

Fabels over Zaakgericht werken

Over Zaakgericht werken doen heel wat fabels de ronde. In dit document staan er tien op een rij, aangevuld met argumentatie die ze definitief naar het land der fabelen verwijst.

Projectleiders die Zaakgericht werken in gaan voeren stuiten in de organisatie ongetwijfeld op een of meer van deze fabels. In dit document worden er tien ontkracht.

1. Alles moet in één zaaksysteem

Niet alles hoeft in één zaaksysteem. In GEMMA 2.0 zijn zelfs diverse losse referentiecomponenten opgenomen voor Zaakgericht werken. Bijvoorbeeld:

- o een zaakafhandelcomponent;
- o een zaakregistratiecomponent;
- o een documentbeheercomponent;
- o een documentregistratiecomponent.

Met een zaaksysteem worden vaak verschillende referentiecomponenten gecombineerd. Ook zijn sommige taakspecifieke applicaties geschikt om zaakgericht mee te werken, bijvoorbeeld applicaties voor uitkeringen of vergunningen.

Zaakgericht werken is een manier van organiseren en documenteren van het werk. Dat kan met allerlei applicaties.

Meer informatie

Verschillende scenario's voor invoering in het document *Scenario's Zaakgericht werken* op: www.da2020.nl/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken

Meer informatie op GEMMA Online over:

- [Referentiecomponenten](#)
- [Architectuur en koppelvlakken](#)
- [Zaakdossiers](#)

2. Een Big Bang is hét recept voor mislukking

Zaakgericht werken invoeren met een Big Bang kan een goede keuze zijn. Een Big Bang maakt het gemakkelijker:

- o om één lijn te trekken en een generieke werkwijze te hanteren;
- o de hele organisatie te betrekken in de communicatie;
- o definitief afscheid te nemen van oude werkwijzen en systemen.

Een Big Bang beperkt de duur en omvang van de situatie waarin beide werkwijzen (nieuw en oud) naast elkaar bestaan.

Voor een kleine organisatie kan een Big Bang een goede manier zijn om te starten met de nieuwe werkwijze.

Een Big Bang van Zaakgericht werken brengt ook risico's met zich mee:

- het kan lastig zijn om de tijd te vinden om iedereen erbij te betrekken;
- het doet een groot beroep op de inzet van ondersteuners zoals de functioneel beheerders, helpdeskmedewerkers en floorwalkers;
- gedurende het project kan het werkelijke doel uit het oog verloren worden waardoor de implementatie van een systeem een doel op zich wordt.

Meer informatie

Waarom Zaakgericht werken: [GEMMA Online](#)

Invoeringsstrategieën www.da2020.nl/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken

3. Uitschrijven en optimaliseren van alle processen moet eerst

Zaakgericht werken is een vorm van procesgericht werken, maar vooraf optimaliseren van processen is geen vereiste om deze werkwijze te implementeren. Wel kan procesoptimalisatie leiden tot een fundamenteel ander procesverloop dat invloed heeft op de zaakgerichte afhandeling.

Bij het invoeren van Zaakgericht werken moet op hoofdlijnen duidelijk zijn welke processen op welke plek in de organisatie plaatsvinden. Dit wordt duidelijk tijdens het identificeren en specificeren van zaaktypen. Het beschrijven van een proces tot in de details kost aanzienlijk meer tijd. Een proces optimaliseren is zelfs nóg tijdrovender. Eerst processen beschrijven en optimaliseren betekent dat het invoeren van Zaakgericht werken jaren kan duren.

Zaakgericht werken biedt inzicht en overzicht in doorlooptijden en aantallen. Bij veel processen dienen zich bovendien nieuwe mogelijkheden aan om efficiënter te werken. Dat pleit ervoor om dit éérst in te voeren en dan per proces opnieuw te kijken naar verbeteringen.

Meer informatie

[Module klantprocessen ontwerpen](#)

[Katern Zaakgericht werken GEMMA Online](#)

4. Bestaand digitaal archief moet direct gemigreerd worden

Het digitale archief meteen overzetten naar een nieuw systeem klinkt ideaal. Toch is dit niet noodzakelijk. Het kan anders:

- Ontsluit het oude archief met een *Enterprise Search* oplossing. Dit kan een snel en voordelig alternatief zijn.
- Vernietig het digitale schaduwarchief. Dit is vaak een incompleet archief.
- Migreer alleen waardevolle delen van het digitale archief. Denk dan aan vaak geraadpleegde dossiers zoals bodemdossiers, of dossiers die een sterke relatie hebben met nieuwe zaken zoals klantdossiers.

- Migreer zaken of documenten uit het oude systeem naar een aparte 'map' die onderdeel uitmaakt van het nieuwe systeem. De stukken zijn dan te raadplegen in het nieuwe systeem. Op die manier blijven ook documenten die niet in zaakdossiers zijn vastgelegd, beschikbaar.

5. Zaakgericht werken moet om te voldoen aan GEMMA

Zaakgericht werken is geen verplichting vanuit GEMMA, maar de GEMMA-architectuur biedt daartoe wel veel aanknopingspunten. Zaakgericht werken is bijvoorbeeld vertaald in standaarden zodat applicaties elkaar begrijpen. Zo kan er digitaal gecommuniceerd worden over de uitvoering van processen en de bijbehorende dossiers. Met Zaakgericht werken verbeteren gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering door onder andere samen te werken in ketens. Het moet dus niet, maar het helpt wel. Bovendien gaat de omgevingswet er wel van uit dat gemeenten zaakgericht informatie kunnen uitwisselen.

Meer informatie

[GEMMA Online](#)

6. Zaakgericht werken werkt ook op papier

In theorie werkt Zaakgericht werken op papier, maar in de praktijk zeker niet. De voordelen zijn die van digitaal werken. Denk aan:

- automatische termijnbewaking;
- parallel werken in hetzelfde dossier;
- e-diensten voor inwoners, en;
- het geautomatiseerd toekennen van metadata.

Het zijn allemaal voordelen waarbij digitalisering een randvoorwaarde is. Zaakgericht werken analoog invoeren is zonde van de tijd en moeite.

7. De inwoner heeft niets aan Zaakgericht werken

Als Zaakgericht werken ingevoerd wordt, profiteert de burger daarvan. Een paar voorbeelden:

- een medewerker van het KCC heeft toegang tot relevante zaken en kan de klant direct iets vertellen over de status van een aanvraag;
- Zaakgericht werken sluit aan op Lopende Zaken van MijnOverheid waar de burger digitaal de status van een zaak kan inzien;
- de doorlooptijd van een proces wordt korter of voorspelbaarder.

8. Interne processen zijn ongeschikt voor Zaakgericht werken

Zaakgericht werken werkt niet alleen voor dienstverlenende processen, maar ook voor een aantal interne processen. Het inkoopproces leent zich bijvoorbeeld bij uitstek om zaakgericht af te handelen. Maar ook voor beleidsprocessen kan Zaakgericht werken effectief zijn.

Meer informatie

Toelichting Zaakgericht werken op [GEMMA Online](#)

9. Na de implementatie is alles klaar

Na de implementatie van Zaakgericht werken is het werk allesbehalve klaar:

- producten en diensten veranderen;
- er komen mogelijk nieuwe medewerkers in dienst;
- eFormulieren worden doorontwikkeld;
- er komen software-updates;
- nieuwe koppelingen zijn gewenst;
- het digitale archief moet worden beheerd en overgedragen;
- de inrichting van het systeem wordt aangepast;
- de visie en strategische doelen worden bijgesteld, en;
- processen worden geoptimaliseerd.

Na een intensieve periode van nazorg in de eerste weken, begint de doorontwikkeling. Het voorbereiden van de borging en het opstellen van een beheerplan zijn onderdeel van het implementatietraject.

Drie tips voor de doorontwikkeling:

1. Maak na de lancering duidelijke keuzes over de verdere ontwikkeling van de werkwijze en toets deze aan de uitgangspunten en de visie. Bedenk hierbij dat 'nee' ook een antwoord is.
2. Betrek de (hoofd)gebruikers bij het maken van keuzes.
3. Als een afwijking toch nodig is, motiveer deze dan goed zodat het geen aanleiding is om op andere punten onnodig af te wijken.

Meer informatie

Het borgen van Zaakgericht werken: www.da2020.nl/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken

10. Zaakgericht werken is iets van DIV of ICT

Misschien een open deur, maar toch gaat het regelmatig mis: Zaakgericht werken is iets van de hele organisatie. ICT en DIV spelen een belangrijke rol bij de implementatie, maar zonder steun van het management en de rest van de organisatie, heeft het geen kans van slagen. Leidinggevend, medewerkers en eventueel het bestuur, moeten bereid zijn hun manier van werken op sommige punten aan te passen in het belang van de organisatie. De directie moet haar toewijding en inzet uitspreken en medewerkers moeten eraan wennen dat sommige 'DIV-taken' tijdens het proces bij hen komen te liggen. Voor de acceptatie van de nieuwe werkwijze is het cruciaal hier duidelijk over te zijn.