

Bedrijfsvoering voor de publieke sector in de Leidse regio

**Vraagstukken postverwerking bij wijzigingen door aanschaf applicaties en/of procesoptimalisatie**

Dit document beschrijft de belangrijkste vragen en stappen bij (grote) wijzigingen door aanschaf van applicaties of procesoptimalisatie. Hiermee kunnen besluiten worden genomen en de benodigde werkzaamheden worden gepland in het project

1. Huidige situatie: rol in proces van DIV per gemeente – wel/geen registratie/digitalisering papieren stukken (wel/geen vervanging)
2. Huidige situatie: gebruik digitaal kanaal – webformulieren en waar landen deze (zaaksysteem/DMS of andere applicatie) per gemeente
3. Huidige situatie: zijn er andere kanalen waarmee post/papieren aanvragen binnenkomen (afgifte aan balie of medewerker, specifieke postbussen) en zo ja waar landt deze informatie?
4. Huidige situatie: zaaktypen in zaaksysteem/DMS per gemeente (welke zaaktype(n) voor het proces, specifieke afspraken, welk detailleringsniveau mbt scannen)
5. Huidige situatie: raadplegen status zaken via zaaksysteem/DMS door KCC of frontofficemedewerkers (per gemeente) voor beantwoorden vragen van klanten
6. Huidige situatie: ontvangstbevestigingen (statusbevestigingen) per gemeente (wel/niet, via zaaksysteem/DMS, via DIV, anders) bij binnenkomst correspondentie inclusief varianten digitaal en/of papier

Nieuwe situatie: DIV heeft faciliterende rol (indien ovb in zaaksysteem/DMS gegenereerd kunnen worden). Proceseigenaar (verantwoordelijk voor ovb) moet besluit nemen over ovb (inhoud en proces—wie, wat en hoe)

1. Nieuwe situatie:
   1. Welke zaaktypen in zaaksysteem/DMS nodig om te routeren naar backoffice applicatie (“doorgeefluik-zaak”)
   2. Welke zaaktypen in zaaksysteem/DMS nodig om archivering voor taakspecifieke applicatie te waarborgen
      1. Mogelijke spanning hier (bijv. cliënt/locatiedossier – versus – zaakdossier)
   3. Harmonisatie van 7a en 7b voor regionale inrichting
   4. Verschuivingen in rol DIV (wel registreren waar nu niet wordt geregistreerd – leiden tot capaciteitsdiscussie afhankelijk van hoeveelheid) – is niet per se belemmering maar moet vooral expliciet besluit zijn
   5. Kan de applicatie ervoor zorgen dat dossiers per gemeente in de eigen lokale *database* terecht komen

Over punten 1 t/m 7 moet een besluit worden genomen wanneer er sprake is van de ambitie om een koppeling met JOIN te realiseren of een proces-optimalisatie te doen

1. Conversie/migratie bestaande informatie. Gebruik de scenario’s geschetst door DIV
2. Archiefvernietiging in de taakspecifieke applicatie zelf. Ook als zaaksysteem/DMS officieel archief is, moet op enig moment informatie uit de backofficeapplicatie worden vernietigd. Dit wordt uitgevraagd in het PvE
3. Inrichten: dit heeft betrekking op de inrichting die nodig is voor livegang, zowel voor JOIN als de backoffice-applicatie en specifieke koppel-vereisten
4. PoC en testen: DIV dient geïnformeerd te worden en betrokken te zijn bij het uitvoeren van PoCs en testen
5. Toets op de werkafspraken voor registratie en werkzaamheden DIV met de betrokken afdeling(en) en vastlegging daarvan
6. Voor vernietiging dient ook duidelijk te worden hoe dit in de taakspecifieke applicatie plaats kan vinden (dmv signaal uit zaaksysteem/DMS of in applicatie zelf) en welke informatie wordt vernietigd (documenten en/of metadata). Hierover dienen ook afspraken gemaakt te worden met applicatiebeheer
7. Livegang: DIV dient minimaal 2 weken van tevoren geïnformeerd te worden over de start van het gebruik van (nieuwe) zaaktypen. Dit om tijdig de medewerkers DIV mee te kunnen nemen in eventuele veranderingen in hun werkzaamheden en aanpassing in werkinstructie