

Thema

Zaakgericht werken

2 februari 2021

©Ellen van der Steen

Inhoud

- Terugblik 2020
- Vooruitblik 2021 en verder

2020

- Geen grote wijzigingen
- Steeds meer organisaties werken zaakgericht...
- Analyse Informatiemodellen i.s.m. Ministeries EZ/LNV
- Koers gebruikersraad NORA 2020:
 - “Good practices dochters verwerken in NORA”
 - “Procesarchitectuur GEMMA hoort eigenlijk thuis binnen NORA”
 - “Van interoperabiliteit naar dienstverlening”
 - “Van losse thema’s naar samenhang”

Inbedden GEMMA Procesarchitectuur

The screenshot shows the GEMMA Online website. The main heading is "GEMMA Online" with a search bar. Below the navigation menu, the page title is "GEMMA Procesarchitectuur". A sub-heading reads: "Dit is de actuele GEMMA Procesarchitectuur, gepubliceerd in juni 2017. Deze vervangt de GEMMA Procesarchitectuur uit 2011. Heeft u vragen of suggesties over de procesarchitectuur, kijk dan zeker op onze FAQ en plaats uw vraag of opmerking op de pagina Contact met ons of de GEMMA Procesarchitectuur". Below this, a paragraph states: "De GEMMA Procesarchitectuur biedt gemeenten ondersteuning bij het inrichten van de gemeentelijke processen. Dit is de huidige versie van deze architectuur. Onderstaande figuur toont de structuur van de procesarchitectuur. Kijk op een anderwerp voor meer informatie." The main content area features a grid of buttons organized into four columns: "Inleiding", "Achtergrond", "Uitwerking", and "Praktisch". Each column contains several sub-topics. A right-hand sidebar contains a "Inhoud" table of contents with links to "Over de GEMMA procesarchitectuur", "Uitgangspunten", "Visie", "Uitwerking", and "Praktisch". At the bottom, a note explains: "De procesarchitectuur is vormgegeven als een verzameling wiki pagina's zodat u direct kunt navigeren naar de voor u relevante onderdelen. Ga naar de [hoofdpagina](#) voor meer informatie over pagina's en doelgroepen."

Uitgangspunten	Visie	Uitwerking	Praktisch
Waarde creëren	Procesbranche	Proceslandschap	Eigenaarschap
Klantreis en serviceformules	Klant tot klantreis	Acties en rollen	Wendingsmethoden
GEMMA architectuurprincipes	Procebbouwen	Procebbouwen: methodie	Best practices
GEMMA bedrijfsarchitectuur	Besturing en procesverbetering	Relatie met Zakelijke eenheden	
	Verstels	Wat is procesarchitectuur? naar procesmodel?	
		Referentiestructuur	

Van 'technische' interoperabiliteit naar dienstverlening...



In samenhang...

Actualisering zaakgericht werken

1. Veranderend beleid/wet- en regelgeving

- Dienstenrichtlijn/dienstenwet
- Algemene verordening gegevensbescherming
- Omgevingswet
- Archiefwet
- Wet Digitale Overheid
- Wet Open Overheid
- Wet elektronische publicaties

2. Niet voortdurend opnieuw het wiel uitvinden

3. Aanbrengen samenhang

4. Nieuwe technische mogelijkheden

- IoT/sensoren
- Robotisme
- AR/VR
- Algoritmes

Actualiseren werking ZGW

Handhaving is ook een dienst...

- Enkele of samengestelde vraag

Constatering



- Ongeacht het gekozen kanaal (ook IoT)

Wat levert het op? en voor wie?

- Uniforme productenlijst
- Doel/effect
- Waarde

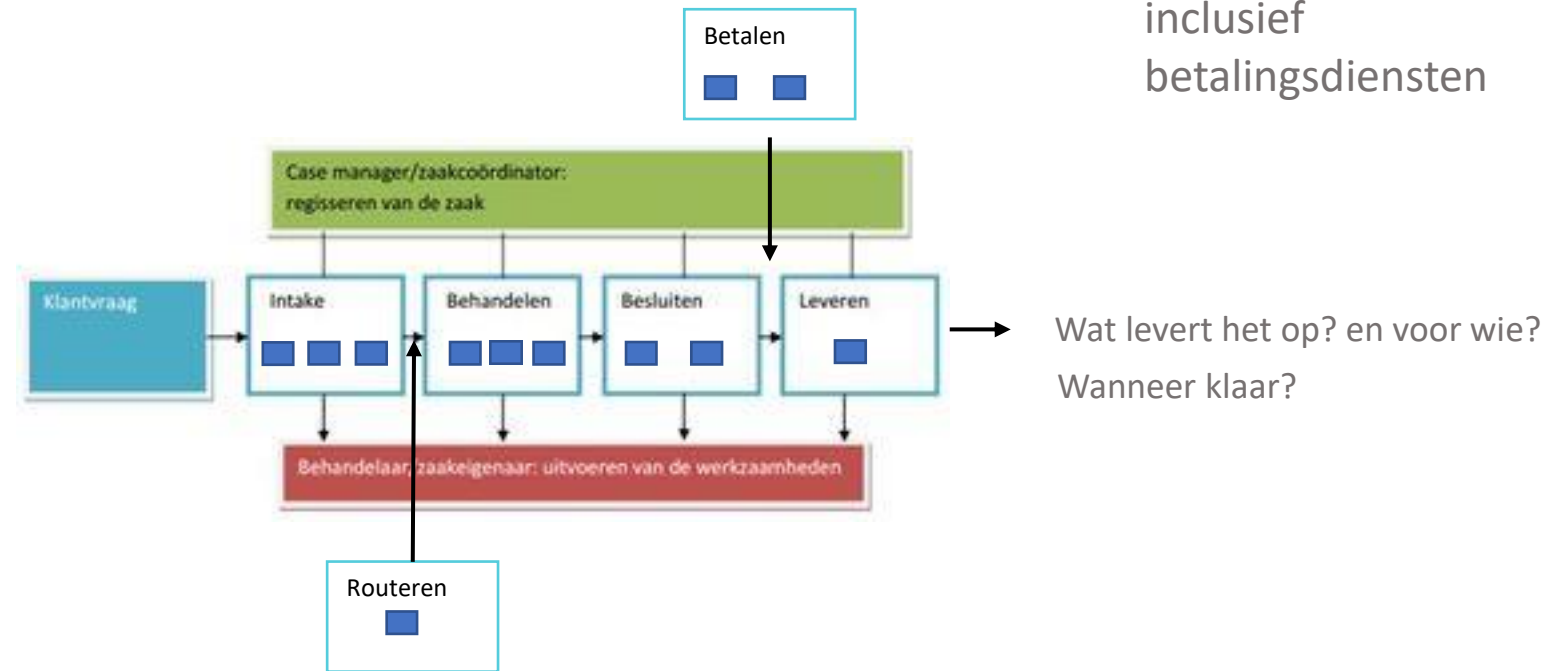
Wanneer klaar?

- Wettelijke termijnen
- Servicenormen
- Direct klaar/op afspraak

Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk, met een duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat...

Diensten

Actualiseren werking ZGW



Van klant tot klant:
inclusief
betalingsdiensten

Wat levert het op? en voor wie?
Wanneer klaar?

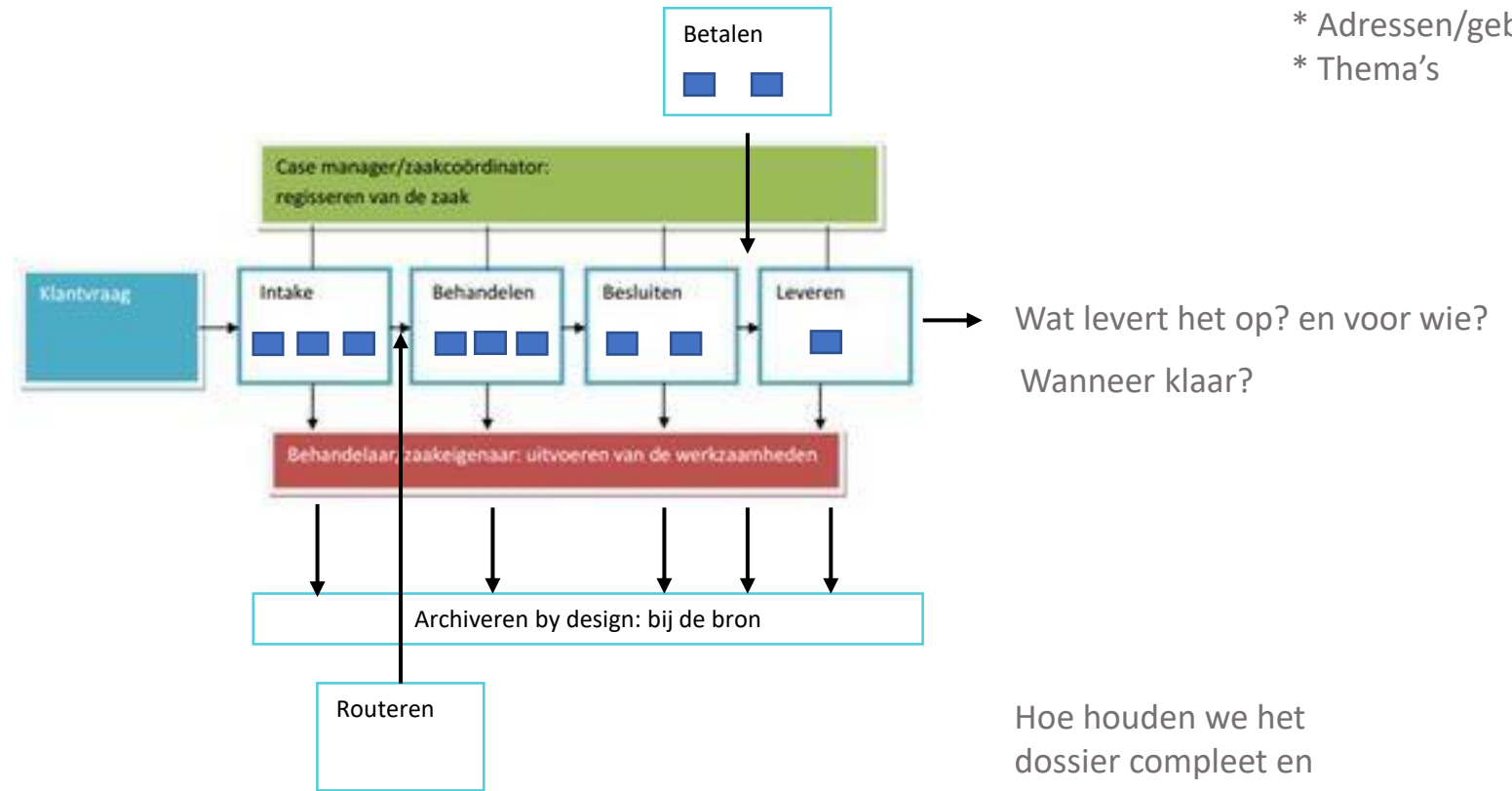
Processen

Actualiseren processen, keuze bouwstenen en procespatronen

- Enkelvoudig/meervoudig
- Incidenteel/herhalend
- Strategisch/tactisch/operationeel
- Happy flow/uitzonderingen
- Standaard/lokaal maatwerk

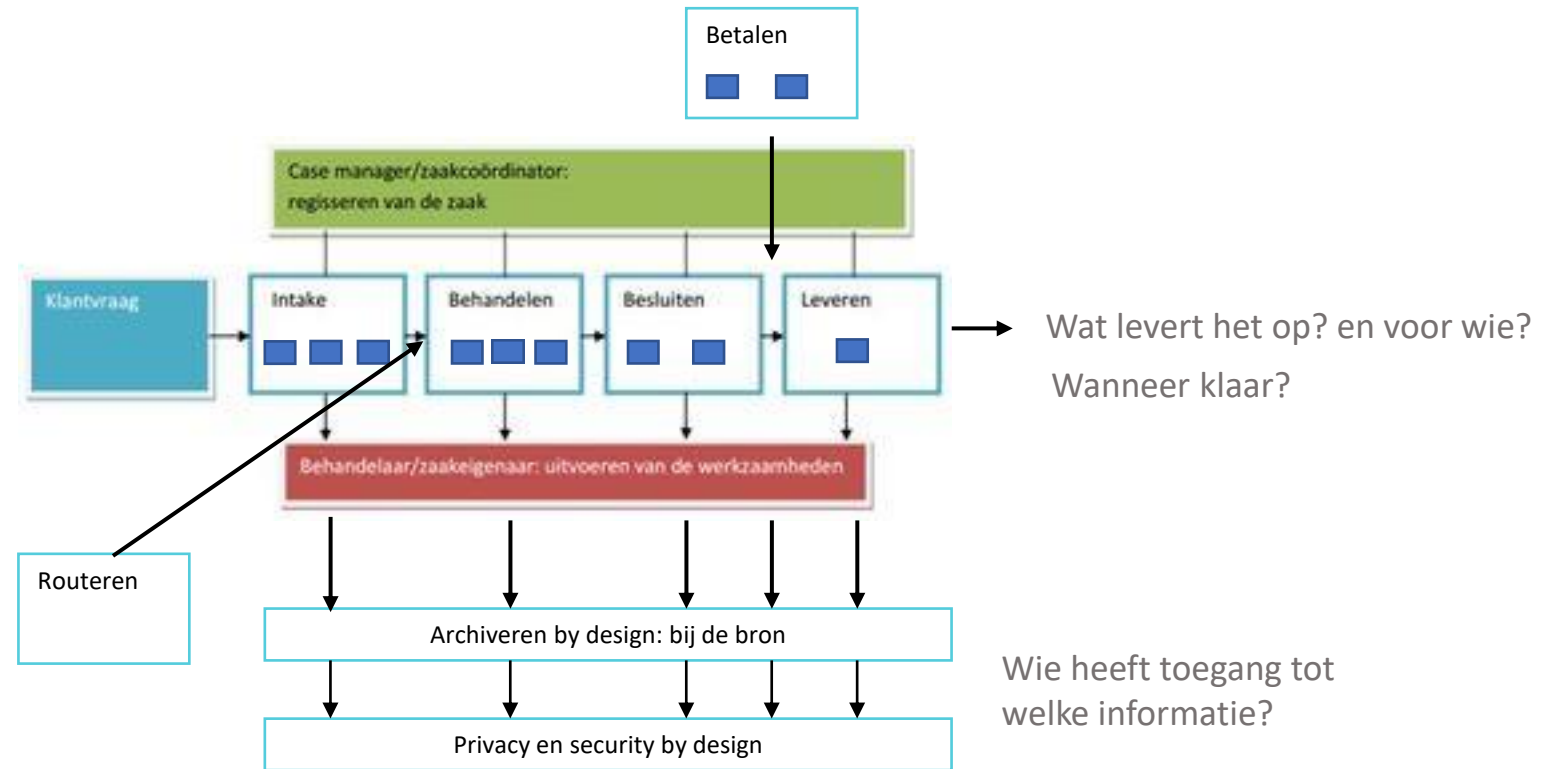
Actualiseren werking ZGW

- Dossiers over:
- * Subjecten
 - * Objecten (XYZ)
 - * Adressen/gebieden
 - * Thema's

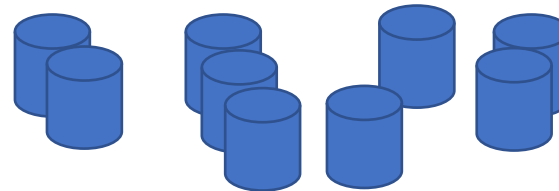


Archiveren by design

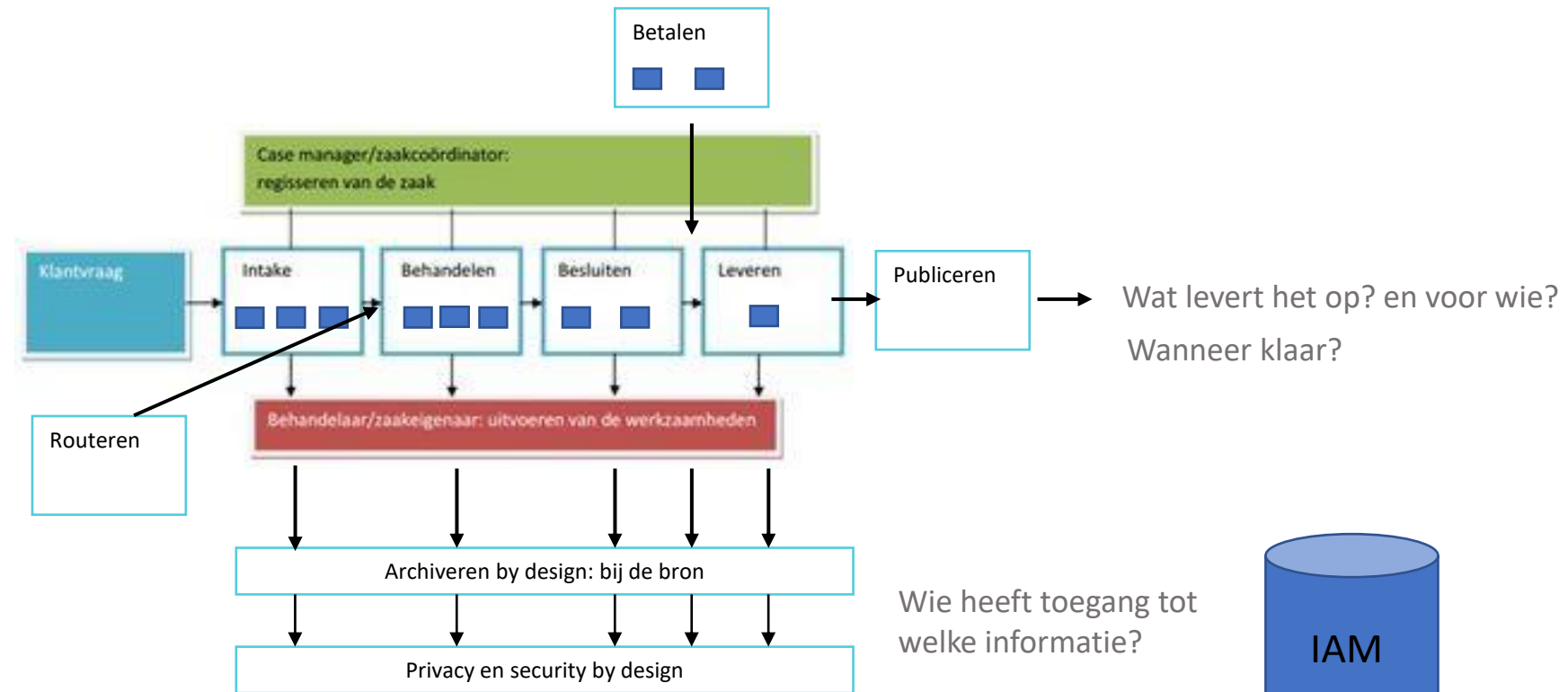
Actualiseren werking ZGW



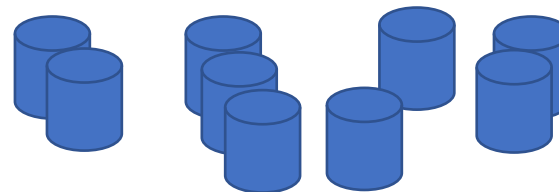
Privacy en security
by design



Actualiseren werking ZGW



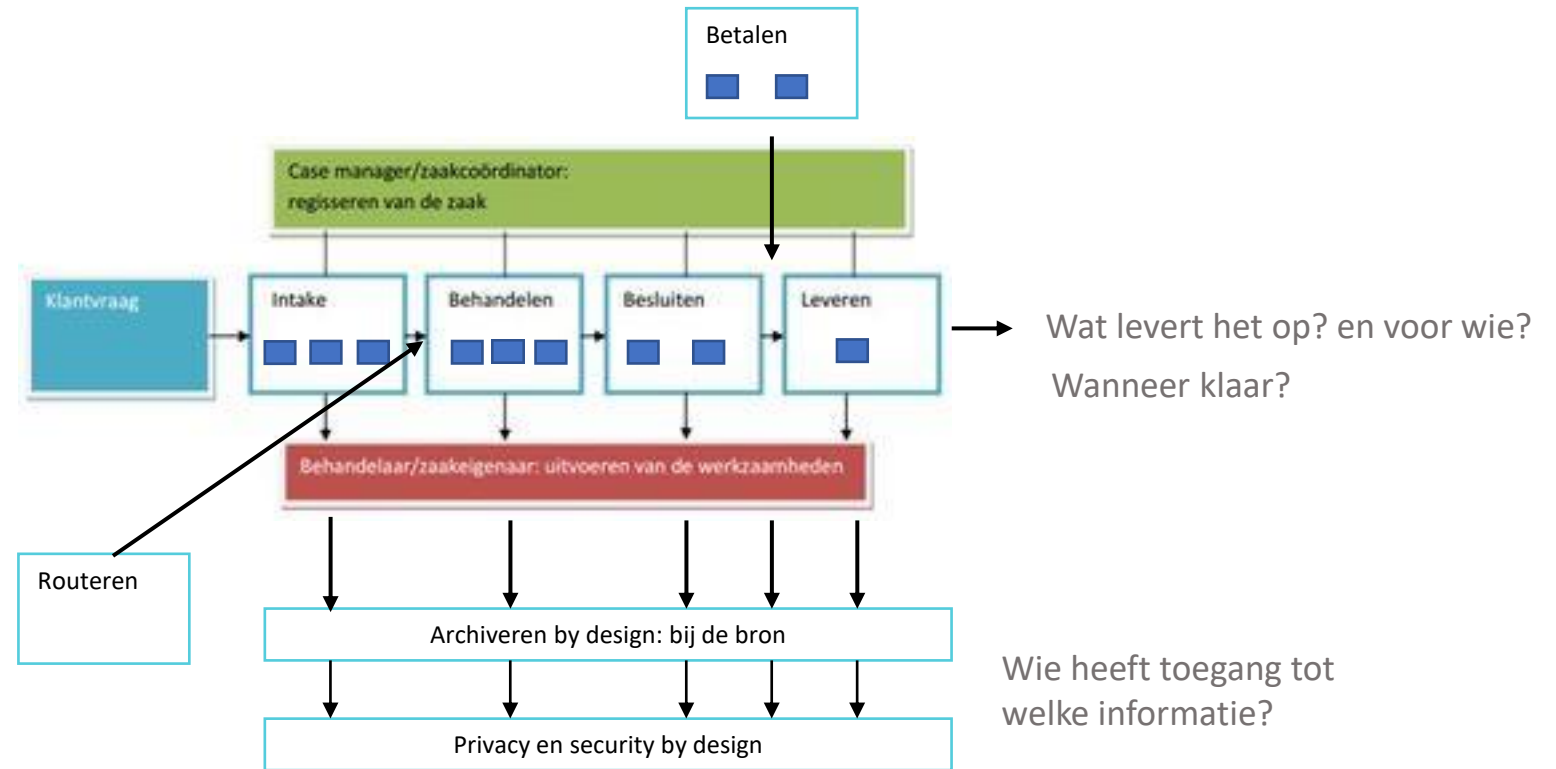
Publiceren informatie



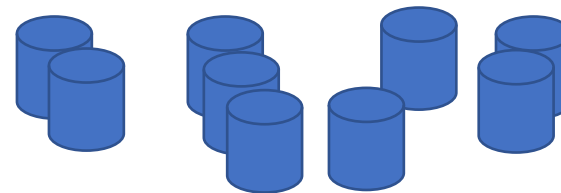
Stelsel van basisregistraties en kernregistraties

Welke informatie 'mag' worden gebruikt en voor welk doel?

Actualiseren werking ZGW

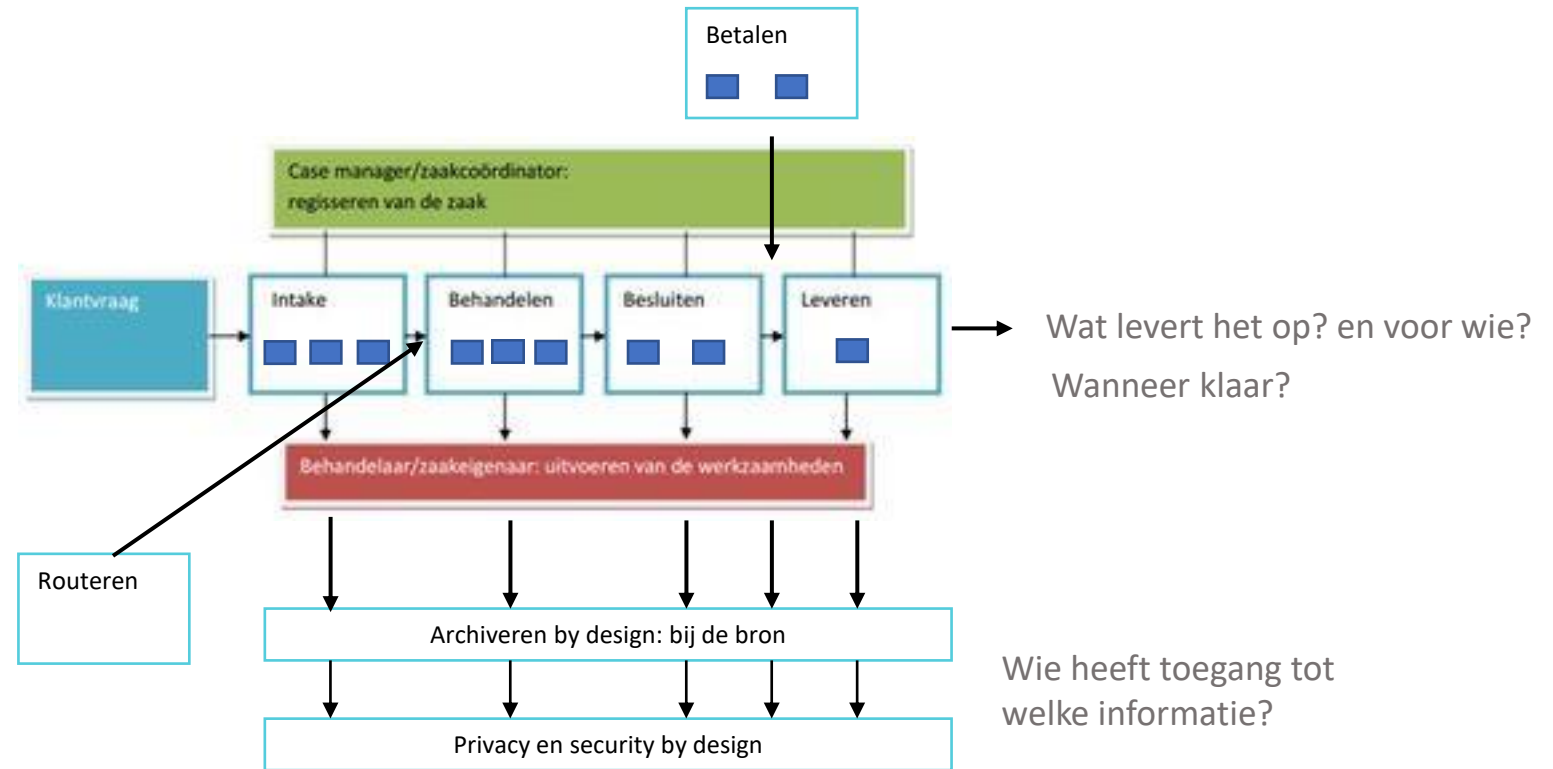


Volgen en
voorspellen



Tijdlijn
• Audittrail
• Prognose

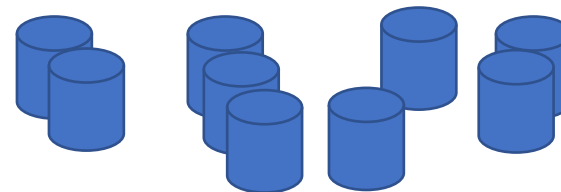
Actualiseren werking ZGW



Wat levert het op? en voor wie?
Wanneer klaar?

Wie heeft toegang tot
welke informatie?

Continue verbeteren

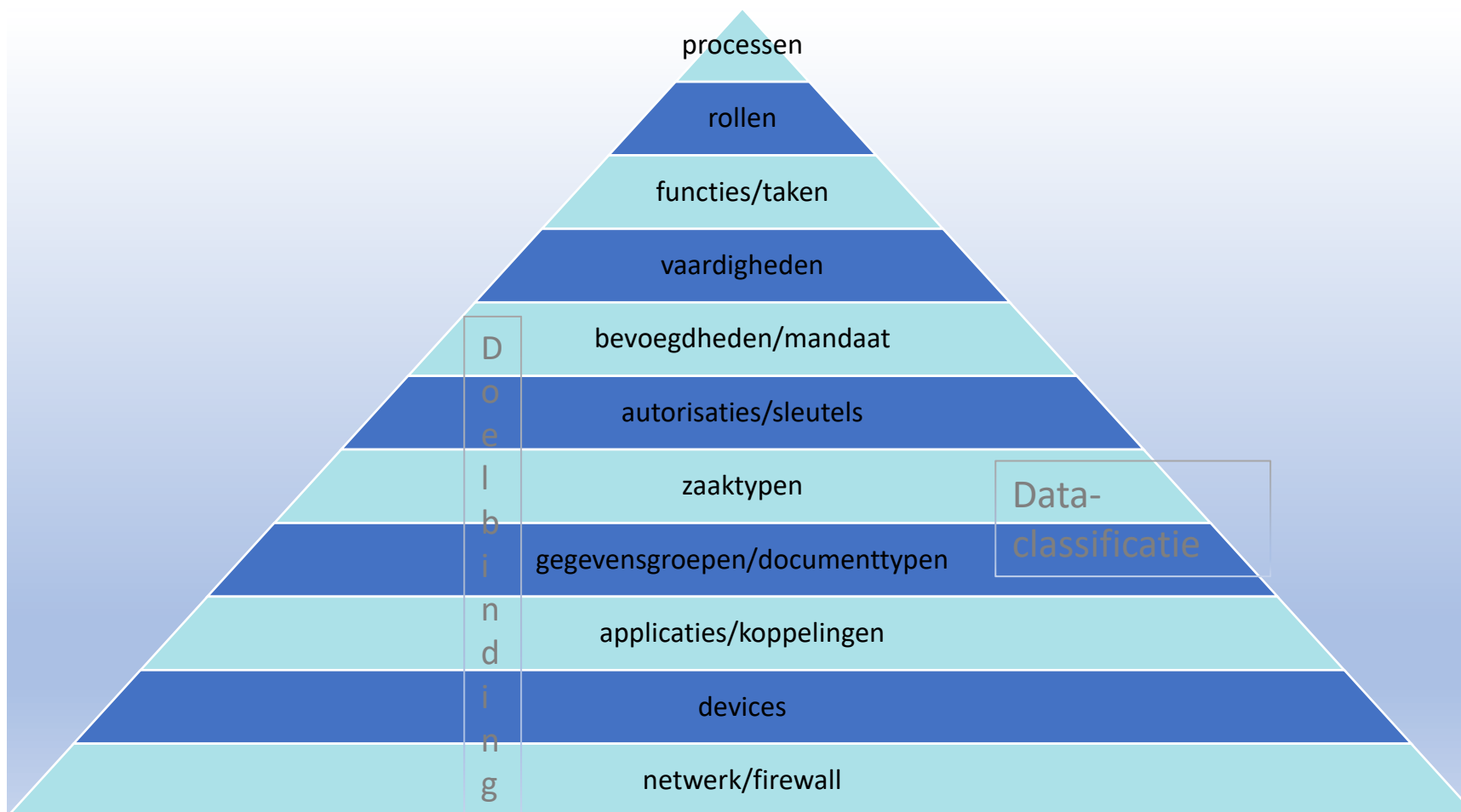


Stelsel van basisregistraties en kernregistraties

Tijdslijn

Proces en dataminieren, evalueren,
(her)ontwerpen

Actief voorkomen van datalekken



Klaar voor een nieuwe definitie
van Zaakgericht werken???



Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk, met een
duidelijke aanleiding en een duidelijk resultaat...

... waarvan kwaliteit, (doorloop)tijd, geld, toegang,
informatie en privacy en security bewaakt worden....