

Sharepoint als zaakstelsysteem

Sharepoint beloofde een paar jaar geleden, toen het op de markt werd geïntroduceerd, een gouden toekomst. Sharepoint zou als DMS de bestaande Nederlandse leveranciers (met als meest dominante BCT, Circle en Decos) naar een marginaal bestaan verdringen. Dat beeld is tot nog toe niet uitgekomen. Verschillende gemeenten zijn aan de slag gegaan met Sharepoint. In het algemeen overheerst het beeld dat er veel kan, maar dat er ook goed nagedacht moet worden hoe Sharepoint in te richten. Specifiek geldt dit voor Sharepoint als zaakstelsysteem. Janneke Krompkamp gaat in dit artikel in op deze materie.

Een zaakstelsysteem is bedoeld als generieke midofficeoplossing, bedoeld om vanuit alle kanalen zaakdossiers aan te kunnen maken. Het maakt dus niet uit of een balie-, callcenter- of DIV-medewerker een zaakdossier moet aanmaken; de manier waarop dit gebeurt is steeds hetzelfde. Omdat iedereen daarbij dezelfde kapstok en structuur gebruikt in de vorm van een lijst met zaaktypen (de GEMMA-zaaktypencatalogus), ontstaat er vanzelf een goed geordend digitaal archief. De kracht van een zaakstelsysteem zit in de generieke toepassing van die ene kapstok: daardoor vormen de digitale dossiers zich op dezelfde uniforme wijze, met een uniforme naamgeving.

Goed zaakstelsysteem

Een goed zaakstelsysteem functioneert tevens als DMS. Want het moet uiteraard mogelijk zijn om allerlei Office-documenten, en ook bijvoorbeeld telefoonnotities, op een makkelijke manier aan het digitale zaakdossier toe te voegen en het dossier daarmee te completeren – in plaats van alles in Windows Verkenner op te slaan...

Nieuwe post toevoegen aan zaakdossier

Als er nieuwe post binnenkomt die betrekking heeft op een bestaande zaak, dan horen deze poststukken gewoon toegevoegd te worden aan het al in behandeling zijnde zaakdossier. Zonder dat ze weer tot een nieuwe zaak leiden en zonder dat er daarmee weer nieuwe zaken, of nog erger, poststukken in de route worden gebracht en daarmee op de rappellijst komen. De meeste postregistratiesystemen die anno 2009 modieus aangeven 'zaakgericht werken' toe te staan, beschikken niet over deze mogelijkheid.

Een goed zaakstelsysteem functioneert tegelijk ook als zakenmagazijn, waardoor het makkelijk is om burgers, c.q. bedrijven, via de website, de Persoonlijke Internet Pagina, inzicht te geven in de status van afhandeling van een proces (een zaak dus) en zelfs inzicht te geven in de inhoud van zijn of haar dossier. Kan dit alles waar worden gemaakt met Sharepoint? Het antwoord is 'Ja'. Differs, onderdeel van de Digital Groep, staat aan de vooravond van een gemeentebrede implementatie van Sharepoint als geïntegreerd Zaakstelsysteem/DMS/RMA/Zakenmagazijn (zie figuur 1).

Er is sprake van een oplossing voor zowel de registratie in het kanaal post, de DMS-functie (integratie met Office, maar ook met OpenOffice), de digitale archief-functie, de PIP-functie en de zakenmagazijn-functie. De inrichting is gebaseerd op een van de kernelementen van zaakgewijs werken: van het grootste deel van de processen wordt de voortgang alleen op hoofdlijnen (vier of vijf statussen) gevolgd. Alleen daar waar het echt nodig lijkt, wordt het proces diepgaander geautomatiseerd. Dat kost namelijk zeer veel tijd.

Compleet beeld

Hoewel er onder de motorkap veel moest worden ingeregeld om alles te kunnen laten draaien, is er nog steeds sprake van een oplossing op basis van een product van een wereldspeler als Microsoft. Op de volgende pagina is een voorbeeldscherm te zien waar eindgebruikers mee te maken krijgen als ze met het systeem aan de slag gaan en wat men ziet als vanuit de eigen taakbak wordt geklikt op het te behandelen zaakdossier. De tabstructuur biedt toegang tot de dossier- en procesgegevens, de klantgegevens en de archiveringsgegevens. Ook alle documenten horende bij een dossier zijn gelijk zichtbaar. Dit scherm biedt voor medewerkers van een KCC, een afdeling DIV en voor eventueel behandelend medewerkers een compleet beeld van één zaakdossier en de voortgang daarvan.



Figuur 1. Geïntegreerd zaakstelsysteem. Alle oranje onderdelen en rode lijnen daartussen horen integraal bij het Differs-Zaakstelsysteem.

Zaakgegevens	Contactgegevens	Behandeling	Besluit	Gerelateerd	Klantcontact	Historie	Archivering
Zaaknummer	1000000999						
Zaaktype							
Zaaknaam							
Eigenaarsgroep	Groep (geen persoon)						
Zaakeigenaar (persoon)	Gebruiker (persoon, geen groep)						
Rubricering	Openbaar <input type="checkbox"/> Groepsrubricering <input type="checkbox"/>						
Startdatum afhandeling	datum						
Prioriteit	Normaal						
Project	<input type="checkbox"/>						
Project URL	http://naar_projectsite						
Publicatie zaak	<input type="checkbox"/>						
Publicatiedatum zaak	datum						

Type	Naam	Documenttype	Datum brief	Richting	Status	Rubricering	Stabbe	Gevoegd
	Brief rechtbank 22-03-2008	Brief	22-3-2008	I	Definitief	Openbaar		23-1-2009 16:08
	Brief rechtbank 26-03-2008	Brief	26-3-2008	I	Definitief	Openbaar		23-1-2009 16:08
	Brief rechtbank 31-03-2008	Brief	31-3-2008	I	Definitief	Openbaar		23-1-2009 16:08
	Documenten algemeen 26-03-2008	Brief	26-3-2008	U	Definitief	Openbaar	Jan Dir	23-1-2009 16:08
	Schikking 09-04-2008	Schikking	9-4-2008	U	Definitief	Openbaar	Edwin Roozboom	23-1-2009 16:09
	Verweerschrift 26-03-2008	Verweerschrift	26-3-2008	I	Definitief	Openbaar		23-1-2009 16:09

Figuur 2. Voorbeeldscherm.

Zaakgewijs werken betekent een grote omslag in de organisatie. DIV-medewerkers registreren daarbij geen poststukken meer, maar koppelen poststukken direct aan het juiste zaaktype. Zij weten dat als er een nieuwe brief van een al lopende zaak binnenkomt, ze die aan het bestaande dossier moeten toevoegen. Dat vereist goed inzicht in alle processen.

Ook in de rest van de organisatie is het een omslag. Van alle processen is bekend hoe lang de doorlooptijd mag zijn en wie ervoor verantwoordelijk is. Er is van elk zaaktype namelijk een zaak-eigenaar benoemd die aanspreekbaar is. Dat levert transparantie en managementinformatie op, waar niet alle proceseigenaren op

zitten te wachten... Ondanks deze omslag in denken en werken is zaakgewijs werken bezig aan een opmars in Nederland.¹ ●

Janneke Kromkamp is partner binnen de Digital Groep (www.differs.nl).
janneke.kromkamp@digital.nl

¹ Om de privacy van de eerste gemeente die met dit idee van het zaakstelsel aan de slag is gegaan te respecteren, wordt hier niet de naam genoemd. Wanneer lezers geïnteresseerd zijn, kunnen ze contact opnemen met de schrijver van dit artikel.



NORA-katern 'Gegevens en documenten'

Overheden hebben behoefte aan meer grip op hun bedrijfsproces. Ze willen snel en effectief veranderingen kunnen doorvoeren om hun dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen te verbeteren. Daarbij werken zij steeds meer onderling samen. Een moderne inrichting van processen en systemen, binnen en tussen individuele overheidsorganisaties, maakt het noodzakelijk dat organisaties hun informatievoorziening op elkaar afstemmen. NORA, de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur, kan hierbij van dienst zijn. NORA wordt door bestuurders en specialisten gebruikt voor het planmatig inrichten van de (elektronische) informatievoorziening binnen overheidsorganisaties. NORA is een samenhangend geheel van modellen, voorschriften en toelichtingen, en een raamwerk voor de zogenaamde interoperabiliteit: het vermogen van organisaties om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving.

De eerste versie van NORA verscheen in 2006, de tweede in 2007. NORA was toen nog één document. Op dit moment wordt

gewerkt aan NORA 3.0. Deze versie zal zijn opgebouwd uit een aantal katernen, die worden opgesteld door groepen van experts uit de e-overheid.

Elk katern is een samenstelling van artikelen, gericht op een specifiek doel en een specifieke doelgroep en op een specifiek onderwerp.

Het eerste NORA-katern, 'Strategie', is onlangs vastgesteld; het katern 'Beveiliging' gaat binnenkort een openbare review-ronde in. In het kader van NORA wordt ook een katern 'Gegevens en documenten' opgesteld. De expertgroep die hiervoor verantwoordelijk is, is sinds begin dit jaar aan het werk. De verwachting is dat dit najaar een concept voor een openbare review klaar is. ●

Voor verdere informatie over de ontwikkeling van NORA zie www.noraforum.nl.

[Hans Goutier, Hans.Goutier@ictu.nl](mailto:Hans.Goutier@ictu.nl)