# **Programma-kaders 'Invoering Zaakgericht Werken’**

Deze kaders zijn bedoeld als overzicht van alle gemaakte afspraken waar je als opdrachtgever, afdelingshoofd, proceseigenaar of projectleider mee te maken krijgt bij de invoering van zaakgericht werken. Dit document wordt aangevuld gedurende de looptijd van het programma. Afwijking van deze kaders wordt voorgelegd aan de stuurgroep ZGW.

Legenda:

[pp] = afspraak afkomstig uit: Programmaplan ‘Invoering Zaakgericht Werken’

[fid] = afspraak afkomstig uit: Functioneel Inrichtingsdocument

## Programma

### Doelstelling

#### “Wij zien zaakgericht werken als de gemeente brede oplossing voor digitale uitwisseling en archivering van de voortgang (proces) en het resultaat (dossier) van al onze producten en diensten. Zaakgericht werken is een belangrijke stap in de richting van integraal werken zoals verwoord in ons bedrijfsconcept.” [pp]

### Programma-aanpak

* Het programma zal onderstaande fasen doorlopen waarbij de focus zal liggen op het realiseren van bepaalde doelstellingen. Binnen de fasen wordt gewerkt in projecten (zie Projectaanpak)
  + Fase 1: Implementatie van processen / zaaktypen
  + Fase 2: Implementatie van afdelingen / clusters (focus op Filenet afdelingen) en conversies

### Fase 3: Afronding: evaluatie en nazorg [pp]Bereik / Deelname

#### Alle processen [pp]:

* Initiatief door klant/burger, gevolg voor burger (b.v. vergunning, afschrift GBA)
* Initiatief door klant/burger, gevolg voor gemeente (b.v. klacht)
* Initiatief door gemeente, gevolg voor burger (b.v. heffing)
* Initiatief door gemeente, gevolg voor gemeente (b.v. begroting, BBV)

#### Alle projecten [pp]

#### Alle beleids- en kenniswerk [pp]

### Basisbegrippenkader ZGW

* Zaak: Een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden
* Zaakdossier:
* Ingekomen zaak: zaak wordt gestart door externe trigger (initiatief door klant, gevolg voor klant)
* Initiatief uitgaande zaak: zaak wordt gestart door interne trigger (initiatief door gemeente, gevolg voor burger)
* Interne zaak: zaak wordt gestart door interne trigger (initiatief door gemeente, gevolg voor gemeente)
* Enkelvoudige (aan)vraag: een ingekomen zaak waarbij 1 zaaktype op van toepassing is
* Meervoudige (aan)vraag: een ingekomen zaak waarbij > 1 zaaktype op van toepassing is

### Projectaanpak

#### Projectleiders maken gebruik van de sjablonen (bijv. voor projectplanning, business case, etc.) die door het programma worden aangeboden [pp]

* Projecten starten pas na goedkeuring van een businesscase door zowel de opdrachtgever van het project (afdelingshoofd/proceseigenaar) als de stuurgroep ZGW [pp]
* De aan te sluiten afdeling levert de projectleider, als de afdeling geen projectleider kan leveren wordt deze geleverd door de controller van de sector. Indien het project afdeling overstijgend is, wordt de projectleider geleverd door de afdeling waar het zwaartepunt ligt qua volume / aantal gebruikers. [pp]

### Budget

#### De inzet van Circle Software en eventuele andere leveranciers wordt betaald door het programma. Het beschikbare budget wordt verdeeld over de aan te sluiten afdelingen/zaaktypen [pp]

#### Deze begroting is kader stellend [pp]

#### De volgende kosten zijn voor rekening van de afdeling zelf:

* Kosten voor afwijkende conversie (buiten de vastgestelde conversie-strategie, zie Archief- en contentbeheer)
* Bij het aanleggen van koppelingen: de kosten aan zijde van de andere applicatie
* Kosten voor het realiseren van afwijkingen op de standaard inrichting van Verseon, hieronder valt o.a. het aansluiten van een standaardmodule in Verseon op de basis inrichting van Den Bosch (zie basisinrichting)
* Eventuele kosten voor het maken van Smartdocuments-sjablonen

## Archief- en contentbeheer

### Erfenis (bestaande situatie voor start programma)

#### Het programmabureau verzorgt de conversie van de volgende systemen naar Verseon. Deze wordt uitgevoerd volgens de vastgestelde conversiestrategie [pp]:

* Filenet

#### IRS4allConversies van de volgende systemen worden beschouwd als afwijkingen (zie budget):

* Netwerkschijven
* Andere (backoffice)applicaties

#### Het programma zorgt niet voor het opruimen van kasten en afvoeren van papieren dossiers

### Digitale archivering + Post

* Het is mogelijk om gegevensverzamelingen aan te leggen
* bijv. foto-archief
* Bij gescande documenten wordt het papier vernietigd (substitutie).
* Documenten die al digitaal zijn (bv e-mail, Excel bestand) worden gesubstitueerd indien ze bij een zaak worden opgeslagen. Dit betekent dat het zaaksgewijs opgeslagen exemplaar het originele document wordt.

#### De digitale zaakdossiers en de daarin opgenomen documenten worden volgens wettelijke termijnen (model-DSP) bewaard en, indien van toepassing, vernietigd.

#### De stadsarchivaris wordt, per project, op de hoogte gebracht van inrichtskeuzes die betrekking hebben op archivering. De stadsarchivaris brengt zonodig advies uit naar bevinden.

### Ingekomen documenten

#### Alle ingekomen documenten worden uitsluitend digitaal verwerkt en zaaksgewijs opgeslagen (tenzij…) [pp]

* Ingekomen papieren documenten worden direct bij ontvangst gescand, geregistreerd bij een nieuwe of bestaande zaak en gesubstitueerd (centraal bij DZ)
* Ingekomen e-mails (digitale documenten) worden centraal ([gemeente@s-hertogenbosch.nl](mailto:gemeente@s-hertogenbosch.nl)) en decentraal (behandelaar@s-hertogenbosch.nl) direct bij ontvangst middels de e-mail integratie gekoppeld aan een nieuwe of bestaande zaak. Het geregistreerde exemplaar vervangt de originele e-mail (substitutie)
* Ingekomen webformulieren worden automatisch zaaksgewijs geregistreerd in het zaaksyteem

### Uitgaande documenten

#### Alle uitgaande documenten worden uitsluitend zaaksgewijs verwerkt en opgeslagen (tenzij…) [pp]

* Uitgaande documenten worden geregistreerd bij een nieuwe of bestaande zaak (via SmartDocs, lokale schijf of decentraal scannen)
* Uitgaande e-mails worden centraal ([gemeente@s-hertogenbosch.nl](mailto:gemeente@s-hertogenbosch.nl)) en decentraal (behandelaar@s-hertogenbosch.nl) na versturing middels de e-mail integratie gekoppeld aan een nieuwe of bestaande zaak. Het geregistreerde exemplaar vervangt de originele e-mail (substitutie)
* Bewonersbrieven worden opgeslagen onder vermelding van het gebied waarin ze zijn verspreid. Bij de NAW gegevens wordt opgenomen NAW onbekend

### Interne documenten

#### Alle interne documenten worden uitsluitend zaaksgewijs, digitaal verwerkt en opgeslagen (tenzij…) [pp]

* Interne documenten worden geregistreerd bij een nieuwe of bestaande zaak (via SmartDocs lokale schijf of decentraal scannen)
* Interne e-mails worden centraal ([gemeente@s-hertogenbosch.nl](mailto:gemeente@s-hertogenbosch.nl)) en decentraal (behandelaar@s-hertogenbosch.nl) na versturing middels de e-mail integratie gekoppeld aan een nieuwe of bestaande zaak. Het geregistreerde exemplaar vervangt de originele e-mail (substitutie)

### Klantcontact

* Definitie klantcontact: alle formele contactmomenten (documentaire neerslag, zoals een brief als onderdeel van een zaak) en de informele onvoorspelbare, klantcontacten tussen gemeente en burger.
* Alle contactmomenten worden in Verseon geregistreerd.
  + Het GCC registreert alle contactmomenten die bij hun binnenkomen.
  + Vakafdelingen maken zelf de afweging of zij contactmomenten willen registreren. Indien zij contactmomenten willen registreren, gebeurt dit in Verseon.

Uitzonderingen van documenten die niet worden gescand en niet zaakgewijs worden opgeslagen:

* Reclame
* Informatief material (bv begroting van collega gemeente)

## Technische architectuur

### Koppelingen

#### Koppelingen worden gerealiseerd indien opgenomen in de businesscase

#### Daar waar mogelijk worden huidige koppelingen vervangen door standaard Verseon functionaliteit

#### Nieuwe koppelingen (en bestaande koppelingen die niet door standaard Verseon functionaliteit worden vervangen) worden vervangen door nieuwe, gestandaardiseerde koppelingen met behulp van de technische componenten uit Werken Onder Architectuur (WOA) (inzet broker, standaardkoppelvlakken van leverancier)

### Koppelingen

#### Er zijn 2 soorten koppelingen mogelijk, synchrone en a-synchrone:

#### Synchrone koppelingen zijn vraag-antwoord koppelingen waarbij een directe (synchrone) reactie verwacht wordt van een (backoffice) applicatie (direct antwoord, geen wachtrij broker, geen transacties). Deze koppelingen worden rechtstreeks op webservices van de betreffende applicatie uitgevoerd (bv. prefill eFormulier met persoonsgegevens)

#### Daar waar er meerdere webservices aangeroepen moeten worden (bv voor verrijking) of daar waar een verwerking van gegevens moet plaatsvinden is er sprake van een a-synchrone koppeling. Deze koppelingen worden altijd door de broker verwerkt, omdat hier transacties aan vast zitten (opslag in zaaksysteem van webformulier met metadata).

## Ondersteuning en beheer

#### Opleiding is verplicht voor alle gebruikers. Niet getraind betekend geen toegang

#### Iedere afdeling/proceseigenaar wijst 1 key-user aan. Deze blijft zijn rol ook houden na oplevering van het project en overdracht aan beheer

#### Opleiding en ondersteuning van gebruikers vindt plaats in onderstaande ‘werkvormen’ (afhankelijk van de projectfase)

#### Functionele acceptatietest (FAT)

#### Gebruikersacceptatietest (GAT)

#### Eindgebruikersopleinding

#### Floor walking (tijdens nazorg)

## Zaaksysteem

### Basisinrichting

#### We sluiten zoveel mogelijk, maar tenminste 80% van alle afdelingen/werkprocessen aan volgens de standaard inrichting zoals deze in fase 0B is opgeleverd. Er wordt geen maatwerk gerealiseerd.

#### Waar een afdeling wil afwijken van de basisinrichting, geeft deze daar een MoSCoW-prioritering aan [pp]

* Alle afwijkingen die worden getypeerd als must-have worden besproken in het issueteam en voorgelegd aan de stuurgroep ZGW

#### Generieke zaakafhandeling [fid]

* Statussen:
  + Ontvangen (wordt niet vastgelegd in Verseon)
  + Geregistreerd
  + Toegewezen
  + In behandeling
  + Afgehandeld
  + Gearchiveerd (wordt niet via mijn.overheid.nl gecommuniceerd)
  + Archiefcontroles (door DZ)
    - Bij het aanmaken van een zaak van het type “Initiatief uitgaand” of “Intern” door een medewerker wordt er automatisch een taak voor DZ aangemaakt “Controle nieuwe zaak”. Dit echter uitsluitend als bij het betreffende zaaktype is aangegeven “FORM Controle 1”.
    - Controle bij alle afgehandelde zaken (optioneel)
* Afwijken kan alleen als
  + Circle Software een standaardmodule beschikbaar heeft (geen maatwerk)
  + en de standaard-module onveranderd toepasbaar is
  + en de afwijking een must-have is
  + en er acuut gevaar is voor bedrijfsvoering
  + en de afdeling de additionele kosten op zich neemt (zie budget)
  + die afwijking wordt gelegitimeerd in de businesscase

#### Basisregels:

* + Het wijzigen van zaaktype (indien verkeerd) kan alleen door medewerker DZ en de werkverdeler gedaan worden
  + Het wijzigen van de afdeling kan alleen door medewerker DZ en medewerker GCC gedaan worden
  + Het wijzigen van de behandelaar binnen de eigen afdeling kan door alle medewerkers gedaan worden

#### Model-DSP (zaaktypencatalogus

* Het landelijke model-DSP (in I-navigator) is uitgangspunt bij de inrichting van Verseon. Dit model is gebaseerd op de Gemeentelijke selectielijst.
  + Gebruik maken van bestaande zaaktypen
  + een zaaktype kan deels aangepast worden (witte velden)
  + een zaaktype is deels niet aan te passen (grijze velden)
  + Afwijken kan, mits onderbouwd
  + De landelijke archiefwetgeving uit Model DSP is leidend
  + Zaaktypencatalogus wordt centraal beheerd in Verseon of I-navigator

#### Vrije velden [fid]

* Eén veld voor een extern (zaak-)nummer
* Eén veld voor de bron van het extern nummer (limitieve lijst)
* Een groot notitieveld voor overige informatie

### Gegevens

Vestigingsnummer (bedrijven)

* Sinds 01-06-2010 geeft de KvK nieuwe nummers uit van 12 posities waarbij er geen sprake meer is van een samenvoeging van twee afzonderlijke nummers. Het vestigingsnummer is een 12-cijferig nummer. Dit *vestigingsnummer* is de unieke functionele sleutel voor een inrichting die we gebruiken in de gegevensuitwisseling bij koppelingen.
* Onder *inrichting* vallen:
  + - besloten vennootschap (bv)
    - naamloze vennootschap (nv)
    - vennootschap onder firma (vof)
    - commanditaire vennootschap (cv)
    - stichting
    - vereniging met notariële akte
    - openbare maatschap
    - publiekrechtelijke rechtspersoon
    - vereniging van eigenaars
    - coöperatie en onderlinge waarborgmaatschap
* Vestigingsnummers die niet bekend zijn in Verseon en dus niet kunnen worden gematcht, kunnen niet geautomatiseerd geregistreerd worden en komen altijd als gewoon scandocument in de werkvoorraad van het GCC. Het GCC zoekt alsnog het bedrijf en indien niet gevonden, worden de gegevens opgezocht op www.kvk.nl en door het GCC toegevoegd (volgens de afgesproken naamconventies rondom woonplaats en vestigingsnummer)
* De toegevoegde bedrijven vanuit de koppeling kunnen niet worden gewijzigd (vergelijkbaar met NAW-gegevsn uit het GBA via Key2data)

### **BSN**

Een persoon zonder BSN (niet-verplicht in Verseon) registreren we met het unieke NAWDID van Verseon.

(*toekomst*) indien geen BSN en wel een uniek nummer uit het RNI (Register Niet Ingezetenen), dan registreren we dat. Een natuurlijk persoon heeft dan altijd, of een BSN , óf een RNI-nummer)

### Functionaliteiten

#### Sjablonen [fid]

* Binnen het zaaksysteem wordt uitsluitend SmartDocuments als documentgenerator gebruikt
* Er wordt gewerkt met standaard kop- en voettekstbouwstenen waarin de adressering en afsluiting automatisch wordt gegenereerd.
* Afdelingen inventariseren, per project, per zaaktypen of per afdeling de huidige set aan sjablonen met als uitgangspunt sjabloonminimalisatie.
* Afdelingen leveren de definitieve set aan sjablonen aan in SmartDocs. De functioneel beheerders van Verseon maken per sjabloon een ‘vertaaldocument’. Een vertaaldocument is een overzicht van de velden uit SmartDocuments en hun vertaling naar Verseonvelden. De beheerder van SmartDocs koppelt, obv van het vertaaldocument, de juiste Verseonvelden aan het sjabloon.
* Afdelingen beheren en onderhouden hun document-sjablonen zelf of beleggen dit op sector-niveau
* Voorwaarden aan opmaak en inhoud:
  + Conform huisstijl
  + “Ons kenmerk” = zaaknummer
  + Vraag de burger om in correspondentie het zaaknummer te vermelden.

#### Ondertekenen [fid]

* Documenten worden waar nodig elektronisch ondertekend. Als dit vanwege praktische redenen onmogelijk is, dan wordt het document met pen ondertekend en wordt een scan van het ondertekende document opgeslagen in het zaakdossier. De proceseigenaar kiest in samenspraak met de controller een afdoende wijze van ondertekenen.
  + Ondertekenen met gekwalificeerde handtekening (++) (Knop ‘Ondertekenen’)
    - alleen voor bestuur en gemandateerden
    - voor behandelaren van risico-gevoelige zaken
  + Ondertekenen / accorderen met geverifieerde handtekening (+) (Knop ‘Akkoord’ / Niet Akkoord’)
    - voor alle andere medewerkers
* Afbeelding geschreven handtekening
  + De afbeelding van de geschreven handtekening wordt opgenomen in het sjabloon
  + Heeft geen juridische waarde, maar wel gevoelsmatige waarde
  + Digitale ondertekening kan ook gebeuren in andere applicaties
* Een verzoek tot ondertekenen / accorderen wordt digitaal, via een taak in Verseon, uitgezet

#### Rapportages [fid]

* Gebruikers kunnen met behulp van rapportage-sjablonen actuele rapportages genereren.
* Afdelingen beheren/onderhouden eigen rapportages zelf of beleggen dit op sectorniveau.

### Rollen en autorisaties

#### Alle zaken en documenten zijn openbaar, tenzij…

#### Aandacht voor:

* vertrouwelijkheid
* privacy (Wbp)

#### bij het benoemen van de afdelingen en bureaus volgen we officiële benamingen (en afkortingen) zoals vastgelegd in het personeelsinformatiesysteem

* we richten alleen afdelingen en bureaus/ teams in
* medewerkers van een bureau of team hebben ook afdelingsrechten (zie standaard rechten)
* uitzonderingen als detaillering nodig is ten behoeve van de vertrouwelijkheid van gegevens
  + uitzonderingen worden beoordeeld door bureauhoofd DZ

#### Autorisatiematrix Verseon [fid]:

#### In de autorisatiematrix zijn de ILS rechten opgenomen. Dit zijn de Create, Read, Uptate en Delete (CRUD) rechten per rol, bv Applicatiebeheer, DZ, Medewerker. Hier wordt op een hoog niveau bepaald wat een gebruiker mag aanmaken, welke gegevens gewijzigd mogen worden, maar ook welke navigatiebomen de groep gebruikers te zien krijgt

#### De autorisatiematrix wordt beheerd door de functioneel beheerders van Veseon

* Standaard rechten
  + Rechten kunnen per object worden bepaald, bv. perzaak, document, archiefdossier, medewerker, NAW, vergadering, etc.. Dit zorgt er bijvoorbeeld voor dat de verantwoordelijke eenheid (afdeling) schrijfrechten heeft voor zaken en iedereen daar buiten leesrechten. Ook de vertrouwelijkheid wordt middels rechten per object geregeld.
  + De standaard rechten voor een zaak en de daarbij behorende documenten zijn als volgt:
* Eigenaar (Afdeling): Schrijven
* Iedereen: Lezen
  + Indien vertrouwelijk: Geen
* DZ: Alles
* Applicatiebeheer: MutatieNaGearchiveerd(Gegevens)

#### Afwijkingen op de standaard rechten: alleen na akkoord functioneel applicatiebeheer

#### Behandelaar is verantwoordelijk voor aangeven van de vertrouwelijkheid van de zaak