

Richtlijnen voor proceseigenaren

Om de informatievoorziening te verbeteren is het niet alleen nodig dat de beschikbare generieke functionaliteit wordt gebruikt, deze moet *zo goed mogelijk* worden gebruikt. Dit is het best te realiseren door kort en bondig afspraken vast te leggen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Werk waarvan doorlooptijd en kwaliteit bewaakt moeten worden, wordt in het generieke zaakstelsel geregistreerd als zaak;
- De behandelende afdeling weigert of accepteert elke zaak binnen één werkdag;
- Van een zaak wordt in het generieke zaakstelsel altijd de status bijgehouden;
- Het zaakdossier bevat altijd alle relevante documenten met betrekking tot de zaak (ook e-mailberichten);
- Aan de zaak wordt, indien relevant, altijd de locatie gekoppeld;
- Van een zaak worden in het generieke zaakstelsel altijd alle relevante besluiten geregistreerd; zeker als deze moeten worden gepubliceerd;
- Gewenste softwarematige koppelingen met backoffice-toepassingen zijn geen voorwaarde om te starten met het zaakgericht werken via het generieke zaakstelsel; het is aan de eigenaar van de backoffice-toepassing hiertoe een project op te starten.

Naarmate de beschikbare generieke functionaliteit toeneemt, is het steeds minder nodig voor elke afdeling een aparte softwaretoepassing aan te schaffen. Dit betekent dat het inzetten van een informatiearchitectuur niet alleen leidt tot een betere informatievoorziening, maar ook tot een aanzienlijke kostenbesparing.