

GEMMA Zaaktypencatalogus

Toelichting

Algemeen

Voor u ligt de zaaktypencatalogus die een werkgroep onder leiding van EGEM heeft opgesteld. Het is een lijst met uniform vastgelegde namen van processen die als zaken kunnen worden uitgevoerd en als zaaktypen in een zakenmagazijn kunnen worden geconfigureerd.

Onder een zaak verstaan we een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

Elke zaak is van een bepaald zaaktype. U kunt deze catalogus gebruiken als basis voor het samenstellen van een lijst met zaaktypen die in uw eigen gemeente kan worden gebruikt. Het hebben van een dergelijke lijst (bijvoorbeeld als basis voor de inrichting van de midoffice en het zakenmagazijn) is een *must* als u als gemeente uw plannen op het gebied van multikanaalsdienstverlening verder vorm wilt geven. In de paragrafen hierna lichten we de lijst inhoudelijk verder toe en zetten we uiteen hoe u de lijst, die generiek van opzet is (t.b.v. alle gemeenten) verder naar uw eigen situatie kunt vertalen.

De zaaktypencatalogus geldt als verdere invulling (op het niveau van het zaaktype) van het nieuwe Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken (RGBZ), dat de opvolger is van het GFO Zaken. Hierin is ook een relatie gelegd met het Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB). Voor meer detailinformatie over beide referentiemodellen, zie: www.egem-iteams.nl.

De werkgroep die aan de totstandkoming van deze lijst heeft gewerkt, realiseert zich dat deze niet in steen is gehouwen en dat er bij de toepassing van zaaktypen in de praktijk nog veel kennis kan worden opgedaan over hoe een en ander beter te omschrijven of qua naamgeving te clusteren. EGEM ziet het dan ook als haar taak om de kwaliteit van de hier gepresenteerde gemeentelijke standaard de komende jaren verder te monitoren en te vergroten.

Wat is een zaaktype?

Een zaaktype is een andere, algemene term voor een proces dat als zaak wordt behandeld, bijvoorbeeld het behandelen van een aanvraag voor een nieuw paspoort. Bij een feitelijke aanvraag van een paspoort door een persoon ontstaat dan een zaak: Paspoort aanvragen door X in het jaar Y'. Elke zaak leidt tot één dossier, een zaakdossier dus.

Het onderscheid tussen het begrip 'proces', zoals het meestal wordt gebruikt, en het begrip zaaktype is erg belangrijk. Bij zaaktypen spelen het bewaken van de doorlooptijd en de documentaire neerslag een belangrijke rol. 'Zwemles geven' is in onze optiek dus geen zaaktype: de status hoeft niet bewaakt te worden en zwemles geven levert geen documenten op. Als er geen documentaire component is (dus ook niet in digitale vorm als gevolg van het aanvragen m.b.v. een webformulier) dan heeft het ook geen zin om een zaaktype te benoemen. Je zou dus kunnen zeggen: zaaktypen zijn processen die een duidelijk documentaire output hebben. Om nog een voorbeeld te geven. Wanneer de processen 'Reinigingsrecht heffen', 'Rioolbelasting heffen' en 'WOZ-belasting heffen' alle drie leiden tot één aanslagbiljet dat naar de burger wordt verstuurd, dan heeft het geen zin om hier drie verschillende zaaktypen voor te benoemen en volstaat één zaaktype: Gemeentelijke belastingen heffen. Het gaat er nogmaals dus niet om, om zo gedetailleerd mogelijk op te kunnen sommen wat er aan processen en activiteiten wordt uitgevoerd, maar om deze processen zo te benoemen dat er rekening wordt gehouden met de feitelijke documentaire output en dus de wijze waarop er met de klant wordt gecommuniceerd (één aanslagbiljet met meerdere onderdelen ziet de burger als één zaak).

Ordering

In totaal kunnen in gemeenteland enkele honderden verschillende processen worden onderkend. Omwille van de overzichtelijkheid is besloten deze te clusteren naar hoofdthema's. Deze clustering is ontleend aan de regeling IV3 van het ministerie van BZK ('Informatie voor derden' t.b.v. de financiële verantwoording van gemeenten richting CBS). Categorie 10 - Bedrijfsvoering is hieraan toegevoegd. Het is aan elke gemeente zelf om te kijken of - en zo ja, welke - ordening ze wil aanbrengen om makkelijker door de lijst van zaaktypen heen te kunnen laveren. Dit kan bijvoorbeeld de eigen programmabegroting zijn of anderszins.

Een overzichtelijke ordening kan handig zijn voor de medewerkers die veel te maken krijgen met het beheer van de zaakdossiers, de medewerkers DIV dus. Een ordening kan ook eventueel handig zijn (afhankelijk van hoe dit in het gebruikte zakenmagazijn is vorm te geven) bij het door de ambtenaar vanaf de eigen werkplek nieuw aanmaken van een zaakdossier, want daarvoor zal in veel gevallen dan gelijk het soort zaak (dus het zaaktype) moeten worden bepaald en uit een lijst moeten worden geselecteerd.

Relatie met digitale archivering / DSP

Het zaaktype heeft niet alleen een functie in de midoffice, maar is tegelijk de basis voor de structuur op het gebied van digitale archivering. Daarom is van alle in deze lijst voorkomende zaaktypen ook aangegeven wat de archiefwettelijke bewaartermijn is die bij dit zaaktype hoort. Hieraan verbonden is het begrip resultaattype: de bewaartermijn van één en hetzelfde zaaktype kan verschillen door het verschillende resultaat. Een afgewezen vergunning wordt bijvoorbeeld wettelijk maar drie jaar bewaard, terwijl een verleende vergunning moet worden bewaard tot 7 jaar nadat deze is komen te vervallen. Wij stellen uit praktisch oogpunt voor om één archieftermijn aan te houden voor het gehele zaakdossier. Het is ondoenlijk om steeds stukken die al eerder vernietigd mogen worden uit het dossier te halen. De langstlopende termijn is dus bepalend voor het gehele dossier. Documenten die als uitzonderingsgevallen kunnen worden beschouwd, zouden in een apart subzaakdossier kunnen worden ondergebracht, zodat het uitgangspunt dat het gehele dossier zal worden vernietigd, blijft gelden.

Archiefwettelijk bezien vormt deze combinatie van zaaktype, resultaattype en VNG-bewaartermijn de basis voor het DSP (Documentair Structuur Plan). Gemeenten mogen zelf, al naar gelang hun behoefte op dit punt, nog veel meer gegevens vastleggen (trefwoorden, archiefcodes, enz.) maar dit hoeft niet. Het is ook aan gemeenten zelf om te bepalen of zij vervolgens het beheer van de aldus vastgestelde zaakmetadata, naast in een zakenmagazijn, ook nog eens in een apart metadata-beheer-instrument willen vastleggen.

Clustering van veel voorkomende processen

In de lijst zijn verschillende veel voorkomende zaaktypen geclusterd onder de kolom generiek ('Generieke zaaktypen'). Ze zijn ook met het oog op het gebruik door 441 verschillende gemeenten generiek benoemd. Dit betekent bijvoorbeeld dat vergunningen, subsidies en ontheffingen op het orderingsniveau daarbinnen verder zijn uitgesplitst. De EGEM-werkgroep leek dit een aantrekkelijker vorm van presenteren dan de variant hiervan: uitsplitsing van alle mogelijk voorkomende vergunningen etc. over de IV3 Categorieën zoals verder in de lijst zijn benoemd. Het huiswerk van een gemeente in het verder op maat maken van deze lijst voor de eigen situatie is dus onder andere gelegen in het nagaan *welke* vergunningen, subsidies, projecten, enz. in de eigen organisatie voorkomen. Desgewenst kan er uiteindelijk voor worden gekozen deze allemaal weer uit te splitsen naar de verschillende hier benoemde (of eventueel andere) IV3 Categorieën.

Categorie zaaktypen (TE – TI)

De lijst is onder te verdelen naar zaaktypen met een:

- externe trigger (categorie TE); dit is meestal een burger of bedrijf, zoals bij het aanvragen van een bouwvergunning;

- interne trigger (categorie TI); dit is meestal een interne medewerker van de gemeente, zoals bij het aanvragen van bijzonder verlof.

In de zaaktypenlijst kan men met behulp van het filter bijvoorbeeld alleen de zaaktypen selecteren met een externe klant.

Codering van zaaktypen

Elk zaaktype heeft een code meegekregen; dit om beter te kunnen communiceren over zaaktypen en versiebeheer te kunnen plegen, vooruitlopend op de catalogus als nationale standaard. Het nummer zelf is betekenisloos. Gemeenten kunnen eigen zaaktypen toevoegen en deze een andere unieke nummer geven, bij voorkeur in de range vanaf 600.

Toelichting op de kenmerken

Kenmerk	Toelichting
Code	Uniekenummer van het zaaktype in deze lijst.
Handeling initiator (klant)	Werkwoord dat hoort bij de handeling die de initiator verricht bij dit zaaktype. Meestal aanvragen, indienen of melden. Soms ook inhuren, afmelden. <i>Zie verder de beschrijving van het IOB model hieronder.</i>
Onderwerp	Te leveren product of dienst door de gemeente / behandelende organisatie. (Dit gaat niet in 100% van de gevallen op, zoals bij (afmelden) hond voor hondenbelasting.) <i>Zie verder de beschrijving van het IOB model hieronder.</i>
Behandeling door eigen organisatie	Werkwoord dat hoort bij de handeling die de behandelaar verricht bij dit zaaktype. Meestal behandelen, uitvoeren, vaststellen of onderhouden. <i>Zie verder de beschrijving van het IOB model hieronder.</i>
Cat.	Geeft aan of tot welke categorie het zaaktype behoort; zie hierboven voor de uitleg van de gebruikte codes (TE en TI).
GEMMA Procesarchitectuur	Refereert aan het laagste niveau van de proceshiërarchie uit het GEMMA procesmodel van EGEM i-teams.
GEMMA eFormulier	Refereert aan de naam van het bijbehorende GEMMA e-formulier van EGEM i-teams.
Resultaattype	De mogelijke uitkomsten (resultaattypen) van een zaaktype: Verleend (v), Toegekend (t), Afgewezen (a), Verwerkt (vw), Gegrond (g), Ongegrond (o), Geweigerd (gw), niet nodig (n), ontvankelijk (ov), niet ontvankelijk (no), niet vastgesteld (nv) en vaststellen (vs)
Besluittype	Is uitsluitend gevuld indien de datum vernietigen afhangt van een besluit. De codering is gelijk aan Resultaattype. (is in feite redundant t.o.v. de kenmerken B/V en Ingang V-termijn).
Bewaartermijn resultaattype	Bewaartermijn in jaren per gevuld resultaattype. (d.w.z. vernietigen na vervallen bewaartermijn).
Ingang V-termijn	Categorie brondatum voor de vernietigingstermijn na resultaat of gebeurtenis: vervallen (vv), onherroepelijk (oh), afhandeling (af), verwerking (vw), geweigerd (weigeren) (gw), verleend (v), geboorte (gb) einde dienstverband, pensioen of overlijden (ed)
Categorie Selectielijst 2005 I & II	Verwijzing naar de betreffende categorie uit de Selectielijst 2005 voor bewaren en vernietigen van archiefbescheiden. Tweede kolom is gevuld bij meerdere categorieën. (b.v. "2.7 Verlening van vergunningen, machtigingen").
Toelichting	Eventuele nadere toelichting om aan te geven wat met dit zaaktype wordt bedoeld.
Bezwaar/beroep	Geeft aan of het mogelijk is bezwaar aan te tekenen / in beroep te gaan tegen het genomen besluit van dit zaaktype en de wetgeving die eraan ten grondslag ligt.

Naamgeving zaaktypen

Er is een aantal opties mogelijk bij de naamgeving van de zaaktypen. Omdat elke gemeente haar eigen voorkeur hierin zal ontwikkelen en de lijst generiek is bedoeld, wordt onderstaand het IOB-model gepresenteerd dat gemeenten kan helpen de eigen keuze te maken.

Het IOB model is niet alleen bruikbaar voor het definiëren van namen voor zaaktypen, maar tevens voor het definiëren van producten en webformulieren. Daarnaast kan de tabel gebruikt worden voor het onderwerp in communicatie-uitingen zoals ontvangstbevestigingen.

De letters IOB staan voor:

- I**: handeling Initiator (van het zaaktype), d.w.z. de interne of externe klant,
- O**: Onderwerp (het meest vergelijkbaar met 'product' uit de PDC),
- B**: handeling Behandelaar (van het zaaktype) van de eigen organisatie.

I en **B** worden in de lijst weergegeven als werkwoorden. Een gemeente kan er voor kiezen één of beide werkwoorden te vervangen door het bijbehorende zelfstandig naamwoord. 'Aanvragen vergunning behandelen' kan zo bijvoorbeeld leiden tot het zaaktype met de naam 'Aanvraag vergunning'.

Er zijn zaaktypen waarbij er geen duidelijke initiator is of waarbij de initiator impliciet in het zaaktype zit verweven. In zo'n geval is **I** niet gevuld. Voorbeeld: 'Opstellen bestemmingsplan'. Ook bij zaaktypen die met een vaste regelmaat voorkomen, bijvoorbeeld eenmaal per jaar, is geen **I** benoemd. Voorbeeld hierbij is 'Onroerend zaakbelasting heffen'.

Als de gemeente de initiator is van een zaak bij derden, zoals het aanvragen van subsidie bij de provincie, zijn alleen **I** en **O** gevuld, **B** is dan leeg. In feite betreft het hier een zaak bij een andere organisatie, maar het kan voor een gemeente zinvol zijn de aanvraag bij derden als zaak te behandelen.

Belangrijk:

Er wordt geen voorkeur uitgesproken voor de wijze waarop het zaaktype zou moeten worden benoemd. Ook kan de naamgeving naar buiten toe (bijvoorbeeld in een PDC of op het webformulier op een internet site) afwijken omdat dit duidelijker is voor de burger. Onderstaand geven we slechts voorbeelden van mogelijke combinaties op basis van de verschillende componenten.

Standaard indeling:

I = Handeling initiator (klant)	O = Onderwerp	B = Behandeling door eigen organisatie	Cat.
aanvragen	vergunning	behandelen	TE
indienen	reiskostendeclaratie	behandelen	TI

Op basis van deze drie kolommen (en de zelfstandig naamwoorden bij **I** en **B**: **Iz** en **Bz**) kunnen namen van zaaktypen gedefinieerd worden. Er zijn verschillende combinaties mogelijk. In het gebruik kan de naamgeving per situatie verschillen. Zo kan op een webformulier een werkwoord beter tot zijn recht komen (aanvragen vergunning), terwijl in correspondentie het zelfstandig naamwoord beter past ("in deze brief naar aanleiding van uw aanvraag..." of "bij de behandeling van uw aanvraag...").

Het kan handig zijn om voor zaaktypen met een externe trigger andere keuzes te maken dan voor zaaktypen met een interne trigger. We raden gemeenten aan om gemaakte keuzes voor alle zaaktypen zo consequent mogelijk door te voeren.

Voorbeelden (op basis van de hiervoor getoonde standaard indeling):

Gebruik	Naamgeving
Naam (web)formulier optie 1	I + O
Naam (web)formulier optie 2	O + I
Onderwerp in productencatalogus	O
Onderwerp in correspondentie	Iz + O
Product + tijdschrijven	Bz + Iz + O
Zaaktype optie 1	B + O
Zaaktype optie 2	O + I

IOB	Aanvragen vergunning behandelen
Naam (web)formulier optie 1	Aanvragen vergunning
Naam (web)formulier optie 2	Vergunning aanvragen
Onderwerp in productencatalogus	Vergunning
Onderwerp in correspondentie	Aanvraag vergunning
Product + tijdschrijven	Behandeling aanvraag vergunning
Zaaktype optie 1	Behandelen vergunning
Zaaktype optie 2	Vergunning aanvragen

IOB	Indienen reiskostendeclaratie behandelen
Naam (web)formulier optie 1	Indienen reiskostendeclaratie
Naam (web)formulier optie 2	Reiskostendeclaratie indienen
Onderwerp in (interne) productencatalogus	Reiskostendeclaratie
Onderwerp in correspondentie	Indiening reiskostendeclaratie
Product + tijdschrijven	Behandeling indiening reiskostendeclaratie
Zaaktype optie 1	Behandelen reiskostendeclaratie
Zaaktype optie 2	Reiskostendeclaratie indienen