



Architectuur Informatievoorziening voor Operationele Procesbesturing

Gericht op de sturing van de uitvoering van de
bedrijfsprocessen



Status
Definitief

Versie
1.0

Architectuur
Informatievoorziening voor
Operationele Procesbesturing

Datum
6 oktober 2011

Auteur
Egon Willemsz
T 06 - 52 35 30 89
egon.willemsz@uwv.nl

Pagina
2 van 28



Datum
6 oktober 2011

Versie
1.0

Pagina
3 van 28

Versiebeheer

Versie	Datum	Status	Korte beschrijving aanleiding / wijziging
0.1	24-08-2011	Concept	Eerste conceptversie voor review door ARB.
0.9	06-09-2011	Concept	Verwerking van reviewcommentaar ARB opgenomen in het document. Deze versie wordt ter vaststelling voorgelegd aan de ARB.
0.91	19-09-2011	Concept	Verwerking van eerder en nagekomen reviewcommentaar ARB opgenomen in het document. Plek in document gereserveerd voor beantwoording open vragen.
0.92	03-10-2011	Concept	Beantwoording open vragen opgenomen in het document. Deze versie wordt ter vaststelling voorgelegd aan de ARB.
1.0	06-10-2011	Definitief	Vastgesteld door de ARB.

Versiebeheer: Egon Willemsz
Opgesteld door: Egon Willemsz (o.b.v. input vanuit de werkgroep OPB)

Dit document is samengesteld op basis van input en bijdragen van:

André Anker	Klant & Service
Juliette Baller	Sociaal Medische Zaken
Bas van den Bent	Sociaal Medische Zaken
Frits Cost	FB DIV
Erik Daalman	Financieel Economische Zaken
Evert Florijn	FB DIV
Henk Geurtsen	WERKbedrijf
Peter de Haan	ICT Bedrijf
Ruud Keller	UWV Gegevensdiensten
Bram Kloos	UWV
Hans van der Meer	CIO Office
Jan Moggré	ICT Bedrijf
Coby Pos	Uitkeren
Bert Post	Uitkeren
Jeroen Schoenmakers	Uitkeren
Erik de Swart	Bezwaar en Beroep
Peter Valkenburg	CIO Office
Bas Veul	ICT Bedrijf
Gerard van de Weerd	UWV Gegevensdiensten

Besproken door:
Architectuur Review Board
CIO
Informatiemanagers overleg
Raad van Bestuur

Status
Vastgesteld

Datum
06-10-2011



Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Operationele procesbesturing	5
1.2	Op te lossen knelpunten	5
1.3	Doel en scope van het document	6
1.4	Leeswijzer	7
1.5	Referenties	7
2	Overzicht architectuur	8
3	Werken met zaken	9
3.1	Onderscheid tussen zaak en proces	9
3.2	Begrippenkader uit GEMMA zaaktypencatalogus	10
3.3	Toepassing begrippenkader op UWV-situatie	11
3.4	Relaties tussen zaken	15
3.5	Zaken in relatie tot bedrijfsprocessen	15
3.6	Zaken in relatie tot doelbinding	17
3.7	Zaken in relatie tot integraal klantbeeld	18
3.8	Zaken in relatie tot sturen en verantwoorden	19
3.9	Zaken in relatie tot de ketens met andere organisaties	19
4	Routing, werk- en informatieoverdracht	21
5	Zaakgericht archiveren	25
5.1	Documenten in het archief	25
5.2	Reconstructie van de behandeling van een klantvraag	25
5.3	Vernietigen documenten in het archief	25
6	Aandachtspunten bij de verdere inrichting	27



1 Inleiding

1.1 Operationele procesbesturing

Operationele procesbesturing richt zich op de sturing van de uitvoering van de bedrijfsprocessen (inclusief de werkoverdracht tussen organisatie-eenheden) en de werkprocessen (binnen een organisatie-eenheid) die door medewerkers worden uitgevoerd.

De uitvoering van een bedrijfsproces vindt plaats als onderdeel van een klantproces dat gericht is op de levering van diensten aan een bepaald type klant in een bepaalde klantfase. Een klantproces maakt de relatie tussen de klant en interne organisatie inzichtelijk. Er wordt weergegeven welke fasen de klant doorloopt, welke contactmomenten met UWV de klant daarin heeft, en welke bedrijfsonderdelen en processen daarbij een rol spelen.

Een bedrijfsproces is een van klant-tot-klant proces dat bestaat uit een geordende reeks werkprocessen die binnen één organisatie wordt uitgevoerd met als doel:

- een (combinatie van) type dienst(en) te leveren, of
- een specifieke bijdrage te leveren aan een type dienst (in de keten met andere organisaties).

Een werkproces is:

- Een gedeelte van het bedrijfsproces dat één interne leverantie levert aan andere werkprocessen of één specifiek type (deel)dienst aan de klant.
- Een geordende reeks van processtappen die binnen één prestatieverantwoordelijke, organisatorische eenheid wordt uitgevoerd met als doel een specifieke bijdrage (prestatie) te leveren aan een type dienst.

1.2 Op te lossen knelpunten

Een goede inrichting van operationele procesbesturing bij UWV moet helpen om diverse onderkende knelpunten op te lossen (de nummering geeft geen prioriteit aan in deze knelpunten):

1. Een klant heeft geen inzicht in de status van de UWV-dienstverlening.
2. Een UWV-medewerker heeft onvoldoende inzicht in de status van de UWV-dienstverlening met betrekking tot een klant.
3. De interne werk- en informatieoverdracht zijn inefficiënt. Er is een diversiteit aan oplossingen ontstaan binnen de bedrijfsprocessen.
4. Er is onvoldoende c.q. onbetrouwbare informatie voor bedrijfsbrede besturing en business intelligence (sturen en verantwoorden).
5. Er is een onduidelijke relatie tussen documenten en de processen waarin ze worden ontvangen of opgemaakt. Het ontbreekt aan een zaakgerichte archivering.
6. Er is onvoldoende inzicht in de wijze van levering van diensten in de keten i.h.k.v. Compacte Rijksdienst, etc.

Actuele voorbeelden van deze behoeften zijn te vinden in organisatie-eenheid overschrijdende dienstverlening zoals de afhandeling van de aanvraag van Wajong, WIA en WW, en diverse diensten op de Werkpleinen. In deze processen is het produceren van een integraal klantbeeld en sturings- en verantwoordingsinformatie veelal moeizaam met beperkt



resultaat. En voor de werkoverdracht is beperkte geautomatiseerde ondersteuning aanwezig.

Ad 1 en 2) Op dit moment is de ontsluiting van procesgegevens, zoals status en looptijd, over organisatie-eenheden heen slechts beperkt mogelijk, enerzijds doordat de gegevens die inzicht hierin geven maar beperkt en onvoldoende actueel door achterliggende materiestructuren beschikbaar worden gesteld, anderzijds doordat er geen betrouwbaar middel is om de organisatie-eenheidspecifieke gegevens aan een lopend bedrijfsproces te koppelen. Dit hindert in ernstige mate zowel het integrale klantbeeld benodigd voor samenhangende dienstverlening, alsook sturings- en verantwoordingsprocessen.

Ad 3) De operationele procesbesturing bij UWV, met name waar het werkoverdracht tussen bedrijfsonderdelen betreft, is een erkend punt van zorg. De noodzaak om hiervoor een oplossing te vinden is met de kanteling van de organisatie toegenomen, waarbij klantprocessen en daarbinnen bedrijfsprocessen toenemend over bedrijfsonderdelen heen gaan. Een bedrijfsproces kan samengesteld zijn uit werkprocessen die verschillende eigenaren hebben en die door verschillende materiestructuren worden ondersteund. Bovendien kan een deel van de procesvoering elders in de SUWI keten (buiten UWV) of bij buitenlandse partners plaatsvinden. Dit betekent dat de geautomatiseerde werkprocessen door meer dan één softwareproduct worden ondersteund en dat de procesovergangen efficiënt moeten worden ingericht, gebruikmakend van geautomatiseerde en interoperabele overdracht van werk.

Het hanteren van het begrip 'zaak' is de basis voor de oplossing voor de meeste van bovenstaande knelpunten, maar levert nog niet direct een oplossing voor het verbeteren van de interne werk- en informatieoverdracht (knelpunt 3).

Hieronder is weergegeven in welk onderdeel in dit document de oplossing van welk knelpunt aan de orde komt:

- Knelpunt 1 en 2: komen aan de orde in paragraaf 3.7.
- Knelpunt 3: de IV-uitwerking van de interne werk- en informatieoverdracht komt aan de orde in hoofdstuk 4.
- Knelpunt 4: komt aan de orde in hoofdstuk 4 en 5.
- Knelpunt 5: komt aan de orde in paragraaf 3.8.
- Knelpunt 6: komt aan de orde in paragraaf 3.9.

1.3 Doel en scope van het document

Dit document heeft tot doel om het onderdeel 'Operationele procesbesturing', binnen de Applicatie Roadmap 2010-2015, nader te concretiseren voor de projecten die hieraan invulling gaan geven. De uitwerking richt zich primair op de IV-uitwerking van de operationele procesbesturing binnen een bedrijfsproces. De operationele procesbesturing binnen een werkproces is in dit document niet uitgewerkt.

Het document verschaft een kader voor het werken met zaken en introduceert een 'zaakmanager' als voorziening waarmee operationele procesbesturing op bedrijfsprocesniveau wordt ondersteund. Het document is daarbij uitgangspunt voor de verdere inrichting van operationele procesbesturing. Het resultaat van deze verdere inrichting wordt voorgelegd aan de Architectuur Review Board.

Dit document is opgesteld voordat de keuze is gemaakt voor een softwaresuite ter ondersteuning van onder andere operationele procesbesturing. De uiteindelijke keuze die



wordt gemaakt kan invloed hebben op de realiseerbaarheid van de ontwerpkeuzes in dit document en kan leiden tot aanpassingen in dit document.

1.4 Leeswijzer

Dit document geeft in hoofdstuk 2 een schematisch overzicht van de hoofdonderwerpen binnen de architectuur van operationele procesbesturing. De vervolghoofdstukken gaan elk in op één van deze hoofdonderwerpen. Hoofdstuk 3 beschrijft het werken met zaken en de wijze van toepassing hiervan bij UWV. Hoofdstuk 4 gaat nader in op de invulling van routing, werk- en informatieoverdracht. Hoofdstuk 5 beschrijft hoe zaakgerichte archivering wordt ingevuld. Hoofdstuk 6 beschrijft tot slot een aantal aandachtspunten voor de verdere inrichting van operationele procesbesturing.

1.5 Referenties

Uitgangspunt voor dit document is:

1. *Applicatie Roadmap 2010-2015 - Visie op samenhang in vijf applicatiedomeinen*, april 2011, versie 1.2.

De onderstaande documenten worden, zoals is afgesproken in de Architectuur Review Board, als basis gebruikt voor de invulling van het werken met zaken:

2. *Zaak- en Procesgericht werken met GEMMA*, KING, april 2010.
3. *Zaakgericht werken*, Corné Dekker, juni 2009, versie 1.0.

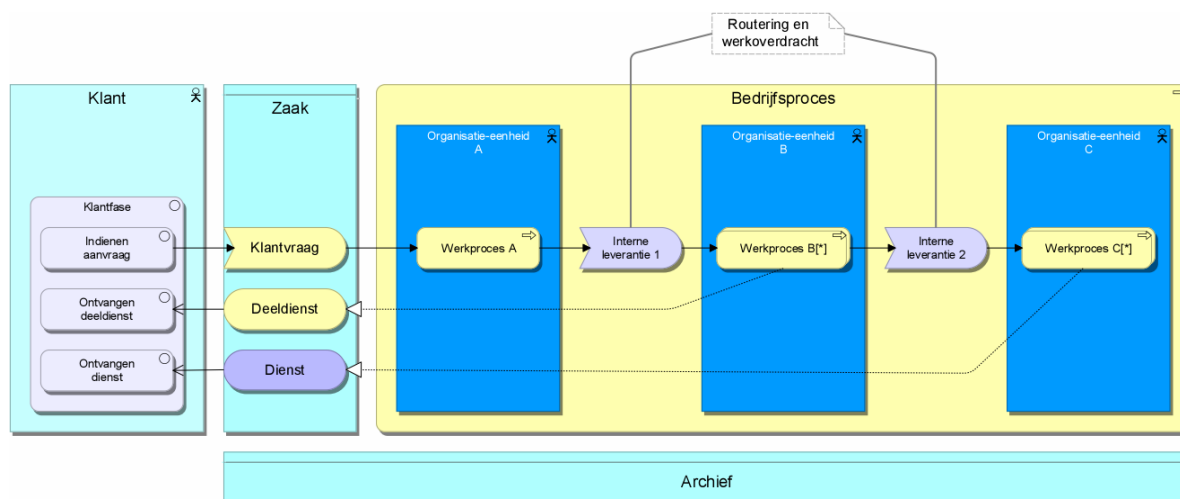
In dit kader zijn op het internet ook een drietal relevante filmpjes te vinden:

4. Introductie zaakgericht werken door Corné Dekker:
<http://www.youtube.com/watch?v=REkNYWoubOK>
5. Functionaliteit van een zaakstelsel vanuit de medewerker bezien:
<http://www.youtube.com/watch?v=9PHbAkcUOMs>
6. Functionaliteit van een zaakstelsel vanuit de beheerder van de zaaktypecatalogus bezien: <http://www.youtube.com/watch?v=8IjG7YvItEQ>

2 Overzicht architectuur

De hoofdonderwerpen die in deze architectuur verder worden uitgewerkt zijn hieronder schematisch weergegeven. De uitwerking richt zich primair op de IV-uitwerking van de operationele besturing binnen een bedrijfsproces. Drie samenhangende onderwerpen worden in deze architectuur verder uitgewerkt:

1. Het werken met zaken (gericht op de zichtbaarheid naar de externe klanten).
2. Routing, werk- en informatieoverdracht (gericht op de interne bedrijfsuitvoering).
3. Zaakgericht archiveren van documenten.



Figuur 1: Onderwerpen in architectuur operationele procesbesturing

In het schema is een deel van een klantproces te zien. Een klant bevindt zich in een bepaalde klantfase waarin hij/zij een klantvraag (bijv. een aanvraag of melding) neerlegt bij UWV. De afhandeling van de klantvraag is gekoppeld aan de uitvoering van een bedrijfsproces binnen UWV. De klantvraag levert een nieuwe zaak op en dit doorloopt binnen UWV een aantal werkprocessen en uitvoerende bedrijfsonderdelen die een deel van het werk hiervoor uitvoeren. Tussen de werkprocessen en bedrijfsonderdelen vindt werk- en informatieoverdracht plaats. Naar de klant toe wordt op een bepaald moment een deeldienst ('tussentijdse externe overdracht') opgeleverd en tot slot wordt aan de klant een dienst geleverd waarmee het eindresultaat (bijv. een beslissing) van het bedrijfsproces wordt gecommuniceerd. Hiermee is de afhandeling van de zaak afgerond. Tijdens de uitvoering van het bedrijfsproces worden documenten opgesteld die worden gecommuniceerd naar de klant. Deze documenten worden opgeslagen in het elektronisch archief.



3 Werken met zaken

Het werken met zaken is binnen de Nederlandse Overheid cruciaal voor het verbeteren van de dienstverlening en/of bedrijfsvoering. Het is een goede manier om:

- De klant juist te informeren over de voortgang van de desbetreffende klantvragen.
- De afhandeling te monitoren en te bewaken.
- Managementinformatie te verkrijgen over behaalde effecten.
- De behandeling van een klantvraag te reconstrueren.

Het concept van een zaak wordt in de GEMMA gedefinieerd als 'een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden'. Alle zakenmerken en informatie die aan een zaak zijn gekoppeld vormen samen een virtueel 'zaakdossier'.

UWV hanteert het zaakbegrip voor de werkzaamheden die voor de externe klanten van UWV worden uitgevoerd. De GEMMA-definitie wordt daarvoor aangescherpt in:

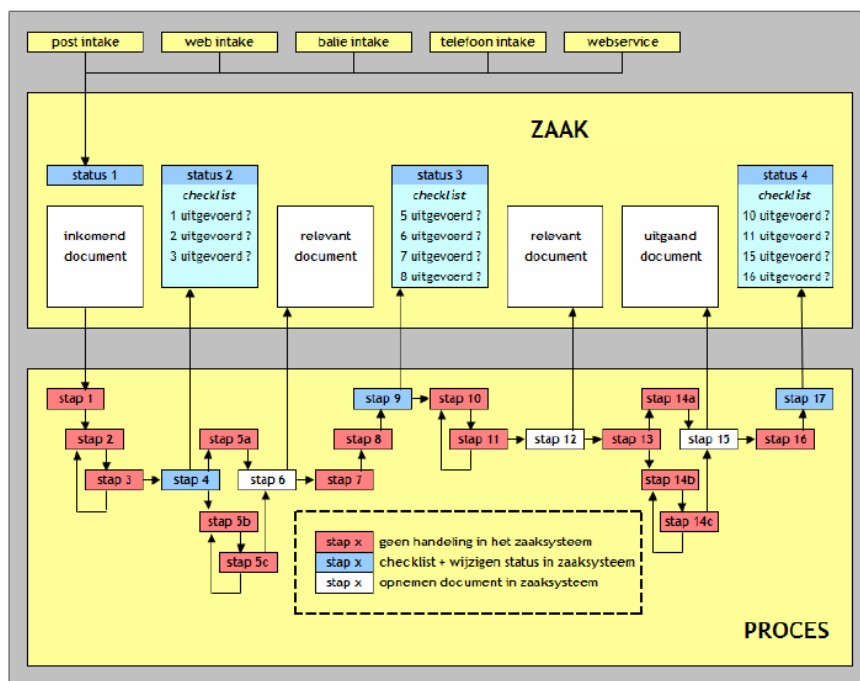
Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk:

- ten behoeve van dienstverlening aan de externe klant,
- met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd eindresultaat,
- waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden.

Elke hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden, wordt vastgelegd als zaak. Deze definitie van zaak moet niet worden verward met een juridische zaak of een zaak in de betekenis van 'bedrijf'.

3.1 Onderscheid tussen zaak en proces

In figuur 2 zijn het verschil en de relatie weergegeven tussen het begrip 'zaak' en 'proces'. Het begrip 'zaak' is gericht op de externe klant en het begrip 'proces' is gericht op de interne bedrijfsvoering. Een zaak bevat voor de klant herkenbare stappen. Een zaak is gekoppeld aan de afhandeling van een bedrijfsproces (van klantvraag, aanvraag of melding naar de levering van een dienst in de vorm van bijvoorbeeld een beschikking).



Figuur 2: Onderscheid tussen zaak en proces

In figuur 2 wordt een relatief eenvoudig proces getoond met 17 stappen. Sommige stappen moeten parallel uitgevoerd kunnen worden. Andere stappen moeten meerdere keren doorlopen kunnen worden. De processtappen zijn in rood, blauw en wit weergegeven.

Een blauwe stap betekent een statuswijziging. De behandelaar dient dit in het zaakstelsel vast te leggen. Een witte stap betekent dat er een relevant document aan het archief moet worden toegevoegd. Alleen de blauwe en de witte stappen vereisen dus een actie in het zaakstelsel, maar alle rode stappen hebben geen actie in het zaakstelsel tot gevolg. Deze kunnen door de behandelaar worden uitgevoerd zoals deze dat al jaren gewend is. Veelal met een materiestelsel, uit het hoofd, met een kladpapiertje of in een excelsheet. In plaats van 17 stappen, hoeft de behandelaar slechts vier statuswijzigingen in het zaakstelsel vast te leggen.

Een materiestelsel kan de operationele besturing van het proces ondersteunen, waarbinnen de statuswijzigingen op geautomatiseerde wijze kunnen worden doorgegeven aan het zaakstelsel. Dit voorkomt dubbele registratie door een behandelaar.

3.2 Begrippenkader uit GEMMA zaaktypencatalogus

Naast het begrip 'zaak' zijn binnen de GEMMA ook de onderstaande begrippen gedefinieerd:

1. *Zaaktype*: generieke aanduiding van de aard van een zaak. Kenmerken van groepen vergelijkbare zaken worden vastgelegd met het 'zaaktype'. Een zaak behoort altijd tot een zaaktype.
2. *Zaaktypencatalogus*: de registratie van alle zaaktypen met de bijbehorende kenmerken.

Per zaaktype kent GEMMA o.a. de volgende kenmerken:

1. *Categorie*:
 - E (Externe dienstverlening): door een externe klant geïnitieerd.



- I (Interne dienstverlening): door een interne klant geïnitieerd.
- P (Proces): niet direct door een interne of externe klant geïnitieerd.
- M (Monitoring van afhandeling door een derde partij).

2. *Naam zaaktype op basis van:*

- Handeling van de klant.
- Onderwerp in correspondentie met de klant.
- Handeling van de eigen organisatie.

Een organisatie bepaalt zelf welke combinatie van kenmerken de naam bepaalt.

3. *Verantwoordelijke:* de organisatie-eenheid welke eindverantwoordelijk is voor de afhandeling van de zaken van dit zaaktype.

4. *Zaakstatus:* geeft aan in welke toestand een zaak zich bevindt. Er wordt onderscheid gemaakt in minimaal vier statusstypen bij het afhandelen van klantvragen:

- Ontvangen: wordt bereikt nadat een klantvraag (via een webformulier of postintake) is geboekt.
- Geaccepteerd: wordt bereikt nadat de behandelende afdeling de zaak heeft geaccepteerd.
- In behandeling genomen: wordt bereikt als alle benodigde stukken en gegevens zijn ontvangen.
- ... : aanvullende statussen kunnen alleen op dit punt worden toegevoegd. Dus na de drie voorgaande statussen en voor de status 'afgehandeld'.
- Afgehandeld: wordt bereikt als alle werkzaamheden zijn afgerond en het resultaat naar de klant is gecommuniceerd.

5. *Maximale doorlooptijd:* de voor alle zaken van dit zaaktype vereiste maximale doorlooptijd. Dit betreft de wettelijk toegestane doorlooptijd gemeten vanaf aanvang van de zaak tot en met de afhandeling. NB: Voor een individuele zaak kan een afwijkende norm gelden.

6. *Gewenste maximale doorlooptijd:* de voor alle zaken van dit zaaktype gewenste maximale doorlooptijd. Deze maximale doorlooptijd is gebaseerd op de servicenorm die de organisatie wil hanteren.

3.3 Toepassing begrippenkader op UWV-situatie

Hieronder volgt een toelichting op de wijze waarop de begrippen uit de GEMMA zaaktypencatalogus worden toegepast bij UWV:

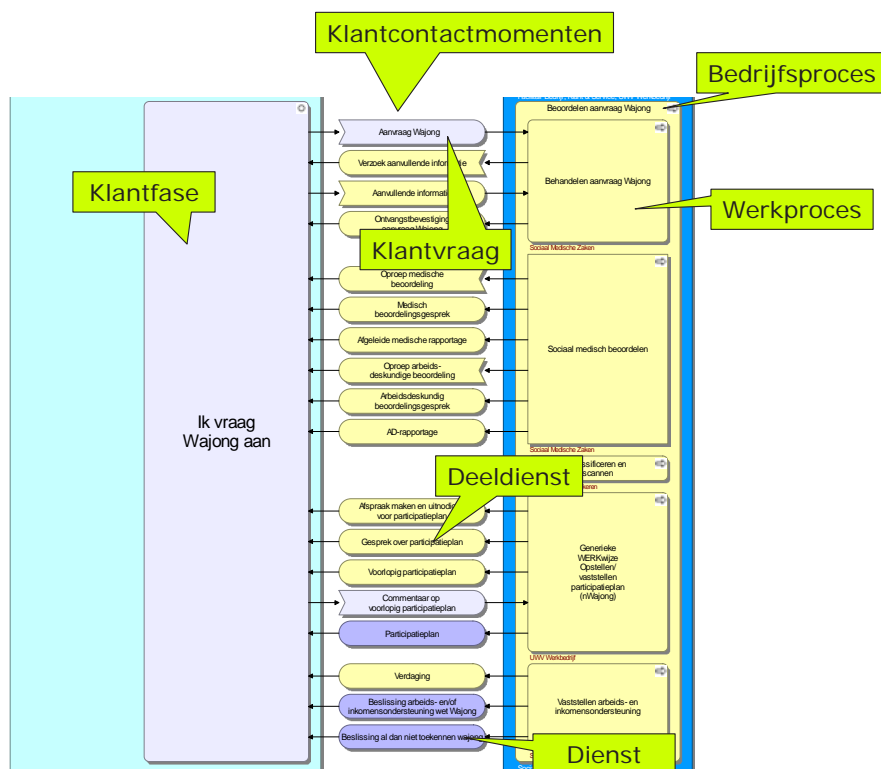
1. *Zaaktype:* dit begrip is bij UWV één-op-één gekoppeld aan een dienst uit de dienstenportfolio die een finale overdracht is naar de externe klant¹. De naamgeving van een zaaktype is echter niet gelijk aan de naam van de bijbehorende dienst. De uitvoering van een zaak van een bepaald zaaktype bij UWV vindt plaats door middel van de uitvoering van een bedrijfsproces.

Het zaakbegrip is niet hetzelfde als het begrip 'Geval', zoals dat bij UWV in de context van claimafhandeling wordt gehanteerd. Een geval in de context van claimafhandeling is

¹ In de dienstenportfolio zijn diensten opgenomen die geen echte finale overdracht naar de externe klant representeren (historisch gegroeid). Dit zijn dan ook geen echte diensten conform de UWV-definitie en dit probleem dient opgelost te worden binnen de dienstenportfolio.

het geheel van gegevens behorende bij één klant (BSN) en betrekking hebbende op een recht of aanvraag tot recht. Een geval start met de registratie van de aanvraag en eindigt met een negatieve beschikking of met de beëindiging van het recht. Bij samenloop heeft een geval betrekking op maximaal één recht of potentieel recht, meerdere rechten betekent meerdere gevallen, al dan niet tegelijk.

Voorbeeld Wajong: in de dienstenportfolio is de dienst 'beslissing arbeids- en of inkomensondersteuning Wet Wajong' opgenomen dat wordt geleverd als een aanvraag Wajong wordt ingediend. Voor deze dienst wordt een bijbehorend zaaktype gedefinieerd. De uitvoering van een zaak van dit zaaktype vindt plaats door middel van de uitvoering van het bedrijfsproces 'Beoordelen aanvraag Wajong'. Dit wordt als zaak gezien, omdat er sprake is van een hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden.



Figuur 3: Voorbeeld bedrijfsproces 'Beoordelen aanvraag Wajong'

2. *Categorie:* voor de afhandeling van interne dienstverlening werkt UWV niet met zaken en is er daarom geen behoefte aan de categorie 'I' binnen de zaaktypencatalogus. Het zinvol gebruik van de overige categorie-aanduidingen bij UWV wordt betwijfeld, waardoor er voorlopig geen gebruik van wordt gemaakt.
3. *Naam zaaktype:* bij UWV wordt gekozen voor een combinatie van 'Handeling eigen organisatie' + 'Onderwerp in correspondentie met de klant'.

Voorbeeld Wajong: handeling eigen organisatie is 'Behandelen'. Onderwerp in correspondentie met de klant is 'aanvraag Wajong'. Het zaaktype krijgt dus de naam 'Behandelen aanvraag Wajong'.

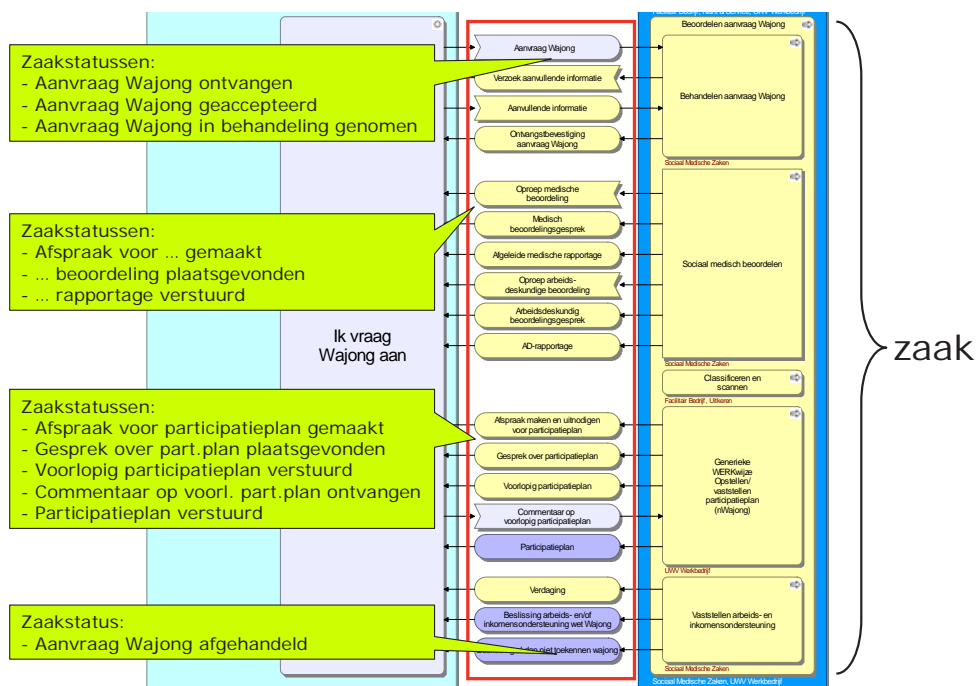


4. *Verantwoordelijke*: Sociaal Medische Zaken is eindverantwoordelijk voor de zaken van dit zaaktype.
5. *Zaakstatus*: bij UWV worden de vier standaard statutypen gebruikt met een iets gewijzigde naamgeving:
- <Naam binnengekomen klantvraag> ontvangen.
 - <Naam binnengekomen klantvraag> geaccepteerd.
 - <Naam binnengekomen klantvraag> in behandeling genomen.
 - ...
 - <Naam binnengekomen klantvraag> afgehandeld.

De aanvullende statutypen bij '...' zijn deels af te leiden vanuit de klantcontactmomenten. Ieder klantcontactmoment wijzigt de status van de zaak. Daarnaast zijn ook tussentijdse statuswijzigingen mogelijk vanuit de werkprocessen, voor zover dat relevant is vanuit het perspectief van de externe klant.

Voorbeeld Wajong:

- Aanvraag Wajong ontvangen.
- Aanvraag Wajong geaccepteerd.
- Aanvraag Wajong in behandeling genomen.
- Afspraak voor medische beoordeling gemaakt.
- Medische beoordeling plaatsgevonden.
- Medische rapportage verstuurd.
- Afspraak voor arbeidskundige beoordeling gemaakt.
- Arbeidskundige beoordeling plaatsgevonden.
- Arbeidskundige rapportage verstuurd.
- Afspraak voor participatieplan gemaakt.
- Gesprek over participatieplan plaatsgevonden.
- Voorlopig participatieplan verstuurd.
- Commentaar op voorlopig participatieplan ontvangen.
- Participatieplan verstuurd.
- Aanvraag Wajong afgehandeld.



Figuur 4: Voorbeeld zaakstatussen bij 'Beoordelen aanvraag Wajong'

6. *Maximale doorlooptijd:* de wettelijke termijn voor de maximaal toegestane doorlooptijd van een zaak is bij UWV opgenomen in de dienstenportfolio. Per dienst is een dienstspecificatie beschikbaar waarin de wettelijke tijdigheid van de levering van de dienst is beschreven.

Voorbeeld Wajong: in de dienstspecificatie van de Wajongdienst staat 'beslissing op een aanvraag op grond van de Wet Wajong moet binnen 14 weken na ontvangst van de complete aanvraag zijn verzonden'.

Het zaakstelsel biedt continue inzicht in de werkelijke doorlooptijd en de deadlines van een zaak zodat het bewaken daarop plaats kan vinden, in dit voorbeeld tellend vanaf de 'datum ontvangst complete aanvraag' en de vastgestelde 'deadline voor de datum verzending beslissing' (datum ontvangst + 14 weken)².

7. *Gewenste maximale doorlooptijd:* denk bijvoorbeeld aan 'beslissing op een aanvraag op grond van de Wet Wajong moet binnen 8 weken na ontvangst van de complete aanvraag zijn verzonden'.

Extra begrippen die bij UWV worden gehanteerd zijn:

8. *Zaakmanager op bedrijfsprocesniveau:* een organisatie-eenheid overschrijdende gemeenschappelijke voorziening voor het registreren van zaken, alsmede het

² Vaak is de startdatum van de doorlooptijd veel complexer gedefinieerd door uitzonderingen zoals verschuivingen in datum einde wachttijd, vroegmelding/laatmelding, enz. Ook de wettelijke termijn kan afhankelijk zijn van de aard van de individuele zaak (binnen WIA bijvoorbeeld).

vastleggen van de status, en het ondersteunen van de overdracht van een werkproces van de ene organisatie-eenheid naar een andere. Deze voorziening bevat geen detailgegevens over een werkproces dat al in een systeem van een organisatie-eenheid aanwezig is maar bevat, als een beperkte (dunne) laag in de informatievoorziening, alleen informatie over het feit dat een zaak in behandeling is in een organisatie-eenheid, en in wélk werkproces van die organisatie-eenheid.

9. *Operationele procesbesturing op werkprocesniveau*: hiervoor kan dezelfde gekozen software worden gebruikt als in 8, maar dan toegespitst op de ondersteuning van de werkprocessen en processtappen binnen een organisatie-eenheid. De organisatie-eenheid heeft hiermee een eigen implementatie van hetzelfde softwareproduct als bij 8. Deze voorziening is bedoeld om langzamerhand de bestaande materiesystemen van de bedrijfsonderdelen mee te vervangen. De gekozen software ondersteund dan ook de inhoudelijke gevalsafhandeling binnen de processtappen, waarin tevens gebruik wordt gemaakt van hierin geïntegreerde CRM en BRM-functionaliteiten.
10. *Zakenregister*: voor de registratie van zaken maakt de zaakmanager gebruik van een zakenregister. Het zakenregister geeft een goed overzicht van zaken die actueel en afgesloten zijn. Vanuit de klant bezien dient er mee rekening te worden gehouden dat niet alle statusgegevens (van bijv. contactmomenten en overdrachtmomenten) ook één op één voor de klant zichtbaar moet zijn. Met andere woorden: niet alles wat in het zakenregister wordt bijgehouden is ook interessant voor de klant.

3.4 Relaties tussen zaken

Als elke hoeveelheid werk, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden, als een aparte zaak wordt geregistreerd, is het wenselijk vast te leggen dat een zaak een relatie heeft met een andere zaak. Bij de behandeling van een bezwaarschrift is het bijvoorbeeld gewenst om vast te leggen bij welke 'aanvraag' dit bezwaarschrift hoort. Dit worden gerelateerde zaken genoemd.

In brondocument '*Zaakgericht werken*, Corné Dekker' wordt ook gesproken over het begrip subzaak binnen een zaak, waarmee de kwaliteit en de doorlooptijd van een werkproces kan worden bewaakt. Dit betekent dan dat van elk werkproces een aparte subzaak moet worden gemaakt in de zaaktypencatalogus. Een subzaak heeft dezelfde eigenschappen als elke andere zaak. Bij het configureren van een subzaaktype legt men ook weer statustypen vast. Bij UWV wordt dit begrip niet gebruikt, omdat dit vanuit de externe klant gezien een niet relevante toevoeging is en het begrip invulling geeft aan de behoefte aan interne procesbesturing. Dit wordt bij UWV ingevuld via 'procesbesturing op het niveau van werkprocessen' met een relatie naar de afhandeling van een zaak, waarbij de voor de externe klant relevante statusovergangen zichtbaar worden gemaakt in het zakenregister.

3.5 Zaken in relatie tot bedrijfsprocessen

UWV kent verschillende soorten bedrijfsprocessen. Dit zijn minimaal:

- *Beoordelen van een aanvraag*: dit loopt van aanvraag tot en met beslissing (over recht, hoogte en duur) en eerste betaling van de uitkering.
- *Continueren van een uitkering*: dit bestaat uit het verzorgen van alle na de aanvraag liggende betalingen van de uitkering.
- *Muteren van een uitkering*: dit bestaat uit het verwerken van mutaties die mogelijk gevolgen hebben voor de duur en hoogte van een uitkering. In de huidige situatie is er



per soort mutatie een apart bedrijfsproces uitgewerkt voor de afhandeling hiervan.

Deze bedrijfsprocessen zijn specifiek uitgewerkt per wet (TW, Wajong, WAO, WAZ, WIA, WW en ZW) die UWV uitvoert.

Zoals eerder gesteld kunnen zaken worden opgevat als *instanties* van bedrijfsprocessen en bestaat er een sterke verwevenheid tussen de begrippen zaaktype, dienst en bedrijfsproces. De hiervoor genoemde bedrijfsprocessen zijn aan elkaar gerelateerd: de continuering is het vervolg van een beoordeling van een aanvraag en mutaties hebben een gevolg voor de continuering. Dit zijn dan *gerelateerde* zaken.

Het beoordelen van een *aanvraag* die door een klant is ingediend, is altijd gekoppeld aan de levering van een dienst uit de dienstenportfolio. Voorbeelden hiervan zijn:

- Beslissing toeslag WW, ZW, WAO, WAZ, Wajong en WIA.
- Beslissing arbeids- en of inkomensondersteuning Wet Wajong.
- Beslissing al dan niet toekennen WAZ.
- Nieuw recht en herleving WIA.
- Beslissing nieuw/herleven ontslagwerkloosheid.

Ieder type aanvraag wordt afgehandeld als nieuwe zaak van het zaaktype 'Behandelen <aanvraagtype>'. Dit wordt als zaak gezien, omdat er sprake is van een hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden. Elke aanvraag kan leiden tot een recht op een uitkering.

Ook het *continueren* van een uitkering is altijd gekoppeld aan de levering van een dienst uit de dienstenportfolio. Voorbeelden hiervan zijn:

- Betaling inkomensondersteuning Wet Wajong.
- Betaling uitkering WAO, WAZ, WIA.
- Beslissing continuering ontslagwerkloosheid.
- Beslissing continuering BIA.

Doelstelling van deze diensten is het betalen van de uitkering en een eventuele toeslag op grond van de toeslagenwet, zodat de uitkeringsgerechtigde zo tijdig mogelijk de beschikking heeft over de hem toekomende uitkering. Elke betaling die wordt gedaan wordt in de dienstenportfolio gezien als teleenheid en wordt dus meegeteld in de verantwoordingsrapportages richting de opdrachtgever³. Betalingen worden gedaan per wet en, indien van toepassing, voor meerdere rechten tegelijkertijd.

De afhandeling van elke betaling vindt plaats als nieuwe zaak van het zaaktype 'Betalen uitkering <wetype>'. Deze zaak heeft een relatie met één of meer voorgaande aanvraagzaken. Dit wordt als zaak gezien, omdat er sprake is van een hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden. Voor zaken van dit type geldt dat een beperkt aantal zaakstatussen voor de klant van belang is. Een klant wil graag inzicht in wanneer een uitkering is of nog wordt overgemaakt (de meestgestelde vraag aan het Klantcontactcentrum van UWV).

³ Een alternatief voor deze benadering is die waarbij de gehele looptijd van de betalingen als een enkele zaak wordt beschouwd. Zoals op meer vlakken het geval kan zijn, worden deze varianten bij de inrichting van de zaaktypen nader beschouwd en worden dan de definitieve keuzen gemaakt.



Voor het *muteren* van een uitkering geldt dat dit ook altijd gekoppeld is aan de levering van een dienst uit de dienstenportfolio. Voorbeelden hiervan zijn:

- Bestandsbeheer Wajong.
- Bestandsbeheer WAO, WAZ, WIA.

Deze diensten zijn eigenlijk geen echte diensten (finale externe overdrachten), maar representeren een verzameling van diensten die niet expliciet zijn benoemd in de dienstenportfolio. De werkzaamheden die tot bestandsbeheer behoren betreffen onder andere:

- Het verwerken van mutaties m.b.t. adresgegevens, fiscale gegevens en betaalgegevens.
- Het verwerken van informatie die van betekenis is voor recht, hoogte en duur en het beoordelen of deze informatie leidt tot het in gang zetten van andere beoordelingsprocessen, zoals herzieningen en dergelijke.⁴
- Het verwerken in de betaling van beslagleggingen, eigen bijdrage AWBZ of verzoeken om uitbetaling aan een verpleeginrichting of de gemeente.
- Aanpassen uitkeringshoogte bij de algemene wijziging van de uitkering.

De uitkeringsgerechtigde wordt geïnformeerd over het verwerkt hebben van mutaties. Ieder type mutatie wordt afgehandeld als nieuwe zaak van het zaaktype 'Behandelen <mutatietype>'. Deze zaak heeft een relatie met één of meer continueringszaken. Dit wordt als zaak gezien, omdat er sprake is van een hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden.

3.6 Zaken in relatie tot doelbinding

UWV moet zich houden aan de wet en eist daarom dat haar systemen doelbinding ondersteunen. Doelbinding staat voor het gestructureerd en gecontroleerd ontsluiten van informatie (documenten en gegevens) aan slechts die medewerkers die dit direct nodig hebben voor het uitvoeren van hun taak. Voorwaarden voor die ontsluiting zijn:

1. *Toegangsbevoegdheid*: het bevoegd zijn om het soort informatie te mogen inzien o.b.v. rol
2. *Behandelrelatie*: het hebben van een relatie tussen de medewerker en het object van behandeling, die ten tijde van behandeling van de zaak ontstaat en daarna weer vervalft.

In uitzonderingsgevallen kan de behandelrelatie ontbreken, bijvoorbeeld in het kader van handhaving, kwaliteitscontrole of auditing, waarin wel tijdelijk toegang tot de informatie mogelijk moet zijn. De behandelrelatie moet in geval van vervanging overdraagbaar zijn naar een collega. Dit wordt gezien als een andere behandelrelatie en niet als een uitzonderingsgeval.

Indien niet aan beide voorwaarden voor ontsluiting is voldaan, moet de informatie afgeschermd zijn. Daarnaast moet het bepalen van toegang transparant zijn en elke raadpleging worden gelogd, om deze gedurende de wettelijke bewaartermijn te kunnen verantwoorden. De logging moet vastleggen enerzijds wie toegang heeft gehad tot de informatie en de reden waarom, en anderzijds wie toegang is geweigerd en de reden waarom deze geweigerd is. Over deze loggegevens moet gerapporteerd kunnen worden.

⁴ Ook hier kan worden gediscussieerd over de vraag tot welk zaaktype dergelijke mutaties behoren. Bijvoorbeeld: de genoemde werkzaamheden kunnen ook onderdeel zijn van een continueringszaak.



Daarnaast zijn er medewerkers, bijvoorbeeld van het Klantcontactcentrum, die beperkte raadpleegbevoegdheid moeten hebben op een deel van de informatie. Hierbij is geen sprake van een behandelrelatie in de zin zoals hierboven beschreven, maar voor de uitvoering van hun taken hebben ze wel toegang tot nodig. Deze informatie hoeft niet vooraf afgeschermd te worden, maar raadplegingen moeten wel gelogd en gerapporteerd worden.

Er is een relatie tussen doelbinding en de zaak op het niveau van het werkproces. De behandelrelatie tussen medewerker en de klant is geregistreerd op het niveau van een werkproces in het materiesysteem. Dit materiesysteem ondersteunt de operationele procesbesturing op werkprocesniveau en vormt daarmee als leverancier van gegevens over de behandelrelatie een belangrijk onderdeel van de UWV-brede inrichting van doelbinding. Bij het verlenen van toegang tot informatie over de zaak, conform de principes van doelbinding, moet ook gebruik gemaakt worden van de gegevens (over behandelrelatie) in het materiesysteem. Een aparte doelbindingsvoorziening voor ontsluiting van informatie over een zaak maakt ook gebruik van dit materiesysteem. De uitzonderingsituaties in het kader van handhaving, kwaliteitscontrole of auditing kunnen op een soortgelijke wijze worden ingevuld door de introductie van een apart zaaktype voor deze activiteiten of door handmatige autorisatie binnen de doelbindingsvoorziening.

3.7 Zaken in relatie tot integraal klantbeeld

De klant van UWV maakt gebruik van de dienstverlening van UWV om snel weer aan het werk te kunnen, of tijdelijk een vervangend inkomen te (ver)krijgen. Hij/zij wil graag dat deze dienstverlening conform afspraak (doorlooptijd) wordt gerealiseerd. De klant wil op ieder moment geïnformeerd kunnen worden over de status/vorderingen van die dienstverlening.

De dienstverlening die we de klant aanbieden, is gerelateerd aan zijn/haar levensgebeurtenis en zijn/haar specifieke situatie, en dit moet vallen binnen de wettelijke mogelijkheden die UWV heeft. Een rechtstreekse koppeling met het optreden van zo'n levensgebeurtenis is veelal niet mogelijk. Hiervoor dient een klant zich doorgaans te melden, verzoek in te dienen etc.

De bedrijfsprocessen moeten hiervoor zo worden georganiseerd dat de klant centraal staat en dat het bedrijfsproces van begin tot eind gevolgd kan worden. Het betekent dat de bedrijfsprocessen kunnen worden gevolgd en dat de werkprocessen flexibel kunnen worden uitgevoerd op basis van tijdige informatie over de uitvoering. Het volgen van het bedrijfsproces vereist inzage in onderliggende werkprocessen. Dit is slechts mogelijk als de status van werkprocessen geautomatiseerd wordt vastgelegd.

Om bedrijfsprocessen te kunnen volgen zijn gegevens uit meerdere organisatie-eenheidspecifieke systemen nodig. Deze gegevens moeten aan elkaar gerelateerd kunnen worden om een overzicht te bieden van de status van een lopend bedrijfsproces (het klantbeeld).

Het geven van inzicht in de status van de afhandeling van een klantvraag of –verzoek maakt onderdeel uit van het integraal klantbeeld dat verder is uitgewerkt in het domein CRM binnen de Applicatie Roadmap 2010-2015. Een belangrijk onderdeel van het integraal klantbeeld is het geven van inzicht in lopende en relevante afgeronde zaken via een:



Klantbeeldvoorziening voor zaken: waarmee, al naar gelang de te realiseren behoefte van de klantprocessen, een uniform klantbeeld zaken kan worden getoond. Dit is een raadpleegvoorziening op het zakenregister en eventueel detail zaakgegevens die opgevraagd worden uit de materiesystemen.

3.8 Zaken in relatie tot sturen en verantwoorden

De verschillende diensten in de dienstverlening en de processen om die diensten te leveren zijn zoveel mogelijk gestandaardiseerd vanwege efficiëntie in de interne bedrijfsvoering en eenvormige verantwoording aan onze opdrachtgever. De gegevens die worden gebruikt voor de sturing en verantwoording op tactisch en strategisch niveau, worden geleverd vanuit de operationele processen. Het gaat hierbij om de levering van pro-actieve sturingsgegevens met daarin de actuele statusgegevens van zaken.

Tactische en strategische sturing en verantwoording is onderdeel van het domein Business Intelligence en is binnen de Applicatie Roadmap 2010-2015 verder uitgewerkt. Business Intelligence is het proces dat zich bezighoudt met het verzamelen, analyseren en interpreteren van interne en externe informatie die relevant is voor het besluitvormingsproces ten aanzien van de operationele, tactische en strategische sturing en verantwoording van de organisatie.

In dit besluitvormingsproces worden gegevens over de feitelijke prestaties van de organisatie in een zekere periode, gerelateerd aan de gestelde doelen over die periode. De feitelijke prestaties worden daarbij gemeten aan de hand van gegevens over de afgelopen periode (reflectieve informatie). Het meten van de prestaties van de klant- en bedrijfsprocessen op klantgerichtheid en effectiviteit zijn voorbeelden hiervan.

Het domein Operationele Procesbesturing voorziet zelf in:

Rapportagevoorziening(en) op zaak- en operationele gegevens: voor het leveren van managementinformatie op operationeel niveau op basis van actuele gegevens. Deze voorziening wordt ingezet op bedrijfsproces- en werkprocesniveau. Voorbeelden hiervan zijn: actueel inzicht in de totale werkvoorraad, actuele doorlooptijden van lopende zaken, actueel inzicht in de reeds uitgevoerde acties en hun resultaten, actueel inzicht in de nog uit te voeren acties, actueel inzicht in de voortgang afgezet tegen de 'normvoortgang', etc.

3.9 Zaken in relatie tot de ketens met andere organisaties

Een 'keten' beschrijft de waarde die organisaties toevoegen in het proces dat leidt tot een specifiek type geleverde dienst. Een ketenproces is een geordende reeks bedrijfsprocessen die door verschillende organisaties wordt uitgevoerd met als doel een type dienst te leveren. De dienst van de keten bepaalt de scope van de keten.

Een voorbeeld van zo'n ketenproces is het proces 'Verzorgen arbeidstoeleiding' dat onder regie staat van het UWV WERKbedrijf, waarmee werkzoekenden zo snel als mogelijk aan werk worden geholpen en waarin dienstverlening van re-integratiebedrijven kunnen worden ingekocht om iemands afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen.

UWV maakt gebruik van het begrippenkader in de GEMMA, waarmee wordt aangesloten op het zaakbegrip, zoals dit elders binnen de overheid wordt gehanteerd. Denk hierbij aan:



Datum
6 oktober 2011

Versie
1.0

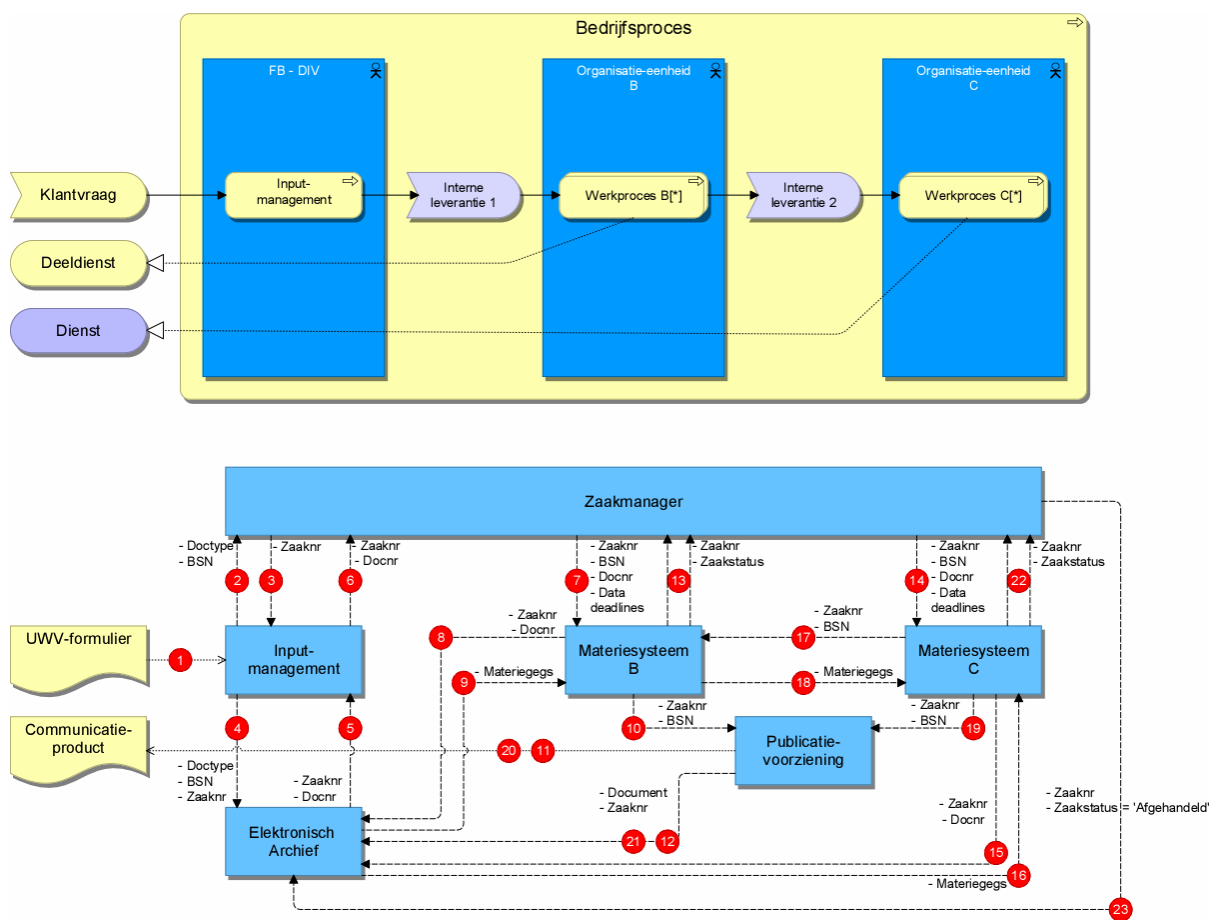
Pagina
20 van 28

gemeenten, Sociale Verzekeringsbank, Belastingdienst, Dienst Uitvoering Onderwijs, Rijksdienst voor Wegverkeer, etc. Ook het landelijke ICTU-programma 'e-Overheid voor Burgers' heeft met het webportaal mijn.overheid.nl het zaakgericht werken omarmd door een onderdeel 'Lopende zaken' op te nemen, waarmee burgers straks via mijn.overheid.nl in één overzicht de status van al hun zaken bij alle overheidsorganisaties op moeten kunnen vragen.

Door het hanteren van een dergelijk gemeenschappelijk begrippenkader wordt het mogelijk om op ketenniveau af te stemmen over ketenzaken. Als elke organisatie in de keten haar zakenregistratie op orde heeft, dan wordt het mogelijk om op ketenniveau zaakgegevens met elkaar uit te wisselen.

4 Routing, werk- en informatieoverdracht

In het onderstaande schema is weergegeven op welke wijze de routing, werk- en informatieoverdracht binnen een bedrijfsproces dient te worden ingevuld.



Figuur 5: IV-ondersteuning voor routing, werk- en informatieoverdracht

Het schema bestaat uit twee delen. In het bovenste deel is een abstracte uitwerking van een bedrijfsproces weergegeven. Hierin is de rol van FB – DIV expliciet gemaakt.

In het onderste deel is weergegeven op welke wijze de systemen binnen de informatievoorziening gezamenlijk invulling geven aan de ondersteuning van de operationele procesbesturing binnen een bedrijfsproces. De pijlen in het schema geven de gegevensstromen weer met de belangrijkste attributen die worden uitgewisseld. De nummering laat de volgorde zien waarin hier van klantvraag naar dienst doorheen wordt gelopen.

Om operationeel te kunnen sturen op de uitvoering van het bedrijfsproces wordt een 'dunne' zaakmanager voorzien met een bijbehorend zakenregister waarmee tijdens de afhandeling, de status van een zaak (zonder de details in een werkproces) wordt bijgehouden en de werkoverdracht van het ene werkproces naar de andere wordt ondersteund. Tevens biedt de



zaakmanager inzicht in actuele en gerealiseerde doorlooptijden alsmede deadlines voor een zaak. Op basis hiervan kunnen werkvoorraden en doorlooptijden bewaakt worden en kan rapportage plaatsvinden. De zaakmanager maakt gebruik van een zaaktypencatalogus waarin (vooraf) staat gedefinieerd wat voor type zaken kunnen voorkomen. De zaakmanager biedt applicatieservices voor het aanmaken, opvragen, wijzigen en verwijderen van een zaak. Deze applicatieservices zijn bedoeld voor gebruik door andere applicaties in het applicatielandschap. Daarnaast biedt de zaakmanager een gebruikersinterface om de gegevens in de zaakmanager toegankelijk te maken voor medewerkers in de uitvoering. De materiestructuren representeren de systemen van de organisatie-eenheden die o.a. de operationele procesbesturing binnen de werkprocessen van deze organisatie-eenheden ondersteunen.

Hieronder volgt een korte toelichting op de gegevensstromen, inclusief de belangrijkste principes die daarbij gehanteerd worden:

1. Een klantvraag komt binnen in de vorm van een UWV-formulier (via een webportaal van UWV) of papieren formulier (via fysieke post). Binnen inputmanagement wordt het UWV-formulier ontvangen en wordt op basis van uiterlijke kenmerken bepaald wat het documenttype van het formulier is.
2. Op basis van een BSN en documenttype wordt aan de zaakmanager gevraagd om te bepalen of het formulier tot een nieuwe zaak leidt of dat het moet worden gekoppeld aan een bestaande zaak. In beide gevallen geeft de zaakmanager een zaaknummer terug. De zaakmanager bepaald op basis van het documenttype bij welk zaaktype dit hoort.

Principe: De zaakmanager bepaald of een binnengekomen UWV-formulier tot een nieuwe zaak leidt of dat het moet worden gekoppeld aan een bestaande zaak.

3. De zaakmanager geeft een zaaknummer terug van een nieuwe of bestaande zaak.
4. Het binnengekomen UWV-formulier wordt vastgelegd in het elektronisch archief met o.a. de bijbehorende metagegevens documenttype, BSN en zaaknummer.
5. Het elektronisch archief geeft het documentnummer terug, zodat in het vervolgproces direct het document kan worden geraadpleegd. Binnen het elektronisch archief worden tevens de materiegegevens die op het UWV-formulier staan, vastgelegd in een gestructureerde gegevensverzameling.

Principe: Een document in het elektronisch archief kan rechtstreeks worden opgevraagd op basis van het documentnummer.

Principe: Bij het elektronisch archief is een registratie beschikbaar van de materiegegevens die zijn binnengekomen via een UWV-formulier.

6. Vanuit inputmanagement wordt het documentnummer bij het zaaknummer geleverd aan de zaakmanager ten behoeve van de verdere afhandeling van de zaak. De zaakstatus wordt op 'Ontvangen <UWV-formulier>' gezet. De startdatum van de doorlooptijd wordt vastgelegd en de deadline voor de afhandeling wordt bepaald.

Principe: De zaakmanager heeft inzicht in de actuele en gerealiseerde doorlooptijden alsmede deadlines voor zaak en de werkprocessen. Op basis hiervan kunnen werkvoorraden en achterstanden bewaakt worden en kan rapportage plaatsvinden.

7. De zaakmanager routeert het werk naar materiestructuur B van organisatie-eenheid B door middel van een kale berichttrigger met daarin het zaaknummer, de BSN, het

documentnummer, en de benodigde data voor de deadlines. 'Kaal' wil zeggen dat er geen materiegegevens worden meegestuurd. De zaakmanager heeft inzicht in de routeringsstappen binnen het bedrijfsproces.

Principe: De zaakmanager heeft inzicht in de routeringsstappen binnen een bedrijfsproces, maar niet binnen de werkprocessen van een organisatie-eenheid.

8. Binnen het materiesysteem B kan direct het binnengekomen UWV-formulier worden opgevraagd op basis van het documentnummer, maar kunnen ook de materiegegevens die op het formulier zelf zijn ingevuld worden opgevraagd uit het elektronisch archief.
9. Het elektronisch archief levert de gevraagde materiegegevens terug aan het materiesysteem B.
10. Vanuit materiesysteem B kan gebruik worden gemaakt van een publicatievoorziening voor het aanmaken van communicatieproducten naar de externe klant. Hiervoor wordt het zaaknummer en de BSN meegegeven aan de publicatievoorziening.
11. Het resultaat van de publicatievoorziening wordt (via een outputmanagementvoorziening) in de vorm van een communicatieproduct gecommuniceerd naar de externe klant.
12. Het communicatieproduct wordt gearchiveerd in het elektronisch archief met o.a. het zaaknummer als bijbehorend metagegeven. Formele (definitieve) documenten die worden opgesteld gedurende de behandeling van de zaak worden gearchiveerd in het elektronisch archief.

Principe: Alleen de (formele) definitieve documenten die worden opgesteld gedurende de behandeling van de zaak worden gearchiveerd in het elektronisch archief.

13. Vanuit materiesysteem B wordt de zaakstatus bij een zaak op afgesproken momenten doorgegeven aan de zaakmanager die deze status vastlegt. Het doorgeven van deze statusinformatie vindt ook tussentijds plaats voor zover dat relevant is op zaakniveau. Zaakstatussen die minimaal worden doorgegeven zijn 'Geaccepteerd ...' en 'In behandeling genomen', en afmeldingsdata.

Principe: Een materiesysteem geeft alleen de voor een zaak relevante statusinformatie door aan de zaakmanager.

14. De zaakmanager routeert het werk naar materiesysteem C van organisatie-eenheid C door middel van een kale berichttrigger met daarin het zaaknummer, de BSN, het documentnummer, en de benodigde data voor de deadlines. De zaakmanager heeft inzicht in de routeringsstappen binnen het bedrijfsproces.
15. Idem als bij 8, indien deze gegevens vanuit het elektronisch archief nodig zijn.
16. Idem als bij 9, indien deze gegevens vanuit het elektronisch archief nodig zijn.
17. Binnen materiesysteem C kunnen de relevante materiegegevens, die eerder in materiesysteem B zijn vastgelegd, worden geraadpleegd op basis van zaaknummer of BSN. Het is natuurlijk niet wenselijk dat deze gegevens redundant worden vastgelegd in materiesysteem C.

Principe: Materiegegevens worden opgevraagd bij het bronstelsel, op het moment dat deze nodig zijn. De zaakmanager wordt dus niet gebruikt voor het doorgeven van deze materiegegevens tussen materiesystemen.

18. Materiesysteem B levert de gevraagde materiegegevens terug aan materiesysteem C.
19. Idem als bij 10.



Datum
6 oktober 2011

Versie
1.0

Pagina
24 van 28

20. Idem als bij 11.
21. Idem als bij 12.
22. Idem als bij 13. Aan het eind wordt aan de zaakmanager de zaakstatus 'Afgehandeld' doorgegeven. De zaakmanager bepaalt de gerealiseerde doorlooptijd en sluit hiermee de zaak.
23. De zaakmanager geeft aan het elektronisch archief door dat de zaak is afgehandeld, waarna de bewaartermijn van de bijbehorende documenten in het elektronisch archief kan gaan lopen.

Het elektronisch archief behoort geen ondersteuning te leveren, tijdens de afhandeling van een zaak, voor het overdragen van werk en informatie tussen organisatie-eenheden. Zoals hiervoor is toegelicht zorgt de zaakmanager voor de werkoverdracht en wordt de informatieoverdracht geregeld tussen de materiestructuren onderling (via een real time service invulling).

Principe: Het elektronisch archief levert geen ondersteuning voor het overdragen van werk en informatie tussen organisatie-eenheden.

5 Zaakgericht archiveren

In hoofdstuk 4 is een toelichting gegeven op de functionele werking van de informatievoorziening ter ondersteuning van de operationele procesbesturing binnen een bedrijfsproces. Hierin is ook de relatie met het elektronisch archief toegelicht. Hieronder volgen nog enkele relevante onderwerpen die nog niet aan de orde zijn gekomen.

5.1 Documenten in het archief

Formele (definitieve) documenten die worden opgesteld gedurende de behandeling van de zaak worden gearcheveerd in het elektronisch archief. De documenten die moeten worden gearcheveerd zijn:

- Documenten die naar een klant worden gecommuniceerd of afkomstig zijn van een klant.
- Interne documenten over een klant.

5.2 Reconstructie van de behandeling van een klantvraag

Voor ieder zaaktype moet vooraf worden gedefinieerd welke minimale set van informatie (statusinformatie en archiefdocumenten), de bijbehorende afhandeling zodanig beschrijft, dat reconstructie op hoofdlijnen ten behoeve van verantwoording mogelijk is. De relatie tussen de statusinformatie en gegevens die worden gebruikt in de behandeling van de zaak en de opbouw van het zaakdossier in het archief moet gegarandeerd zijn.

Elk formeel, vastgesteld document dat voortkomt uit het behandelproces is archiefwaardig, en moet als zodanig gearcheveerd worden in het elektronisch archief. Aan de hand van de documenten in het elektronisch archief kan het behandelproces op hoofdlijnen worden gereconstrueerd. De documenten in het elektronisch archief vormen niet het hele zaakdossier: het zaakdossier bevat alle gegevens en informatie die van betekenis zijn voor het verloop van de behandeling van een zaak en de besluitvorming. Het zaakdossier bestaat uit:

- Geregistreerde statusinformatie over de behandeling van de zaak uit de zaakmanager, en de procesgegevens (welke organisatie-eenheden en medewerkers hebben welke processtappen uitgevoerd en wie hebben wanneer welke besluiten genomen).
- Archiefwaardige documenten in het elektronisch archief, zoals formulieren en brieven, rapporten, analyses, berekeningen en besluiten.
- Gestructureerde basisgegevens van de klant in basisregistraties.

Werkzaamheden die niet leiden tot een document (bijvoorbeeld het nakomen van een afspraak of het leveren van commentaar) genereren 'statusinformatie' over de behandeling van een zaak. Statusinformatie hoeft niet gearcheveerd te worden, maar wordt geregistreerd in de zaakmanager.

5.3 Vernietigen documenten in het archief

Vanaf het moment dat een zaak de status 'Afgehandeld' heeft bereikt, gaat de bewaartermijn lopen. De bewaartermijn van de zaak is afhankelijk van documenten die in het zaakdossier zijn opgenomen. De documenten in het elektronisch archief die bij deze zaak horen worden vernietigd na afloop van de langstlopende bewaartermijn. Een document kan aan meerdere zaken zijn toegewezen.

Aan het eind van de bewaartermijn worden de documenten aangemerkt voor vernietiging.



Datum
6 oktober 2011

Versie
1.0

Pagina
26 van 28

Voordat tot daadwerkelijke vernietiging van documenten overgegaan mag worden moet de procedure zoals omschreven in de Regeling archiefbeheer UWV (RAU) doorlopen zijn. Het vernietigen geldt wettelijk gezien ook voor de gegevens met betrekking tot de zaak in de zaakmanager en materieapplicaties.

Het beheer van documenten na het einde van de behandeling is in het elektronisch archief belegd. De zaakmanager regisseert de behandeling van de zaak (de dynamische fase), bewaakt de doorlooptijden en zorgt dat alle zaakstatussen worden doorlopen. Het elektronisch archief garandeert dat het zaakdossier gedurende de bewaartermijn conform de wettelijke regels wordt bewaard. De beslissing tot vernietiging ligt bij de eigenaar van het proces, de uitvoering van vernietiging is onderdeel van de wettelijke archieftaak. Na vernietiging van het zaakdossier in het elektronisch archief worden ook de gegevens in de behandelgegevens vernietigd.

6 Aandachtspunten bij de verdere inrichting

Tijdens de uitwerking van de architectuur zijn extra aandachtspunten naar boven gekomen die betrekking hebben op de verdere inrichting van operationele procesbesturing:

- *De relatie tussen geautomatiseerde en handmatige afhandeling:* UWV streeft ernaar om binnengekomen berichten zoveel als mogelijk geautomatiseerd af te handelen. Deze afhandeling vindt stuksgewijs of in batch plaats. De uitval uit deze geautomatiseerde processen moet door medewerkers worden afgehandeld. Wanneer de keuze voor een softwaresuite heeft plaatsgevonden dient de relatie tussen geautomatiseerde en handmatige afhandeling nauwkeurig te worden afgebakend.
- *De relatie tussen een UWV-zaaknummer en een 'zaaknummer' op het niveau van een organisatie-eenheid:* met de opzet van een zakenregister krijgt elke zaak een uniek zaaknummer toegewezen. Dit zaaknummer is echter niet terug te vinden in de huidige materiesystemen van de organisatie-eenheden en niet alle materiesystemen werken op basis van hetzelfde zaakbegrip. Wanneer de keuze voor een softwaresuite heeft plaatsgevonden dient zal een oplossing bedacht moeten worden om een UWV-zaaknummer te koppelen aan de identificatie van een 'zaak' in de materiesystemen van UWV.
- *De wijze van vastlegging van de historie van zaken:* UWV is wettelijk verplicht om een historie van zaken bij te houden en deze te schonen als de wettelijke bewaartermijn is verstreken. Elk materiesysteem gaat op een eigen manier om met het bewaren van historische gegevens. Nog bepaald moet worden wat de structurele oplossing wordt voor het vastleggen van deze historische gegevens. De alternatieve oplossingen die minimaal met elkaar moeten worden vergeleken zijn: zakenregister in combinatie met de materiesystemen, UWV Data Store en/of elektronisch archief.
- *De invulling van de operationele procesbesturing binnen de werkprocessen van de organisatie-eenheden:* deze notitie gaat niet in op de operationele procesbesturing binnen de werkprocessen van de organisatie-eenheden. Voor de invulling hiervan zijn al richtlijnen beschikbaar binnen UWV, zoals de UWV Proces Modelleer Conventies (UPMC). Nog bepaald moet worden aan welke extra richtlijnen behoefte is binnen de organisatie-eenheden.
- *De relatie tussen het zaakbegrip en het object van afhandeling binnen een werkproces van een organisatie-eenheid:* niet alle processen binnen UWV hebben een relatie met het zaakbegrip in de betekenis van een hoeveelheid werk die voor de externe klant wordt uitgevoerd, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden. Deze processen moeten echter wel operationeel bestuurd kunnen worden. Hierbij wordt het begrip 'object van afhandeling' gebruikt. De uitwerking van de relatie tussen het zaakbegrip en het object van afhandeling is gekoppeld aan het voorgaande aandachtspunt.
- *De relatie tussen operationele procesbesturing en business rule management:* Business Rule Management (BRM) omvat het totaal aan activiteiten dat nodig is om bedrijfsregels integraal te beheren, zodat het bedrijf effectiever om kan gaan met wijzigingen in wet-



en regelgeving of beleid. Met behulp van een BRM-oplossing worden alleen beslis- en rekenregels (voor het nemen van beslissingen en het uitvoeren van berekeningen) vastgelegd en geen procesregels (die bepalen in welke volgorde processtappen uitgevoerd moeten worden en door welke actor) of consistentieregels (die de onderlinge samenhang tussen gegevens moeten garanderen). Procesregels worden vastgelegd in een operationele besturingsomgeving en consistentieregels in gegevensverzamelingen. Wanneer de keuze voor een softwaresuite heeft plaatsgevonden dient de relatie tussen operationele procesbesturing en business rule management nauwkeurig te worden afgebakend.

- *De relatie tussen de gegevens in de zaaktypencatalogus en de metagegevens in het elektronisch archief:* in dit document is toegelicht hoe het begrippenkader uit GEMMA zaaktypencatalogus kan worden toegepast bij UWV. Per zaaktype worden diverse eigenschappen vastgelegd die voor de zaken van dit type van belang zijn. Deze eigenschappen kunnen deels overlappend zijn met de eigenschappen zoals die in de metagegevens in het elektronisch archief zijn opgenomen. De uitwerking hiervan moet verder worden opgepakt.
- *Het oplossen van problemen (zoals inconsistenties) in de dienstenportfolio:* tijdens de invulling van paragraaf 3.5 zijn enkele problemen in de dienstenportfolio aan het licht gekomen. Zo is niet in elke dienst die wordt geleverd als gevolg van een aanvraag duidelijk of dit inclusief of exclusief de eerste betaling is. Verder zijn de continueringsdiensten niet consistent qua naamgeving en afbakening. De diensten met betrekking tot mutaties zijn eigenlijk geen echte diensten (finale externe overdrachten), maar representeren een verzameling van diensten die niet expliciet zijn benoemd in de dienstenportfolio. En tot slot komt het ook voor dat mutaties zijn opgenomen als onderdeel van continueringsdiensten.