

Startnotitie Zaakgericht werken met NORA

Versie 5 november 2013, Adrie Spruit

1. Inleiding

Na een inventarisatie van onderwerpen voor een nieuw NORA-katern is in de NORA Gebruikersraad van 18 juni 2013 besloten te streven naar het uitwerken van vier onderwerpen: Architectuurschets gegevensuitwisseling, Zaakgericht werken, Semantiek van gegevensmodellen en Digitale duurzaamheid. Vervolgens is in de Gebruikersraad van 24 september 2013 voor het onderwerp Zaakgericht werken besloten tot het opstellen van een eerste plan van twee A4-tjes. Dat heeft geresulteerd in de voorliggende startnotitie voor bespreking in de Gebruikersraad van 19 november 2013.

2. Het uit te werken thema

De NORA concept-visie Verbinden zegt over zaakgericht werken onder andere het volgende:

"Zaakgericht werken is een procesgeoriënteerde manier van werken en is daarmee een alternatief voor documentgeoriënteerd werken. Zaakgericht werken wordt vaak toegepast bij dienstverleningsprocessen, waarbij een aanvraag van een dienst of product aanleiding is voor het starten en behandelen van een zaak. Die zaak staat voor een samenhangende hoeveelheid werk en eindigt met het leveren van het gevraagde product (of het besluit de aanvraag niet te honoreren). Zaakgericht werken vraagt om een zodanige structurering van het proces dat het mogelijk wordt systematisch voortgangsinformatie vast te leggen. Belangrijk is ook het zaakdossier. Dat bundelt alle bij een zaak horende informatie, waaronder de voortgangsinformatie, en ontsluit die informatie naar zowel de medewerker die een zaak behandelt als de burger of het bedrijf achter de aanvraag. Het verbetert op die manier de informatiepositie van de burger, het bedrijf en de behandelend ambtenaar. Organisaties die het concept Zaakgericht werken toepassen kunnen het vervolgens ook gebruiken om hun samenwerking met ketenpartners te structureren. Zaakgericht werken regelt dan de rollen van en de relaties en de interacties tussen de samenwerkende partijen. Het uitwisselen of delen van bij een zaak horende informatie wordt geregeld met duidelijk afgebakende zaakdossiers en rechten die gekoppeld zijn aan rollen op zaakniveau. En afspraken over de wijze van samenwerken worden als inrichtingsparameters vastgelegd in een Zaaktypencatalogus.

Aldus maakt zaakgericht werken drie soorten verbeteringen mogelijk:

- tussen organisaties onderling: het proces van samenwerken, de rolverdeling en het bundelen en vervolgens delen en ontsluiten van zaakinformatie;
- extern: de dienstverlening, door de voortgang te bewaken en daardoor op tijd te leveren, door burgers en bedrijven met digitale statusinformatie inzicht te geven in de voortgang en status van hun zaak en door ook andere zaakinformatie te ontsluiten naar de burgers en bedrijven van wie een zaak in behandeling is;
- intern: de aansturing van het werk en de bewaking van de voortgang door het krijgen van overzicht van het werk en inzicht in de voortgang. Plus ook de beschikbaarheid van informatie voor de behandelend ambtenaar.

Organisaties kunnen het structureren van het werkproces voor het vastleggen van voortgangsinformatie combineren met het verdergaand verbeteren van hun processen door deze te ontdoen van overbodige bureaucratie en door deze te herontwerpen, te standaardiseren en modulair te maken."

Daarnaast bevat de concept-visie Verbinden het principe dat overheden en ook niet-overheden over onderlinge dienstverlening (en dus over samenwerken) afspraken maken op basis van het concept Zaakgericht werken.

3. Doel en resultaat

Doel is het ontwikkelen van een landelijke en overheidsbreed gedragen architectuur - waaronder een gezamenlijk concept, landelijke modellen en standaarden - op basis waarvan overheidsorganisaties zaakgericht kunnen samenwerken. Het resultaat zal de vorm hebben van een NORA-katern. Dat wordt vervolgens beschikbaar gesteld op www.noraonline.nl én actief gecommuniceerd, met als resultaat een katern dat bij alle overheidsorganisaties bekend is.

4. De aanpak in de vorm van stappen en fasen

De onderstaande stappen zijn grover geformuleerd naarmate ze verder weg liggen. Let op: het echte inhoudelijke werk zit in de fasen g en h.

- a. besluitvorming over de voorliggende startnotitie;
- b. inventariseren van partijen die inbreng willen leveren en/of rechtstreeks betrokken willen worden bij de uitwerking;
- c. regelen van de initiële projectbezetting waaronder het formeren van een schrijfteam voor het uitwerken en schrijven van inhoud, regelen van een procesbegeleider/projectleider en regelen van capaciteit voor projectondersteuning;
- d. opstellen van een planning en formuleren van een projectvoorstel;
- e. besluitvorming over het projectvoorstel;
- f. organiseren klankbordgroep (vergelijkbaar met workshops Verbinden maar met wat meer continuïteit in de samenstelling) en zonodig aanpassen of uitbreiden van de projectbezetting;
- g. inventariseren van de op te lossen uitdagingen en van het materiaal dat reeds beschikbaar is, waarna analyse van hetgeen geïnventariseerd is;
- h. uitwerken, workshops organiseren, schrijven en het katern opleveren;
- i. actief communiceren van het katern, met presentaties en bijvoorbeeld een of enkele publicaties.

Veel materiaal over zaakgericht werken is reeds aanwezig binnen de gemeentelijke bestuurslaag, en wel als onderdeel van het bij KING (Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten) in beheer zijnde GEMMA (gemeentelijke referentie-architectuur). KING kan dit inbrengen, en is ook bereid om bij de totstandkoming van het katern een trekkende rol in te vullen. Omdat het toepassen van zaakgericht werken al lang niet meer beperkt is tot de gemeentelijke bestuurslaag, zal er ook ruimte moeten zijn voor inbreng uit andere bestuurslagen.

5. Opzet en inhoud van het te realiseren katern

De onder 4 genoemde fase h. levert als resultaat het volgende katern op.

Deel 1: het concept.

Om voor zaakgericht werken te komen tot een gezamenlijk kader en een gezamenlijke taal, is het belangrijk eerst in algemene zin het concept te beschrijven.

Deel 2: zaakgericht samenwerken.

Het doel en het karakter van NORA houden in dat de uitwerking van een thema op NORA-niveau zich dient toe te spitsen op de interacties tussen organisaties. Daarom zal, na het beschrijven van de kern van het concept zaakgericht werken, de verdere uitwerking zich daar op richten.

De daartoe uit te werken onderwerpen zijn:

- verschillende patronen van samenwerken binnen ketens en netwerken en hoe (met welke vormen van inrichting) zaakgericht werken daarbij kan helpen;
- de rollen van en de relaties tussen samenwerkende partners en de relaties tussen zaken;
- het vastleggen, ontsluiten en verzenden van voortgangsinformatie naar burgers en naar de partners waarmee wordt samengewerkt;
- zaakdossievorming en -beheer en in samenhang daarmee archiefvorming;
- het - in de volle breedte - uitwisselen en delen van zaakinformatie.

Deel 3: standaarden en instrumentarium.

Dit deel benoemt de instrumenten en standaarden voor zaakgericht werken, waaronder:

- procesmodellen voor en op basis van zaakgericht werken, en gestandaardiseerde talen voor procesbeschrijvingen zoals Business Process Model and Notation (BPMN) en voor zaakgericht werken zoals Case Management Model and Notation (CMMN);
- informatiemodellen VOOR ZAAKGERICHT WERKEN (zoals bij GEMMA het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens-Zaken, kortweg het RGBZ), uitwisselingsstandaarden voor zaakgericht werken (zoals bij GEMMA StUF-Zaken) en de Zaaktypencatalogus;
- de benodigde systeemfunctionaliteit.

Deel 4: invoering.

Implementatievarianten. Plus een korte handleiding met aandachtspunten voor de invoering van zaakgericht werken.

Deel 5: praktijkvoorbeelden.

Wordt in principe dynamisch van karakter.