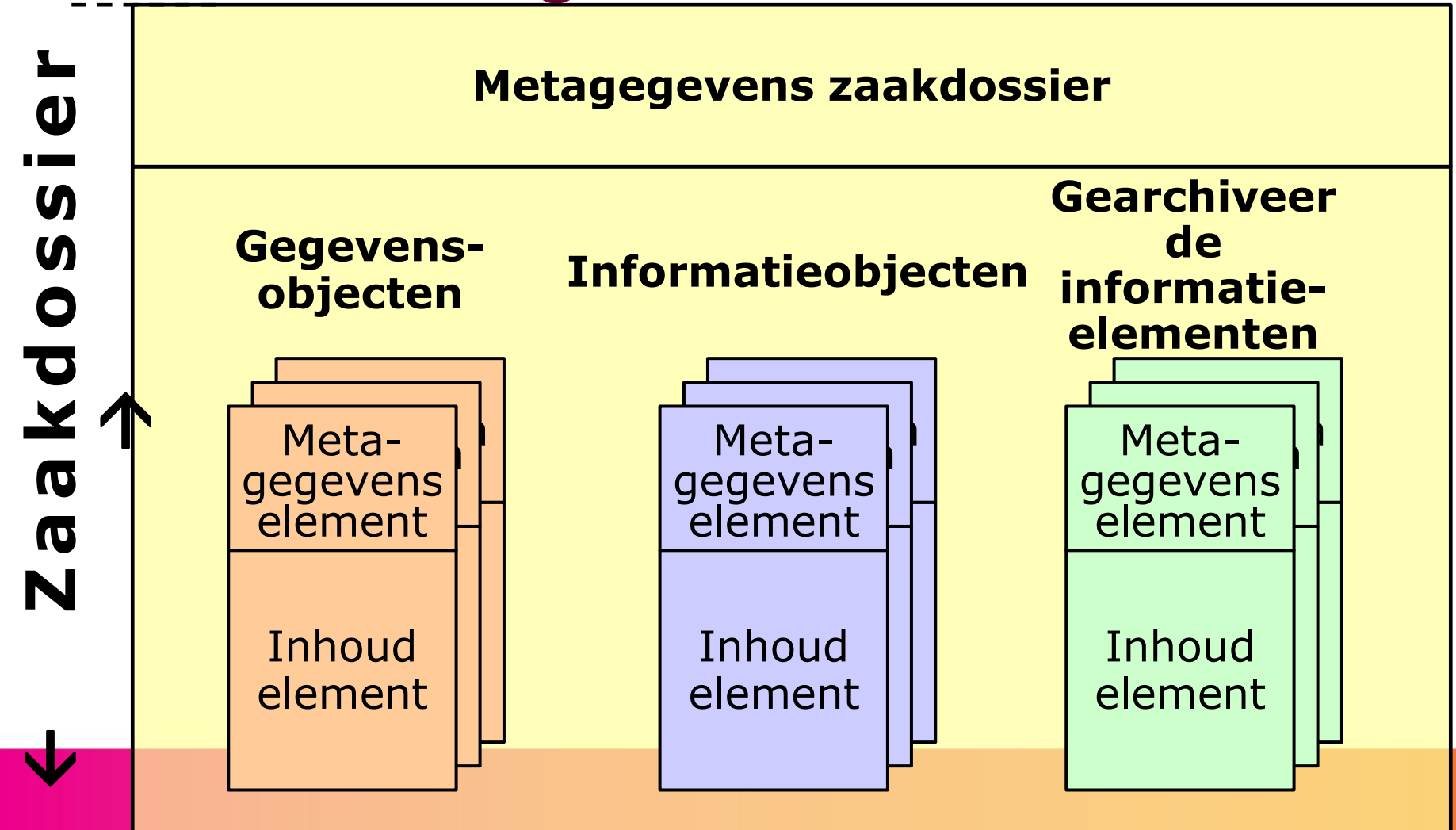
# Structuur en samenhang



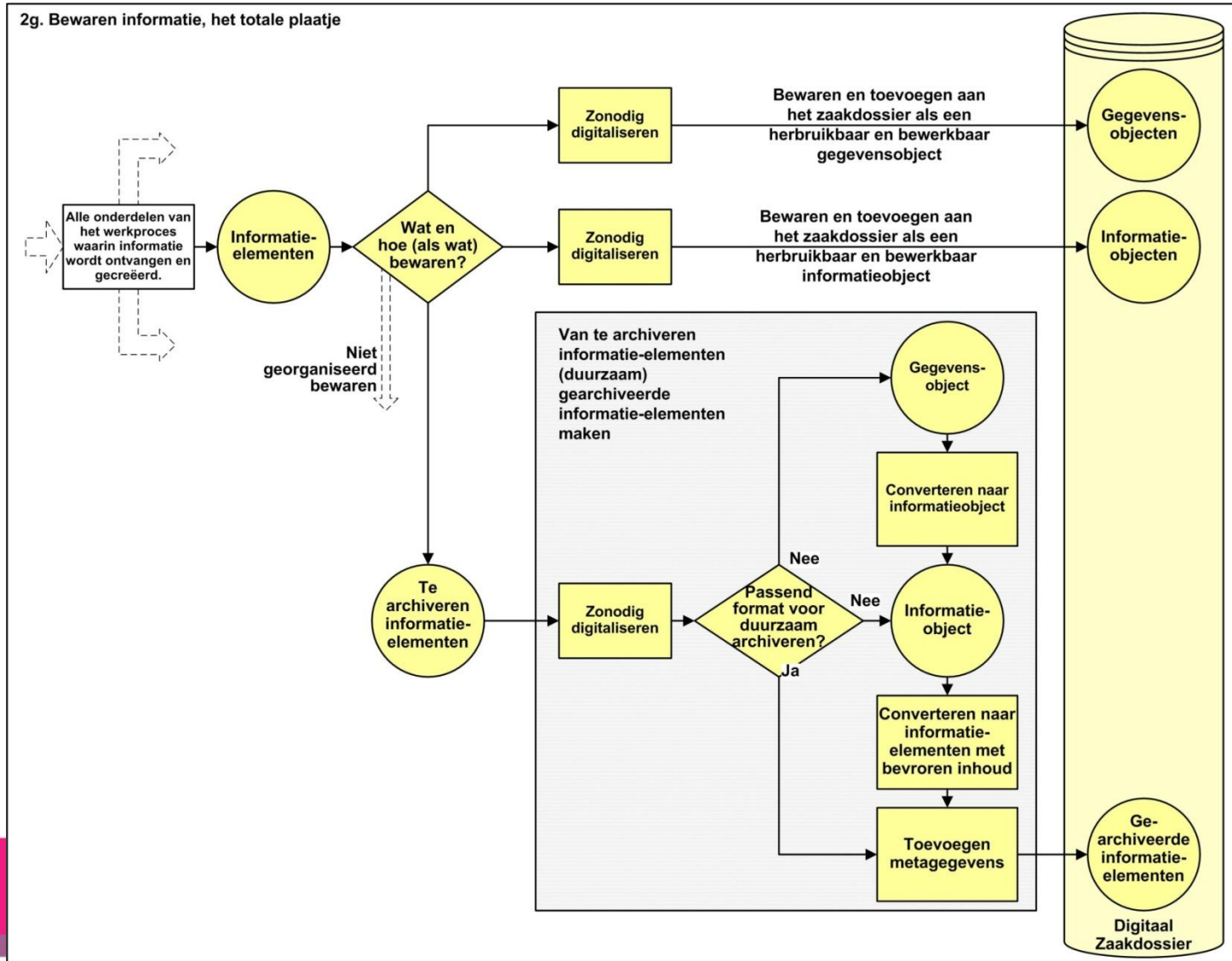
# Levensloop zaak en zaakdossier



# Inhoud zaakdossier tijdens behandeling zaak



# Zaakbehandeling en archivering



# Issues voor RGBZ

- **DOCUMENT of INFORMATIE-OBJECT?**
- **Archiveren tijdens de zaakbehandeling**
  - Informatie-objecten duurzaam bewaarbaar maken
    - Alleen documentstatus voldoende?
    - Of ook twee versies: MS-Word en PFD/A?
- **Archief-nominatie van ZAAK**
  - Nu Ja/Nee
  - Meer nuances noodzakelijk?
- **Omzetten gegevensobjecten naar informatie-objecten**
  - Consequenties voor informatiemodel of alleen functionaliteit?

# Agenda

1. Opening en mededelingen
2. Hoofd- en deezaken
3. Rollen in RSGB en procesmodellen
4. Klantcontacten
5. Documenttypen
6. ZTC 2.0
7. De Baseline Informatiehuishouding en het RGBZ
- 8. Vervolg en afspraken**
- 9. Rondvraag**
- 10. Afsluiting**