

Uitgangspunten Digitaal Zaakgericht Werken – Gemeente Dongen

Algemeen		Toelichting
1.	Iedereen doet mee.	De nieuwe werkwijze geldt voor de hele organisatie. Vanaf 6 oktober 2015 wordt alle binnengekomen post digitaal verspreid door middel van aangemaakte zaken in het zaakstelsel.
2.	Geen papieren post meer door de organisatie; alle zaakgebonden documenten worden in het zaakstelsel vastgelegd.	Ook stukken die tussentijds bij de Behandelaar worden aangeleverd, of die ontstaan tijdens de behandeling worden geregistreerd in het zaakstelsel. Fysieke stukken kunnen alleen bij hoge uitzondering, bijvoorbeeld als wetgeving dat verplicht, alsnog fysiek doorgestuurd worden naar de betreffende afdeling. Nuance I: Speciale gevallen zoals grote tekeningen en bijzondere uitnodigingen zijn op verzoek in te zien bij DIV. Nuance II: Er is een limitatieve lijst van stukken die, bijvoorbeeld als wetgeving dat verplicht, alsnog fysiek worden doorgestuurd naar de afdeling. Maar voor alle stukken geldt: digitaal is leidend.
3.	De Zaakeigenaar is verantwoordelijk voor de zaak.	Een Zaakeigenaar is integraal verantwoordelijk voor het beheer (het proces) van de zaak. De Zaakeigenaar is de inhoudelijk specialist draagt ervoor zorg dat de juiste gegevens bij de zaak worden vastgelegd. Ook is hij er verantwoordelijk voor dat de juiste documenten bij de zaak zijn opgeslagen. Dit is minimaal de set aan documenten die gearchiveerd dienen te worden.
4.	Per zaak is er 1 Zaakeigenaar en kunnen er meerdere Behandelaars zijn.	Meerdere collega's kunnen als Behandelaar betrokken zijn bij de zaak, behandelaars kunnen zelf scannen en de digitale stukken toevoegen aan een bestaande zaak.
5.	Nieuwe zaken zowel inkomend als uitgaand worden aangemaakt door DIV of door de Zaakeigenaar.	De keuze voor het juiste zaaktype is belangrijk voor de vindbaarheid en archivering van zaken. Een verkeerde keuze zorgt voor extra werk voor DIV en een risico voor verkeerde archivering. Kies het zaaktype dus zorgvuldig en vraag bij twijfel DIV om advies. Iedereen kan zelf fysieke stukken scannen en toevoegen aan de zaak. Alle digitale stukken, waaronder e-mails, worden door de Zaakeigenaar of Behandelaar toegevoegd aan een bestaande of nieuwe zaak. Het is ook mogelijk om vanuit de zaak een document aan te maken op basis van een sjabloon. Deze worden automatisch toegevoegd aan de zaak.
6.	Behandelaars verzenden uitgaande documenten en stukken worden automatisch, digitaal ondertekend.	Uitgaande brieven worden geregistreerd, toegevoegd aan zaakdossiers en verzonden door de Behandelaar. De Behandelaar is verantwoordelijk voor het opnemen van het zaaknummer en de verzenddatum. Uitgaande post wordt digitaal en (soms) automatisch ondertekend verstuurd. Enkel voor die documenten waarvoor een handtekening verplicht is, wordt hiervan afgeweken. Van deze afwijkingen is een limitatieve lijst beschikbaar bij DIV. Indien een natte handtekening gezet wordt, is het de verantwoordelijkheid van de Behandelaar dat de post wordt ondertekend en verstuurd. Alle uitgaande contacten (email, post, etc.) vermelden het algemene telefoonnummer (140162) en het zaaknummer. Fysieke uitgaande brieven worden niet standaard gescand.

		Het stuk wordt immers digitaal aangemaakt en is daarmee digitaal authentiek. Als het stuk analoog wordt ondertekend is het de verantwoordelijkheid van de verzender om de getekende brief in te scannen en toe te voegen aan de zaak.
7.	Iedereen heeft raadpleegrechten op zaken. Alle zaken zijn dus 'open, tenzij'.	Zaken kennen naast Zaakeigenaars en Behandelaars ook raadplegers die zaken niet kunnen aanpassen maar wel alles kunnen inzien. Dongen werkt transparant, dit verbetert de samenwerking en dienstverlening. Daarom hebben alle medewerkers raadpleegrechten op alle zaaktypen tenzij dit niet wenselijk is in het kader van vertrouwelijkheid. Deze zaaktypes zijn opgenomen in een limitatieve lijst.
8.	Informatie in het zaakstelsel is voor intern gebruik	Het zaakgericht werken stelsel zal in fase 1 alleen voor intern gebruik worden ingezet. Klanten hebben nog geen toegang tot hun zaak en de informatie die in het zaakstelsel staat.
9.	Er gelden interne normen voor (deel)behandeling	Zaken worden binnen 3 werkdagen in behandeling genomen: 2 dagen voor postverwerking en 1 dag voor zaak-intake. Nuance: Indien dit niet mogelijk is, wordt een tussenbericht verstuurd. Interne adviezen (advies van adviseur t.b.v. behandeling zaak) worden binnen 5 werkdagen gegeven.
10.	Er worden geen ontvangstbevestigingen verstuurd.	Alle standaard ontvangstbevestigingen vervallen. Daar waar nodig of wanneer het duidelijk toegevoegde waarde voor klant heeft, vervangt een 'in behandeling bericht' de ontvangstbevestiging.
11.	Klantcontacten worden vastgelegd bij de zaak.	Het registreren van contactmomenten (inclusief gespreksnotities en emailwisselingen) is de verantwoordelijkheid van diegenen die het contact heeft, in veel gevallen dus de Behandelaars en/ of het KCC. Gespreksnotities naar aanleiding van een klantcontactmoment (telefonisch/balie) en mailwisselingen met de klant worden direct (door de Behandelaar of het KCC) bij de zaak geregistreerd. Contacten met de klant leiden echter niet automatisch tot zaken of contactregistratie. Bijvoorbeeld: een standaardvraag over openingstijden wordt niet vastgelegd.
12.	E-mails worden behandeld als binnenkomende telefoontjes.	Het KCC ontvangt e-mail op info@dongen.nl en filtert eenvoudige informatieverzoeken en niet registratie-waardige e-mail (prullenbak of doorsturen). DIV registreert het restant bij een bestaande of nieuwe zaak. Naast de e-mail worden ook bijlagen opgeslagen bij de zaak. Er komen ook e-mails binnen op andere e-mailadressen. Het is aan de betreffende eigenaar van dat e-mail adres om deze te registreren bij een zaak.
13.	Zaken worden verdeeld binnen het team.	Zaken kunnen worden toegewezen door een werkverdeler per team, maar teamleden kunnen zaken ook aan zichzelf toewijzen. De keuze hiervoor is aan de teams zelf.
14.	Digitaal zaakgericht werken is leidend.	Het digitale dossier is leidend en wordt tijdens de behandeling van de zaak actueel gehouden. Voor de afhandeling van zaken, de opslag van documenten en statusinformatie is het zaakstelsel, met onderliggend DMS, leidend. De zaak is de basis voor de afhandeling van een (aan)vraag, waarbij het zaaknummer de unieke en enige referentie vormt in alle communicatie van de gemeente. Alle informatie over de afhandeling van de aanvraag is terug te vinden in een centraal toegankelijk 'zaak(dossier)'.

		Accordering tijdens behandeling van een zaak vindt plaats als processtap. (Dus niet als paraaf op een document!). Dubbele registraties, d.w.z. naast het zaakstelsel ook registratie in andere applicaties, worden zoveel mogelijk voorkomen (eenmalige registratie, meervoudig gebruik), maar voor taakspecifieke verwerking blijft dit mogelijk noodzakelijk.
15.	Het systeem en de manier van werken voldoet aan het geldende informatie beveiligingsbeleid.	Iedereen heeft slechts die rol(len) die noodzakelijk zijn voor het uitoefenen van zijn/haar functie. Wijzigingen in autorisatie worden door middel van een vaste, controleerbare procedure uitgevoerd en bijgehouden. Benadering en wijziging van gegevens is traceerbaar, benaderbaar en onweerlegbaar vastgelegd in het systeem.
16.	Alle zaakgebonden documenten worden in het zaakstelsel vastgelegd.	Ook stukken die tussentijds bij de Behandelaar worden aangeleverd, of die ontstaan tijdens de behandeling worden geregistreerd in het zaakstelsel.
17.	Bijlagen worden als aparte documenten gescand.	Dit geldt alleen voor zaakrelevante bijlage. Bijlagen die niet ter zake doen (b.v. brochures) worden niet gescand.
18.	Enveloppen worden niet gescand.	Dit geldt niet voor enveloppen die nodig zijn voor de behandeling; als de envelop relevante informatie (zoals poststempel) bevat voor het proces wordt deze wel gescand. DIV draagt hier zorg voor.
19.	Kopieën worden door de Zaakeigenaar verspreid.	De verantwoordelijkheid en de actie van het in kennis stellen van zogenaamde 'kopiehouders' ligt bij de Zaakeigenaar. Kopieën worden niet meer fysiek of digitaal verspreid, uitsluitend als verwijzingen naar de zaak in het Zaakstelsel.
20.	Zaakeigenaars zijn verantwoordelijk voor het koppelen van gerelateerde zaken.	Zaken kunnen aan elkaar gerelateerd zijn, bijvoorbeeld als het om personen uit hetzelfde gezin gaat of een bezwaarprocedure op een eerdere vergunningszaak. Het systeem koppelt zaken niet automatisch aan elkaar. Dit doet de Zaakeigenaar.
21.	Beheer van de zaaktypen, rollen, rechten, systeem inrichting en accounts wordt centraal uitgevoerd.	Functioneel beheer is verantwoordelijk voor het beheer van zaaktypen. Aanpassing gebeurt alleen na akkoord van de procesverantwoordelijke. Voor zaaktypes worden behandeltermijnen ingesteld, eventuele aanpassing van de behandeltermijn voor een zaak kan alleen door de Zaakeigenaar (evt. i.o.m. procesverantwoordelijke) worden gedaan.

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur(s)	Opmerkingen
0.1	19-02-2015	Bart Timmermans, Veerle Ultee	Eerste concept
0.2	23-02-2015		Afgestemd met projectteam DZGW
0.3	03-03-2015		Afgestemd met Ruud van Willigen
0.4	12-03-2015		Afgestemd met adviseur KCC Corné Aerts en adviseur Organisatie Frie Aarts
1.0	19-03-2015		Behandelen in Stuurgroep
1.1	18-08-2015	Veerle Ultee	Aanpassing term regiehouder
1.2	03-08-2017	Veerle Ultee	Geactualiseerd