

Praktijkvoorbeeld Zaakgericht werken

Zie ook de toelichting op pagina 2.

| | |
|--|---|
| Organisatie: | |
| Contactpersoon, organisatie, evt. functie plus contactgegevens: | |
| Proces(sen)/zaaktype(n): | |
| Naar wie wordt statusinformatie ontsloten? (burger, samenwerkingspartner? in dat laatste geval: naar welke organisatie(s)?) | |
| Hoe en of waar wordt die statusinformatie ontsloten? (Lopende zaken van https://mijn.overheid.nl , een andere URL of anderszins) | |
| Graag een voorbeeld van een reeks van statussen die worden ontsloten. (bijv. 'Aanvraag ontvangen', 'Aanvraag toegekend aan afdeling', 'Aanvraag in behandeling genomen', 'Aanvraag afgehandeld'). | |
| Wordt er nog meer informatie uit het wel of niet gearchiveerde zaakdossier ('naar buiten toe') ontsloten? | |
| Wat is de status van het voorbeeld? (bij voorkeur operationeel, maar als het voorbeeld op een andere manier concreet is, kan het toch nuttig zijn, zoals 'ontwerpfase', 'implementatiefase') | |
| Is er een relatie en/of interactie met processen of zaken bij andere organisaties? Zoja, welke processen of zaken bij welke organisaties? | |
| Wat is de aard van die relatie? Valt die in een van de vier in de toelichting genoemde categorieën? Zoja welke? Zo nee, hoe ziet die relatie en interactie er dan uit? | |
| Dit praktijkvoorbeeld kan wel of niet gepubliceerd worden op http://www.noraonline.nl . Doorhalen wat van toepassing is en/of verder detailleren. | Ja, met weglating van alle e-mailadressen en telefoonnummers. Ja, met weglating van alle contactgegevens. Ja, maar alleen door het noemen van de hierboven ingevulde naam van de organisatie die zaakgericht werkt. Nee, of pas na overleg en specifieke afspraken daarover. Nee. |
| Ingevuld door (naam, organisatie, evt. functie en contactgegevens): | |

Toelichting

De NORA Gebruikersraad heeft ervoor gekozen Zaakgericht werken een plek te geven binnen NORA. Aan de uitwerking ervan is begonnen. Tegelijkertijd leven er vragen over de betekenis van Zaakgericht werken als concept voor de gehele overheid en over de mate waarin het al wordt toegepast in de verschillende bestuurslagen en sectoren. Daarom is gekozen voor het verzamelen van praktijkvoorbeelden van Zaakgericht werken zodat een concreet en geïllustreerd beeld ontstaat van waar we nu staan met dit concept.

Een belangrijke vraag hierbij betreft het toepassen van Zaakgericht werken in de keten. Zijn er al voorbeelden van zaakgericht samenwerken in de keten, waarbij organisaties in het publieke domein op het niveau van zaken die een relatie hebben met elkaar samenwerken en informatie over die zaken uitwisselen. Daarvan zoeken we dus ook voorbeelden.

Verder gaan we ervan uit dat het altijd moet gaan om voorbeelden waarbij minstens statusinformatie wordt ontsloten, naar burger of bedrijf, of naar samenwerkingspartners.

Patronen zaakgericht (samen-)werken in ketens

Vooralsnog onderscheiden we de volgende situaties:

1. Organisaties hebben informatie over elkaars zaken nodig en wisselen dat uit of ontsluiten dat naar elkaar. Bij minstens een van de twee organisaties gaat het om informatie uit een zaakdossier en zaken en zaak-ID's worden benoemd.
2. Zaken bij verschillende organisaties zijn op zaakniveau met elkaar verbonden, zoals bij vervolgzaken elders. Er is een relatie tussen zaak-ID's en veelal is sprake van meer informatiekundige activiteit tussen de betrokken organisaties dan bij 1.
3. Er zijn zaken waarin het resultaat nodig is van een ondergeschikte zaak, die door een andere organisatie wordt uitgevoerd (ook wel benoemd als bijvoorbeeld: "hoofdzaak heeft het resultaat nodig van een subzaak elders"). De samenwerking gaat nog weer een stapje verder dan bij 3.
4. Situaties met één zaak waar niet één maar twee of meer organisaties tegelijk aan werken. Veel intensiever kan het niet, denk ik. Zelfs ook nadelen, want minder duidelijke scheiding verantwoordelijkheden.

Contact

Voor vragen, suggesties en het toesturen van ingevulde praktijkvoorbeelden: Adrie Spruit, NORA-team ICTU, adrie.spruit@ictu.nl met cc. aan Noortje Coppens (noortje.coppens@ictu.nl).