

Gemeente Lichtstad

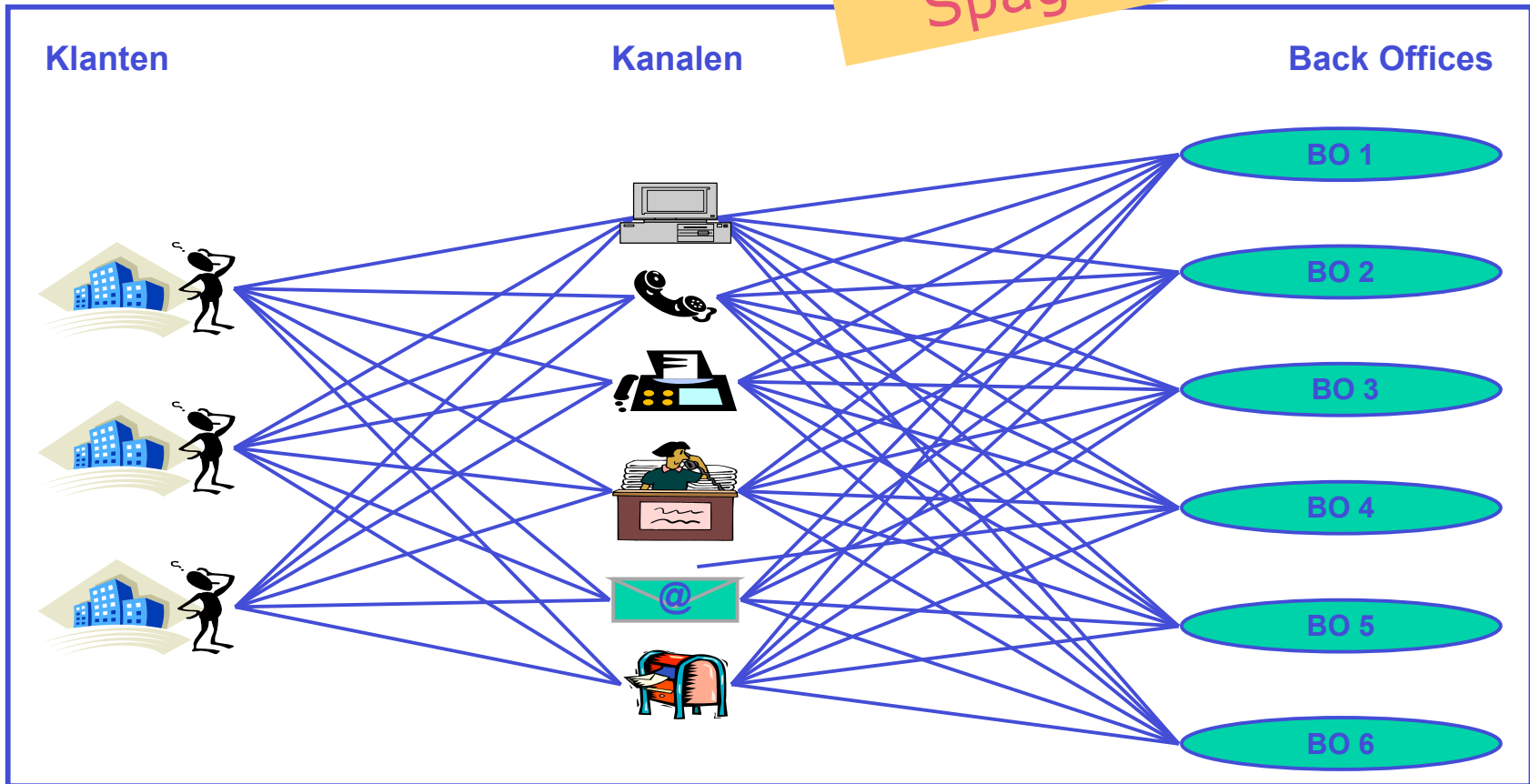
Het proces vanuit informatiekundig perspectief bezien

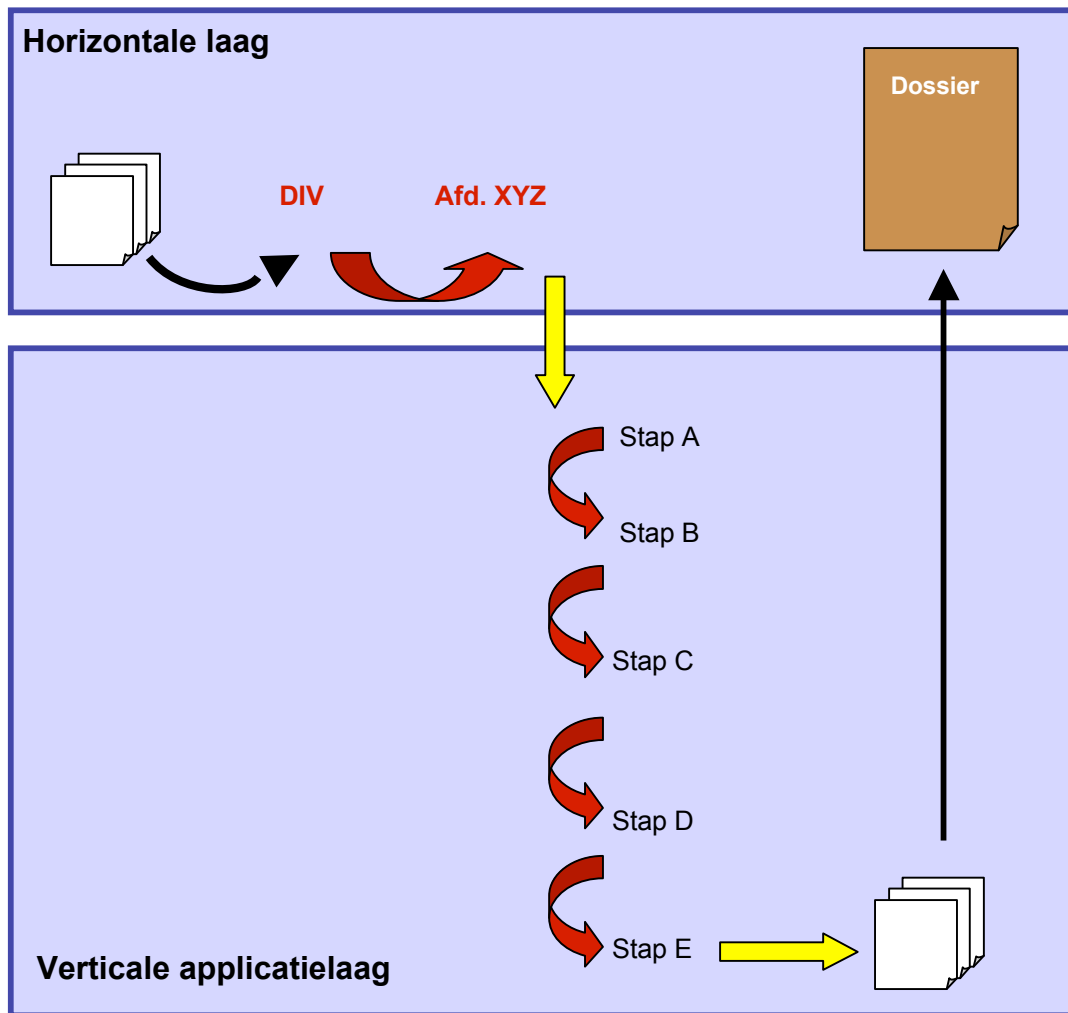
De aanleiding ...

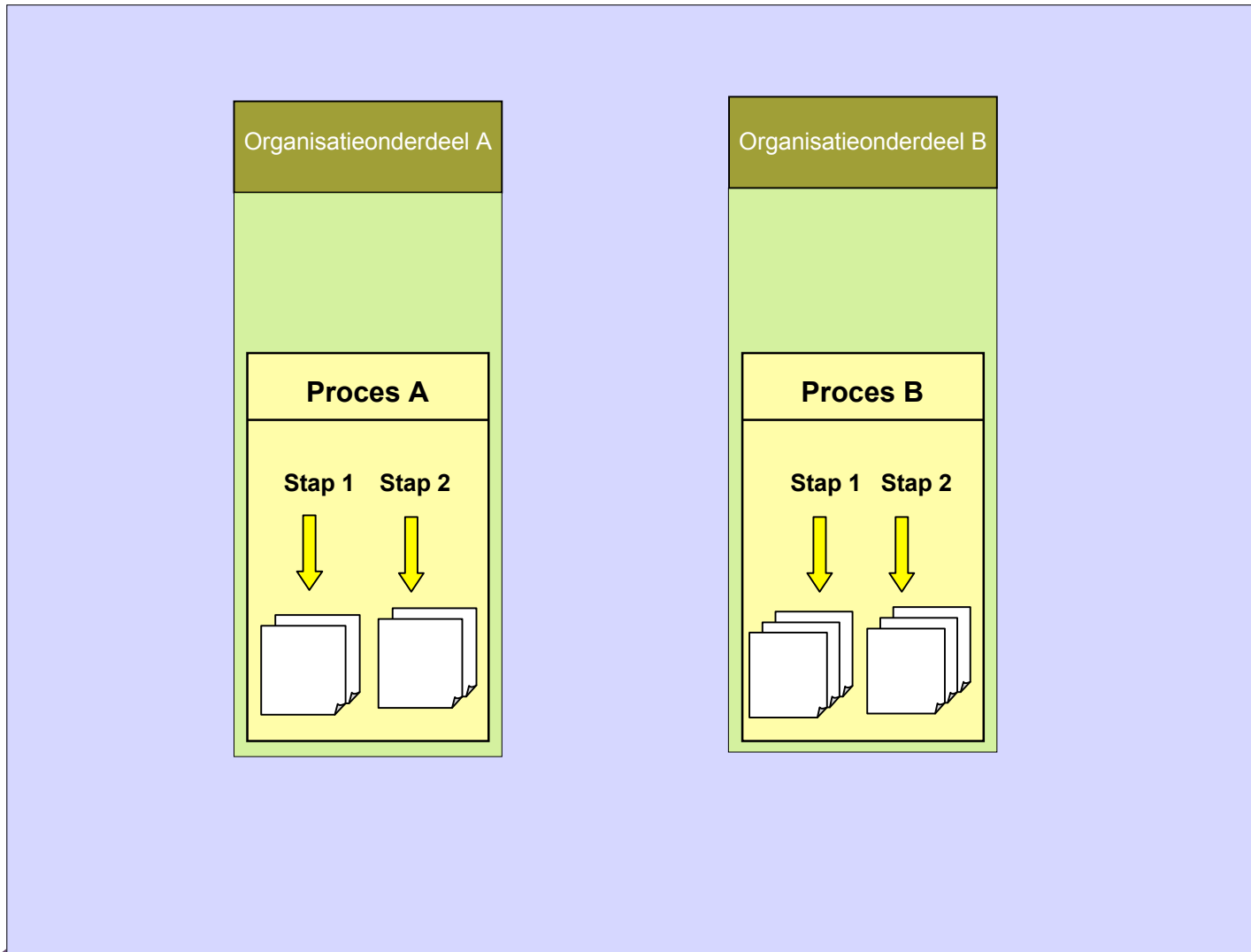
- 1 Ambities op gebied digitale dienstverlening
- 2 Chaos in de bestaande informatiehuishouding
 - Incomplete dossiers
 - Geen goed zicht op het proces

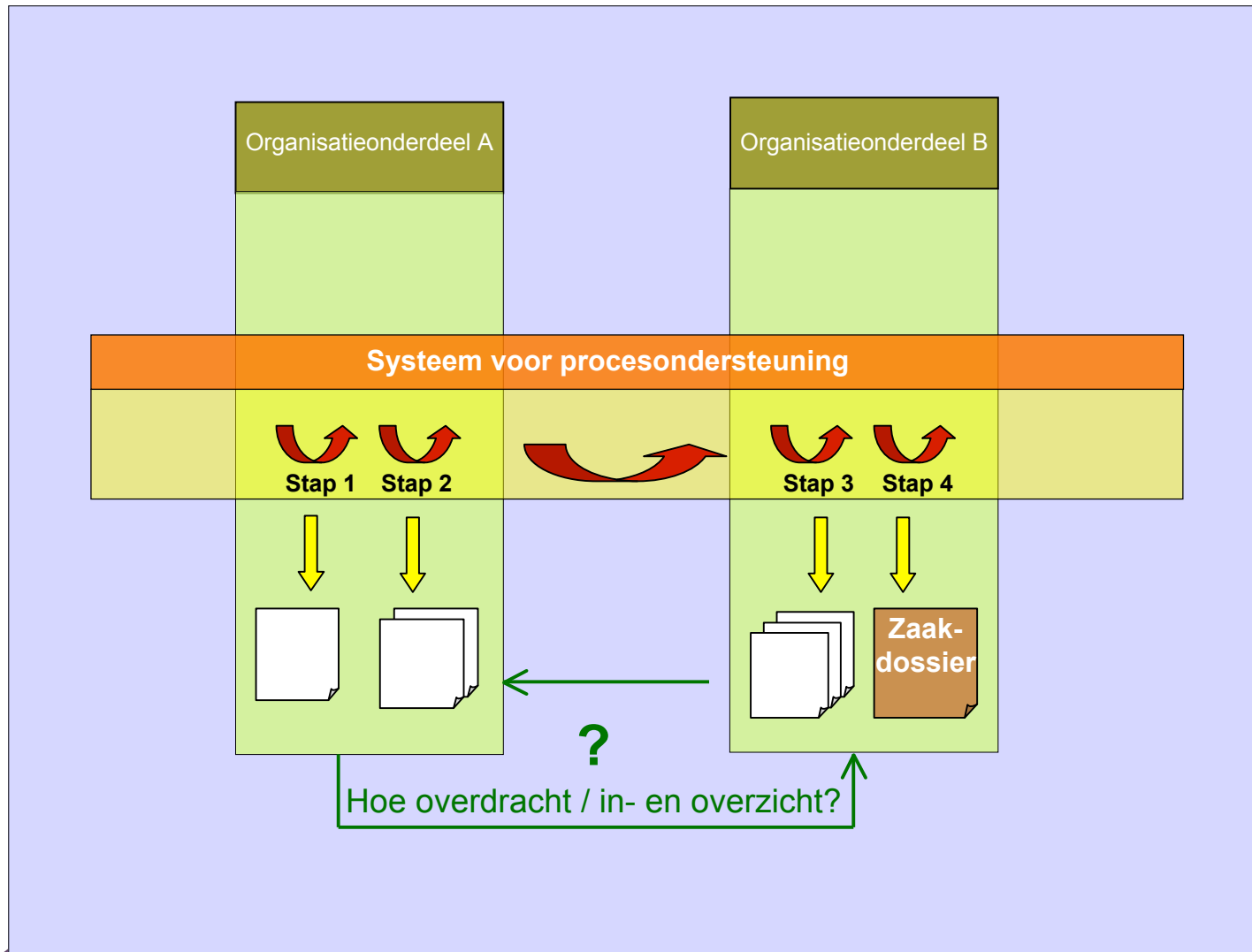
Meerdere kanalen ...

Spaghetti









Huidige informatiehuishouding ...

DIV-dossier omvat alleen in- en uitgaande post

Analoog en digitaal gescheiden werelden

DIV werkt documentgestuurd; de afdelingen meer procesgestuurd



Huidige informatiehuishouding ...

DIV-dossier omvat alleen
in- en uitgaande post

Analoog en digitaal
gescheiden werelden

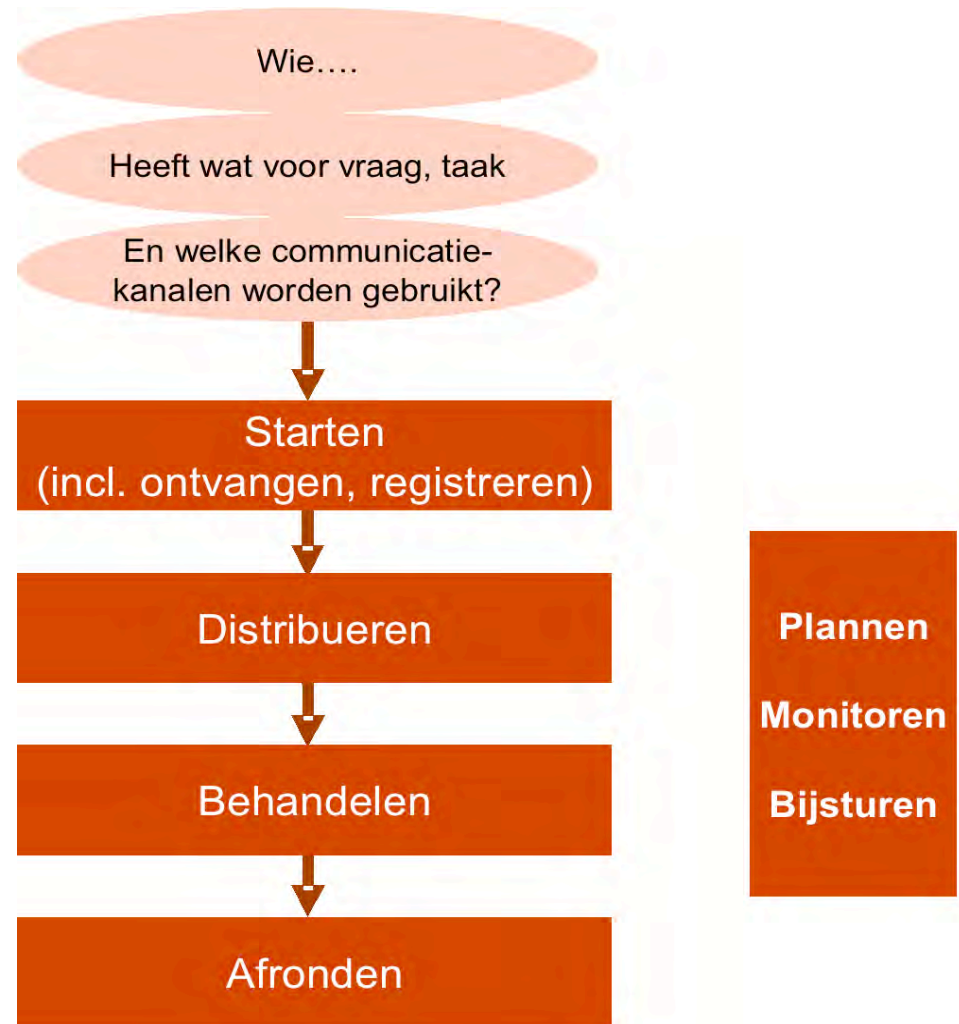
DIV werkt
documentgestuurd;
de afdelingen meer
procesgestuurd

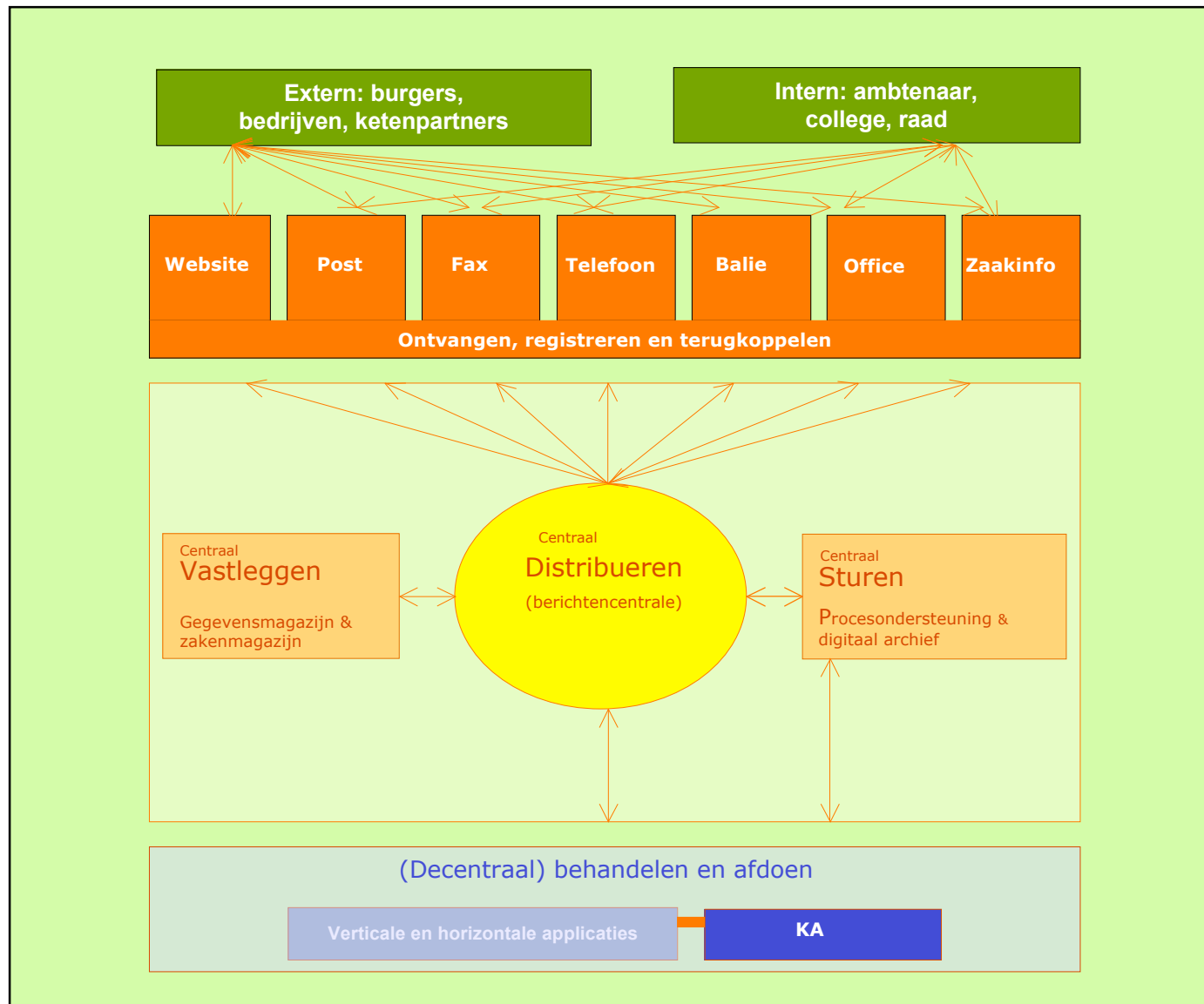


De oplossing?





- Nieuwe architectuur:
 - Eén samenhangend geheel van componenten voor:
 - Start
 - Ontvangst
 - Registratie
 - Archivering
 - Distributie
 - Behandeling
 - Terugkoppeling
 - Afronding
- van de zaak ofwel het proces

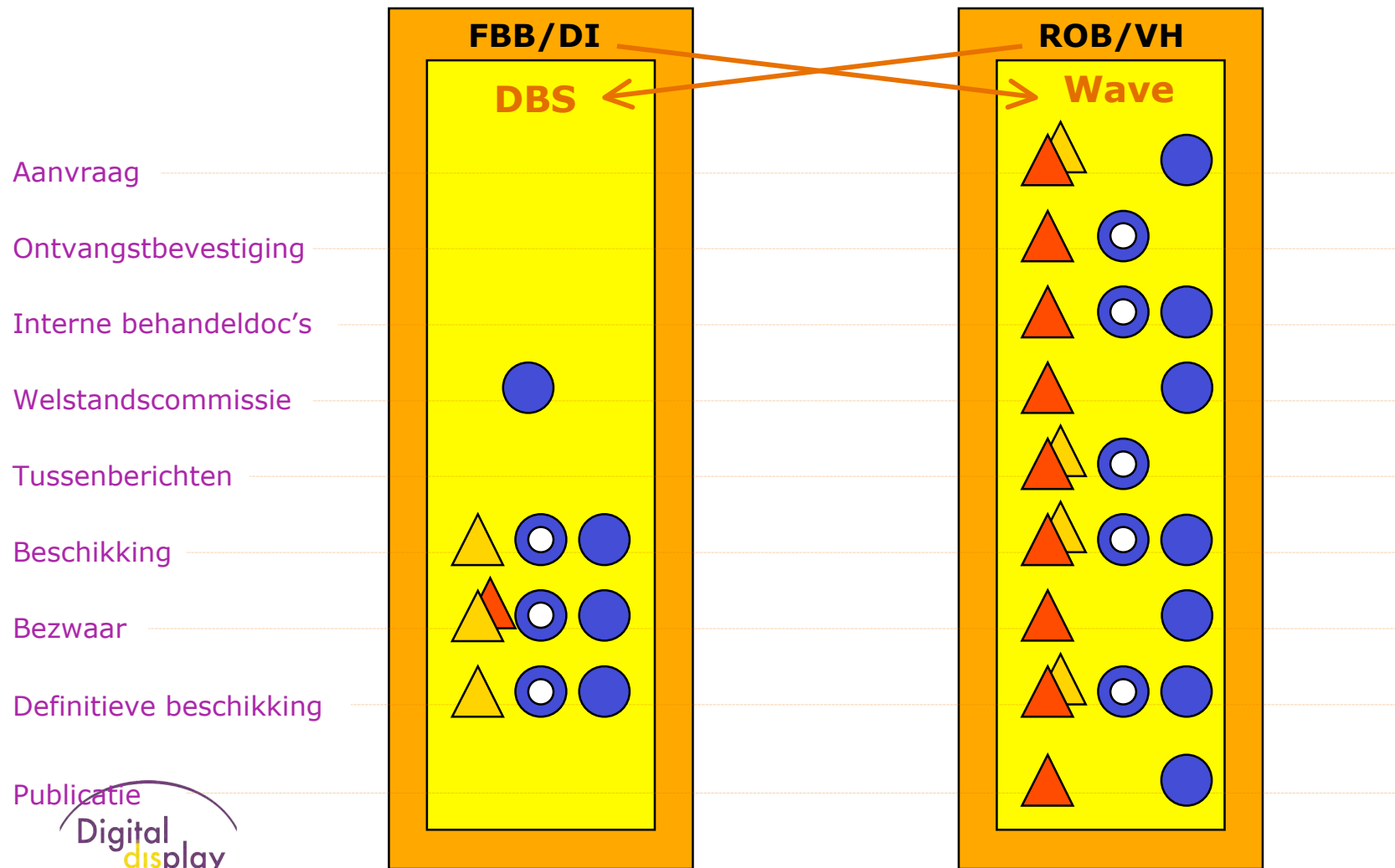
De oplossing ...





Lichte bouwaanvraag nu ...

-  • Vastleggen documentkenmerken
-  • Vastleggen procesgang
-  • Fysieke archivering
-  • Digitale opslag



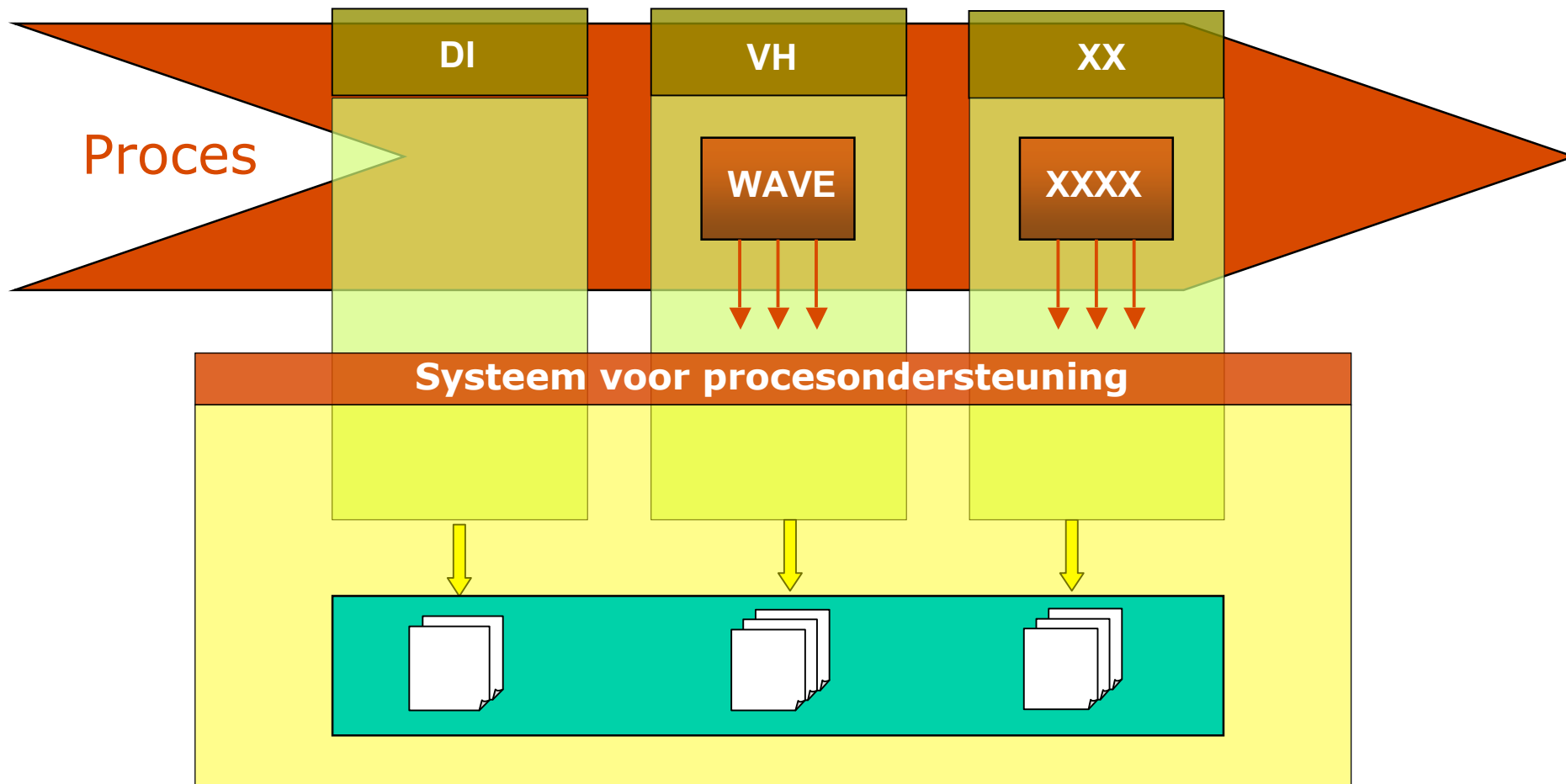
Kenmerken ...

Vanuit wereld van het document:

- Er bestaan 2 fysieke dossiers, zowel bij VH als bij DI
- VH-dossier bevat meeste documenten
- Digitale documenten soms in Wave, soms in het DMS opgeslagen, maar er is niet één digitaal dossier beschikbaar
- Fysiek DI-dossier en VH-dossier na 3 jaar samengevoegd
- Burgers kunnen niet zelf actief op zoek naar 'stavaza'

Vanuit de wereld van het proces:

- DI 'kijkt mee', maar 'stuurt' niet actief op proces van afhandeling, alleen bij bezwaren
- Wave bewaakt het proces, maar stuurt niet actief
- Ook VH geeft soms proces uit handen: wanneer document de afdeling verlaat
- Burgers kunnen niet zelf actief op zoek naar 'stavaza'



Kenmerken ...

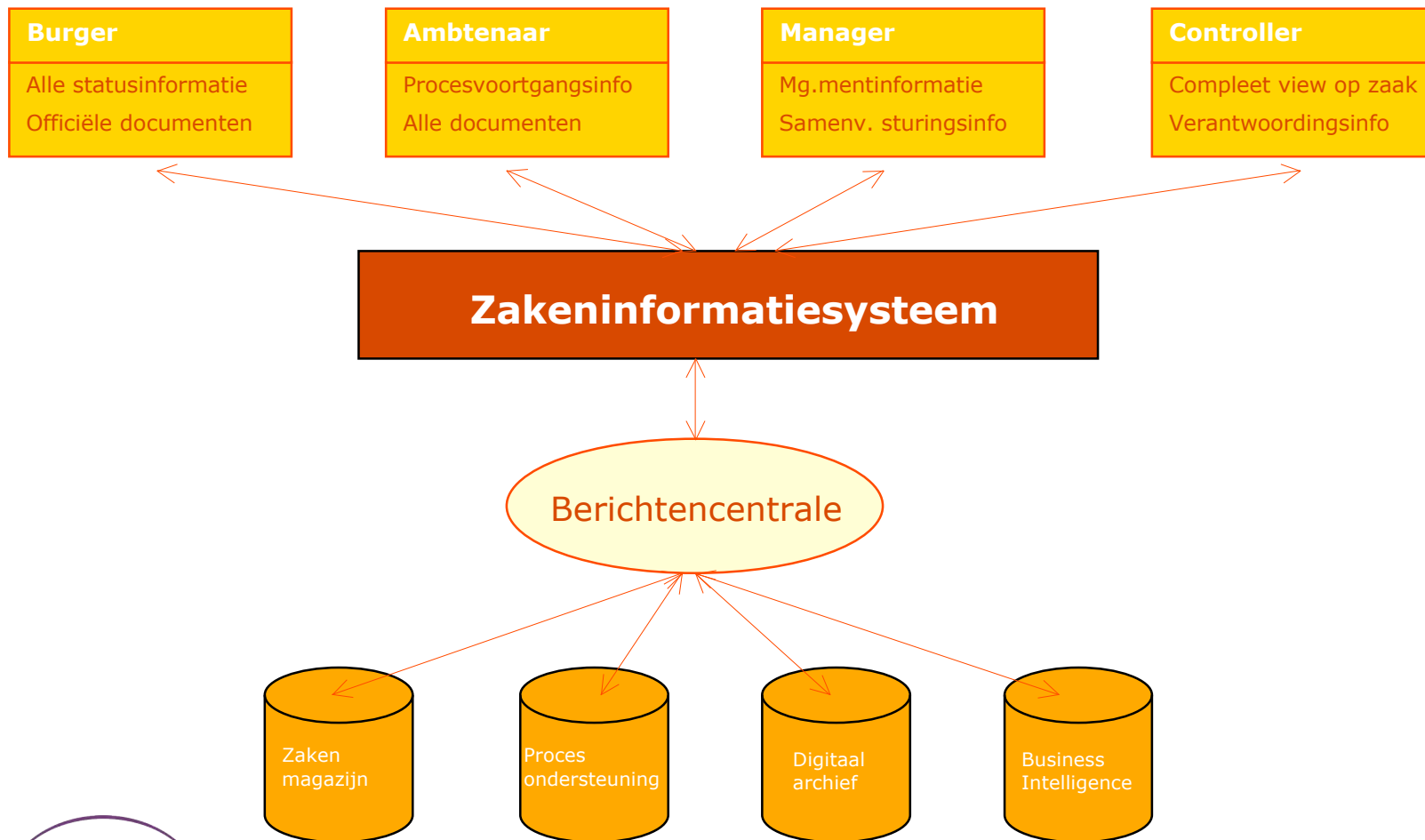
Vanuit wereld van het document:

- Er is één digitaal zaakdossier met alle documenten er in
- Dit zaakdossier is door iedereen intern raadpleegbaar
- Delen van dit zaakdossier kunnen ook aan de burger ter beschikking worden gesteld

Vanuit de wereld van het proces:

- De werkwijze op een afdeling verandert niet, **tenzij** men kiest voor workflow-management ter vervanging van het bestaande systeem
- Er is beter zicht op het proces doordat het dossier altijd digitaal beschikbaar is
- Er komt, over de afdelingen heen, een digitale paraplu ('zakeninformatiesysteem') waardoor het proces altijd van begin tot eind, op hoofdlijnen, is te volgen
- Statusinformatie kan, samen met sommige documenten, aan de burger ter beschikking worden gesteld.

Eenmalig vastleggen, meerdere views ...



Wat is hier organisatorisch voor nodig?

- Zaak en proces (niet het document) worden uitgangspunt
- Gemeentebreed denken prevaleert boven kolomdenken
- Werkprocessen (zaken) dienen eenduidig te zijn benoemd (= : eenduidig in schema's vervat)
- Werkprocessen dienen op niveau van metagegevens eenduidig te worden vastgelegd (o.b.v. VNG-standaard "GFO Zaken")
- Per proces moeten (terug)koppelpunten worden gedefinieerd
- **Proceseigenaren**
 - moeten ook van **dít** proces eigenaar worden
 - en moeten leiderschap tonen
 - door eigen en afdelingsbelangen ondergeschikt te maken aan 'de Lichtstadse zaak' en de Lichtstadse burger ...