

# Stappenplan Zaaktype Catalogus

---

Dit stappenplan biedt houvast bij het opstellen van een Zaaktype Catalogus. Alle aspecten die belangrijk zijn bij de voorbereiding hiervan komen aan bod. Zoals het raadplegen van de juiste bronnen, keuzes maken, het gebruik van slimme voorbeelden, de afbakening van zaaktypen en afstemming op de klant en de processen.

## Voor wie is dit stappenplan?

Dit stappenplan helpt projectleiders en projectmedewerkers van Zaakgericht werken om de Zaaktype Catalogus (ZTC) op te zetten.

## Hoe werkt het stappenplan?

Het is raadzaam dit stappenplan een keer helemaal door te lezen vóórdat de ZTC wordt opgesteld. Besteed voldoende tijd aan de eerste zes voorbereidende stappen voordat er gesprekken met processpecialisten gevoerd worden. De tijd die nodig is om de stappen te doorlopen hangt af van de scope van het project<sup>1</sup>, van de beschikbare kennis en de aanwezigheid van goede voorbeelden. Als het project een brede scope heeft met veel processpecialisten, zaaktypes en afdelingen, is het raadzaam om de eerste negen stappen met één of twee clusters te doorlopen. Op deze manier ontstaat een stappenplan passend bij de situatie.

Onderdelen van het stappenplan kunnen ook gebruikt worden om een in ongebruik geraakte ZTC te actualiseren.

## Wat is een ZTC?

Een ZTC bevat de beschrijving van alle zaaktypen die binnen een organisatie of domein uitgevoerd worden, en vormt zo de blauwdruk voor de zaakdossiers. Er staat bijvoorbeeld in beschreven hoe het zaaktype heet, welke resultaten er voor dat zaaktype zijn en wat de bewaartermijn is. Het opstellen van het ZTC gebeurt met het Informatiemodel ZTC (ImZTC). Hierin staan de kenmerken van een zaaktype beschreven, wat deze kenmerken betekenen en hoe ze zich tot elkaar verhouden. Bekijk het informatiemodel op: [https://www.gemmaonline.nl/index.php/Informatiemodel\\_Zaaktypen\\_\(ImZTC\)](https://www.gemmaonline.nl/index.php/Informatiemodel_Zaaktypen_(ImZTC)).

## Wat is het verschil tussen DSP en ZTC?

De termen DSP (Documentair Structuurplan) en ZTC worden vaak in één adem genoemd of zelfs door elkaar gebruikt. Dit is begrijpelijk. Het verschil is dat bij gebruik van een ZTC de juiste metadata worden verzameld vanaf de start van een zaak, terwijl een DSP een ordeningsstructuur is voor het meer statische digitale archief en analoge archief. Beide kunnen geïntegreerd worden in het digitale archief dat ontstaat bij zaakgericht werken. Een apart DSP is dan niet meer nodig.

---

<sup>1</sup> Verschillende invoeringsstrategieën staan beschreven in het document "Scenario's zaakgericht werken" op [www.da2020/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken](http://www.da2020/ondersteuningsmiddelen/zaakgericht-werken)

In het informatiemodel (versie 2.1) op GEMMA-online staat dit als volgt beschreven:

Met de nieuwe versie van de ZTC is er een landelijke standaard opgeleverd die overheidsorganen kunnen gebruiken als kern van de ordeningsstructuur. Voor digitale archiefbescheiden biedt de ZTC (samen met het RGBZ) voldoende informatie om te voldoen aan de zorg van de geldende Archiefregeling. Voor archiefbescheiden die nog niet binnen de ZTC van de gemeente worden beheerd, is een specifieke ordeningsstructuur noodzakelijk.

---

## **Een uitgebreide of minimale ZTC opstellen?**

De standaarden voor de ZTC en de beschikbare voorbeelden van complete ZTC's zijn vaak erg uitgebreid. Meestal is het niet haalbaar om een uitgebreide ZTC op te tuigen voor een groot deel van de organisatie. Bij het informatiemodel (metadata per zaaktype) en afhankelijk van de hoeveelheid zaaktypen is het dan verstandig om met een minimale set te starten. Stap twee en drie in dit document bieden handvatten om een basis ZTC op te stellen.

Als de scope van de invoering van zaakgericht werken zich beperkt tot een procescluster of domein, dan zijn er meer mogelijkheden voor het opstellen van een uitgebreide ZTC.

# Stappenplan

## Stap 1: Verzamel input

De eerste stap om te komen tot een ZTC is om op zoek gaan naar goede voorbeelden en te oriënteren op het informatiemodel:

- a. Raadpleeg informatie over de ZTC (en het RGBZ en de ImZTC) en de referentie GEMMA ZTC op [https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_Zaaktypecatalogus](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_Zaaktypecatalogus).
- b. Raadpleeg de voorbeeld ZTC's ook op GEMMA-online. Welke ZTC is vergelijkbaar met de scope van de eigen organisatie en wellicht ook gebruikt voor het inrichten van dezelfde applicatie?
- c. Informeer bij buurgemeenten die al zaakgericht werken naar hun ervaringen met de ZTC.
- d. Voor sommige domeinen zijn landelijk goed uitgewerkte ZTC's beschikbaar, of deze komen binnenkort beschikbaar. Denk bijvoorbeeld aan de Omgevingswet. Benut deze ZTC's.
- e. Wordt er zaakgericht gewerkt met behulp van een generiek zaaksysteem<sup>2</sup>? Vraag dan de leverancier of deze goede voorbeelden heeft van eerdere implementaties. Misschien ligt er zelfs een standaard ZTC op de plank die snel geïmporteerd kan worden in het zaaksysteem.
- f. Raadpleeg bronnen binnen de eigen organisatie. Is er al eens een ZTC gemaakt? Of is er een bruikbaar DSP? Is er een actueel overzicht van processen per team? Denk aan afdelingen DIV of kwaliteit (processen) als mogelijke bron.

## Stap 2: Definieer benodigde parameters per proces

Voor deze tweede stap is kennis nodig van de systemen waarmee gewerkt gaat worden. Daarnaast moet er een goed beeld zijn van de prioriteiten van de organisatie. In deze stap wordt bepaald welke verplichte velden en kenmerken per zaak opgenomen worden. Een compleet overzicht van alle mogelijke kenmerken is te vinden in het zaaktypesjabloon op

[https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA\\_ZTC2\\_Zaaktypesjabloon](https://www.gemmaonline.nl/index.php/GEMMA_ZTC2_Zaaktypesjabloon). Om te bepalen welke kenmerken in eerste instantie gevuld moeten zijn, helpen de volgende criteria en vragen:

- a. Kenmerken die vanuit het zaaksysteem verplicht zijn, moeten terugkomen in de inventarisatie. Ga na welke kenmerken dat zijn. Hieronder vallen waarschijnlijk: zaaktypenaam, teams die toegang moeten hebben (rollen en rechten), resultaattypes en doorlooptijd.
- b. Ga na waarom zaakgericht werken ingevoerd wordt. Ligt de nadruk bijvoorbeeld op procesoptimalisatie, dan kan een URL per zaaktype naar een procesbeschrijving een mooie aanvulling zijn, of een streef-doorlooptijd naast een wettelijke doorlooptijd. Ligt de nadruk op (digitale) dienstverlening, benadruk dan bijvoorbeeld de koppeling tussen digitale formulieren en zaaktypen, gekoppelde sjablonen voor uitgaande documenten en een koppeling van het zaaktype aan producten en diensten in de PDC.
- c. Maak onderscheid in *must haves* en *nice to haves*. *Must haves* zijn kenmerken die noodzakelijk zijn. Als deze niet gevuld zijn, is de doorvoering onmogelijk. *Nice to haves* zijn kenmerken waarvan het mooi meegenomen is als ze gevuld of uitgewerkt zijn, maar ze zijn niet noodzakelijk. Voorbeelden van *nice to haves*: een specifieke lijst met documenttypes

---

<sup>2</sup> Wordt er (deels) zaakgericht gewerkt in een taakspecifieke applicatie, dan wordt dit bedoeld als er in de tekst zaaksysteem staat.

per zaaktype of voorgedefinieerde specifieke acties als 'fiattering aanvraag bevallingsverlof'.

- d. Test de selectie van kenmerken bij voorkeur met circa vijf uiteenlopende processen. Dit kan door deze in de testomgeving van zaakgericht werken te modelleren/importeren. Hieruit blijkt of de ZTC alle informatie bevat die nodig is.
- e. Is er geen tool (software) beschikbaar voor het aanleggen en beheren van de ZTC? Maak dan een basislijst als spreadsheet. Check vooraf bij de leverancier van het zaakstelsel of het mogelijk is via een format dat zij aanleveren processen te importeren. Als dit format bruikbaar is, hanteer deze dan zoveel mogelijk bij het opstellen van de ZTC.

### Stap 3: Koppel processen aan afdelingen

Op basis van de input die bij de voorgaande stappen verzameld is, kan nu een eerste eigen basislijst met zaaktypen samengesteld worden. Houdt hierbij rekening met de volgende punten:

- a. Als er geen perfect passend bronbestand is, combineer dan meerdere bronnen.
- b. Als zaakgericht werken gemeentebreed ingevoerd wordt, match dan de zaaktypen direct aan de teams of afdelingen, en maak één categorie organisatiebreed. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan projectevaluatie, beleidsopstelling, collegevoorstel of inkoop van producten en diensten.
- c. Houd een reservelijst met twijfelgevallen achter de hand. Is er twijfel of een zaaktype overbodig is, dubbel of niet van toepassing? Zet het dan op een reservelijst. Het is beter om minder zaaktypen te hebben op de eerste basislijst dan te veel. De zaaktypen op de reservelijst kunnen later altijd nog toegevoegd worden.
- d. Het maken van de basislijst dwingt tot het maken van een aantal keuzes. Soms zijn dit lastige keuzes, bijvoorbeeld: wat is de definitie van één zaak, en: wanneer kan een zaak opgeknipt worden?

Een aantal tips bij het maken van keuzes:

#### Tip 1.

Op GEMMA staan de 43 referentiezaaktypen, deze bieden houvast. Zo is bezwaar een andere referentiezaaktype dan het behandelen van een vergunningsaanvraag. Dat zijn dus minimaal twee losse zaaktypen. Bekijk ze allemaal op:

<https://www.gemmaonline.nl/index.php/Referentiezaaktypen>.

#### Tip 2.

Houd de klant in het achterhoofd. Het betalen van een factuur is vrijwel altijd onderdeel van een proces met een product of dienst die aan het einde geleverd wordt. Denk aan het vervangen van het straatmeubilair in een bepaalde wijk. Dan is dit geen zaak, maar onderdeel van een overkoepelend proces. Voor de afdeling financiën kan een betaling echter wél een zaak zijn.

#### Tip 3.

Houd een zaak hanteerbaar en overzichtelijk. Geef de mogelijkheid een zaak op te knippen. Bijvoorbeeld als een zaak van een zaaktype standaard een doorlooptijd van meerdere jaren krijgt, of er bij een zaaktype gemiddeld honderden documenten per zaak verwacht worden. In deze gevallen kan per fasering een zaaktype opgenomen worden, zoals: verkenning, aanbesteding, realisatie, nazorg. Ook kunnen meerdere zaken van hetzelfde zaaktype aangemaakt worden voor één project. Uiteraard gebeurt dit in overleg met gebruikers. Zo wordt één zaak de hoofdzaak met de belangrijkste

beslisdocumenten van de hele zaak. Deze zaak blijft de hele looptijd openstaan. Verschillende fases of onderdelen van het project worden deelzaken, gerelateerd aan de hoofdzaak.

#### Tip 4.

Sommige processen behoren strikt genomen tot het takenpakket van de gemeente, maar komen in de praktijk niet of nauwelijks voor. Denk aan een te vondeling gelegd kind. In sommige standaard ZTC's zijn dit soort processen wel opgenomen. Maar als ze nooit gebruikt worden, vervuilen ze de ZTC en het zaakstelsel. Immers: hoe meer zaaktypen, hoe moeilijker het is om de juiste te kiezen.

#### Tip 5.

Let op verschillende resultaattypen en gekoppelde bewaartermijnen. Als de resultaattypen of de bewaartermijn van het proces afwijken is dit een belangrijke reden om een apart zaaktype in het leven te roepen voor een proces. Met het kiezen van het zaaktype worden ook deze parameters vastgelegd.

### Stap 4: vul zoveel mogelijk metadata vooraf in

Probeer nu per zaaktype zoveel mogelijk van de geselecteerde kenmerken bij stap drie in te vullen. Afhankelijk van wat de bron van de basislijst is, zijn sommige kenmerken al beschikbaar. Veel andere kenmerken zijn waarschijnlijk zelf al in te vullen of eenvoudig te achterhalen.

### Stap 5: Identificeer processpecialisten en proceseigenaren

#### a. **Processpecialisten**

Er zijn medewerkers nodig met een goed beeld van de processen binnen een team of afdeling. Als deze nog niet betrokken zijn, is het raadzaam daar niet langer mee te wachten. Dit kunnen key-users zijn per afdeling of team, of zaakgericht werken buddies die een-op-een ondersteuning bieden aan collega's, ambassadeurs van zaakgericht werken of medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het bijhouden van procesbeschrijvingen voor hun team.

Als een afdeling of team heel divers is, dan kan het handig zijn twee of drie processpecialisten voor zaakgericht werken te benaderen. Zorg dat aan alle zaaktypen een processpecialist gekoppeld is; iemand die vanuit de praktijk weet wat er bij het behandelen van de zaak komt kijken. Voor de organisatiebrede zaaktypen is de juiste specialist wellicht niet snel te vinden, maar vaak is dit te combineren met een processpecialist bij een bepaalde afdeling. Zo kan de specialist op het gebied van juridische zaken meestal ook iets zeggen over het WOB-proces.

#### b. **Proceseigenaren**

Per zaaktype moet ook de proceseigenaar benoemd worden; de medewerker die verantwoordelijk is voor het proces en kan beslissen over de inrichting van het zaaktype.

### Stap 6: Maak een planning

Bij deze stap wordt de ZTC verder ingevuld, samen met de processpecialisten:

- a. Maak een planning voor alle afdelingen en zaaktypes binnen de scope van het invoeringsproject;
- b. Maak per processpecialist twee afspraken (zie stap 7);
- c. Plan de afspraken circa twee weken uit elkaar;

- d. Voer deze gesprekken met twee personen uit het zaakgericht werken implementatieteam. Zo heeft één de handen vrij om direct zaken digitaal te verwerken in de concept ZTC;
- e. Nodig bij het tweede gesprek ook de proceseigenaar uit;
- f. Neem een laptop mee of zorg voor een ruimte met computer en scherm.
- g. Houd in de planning rekening met een eventueel derde gesprek;

## Stap 7: eerste gesprek met de processpecialist

Na de voorbereidingen bij de eerste zes stappen, is het nu tijd voor het eerste gesprek met de processpecialist. Wees in de uitnodiging voor het gesprek duidelijk over het doel en licht alvast kort toe wat een Zaaktype Catalogus is. Benoem hierbij het belang van een goede invulling.

Agendapunten van het overleg:

- o Wat is zaakgericht werken (indien nodig: op hoofdlijnen);
- o Wat is een zaak (indien nodig: op hoofdlijnen);
- o Wat is een zaaktype (indien nodig: op hoofdlijnen);
- o Doel van het gesprek: zaaktypen vaststellen voor jouw afdeling;
- o ZTC is een levende catalogus (zie ook stap 11: Nazorg);
- o Alle kenmerken per zaaktype doorlopen, checken of wat vooraf ingevuld is klopt en zoveel mogelijk direct invullen;
- o Specifieke DIV kenmerken zoals archiefgrondslag, kunnen worden overgeslagen. Deze worden achteraf ingevuld met de archiefspecialisten.

## Huiswerk voor het tweede gesprek

### De processpecialist

- o De kenmerken verder aanvullen voor zover dat nog niet gedaan is;
- o Indien nodig kenmerken afstemmen met collega's;
- o De input minimaal twee dagen voor het tweede gesprek mailen.

### De initiatiefnemer van het gesprek

- o De verdere input verwerken om te komen tot een definitieve invulling.

## Stap 8: tweede gesprek met de processpecialist en proceseigenaar

Het tweede gesprek vindt plaats met de processpecialist én de proceseigenaar. Check ter voorbereiding of het huiswerk gedaan is, en maak een voorstel definitief ZTC voor dit procescluster op.

### Agendapunten van het overleg

- o Korte samenvatting van het proces en het doel voor de proceseigenaar;
- o Zijn er nog laatste openstaande vragen? Kunnen deze direct beantwoord worden of is een derde gesprek nodig?
- o Opvallende zaken bespreken;
- o Definitief en expliciet akkoord van de proceseigenaar en processpecialist.

Laat na afloop van het gesprek de definitieve lijst per e-mail bevestigen door de proceseigenaar en processpecialist.

### Stap 9: ZTC laten aanvullen door DIV

Zodra de ZTC voor een procescluster definitief is, kan DIV aan de slag om de typische archiefkenmerken aan te vullen op basis van de geldende selectielijst.

### Stap 10: Vaststellen ZTC door stuurgroep

De Zaaktype Catalogus kan door de stuurgroep, het afdelingsmanagement of de directie vastgesteld worden wanneer:

- o alle zaaktypes bekeken en vastgesteld zijn;
- o alle *must have*-kenmerken ingevuld zijn.

### Stap 11: Nazorg

Na de invoering van zaakgericht werken vergt de ZTC continue onderhoud. Denk hierbij aan:

- o het opvoeren van nieuwe zaaktypen;
- o het samenvoegen of splitsen van zaaktypen op basis van gebruikservaring en voortschrijdend inzicht;
- o het aanvullen met *nice to have* kenmerken;
- o het doorvoeren van nieuwe standaarden en wet- en regelgeving;
- o het *finetunen* van de inrichting (processtappen, statussen, voor gedefinieerde acties);
- o het koppelen van nieuwe sjablonen, documenttypen, procesbeschrijving en digitale formulieren;
- o het monitoren en waar nodig aanpassen van autorisaties per zaaktype.