

Od oftewel Overheidsdocumentatie is een uitgave van de SDU.

Archiveren volgens de baseline voor gemeenten (2)

Wat hoort er in een zaakdossier en wat zijn de bronnen?

Het verbinden van documentaire informatievoorziening met zaakgericht werken roept direct een paar vragen op. Wat is zaakgericht werken? Wat is een zaakdossier? En wat hoort erin en waar komt die inhoud vandaan? Het antwoord op die laatste vraag is de kern van deze aflevering in de serie over de gemeentelijke baseline.

TEKST ADRIE SPRUIT

Hoe vind je bij archiveren in een digitale omgeving en in combinatie met zaakgericht werken een balans tussen wet, praktijk en theorie? Dat is het thema van een serie artikelen van een van de auteurs van de Baseline Informatiehuishouding Gemeenten. In deze aflevering: Wat hoort er in een zaakdossier en wat zijn de bronnen?*

Zaakgericht werken is een procesgerichte manier van werken met digitale uitvoering van de ondersteunende informatievoorziening als uitgangspunt. Het wordt vooral toegepast bij dienstverleningsprocessen en maakt dan twee verbeteringen mogelijk:

- intern: de aansturing van het werk en de bewaking van de voortgang, en dat door het krijgen van overzicht van het werk en inzicht in de voortgang;
- extern: de dienstverlening, en dat door de voortgang te bewaken waardoor er op tijd wordt geleverd, én door de klant met statusinformatie inzicht te geven in de voortgang van zijn zaak.

Wat is zaakgericht werken niet?

Zaakgericht werken gaat niet over de vakmatige inhoud van het werk. Bij een vergunningaanvraag zal de inhoud van het besluit over de aanvraag en de daaraan ten grondslag liggende argumentatie niet veranderen. Zaakgericht werken is ook geen nieuw concept voor dossiervorming en archivering. Wel kan men zaakgericht werken combineren met dossier-

Een organisatie kan zaakgericht werken heel uitgebreid invullen tot en met het volledig herontwerpen van bestaande werkprocessen

vorming en archivering. Bij digitaal werken ligt dat zelfs zeer voor de hand. Van e-mailberichten bijvoorbeeld komt het meeste rechtstreeks bij de behandelend ambtenaar binnen. Die is als enige in staat om deze berichten waar nodig af te vangen voor dossiervorming en archivering.

Wat echter blijft zijn de kaders die al jarenlang horen bij dossiervorming en archivering. Die kaders worden zelfs belangrijker, omdat de uitvoering verschuift van specialisten naar de genoemde behandelend ambtenaren. Zij moeten die kaders elke dag gaan toepassen en niet door dossiervorming en archivering 'er maar even bij te doen'. Tenslotte is archivering wettelijk voorgeschreven en is zaakgericht werken, hoe belangrijk ook, dat niet.

Wat is zaakgericht werken wel?

Een zaak is een samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd

eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt worden. Dat is de definitie zoals die terug is te vinden in het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), een onderdeel van GEMMA, de gemeentelijke referentiearchitectuur.

Een organisatie kan zaakgericht werken heel uitgebreid invullen tot en met het volledig herontwerpen van bestaande werkprocessen. Maar de kern ervan is:

- 1 Uit te voeren werk wordt benoemd als een zaak met een begin en een einde en die zaak wordt als zodanig geregistreerd.
- 2 Tussen begin en einde wordt het werkproces verdeeld in een aantal fasen of processtappen, zeg maar brokstukken werk. Elke fase heeft een statusaanduiding. Een simpel voorbeeld bij dienstverlening is de reeks 'aanvraag ontvangen', 'aanvraag toegewezen aan afdeling', 'aanvraag in behandeling genomen' en 'aanvraag afgehandeld'. Zodra een nieuwe fase wordt bereikt of start, wordt dat digitaal vastgelegd als statusinformatie.
- 3 Intern wordt de statusinformatie gebruikt om de voortgang te bewaken en het werkproces aan te sturen en extern om de klant te informeren over de voortgang van zijn zaak, bijvoorbeeld de behandeling van een aanvraag.
- 4 Alle informatie die relevant is voor een zaak, wordt gebundeld in een zaakdossier.

Wat is een zaakdossier?

Een zaakdossier is de bundeling van alle voor een zaak relevante informatie. Informatie is relevant voor een zaak als deze voor kortere of langere tijd beschikbaar moet zijn om het werkproces te ondersteunen en/of als deze nodig is om de zaak later te kunnen reconstrueren, bijvoorbeeld om verantwoording af te leggen over het handelen van de organisatie.

Het model in figuur 1 laat zien dat een zaak oftewel de genoemde hoeveelheid werk een combinatie is van proces en in het zaakdossier gebundelde informatie, nog steeds ook wel de 'stukken' genoemd.

Alle voor een zaak relevante informatie wordt toegevoegd aan het dossier zodra die beschikbaar komt. Zolang de behandeling van een zaak loopt, wordt de informatie hergebruikt bij de uitvoering van het werkproces. Daarna is die, mits ook goed gearchiveerd – onder andere bevroren inhoud, denk aan het pdf-formaat, en voorzien van metagegevens –, geschikt voor langdurige bewaring en ontsluiting volgens de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

'Stukken'

In de papieren wereld is het gebruikelijk dat dossiervorming gaat over het bundelen en ontsluiten van 'stukken'. Het gaat dan om de bekende traditionele documenten zoals een aanvraag, een brief, een besluit en bijvoorbeeld ook wel een bouwtekening. Gaan we echter in de digitale wereld terug naar de vraag wat relevant is voor de uitvoering van het werkproces en voor verantwoording achteraf, dan is er meer. Zowel wat betreft de bronnen als de aard van de informatie. Dat wordt zichtbaar als we in figuur 2 kijken naar een variant van een van de basisplaten van de gemeentelijke midofficearchitectuur. In die plaat staat het zaakdossier centraal. We laten daarbij in het midden of alle inhoud van zo'n dossier in één systeem zit of ver-

deeld is over meerdere systemen. In dat laatste geval wordt wel gesproken over een virtueel dossier. In ieder geval moet alle bij een zaak horende informatie worden gebundeld en via een ingang benaderbaar zijn. Die ingang is het zaak- of zaakdossiernummer.

Architectuurplaat

De bronnen voor het zaakdossier zijn de in de plaat zichtbare functies zoals klantcontactenbeheer, zakenbeheer, e-mail en sectorspecifieke informatiefuncties. Achter die functies zitten geautomatiseerde informatiesystemen met documenten en gegevens. Die systemen hoeven in de praktijk niet een-op-een overeen te komen met de func-

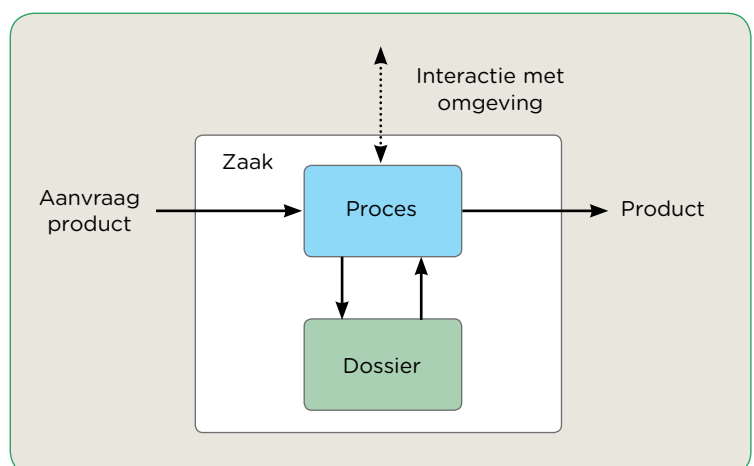
Traditionele documenten blijven een belangrijke rol spelen bij het vullen van een zaakdossier. Maar er is meer.

ties in de plaat. Bij midofficefunctionaliteit bijvoorbeeld kunnen meerdere functies in één softwareoplossing zitten, een zogenoemde suite. Maar diezelfde functies kunnen ook ingevuld worden met gespecialiseerde systemen per functie, zogenoemde *dedicated* systemen. Daarom bekijken we de belangrijkste bronnen vooral op functioneel niveau, want het gaat erom hoe een en ander moet functioneren.

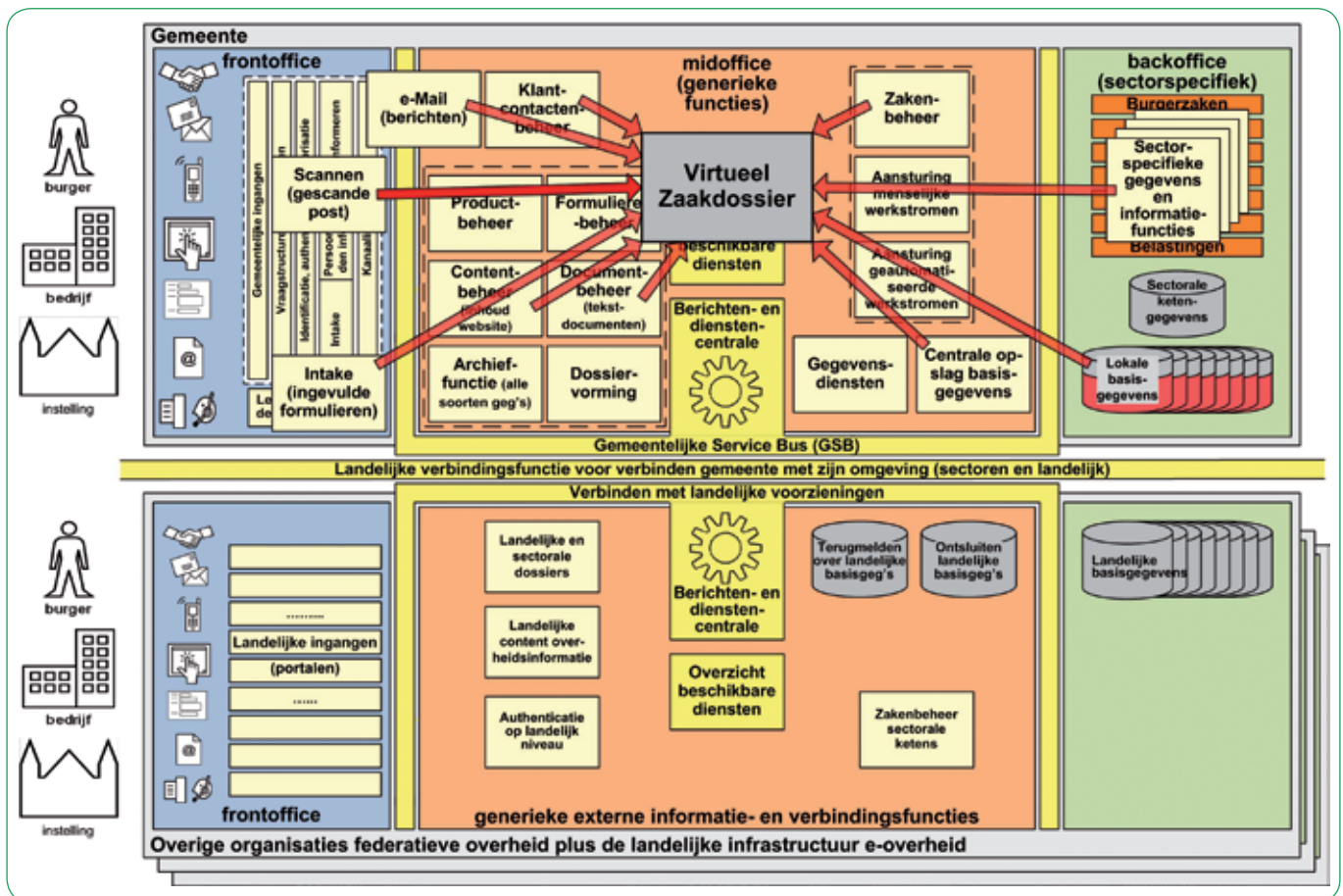
Bronnen en de aard van de informatie

Hieronder volgt een opsomming van een aantal van de meest voor de hand liggende bronnen voor opname van informatie in een zaakdossier. De opsomming is dus niet uitputtend. De bronnen worden genoemd met hun functienaam. Bij verschillende functies staat ook een duiding van de aard van de informatie die de bron levert en die dus mogelijke inhoud voor het zaakdossier vormt.

- Documentenbeheer
De meest vertrouwde categorie. Traditionele documenten blijven een belangrijke rol spelen bij het vullen van een zaakdossier, maar zoals al gezegd, er is meer.



Figuur 1. Het zaakbehandelproces en het zaakdossier in samenhang



Figuur 2 Bronnen voor het zaakdossier.

- **Contentbeheer**
Vaak zal het te ver gaan om content op de website van de organisatie op zaakniveau te archiveren. Maar als de regels voor een aanvraag op internet staan en ze veranderen op enig moment, dan moet de organisatie, zodra dat nodig is, wel de destijds geldende regels kunnen reproduceren.
- **Zakenbeheer**
Op systeemniveau zien we naast functionaliteit voor sturing en bewaking van het proces ook een zakenmagazijn. In de praktijk is dat een databasebestand met gegevens over bijvoorbeeld de aanvrager en de behandelend ambtenaar, en met statusinformatie. Dat zijn gestructureerde gegevens. Deels zal men die, afhankelijk van de implementatie van de archief-functie, kunnen opslaan als metagegevens op document- of dossierniveau. Maar vaak biedt het archiefsysteem die ruimte niet voor alle relevante gegevens in een zakenmagazijn, bijvoorbeeld voor statusinformatie. Terwijl ook die gegevens belangrijk kunnen zijn voor het reconstrueren van (de procesgang van) een zaak. Er zijn dan andere oplossingen nodig, bijvoorbeeld het opslaan van deze gegevens in een

XML-document. Anders dan 'losse' uit een database geselecteerde gegevens kan men zo'n XML-document wel als een leesbaar bestand toevoegen aan het dossier én archiveren.

- **Klantcontactenbeheer**
Vraagt een klant telefonisch naar de status van zijn zaak, dan is er weinig reden om dat in het dossier vast te leggen. Maar als de organisatie overlegt met de klant of zelfs toezeggingen doet, dan is opname in het dossier wel aan de orde en archiveren vaak ook.
- **Basisgegevens**
Worden gebruikt in een zaak, zoals de adresgegevens van de klant, dan komen ze vaak ook terug in tekstdocumenten in het dossier. Maar is dat niet het geval, dan is toevoegen aan het dossier alsnog aan de orde. Omdat veel basisgegevens de vorm hebben van gestructureerde gegevens, vormen ze dan eenzelfde aandachtspunt als genoemd bij zakenbeheer.
- **Sectorale gegevens**
Ook dit kunnen gestructureerde gegevens zijn. Neem een bouwvergunningaanvraag voor een school in de nabijheid van een snelweg. Voor de besluitvorming kunnen dan luchtverontreinigingsgegevens relevant zijn, afkomstig uit bijvoorbeeld een sectorale database met metingen van snuffelpalen en rekenresultaten van computermodellen. Opslaan als metagegevens is geen optie. In geen enkel archiefsysteem zal juist voor dergelijke gegevens een plek zijn gereserveerd. Ook hier kan het converteren van dergelijke gegevens naar een XML-document een oplossing zijn.



Adrie Spruit

adrie.spruit@kinggemeenten.nl

Adrie Spruit is adviseur gemeentelijke informatiearchitectuur bij KING en een van de auteurs van de Baseline Informatiehuishouding Gemeenten.

- Ingevulde formulieren zoals voor een aanvraag
Geen lastige categorie als het gaat om een scan van een op papier gedane aanvraag. Maar bij elektronische formulieren horen wél aandachtspunten. Zo kunnen de vorm van het digitale formulier en de ingevulde inhoud gescheiden zijn. Beide moeten dan bewaard worden om zonodig later te kunnen reconstrueren welke vraag hoorde bij wat de klant destijds invulde.
- E-mail
Als kanaal en kantoorautomatiseringsfunctie volledig ingeburgerd en steeds vaker ook gebruikt voor communicatie en afstemming met andere organisaties en zelfs met de klant. Voor nog traditioneel werkende organisaties is dit een lastige categorie, want anders dan bij papieren post komt e-mail niet bij de centrale postkamer binnen. En, zoals al gezegd, dan ontkomt je niet aan een belangrijke rol voor de behandelend ambtenaar.

Tot slot

Zoals het voorgaande, niet volledig overzicht laat zien, zijn de bronnen voor het vullen van een zaakdossier divers. Hetzelfde geldt voor de aard van de informatie. Naast de traditionele documenten kunnen ook gestructureerde gegevens belangrijk zijn. Die vergen een andere behandeling bij dossiervorming en archivering. Om dat te benoemen zijn

ook andere termen nodig. Daarom kijken we in de volgende afleveringen eerst naar de bestaande terminologie om daarna de blik te verplaatsen naar de termen die nodig zijn om informatiesoorten naar hun aard op een heldere manier onderling te positioneren. ●

* In een eerdere aflevering van de serie artikelen over de gemeentelijke baseline was het onderwerp:

- De Archiefwet en de praktijk van alledag
In volgende afleveringen komen achtereenvolgens aan de orde:
- Archiefbescheiden, document en record: drie lastige termen
- Hoe benoem je de broninformatie voor het zaakdossier naar aard en vorm?
- De levensloop van zaakdossier en inhoud
- Processtappen voor bewaren en archiveren

Zie ook www.od-online.nl