

## Zakenmagazijn of een 'leidend' zaaksysteem

Als een overheidsorganisatie beseft dat het mogelijk moet zijn van alle zaken in de organisatie te weten wat de status van deze zaken is, over alle kanalen heen, zijn er verschillende opties om dit mogelijk te maken.

Men kan er voor kiezen het huidige gebruik van toepassingen zoveel mogelijk ongemoeid te laten en een extra gegevensverzameling, een zakenmagazijn, in te zetten om uit alle verschillende bestaande toepassingen de benodigde gegevens te halen. Dit is enorm complex. Enerzijds omdat er veel technische koppelingen nodig zijn. Anderzijds omdat veel bestaande toepassingen niet ingericht zijn op dienstverlening en op zaken. Vaak hebben deze toepassingen geen mogelijkheid om van een zaak de status vast te leggen.

Een tweede mogelijkheid is het vervangen van de bestaande toepassingen door een generieke workflowtoepassing. Per proces wordt bepaald welke stappen (voor de behandelaar) en welke statussen (voor de klant) in een workflow moeten worden opgenomen. Door veel logica in de workflow op te nemen, wordt een processpecifieke toepassing overbodig.

Veel overheidsorganisaties hebben deze ambitie de laatste jaren omarmd. Zij kwamen geleidelijk echter veelal tot het inzicht dat ook deze mogelijkheid te complex is. Het vergt een enorme inspanning om een proces met een workflowsysteem te implementeren. Nadat een project één of meerdere jaren heeft gelopen, zijn slechts enkele processen geïmplementeerd. Bovendien blijkt vaak veel maatwerk nodig, wat ten koste gaat van de flexibiliteit bij aanpassingen in het proces. Workflowsystemen zijn vooral zinvol in omgevingen waarin administratieve processen als lopende-band-werk kunnen worden gezien en waarin bovendien uitzonderingen zelden voorkomen. Overheidsprocessen lenen zich hier slecht voor. Als processen al op elkaar lijken, zijn organisatieonderdelen er beter in de verschillen ten opzichte van andere organisatieonderdelen te benadrukken, dan de overeenkomsten. Zelfs als op één afdeling verschillende behandelaars hetzelfde proces uitvoeren, zien we vaak dat er verschillend wordt gewerkt. Dit probleem moet eerst door de proceseigenaar, het afdelingshoofd, worden opgelost voordat men met een workflowsysteem aan de slag gaat. De oplossing met een workflowsysteem willen realiseren, is niet toepasbaar gebleken. Behandelaars hebben veel weerstand tegen toepassingen die exact voorschrijven hoe zij, de professionals, exact een proces moeten uitvoeren. Zo'n toepassing wordt als betuttelend ervaren.

Een derde mogelijkheid lijkt op het eerste gezicht wellicht minder ambitieus, maar draagt wél daadwerkelijk bij aan een betere informatievoorziening: een 'leidend' zaakstelsel dat, naast het zakenmagazijn, ook functionaliteit bevat om de administratie rondom zaken vast te leggen. Elke zaak start in het zaakstelsel, ongeacht het kanaal waarmee de zaak wordt geïnitieerd. Er wordt direct een bijbehorend zaakdossier aangemaakt waarin de aanvraag direct en later alle andere relevante documenten kunnen worden opgeslagen. In het zaakstelsel houdt de behandelaar de status van een zaak bij. Men kan tevens besluiten rondom een zaak vastleggen en bij de laatste status aangeven wat het eindresultaat van een zaak is. Door de ambities per proces beperkt te houden, kan tempo worden gemaakt bij het inrichten van de processen die men via het zaakstelsel wil ondersteunen.