



Een droom en geen bedrog ...?

Burgerzaken en zaakgericht werken

Als je al een aardig tijdje actief bent in het vak van gemeentelijke dienstverlening en (persoons)informatievoorziening, dan is het niet vreemd dat je passie voelt voor je werk. Gepassioneerde mensen dromen soms, en we horen altijd dat dromen bedrog zijn. Het invoeren van zaakgericht werken bij Burgerzaken is geen gemakkelijke klus. Verbeteren gaat immers niet zonder slag of stoot. Toch lijken veel dromen werkelijkheid te kunnen worden, en wel door zaakgericht te werken.

Joep Schulten, gemeente Vianen & dagelijks bestuur van de NVVB.

René Ijpelaar, Bureau voor Kwaliteitsborging bij de Overheid (BKBO)

Nee, dit is geen verkooppraatje; we hebben geen product te verkopen. Het enthousiasme dat wij delen, is gebaseerd op realisme. Veel gemeenten zijn met het zaakgericht werken (ZGW) gestart. Soms werd dit voorafgegaan door zaakgericht registreren, soms met direct een Lean-aanpak erbij (verbeteren effectiviteit en efficiency), soms zonder – maar daar waar wegge laten, zal die Lean-aanpak er zeker nog komen. ZGW is allang geen hype meer, het is een trend. En wil je bijblijven dan kun je die trend maar beter volgen.

Het zaakgericht werken zorgt ervoor dat gemeenten de bedrijfsvoering rondom hun dienstverleningskanalen verder kunnen ontwikkelen, dat ze processen kunnen vereenvoudigen en uniformeren, beter kunnen optreden bij problemen qua werkvoorraadbeheersing, en zo de

communicatieve en informatieve kwaliteit kunnen verhogen naar burgers en bedrijven toe. Ook de doorlooptijden, kwaliteitsverschillen en kosten per dienstverleningskanaal kunnen voor beslissers inzichtelijk worden gemaakt. Kortom, zaakgericht werken zorgt voor een (verdere) professionaliseringsslag van medewerkers en processen.

Schakel en veranderen

Het zaakgericht werken (of beter: het geautomatiseerde systeem dat zaakgericht werken ondersteunt) zorgt ervoor dat meervoudig gebruik van basis- en aanvraaggegevens in primaire processen wordt afgedwongen. Door koppelingen met een digitaal loket, DMS, CMS, BAG, GBA-V en Nieuw Handelsregister

Zaakgericht werken draagt ertoe bij dat organisaties qua bedrijfscultuur sneller naar elkaar toe groeien

zorgt een zaakstelsel ervoor dat wij onze dienstverleningsvisie grotendeels waar kunnen maken. In onze informatie-architectuur vormt een zaakstelsel de schakel tussen proces (de inhoud), buitenkant (de klant) en binnenkant (onze gegevens). Burgerzakenprocessen zijn bij uitstek geschikt om te worden opgenomen in een stelsel dat het zaakgericht werken ondersteunt.

Waarom? Burgerzakenprocessen hebben volume en volume vraagt om beheersing. Maar beheersing (het *in control* zijn) is niet onze enige droomwens. Wij willen ook voortdurend verbeteren. Wij willen ons vermogen vergroten om van buiten naar binnen te kijken, en wij willen onze werkhouding en gedrag aan dat vermogen staven. Wij willen kunnen doen wat onze burgers verlangen en wat de digitale (technische) mogelijkheden ons bieden. Dit veranderingsproces – of zo u wilt: deze ‘cultuurontwikkelingsboodschap’ – wordt bij uitstek ondersteund door het ZGW. Als we een heleboel gemeentelijke dienstverleningsvisies op een rij zetten, dan vinden we daarin grotendeels steeds hetzelfde terug:

- Vraaggericht werken: de behoefte van de burger in zijn rol als klant is leidend bij de vormgeving van de dienstverlening.
- eïntegreerd werken: de gemeente heeft voor de klant een samenhangend aanbod van producten.
- Sturen op kanalen: door bezuinigingsdruk moet gebruik van het meest efficiënte kanaal worden gestimuleerd.
- Digitale aanvraag en digitale behandeling en digitale afwikkeling.
- Tachtig procent van de binnenkomende vragen wordt centraal beantwoord en alleen de uitzonderingen gaan nog naar de backoffice.
- Verminderen van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven.

Zaakgericht werken, en daarmee de implementatie van zaaksystemen, vormt ons inziens een onmisbare schakel bij het bereiken van deze doeleinden.



Aanpakken of niet?

In eerder in *B&R* gepubliceerde artikelen over de stand van zaken wat betreft aanvullende burgerzakenmodules hebben wij vastgesteld dat alle (BRP-)softwareleveranciers de zaakgerichte vorm van werken (een gefaseerde werkinzet rondom de registratiefase, behandelfase en afhandelfase in een proces) in hun vernieuwde systemen verankeren.

Er zijn gemeentelijke organisaties die niet alleen voor hun primaire processen (productie), maar ook voor hun secundaire (ondersteunende en besluitvormings-) processen het zaakgerichte werken hebben omarmd en hiervoor een afzonderlijke voorziening hebben aangeschaft – al dan niet in de cloud. Linksom of rechtsom, er is geen keuze meer. Wij voorspellen dat aan het zaakgerichte werken iedereen zal moeten gaan geloven.

In de aanpak van de te bouwen zaaktypen (de in te richten processen) zitten veel verschillen bij de diverse gemeenten. Veel wegen leiden naar Rome, maar de hoofdzaak is dat je in beweging bent.

De verschillen in de aanpak en keuzes van systemen nemen niet weg dat het zaakgericht werken voor gemeenten wel degelijk een enorme opening biedt om samen te werken op tal van uitvoeringsvlakken. ZGW draagt ertoe bij dat de verschillende organisaties qua bedrijfscultuur sneller naar elkaar toe groeien, omdat hun werkwijze op elkaar wordt afgestemd. De samenwerkingskosten in de eerste jaren kunnen daardoor aanzienlijk worden verminderd.

Natuurlijk zijn er op ZGW-gebied nog genoeg uitdagingen. De beschikbare uitwisselingsstandaarden tussen de verschillende systemen zijn nog onvolwassen, sommige leveranciers hanteren eigen ‘dialecten’, moderne koppelingen zijn duur en soms onderhoudsgevoelig. En standaarden worden door ons als opdrachtgevers nog te weinig afgedwongen.

Ons burgerzakenpak en onze burgers verdienen een zaakgerichte manier van werken, vastgelegd in een systematische opslag. Wij als medewerkers kunnen, door ZGW en het gekozen of te kiezen stelsel, onze kennis meer focussen op de ‘beslissing’ zodat onze administratieve zorgen verminderen. Tot slot zal zaakgericht werken onze burgers een hogere mate van rechtszekerheid bieden en onze bestuurders betere beleids- en bestuursinformatie verschaffen.

De meeste dromen zijn bedrog, en het zaakgericht werken is echt geen ‘way of life’. Maar het is wel ‘a way to work’. Onze burgerzakenprocessen spelen een sleutelrol in de verwezenlijking van onze gemeentelijke dienstverleningsdromen. Mocht u de kans krijgen om er zaakgericht aan mee te werken, laat dat dan niet na. □