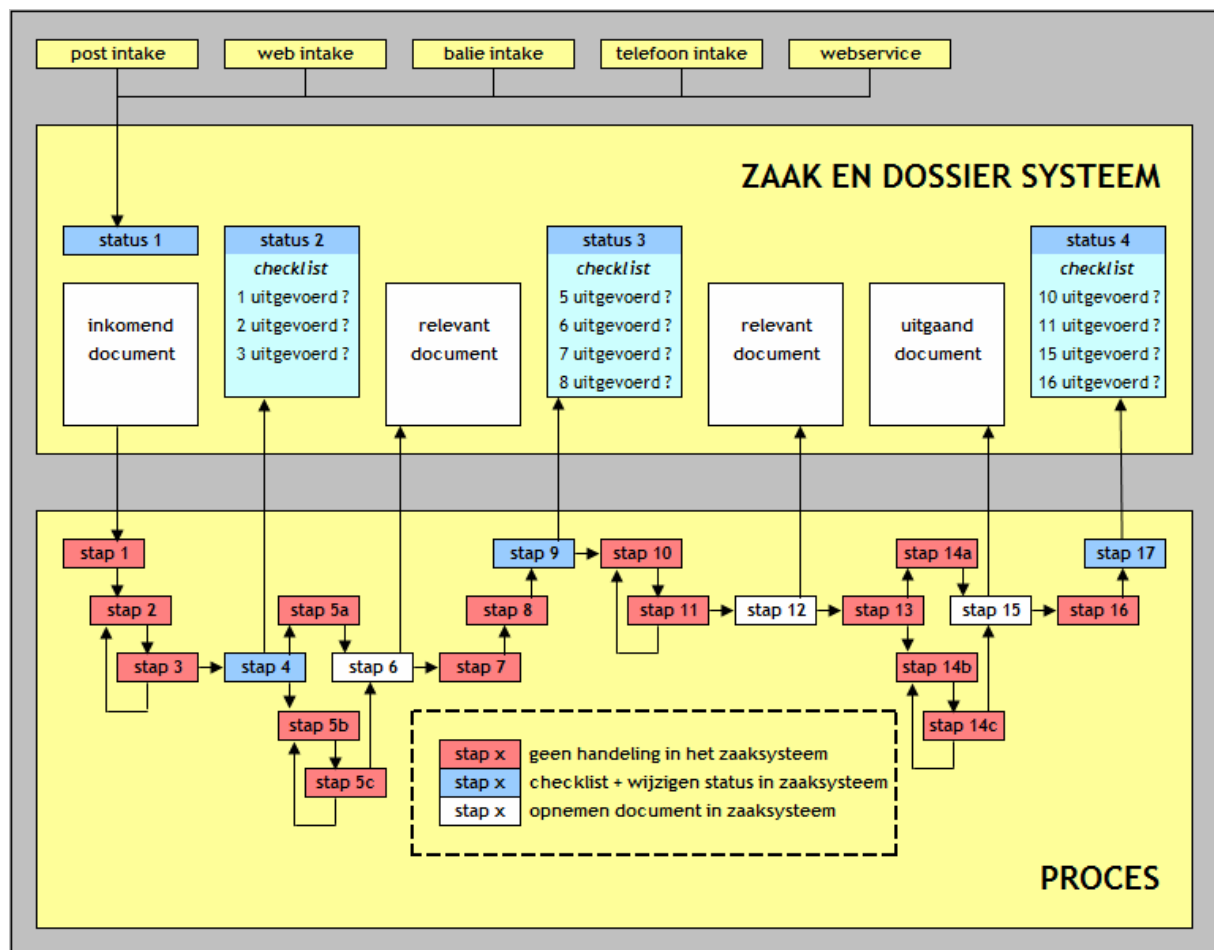


Een zaakstelsel ten opzichte van een Workflowtoepassing (WFM)

Waarom lopen implementaties van workflowtoepassingen bij overheden steeds vast op geconstateerde complexiteit en waarom zouden implementaties van zaakstelsels wél succesvol kunnen verlopen? Wat is het verschil tussen deze twee soorten toepassingen?

Workflowmanagement richt zich voornamelijk op behandelaars. Het digitaliseert stappen. Een stap is gericht op de behandelaar, een status is gericht op de klant.

Een zaakstelsel digitaliseert statuswijzigingen.



Afbeelding 12a, slechts een deel van de processtappen (blauwe en witte stappen) wordt in het zaakstelsel vastgelegd

Afbeelding 12a verduidelijkt dit. Onderaan wordt een relatief eenvoudig proces getoond met 17 stappen. Sommige stappen moeten parallel uitgevoerd kunnen worden. Andere stappen moeten meerdere keren doorlopen kunnen worden.

De processtappen zijn in rood, blauw en wit weergegeven.

Een blauwe stap betekent een statuswijziging. De behandelaar dient dit in het zaaksysteem vast leggen.

Een witte stap betekent dat er een relevant document aan het zaakdossier moet worden toegevoegd.

Alleen de blauwe en de witte stappen vereisen dus een actie in het zaaksysteem, maar alle rode stappen hebben geen actie in het zaaksysteem tot gevolg.

Deze kunnen door de behandelaar worden uitgevoerd zoals deze dat al jaren gewend is. Uit het hoofd, met een kladpapiertje, in een excelsheet of wellicht met een backofficetoepassing.

In plaats van 17 stappen, hoeft de behandelaar slechts vier statuswijzigingen in het zaaksysteem vast te leggen.

Het spreekt voor zich dat het digitaliseren van vier statuswijzigingen veel minder complex is dan het digitaliseren van 17 stappen. Dát is het belangrijkste argument waarom organisatiebreed zaakgericht werken wél succesvol kan zijn. Want bovengenoemd voorbeeld betreft slechts een eenvoudig proces. Complexe processen kunnen honderden stappen bevatten.

Heeft men met een workflowtoepassing dan niet dezelfde mogelijkheden als met een zaaksysteem, als men het aantal stappen zou beperken? Het probleem is dat bij een workflowtoepassing de status slechts een kenmerk is, terwijl in een zaaksysteem juist heel veel functionaliteit afhankelijk is van wat per statustype wordt geconfigureerd, zoals: checklists, signaleringsberichten en het opstarten van subzaken en plugins.