De GEMMA Zaaktypencatalogus 2.0

Inhoud

[1 Inleiding 2](#_Toc271643692)

[1.1 Geschiedenis 2](#_Toc271643693)

[1.2 Aanleiding voor nieuwe versie ZTC 2](#_Toc271643694)

[2 De GEMMA Zaaktypencatalogus 2.0 3](#_Toc271643695)

[2.1 UItgangspunten 3](#_Toc271643696)

[2.2 Filosofie achter de zaaktypencatalogus 4](#_Toc271643697)

[2.3 Gebruik van de gemma ztc 5](#_Toc271643698)

[2.4 Opzet GEMMA ZTC 6](#_Toc271643699)

[2.4.1 Horizontaal 6](#_Toc271643700)

[2.4.2 Verticaal 8](#_Toc271643701)

[2.5 Beheer van de GEMMA ZTC 9](#_Toc271643702)

**Versie**

|  |  |
| --- | --- |
| Documenttitel | **De GEMMA Zaaktypencatalogus 2.0** |
| Documentdatum | 07-09-2010 |
| Versienummer | 0.6 |
| Versiestatus | Concept |

**Versiehistorie (tijdelijk; voor intern gebruik):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur(s)** | **Opmerkingen/veranderingen** |
| 0.1 | 24-06-2010 | Jeffrey Gortmaker | Opzet document |
| 0.2 | 19-07-2010 | Eugène ter Beek | Eerste invulling document |
| 0.3 | 16-08-2010 | Jeffrey Gortmaker | Aanvulling document |
| 0.4 | 31-08-2010 | Jeffrey Gortmaker | Aanvulling document |
| 0.5 | 03-09-2010 | Eugene ter Beek | Aanvuling en Redactie document |
| 0.6 | 07-09-2010 | Eugene ter Beek | Afbakening, aanvulling en redactie |

# Inleiding

Dit document beschrijft de uitgangspunten, doelen en de hieruit volgende opzet van de nieuwe GEMMA Zaaktypencatalogus (ZTC). Het vormt eveneens de toelichting op de hieruit resulterende nieuwe GEMMA Zaaktypencatalogus.

De huidige GEMMA Zaaktypencatalogus versie 1.0, opgeleverd medio 2009, wordt doorontwikkeld tot een verbeterde GEMMA Zaaktypencatalogus versie 2.0.

## Geschiedenis

De GEMMA zaaktypencatalogus is in 2009 ontwikkeld door een werkgroep onder leiding van EGEM, bestaande uit leveranciers en gemeenten. De Zaaktypencatalogus (verder ZTC te noemen) is in zijn huidige versie (1.0) inaugustus 2009 gepubliceerd.Eind 2009 is de GEMMA ZTC, samen met de andere GEMMA producten door EGEM i-teams aan KING overgedragen.

Behoudens een tweetal bijdragen op congressen en een factsheet op de website heeft EGEM nooit veel specifieke promotie rond de ZTC verricht. De signalen die ons uit het gemeentelijke veld bereiken, geven echter aan dat de ZTC inmiddels grote bekendheid heeft bij gemeenten en leveranciers, en op verschillende manieren wordt opgepakt. Meedere leveranciers leveren (delen van) de GEMMA ZTC mee met hun zaaksysteem, DSP-oplossing, DMS, of ...

## Aanleiding voor nieuwe versie ZTC

De belangrijkste aanleidingen voor de ontwikkeling van een GEMMA ZTC 2.0 zijn:

1. De GEMMA ZTC is in 2009 ontwikkeld als referentielijst die gemeenten als basislijst kunnen gebruiken en kunnen aanpassen en aanvullen. Uit de feedback die uit het veld komt blijkt echter dat veel gemeenten de ZTC als standaardlijst gebruiken of zouden willen gebruiken. Verbazend vaak komt in dit kader de vraag of oproep om de ZTC als lijst “verplicht te stellen”.
2. Door sommige leveranciers wordt de GEMMA ZTC als basis gebruikt om deze met meer kenmerken uit te breiden, ook wel een ZTC+ of soms een ZTC++ genoemd. Hoewel dergelijke aanvullingen op de standaard in principe geen probleem zijn, leidt dit bij gemeenten tot onrust over de GEMMA ZTC als standaard.
3. Naast de wens om extra kenmerken bij de zaaktypen op te nemen, zijn er ook kenmerken die weinig tot niet gebruikt worden, geen toegevoegde waarde hebben, of op zijn minst veel vragen oproepen.
4. De GEMMA ZTC is als nieuwste loot aan de GEMMA-boom nog niet optimaal afgestemd op de andere GEMMA standaarden als het RGBZ, de procesarchitectuur en de eProcessen .
5. Met de overgang van de GEMMA ZTC van EGEM naar KING, is het in een staande organisatie terecht gekomen, waarin het beheer van producten op lange termijn is gewaarborgd. De ZTC in zijn huidige vorm is echter niet ideaal om te beheren.
6. Bij de totstandkoming van de huidige ZTC is er om begrijpelijke redenen minder aandacht besteed aan definities en een omschrijving van het doel en het mogelijk gebruik ervan. Gebleken is dat dit tot vragen bij gemeenten leidt over het gebruik en de implementatie van de ZTC. Door het gebruik nauwkeuriger te omschrijven kan de ZTC zelf ook verder worden aangescherpt.
7. Tijdens overleggen met vakspecialisten uit diverse sectoren is gebleken dat de lijsten van opgenomen zaaktypen nog eens goed bekeken dient te worden. Belangrijke zaaktypen worden gemist (maar dat is niet vreemd; het is bedoeld als een referentielijst). Erger is dat sommige zaaktypen voor de betreffende vakspecialisten onduidelijk zijn, of zelfs ten onrechte op de lijst staan (bv. als de corresponderende gemeentelijke taak inmiddels niet meer bestaat). Ook lijkt de mate van detaillering per domein enigszins te verschillen.
8. Deels in voorbereiding op deze nieuwe ZTC heeft KING in april 2010 een nieuwe visie over “Zaak- & procesgericht werken met GEMMA” gepubliceerd. De uitkomsten van deze visie worden meegenomen en verder uitgewerkt in de nieuwe GEMMA ZTC.

# De GEMMA Zaaktypencatalogus 2.0

Uit de hierboven opgesomde aanleidingen blijkt dus dat de ZTC zowel in de breedte (welke attributen worden onderkend), als in de lengte (welke zaaktype-omschrijvingen zijn in de lijst opgenomen) moet worden doorontwikkeld.

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de nieuwe ZTC: de gehanteerde uitgangspunten, de filosofie achter de ZTC, het beoogd gebruik en de opzet of hoofdlijnen. In hoofdstuk 3 wordt het ontwerp van de ZTC in detail uitgewerkt.

De Zaaktypencatalogus is een referentielijst van gemeentelijke taken die als 'zaken' kunnen worden uitgevoerd met een aantal relevante basiskenmerken. Onder zaaktype wordt verstaan de generieke aanduiding van de aard van een zaak.

## UItgangspunten

Op basis van de huidige ZTC, het gebruik en de aanleidingen voor de doorontwikkeling zijn voor de nieuwe versie de volgende belangrijke uitgangspunten gehanteerd:

1. De ZTC wordt minder vrijblijvend als referentielijst gepositioneerd. Het zal door gemeentelijke diversiviteit voorlopig weliswaar een referentielijst blijven, maar er zal (stapsgewijs) worden toegewerkt naar de ZTC als standaardlijst.
2. De GEMMA ZTC beschrijft de minimum set aan zaaktype-omschrijvingen en attributen die benodigd zijn voor het beoogd gebruik en is hierin richtinggevend. Leveranciers kunnen zich onderscheiden door het toevoegen van extra attributen die gelden voor alle zaaktype-omschrijvingen en nuttig zijn voor de kwaliteit van het zaaktype.
3. Er zal, vanwege de veranderde opzet, worden gestreefd naar backwards-compatibiliteit met de huidige lijst. Hierbij vormen de nummers van de verschillende zaaktypen de link tussen de oude en de nieuwe ZTC.
4. De GEMMA ZTC is in overeenstemming met de GEMMA Visie op Zaak- en procesgericht werken[[1]](#footnote-1) en sluit goed aan op de GEMMA producten, zoals het RGBZ, de Procesarchitectuur en de eProcessen.
5. Vooralsnog wordt er in de GEMMA ZTC enkel gefocust op reactieve externe dienstverlening, waarbij een zekere goederenbehandeling kan worden onderkend. Dit is overeenkomstig met de scope van de andere GEMMA onderdelen, bv. de GEMMA Procesarchitectuur. Zaak- en procesgericht werken wordt uiteraard ook voor interne en niet dienstverlenende processen toegepast. Deze worden in een volgende versie aan de ZTC toegevoegd.
6. De GEMMA ZTC wordt ontworpen om breder ingezet te worden dan enkel voor het structureren van de informatievoorziening of het bijhouden van statussen van aanvragen. De ZTC is een middel voor het verbeteren van de dienstverlening in de meest brede zin van het woord. De GEMMA ZTC legt de verbinding tussen producten/diensten, zaaktypen, documenten, besluiten, processen en resultaten. De GEMMA ZTC brengt deze voorheen vaak gescheiden werelden met elkaar in verbinding. Naast het verhogen van de dienstverlening aan burgers, bezoekers en bedrijven, is de GEMMA ZTC ook een uitstekend middel voor het verhogen van de gemeentelijke effectiviteit.
7. In de nieuwe GEMMA ZTC zal de nadruk komen te liggen op de samenhang tussen de attribuuttypen (architectuur) en op de gestandaardiseerde lijst met zaaktype-omschrijvingen. Niet op de waarden van de attributen. Andere (markt)partijen, zoals PDC- of DSP-leveranciers zijn beter toegerust (zowel qua kennis en beheerscapaciteit) om de *content* te leveren en structureel te beheren.

## Filosofie achter de zaaktypencatalogus

De hierboven aangehaalde publicatie “Zaak- en procesgericht werken met GEMMA” schetst de KING-visie m.b.t. Zaak- en procesgericht werken. Deze wordt verder ingevuld door de nieuwe ZTC.

Bij veel gemeenten wordt nog afdeling- en taakgericht gewerkt. Ieder document dat ontvangen wordt, wordt geregistreerd en verzonden naar een vast persoon op de vaste afdeling,die dit document volgens afspraken behandeld. Verbanden, verbindingen leggen tussen verschillende documenten en samenwerking is niet vanzelfsprekend, wat in sommige gevallen de doorlooptijd, de informatievoorziening en de prestatie van de behandeling van een aanvraag ernstig kan belemmeren. Eén van de oorzaken van deze manier van werken is dat sequentieel de verschillende taken per afdeling van een aanvraag worden uitgevoerd.

Door te denken in zaken en processen ontstaat er verantwoording, eigenaarschap **voor een keten** in plaats van een afdeling en taken ten behoeve van een ingekomen stuk. De ondersteuning is niet meer gericht op personen, maar op het proces, prestatie en het resultaat.

In de eerder genoemde visie worden zaak, zaaktype en proces als volgt gedefinieerd:

* Een zaak is “een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.”
* Een zaaktype is “een generieke aanduiding van de aard van een zaak”
* Een proces is een “geordende logische reeks stappen leidend naar de gedefiniëerde output, waar de toevoegende handelingen door een mens of machine, gericht zijn op een bekend resultaat”
* Een zaaktype is altijd gekoppeld aan een proces. Dit is echter geen 1-op-1 relatie, want er worden meerdere zaaktypen via hetzelfde proces voortgebracht.

Een ZTC is dus een lijst met zaaktype-omschrijvingen, een lijst van gemeentelijke taken die als 'zaken' kunnen worden uitgevoerd met een aantal relevante attributen, kenmerken. Per zaaktype vormen de daarbij opgenomen attributen een set metadata dat als sjabloon kan dienen voor het inrichten van de informatievoorziening rond de (dienstverlenings)processen, voor het archiveren van de bij een zaak behorende gegevens en voor het definiëren van de prestaties en resultaten teneinde het gewenste resultaat (effect in de stad) te kunnen meten.

De GEMMA ZTC is bruikbaar als een standaard , een referentielijst met gemeentelijke zaaktypen en de daarbij behorende attributen. Gemeenten kunnen deze lijst als uitgangspunt nemen en hoeven zo niet zelf al hun soorten goederen/diensten/producten/artikelen te inventariseren en na te denken over relevante attributen; ze kunnen de lijst als leidraad nemen en waar nodig verbeteren (aanvullen, aanpassen of verdiepen). Dit scheelt veel tijd en inspanning. De zaaktypen kunnen door de gemeenten worden aangevuld met eigen dynamische attributen, parameters en data, noodzakelijk voor een specifieke levering aan de klant

## Gebruik van de gemma ztc

De GEMMA ZTC kan door zijn veelzijdigheid op veel manieren worden gebruikt. Als referentielijst kan het in al die domeinen worden gebruikt als sokkel om als individuele gemeente verder uit te bouwen en in te vullen.

Hoewel een ZTC vaak in gebruik met automatisering, vaak een zgn. zaaksysteem genoemd, wordt gebruikt, is het belangrijk de ZTC hiervan ook los te zien. In een gemeente zonder automatisering is een ZTC net zo nuttig. De specifieke attributen en parameters die gebruikt kunnen worden om een systeem in te richten worden in de GEMMA ZTC dus niet meegenomen.

De GEMMA ZTC heeft een belangrijke rol als overzicht van het gemeentelijke takenpakket. Het biedt inzicht in de verschillende taken die een gemeente uitvoert. Dit overzicht kan worden gebruikt voor diverse doeleinden.

* Een ZTC fungeert als een soort van ‘zeef’. Alle binnenkomende vragen kunnen hiermee worden geïdentificeerd naar een of meerdere bijbehorende zaaktypen, zodat klantgericht gewerkt kan worden. Hierdoor is bijv. direct duidelijk welk proces voor de afhandeling van deze (aan)vraag moet dienen en welke doorlooptijd voor dit zaaktype staat. De GEMMA ZTC kan als basis gebruikt worden voor het opstellen van een gemeentebrede ‘zeef’.
* Een ZTC heeft een belangrijke rol als verbinder tussen verschillende gemeentelijke domeinen die traditioneel gescheiden van elkaar staan. De webredactie (Product- en dienstencatalogus, PDC), de afdeling publiekszaken (dienstverlening) en de documentaire informatievoorziening (documenten en archief) kunnen de ZTC allen als basislijst gebruiken. Hierdoor wordt interne samenhang en efficiëntie van de gemeente vergroot.
* De GEMMA ZTC kan worden gebruikt als basis voor een PDC en een DSP (Documentair Structuur Plan). Wanneer de attributen voor producteigenschappen en archivering voor alle zaaktypen worden ingevuld, wordt een functioneel PDC, respectievelijk PDC verkregen.
* Een zaaktypencatalogus is de spil in de gemeentelijke bedrijfsvoering. De ZTC fungeert als overzicht van gemeentelijke producten en de hiervoor noodzakelijke processen. Hier kan men desgewenst per zaaktype ook managementinformatie zoals doorlooptijd, benodigde FTE’s en aantal escalaties aan hangen.

## Opzet GEMMA ZTC

De GEMMA zaaktypencatalogus 2.0 is een doorontwikkeling van de vorige versie. Er is echter veel veranderd, zowel in verticale (welke zaaktype-omschrijvingen komen op de lijst), horizontale (welke attributen en waarden nemen we op per zaaktype-omschrijving).

### Horizontaal

Horizontaal wordt het aantal attributen dat de ZTC onderkent uitgebreid en gebundeld per doel, overeenkomstig met het bredere gebruik van de ZTC. De waarden van deze attributen per zaaktype, zullen echter niet meer mee worden genomen.

Per zaaktype-omschrijving worden de minimale attributen in de volgende aandachtsgebieden benoemd:

BASIS-attributen die essentieel zijn voor zaak- & procesgericht werken:

* Omschrijving: UPL;
* Nummer: uniek en doorlopend;
* Proces: GEMMA generieke procesmodellen;
* Aard: kant en klaar; klaar terwijl u wacht; custom build; tailor made; ingepland;
* e-Formulier: GEMMA e-formulierspecificaties.

DIENSTVERLENING-attributen die dienstverlening verzekeren naar burgers, bezoekers en bedrijven:

* Statustype
* Bericht versturen
* BSN
* NAW
* Locatie
* e-Contactadres

ARCHIVERING-attributen ten behoeve van archiveren van de verschillende zaakdocumenten:

* Besluittype
* Resultaattype
* Bewaartermijn
* Vernietiging

PRODUCTINFORMAATIE-attributen beschrijven de specifieke betekenis van het product:

* Prestatie
* Synoniem
* Wet & Regelgeving
* Ministerie
* Productomschrijving
* Registratie
* Maakt deel uit van
* Checklist

MONITORING-attributen genereren de minimale informatiebehoefte op managementniveau:

* Begindatum/tijd
* Einddatum/tijd
* Streeftijd
* Normtijd
* Wettelijk termijn
* Reactietermijn
* Seizoen

ORGANISATIE-attributen beleggen de personeel getinte functies, hiërarchische verhoudingen:

* Eigenaar
* Programma
* Budgethouder
* Portefeuillehouder
* Accounthouder

EFFECTIVITEIT-attributen geven inzicht over bijdrage aan de gemeentelijke doelen:

* Kostendrager
* Bijdrage aan stadsdoel
* Invloed op bestuursaccoord

AUTORISATIE-attributen geven de verschillende rollen met daarin de risico en privacy doeleinden:

* Behandelaar/Specialist
* Beheerder
* Coördinator/Orkestrator
* Klantcontact

Belangrijk om op te merken is, dat in de GEMMA ZTC geen attributen worden opgenomen m.b.t. de uitvoering van het proces. Deze informatie is reeds opgenomen in de GEMMA eProcessen. Dit om dubbele vermeldingen en inconsistenties te voorkomen, want ieder zaaktype uit de GEMMA ZTC kan gekoppeld worden aan een GEMMA eProces.

Voorbeelden van dergelijke informatie zijn: processtappen, statussen, in het proces ontstane of gebruikte documenten, resultaattypen, beslismomenten, ...

*Er wordt momenteel gewerkt aan het stroomlijnen van de GEMMA eProcessen, waarbij aandacht gaat naar het gestroomlijnd presenteren van bovenstaande, in de processen opgenomen, informatie.*

### Verticaal

In verticale zin gaat het om de lijst met zaaktypen die in de ZTC is opgenomen. Hierbij wordt aangesloten bij de Uniforme ProductenLijst (UPL) die door eOverheid voor Burgers wordt ontwikkeld & beheerd.

Naast de externe producten en diensten die door alle klanten kunnen worden aangevraagd, worden er naast de producten uit de UPL nog zaaktypen opgenomen die buiten de scope van de UPL vallen. In eerste instantie zijn dit zaaktypen die wel geïnitieerd worden door een trigger van een externe partij (ketenpartner), maar niet door iedereen gedaan kunnen worden. Een voorbeeld is een verzoek of melding van een rechtbank op basis waarvan een gemeente het GBA moet aanpassen. In tweede instantie (nog niet in deze versie), zullen ook zaaktypen voor interne processen worden opgenomen.

Omdat in de UPL is gekozen voor een ‘platte lijst’, waarin geen hiërarchie is aangebracht (bv. ‘braderievergunning’ en ‘straatfeest’ als uitsplitsing, specialisatie van ‘evenementenvergunning’), wordt dit in de GEMMA ZTC ook niet gedaan. Ditzelfde geldt voor samengestelde producten, bijvoorbeeld een ‘integrale horecavergunning’ bestaande uit o.a. een ‘drank- en horecawetvergunning’, ‘exploitatievergunning’, en een ‘terrasvergunning’. Zowel de samengestelde als atomaire zaaktypen worden in de GEMMA ZTC opgenomen. Deze keuze betekent dat in de GEMMA ZTC 2.0 ook een begin wordt gemaakt met het verschaffen van het inzicht betreffende de flexibiliteit en identificatie van een zaaktype. Dit is van belang als een gemeente efficiënt en flexibel wil werken om klantgericht te kunnen optreden naar de burger, bezoeker en bedrijf.

In de UPL wordt gestreefd naar een uniforme naamgeving voor exact dezelfde producten. Wanneer kunnen producten als exact hetzelfde geclassificeerd worden? Ook dit wordt zoveel als mogelijk ingebracht in de ZTC 2.0. Dit impliceert al dat gemeentespecifieke producten niet worden meegenomen. Bron hiervoor is o.a. het minimaal aantal malen dat een product voorkomt bij Nederlandse gemeenten volgens “samenwerkende catalogi”. De GEMMA ZTC sluit hierbij aan.

## Beheer van de GEMMA ZTC

De GEMMA ZTC 2.0 is zo ontwikkeld dat deze eenvoudig beheerd kan worden met de kennis en capaciteit beschikbaar bij KING.

Net als de andere GEMMA onderdelen zal de GEMAM ZTC worden beheerd in samenspraak met gemeenten. Voor de GEMMA ZTC zijn dit de leden van de KING expertgroep bedrijfsarchitectuur.

Wijzigingsverzoeken kunnen bij de beheerder (KING) worden ingediend, en zullen worden besproken in de expertgroep alvorens een nieuwe versie wordt opgeleverd. Ook nieuwe ontwikkelingen in het gemeentelijk werkveld en overige (GEMMA) standaarden zullen hierin worden meegenomen. De te verwachten releasefrequentie is 1 keer per jaar. Initieel is deze frequentie wellicht hoger.

Voor de verticale uitbreiding van de ZTC (lijst met zaaktype-omschrijvingen) wordt aangesloten bij de UPL van eOverheid voor burgers. Om te voorkomen dat lijsten uit elkaar gaan lopen en zelfstandig lijken, worden wijzigingsverzoeken of opmerkingen op deze lijst door KING doorgegeven aan eOverheid voor Burgers en daar meegenomen in de wijzigingsprocedure. KING zorgt dat de beide wijzigingscycli op elkaar afgestemd zullen worden.

1. zie https://www.surfgroepen.nl/sites/gemma/architectuur/documenten/proces architectuur/20100421 Zaak- en procesgericht werken def.pdf [↑](#footnote-ref-1)