

GEMMA Zaaktypencatalogus

Verantwoordingsrapportage

Inleiding

In de periode oktober 2008 – februari 2009 heeft een werkgroep onder leiding van EGEM i-teams een Zaaktypencatalogus opgesteld. Het resultaat was vastgelegd in versie 0.9 van de catalogus en de bijbehorende toelichting. Deze is ter review gestuurd aan een groot aantal leveranciers van zaakfunctionaliteit en aan verschillende gemeenten. Het commentaar is verwerkt tot de voorliggende versie 1.0. De wijze waarop de catalogus tot stand is gekomen, verantwoorden we met de voorliggende rapportage. In paragraaf 1 beschrijven we de werkwijze bij het opstellen van de lijst. Paragraaf 2 legt de relatie met het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ). In de laatste paragraaf geven we overwegingen mee voor bepaalde keuzes die gemaakt zijn; ook komen hier enkele implementatie-aspecten en te maken keuzes aan bod. De Zaaktypencatalogus is onderdeel van GEMMA, de GEMeentelijke Model Architectuur.

1. Werkwijze

De werkgroep bestond uit 'zaakspecialisten' van gemeenten en marktpartijen (zie hieronder voor de volledige lijst van deelnemers). De werkgroep heeft globaal de volgende werkwijze gevolgd. Als uitgangspunt is een lijst van zaaktypen/DSP van ongeveer 1000 zaaktypen genomen. Deze lijst was grofweg ingedeeld naar de tien categorieën van de IV3 (Informatie voor derden). Elke werkgroepdeelnemer heeft de zaaktypen van een of meerdere categorieën kritisch doorgenomen met zijn of haar achterban. De opmerkingen die daaruit voortkwamen zijn besproken in de werkgroep. De werkgroepleden zijn in totaal in vijf sessies bijeen gekomen, tweemaal een hele dag, driemaal een halve dag. Tussendoor werd 'huiswerk' gemaakt en via de mail gediscussieerd. Het resultaat is een gedragen lijst.

De aandacht is vooral uitgegaan naar het wel of niet opnemen van bepaalde zaaktypen, het vinden van een gestructureerde naamgeving, het definiëren van generieke zaaktypen en de indeling naar bepaalde categorieën. Voor dit laatste is uiteindelijk toch de IV3 indeling gehanteerd, omdat deze goed bekend is bij gemeenten. We hebben het hoogste niveau gehanteerd en daar waar zinvol een subcategorie toegevoegd (zoals *Burgerzaken* binnen de categorie *Algemeen Bestuur*). Wel liepen we tegen veel zaaktypen aan die bij verschillende domeinen voorkomen en dezelfde kenmerken hebben, zoals het aanvragen van vergunningen, subsidies en ontheffingen, het indienen van een bezwaarschrift of het opstellen van een beleidsplan. Deze hebben we dan ook naar een meer algemeen niveau getild en als generieke zaaktypen benoemd. We geven enkele specifieke invullingen mee als voorbeeld.

Ook is er een vergelijking gemaakt tussen de lijst van de werkgroep en de productencatalogi van SDU en VIND. Waar we dit nodig en zinvol achtten, is de zaaktypenlijst aangevuld vanuit de andere twee catalogi.

Verder heeft EGEM i-teams de relatie gelegd tussen de zaaktypen en de bijbehorende e-formulieren en de GEMMA proceshiërarchie. Het laagste niveau van het bedrijfsfunctiemodel kan men als ingang kiezen voor de zaaktypen van de externe dienstverlening.

Er is minder tijd besteed aan het vinden van exacte definities. Daar waar mogelijk is aangesloten bij de definities van het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken.

Ook zaaktypen die gerelateerd zijn aan coördinerende zaaktypen (zoals de Omgevingsvergunning) zijn nog niet uitgewerkt in de lijst.

Tot slot is er gekeken naar de eerste resultaten van het project Contentstructuur van *Antwoord*. De thema's en subthema's die als zoekingen dienen voor webcontent (bijvoorbeeld *Onderwijs* –

Huisvesting en veiligheid school) kunnen gerelateerd worden aan de zaaktypencatalogus zodra de vraagstructuur van *Antwoord* is uitgebreid voor gemeenten (verwachting: medio 2009).

Afbakening

Herhaaldelijk hebben we discussie gevoerd over wat wel of niet als een zaak moet worden beschouwd; gaat het alleen om externe dienstverlening, om externe en interne dienstverlening, of willen we alle processen op dezelfde wijze vormgeven en dossiers uniform beheren? De definitie van een zaaktype uit het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken luidt: *Generieke aanduiding van de aard van een zaak*. Hierbij is een zaak gedefinieerd als: *Een samenhangende hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd eindresultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden*.

De werkgroep heeft hier het criterium van documentaire neerslag aan toegevoegd. Zaaktypen die geen documentaire component hebben en uitsluitend worden gebruikt voor bijvoorbeeld tijdschrijven, hebben we veelal weggelaten. Een lastige categorie bleken die zaaktypen te vormen die te maken hebben met 'beheer en onderhoud', zoals het beheren van eigendommen en openbare voorzieningen, groenbeheer, ICT-beheer, etc. Dit zijn geen zaaktypen met een 'welgedefinieerde aanleiding' en een 'welgedefinieerd eindresultaat'. Toch wilden we ze niet meteen weglaten. Een mogelijkheid is om alleen de specifieke acties die binnen een dergelijk zaaktype vallen (zoals het uitvoeren van een project of het afhandelen van een aanvraag) als zaak te beschouwen. Het bleek echter tot teveel verwarring te leiden om deze zaaktypen nu al in de lijst op te nemen. Ze zijn dan ook geschrapt in versie 0.99. In de vervolgfase zal de werkgroep – mede op basis van de praktijk – bekijken in hoeverre het zinvol is om de meer procesmatige zaaktypen op te nemen. Wij vernemen dan ook graag uw feedback op het gebruik van de lijst.

Format

De zaaktypencatalogus zal in eerste instantie worden verspreid als spreadsheet in de Open Office en MS-Office formaten ODF en XLS. De kolommenkoppen kunnen worden gebruikt om gegevens te filteren. Hiermee bieden we de mogelijkheid de lijst te sorteren naar de wens van de gebruiker.

2. Relatie met het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ)

Eind 2008 heeft EGEM i-teams versie 0.9 van het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken opgeleverd. Dit model specificeert de gegevens en hun samenhang die gemeenten, daarmee samenwerkende organisaties en hun klanten, minimaal nodig hebben om voldoende op te hoogte te zijn van lopende en afgeronde zaken.

Een belangrijke afweging bij het opstellen van het Referentiemodel GB Zaken is dan ook geweest:

- het adequaat kunnen informeren van (externe) betrokkenen over de status en voortgang van een zaak;
- het (achteraf) kunnen verantwoorden van een zaak, zowel inhoudelijk als qua proces.

Dit betekent dat niet alle informatie die in een zakenmagazijn wordt gebruikt – en bijvoorbeeld alleen relevant is voor de behandelaar – in het Referentiemodel GB Zaken is opgenomen.

De zaaktypencatalogus is een uitwerking van een onderdeel van het Referentiemodel GB Zaken en gaat in bepaalde opzichten dieper. Zo zijn in de zaaktypencatalogus wél opgenomen (maar in het RGBZ niet): de relatie met e-formulieren, de relatie met het EGEM procesarchitectuur, interne /externe trigger voor een zaaktype, resultaattypen, bewaartermijnen en bepaalde archiefkenmerken. De verwachting is dat dit geen kenmerken zijn die uitgewisseld zullen worden (althans, op het niveau van de zaaktypen, wel eventueel bij de betreffende zaak).

Omgekeerd bevat het Referentiemodel GB Zaken een aantal kenmerken bij het object Zaaktype die niet voorkomen in deze Zaaktypencatalogus. De reden hiervoor is ofwel dat het gemeentespecifieke kenmerken betreffen (verantwoordelijke, servicenorm behandeling, publicatie-indicatie, publicatietekst, ...) en dus niet tot een generieke standaard behoren, ofwel dat ze wegens tijdgebrek nog niet in deze eerste versie van de zaaktypencatalogus zijn opgenomen (doorlooptijd behandeling, trefwoord). Het ligt in de lijn der verwachting dat indien hier behoefte aan is, ze in de doorontwikkeling van de zaaktypencatalogus toegevoegd zullen worden.

3. Implementatie aspecten en discussiepunten

Het doel van de werkgroep was het opstellen van de referentielijst met zaaktypen. De gevoerde discussies en het uitzoekwerk om hiertoe te komen, bleken echter minstens even waardevol als de neerslag hiervan in de zaaktypencatalogus zelf. Het lijkt ons zinvol om een deel van de discussies en de conclusies weer te geven, zodat u zelf uw eigen keuzes kunt bepalen. Hieronder schetsen we enkele punten die uitgebreider aan bod zijn geweest.

Proportionaliteit

Een valkuil bij zaakgericht werken – en ook bij het opstellen van een zaaktypencatalogus – is de neiging tot volledigheid. We willen gemeenten aansporen om heel kritisch te zijn ten aanzien van de vraag met welke minimale set aan informatie/documenten een zaak gedocumenteerd moet worden in verhouding tot het afbreukrisico. Er is nog steeds een grote drang naar volledigheid in absolute zin (als doel op zich), maar het is onmogelijk (en te kostbaar) om werkelijk alles van een zaak te bewaren. We verwijzen hier graag naar de *Baseline Informatie op Orde* voor het bevorderen van de toegankelijkheid en betrouwbaarheid van overheidsinformatie (www.ictu.nl, *Kennisprogramma Digitale Informatiehuishouding*).

Hoofdzaken en subzaken

Dienstverlening en het denken vanuit de burger, maakt dat één aanvraag kan leiden tot meerdere zaken, zoals de Integrale horecaverunning, BRIKS en de Omgevingsvergunning. Dit betekent dat gemeenten moeten nadenken over de wijze waarop ze met dit soort integrale aanvragen wenst om te gaan. Er zijn globaal drie mogelijkheden:

1. U maakt een hoofdzaak aan (een 'coördinerende zaak') met slechts die kenmerken die generiek zijn voor alle eronder hangende zaken.
2. U maakt de belangrijkste zaak tot hoofdzaak; de andere zaken zijn hier ondergeschikt aan en worden subzaken bij de hoofdzaak.
3. U behandelt elke zaak afzonderlijk naast elkaar en een medewerker coördineert alle zaken.

In deze versie van de zaaktypencatalogus zijn nog geen relaties gelegd tussen hoofdzaaktypen en subzaaktypen. Indien hier behoefte aan is, zullen we dit meenemen in versie 2 van de catalogus.

Tijdelijk opvoeren van een zaaktype 'Overig'

Het zal duidelijk zijn dat een zaaktype van de categorie 'overig' niet past bij zaakgericht werken. Hiermee staat namelijk de deur open naar stukken die onvindbaar zijn omdat ze niet zijn gerelateerd aan het juiste zaakdossier. Echter, het zal bij de invoering van zaakgericht werken niet mogelijk zijn om in één keer consensus te verkrijgen over alle zaaktypen die voor één afdeling of één bepaalde categorie relevant zijn. Een pragmatische oplossing is dan om een *tijdelijk* zaaktype op te voeren genaamd 'Overige zaken categorie X'. Na een bepaalde periode (1 à 3 maanden) kan een afdeling evalueren welke stukken hier zoal in terecht zijn gekomen en bepalen of daar nieuwe zaaktypen voor gecreëerd kunnen worden.

Voortijdig afbreken van een zaak

De werkgroep heeft ook stilgestaan bij het voortijdig afhandelen van zaken. Dit kan optreden omdat een zaak niet ontvankelijk wordt verklaard, de aanvraag wordt ingetrokken, de zaak buiten behandeling wordt gesteld, etc. De vraag was of dit op generieke wijze ondervangen kon worden voor alle zaaktypen. Daartoe is gekeken naar de selectielijst en de bewaartermijnen bij voortijdig afbreken van een zaak. De conclusie was dat alle zaken die te maken hebben met vergunningen (in het algemeen: aanvragen) bij voortijdig afbreken ervan een vernietigingstermijn kennen van 0, 1 of 3 jaar, afhankelijk van de vraag of het een administratieve correctie, een bouwvergunning of een andersoortige aanvraag betreft.

Is er sprake van een geweigerde, ingetrokken of aangehouden bouwvergunning, dan is categorie 3.6.2. van de selectielijst (*Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting, bouw aanleg en gebruik*) - als *lex specialis* - van toepassing. Gaat het daarentegen om een geweigerde, ingetrokken en aangehouden sloop-, milieu- of monumentenvergunning, dan geldt weer de algemene bepaling van

categorie 2.7 (*Verlening van vergunningen, machtigingen, verklaringen van geen bezwaar e.d.*). Voor ingetrokken en niet doorgegangene aanvragen van deze soorten geldt een termijn van 1 jaar.

Een generieke naam die het beste de lading dekt voor het voortijdige afhandeling van een proces is: 'afgebroken'. Deze term is toepasbaar op alle drie situaties (met wisselende bewaartermijnen). De situaties en de redenen voor het afbreken staan in onderstaand overzicht opsomd.

	Afgebroken Bouwvergunning aanvragen	Afgebroken (vergunning)aanvragen, niet zijnde bouwvergunningen	Afgebroken Administratief
Bewaartermijn	3 jaar	1 jaar	0 jaar
Reden afbreken proces	aanvraag ingetrokken <ul style="list-style-type: none"> Niet meer aan de orde (op verzoek aanvrager) aanvraag aangehouden <ul style="list-style-type: none"> Niet tijdig Niet compleet Niet ontvankelijk 	aanvraag ingetrokken <ul style="list-style-type: none"> Niet meer aan de orde (op verzoek aanvrager) aanvraag aangehouden <ul style="list-style-type: none"> Niet tijdig Niet compleet Niet ontvankelijk 	aanvraag ingetrokken <ul style="list-style-type: none"> Dubbel ingeboekt Zaaktype gewijzigd aanvraag aangehouden <ul style="list-style-type: none"> Niet voor gemeente bestemd

Tabel: Bewaartermijnen en redenen voor afbreken van processen

De afwijkende bewaartermijnen bij het afbreken van een zaak zijn niet expliciet doorgevoerd in de zaaktypencatalogus.

4. Deelnemers werkgroep Zaaktypen

De zaaktypencatalogus is tot stand gekomen dankzij de actieve deelname in de EGEM werkgroep Zaaktypen van:

- Ilona Boersma / Karin Kuis, gemeente Alkmaar
- Stance Brouwer, gemeente Amstelveen
- Atte Langenberg, gemeente Dordrecht
- Corné Dekker, GovUnited
- Sander Roelofs, gemeente Rijssen-Holten
- Timo ten Cate / Ben de Jong, Digital Display
- Klaas van der Heijden / Henri Achterkamp, SplitVision
- Rudy Kaptein, VHIC
- Magda van Noordenburg, EGEM i-teams (voorzitter)
- Paul Wouters / Joël van der Elst, EGEM i-teams (projectsecretaris)

Als agendaleden hebben geparticipeerd:

- Otto Thors, SDU
- Kees Duijvelaar, VNG
- Jeffrey Gortmaker, EGEM i-teams

Voor vragen, suggesties of opmerkingen kunt u contact met ons opnemen.

EGEM i-teams
 Postbus 84011
 2508 AA Den Haag
 tel: 070 - 888 78 01
 fax: 070 - 888 78 88
 e-mail: info@egem.nl
 Internet: www.egem-i-teams.nl