

Zaakobjectgericht Werken met een generieke zelf in te richten Suite

Betere informatievoorziening, sneller resultaat, meer flexibiliteit, minder risico's, minder kosten

Corné Dekker, 15 december 2019

Zoals bij alle administratieve organisaties bestaat de kern van de informatievoorziening bij overheidsorganisaties uit het bewaken van werkzaamheden en het bijhouden van registraties.

Toch zien we bij een overheidsorganisatie vaak maatwerk-projecten voor deze kern van de informatievoorziening.

Het ligt veel meer voor de hand voor deze kern een generieke zelf in te richten Suite in te zetten.

Voor het bewaken van werkzaamheden wordt dan de functionaliteit voor Zaakgericht Werken binnen de Suite ingezet.

De suite dient ook het bijhouden van registraties te ondersteunen.

Een goede Suite zorgt voor een uitstekende integratie van beide.

Vanuit een zaak wordt dan automatisch een registratie bijgewerkt, waarbij gegevens en documenten vanuit de zaak bij een object in de registratie worden vastgelegd.

Dit noemen we Zaakobjectgericht Werken.

De overheidsorganisatie bepaalt zelf via het inrichten van zaaktypen en registraties hoe de functionaliteit binnen de Suite optimaal op de processen wordt afgestemd en kan deze inrichting ook zelf aanpassen als deze processen wijzigen.

Hiermee is de kern van de informatievoorziening snel te verbeteren tegen aanzienlijk minder kosten en ook minder risico's dan bij een maatwerk-project.

Maar elke overheidsorganisatie is toch anders?

Dat klopt, maar dat betekent niet dat de kern van de informatievoorziening ook anders is.

Het kan zijn dat een specifieke functionaliteit voor een specifiek proces niet met de generieke Suite is in te vullen.

Je kunt het maatwerk-project dan beperken tot deze specifieke functionaliteit en ervoor zorgen dat die optimaal aansluit op de generieke Suite.

Denk bijvoorbeeld aan een complexe berekening die voor een bepaald proces nodig is.

Deze kan dan als plug-in vanuit een zaak worden aangeroepen, waarbij alle benodigde gegevens voor de berekening vanuit de zaak aan de plug-in worden meegegeven.

De plug-in zorgt ervoor dat het resultaat van de complexe berekening als gegeven (en eventueel als document) bij de betreffende zaak (of eventueel een aan de zaak gerelateerd object uit een registratie) wordt vastgelegd.

Hoe wordt samengewerkt in een keten?

Zoals een behandelaar vanuit een zaak voor bijvoorbeeld een advies binnen de eigen organisatie een deelzaak kan starten, zou deze voor bijvoorbeeld een advies buiten de eigen organisatie, een koppelverzoek kunnen starten.

Dit is vergelijkbaar met de plug-in voor de complexe berekening.

Bij het koppelverzoek worden alle benodigde gegevens vanuit de zaak meegestuurd.

Het eindresultaat van het koppelverzoek (bijvoorbeeld het advies) kan weer als gegeven of als document bij de betreffende zaak worden vastgelegd.

En als er gegevens nodig zijn uit een externe (basis)registratie?

Zoals de behandelaar vanuit een zaak een object uit een interne registratie kan koppelen, kan dit ook mogelijk worden gemaakt bij een externe (basis)registratie.

Via een koppelverzoek kan dan (eventueel via een kaart) een object uit de externe registratie (*) worden geselecteerd.

Dit koppelverzoek zou kunnen worden uitgebreid met het meesturen van gegevens (en eventueel documenten) vanuit de externe registratie naar de betreffende zaak.

Hoe leidt dit tot sneller resultaat?

De generieke Suite kan al in gebruik worden genomen voordat alle gewenste plug-ins en koppelverzoeken zijn gerealiseerd.

Voor de ontbrekende functionaliteit kunnen alternatieven worden bedacht totdat de plug-ins en koppelverzoeken zijn gerealiseerd.

Hoe leidt dit tot meer flexibiliteit?

Bij gewijzigde processen kan de organisatie zelf de inrichting van de Suite aanpassen.

Voor later gewenste plug-ins en koppelverzoeken kunnen maatwerk-projecten worden gestart.

Hoe leidt dit tot minder risico?

Een mislukt project ontstaat vaak doordat men alle gewenste functionaliteit via één project wil realiseren.

Door complexe specifieke functionaliteit per plug-in en per koppelverzoek gefaseerd en via deelprojecten te realiseren, vermindert de kans op een mislukking.

Hoe leidt dit tot minder kosten?

De kern van de informatievoorziening via een generieke Suite invullen, zal aanzienlijk minder kosten met zich meebrengen, dan deze kern via maatwerk realiseren.

Door de complexe specifieke functionaliteit via deelprojecten te realiseren, worden de kosten per specifieke functionaliteit zichtbaar en kan goed worden afgewogen of deze opwegen tegen de te verwachten baten.

*** Common Ground**

Het kunnen selecteren van een object uit een externe registratie sluit ook aan bij het initiatief Common Ground waarbij het uitgangspunt is dat gegevens moeten worden hergebruikt en bij de bron moeten worden opgehaald.

De generieke Suite dient vanwege dit uitgangspunt gegevens over zaken en registraties ook aan externe toepassingen (via API's en WFM/WFS) beschikbaar te stellen.

Corné Dekker is informatie-architect bij Mozard, leverancier van een generieke Suite gebaseerd op bovenstaande uitgangspunten.