

## Zaakgericht werken & de zaaktypencatalogus

Een overheidsorganisatie is volgens de Ministeriële regeling ‘Geordende en toegankelijke staat archiefbescheiden’ verplicht een ‘Document Structuur Plan’ (DSP) te hebben. In dit plan moet *‘de wijze waarop de toegankelijkheid van de archiefbescheiden is georganiseerd en de wijze waarop archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt’* worden vastgelegd.

Het zaakstelsel bevat functionaliteit om alle kenmerken met betrekking tot een zaaktype vast te leggen. De gegevens van alle zaaktypen vormen samen de zaaktypencatalogus. Met een volledig ingerichte zaaktypencatalogus heeft de overheidsorganisatie invulling gegeven aan het DSP.

In de zaaktypencatalogus worden, naast de kenmerken per zaaktype (zoals autorisaties, te doorlopen statutestypen per zaak en mogelijke documenttypen) ook de kenmerken per resultaattype (zoals archiefkenmerken) opgenomen.

Het is verstandig de naamgeving van zaaktypen te standaardiseren en in overeenstemming te brengen met de onderwerpen in de productencatalogus en de naamgeving van de webformulieren.

Hiertoe moet men per zaaktype de volgende kenmerken vastleggen:

- De handeling van de klant
- Het onderwerp
- De handeling van de eigen organisatie Een categorie

In het zaakstelsel kan het handig zijn van elke handeling het bijbehorende zelfstandige naamwoord vast te leggen, bijvoorbeeld ‘aanvraag’ bij ‘aanvragen’.

We onderscheiden vier categorieën:

- E: externe dienstverlening, door een externe klant geïnitieerd (‘aanvragen paspoort’);
- I: interne dienstverlening, door een interne klant geïnitieerd (‘melden storing pc’);
- P: proces, niet direct door een interne of externe klant geïnitieerd (‘inspectie naar aanleiding van een vergunning’);
- M: monitoring van een zaak die door een derde partij moet worden afgehandeld (‘indienen bezwaar bij provincie’ in het zaakstelsel van een gemeente).

EGEM werkt momenteel aan een standaard zaaktypencatalogus voor gemeenten, waarin deze kenmerken en de archiefkenmerken voor honderden zaaktypen en resultaattypen zijn opgenomen.

Tabel 25a toont de categorie en overige kenmerken die voor de naamgeving van zaaktypen, formulieren en het onderwerp in de productencatalogus van belang zijn.

cat	handeling klant	onderwerp	handeling eigen org
M		vergunning bij provincie	aanvragen
E	aanvragen	vergunning	behandelen
E	melden	ongewenste situatie	behandelen
I	melden	storing pc	behandelen
P		stembureaulid	benoemen
P		hondenbelasting	heffen
M		hoger beroep door gemeente	indienen
M		bodemsanering bij provincie	aanvragen

Tabel 25a, acht voorbeeld zaaktypen

Een overheidsorganisatie kan zelf bepalen welke combinatie uit bovengenoemde kenmerken men voor de naamgeving kiest.

Zo kan men voor de naamgeving van formulieren afspreken dat de combinatie 'handeling klant' + 'onderwerp' de naam bepaalt (als de 'handeling klant' leeg is, is de naam van een formulier niet van toepassing).

Voor het onderwerp in de productencatalogus wordt uiteraard de kolom 'onderwerp' bepalend.

Voor correspondentie met de klant kan de combinatie zelfstandig naamwoord 'handeling klant' + 'onderwerp' worden gebruikt.

En voor de naam van een zaaktype kan de combinatie 'handeling eigen organisatie' + zelfstandig naamwoord 'handeling klant' + 'onderwerp' worden gebruikt.

cat	handeling klant	onderwerp	handeling eigen org	naam formulier
M		vergunning bij provincie	aanvragen	nvt
E	aanvragen	vergunning	behandelen	aanvragen vergunning
E	melden	ongewenste situatie	behandelen	melden ongewenste situatie
I	melden	storing pc	behandelen	melden storing pc
P		stembureaulid	benoemen	nvt
P		hondenbelasting	heffen	nvt
M		hoger beroep door gemeente	indienen	nvt
M		bodemsanering bij provincie	aanvragen	nvt

Tabel 15b, namen formulier voor acht voorbeeld zaaktypen

cat	handeling klant	onderwerp	handeling eigen org	naam in productencatalogus
M		vergunning bij provincie	aanvragen	nvt
E	aanvragen	vergunning	behandelen	vergunning
E	melden	ongewenste situatie	behandelen	ongewenste situatie
I	melden	storing pc	behandelen	storing pc
P		stembureauïd	benoemen	nvt
P		hondenbelasting	heffen	nvt
M		hoger beroep door gemeente	indienen	nvt
M		bodemsanering bij provincie	aanvragen	nvt

Tabel 25c, namen in productencatalogus voor acht voorbeeld zaaktypen

cat	handeling klant	onderwerp	handeling eigen org	naam zaaktype
M		vergunning bij provincie	aanvragen	aanvragen vergunning bij provincie
E	aanvragen	vergunning	behandelen	behandelen aanvraag vergunning
E	melden	ongewenste situatie	behandelen	behandelen melding ongewenste situatie
I	melden	storing pc	behandelen	behandelen melding storing pc
P		stembureauïd	benoemen	benoemen stembureauïd
P		hondenbelasting	heffen	heffen hondenbelasting
M		hoger beroep door gemeente	indienen	indienen hoger beroep door gemeente
M		bodemsanering bij provincie	aanvragen	aanvragen bodemsanering bij provincie

Tabel 25d, onderwerp in correspondentie voor acht voorbeeld zaaktypen

cat	handeling klant	onderwerp	handeling eigen org	onderwerp in correspondentie
M		vergunning bij provincie	aanvragen	nvt
E	aanvragen	vergunning	behandelen	aanvraag vergunning
E	melden	ongewenste situatie	behandelen	melding ongewenste situatie
I	melden	storing pc	behandelen	melding storing pc
P		stembureauïd	benoemen	nvt
P		hondenbelasting	heffen	nvt
M		hoger beroep door gemeente	indienen	nvt
M		bodemsanering bij provincie	aanvragen	nvt

Tabel 22e, namen voor acht voorbeeld zaaktypen