

# Implementatie van een zaaktypencatalogus

Sinds juni 2009 hebben Nederlandse gemeenten er een nieuw hulpmiddel bij: de zaaktypencatalogus. Deze zaaktypencatalogus maakt onderdeel uit van GEMMA (GEMEentelijke Model Architectuur) en is, in samenwerking met een aantal gemeenten, ontwikkeld door EGEM. In dit artikel beschrijft de auteur hoe men volgens Ben de Jong en Peter Brand, beiden 'adviseur zaakgewijs werken' bij Digital display, de zaaktypencatalogus dient te gebruiken.

De zaaktypencatalogus (ZTC) is een referentielijst van gemeentelijke activiteiten die als 'zaken' kunnen worden uitgevoerd. Deze lijst kan men als uitgangspunt gebruiken bij het inrichten van het zakenmagazijn en biedt een goede basis om te starten met zaakgewijs werken.

## Handig hulpmiddel

De ZTC is goed toe te passen door gemeenten die starten met het inrichten van de midoffice. Om een werkende midoffice-omgeving te realiseren, is het noodzakelijk om de doelstelling die daarbij centraal staat vooraf te formuleren. Als dit leidt tot een keuze voor zaakgewijs werken, is de ZTC een doeltreffend hulpmiddel bij het opstellen van de ordening die gehanteerd wordt binnen de midoffice. Door in de ordening de zaak centraal te stellen kan deze door iedere afdeling binnen de gemeentelijke organisatie gebruikt worden.

Binnen een gemeente worden vaak al diverse lijsten, indelingen en ordeningsprincipes gehanteerd, denk bijvoorbeeld aan een Documentair Structuurplan (DSP) en een Gemeentelijke Producten Catalogus (GPC). Toch kunnen deze reeds aanwezige documenten niet gebruikt worden bij het inrichten van een midoffice, omdat de samenhang tussen deze lijsten, indelingen en ordeningsprincipes ontbreekt. Dit komt vooral doordat ieder document met een ander doel geschreven is. Zo houdt een klantgerichte ordening bijvoorbeeld geen rekening met de archiefwettelijke logica, of andersom. De ZTC is wél een geschikt referentiemodel, omdat deze voor alle afdelingen, kanalen en kolommen begrijpelijk is en daarmee een brugfunctie vervult. Bovendien maakt de ZTC het mogelijk om versnelling aan te brengen in de te voeren discussies met procesei-

## Stappenplan

Het opstellen van een lokale zaaktypencatalogus kun je doen door de volgende stappen uit te voeren:

- 1 Maak gebruik van de GEMMA-zaaktypencatalogus.
- 2 Maak een keuze uit het *IOB-model* voor de conventies waarmee zaaktypes in de eigen organisatie worden vastgelegd (zie ook de toelichting op de GEMMA-zaaktypencatalogus 1.0).
- 3 Loop de GEMMA-zaaktypencatalogus door op niet-relevante zaaktypen, cluster zaaktypen en vul de lijst aan met 'eigen' zaaktypen.
- 4 Analyseer welke metadata vastgelegd en beheerd moeten worden.
- 5 Werk de zaaktypencatalogus inhoudelijk uit, inclusief de benodigde metadata.
- 6 Informeer de proceseigenaren over de conceptlijst, het verdere proces en de inbreng die zij hebben.
- 7 Laat de proceseigenaren gegevens aanleveren en laat hen komen met voorstellen voor aanpassingen. *Op basis hiervan wordt de zaaktypencatalogus aangepast.*
- 8 Doe een laatste check met de proceseigenaren en vraag goedkeuring aan de proceseigenaren.
- 9 Voer de zaaktypencatalogus in relevante systemen en werkwijzen in, bijvoorbeeld in DMS, zaakstelsysteem, frontofficeapplicatie, e-dienstverlening, enz.

- DIV: voor de archiefwettelijke kennis;
- Publiekszaken/Webmaster: voor de vraaggerichte invulling;
- I&A: als projectleider technische implementatie.

Deze werkgroep kan geleidelijk worden aangevuld met proceseigenaren (afdelingshoofden), welke zich als interne klant en kennisleveranciers kunnen opstellen.

**De zaaktypencatalogus is een geschikt referentiemodel, omdat deze voor alle afdelingen, kanalen en kolommen begrijpelijk is en daarmee een brugfunctie vervult**

genaren. De ZTC is op een aantal punten dwingend, waardoor discussie op deze onderdelen overbodig is en er tijd kan worden bespaard.

## Het vaststellen van de ZTC

Bij het vaststellen van de ZTC is het van belang dat er een multidisciplinaire werkgroep wordt samengesteld. In deze werkgroep worden in ieder geval de volgende disciplines betrokken:

Wanneer de werkgroep is samengesteld, moet men eerst tot een gezamenlijke doelstelling komen die ook door de directie wordt ondertekend. Het afstemmen en vaststellen van de ordening is alléén multidisciplinair te realiseren op basis van een gezamenlijke doelstelling.

Bij het daadwerkelijk vaststellen van de ordening is het van belang dat het geheel aan beschreven informatie toepasbaar wordt voor de medewerkers. Zij zijn de personen die de documenten opslaan in een digitaal zaakdossier. Daarom moet de te

gebruiken lijst van zaaktypen aansluiten bij de procesbeleving en terminologie van deze medewerkers. De ZTC is dus geen DIV-speeltje en behoort niet enkel tot het domein van de afdeling I&A.

### Implementatie

Het formeel vaststellen van de ZTC is essentieel voor het succes van zaakgewijs werken. Door de ZTC vast te stellen, wordt

De implementatie van een ZTC brengt de nodige kosten met zich mee. Gemiddeld moet worden gerekend op honderd- tot honderdvijftigduizend euro voor externe begeleiding. Op het eerste gezicht lijkt dit een hoop geld, maar de kosten zullen hoger zijn wanneer de ordeningsdiscussie niet centraal wordt gevoerd, maar per kanaal, kolom of afdeling. Bovendien kan de vuistregel worden gehanteerd dat, bij een werkende ZTC, 25% structureel kan worden bespaard op de jaarlijkse beheerkosten.

## Een succesvolle zaaktypencatalogus heeft een formele status en vervult een sleutelrol bij interne regels en afspraken

Od

voor iedereen duidelijk dat dit de zaaktypen zijn waarmee moet worden gewerkt. Zonder vastgelegde ZTC bestaat het risico dat afdelingen blijven aanmodderen en op eigen houtje hier en daar zaaktypen toevoegen of schrappen. Een succesvolle ZTC heeft een formele status en vervult een sleutelrol bij interne regels en afspraken.

Na het opstellen van de ordening kan het project zich richten op het specificeren van de kanalen en afdelingen waar zaken worden gemaakt. Hiermee wordt voorzichtig een brug gebouwd tussen de voorkant en de achterkant van de organisatie. Door de nieuwe manier van werken en het doorbreken van de gebruikelijke kolommen bestaat de kans dat een structuurwijziging of organisatieverandering kan bijdragen aan het bereiken van de hernieuwde doelen. Juist omdat dit inzien pas in een later stadium plaatsvindt, blijkt het implementatietraject een grotere kans op slagen te hebben. Als de structuur vooraf wordt bepaald, zonder dat de ordening is vastgesteld, ontstaat er al snel een semantische discussie vol belangenverstremming en schoongeveegde stoepjes.

### Ondersteuning

Ben de Jong en Peter Brand hebben een negen-stapsbenadering ontwikkeld om in projectgroepverband een ZTC vast te stellen (zie kader hiernaast). Deze benadering is onder meer toegepast door de gemeenten Heusden, Duiven, Amersfoort en Amstelveen. Uit deze projecten is gebleken dat de implementatie van een ZTC een doorlooptijd kent van één jaar. Een groot deel van deze tijd wordt gevuld met semantische discussies die ontstaan. Deze discussies zijn zinvol, ze leveren draagvlak op, maar leren ook of de proceseigenaren voldoende op de hoogte zijn van de eigen processen.

De implementatie van een ZTC is een geduldig werkje. Het verdient aanbeveling om ondersteuning te zoeken bij organisatieadviseurs die oog hebben voor de natuurlijke groei van de organisatie en daarmee de spankracht van de mensen die de achterliggende doelstellingen moeten realiseren. Papieroplossingen zijn er immers al genoeg. Wanneer een gemeente kiest voor externe ondersteuning bij de implementatie van de ZTC, dient de ingehuurde adviseur over expertise op verschillende terreinen te beschikken. De adviseur dient kennis te hebben van onder andere het archief, de ICT-architectuur, de procesinrichting en de multikanale dienstverlening. Daarnaast is het een pre als de ingehuurde adviseur ervaring heeft met soortgelijke projecten en voldoende kennis heeft van de samenhang in de gehele procesketen.



Sanne Meijdam  
Sanne.meijdam@digital.nl

De zaaktypencatalogus van EGEM is dus een nieuw hulpmiddel voor de Nederlandse gemeenten en kan ook veel toegevoegde waarde bieden. Maar het succes van de ZTC staat of valt met de wijze waarop de implementatie plaatsvindt. De juiste benadering is de oplossing. ●

Sanne Meijdam is trainee binnen Digital display.

<sup>1</sup> In het eerste kwartaal van 2010 verschijnt het boekje 'De Zaak Y', waarin de concepten zaaktypencatalogus, het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ) en diverse praktijkervaringen met zaakgewijs werken worden besproken. Als u een gratis exemplaar wilt ontvangen, kunt u zich hiervoor aanmelden via [info@digital.nl](mailto:info@digital.nl).