

Copyright 2008,

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Centric.

Digitaal zaakgericht werken bij de overheid
De rol van *WPW4all*

Inhoudsopgave

Inleiding, digitaal zaakgericht werken	3	
1	ICT-ontwikkelingen bij de overheid	5
1.1	De historie van de overheidsautomatisering	5
1.2	De nieuwe digitale laag van de overheid.....	5
1.3	NORA, de bouwtekening van de elektronische overheid	6
1.4	NORA en midoffice.....	7
2	WPW4all en digitaal zaakgericht werken	8
2.1	WPW4all als Documentair Informatiesysteem	8
2.2	WPW4all als systeem voor digitaal zaakgericht werken	8
3	Beheer van digitale documenten.....	10
3.1	Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip DMS.....	11
3.2	Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip RMA.....	14
3.3	Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip ECM.....	14
3.4	Conclusie, digitaal beheer van documenten.....	15
4	Inrichtingssystemen voor zaken en werkprocessen.....	16
4.1	GFO-Zaken.....	16
4.2	Documentair Structuurplan (DSP)	16
4.3	Het werkprocessencentrum; meer dan het DSP en het zaken-register	17
5	Procesafhandeling en workflow	19
6	Inrichten van werkprocessen	21
6.1	WPW4all voor de opbouw van behandelingsprocessen bij een zaak ...	22
7	Taken verrichten in digitale zaken.....	26
7.1	De uitwerking van een voorbeeld van een digitale zaak	26
7.2	De voordelen van zaakafhandeling voor de organisatie.....	32
8	Slotopmerkingen	33

Inleiding, digitaal zaakgericht werken

Tegenwoordig zijn digitale diensten zoals digitaal bankieren en digitaal winkelen de normaalste zaak van de wereld. Ook het overheidsbeleid is er op gericht om steeds meer digitale dienstverlening aan burgers te bieden. De overheid wil de digitale dienstverlening bieden bovenop de bestaande dienstverlening en wil tegelijk de (personeels)kosten van de totale dienstverlening terugbrengen.

Vrijwel elke overheidsorganisatie beschikt over een digitaal loket. In veel gevallen kan hier uitsluitend informatie worden geraadpleegd over de betreffende overheidsdiensten, maar steeds vaker kan men er ook digitale diensten afnemen, zoals het aanvragen van een vergunning of het doorgeven van een mutatie van adresgegevens. Op dit moment bevinden veel overheidsorganisaties zich in een situatie waarin de voorkant van de digitale dienstverlening aan de burger en het zakenleven langzamerhand vorm begint te krijgen. Maar wat betekent een digitale voorkant nu voor de achterkant, voor de werkprocessen in de eigen organisatie? Kan daar winst behaald worden door de werkprocessen digitaal in te richten? Welke mogelijkheden bieden digitale opslag en archivering? Moet software conformeren aan een standaard en zo ja, welke?

Voor Centric Software Engineering, de ontwikkelaar en leverancier van **WPW4all**, is het vinden van antwoorden op deze vragen een zoektocht geweest. Inmiddels zijn wij er van overtuigd dat we de weg hebben gevonden in een aanpak die we digitaal zaakgericht werken noemen. In dit document lichten we digitaal zaakgericht werken en de rol van **WPW4all** daarin toe. Daarbij worden vragen beantwoord die bij veel overheidsorganisaties leven zoals:

- Heb ik een DMS nodig (paragraaf 3.1)?
- Wat moet ik met een RMA (paragraaf 3.2)?
- Is ECM de juiste keuze (paragraaf 3.3)?
- Hoe kunnen we meer winst halen uit ons Documentair Structuurplan (paragraaf 4.2)?
- Moeten we een WFM-systeem aanschaffen (hoofdstuk 5)?

Het **eerste deel** van dit document beschrijft de kernonderwerpen rond digitaal zaakgericht werken en is gericht op beleidsmakers en ICT-adviseurs. Natuurlijk kunnen ook medewerkers in het primaire proces, (documentaire) informatieverzorgers en anderen er hun voordeel mee doen.

In het **tweede deel** wordt aan de hand van voorbeelden in enkele hoofdstukken een overzicht gegeven van de praktijk van digitaal werken met **WPW4all**. Dit deel is meer gericht op materiedeskundigen zoals (documentaire) informatieverzorgers en systeembeheerders.

De **slotopmerkingen** zijn voor alle doelgroepen van belang.

Deel 1

Digitaal zaakgericht werken

In het eerste hoofdstuk zijn de ICT-ontwikkelingen bij de overheid geschetst. Het tweede hoofdstuk positioneert WPW^{4all}. Het derde hoofdstuk gaat in op het beheer van digitale documenten. Het vierde hoofdstuk kijkt naar inrichtingssystemen voor zaken en werkprocessen. Het vijfde hoofdstuk gaat in op procesafhandeling en workflow.

1 ICT-ontwikkelingen bij de overheid

Dit hoofdstuk schetst de ICT-ontwikkelingen bij de overheid. Hierbij is een blik op het verleden nodig om de huidige en toekomstige ontwikkelingen in het juiste perspectief te kunnen plaatsen.

1.1 De historie van de overheidsautomatisering

Met de opkomst van de automatisering in het laatste decennium van de vorige eeuw, kozen de verschillende organisatieonderdelen van overheidsorganisaties allemaal een oplossing voor hun eigen ICT-probleem. Ze schaften bijvoorbeeld een financieel pakket aan en een pakket voor het verlenen van vergunningen en een pakket voor bouw- en woningtoezicht en nog een lange rij van andere software. Overheidsorganisaties met een breed takenpakket zoals gemeenten hadden voor ze het wisten tientallen applicaties in huis. Die werden bovendien vaak aangevuld met eigen oplossingen, gemaakt in bijvoorbeeld MS Excel of MS Access.

De meeste ICT-oplossingen waren verticaal en functioneerden als het ware als een eigen kamertje binnen het overheidsgebouw voor ICT. Eén van de weinige uitzonderingen was vaak het documentair informatiesysteem. Een documentair informatiesysteem zoals *WPW4all* legt de metadata van documenten vast, zodat documenten goed teruggevonden kunnen worden. Zo'n systeem functioneert alleen optimaal als iedereen toegang heeft tot de documentenverzameling, vandaar dat het documentair informatiesysteem wel breed werd ingezet.

1.2 De nieuwe digitale laag van de overheid

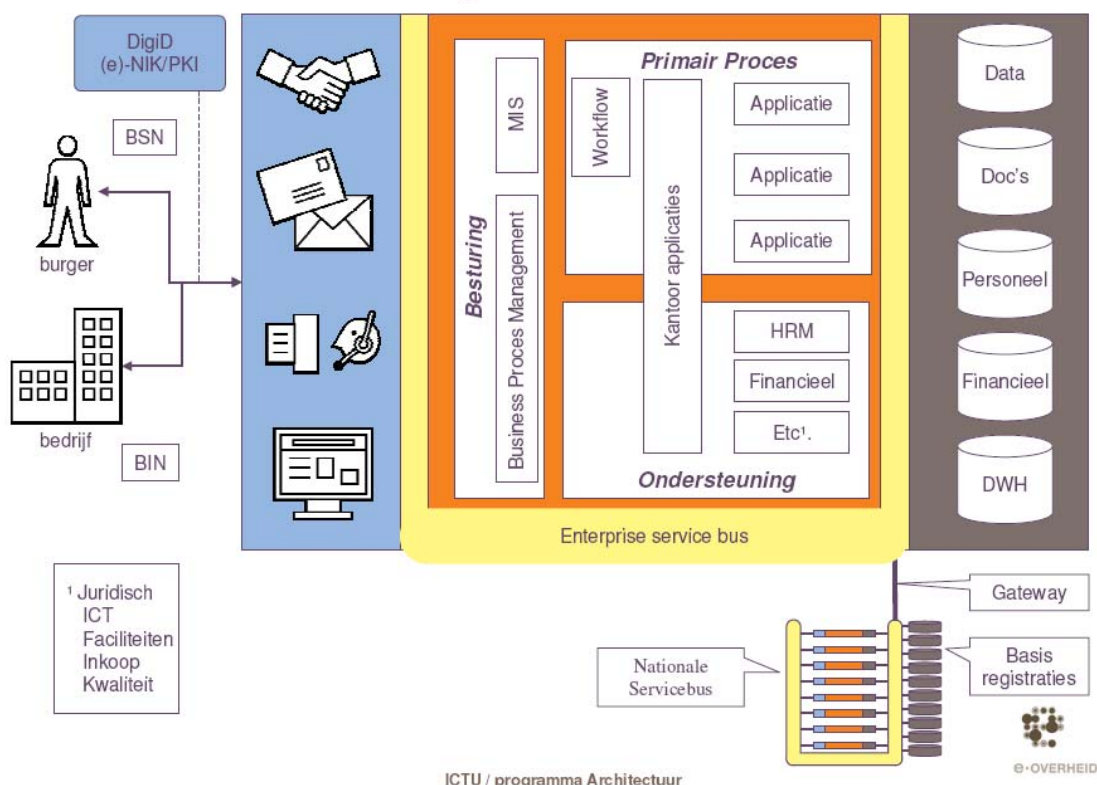
In de inleiding is reeds aangegeven dat de burger en de overheid digitale dienstverlening noodzakelijk achten. Het is mogelijk om digitale dienstverlening te beginnen zonder herinrichting van de ICT-architectuur en de organisatie. Zoiets gebeurt bijvoorbeeld als een overheidsdienst het mogelijk maakt om digitale aanvraagformulieren in te vullen zonder de achterliggende systemen aan te passen. De gegevens uit het aanvraagformulier moeten dan gewoon worden overgetikt. Het zal duidelijk zijn dat deze werkwijze niet houdbaar is als een organisatie de totale dienstverlening verregaand wil digitaliseren.

Als we de overheid voorstellen als een gebouw, kunnen we zonder overdrijving stellen dat er een nieuwe digitale laag bovenop het overheidsgebouw gezet wordt. De digitale laag maakt het noodzakelijk om de fundamenten van het overheidsgebouw te verstevigen en het gebouw ook aan de oppervlakte anders in te richten. Bij de fundamenten moet u denken aan de inrichting van de werkprocessen, van de ICT-architectuur en van de structuur van de gegevensverzamelingen en het archief. Bij het gebouw aan de oppervlakte gaat het om de toepassing in het dagelijks gebruik van deze inrichtingsprincipes.

1.3 NORA, de bouwtekening van de elektronische overheid

De Nederlandse overheid mag zich gelukkig prijzen dat er een bouwtekening is neergezet van het ideale gebouw voor de elektronische overheid. Deze bouwtekening heet Nederlandse Overheids Referentiearchitectuur, of kortweg NORA. NORA verschaft een kader voor de verbouwing van uw eigen overheidsgebouw. Het plaatje van NORA ziet er als volgt uit:

Model architectuur overheidsorganisatie



Bron NORA 2.0, april 2007, blz. 107

NORA werkt toe naar totaal gestandaardiseerde inrichting van overheidsarchitectuur. Daarbij spelen concepten als eenmalige invoer van data en centrale opslag van gegevens een belangrijke rol. Waar er nu in een organisatie nog tientallen plaatsen zijn waar adresgegevens worden opgeslagen, moet dit in de toekomst één plaats worden. Het model van applicaties moet hier op voorbereid zijn. Gelukkig is dat bij WPW⁴all het geval.

1.4 NORA en midoffice

Naast NORA bestaat EGEM. EGEM houdt zich specifiek bezig met de inrichting van elektronische gemeenten. Vanuit EGEM is het concept van een midoffice sterk naar voren gekomen. Het midoffice is feitelijk een aparte laag in het oranje vlak van de hierboven geschetste tekening. Het midoffice moet de frontoffice en de backoffice beter op elkaar laten aansluiten. Het concept van een midoffice is voor veel gemeenten aanleiding geweest tot grote ICT-aanbestedingen die zich ook uitstrekten tot de frontoffice en de backoffice.

NORA nuanceert het belang van een midoffice als een tijdelijke oplossing. De betere aansluiting tussen frontoffice en backoffice die met een midoffice beoogd wordt, kan ook bereikt worden door betere connectiviteit in de applicaties voor de frontoffice en de backoffice. Alleen als de connectiviteit tussen frontoffice en backoffice met de software die een organisatie gebruikt niet bereikt kan worden, is een midoffice als aparte tussenlaag nodig. In andere gevallen (zoals bij WPW^{4all}) zal bestaande software uitgebreid worden met oplossingen zoals webservices die zelf zorgen voor meer connectiviteit. Soms wordt dit aangevuld met een relatief eenvoudige applicatie voor distributie van documenten. Dit is bijvoorbeeld het geval als organisaties werken met een centrale faciliteit voor het scannen van documenten waarbij er geen DIV-medewerkers als poortwachter en distributeur fungeren.

2 WPW4all en digitaal zaakgericht werken

Centric SE positioneert WPW4all sinds versie 5 als systeem voor digitaal zaakgericht werken. Oorspronkelijk was WPW4all een documentair informatiesysteem. De functionaliteit daarvan is nu geïntegreerd in het digitaal zaakgericht werken.

2.1 WPW4all als Documentair Informatiesysteem

WPW4all volgde in 1993 als Windows-applicatie het postregistratiesysteem WAPO onder MS-DOS op. Hoewel WPW4all als documentair informatiesysteem veel meer faciliteiten kende, sloot het nog geheel aan bij een papiergebaseerde werkomgeving.

Sindsdien heeft het basispakket een gestage ontwikkeling doorgemaakt en is onder meer voorzien van mogelijkheden voor documentimport, document workflow en vergaande office-koppelingen voor documentgeneratie en statistische overzichten.

Daar bovenop zijn er modules gekomen voor full text retrieval op metadata, voor import en intern gebruik van e-mail, voor dossierbeheer, voor retrieval via een thesaurus en voor beleidsvoorbereiding en beleidspublicatie (module Vergadermanagement).

In versie 4 werd WPW4all een pakket dat prima aansloot bij de hybride situatie, een situatie waarin papier en digitale documenten naast elkaar optrekken. De vastlegging van metadata ging daarin samen met de digitale opslag van documenten. Voor het scannen geldt dat in feite elk systeem gebruikt kan worden omdat WPW4all werkt met koppelingen (hyperlinks).

De gebruikers zijn uiterst tevreden over de mogelijkheden van dit gedeelte van WPW4all. Als u meer wilt weten over één of meer van bovenstaande mogelijkheden, kunt u contact opnemen met de afdeling Verkoopbinnendienst van Centric SE. Zie hiervoor de contactgegevens aan het eind van dit document.

2.2 WPW4all als systeem voor digitaal zaakgericht werken

De hybride situatie (papier en digitaal naast elkaar) biedt te veel uitdagingen in het beheer van documenten en de afhandeling van zaken om deze situatie voor de langere termijn als wenselijk te beschouwen.

Daarom heeft Centric SE **richting** gekozen voor compleet zaakgericht werken. Zaakgericht werken maakt efficiënt digitaal werken mogelijk. Digitaal zaakgericht werken heeft vorm gekregen in versie 5 van WPW4all die eind 2006 op de markt kwam. Deze versie behoudt alle krachtige mogelijkheden van vorige versies van WPW4all en vult ze aan met een zaakmodule die geheel is geïntegreerd in het basispakket.

WPW**4all** richt zich met versie 5 naar NORA. In de hiervoor geschetste bouwtekening van NORA kunt u WPW**4all** situeren in het oranje vlak. WPW**4all** kan primaire processen zelfstandig uitvoeren en koppelt naar de besturing en de kantoorapplicaties. Input voor WPW**4all** komt uit het blauwe vlak en output gaat daar naar toe.

Ondertussen staat de nieuwe versie in de steigers. Daarin gaan standaard koppelvlakken gebaseerd op XML en webservices een steeds belangrijker rol spelen. Hierdoor wordt het steeds eenvoudiger om WPW**4all** te laten communiceren met andere applicaties, bijvoorbeeld voor het beheren van digitaal werken.

3 Beheer van digitale documenten

Om digitaal zaakgericht te kunnen werken, is het noodzakelijk dat digitale documenten in het werkproces toegankelijk zijn en beheerd worden. Daarom ziet Centric SE het beheer van digitale documenten in het kader van zaakgericht werken als prioriteit. Documenten kunnen op grond van hun individuele kenmerken worden benaderd maar opslag en creatie vindt altijd plaats in het kader van een werkproces.

Software die zich specifiek richt op het beheer van digitale documenten neemt individuele documenten als uitgangspunt. Dat is een wezenlijk andere benadering dan beheer van documenten in het kader van een werkproces zoals bij **WPW4all**. Maar ook in de benadering van **WPW4all** is het beheer van documenten belangrijk. Laten we daarom kijken naar de betekenis van enkele belangrijke termen rond documentbeheer, namelijk:

- Document Management Systeem = DMS
- Record Management Applicatie = RMA
- Enterprise Content Management Systeem = ECM

Een **DMS** is software voor het beheren van de creatie, vastlegging, distributie en raadpleging van elektronische documenten. Vaak behoort tot een DMS aanvullende functionaliteit zoals versiebeheer van documenten en mogelijkheden tot check in en check out. Soms wordt een DMS aangevuld met mogelijkheden rond document workflow.

Een **RMA** is software voor het identificeren, classificeren, archiveren, bewaren en soms vernietigen van records. De werkwijze van een RMA conformeert aan de internationale standaard van records management ISO 15489. Deze definieert record management als “het deel van het management dat verantwoordelijk is voor de efficiënte en systematische controle over het aanmaken, ontvangen, onderhoud, gebruik en beschikbaarheid van records, met inbegrip van het proces van het bemachtigen en in stand houden van bewijs en informatie over bedrijfsactiviteiten en transacties onder de vorm van records”.

ECM is een oplossing gebaseerd op een systeem of suite van systemen voor het beheer van (ongestructureerde) informatie binnen een organisatie. ECM is een paraplu-begrip, waaronder deeloplossingen als Document Management, Web Content Management, Information Retrieval (zoekoplossingen), Collaboration (het virtueel samenwerken in een online omgeving), Records Management, Workflow en Scanning thuishoren.

In de volgende paragrafen wordt **WPW4all** gepositioneerd ten opzichte van elk van de drie hierboven verklaarde termen.

3.1 Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip DMS

Van de drie bovengenoemde termen wordt de aanduiding DMS door softwareleveranciers, consultants en gebruikers het meest gebezigd. Helaas is er in de praktijk op zeer diverse wijzen invulling gegeven aan het begrip DMS. Om de merites van WPW4all als DMS te beoordelen, wordt de hierboven gegeven definitie als richtsnoer gebruikt.

3.1.1 WPW4all en basisfunctionaliteit van een DMS

Laten we de basisfunctionaliteit van een DMS uit de definitie naast WPW4all houden, namelijk:

Het beheren van:

- **Creatie:** WPW4all beheert creatie van documenten vanuit processtappen van een zaak. In een processtap kunnen via sjablonen documenten worden gecreëerd en gekoppeld.
- **Vastlegging:** WPW4all legt standaard niet zelf documenten vast in de eigen database maar stuurt de vastlegging op schijf via een koppeling. De toegangsrechten worden daarbij geregeld via het bestandssysteem, bijvoorbeeld NTFS. Voor organisaties die hun documenten liever in de database van WPW4all zelf opslaan, biedt WPW4all een gestandaardiseerde maatwerkoplossing.
- **Distributie:** Distributie van documenten is in WPW4all geregeld via het werkproces, dat is de afhandeling van de zaak. In hoofdstuk 7 is dit aan de hand van een praktijkvoorbeeld toegelicht.
- **Raadpleging:** WPW4all kent krachtige functies voor het zoeken en raadplegen van documenten door middel van metadata. Alle metadata kunnen hierbij als zoekingang dienen. Documenten kunnen ook gezocht worden via zaakregistraties en dossierregistraties. WPW4all kent ook free-text zoekmogelijkheden en een module voor het zoeken via een thesaurus.

3.1.2 WPW4all en de koppeling met documenten

Uit het bovenstaande blijkt dat WPW4all voldoet aan de basisfunctionaliteit van een DMS. WPW4all werkt daarbij vanuit het werkproces bij een zaak. Vanuit de zaak kan uitstekend overzicht op de documenten en hun metadata worden behouden via koppelingen die werken als hyperlinks. WPW4all beheert de gekoppelde documenten maar houdt zich niet bezig met het digitaliseren van documenten die op papier zijn binnengekomen. Daardoor hoeft u in WPW4all geen aparte scanmodule aan te schaffen. U bent vrij in de keuze voor een scanoplossing en kunt die oplossing organisatiebreed inzetten. Vanuit het werkproces kan WPW4all het aanmaken van digitale documenten in office applicaties starten en de koppeling naar die documenten beheren. De documentbeheermodule die voor WPW4all ontwikkeld wordt gaat een stapje verder dan het leggen van een link. Daarin kunnen ook de gescande documenten zelf beheerd worden. Door u de keuze te laten tussen een aanpak via koppelingen en een eigen beheeromgeving biedt WPW4all kostentechnisch en functioneel de beste oplossing.

Drie varianten van documentbeheer

Hoe u uw documentbeheer ook regelt, er moeten eisen gesteld worden aan het bewaren en beheren van digitale documenten zodat de authenticiteit van die documenten gewaarborgd is. Dit geldt vanaf het ontstaan van documenten tot en met de overdracht van te bewaren documenten aan het statisch archief of tot de vernietiging van documenten na afloop van de wettelijke bewaartermijn. Voor documenten die worden overgedragen naar het statisch archief is het van belang dat de metadata uit de beheersomgeving van WPW**4all** worden overgedragen aan de documenten zelf. Daardoor kan ook buiten WPW**4all** de rol van documenten in een werkproces worden gereconstrueerd.

Een eenvoudige manier om de authenticiteit van documenten te waarborgen, is het beperken van de toegang tot documenten via de schijfrechten van het Windows bestandssysteem NTFS of het bestandssysteem van Novell. De beheerder kan de schijfrechten zo instellen dat bij rechtstreekse benadering een gebruiker alleen leesrechten heeft terwijl vanuit WPW**4all** ook documenten kunnen worden weggeschreven. Dit geldt zowel voor documenten die digitaal zijn binnengekomen of bij binnenkomst zijn gedigitaliseerd als voor documenten die tijdens het werkproces zijn gecreëerd. Voor extra veiligheid is het mogelijk om de bestanden te converteren naar niet muteerbaar PDF-formaat. Toch worden beide maatregelen in het algemeen onvoldoende geacht om de authenticiteit van digitale overheidsarchieven te waarborgen.

Een organisatie kan ook een stap verder gaan om authenticiteit van documenten te waarborgen, bijvoorbeeld door de documenten op te nemen in een database. Sommige organisaties kiezen er voor om de documenten op te nemen in de database van WPW**4all** zelf. Organisaties die met meer pakketten van Centric werken, kiezen vaak voor de database van DIS**4all**.

3.1.3 WPW4all en uitgebreide DMS-functionaliteit

Uitgebreide DMS-functionaliteit bestaat uit twee onderdelen, namelijk versiebeheer en document workflow.

Check in/Check out en versiebeheer

In WPW**4all** is gekozen voor het starten en opslaan van documenten vanuit het werkproces bij een zaak. Versiebeheer van documenten binnen een processtap en check in/check out ontbreekt. Veel organisaties geven dergelijke functionaliteit ook niet de hoogste prioriteit omdat meestal binnen een processtap maar één medewerker aan een document werkt. Bovendien is in gangbare kantoorapplicaties zoals Microsoft Office traditioneel reeds functionaliteit voor versiebeheer per document aanwezig.

Toch zijn er situaties denkbaar waarin versiebeheer en met name check in/check out van documenten zinvol kan zijn. Centric SE heeft na lang wikken en wegen besloten om hiervoor eigen functionaliteit te gaan ontwikkelen. Wij zijn weliswaar van mening dat er al goede systemen op de markt zijn waarin dergelijke functionaliteit is ondergebracht maar het gemak van dergelijke functionaliteit in WPW**4all** moet niet onderschat worden.

Door het open te laten of u uitgebreid document- en versiebeheer binnen **WPW4all** wilt oplossen of via een koppeling, biedt **WPW4all** een oplossing die in alle werkwijzen kan worden ingepast en flexibel kan inspelen op mogelijke toekomstige veranderingen in de inrichting van ICT en documentbeheer van uw organisatie.

Twee invullingen van versiebeheer van documenten

1. Via de documentbeheermodule van WPW4all

Versiebeheer van documenten via de documentbeheermodule van **WPW4all** wordt volledig gestuurd vanuit het werkproces. Als in het werkproces een document gecreëerd wordt dat niet meteen wordt voltooid, zoals een adviesnota of een gecompliceerde vergunning, is het mogelijk om dit document tussentijds op te slaan. Bij het hervatten van de bewerking wordt het document weer opgepakt. Het opslaan en weer oppakken kan zo net zo vaak herhaald worden tot de processtap wordt afgehandeld.

Het voordeel van deze benadering is dat check in/check out en versiebeheer plaatsvinden zonder dat gebruikers in de organisatie hierbij na hoeven te denken of extra handelingen hoeven te verrichten.

2. Via een koppelvlak met een zelfstandig DMS

Voor **WPW4all** wordt momenteel een standaard koppelvlak ontwikkeld dat zorgt dat **WPW4all** kan aansluiten op alle gangbare uitgebreide Document Management Systemen. Het koppelvlak bestaat uit een webservice voor onder meer het zoeken en lezen van documenten, het wijzigen van metadata en het uitvoeren van check in/check out van documenten. U kunt hierbij denken aan FileNet van IBM, Livelink en EDocs van OpenText Oracle Content Services en Microsoft Office Sharepoint Server 2007 (MOSS2007).

Als uw organisatie zo'n systeem nog niet heeft, maar wel behoefte heeft aan een zelfstandig uitgebreid DMS, is MOSS 2007 een voor de hand liggende keuze. MOSS 2007 kan onder voorwaarden worden ingezet als een gecertificeerde archiefapplicatie die net als **WPW4all** goed aansluit bij de kantoorsoftware van Microsoft. MOSS2007 is onmiskenbaar veel meer dan alleen een DMS maar ook een suite van hulpmiddelen voor het samenwerken via het web. Wij constateren dat MOSS2007 op beide vlakken complementair is aan **WPW4all**. Omdat veel organisaties geïnteresseerd zijn in websites voor samenwerken ligt het aanvullen van **WPW4all** met MOSS2007 voor uitgebreid documentmanagement en benadering van gegevens via het web zeer voor de hand. Tussen MOSS2007 en **WPW4all** kan een ijzersterke combinatie ontstaan die de sterke punten van **WPW4all** ten volle tot hun recht doet komen.

Document workflow

WPW4all heeft sinds versie 4 sterke functionaliteit op het gebied van document workflow die op dit punt de vergelijking met ieder DMS glansrijk kan doorstaan. In het verleden is document workflow daarom veel toegepast door gebruikers van **WPW4all**. Document Workflow kan in de huidige versie 5 nog steeds en heeft zelfs nog meer mogelijkheden gekregen zoals u ze ook bij zaakafhandeling tegenkomt. Naar verwachting zullen veel organisaties er voor kiezen om document workflow te vervangen door zaakafhandeling omdat dit nog grotere voordelen biedt. In hoofdstuk 4 en 5 leest u daar meer over.

3.2 Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip RMA

Binnen de archiefwereld werd al snel de behoefte onderkend aan het beheer van digitale archiefdocumenten. Om goed **beheer van digitale documenten** tot stand te laten komen is in de Verenigde Staten de eerste standaard uitgeroepen voor digitaal beheer. De initiatiefnemer was het Department of Defense (DoD). Deze standaard gaat door het leven als DoD 5015.2. Het is mogelijk om applicaties voor digitaal archiefbeheer te laten certificeren. Veel producenten van uitgebreide DMS-systemen zagen in DoD-certificering een mogelijkheid om hun systeem een bredere basis te geven als archiefsysteem. Daarom zijn applicaties als Hummingbird en recentelijk ook Microsoft Sharepoint 2007 DoD-gecertificeerd. In Nederland ontstond de zelf-benoemde standaard ReMaNo (Records Management Nederlandse Overheid) als een tegenhanger met een eigen certificatiesysteem.

Intussen is het inzicht doorgedrongen dat er een andere weg moet worden gekozen. Daarom heeft de nieuwe Nederlandse standaard NEN2082 die waarschijnlijk in 2008 het licht zal zien een andere benadering. NEN2082 stelt geen eisen aan een Records Management Applicatie maar aan de implementatie van digitaal Records Management in een organisatie. De standaard gaat zich bezighouden met **digitaal beheer van documenten** (waarbij ook analoge documenten digitaal beheerd worden). De applicatie moet faciliteren maar de organisatie moet organiseren. WPW4all reikt de tools aan voor dit organiseren. De tabel werkprocessen uit versie 5 is gericht op het digitaal beheer van informatie. Het is uw organisatie die deze beheersings-instrumenten ter hand moet nemen en implementeren in de werkprocessen. Alleen dan krijgt u digitaal archiefbeheer dat voldoet aan de eisen van NEN2082.

3.3 Positionering WPW4all ten opzichte van het begrip ECM

Het begrip Enterprise Content Management is afkomstig uit de Verenigde Staten. Het legt de nadruk op het nut van het beheren en toegankelijk maken van informatie voor een organisatie. ECM wordt om twee redenen steeds populairder. Ten eerste omdat er vanuit wet- en regelgeving steeds meer (financiële) verantwoording van processen wordt vereist, denk bijvoorbeeld aan Sarbanes Oxley en IFRS. Ten tweede omdat het steeds noodzakelijker wordt snel en op maat toegang te verschaffen tot gegevens over processen en documenten die een rol spelen in die processen. Voor die toegang wordt vaak gebruik gemaakt van een universeel portal voor zowel intern gebruik als voor de klant.

De oorspronkelijke gedachte van ECM ging uit van een alles in één oplossing voor documenten, processen en universele (web)toegang. Tegenwoordig wordt vaak gekozen voor een universele portal-oplossing voor webtoegang en e-mail die via webservices contact verzorgt met de achterliggende procesapplicaties. Het proces wordt stapsgewijs uitgevoerd onder regie van de procesapplicaties. Het portal verschaft toegang tot de gegevens in de procesapplicaties. Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door Microsoft Sharepoint als portal te kiezen. WPW4all zal in zo'n configuratie één van de belangrijkste procesapplicaties zijn.

3.4 Conclusie, digitaal beheer van documenten

In de voorgaande paragrafen zijn drie varianten van beheer van digitale documenten besproken, namelijk DMS, RMA en ECM. Daarbij is aangegeven hoe WPW**4all** de drie varianten ondersteunt. Onze conclusie is dat u voor de basisfunctionaliteit niet hoeft te investeren in een afzonderlijk uitgebreid nieuw DMS, RMA of ECM. Natuurlijk is het mogelijk dat uw organisatie meer functionaliteit wil of al een uitgebreid systeem voor documentbeheer in gebruik heeft. In het eerste geval kunt u gebruik maken van de documentbeheermodule die voor WPW**4all** wordt ontwikkeld of van een oplossing via een webservice. Daarmee kunt u elk gangbaar uitgebreid systeem voor documentbeheer aansluiten op WPW**4all**. Op deze manier combineert u de mogelijkheden van WPW**4all** om het beheren te organiseren met de mogelijkheden van het systeem voor documentbeheer om het beheer uit te voeren.

4 Inrichtingssystemen voor zaken en werkprocessen

Binnen de overheid is de behoefte aan systematische ordening van werkprocessen onderkend. Dit heeft geleid tot initiatieven rond de inrichting van zaakmodellen voor werkprocessen. Deze bibliotheken van zaakmodellen/werkprocessen dienen verschillende doelen. Wij lichten de belangrijkste twee, namelijk GFO-Zaken en het Documentair Structuurplan, er uit.

4.1 GFO-Zaken

Het GFO-Zaken heeft basisgegevens gedefinieerd die voor zaken moeten gelden. De afkorting GFO staat voor gemeentelijk functioneel ontwerp. Hoewel het GFO-Zaken is bedacht als een hulpmiddel voor gemeenten, is het ook bruikbaar voor andere overheidsorganisaties. Het GFO-Zaken bevat definities en gegevenssets gericht op automatisering. De definities vormen goede uitgangspunten bij het spreken over zaken. De gegevenssets maken het eenvoudiger om de werkprocessen voor zaakgericht werken in **WPW4all** in te richten.

Een zaak is in het GFO-Zaken gedefinieerd als: *“een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.”*

Voorbeelden van zaken zijn volgens het GFO-Zaken:

- het behandelen van een aanvraag van een vergunning of een uitkering
- het verstrekken van een paspoort
- het afhandelen van een melding of een klacht
- het verstrekken van informatie op aanvraag
- het controleren van een café op het naleven van voorwaarden
- het verzamelen van informatie om beleid te evalueren

Het GFO-Zaken gaat uit van een centraal punt voor het vastleggen van basisinformatie over zaken. Die gegevens kunnen bij elke individuele zaak overgenomen worden.

WPW4all biedt zo'n centraal punt voor het vastleggen van informatie over zaken in de vorm van de tabel Werkprocessen die in hoofdstuk 5 wordt besproken.

4.2 Documentair Structuurplan (DSP)

Binnen de overheid stond enkele jaren geleden het Documentair Structuurplan (DSP) volop in de aandacht. Het DSP is bedoeld om van archiefdocumenten de relatie vast te leggen tussen die documenten en de werkprocessen waarin ze zijn ontstaan. In veel gevallen vormde de inrichting van een DSP een aanleiding om de werkprocessen in een organisatie tegen het licht te houden.

Leveranciers van geautomatiseerde hulpmiddelen voor het DSP zoals Dosis en VHIC/VNG hebben daar ook op ingezet en model-DSP's vervaardigd. Via een aparte module kunt u deze model-DSP's importeren in WPW**4all**.

Helaas zijn veel organisaties na het aanschaffen en globaal inrichten van het DSP weer overgegaan tot de orde van de dag. Het inzicht dat het DSP een uitstekende basis vormt voor de inrichting van een organisatiekaart waarmee de cruciale gegevens rond documenten, werkprocessen en automatisering in beeld worden gebracht is onvoldoende doorgedrongen.

De tabel werkprocessen van WPW**4all** kan dienstdoen als DSP-bewaarplaats en als centrum om de daarin vastgelegde werkprocessen in te zetten bij automatisering.

4.3 Het werkprocessencentrum; meer dan het DSP en het zakenregister

Om zaken te kunnen uitvoeren moet een beheerder eerst de gegevens met betrekking tot de afhandeling inrichten in WPW**4all**. Dat gebeurt nu met de tabel werkprocessen. Hoe dat in zijn werk gaat is beschreven in deel 2 van dit document.

In de volgende versie worden de mogelijkheden rond het beheer van werkprocessen in WPW**4all** sterk uitgebreid. Dat heeft te maken met onze visie dat digitaal werken een besturingscentrale voor het beheer van alle werkprocessen noodzakelijk maakt. Alleen vanuit zo'n centrale kan integraal proces- en documentbeheer worden geregeld. Het doel van een besturingscentrale is tweeledig. Als eerste worden zo beheersmogelijkheden gecreëerd in het kader van kwaliteitszorg. Denk hierbij aan documentatie in verband met bijvoorbeeld ISO9001, INK en ITIL. Als tweede wordt de zaakafhandeling door de toegevoegde gegevens nog meer toegesneden op de individuele werkprocessen. Om dit alles mogelijk te maken worden vanuit de besturingscentrale voor werkprocessen extra tabellen toegankelijk gemaakt voor:

- een link met het procesmodel van het werkproces, bijvoorbeeld in MAVIM of Protos.
- een link met de webpagina van uw organisatie waar het contactformulier staat dat hoort bij het betreffende werkproces, bijvoorbeeld het webformulier voor de aanvraag van een vergunning of de webpagina voor het doen van een melding/klacht.
- een tabel met links naar de achtergronddocumenten zoals (wettelijke) regelingen enz.
- een tabel met links naar de Word-sjablonen die in het werkproces gebruikt worden.

In versie 5 zijn er al veel mogelijkheden voor het inrichten van de werkprocessen zelf. Toch kan het nog mooier. Zo krijgt u in de volgende versie de mogelijkheid om flexibele velden per werkproces vast te leggen. Die kunnen dan automatisch worden getoond bij een zaak. Zo krijgt u per werkprocessoort een combinatie van invoervelden en procesafhandeling die exact past bij het betreffende werkproces. In de praktijk verhoogt dit de efficiency en het gebruiksgemak enorm.

Een voorbeeld: bij een aanvraag van een kapvergunning kunt u denken aan een veld dat gebruik maakt van een hulptabel voor boomsoorten en een veld voor de uiterste herplantdatum naar aanleiding van de herplantplicht.

5 Procesafhandeling en workflow

De procesafhandeling voor zaken in WPW**4all** is kenmerkend voor zaakgericht werken. Er wordt vaak gevraagd of dit hetzelfde is als workflowmanagement. Om een antwoord op deze vraag te kunnen formuleren, moet eerst vastgesteld worden wat workflowmanagement inhoudt. Workflowmanagement is volgens de definitie van de Workflow Management Coalition (WfMC):

”De gehele of gedeeltelijke automatisering van een zakelijk proces waarin documenten, informatie of taken volgens een set procedureregels voor een taak worden doorgegeven van de ene deelnemer aan de andere”.

Software voor workflowmanagement zoals Staffware richt naar deze definitie en is daarom zeer goed in het doorgeven van taken aan de hand van vooraf opgestelde procedureregels. Een medewerker in een werkproces krijgt een taak ter afhandeling op zijn bordje gepresenteerd op het moment dat hij aan de beurt is. Dit gebeurt bij de meeste workflow software los van de contextinformatie van de zaak.

In administratieve omgevingen is gebleken dat zo'n aanpak niet goed werkt. Medewerkers hebben juist informatie uit een zaak nodig om een stap in het werkproces goed te kunnen afhandelen. Die informatie kan uit diverse bronnen komen, zoals het document dat de aanleiding vormt tot de zaak en informatie die tijdens het behandelproces is toegevoegd. Bovendien moet het, als de praktijk daar om vraagt, mogelijk zijn om in te grijpen in een werkproces.

Beide problemen worden ondervangen door zogeheten software voor “case handling” of in gewoon Nederlands zaakafhandeling. De zaakmodule van WPW**4all** sluit aan bij Case Handling en het grotere verband van Enterprise Content Management (ECM).

Deel 2

De praktijk van digitaal zaakgericht werken

Digitaal zaakgericht werken betekent dat een organisatie op een andere manier gaat werken. Documenten zullen binnen de organisatie bijvoorbeeld niet meer fysiek of via mail worden gedistribueerd maar via het werkproces worden benaderd. Dat vereist inzicht in de werkprocessen en het opzetten van een digitale werkomgeving. Deze andere benadering is een belangrijke voorwaarde voor succesvol digitaal zaakgericht werken.

Vervolgens kan het inrichten van de werkprocessen plaatsvinden. In het volgende hoofdstuk is beschreven hoe het inrichten met WPW**4all** werkt. Als het inrichten voltooid is, kunnen de gebruikers hun verschillende handelingen verrichten in WPW**4all**. Hoe dat in zijn werk gaat, is besproken in hoofdstuk 7.

6 Inrichten van werkprocessen

In WPW**4all** versie 5 vormt de tabel werkprocessen de basis voor het goed functioneren van zaakgericht digitaal werken. In deze tabel worden alle standaardgegevens over de zaak en de behandeling van de zaak vastgelegd. Dat is nodig om WPW**4all** als systeem voor procesafhandeling te kunnen inzetten.

De tabel werkprocessen maakt het mogelijk om een aanvang te maken met de organisatiekaart waar in paragraaf 4.2. over gesproken werd. Die organisatiekaart kunt u ook gebruiken voor werkprocessen die u niet via WPW**4all** afhandelt.

Het vastleggen van de gegevens van een werkproces gebeurt in een drietal schermen die via tabs gestart worden. De algemene gegevens staan bij de tab DSP/zaak, de dossiergegevens bij de tab DSP/dossier en de werkprocessen bij de tab Processtappen.

Hierna wordt het scherm van de tab DSP/zaak getoond.

The screenshot shows a software window titled "WPW - Onderhoud werkprocessen". The window has a menu bar with "Zoeken", "Onderhoud", "Activiteiten", "Vensters", and "Help". Below the menu bar is a toolbar with navigation icons. The main content area is titled "P000291 - kapvergunning" and has three tabs: "DSP/zaak" (selected), "DSP/dossier", and "Processtappen". The form contains the following fields and values:

- Procesnaam: kapvergunning
- Werkprocesnummer: P000291
- Processeigenaar: W. Helder
- Processtap aanwezig
- Classificatie: natuurschoon
- VINDcode: DL0128
- Trefwoorden: kapvergunningen
- Wettelijke grondslag: APV
- Omschrijving: Het verlenen van kapvergunningen
- Samenvatting: Aanvraag kapvergunning [aantal] bomen aan de [straatnaam] te [locatie]
- Processchema: P000291.mav
- Datum vastgesteld: 26-06-2004
- Geldig tot: - -
- Datum gewijzigd: 22-11-2007
- Actueel

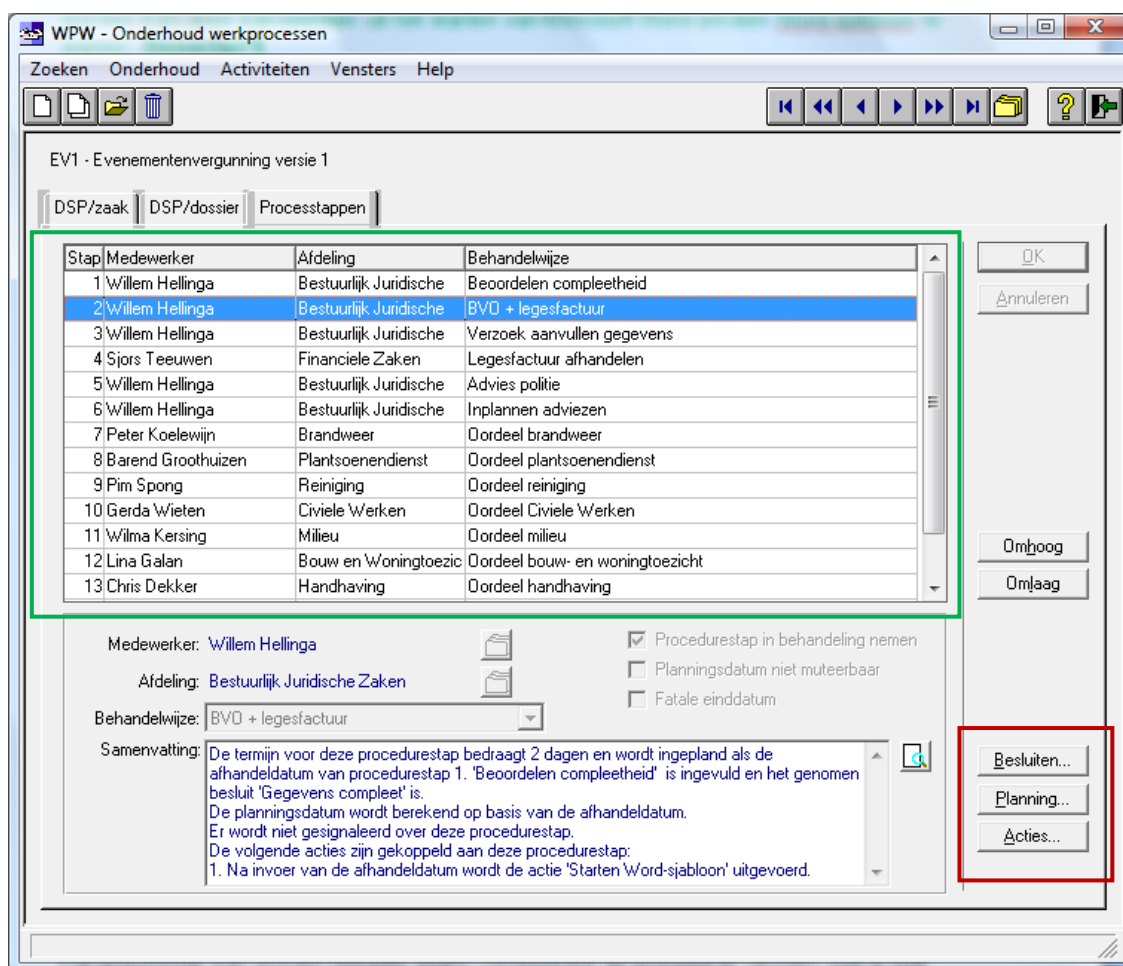
Buttons for "OK" and "Annuleren" are located on the right side of the form.

Als de gegevens zijn geïmporteerd uit een bestaand DSP-model, zijn de velden van bovenstaand scherm reeds ingevuld. U kunt de gegevens uiteraard ook zelf invullen of gegevens uit het bestaande model aanvullen.

6.1 WPW4all voor de opbouw van behandelingsprocessen bij een zaak

Achter de tab processtappen bevindt zich het venster waarmee de zaakafhandeling kan worden opgebouwd. Zaakafhandeling wordt opgebouwd op basis van processtappen. Processtappen zijn als het ware de legosteentjes waarmee de zaak tot in details kan worden geregeld. Via een processtap regelt u wie er moet behandelen en wanneer. Ook bepaalt u welke praktische acties gestart moeten worden. Een actie kan ook buiten WPW4all plaatsvinden zoals het starten van een sjabloon in Microsoft Word.

Omdat processtappen een belangrijke basis vormen voor de afhandeling van zaken lichten we ze toe aan de hand van enkele illustraties.

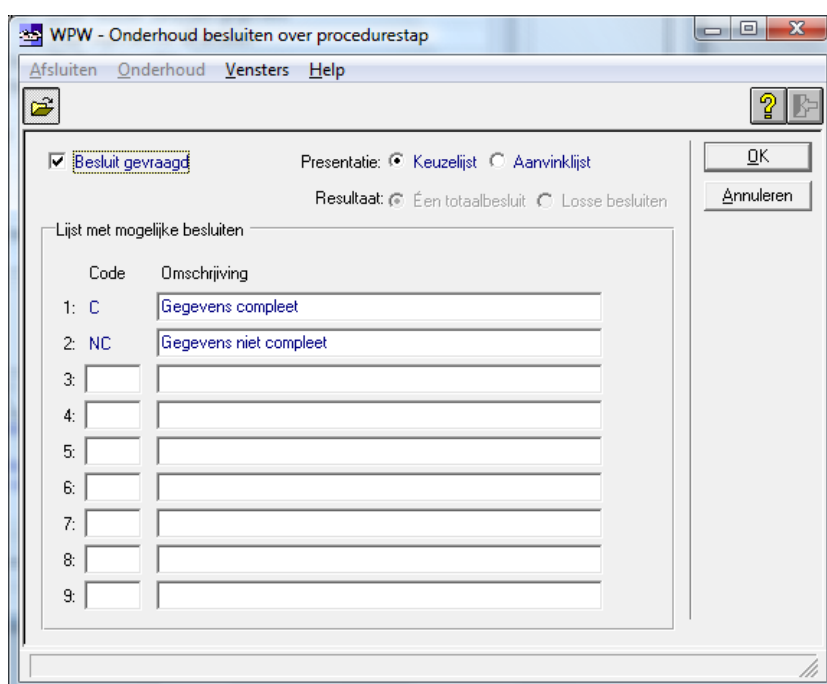


Per processtap kan worden bepaald welke medewerker de processtap uitvoert. Het is ook mogelijk om de processtap niet aan een medewerker toe te kennen maar uitsluitend aan een afdeling. Daardoor kunnen medewerkers processen oppakken die eerst in het algemeen aan de afdeling waren toegekend.

In het groen omkaderde vlak op de afbeelding staan alle processtappen bij een werkproces. Daaronder staan enkele basisgegevens van de geselecteerde processtap. De details van een processtap kunnen worden vastgelegd in de vensters die worden gestart met de drie actieknoppen rechts (zie rood kader).

6.1.1 Besluiten bij een processtap

Bij sommige processtappen moeten besluiten worden genomen, die consequenties hebben voor de verdere afhandeling van het proces. In dit venster kan zowel de vorm als de omschrijving van het besluit worden ingevoerd.



Een besluit kan worden gebruikt bij het inplannen van een volgende processtap. Het is mogelijk om te kiezen voor een keuzelijst of een aanvinklijst. Bij een keuzelijst moet **één keuze** gemaakt worden uit een aantal mogelijkheden, bijvoorbeeld compleet/niet compleet. Bij een aanvinklijst kunnen **meerdere keuzes** worden gemaakt, bijvoorbeeld beoordelen door Jan en door Piet. Bij een aanvinklijst is het bovendien mogelijk om aan te geven of het proces vervolgd wordt zodra één van de vervolgstappen is uitgevoerd of pas nadat ze allemaal zijn uitgevoerd. In hoofdstuk 7 is een voorbeeld uitgewerkt van een werkproces waarin zowel een keuzelijst als een aanvinklijst is opgenomen.

6.1.2 Planning van een processtap

In WPW^{4all} is gekozen voor een planningsmethode waarbij per afzonderlijke processtap de samenhang met één of meer voorgaande stappen kan worden gekozen.

Die methode maakt heel nauwkeurig plannen mogelijk en zorgt er bovendien voor dat werkprocessen eenvoudig kunnen worden aangepast.

WPW - Geavanceerde planning procedurestap 2 - Zaak BVO + legesfactuur

de termijn voor deze procedurestap bedraagt: en wordt ingevuld

na invulling van de

van de eerste procedurestap
 de vorige procedurestap
 de laatste procedurestap
 procedurestap:

indien geantwoord wordt met:

Berekening van de planningsdatum vindt plaats op basis van de en ligt deze peildatum.

Over deze stap wordt: gesignaleerd

De behandeltermijn van een processtap kan afhankelijk worden gemaakt van de datum van registratie van de zaak of kan worden gerelateerd aan een voorgaande stap op basis van de datum van inplanning, in behandeling neming of uitvoering.

Meer dan één voorwaarde

Via de knop “extra planning” is het mogelijk om de inplanning van een processtap afhankelijk te maken van verscheidene voorwaarden. Daarbij kan de keuze worden gemaakt of de voorwaarden allemaal moeten gelden (AND-relatie) of dat er slechts één voorwaarde hoeft te gelden (OR-relatie).

6.1.3 Acties bij een processtap

Acties worden onder meer gebruikt voor het uitvoeren van handelingen in relatie tot office-programmatuur zoals:

- Het versturen van een notificatiemail in MS Outlook of in Groupwise waarmee iemand op de hoogte wordt gebracht van de inplanning van een processtap.
- Een actie inplannen in de taaklijst van een medewerker in MS Outlook.
- Het samenvoegen van gegevens uit de zaak en gegevens uit een document dat geregistreerd is bij deze zaak met een standaarddocument. Deze mogelijkheid maakt het eenvoudig om rechtstreeks vanuit de processtap documenten als ontvangstbevestigingen, facturen en vergunningen aan te maken.

Via een actie is het ook mogelijk om een document te importeren of een vervolproces te selecteren.

Tenslotte is er een actie om de zaak af te handelen. Door het afhandelen van een zaak wordt het behandelproces bevroren. In de volgende versie krijgt deze actie extra mogelijkheden, zoals het overzetten van de zaak naar een dossier en het bevriezen van alle zaakgegevens. Tevens wordt het automatisch starten van een vervolgzaak mogelijk.

7 Taken verrichten in digitale zaken

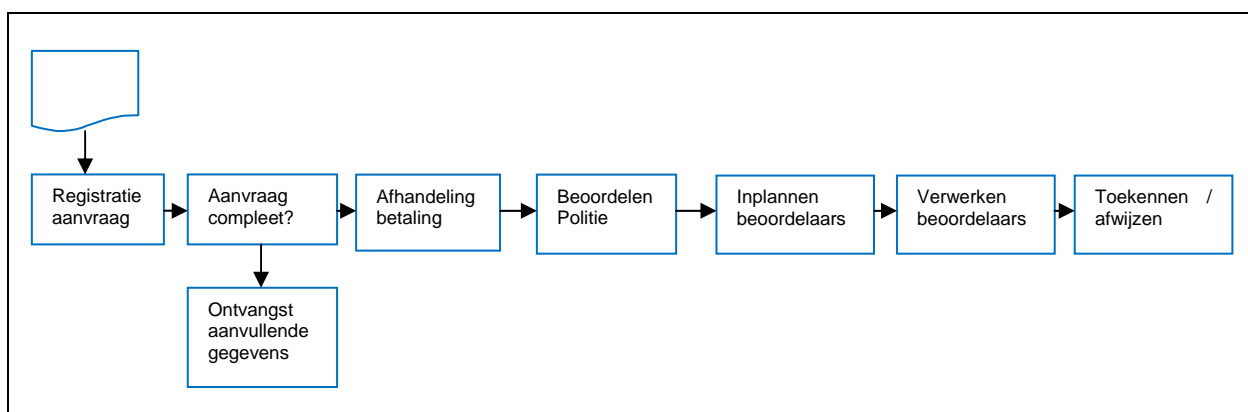
Dit hoofdstuk is bedoeld om u duidelijk te maken hoe digitaal zaakgericht werken met WPW4all in de praktijk werkt. Daartoe is het verrichten, het uitvoeren van een digitale zaak aan de hand van een voorbeeldzaak beschreven. In dit voorbeeld is gekozen voor de aanvraag van een evenementenvergunning bij een gemeente. Het is een proces met interessante soorten processtappen die illustratief zijn voor digitale zaakafhandeling in WPW4all. U kunt dit voorbeeld gebruiken om zelf de uitgebreide mogelijkheden te beoordelen die WPW4all voor de zaakafhandeling heeft.

7.1 De uitwerking van een voorbeeld van een digitale zaak

Een zaak ontstaat niet uit het luchtledige maar er is altijd een mechanisme dat de zaak in gang zet. In de procestheorie wordt zo'n mechanisme een trigger genoemd. Vaak is de trigger voor een nieuwe zaak het binnenkomen van een document, bijvoorbeeld een brief of een webformulier. Niet elke zaak heeft een document als trigger. De trigger kan bijvoorbeeld ook een besluit in een vergadering zijn.

In ons voorbeeld gaan we uit van een aanvraag van een evenementenvergunning, die op traditionele wijze via de post is binnengekomen. Voor een aanvraag via een webformulier kan een webservice gerealiseerd worden voor automatische registratie. Als er een koppeling gerealiseerd is tussen de webformulieren en definities voor het verrichten van een zaak, zou bij het invullen van het aanvraagformulier direct een eerste verificatie kunnen plaatsvinden.

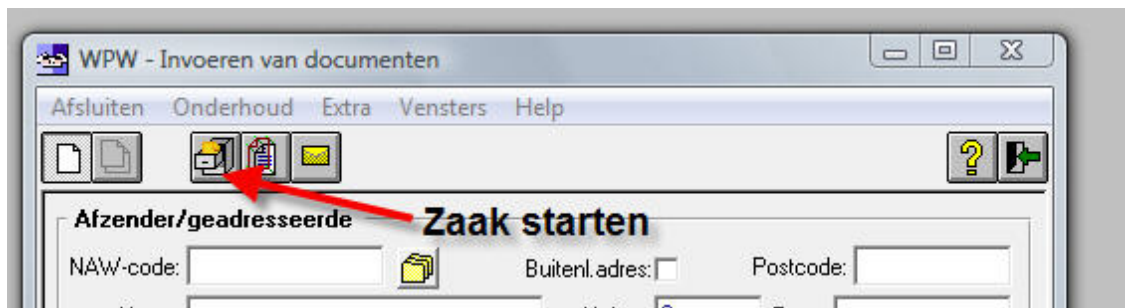
In het voorbeeld wordt de afhandeling van de aanvraag voor een evenementenvergunning beschreven volgens onderstaande processtappen:



Registratie document en start zaak

De aanvraag wordt geregistreerd in het scherm Invoeren van documenten. Als zaakgericht werken volledig is ingevoerd, hoort elk te registreren document bij een bestaande zaak of is het de trigger voor een nieuw aan te maken zaak.

Om bij de zaak te komen, hoeft u alleen op de knop **Zaak** te drukken:



Het registreren van een zaak is heel eenvoudig. U hoeft alleen het werkproces te kiezen. De gegevens over de opbouw van het zaakdossier en de processtappen zijn immers al vastgelegd bij het werkproces en kunnen automatisch worden ingevuld. In dit voorbeeld is de zaak gestart door een document, maar u kunt op dezelfde wijze ook een zaak starten door direct naar de zaakregistratie te gaan.

Bij elke zaak hoort tenminste één adres. Dit contactadres kan worden overgenomen uit de WPW-tabel voor NAW-gegevens of uit een NAW-tabel van een relatiebeheersysteem dat aan WPW⁴all gekoppeld is zoals WRS van Centric SE.

Als de zaak wordt gestart door een initiatiefdocument wordt de omschrijving van de zaak automatisch overgenomen in de samenvatting van het document. Uiteraard kunt u die aanpassen of aanvullen. In de volgende versie wordt de integratie tussen zaak en documentregistratie verder versterkt. Dan worden ook classificatiecode, de afdeling en de medewerker die als behandelaar is ingevuld bij de zaak overgenomen in het document. Als u de module Thesaurus hebt aangeschaft worden ook de trefwoorden van de thesaurus automatisch ingevuld. Het vastleggen van metadata van documenten en zaken kan hierdoor nog sneller en eenduidiger plaatsvinden.

Bij het afsluiten van de zaakregistratie wordt het unieke zaaknummer toegekend. Dit zaaknummer zal gedurende de hele behandeling van de zaak gebruikt worden in de interne behandeling in uw organisatie en in contacten buiten de organisatie. Zodra de zaak is geregistreerd, wordt de eerste processtap van het behandelproces gestart. Als in deze stap is aangegeven dat er bij het inplannen een e-mail moet worden verstuurd, kan er automatisch een e-mail worden gegenereerd die een behandelaar attendeert op een nieuwe taak in WPW⁴all. Zo'n e-mail ziet er bijvoorbeeld als volgt uit:



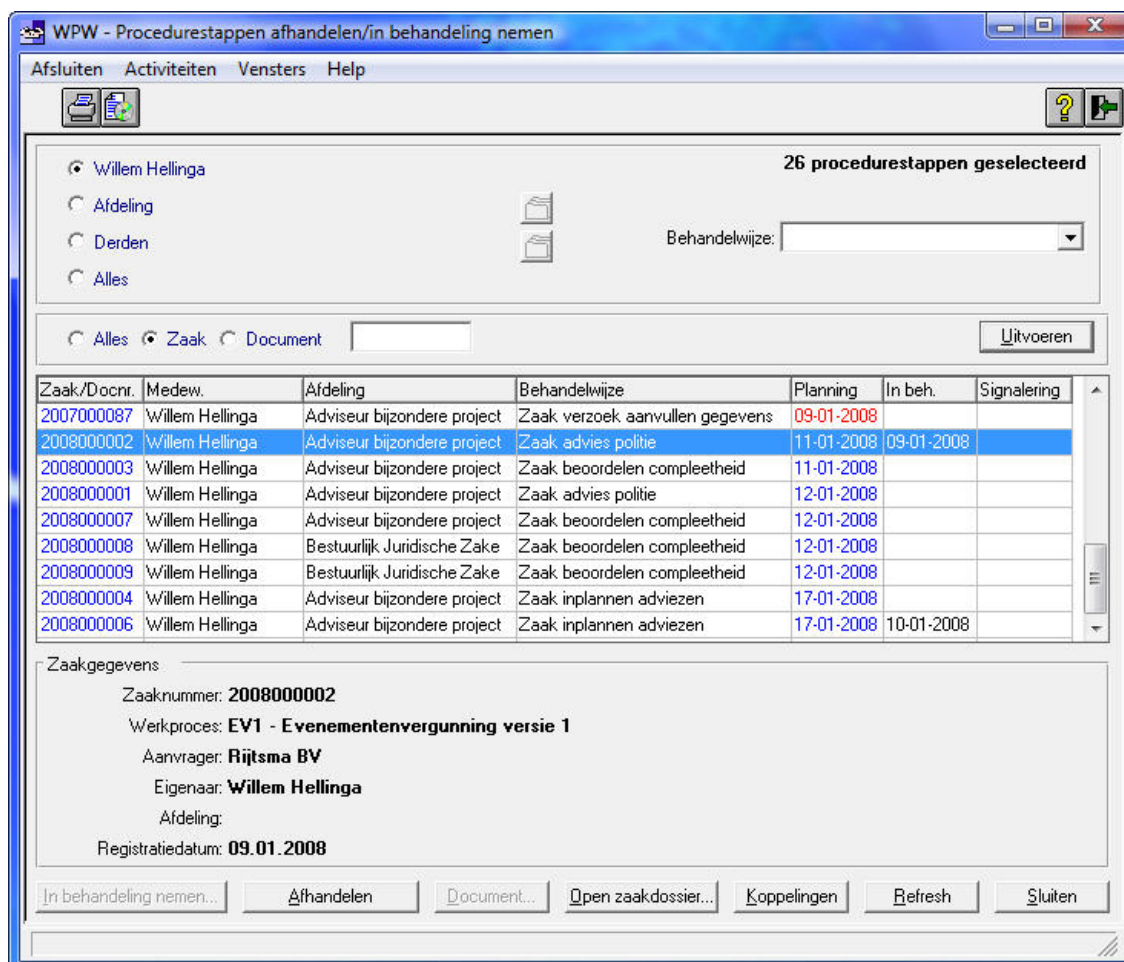
Het is ook mogelijk om in plaats van een e-mail een taak in Microsoft Outlook te genereren.

Afhandelen processtap Beoordelen compleetheid aanvraagformulier

Met deze stap komen we terecht bij de behandelaar van de zaak. Voor het behandelen van processtappen bestaat in **WPW4all** een aparte functie met zeer veel mogelijkheden. In veel organisaties is er voor gekozen om behandelaars automatisch in dit behandelscherm te laten terechtkomen. Voordat een medewerker tot behandeling overgaat, bepaalt hij in het bovenste kader welke processtappen hij wil zien. Uiteraard wordt hierbij rekening gehouden met de rechten van de gebruiker.

Standaard staat het keuzerondje bij de behandelaar. Het systeem heeft de behandelaar automatisch bepaald op grond van de inloggegevens. Door op de knop Uitvoeren te drukken, krijgt de gebruiker de openstaande processtappen te zien die aan hem zijn toegekend.

Het scherm ziet er als volgt uit:

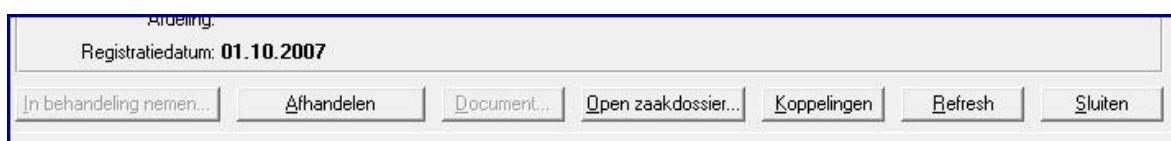


Via het keuzerondje afdeling is het mogelijk om processtappen op te pakken die wel aan een organisatieonderdeel zijn toegekend maar nog niet aan een gebruiker.

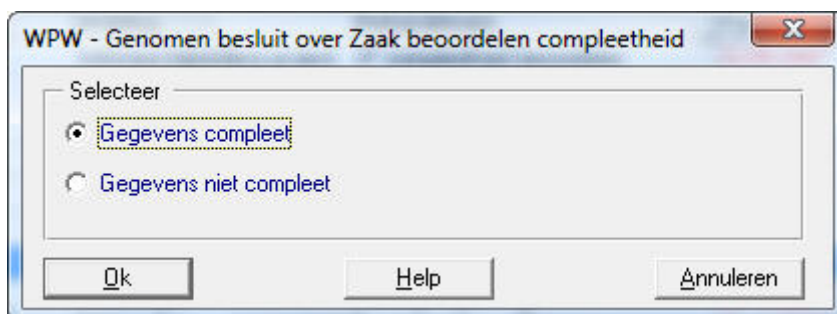
U kunt hier alle afdelingen opgeven waarvoor u bevoegd bent. Via het keuzerondje derden kunt u processtappen van een andere medewerker overnemen.

Een behandelaar die heel veel processtappen moet afhandelen kan de lijst beperken door te kiezen voor de processtappen van één bepaalde zaak of van één bepaalde behandelwijze.

Bij elektronische distributie van gegevens is het van groot belang dat de zaak, de gekoppelde digitale documenten en hun metadata goed te volgen zijn. Alle drie zijn ze voor een behandelaar van processtappen via een knop onderaan het venster toegankelijk.



Terug naar het voorbeeld. De behandelaar klikt de processtap “Beoordelen compleetheid Aanvraag” aan en komt via de knop Koppelingen uit bij het gedigitaliseerde aanvraagformulier. De behandelaar neemt de aanvraag door en beoordeelt die op compleetheid. Daarna kan hij de processtap afhandelen. Hij drukt daartoe op de knop Afhandelen. Het volgende venster verschijnt:



De beoordelaar hoeft uitsluitend het keuzerondje bij de juiste keuze te zetten en op OK te drukken. Hoe de behandeling verder gaat, is afhankelijk van de gemaakte keuze.

Gegevens niet compleet: Als de gegevens niet compleet zijn, moet er een verzoek uit naar de aanvrager om de gegevens te completeren. WPW^{4all} start automatisch een Word-sjabloon voor het aanmaken van dit document. De sjabloon zorgt voor het samenvoegen van gegevens van de aanvraag uit WPW^{4all} met vooraf vastgelegde tekst. Het resultaat is een document dat er bijvoorbeeld als volgt uitziet:

Logo Organisatie

Naam

Adres

Vestigingsplaats

Delft, 7-1-2008

«Naam»

«Straat» «Huisnr»

«Plaats»

Geachte mevrouw/heer «Naam»,

Wij hebben uw aanvraag voor een evenementenvergunning ontvangen. Op dit moment kunnen wij uw aanvraag nog niet behandelen omdat op deze aanvraag de volgende gegevens ontbreken:

Hier de ontbrekende gegevens vermelden

Wij verzoeken u deze gegevens zo spoedig mogelijk op te zenden onder vermelding van zaaknummer «Zaaknummer» zodat wij uw aanvraag in behandeling kunnen nemen.

Met vriendelijke groet,

«Medewerker»

Handtekening medewerker

De grijs gemarkeerde gegevens in de brief worden overgenomen van geregistreerde aanvraaggegevens en de zaakgegevens. De behandelaar hoeft alleen nog maar het rood gemarkeerde veld in te vullen en de (digitale) handtekening te plaatsen. Als dat gebeurd is, kan de brief worden afgedrukt en worden verzonden naar de aanvrager.

De behandelaar komt na het afsluiten van Word weer terug bij WPW4all. Automatisch wordt de processtap “Ontvangst aanvullende gegevens” ingepland.

Gegevens compleet: Er wordt een Word-sjabloon gestart voor een document dat bestaat uit twee delen. Het eerste deel is de ontvangstbevestiging. Het tweede deel is de legesfactuur. In de ontvangstbevestiging en de factuur wordt het zaaknummer vermeld met het verzoek om dit nummer te gebruiken bij contact en bij betaling van de factuur. Omdat het hier gaat om een sjabloon waarin de behandelaar zelf niets hoeft in te vullen, kan Word op de achtergrond worden gestart. De documenten komen meteen uit de printer. Automatisch wordt de processtap “Legesfactuur afhandelen” gestart.

Afhandeling betaling leges

Een aanvraag voor evenementenvergunning wordt pas in behandeling genomen als de leges betaald zijn. Het afhandelen van de betaling wordt uitgevoerd door de afdeling financiële zaken. Deze afdeling kan de processtap razendsnel afhandelen omdat bij de betaling bijna altijd het zaaknummer is vermeld. Automatisch wordt een e-mail verstuurd om de behandelaar er op te attenderen dat de zaak klaar is voor verdere afhandeling. Tevens wordt automatisch de processtap "Verzoek beoordeling politie" gestart.

Beoordeling politie

De behandelaar moet nu zorgen dat de aanvraag door de politie behandeld wordt. In dit voorbeeld gaan we er vanuit dat de politie geen **WPW4all** heeft, daarom wordt de behandelaar gevraagd de beoordeling in behandeling te nemen. Het in behandeling nemen zorgt er voor dat met één druk op de knop een e-mail met het beoordelingsverzoek en de aanvraag als bijlage aan de politie wordt aangemaakt. In deze mail is een document opgenomen waarin de politie opmerkingen kan plaatsen in combinatie met een bijlage waarin de aanvraag zelf staat.

Als de politie een reactie heeft gestuurd, kan de stap worden afgehandeld en de vervolgstap worden gestart. Bij de afhandeling verschijnt een keuzelijst waarin de behandelaar kan aangeven of de politie al dan niet akkoord is. Als de politie niet akkoord is, wordt de processtap voor het afwijzen van de vergunning gestart. Als de politie wel akkoord is, wordt een processtap gestart voor het inplannen van de overige beoordelaars.

Inplannen beoordelaars

De ene evenementenvergunning is de andere niet. Daarom bepaalt de behandelaar op grond van zijn expertise wie er een oordeel moeten uitbrengen. De keuzelijst ziet er als volgt uit:



Door een keuze aan te vinken wordt bepaald voor wie een processtap moet worden gepland. In dit voorbeeld worden er vier stappen gepland.

Vastleggen oordelen

Door de bovengenoemde processtap af te handelen, worden de geselecteerde processtappen ingepland. De gekoppelde behandelaar wordt via een notificatiemail op de hoogte gebracht dat hij de stap moet afhandelen. Als de behandelaar bij de ingeplande stap op Afhandelen klikt, wordt automatisch een Word-document gestart waarin hij zijn oordeel kan vastleggen.

Verwerken beoordelingen

De beoordelingen die zijn uitgezet in de vorige stap, worden verzameld en door de behandelaar uitgewerkt tot een totaaloordeel, waarna de vergunning kan worden toegekend of afgewezen.

Toekennen of afwijzen vergunning

De verschillende vertakkingen van het behandelproces van de vergunning leiden tot twee mogelijke eindstappen. De vergunning wordt toegekend of afgewezen. In beide gevallen wordt er door de behandelaar een document aangemaakt waarin deze de opmerkingen van de beoordelende partijen combineert met een standaardtekst. De medewerker die de vergunning maakt kan uiteraard ook eigen opmerkingen toevoegen. Als u de documentbeheermodule gebruikt, kunnen tussentijds versies van de vergunning worden opgeslagen en weer worden opgepakt. Hierbij vindt automatisch versiebeheer van het document plaats.

Na digitale ondertekening wordt dit document naar de aanvrager gezonden en opgeslagen als koppeling bij de zaak. De betrokkenen zoals handhavers en brandweer krijgen een notificatie zodat ze zelf de vergunning kunnen opvragen. De zaak krijgt hiermee de status afgehandeld. Het werkproces wordt hiermee bevroren. Er kunnen geen mutaties meer worden uitgevoerd.

In de volgende versie wordt het mogelijk om bij het afsluiten van een proces meteen een vervolproces te starten.

7.2 De voordelen van zaakafhandeling voor de organisatie

In de voorgaande paragraaf is het voorbeeld uitgeschreven. Door de toelichting lijkt het wellicht alsof er heel wat moet gebeuren maar in de praktijk valt dat reuze mee. Als een proces eenmaal is ingeregeld, kan dit proces juist heel snel en efficiënt worden afgehandeld. In Amerikaanse onderzoeken wordt bij dergelijke systemen gesproken over een tijdwinst van wel 80%. Die tijdwinst wordt onder andere behaald doordat er tijdens de behandeling en in de archieffase veel minder gegevens opgezocht hoeven worden.

Bij zulke percentages mogen best vraagtekens gezet worden. Wat ons betreft zit de winst voor uw organisatie voor een zeker zo belangrijk deel in de eenduidigheid van de afhandeling, de opslag en de archivering. Bovendien biedt de zaakafhandeling mogelijkheden interne en externe klanten op de hoogte te houden van de voortgang door middel van statusinformatie. Statusinformatie is ook belangrijk voor het berekenen van doorlooptijden. In de volgende versie zal het zelfs mogelijk worden om per werkproces in te stellen bij welke statussen er signaleringen gewenst zijn en op grond van welke processtap de statusverandering plaatsvindt.

8 Slotopmerkingen

In hoofdstuk 6 is uitgewerkt hoe beheerders WPW**4all** kunnen **inrichten** als systeem voor digitaal zaakgericht werken. In hoofdstuk 7 is aan de hand van een voorbeeld uitgewerkt hoe gebruikers hun taken kunnen **verrichten**. Dit laatste is de kern van digitaal zaakgericht digitaal werken met WPW**4all**.

In het eerste deel is gekeken naar de invulling van bekende begrippen uit het ICT-vakgebied op het gebied van documentbeheer en workflow.

Documentbeheer kent vele verschijningsvormen. WPW**4all** sluit met zaakgericht documentbeheer aan bij zowel een DMS, RMA als een ECM. Ten aanzien van documentbeheer biedt WPW**4all** interessante mogelijkheden binnen het pakket via een aparte documentbeheermodule en koppelingsmogelijkheden erbuiten.

WPW**4all** kiest voor digitaal zaakgericht werken. Dit is een oplossing die beter past bij overheidsomgevingen dan traditioneel workflow management.

Wij zijn er van overtuigd dat WPW**4all** een fundamentele rol kan spelen bij de inrichting van de digitale laag op het overheidsgebouw. Dit geldt zowel voor organisaties die reeds een bestaande versie van WPW**4all** in gebruik hebben als voor organisaties die op zoek zijn naar een nieuwe oplossing. Doordat in WPW**4all** steeds meer wordt ingezet op standaard koppelvlakken wordt het steeds eenvoudiger digitaal zaakgericht werken in te passen in de bestaande automatisering van uw organisatie. Kortom: digitaal zaakgericht werken gaat een mooie toekomst tegemoet.

Natuurlijk zijn er als u WPW**4all** gebruikt nog uitdagingen in de implementatie van digitaal zaakgericht werken. Die uitdagingen liggen voornamelijk op het organisatorische vlak. Werkprocessen digitaal inrichten is niet bijzonder moeilijk, maar het kost in de praktijk vaak wel moeite om de eerste stappen te zetten. Gelukkig kan Centric SE zorgen voor adviseurs die u daar mee op weg kunnen helpen.

In dit document is ingegaan op de inhoudelijke merites van WPW**4all** maar het kostenplaatje is voor uw organisatie natuurlijk een ander belangrijk aspect. Wij zijn er van overtuigd dat de kosten van implementatie van digitaal zaakgericht werken met WPW**4all** lager zullen uitvallen dan met (een combinatie van) andere pakketten.

Meer weten?

Als u naar aanleiding van dit document meer wilt weten over de mogelijkheden van de software, de opleidingen en de begeleiding rond WPW**4all**, kunt u contact opnemen met de afdeling Verkoopbinnendienst van Centric SE. U kunt hen bereiken via telefoonnummer 010-2880333.