KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

Zaakgericht Werken volgens GEMMA

Adviesgroep informatievoorziening
11 maart 2016

Inhoud

- Visie: Katern Zaakgericht Werken (kort)
- Zaak/zaaktype in Archimate
- ZGW in GEMMA 2

Katern zaakgericht werken

- Ontstaan uit “Zaakgericht werken in 3D”
- Apart katern geworden

- Nieuwe versie (voor vandaag) op

  http://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_2_Katern_Zaakgericht_Werken

- Doel: verbindende visie op ZGW en basis voor KING-standaarden

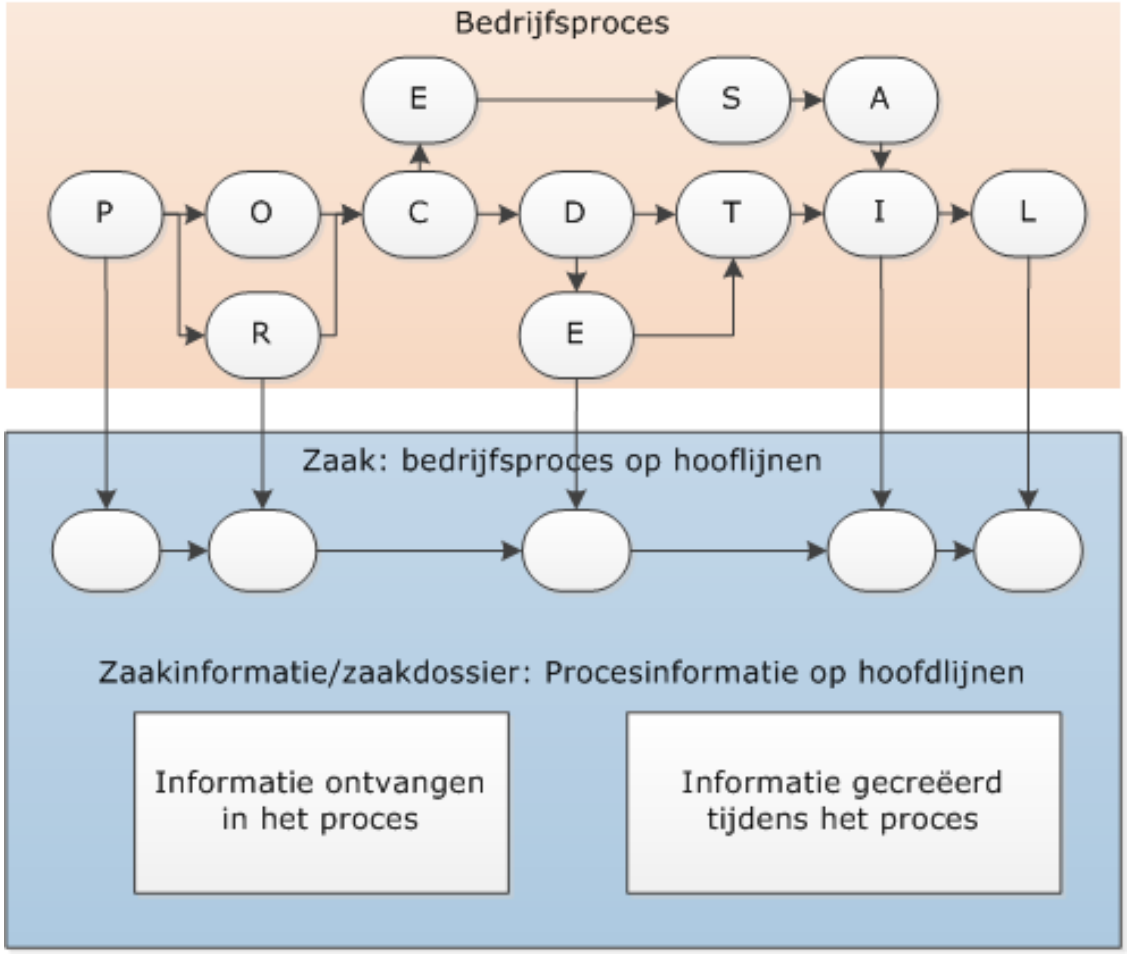
Wat is zaakgericht werken?

- Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken waarbij de informatie die tijdens een bedrijfsproces wordt ontvangen of gecreëerd, samen met informatie over de procesuitvoering, wordt vastgelegd bij een zaak en uniform kan worden ontsloten naar alle betrokkenen.

Zaakgericht werken vs. procesgericht werken

- Zaakgericht werken is op 4 punten specifieker dan procesgericht werken:
  - Gaat uit van bedrijfsprocessen
  - Enkel proces op hoofdlijnen is interessant
  - Informatie wordt op gestandaardiseerde wijze vastgelegd bij de zaak/in een ‘zaakdossier’
  - Zaken van gelijke soort volgen een zaaktype

Zaak en proces



WERKEN vs REGISTREREN

- Zaakgericht werken als de definitie omvat dus ook procesgericht werken: *'resultaatgericht en structureel besturen, bewaken, uitvoeren en verbeteren van processen'*

- Dit is niet voor alle soorten processen interessant.

- Toch interessant om van deze processen (/projecten) informatie gestandaardiseerd beschikbaar te stellen
  - ZAAKGERICHT REGISTREREN

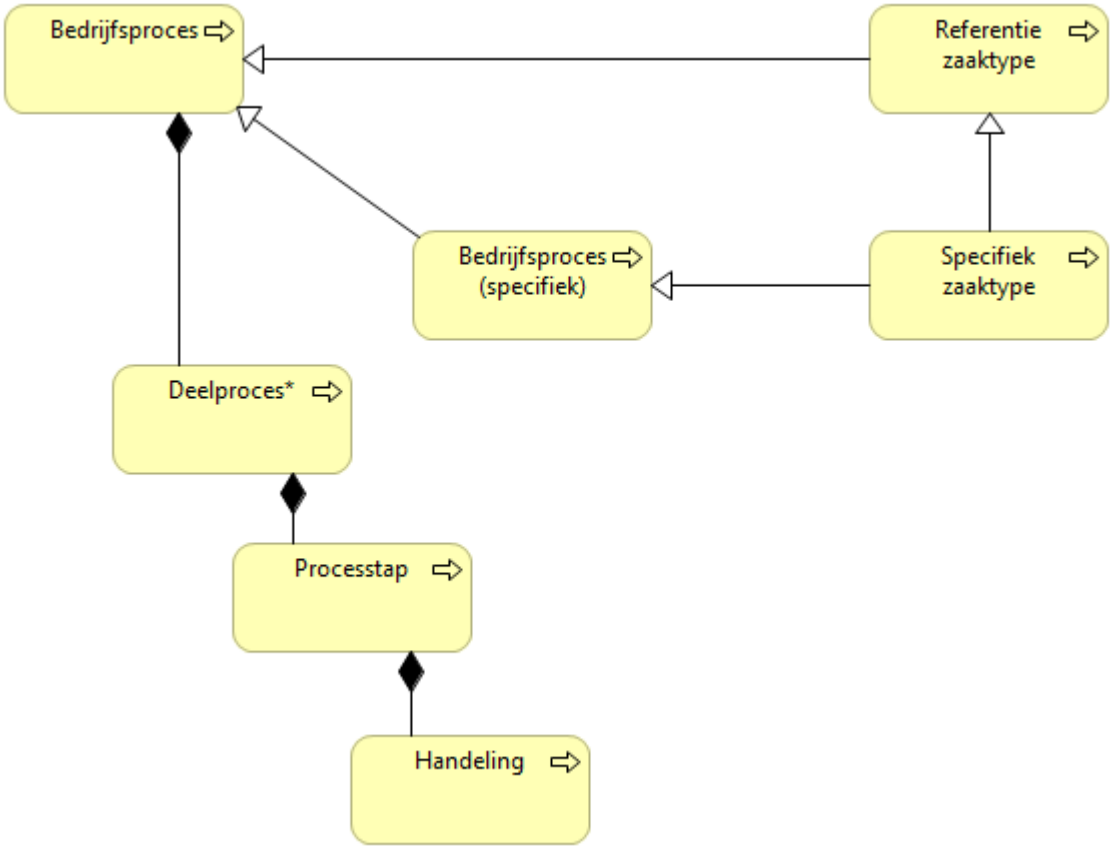
Soorten processen ('archetypen')

Kort proces	Een klantvraag of intern verzoek dat –met een beperkt aantal handelingen- direct en veelal geautomatiseerd afgehandeld kan worden. Voorbeelden zijn een vraag om informatie in het KCC of een vraag om een uittreksel GBA.
Transactioneel proces	Processen gericht op het leveren van een product of dienst aan een klant. Deze processen doorlopen een vooraf bekende set van stappen/statussen. Voorbeelden zijn een aanvraag voor een bouwvergunning, of het indienen van een bezwaar.
Adaptief proces	Bij een adaptief proces is het verloop van het proces bij de start van het proces niet bekend. De mogelijke activiteiten in een proces zijn vaak wel bekend, maar het verloop wordt pas tijdens de uitvoering bepaald. Een voorbeeld is toezicht en handhaving, of het uitvoeren van casusregie.
Project	Een project is een tijdelijke, resultaatgerichte samenwerking waarbij gebruikgemaakt moet worden van tevoren afgesproken middelen. Een project is minder gestructureerd dan een proces. De fasen zijn vooraf vaak wel bekend maar het verloop, de aansturing en de inhoud zijn meestal uniek.
Routine werkzaamheden	Alle werkzaamheden die niet gestructureerd zijn volgens een proces of project. Er hoeft niet direct een tastbaar resultaat uit te komen. Bijvoorbeeld managementtaken, relatiemanagement, planmatig onderhoud, secretariële werkzaamheden, etc.

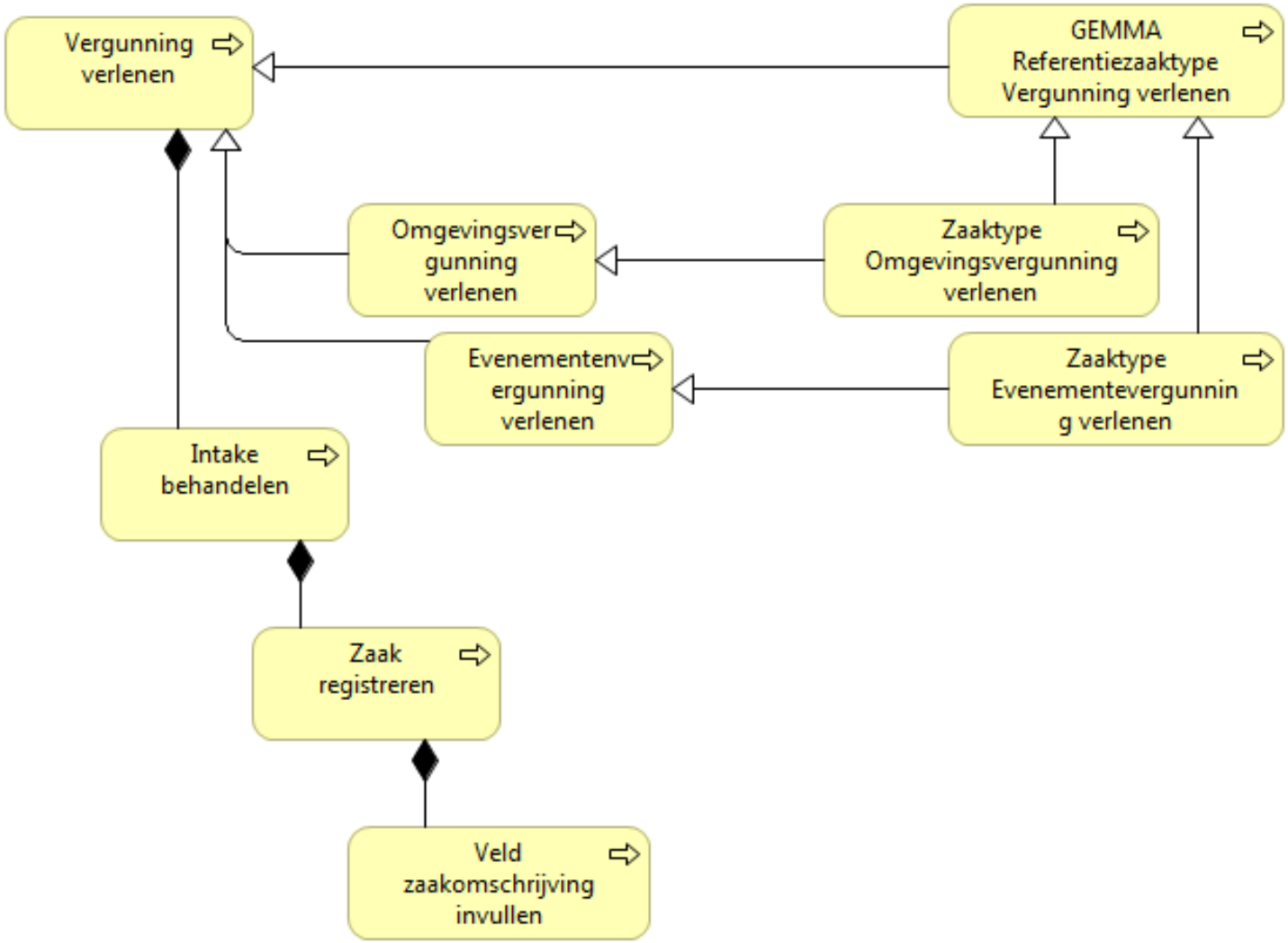
Wanneer is ZGW of ZGR handig?

	Zaakgericht registreren	Zaakgericht werken
Kort proces	vaak	nee
Transactioneel proces	ja	ja
Adaptief proces	vaak	nee
Project	eventueel	nee
Routine werkzaamheden	nee	nee

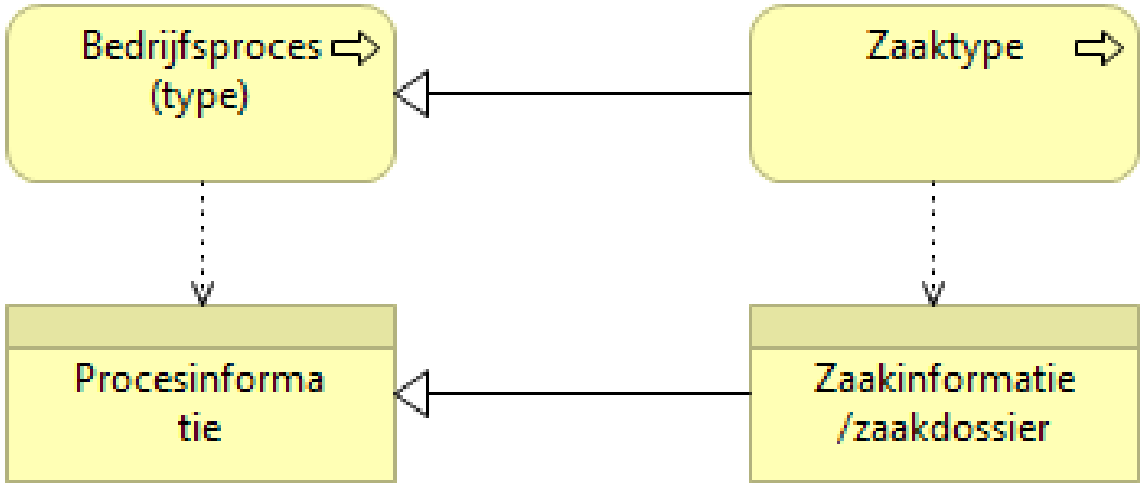
Zaaktype in GEMMA



Voorbeeld


Vergunning verlenen
GEMMA Referentiezaaktype Vergunning verlenen
Omgevingsvergunning verlenen
Zaaktype Omgevingsvergunning verlenen
Evenementenvergunning verlenen
Zaaktype Evenementevergunning verlenen
Intake behandelen
Zaak registreren
Veld zaakomschrijving invullen

Zaakinformatie en Procesinformatie



Zaakgericht werken in GEMMA 2

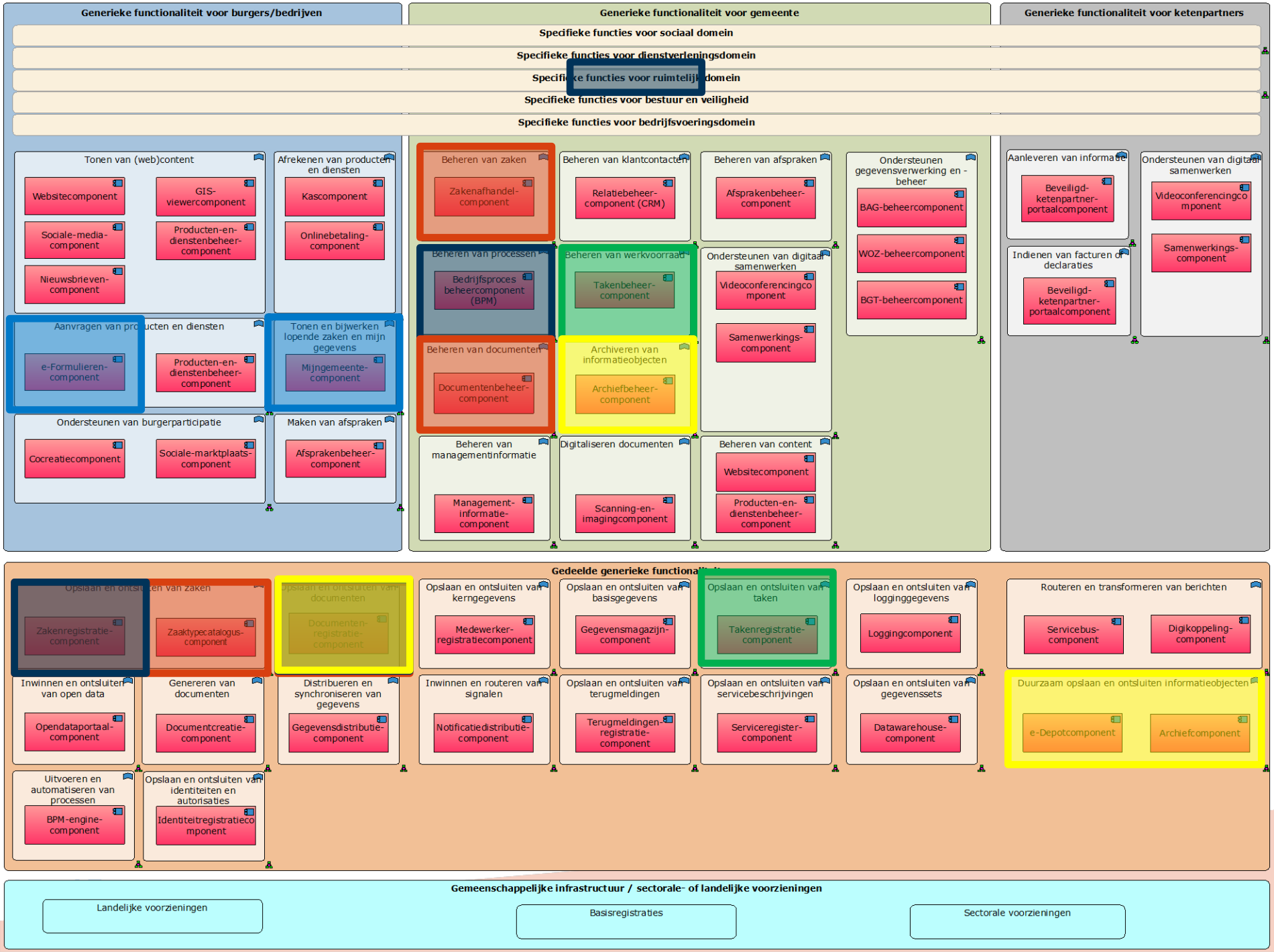
- Zaakgericht werken als vorm van procesgericht werken is een vorm van <u>procesondersteuning</u>

- Dat kan op verschillende manieren, afhankelijk van:
  - het soort proces (zie eerder)
  - de gewenste ondersteuning in het proces
  - Het volume van het proces
  - …

Zaakgericht werken

- Stelling: gemeenten gaat steeds minder zaakgericht werken (met een zaaksysteem)

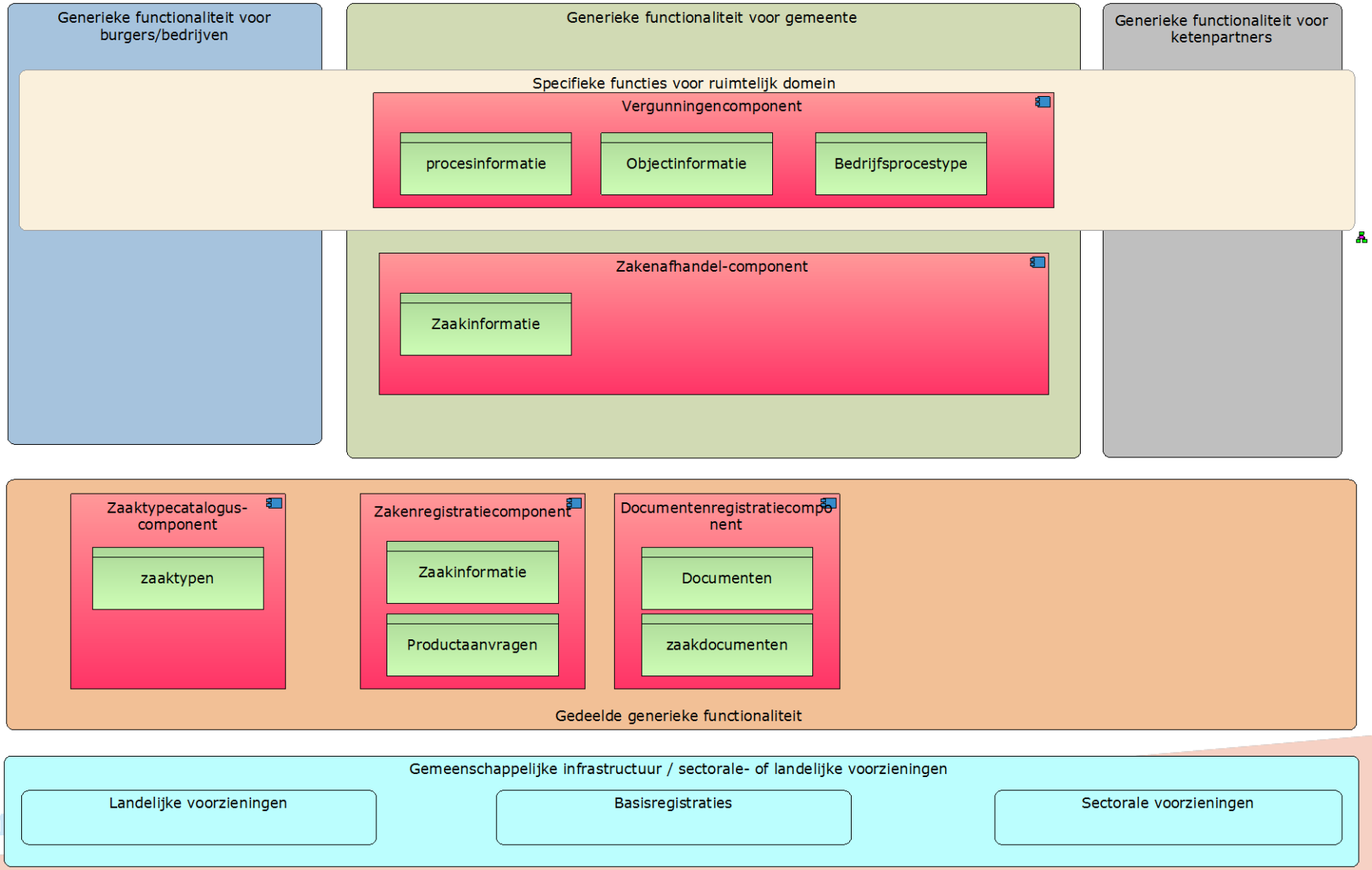
- Gemeenten worden steeds meer regiegemeenten, dus veel uitvoerende processen gaan buiten de deur
- Overblijvende processen worden complexer, kennisintensiever, adaptiever en hebben dus complexere ondersteuning nodig
- Gemeenten gaan meer samenwerken, dus de business case voor een specifiek procesondersteunend systeem wordt sneller positief


Generieke functionaliteit voor burgers/bedrijven
Generieke functionaliteit voor gemeente
Generieke functionaliteit voor ketenpartners
Specifieke functies voor sociaal domein
Specifieke functies voor dienstverleningsdomein
Specifieke functies voor ruimtelijk domein
Specifieke functies voor bestuur en veiligheid
Specifieke functies voor bedrijfsvoeringsdomein
Tonen van (web)content
Websitecomponent
GIS-viewercomponent
Sociale-media-component
Producten-en-dienstenbeheer-component
Nieuwsbrieven-component
Afrekenen van producten en diensten
Kascomponent
Onlinebetaling-component
Aanvragen van producten en diensten
e-Formulieren-component
Producten-en-dienstenbeheer-component
Tonen en bijwerken lopende zaken en mijn gegevens
Mijngemeente-component
Ondersteunen van burgerparticipatie
Cocreatiecomponent
Sociale-marktplaats-component
Maken van afspraken
Afsprakenbeheer-component
Beheren van zaken
Zakenafhandel-component
Beheren van klantcontacten
Relatiebeheer-component (CRM)
Beheren van afspraken
Afsprakenbeheer-component
Ondersteunen gegevensverwerking en -beheer
BAG-beheercomponent
WOZ-beheercomponent
BGT-beheercomponent
Beheren van processen
Bedrijfsproces beheercomponent (BPM)
Beheren van werkvoorraad
Takenbeheer-component
Ondersteunen van digitaal samenwerken
Videoconferencingcomponent
Samenwerkings-component
Beheren van documenten
Documentenbeheer-component
Archiveren van informatieobjecten
Archiefbeheer-component
Beheren van managementinformatie
Management-informatie-component
Digitaliseren documenten
Scanning-en-imagingcomponent
Beheren van content
Websitecomponent
Producten-en-dienstenbeheer-component
Aanleveren van informatie
Beveiligd-ketenpartner-portaalcomponent
Indienen van facturen of declaraties
Beveiligd-ketenpartner-portaalcomponent
Ondersteunen van digitaal samenwerken
Videoconferencingcomponent
Samenwerkings-component
Gedeelde generieke functionaliteit
Opslaan en ontsluiten van zaken
Zakenregistratie-component
Zaaktypecatalogus-component
Opslaan en ontsluiten van documenten
Documenten-registratie-component
Opslaan en ontsluiten van kerngegevens
Medewerker-registratiecomponent
Opslaan en ontsluiten van basisgegevens
Gegevensmagazijn-component
Opslaan en ontsluiten van taken
Takenregistratie-component
Opslaan en ontsluiten van logginggegevens
Loggingcomponent
Routeren en transformeren van berichten
Servicebus-component
Digikoppeling-component
Inwinnen en ontsluiten van open data
Opendataportaal-component
Genereren van documenten
Documentcreatie-component
Distribueren en synchroniseren van gegevens
Gegevensdistributie-component
Inwinnen en routeren van signalen
Notificatiedistributie-component
Opslaan en ontsluiten van terugmeldingen
Terugmeldingen-registratie-component
Opslaan en ontsluiten van servicebeschrijvingen
Serviceregister-component
Opslaan en ontsluiten van gegevenssets
Datawarehouse-component
Duurzaam opslaan en ontsluiten informatieobjecten
e-Depotcomponent
Archiefcomponent
Uitvoeren en automatiseren van processen
BPM-engine-component
Opslaan en ontsluiten van identiteiten en autorisaties
Identiteitregistratiecomponent
Gemeenschappelijke infrastructuur / sectorale- of landelijke voorzieningen
Landelijke voorzieningen
Basisregistraties
Sectorale voorzieningen

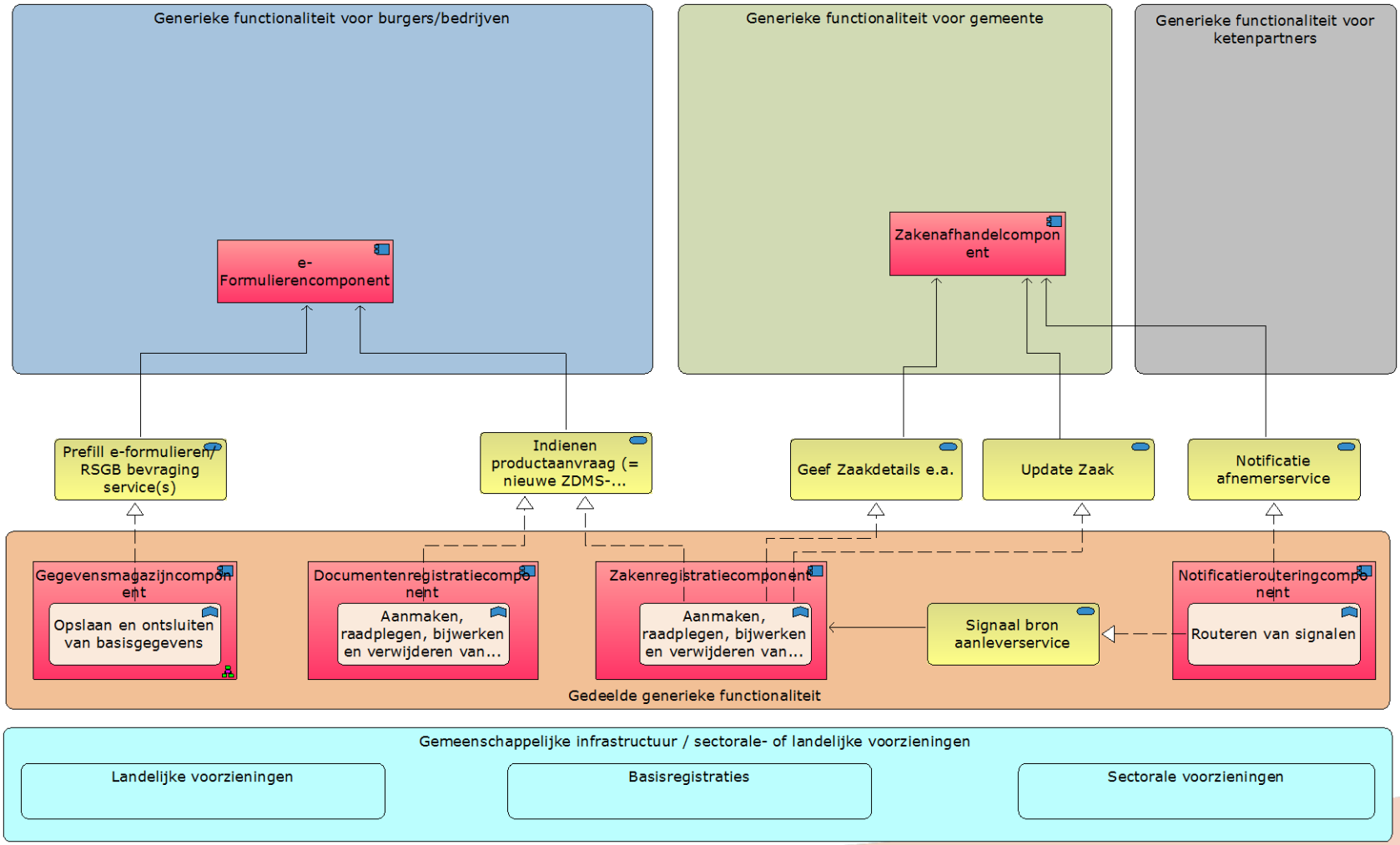
Kies de ondersteuning die bij het proces past

- Afhankelijk van het soort proces:
  - afhandelen met TSA
  - Afhandelen met generiek zaakafhandelsysteem
  - Afhandelen met proces in geconfigureerd mbv. BPMN systeem

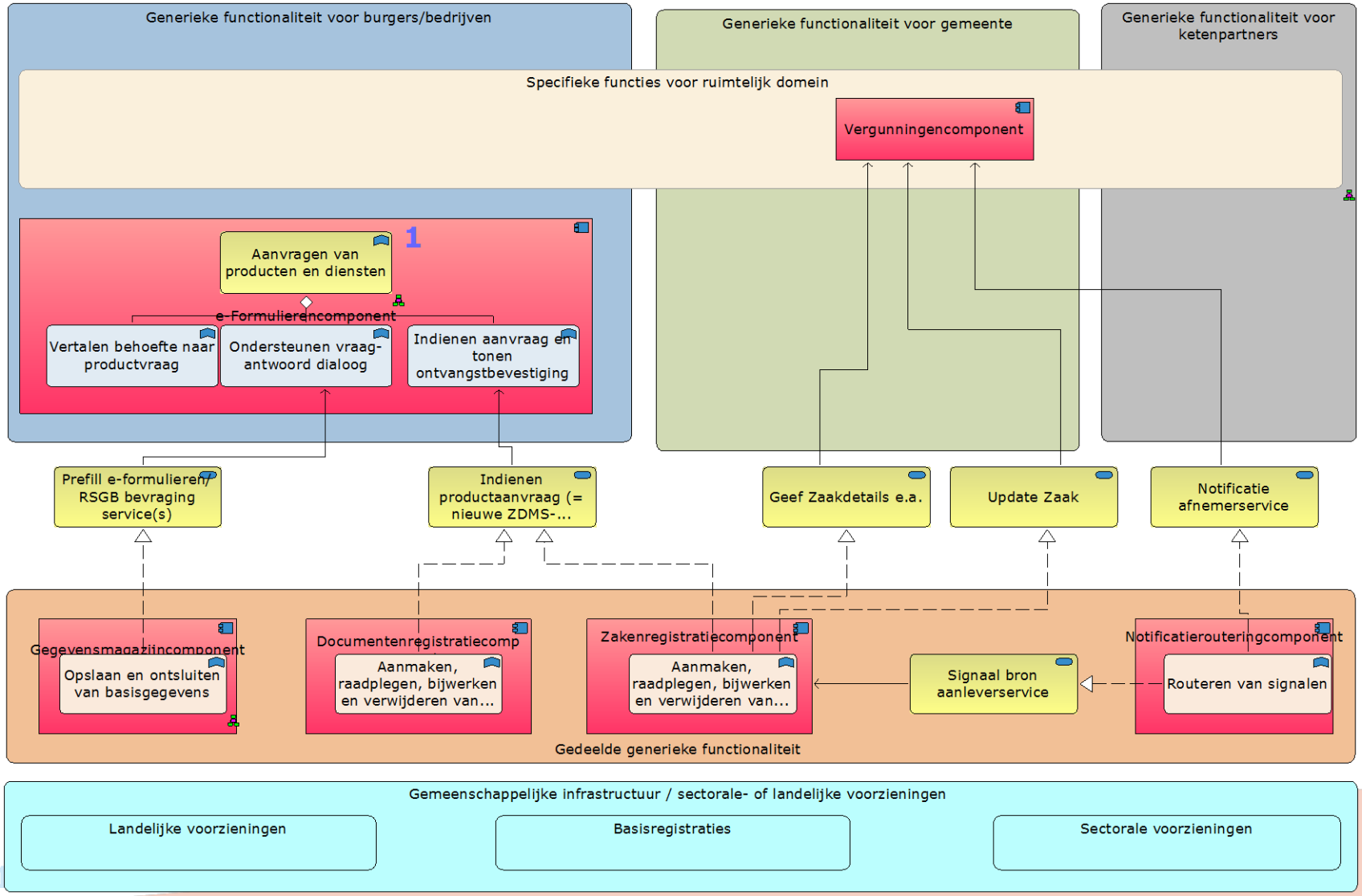
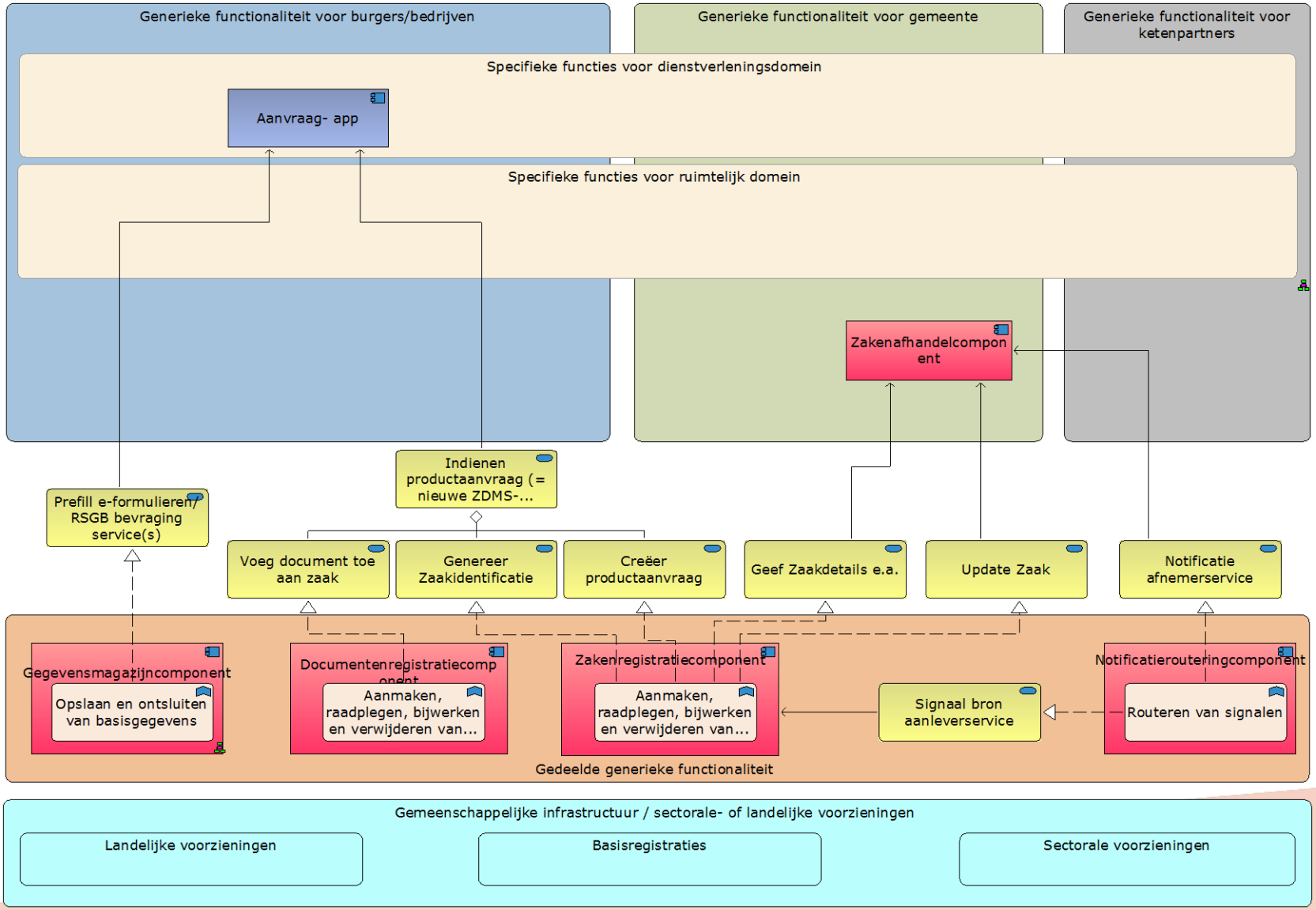
Schetsje gegevensobjecten en componenten



Van formulier naar afhandeling (1)



Van formulier naar afhandeling (2)



Van app naar afhandeling (2)