

Voor Hoofdgebruikers zaakgericht werken
Van Projectteam ZGW
Datum 04 januari 2016
Onderwerp Voorbereidend werk zaakgericht werken

Binnen je afdeling gaan we zaakgericht werken (ZGW). Processen worden in één dag in het zaakstelsel ingericht. Om deze inrichting soepel te laten verlopen, heeft het projectteam ZGW een aantal vragen voor je. Een week voor de start is deze informatie nodig, om over te kunnen gaan tot inrichting van je proces in het zaakstelsel:

Werkproces

1. Loop zelf nog een keer je proces door, denk na over welke stappen je allemaal zet en wie je om advies vraagt van een andere afdeling. Dit helpt om een goed beeld te vormen van het hele proces (indien aanwezig met procesbeschrijving).
2. Geef aan hoe je proces opgestart wordt (e-mail? brieven? etc. Denk hierbij ook aan interne en externe aanleidingen om het proces te starten).
 - o Let op overdrachtmomenten,
 - o Let op adviesaanvragen binnen het proces
 - o Let op wijze en moment van betaling binnen het proces.
 - o Let op wie het proces opstart en hoe het proces eindigt?
3. Zijn er checklists/werkinstructies binnen het proces? (bijvoorbeeld t.b.v. ontvankelijkheid)
4. Wat zijn de kritische stappen in het proces?
5. We gaan uit van het principe 'open, tenzij'. Dit betekent dat alle informatie inzichtelijk is voor de Tilburgse gemeenteambtenaren. Als dit wettelijk of wegens privacy-redenen niet mag, geef het dan bij ons aan.

Statussen (tussenstappen)

1. Welke statussen kennen we in het proces? Bijvoorbeeld: ontvangen, compleet, in behandeling, afgehandeld.
2. Welke statussen worden extern gecommuniceerd naar de indiener en welke statussen zijn intern voor de behandelaar.

In het zaakstelsel hanteren we standaard bovengenoemde 4 statussen. Deze kunnen eventueel uitgebreid worden naar 5 statussen.

Resultaten (conclusies)

Welke resultaten kent het proces?

Je kunt daarbij kiezen uit de onderstaande lijst, waarbij er meerdere resultaten voor één proces mogelijk zijn.

Bijvoorbeeld:

- Afgewezen
- Definitief toegekend
- Gegrond
- Gedeeltelijk gegrond
- Geweigerd
- Ongegrond
- Ontvankelijk
- Toegekend
- Vastgesteld
- Verleend
- Verstrekt
- Verwerkt

Termijnen

1. Externe termijnen (voor het hele proces): wettelijke termijn of servicenormen, indien bekend
2. Interne streeftermijnen (voor het hele proces);
3. Termijnen tussen statusovergangen;
4. Mogelijkheden tot opschorting of verlenging etc.?

Bijvoorbeeld:



Gebruikers

1. Maak een lijst van type gebruikers die in je proces voorkomen. Vergeet hierbij niet de gebruikers die de gegevens enkel raadplegen, of de adviseurs van buiten je afdeling. (gebruik hiervoor de vooraf door de projectleider aangeleverde format.)
2. Welke rol heeft deze gebruiker (bijvoorbeeld, adviseur, behandelaar, coördinator, beslisser, proceseigenaar, raadpleger?)

Documenten

Voor de archivering moeten we alle soorten documenten die bij je proces nodig zijn categoriseren. Maak voor ons een overzicht hiervan. Bijvoorbeeld:

1. Welke documenten komen binnen?
2. Welke documenten worden verstuurd?
3. Welke interne documenten worden gemaakt?
4. Welke documenten mogen getoond worden op "mijn gemeente"?

Daarbij ontvangen we graag, indien relevant, een voorbeelddocument van alle typen documenten. Deze worden bij DIV aangeleverd, zodat zij de post beter kunnen registreren.

Managementinformatie

Standaard leveren we de volgende managementinformatie:

Openstaande zaken (alle statussen excl. afgerond)

- Aantal openstaand
- Aantal openstaand buiten externe termijn¹
- Aantal openstaand buiten interne streeftermijn
- Gemiddelde doorlooptijd in dagen

Openstaand en afgerond

- Aantal binnengekomen (per maand)
- Aantal in elke status (openstaand, in behandeling, afgerond e.a.)
- Aantal per resultaattype van de afgeronde zaken
- Aantal per behandelaar
- Aantal per kenmerk
- Aantal per kanaal
- Aantal afgerond binnen termijn - externe termijnen
- Aantal afgerond binnen termijn - interne streeftermijn
- Percentage afgerond binnen termijn - externe termijnen

¹ Externe termijn is de wettelijke termijn of de afgesproken servicenorm. Hierbij hanteren we altijd de servicenorm als beide beschikbaar zijn, omdat dat de kortste termijn is.

Notitie



- Percentage afgerond binnen termijn - interne streeftermijn
- Gemiddelde doorlooptijd

Is deze informatie voldoende?

Relatie met andere systemen

Wordt de informatie uit het proces ook gebruikt voor andere doeleinden of in andere applicaties worden opgenomen, zoals de verwijzindex bijvoorbeeld? Daarvan ontvangen wij graag de (technische) informatie om de informatievoorziening te kunnen blijven waarborgen.

Actie: Geef aan het projectteam ZGW voor het proces ingericht:

1. Overzicht en voorbeelden van documenten (1 week voor inrichtingsdag)
2. Eventuele procesbeschrijvingen (zo snel mogelijk)
3. Overzicht gebruikers en raadplegers conform aangeleverde format (zo snel mogelijk)
4. Informatie over gegevensuitwisseling met andere applicaties (zo snel mogelijk)

Neem indien aanwezig je procesbeschrijving mee naar de inrichtingsdag.