

## Inleiding Zaakgericht werken

Om klanten goed te kunnen informeren over de status van hun zaak moeten de procesverantwoordelijken hun administratie zaakgericht inrichten. Elke hoeveelheid werk, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden, wordt vastgelegd als zaak. Bij elke zaak hoort een zaakdossier.

Nu waren er altijd al organisatieonderdelen die dat gewend waren te doen. Maar andere werkten vaak nog klantgericht (alle aanvragen, besluiten en verdere informatie over één klant in één klantdossier) of bijvoorbeeld adresgericht (alles over één adres in een adresdossier). Begrijpelijk in een tijd van papieren dossiers, maar niet langer in een tijd met digitale dossiers.

Door elke zaak te koppelen aan een klant of een adres afkomstig uit de basisregistraties, is een klantdossier of een adresdossier ook prima samen te stellen door alle zaakdossiers van een bepaalde klant of van een bepaald adres op te vragen.

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) startte in 2002 een werkgroep met als doel te bepalen welke gegevens van een zaak centraal op te vragen zouden moeten zijn, om vooral de dienstverlening te kunnen verbeteren. In 2004 verscheen het GFO-Zaken ('Gemeentelijk Functioneel Ontwerp Zaken'), waarin deze gegevens staan opgesomd.

De werkgroep, met vertegenwoordigers van gemeenten en leveranciers, kwam met een definitie van een zaak 'een hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden'. Ook bedacht de werkgroep dat het organisatiebreed opslaan van alle zaakgegevens ook andere voordelen met zich mee zou brengen:

- Verbetering van de bedrijfsvoering (gemeentebrede managementrapportages);
- Effectievere handhaving (gemeentebreed alle informatie beschikbaar);
- Integratie van kanalen (aanvragen via post, balie, telefoon en website in één overzicht);
- Integratie in de keten (uitwisseling informatie over processen met andere overheidsorganisaties).

Momenteel werkt EGEM aan een nieuwe versie van het GFO-Zaken. Deze zal in 2009 onder de naam RGBZ ('Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken') verschijnen.

Ook het landelijke ICTU-programma ‘Persoonlijke Internet Pagina’ (PIP) heeft het zaakgericht werken omarmd door een onderdeel ‘Mijn Zaken’ op te nemen, waarmee burgers straks via mijnoverheid.nl in één overzicht de status van al hun zaken bij alle overheidsorganisaties op moeten kunnen vragen.

Het GFO-Zaken is procesonafhankelijk, zoals ook een zaakstelsel procesonafhankelijk moet zijn. Het is aan elke overheidsinstelling zelf om te bepalen welke processen men met het zaakstelsel wil ondersteunen en op welke wijze men deze processen wil ondersteunen. Naast het bewaken op kwaliteit en/of doorlooptijd, kan ook de archiefwaardigheid van documenten een argument zijn om processen met het zaakstelsel te ondersteunen.

Een goed voorbeeld waarmee het laatste kan worden toegelicht, is het proces rondom een afdelingsoverleg. Moet bewaakt worden dat de agenda en de notulen altijd op tijd worden vastgelegd? Moet bewaakt worden dat alle betrokkenen op tijd een uitnodiging krijgen? Het is aan de afdeling zelf of zij het afdelingsoverleg belangrijk genoeg vindt om dit proces middels zaken te bewaken.