

# Van documentair structuurplan naar digitaal structuurplan?

De zaaktypenlijst als onderdeel van het DSP

*Veel gemeenten zijn bezig zijn met de digitalisering van hun werkprocessen. Hierbij kiezen ze logischerwijs voor de inrichting van zaakgewijs werken. Al snel wordt bij deze gemeenten duidelijk dat alle digitale informatie op de een of andere manier moet worden geordend. Vaak wordt er dan geroepen om een Documentair Structuurplan. Maar wat eigenlijk nodig is, is een nieuw hoofdstuk in het DSP: de zaaktypenlijst.*

In het Documentair Structuurplan (DSP) is de informatie niet te vinden in de vorm die nodig is. Zo wordt in het DSP de ordening van de papieren documenten in het huidige semistatisch en dynamisch archief beschreven. De wijze waarop deze documenten over het algemeen zijn geordend, volgens de BAC, voldoet niet aan de digitale eisen en wensen die worden gesteld aan digitale ontsluiting van informatie. Dat betekent niet dat het DSP niet voldoet maar wel dat die in deze vorm onbruikbaar is voor de invoering van digitaal en zaakgewijs werken.<sup>1</sup> Wat eigenlijk nodig is, is een nieuw hoofdstuk in het DSP: de zaaktypenlijst.

## De zaaktypenlijst

Een zaaktypenlijst geeft een overzicht van alle werkprocessen (ook wel zaaktypen) binnen een organisatie. Alle zaken<sup>2</sup> worden aan een zaaktype gekoppeld, alle documenten worden in de zaken opgenomen. Per zaaktype worden zoveel mogelijk metadata vastgelegd (bewaartermijn, mogelijke statussen, afhandeltermijnen, vertrouwelijkheid, enz.) Door deze metadata via het aangeven van het zaaktype over te laten erven op de zaak kan de registratie van een zaak sneller gebeuren en is de kwaliteit van deze metadata vooraf getoetst.

De zaak krijgt vervolgens nog een unieke zaakomschrijving die bestaat uit 'zaaktype – gehopte zaakgegevens'. Van documenten hoef je dan eigenlijk alleen nog het documenttype vast te leggen.

Een deel van deze metadata zal bij iedere organisatie gelijk zijn, bijvoorbeeld de bewaartermijn. Andere data over een zaaktype zijn afhankelijk van de organisatie en de manier waarop het zaakgewijs werken wordt ingevoerd in de organisatie.

- Het is in de organisatie duidelijk en gecommuniceerd hoe in de nieuwe situatie zal worden gewerkt. Het moet voor iedereen duidelijk zijn waarom een zaaktypenlijst noodzakelijk is en wat de voordelen zijn.
- Bij het opstellen van de zaaktypenlijst zijn de gebruikers en proceseigenaren geraadpleegd. De proceseigenaren moeten zelfs hun akkoord geven aan de zaaktypenlijst.
- De naamgevingconventie is opgesteld. Vooraf wordt afgesproken hoe de benaming van een zaaktype wordt opgebouwd. Het uitgangspunt daarbij is het gezichtspunt van de klant. Immers, de werkprocessen (zaaktypen) zijn voor het grootste deel bedoeld om de dienstverlening vorm te geven. De benaming van hetzelfde zaaktype moet door de hele organisatie gelijk zijn, anders weet je al snel niet meer of je over hetzelfde praat. De totale zaaktypenlijst wordt vastgesteld door het MT of nog beter het college. Het gaat hier immers over de manier waarop met de klant en de gehele organisatie wordt gewerkt en gecommuniceerd. Het verdient bij de zaaktypennaamgeving de voorkeur eerst de naam van het product te vermelden en daarna een werkwoord dat de actie van de burger benoemt. Dus 'kapvergunning aanvragen' en niet 'aanvraag kapvergunning'.

## Het opstellen van een zaaktypenlijst

Gemeenten die een zaaktypenlijst opstellen, hoeven niet van nul af te beginnen. Er zijn al een paar producten op de markt en ook andere gemeentes zijn bereid om hun lijsten ter beschikking te stellen. Een zaaktypenlijst een-op-een overnemen van een andere organisatie zal overigens niet veel voorkomen. Net zo min als de klakkeloze invoering van een product.

*De wijze waarop documenten over het algemeen zijn geordend, voldoet niet aan de digitale eisen en wensen die worden gesteld aan digitale ontsluiting van informatie*

## Afspraken vooraf

Voordat kan worden begonnen met het opstellen van de zaaktypenlijst moet het volgende geregeld zijn:

Doel van dit alles is om van een standaardlijst te komen tot een maatwerkoplossing – specifiek geschikt voor de eigen organisatie –, waarin alle processen/zaaktypen herkenbaar zijn

voor de proces-uitvoerders, de organisatie en de burger. Bij het opstellen van een zaaktype worden de volgende negen stappen uitgevoerd.

- 1 Zoeken naar de beste 'standaard' zaaktypenlijst. Deze moet zoveel mogelijk passen bij de visie op digitaal werken en herkenbaar zijn binnen de organisatie.
- 2 Onderzoek naar de processen in de eigen organisatie. Bij dit onderzoek wordt gekeken naar:
  - welke benamingen voorkomen;
  - waar deze voorkomen: website, gemeentegids, afdelingen, balie, enz.;
  - inventarisatie van de proceseigenaren.Hierbij kan het DSP een waardevolle bron van informatie zijn.
- 3 De zaaktypenlijst uit stap één doorlopen op niet-relevante zaaktypen, clusteren van zaaktypes en aanvullen met 'eigen' zaaktype. Zo zal bijvoorbeeld niet iedere gemeente een zeehaven hebben. Terwijl Amsterdam mogelijk niet voldoende heeft aan de zaaktype uit de standaard zaaktypenlijst. Deze stap kan gelijktijdig met de vorige stap worden uitgevoerd.
- 4 Bepalen van de benodigde metadata die vastgelegd moeten worden over de zaaktypen. Afhankelijk van de inrichting en de voorgestelde werkwijze zal gekeken worden welke metadata vastgelegd worden. Zo zal bij de integratie met een sjablonensysteem moeten worden vastgelegd, welke sjablonen bij dit proces van belang zijn. Als hulpmiddel kan een formulier worden gemaakt dat per zaaktype moet worden ingevuld.
- 5 Zoveel mogelijk uitwerken van de 'standaard' zaaktypenlijst inclusief de benodigde metadata. Voordat de zaaktypen worden

Wie verantwoordelijk is binnen de organisatie voor het opstellen en onderhouden van de zaaktypenlijst, is niet direct duidelijk. Het is een nieuwe taak, en alle afdelingen die zich bezighouden met ICT, AO en/of documentenbeheer komen in aanmerking. Iedere gemeente zal dit op haar eigen wijze invullen. Een van die afdelingen is de afdeling DIV. Zij zal altijd onderdelen van de zaaktypenlijst moeten aanvullen als het gaat om informatie over zaaktypen die te maken hebben met de archief functie van de zaaktypenlijst. Daarnaast was zij vaak al verantwoordelijk voor het opstellen van



Roland van Zeijl  
roland.vanzeijl@ddisplay.nl

*Zonder steun van de proceseigenaren komt geen zaaktypenlijst tot stand! In elk geval niet één die ook daadwerkelijk zal worden gebruikt!*

Od

besproken met de proceseigenaren moet alle informatie die bekend is, verwerkt zijn.

- 6 Informeren proceseigenaren. De proceseigenaren worden in een bijeenkomst geïnformeerd over het verdere proces en de inbreng die zij hebben. Dit is een belangrijke fase. De proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het goedkeuren van de lijst met processen. Zonder steun van de proceseigenaren komt geen zaaktypenlijst tot stand! In elk geval niet één die ook daadwerkelijk zal worden gebruikt!
- 7 Proceseigenaren leveren gegevens aan en komen met aanpassingen. Op basis hiervan wordt de zaaktypenlijst aangepast. Indien nodig wordt met de proceseigenaren contact opgenomen in geval van onduidelijkheden of afstemming.
- 8 Laatste check met proceseigenaren en goedkeuring van de proceseigenaren. De vaststelling van de zaaktypenlijst is cruciaal! Immers je zaaktypen vormen de ruggengraat van het zaakgewijs werken. Het moet voor iedereen binnen de organisatie duidelijk zijn dat dit de processen zijn waarmee gewerkt gaat worden.
- 9 Invoeren in relevante systemen en werkwijzen. Bijvoorbeeld DMS, Zaaksysteem, frontoffice applicatie, E-dienstverlening.

### Onderhouden van de zaaktypenlijst

Organisaties zijn in beweging, processen worden gestroomlijnd en regelgeving veranderd. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de komst van de omgevingsvergunning. Hierdoor zullen regelmatig wijzigingen optreden in de zaaktypenlijst.

het DMS.

Of DIV ook de zaaktypenlijst gaat opstellen en onderhouden, zal voor een belangrijk deel afhangen van de vraag hoe DIV zich zal profileren en zich als serieuze gesprekspartner kan (gaan) opstellen naar de proceseigenaren en gebruikers.

Nieuwe kansen zijn er. De vraag is wie kopt ze in? ●

Roland van Zeijl is adviseur bij Digital display en docent bij SOD.

<sup>1</sup> Meer weten over zaakgewijs werken? Download gratis het boekje 'De Zaak X' op [www.ddisplay.nl](http://www.ddisplay.nl).

<sup>2</sup> Zaak = een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerd begin en een gedefinieerd eind, waarvan doorlooptijd + kwaliteit bewaakt moet worden. En: waarover je wilt kunnen terugkoppelen: de status.