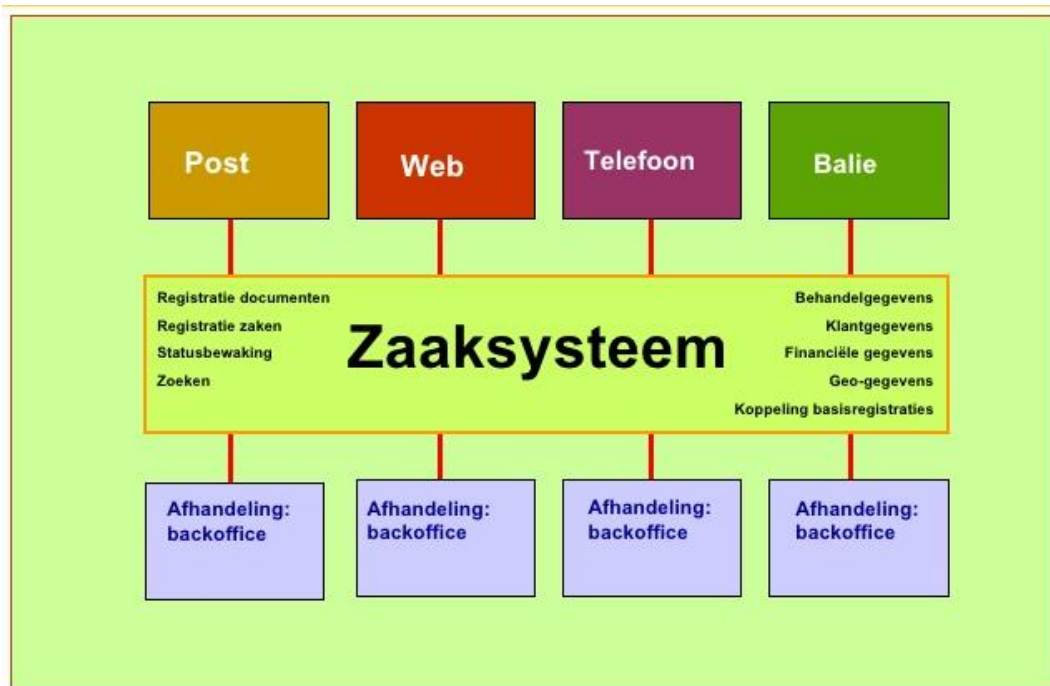


Zaakgericht werken

In september 2013 is een start gemaakt om onze processen zaaksgewijs te registreren. Doelstelling hierbij is de efficiency en dienstverlening te verbeteren en de bestuurbaarheid van de processen te vergroten.

Het verschil tussen zaakregistratie en documentregistratie is dat bij zaakregistratie uitgegaan wordt van het proces en niet van het document. Binnen de zaak vind je alle stukken en acties terug die bij het proces gebruikt en ontstaan zijn. De afhandeling van de zaak gaat over afdelingsgrenzen heen: meerdere teams kunnen in het proces opgenomen zijn. Status van het proces is op één punt te raadplegen, ongeacht waar de afhandeling plaatsvindt.



Definities:

Een **zaak** kunnen we als volgt omschrijven:

Een zaak is een hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden".

Voorbeeld: een klacht van een burger over de groenvoorziening komt binnen (de aanleiding), de klacht wordt door de afdeling in behandeling genomen (planning, behandeling met rappeldatum) en de klacht wordt afgehandeld: het probleem wordt verholpen (het resultaat).

Elk nieuw proces met een eigen afhandelingstermijn is een nieuwe zaak. Zaken met een onderlinge relatie kunnen digitaal aan elkaar gelinkt zijn.

Een **zaaktype** is het geheel van karakteristieke eigenschappen van zaken van eenzelfde soort.

Het zaaktype is dus een soort aanduiding. Aan het zaaktype hang je de workflow en andere kenmerken die horen bij de zaken die hieronder vallen.

Voorbeeld: zaaktype 'evenementenvergunningen'. Zaken die onder dit zaaktype vallen gaan altijd naar afdeling A via team B enz. Dit kun je vooraf in een workflow vastleggen en bij iedere zaak die je aan dit zaaktype koppelt wordt deze workflow opgestart. Je kunt nog meer standaard kenmerken toevoegen, zoals een standaard zaakomschrijving, codes of trefwoorden.

Zaakregistratie in Decos JOIN

Zaken worden geregistreerd in het zaakstelsel JOIN. Per zaak wordt een keuze gemaakt uit de vastgestelde zaaktypenlijst. De keuze uit die zaaktypenlijst bepaalt de workflow die wordt opgestart.

Door het opstarten van een zaak wordt een proces gestart. Niet alleen ingekomen documenten maar ook processen die geïnitieerd worden door ambtenaren kunnen de start zijn van een zaak. De start hoeft dus niet altijd een poststuk te zijn.

Aan de gestarte zaak worden documenten, notities, op- en aanmerkingen, bestanden e.d. toegevoegd. Alle documenten, bestanden en acties die onderdeel zijn van het proces horen in die zaak. Ook links naar en koppelingen met andere systemen kunnen een onderdeel zijn van het proces.

Uiteindelijk is het doel een compleet, betrouwbaar en controleerbaar proces weer te kunnen geven.

De opbouw van zaken in JOIN bestaat uit zaken met daaraan gekoppeld documenten inclusief bestanden en acties. De zaken zijn gegroepeerd onder de desbetreffende zaaksoort: het zaaktype. Zaken kunnen onderling aan elkaar gelinkt zijn als er een relatie is. Daarnaast kunnen zaken onderdeel zijn van een project. In dat geval is er een link naar een projectboek.

Schematisch ziet de opbouw in JOIN er als volgt uit:

