

Zaakgericht werken

# Slimmer werken, beter besturen

Help jouw organisatie om overzicht te houden en regie te voeren over complexe taken en processen met zaakgericht werken.

## In dit whitepaper vertellen we je:

- wat zaakgericht werken precies inhoudt;
- het onderscheid tussen een 'dun' en een 'dik' zaaksysteem;
- wanneer zaakgericht werken de ideale benadering is;
- waarom je hiervoor zou kiezen;
- hoe zaakgericht werken kan bijdragen aan het voldoen aan wet- en regelgeving;
- tips voor de implementatie van zaakgericht werken in jouw organisatie.

## Waarom is dit belangrijk?

De wereld digitaliseert in een snel tempo. Commerciële bedrijven passen moeiteloos nieuwe technologieën toe om hun klantenservice te verbeteren. Inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties verwachten dit ook van de overheid. De praktijk leert dat overheden met veel uitdagingen op dit gebied worden geconfronteerd. Digitalisering gebeurt in een langzamer tempo dan gewenst en brengt onnodige problemen met zich mee.

Zo kan er niet tijdig aan wet- en regelgeving worden voldaan. Interne processen en informatiehuishouding zijn vaak niet optimaal gedigitaliseerd en op elkaar afgestemd, waardoor afdelingen niet goed met elkaar communiceren. Dit leidt tot onvindbare documenten, dubbel werk en overbelaste Klant Contact Centra. Hierdoor daalt de klanttevredenheid en het vertrouwen in de overheid.

Om de informatiepositie van klanten te versterken, moeten organisaties hun interne zaken op orde hebben. Steeds meer overheden stappen over op zaakgericht werken om dit te bereiken. Met zaakgericht werken breng je structuur aan in je interne en externe processen, wat je operationele prestaties en je klanttevredenheid verbetert. Ook ondersteunt het bij het voldoen aan de vele wetten en regels waar overheden aan moeten voldoen.

Of je al bekend bent met zaakgericht werken of het concept voor het eerst tegenkomt, dit whitepaper zal je inspireren om dieper te graven en nieuwe mogelijkheden te ontdekken.



## Wie is Atabix?

- ✓ Atabix is softwareleverancier en kennispartner voor overheden. Al ruim 25 jaar bieden wij eenvoudige oplossingen voor complexe digitale vraagstukken.
- ✓ Wij helpen onze klanten met het optimaliseren van kritieke organisatie- en werkprocessen. Dit doen wij door het inzetten van ons team van 150+ experts en door het creëren van gebruiksvriendelijke en schaalbare software.
- ✓ Zo maken wij de digitale wereld toegankelijk voor iedereen en dragen daarmee bij aan een betere maatschappij.

## Inhoud

Wat is een zaak?

Wat is zaakgericht werken?

Wat is een zaakstelsel?

Zaakgericht-, documentgericht- en procesgericht werken, wat is wat?

Waarom zaakgericht werken?

Hoe is zaakgericht werken in lijn met wet- en regelgeving?

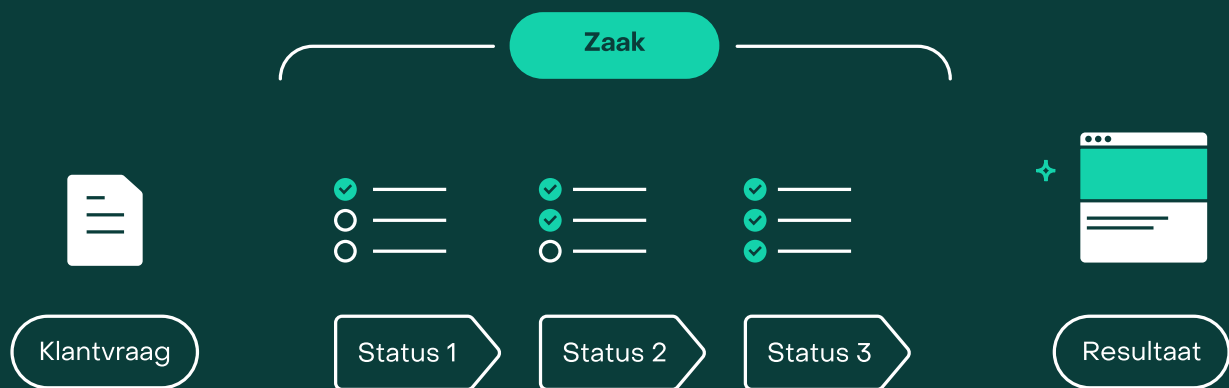
Hoe implementeer je zaakgericht werken in jouw organisatie?

Atabix Zaakgericht Werken in de praktijk

## Wat is een zaak?

Binnen de overheid zijn er verschillende vormen van een zaak. Dit hangt af van het type overheidsorganisatie (gemeente, provincie, ministerie). Een zaak kan een verzoek of aanvraag zijn, zoals vergunningsaanvragen, bezwaarschriften, subsidieaanvragen, juridische procedures of klachten.

Elke zaak heeft een aanleiding (begin) en een resultaat (einde). Ook is er een tijdlijn waarin de stappen van het proces zijn vastgelegd. Bij alle stappen wordt er gewerkt met informatie. Dit wordt vastgelegd in het zaakdossier. Informatie kan bestaan uit e-mails, documenten en communicatie tussen interne afdelingen en met klanten.



## Wat is zaakgericht werken?

Zaakgericht werken is een manier voor grote organisaties en overheden om overzicht en regie te houden op complexe taken en processen. Je organiseert het werk rondom zaken of cases, waarbij elke aparte aanvraag of procedure een zaak is.

Over de behandeling van een zaak worden vooraf afspraken gemaakt. Deze afspraken zijn vastgelegd in zogenoemde zaaktypen, één zaaktype voor elke groep soortgelijke zaken bijvoorbeeld de aanvraag voor een vergunning voor het kappen van een boom. In het zaaktype staat omschreven wat er moet gebeuren om een zaak tot een goed einde te brengen. Dat zijn bijvoorbeeld de statussen van het proces/de zaak (in behandeling, in afwachting, afgerond), de doorlooptijd en alle betrokkenen bij het proces/de zaak.

Wanneer er een zaak wordt gestart, wordt alle informatie bijgehouden in het zaakdossier. Het zaakdossier krijgt een uniek kenmerk waardoor het altijd vindbaar blijft binnen het zaakstelsel. In het zaakdossier worden alle relevante informatie, communicatie en documenten vastgelegd die te maken hebben met de zaak. Wanneer een inwoner vragen heeft over een zaak, kan een ambtenaar alle informatie over de zaak direct vinden in het zaakdossier.

Zaakgericht werken is een belangrijke stap in de overgang van analoog naar digitaal werken. Waar voorheen documenten werden opgeslagen in een archief, gebeurt dat nu digitaal in de cloud. Op een veilige plek waar alleen geautoriseerde medewerkers toegang tot hebben.

Zaakgericht werken brengt veel voordelen met zich mee. Alle processen en taken worden vooraf geanalyseerd, waardoor pijnpunten zichtbaar worden. Door processen te stroomlijnen wordt de samenwerking tussen medewerkers en afdelingen efficiënter. Daarnaast wordt de interne communicatie beter en toegankelijker omdat iedereen in één systeem werkt. In het zaaksysteem worden alle stappen vastgelegd die medewerkers hebben uitgevoerd. Zo voorkom je dubbel werk en krijg je snel inzicht in de status van een zaak. Dit vergroot de transparantie binnen jouw organisatie.

Uiteindelijk leidt zaakgericht werken tot een betere dienstverlening richting inwoners. Omdat de interne processen efficiënt en transparant zijn, kan informatie duidelijker worden gecommuniceerd naar inwoners. Informatie wordt sneller en op een correcte manier verstrekt, wat uiteindelijk ook de informatiepositie van de inwoner versterkt.

## Communicatie via verschillende kanalen

Eén van de principes van zaakgericht werken is de implementatie van omnichannel communicatie. Dit betekent dat de overheid zich niet langer beperkt tot één enkel communicatiekanaal. In plaats daarvan worden zowel digitale als fysieke kanalen ingezet waaruit inwoners en bedrijven zelf kunnen kiezen. Dit leidt tot verbeterde digitale toegankelijkheid en tevredenheid van de klant.



## Digitale totaaloplossing

Zaakgericht werken is een digitale totaaloplossing die het volledige proces van zaakafhandeling bevat. Dit wordt gerealiseerd door drie modules met elkaar te integreren: een zaaksysteem, digitale formulieren en een klantportaal. Hiermee wordt het hele proces van een zaak uitgevoerd binnen een omgeving: van aanvraag tot behandelen en uiteindelijk archiveren.

## Samenwerking in een digitale omgeving

Bij zaakgericht werken ligt de nadruk op samenwerking. Het stelt medewerkers in staat om in real-time samen te werken aan zaken, informatie te delen en beslissingen te nemen. Hiermee worden interne processen gestroomlijnd en de doorlooptijd van zaken verkort. De digitalisering van gegevens en documenten maakt het mogelijk om informatie snel te vinden en inzichtelijk te maken.

Overheden bieden steeds vaker een moderne werkplek aan, waarbij hybride en op afstand werken de nieuwe norm zijn. Applicaties zoals Office 365 zijn hier een belangrijk onderdeel en het is belangrijk dat deze gekoppeld kunnen worden aan een zaaksysteem. Door de integratie van Office 365-applicaties kunnen gebruikers in real-time in hetzelfde document werken. Hierdoor werkt iedereen in de recentste versie van een document en voorkom je dat ze niet meer op verschillende plekken worden bewerkt en opgeslagen. Zo kan iedereen binnen de organisatie zaken inzien en documenten raadplegen, wat de efficiëntie van de organisatie verhoogt.

## Voorbeeld van een zaak binnen zaakgericht werken

Met zaakgericht werken kun je complexe procedures vereenvoudigen, interne samenwerking verbeteren en de informatiepositie van burgers versterken. Als voorbeeld nemen we een vergunningsaanvraag voor het kappen van een boom.



## Voorbeeldzaak

### 1 Vergunningsaanvraag aanbieden

Een ondernemer vult het aanvraagformulier in via het online klantportaal van de gemeente of via een webformulier op de website. Hij kan hier ook alle benodigde documenten, foto's en tekeningen uploaden.

### 2 Registratie van de zaak

Zodra de aanvraag binnenkomt, wordt er automatisch een zaak aangemaakt in het zaaksysteem. De zaakbehandelaar krijgt een melding en kan direct aan de slag met de behandeling van de zaak.

### 3 Publiceren van de aanvraag

De zaakbehandelaar plaatst de aanvraag van de standplaatsvergunning op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl)

### 4 Toetsen op regelgeving

De zaakbehandelaar toetst de aanvraag aan de geldende wet- en regelgeving zoals het standplaatsenbeleid.

### 5 Inwinnen van advies

Indien nodig kan de zaakbehandelaar advies inwinnen bij andere interne en externe afdelingen.

## Voorbeeldzaak

### 6 Communicatie met de ondernemer

De zaakbehandelaar communiceert met de ondernemer via het klantportaal. Eventuele aanvullende informatie of ontbrekende documenten worden opgevraagd.

### 7 Besluitvorming

De gemeente neemt een besluit over de vergunningsaanvraag op basis van de toetsing en de adviezen. Dit besluit wordt vastgelegd in het zaakstelsel.

### 8 Terugkoppeling naar de ondernemer

De ondernemer ontvangt via het klantportaal een bericht met het besluit en informatie over vervolgstappen.

### 9 Afsluiting van de zaak

Na uitvoering van het besluit wordt de zaak afgesloten in het zaakstelsel. Alle relevante documenten en communicatie worden opgeslagen voor toekomstige referentie. Door het instellen van een retentiebeleid worden documenten niet langer bewaard dan nodig is.

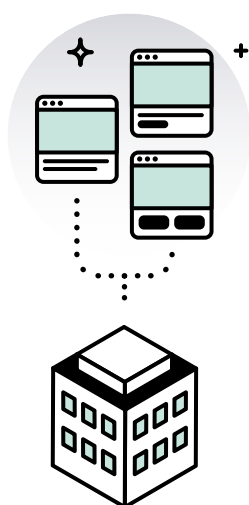
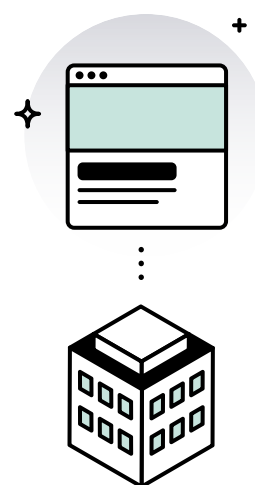
## Wat is een zaakstelsel?

Bij zaakgericht werken maak je gebruik van een zaakstelsel. Het zaakstelsel vormt de ruggengraat van zaakgericht werken. Overige back-office applicaties zoals Office 365 kun je eenvoudig koppelen aan het zaakstelsel.

Wanneer je kijkt naar SaaS-oplossingen komen de termen Best-of-Breed (dun zaakstelsel) en Best-of-Suite (dik zaakstelsel) voorbij.

### Wat is Best-of-Breed?

Bij Best-of-Breed, een dun zaakstelsel, kiezen organisaties verschillende gespecialiseerde softwareoplossingen, vakapplicaties, om de processen te ondersteunen. Deze softwareoplossingen zijn meestal van verschillende leveranciers. Binnen overheidsorganisaties worden vaak meerdere vakapplicaties gebruikt voor specifieke processen binnen afdelingen. Dit zie je vooral terug op het gebied van VTH en binnen het Sociaal Domein.



### Wat is Best-of-Suite?

Bij Best-of-Suite, een dik zaakstelsel, kiezen organisaties voor een all-in-one, geïntegreerde oplossing. Deze oplossing ondersteunt meerdere processen en functies. Een dik zaakstelsel wordt meestal geleverd door één leverancier.

## De keuze tussen Best-of-Breed en Best-of-Suite

De keuze tussen Best-of-Breed (dun zaaksysteem) en Best-of-Suite (dik zaaksysteem) is afhankelijk van de wensen die jouw organisatie stelt aan een zaaksysteem. Er is geen foute keuze; beide benaderingen zijn goede opties.

### Best-of-Breed (dun zaaksysteem)

- + heeft diepgaande functionaliteit en expertise voor specifieke processen;
- + kan meerdere softwareleveranciers en tools omvatten;
- + kan gemakkelijk worden aangepast en uitgebreid naar de behoeften van de organisatie;
- + kan met bestaande systemen integreren;
- heeft te maken met meerdere licenties en updates van verschillende leveranciers.

### Best-of-Suite (dik zaaksysteem)

- + heeft naadloze integratie tussen verschillende zakelijke processen en modules;
- + brengt consistentie en standaardisatie in de hele organisatie;
- + vereenvoudigt het beheer en onderhoud met één leverancier en één systeem;
- kan minder flexibel zijn bij het aanpassen aan specifieke behoeften;
- heeft minder diepgaande specialisatie;
- vergoot de kans op een vendor lock-in waarbij je afhankelijk bent van een leverancier.



# Zaakgericht werken, document gericht werken, procesgericht werken? Wat is wat?

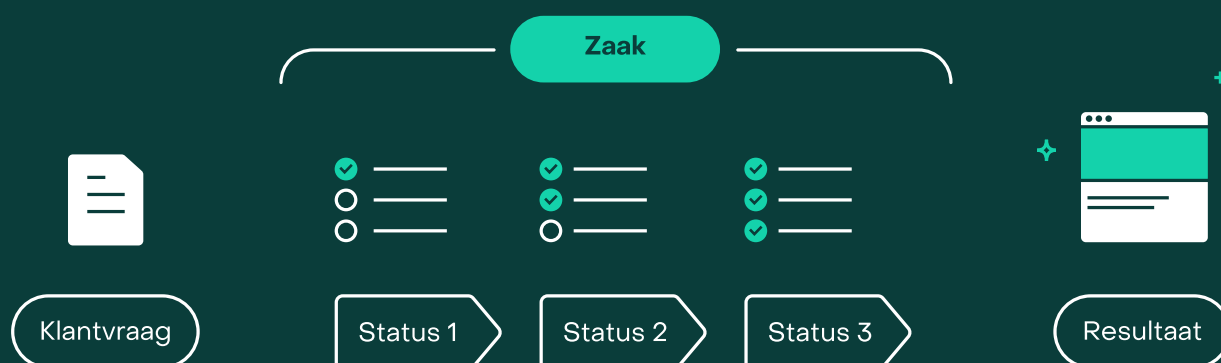
Naast zaakgericht werken, zijn ook documentgericht en procesgericht werken verschillende benaderingen die je kunt overwegen. Hieronder lees je wat de benaderingen inhouden en wanneer ze geschikt zijn voor jouw situatie.

## Zaakgericht werken

Zaakgericht werken is ideaal:

- voor complexe en repetitieve processen die nauwkeurig beheerd moeten worden;
- als er meerdere teams, afdelingen of externe partijen zijn betrokken bij het voltooien van een taak;
- in sectoren waar er behoefte is aan traceerbaarheid en naleving, zoals in de publieke sector;
- als jouw organisatie streeft naar continue verbetering en efficiëntie.

Het proces rondom de vergunningsaanvraag voor het kappen van een boom dat we schetsten, is hier een goed voorbeeld van.



## Documentgericht werken

Documentgericht werken is een benadering waarbij documenten worden beschouwd als de kern van het werk. De nadruk ligt op het beheren, organiseren en verwerken van documenten en informatie. Documenten die worden ontvangen of gegenereerd, drijven vaak de processen of zaken aan. Binnengekomen documenten gaan binnen een overheidsinstantie langs verschillende afdelingen. Elke afdeling voert zijn of haar processtap uit en stuurt het document door naar de volgende, net zo lang tot alle vaste procedures zijn afgerond.

Documentgericht werken is ideaal:

- bij situaties die uniek en moeilijk voorspelbaar zijn;
- als de nadruk ligt op het archiveren van informatie en het voldoen aan strikte regelgeving, zoals in juridische of financiële sectoren;
- wanneer organisaties te maken hebben met veel documenten die je gemakkelijk kunt categoriseren en opslaan;
- in organisaties waar afdelingen gedecentraliseerd of onafhankelijk van elkaar werken en er geen strikte coördinatie nodig is.

Een wetsvoorstel is een voorbeeld van een situatie waar documentgericht werken een ideale benadering is. Bij een wetsvoorstel is het document de kern van het werk. Dit document gaat langs verschillende afdelingen voordat het wordt goedgekeurd en ingevoerd.



## Procesgericht werken

Procesgericht werken richt zich op het optimaliseren van bedrijfsprocessen als geheel. Alle activiteiten binnen een organisatie vallen hierbij onder een overkoepelend proces. Het doel is om processen te analyseren, te verbeteren en te automatiseren om de efficiëntie, productiviteit en kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Procesgericht werken is ideaal:

- voor organisaties die streven naar continue verbetering en efficiëntie;
- als processen complex en dynamisch zijn;
- wanneer integratie van verschillende systemen en afdelingen cruciaal is.

## Het kiezen van de juiste benadering

Hoewel de focus van dit whitepaper ligt op zaakgericht werken, is het goed om te begrijpen dat er geen one-size-fits-all aanpak is voor alle processen. De keuze voor je benadering hangt af van de behoeften en doelen van de organisatie. Soms kan een hybride aanpak zelfs het meest geschikt zijn, waarbij elementen uit meerdere benaderingen worden gecombineerd.

In de komende hoofdstukken zullen we dieper ingaan op de voordelen van zaakgericht werken, voor zowel je interne organisatie als voor je klanten.



# Waarom zaakgericht werken?

Indien je zaakgericht werken op de juiste manier implementeert binnen jouw organisatie haal je er intern én extern veel voordeel uit.

## 1 Standaardiseer en stroomlijn processen

De processen die je inricht rondom je zaken hebben een begin- en eindpunt met vooraf bepaalde processtappen. Door processen te standaardiseren en te stroomlijnen, kunnen operationele kosten aanzienlijk worden verlaagd. Dit gebeurt onder andere door het verminderen van dubbel werk en het verkorten en het voorspelbaar maken van de doorlooptijden van zaken.

## 2 Voldoe aan wet- en regelgeving

Overheden hebben te maken met strikte regelgeving en juridische vereisten bij het afhandelen van zaken. Het digitaal vastleggen van processen, relevante documenten en verantwoordelijkheden helpt je te voldoen aan deze wetten en eisen. Hier lees je in het volgende hoofdstuk meer over.

## 3 Beheer je documentatie op één plek

Zaakgericht werken stimuleert veilige, gecentraliseerde opslag van gegevens en documenten in digitale dossiers. Zo blijft alle relevante informatie van de zaak bij elkaar en hoef je niet te zoeken in verschillende dossiers. Alle medewerkers werken in dezelfde documenten en er is geen gevaar meer voor het lokaal opslaan van gegevens.



## **4 Analyseer en optimaliseer processen**

Zaakgericht werken voegt alle informatie die langs verschillende kanalen binnenkomt samen. Dit biedt mogelijkheden om trends te analyseren en zwakke punten te herkennen. Doordat er vooraf wordt nagedacht over de aanleiding en het gewenste resultaat van een proces, kunnen overheden aan de hand van de analyses gemakkelijk bijsturen.

## **5 Bevorder transparantie en leg verantwoording af**

Elke zaak legt een weg van vooraf bepaalde processtappen af. Hierdoor kun je precies zien in welke fase een specifieke zaak zich bevindt en kun je hierover verantwoording afleggen aan belanghebbenden.

## **6 Versterk de informatiepositie van klanten**

Door digitalisering verwacht de inwoner meer snelheid, personalisatie en transparantie binnen overheidsprocessen. Door elke zaak afzonderlijk te behandelen, kunnen overheden de specifieke behoeften en vragen van klanten beter beantwoorden. De klanten worden via bijvoorbeeld een [klantportaal](#) op de hoogte gehouden van de voortgang van hun zaak, waardoor hun informatiepositie versterkt wordt c.q. verbetert.

# Hoe is zaakgericht werken in lijn met wet- en regelgeving?

Bepaalde wetten en regels vervullen een rol in het verhogen van het vertrouwen in de overheid. Nadat wetsvoorstellen zijn goedgekeurd, moeten ook overheden hieraan voldoen. Door zaakgericht werken kun je makkelijker voldoen aan recente en toekomstige overheidswetten. Het draagt bijvoorbeeld bij aan transparantie binnen digitale dienstverlening en de naleving van archiverings- en privacywetgeving. We bespreken hieronder aan welke wetten en regels zaakgericht werken je helpt te voldoen.

## ✓ Wet open overheid

De Wet open overheid (Woo) is sinds mei 2022 de opvolger van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). De Woo ziet erop toe dat overheden transparanter worden en (pro)actief informatie openbaar maken. Zaakgericht werken helpt bij het vastleggen en documenteren van besluitvormingsprocessen en activiteiten. Het beheer gebeurt op een gestructureerde manier, wat het gemakkelijker maakt om informatie openbaar te maken.

## ✓ Wet digitale overheid

De Wet digitale overheid (Wdo) is gericht op het bevorderen van digitalisering en het verbeteren van de digitale dienstverlening van de overheid. Zaakgericht werken helpt bij het digitaliseren en stroomlijnen van processen en documenten. Hierdoor krijgen overheden een betere informatiehuishouding en kunnen ze effectiever werken bij het leveren van diensten. Als je de juiste bewaartermijnen instelt, voldoe je door het digitaal archiveren van documenten en informatie bij afgesloten zaken direct aan de Archiefwet.

## ✓ **Archiefwet**

De Archiefwet legt de nadruk op het archiveren en bewaren van overheidsinformatie, in fysieke en digitale vorm. Zaakgericht werken zorgt ervoor dat overheden documenten en informatie beheren, archiveren en bewaren. Zo draagt deze manier van werken bij aan de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie.

## ✓ **Wet bescherming persoonsgegevens/ Algemene Verordening Gegevensbescherming**

Zaakgericht werken verbetert persoonlijke gegevensbescherming, transparantie en naleving van privacywetten binnen zaken en processen. Zo maakt dataclassificatie- en beheer het bijvoorbeeld makkelijker om persoonsgegevens te identificeren en categoriseren. Daarnaast kun je met strikte toegangscontroles van gebruikers inregelen dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot persoonsgegevens. Ook helpt zaakgericht werken bij het identificeren en beheren van relevante gegevens, zodat alleen noodzakelijke gegevens voor het proces worden uitgevraagd.

## ✓ **Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer**

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) regelt dat inwoners en bedrijven hun zaken die ze met de overheid moeten doen digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Onderdelen van deze wet zijn bijvoorbeeld een verplichte ontvangstbevestiging van een bericht aan een overheidsorganisatie of een notificatie bij plaatsing van een bericht in de berichtenbox.

Zaakgericht werken vergemakkelijkt het ontvangen, verwerken en archiveren van digitale communicatie. Hierdoor kunnen inwoners of bedrijven zelf kiezen hoe ze hun zaken met de overheid regelen: online of offline.

## ✓ Omgevingswet

De Omgevingswet heeft als doel de regelgeving rond ruimtelijke ordening en vergunningverlening makkelijker te maken. Zaakgericht werken biedt een basis voor het beheren van ruimtelijke processen en het volgen van de voortgang van zaken. Ook ondersteunt zaakgericht werken de samenwerking die wordt aangemoedigd door de Omgevingswet, door zaken en processen te kunnen delen en coördineren tussen betrokkenen. Hier wordt het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) onder andere voor ingezet. Het DSO is een digitaal platform en een informatiesysteem dat is ontworpen om de implementatie en uitvoering van de Omgevingswet te ondersteunen.

Zaakgericht werken biedt dus een gestructureerd kader voor procesbeheer en informatiebeheer, terwijl het DSO fungeert als het digitale platform voor gegevensuitwisseling en informatievoorziening. Samen vergemakkelijken ze de implementatie en uitvoering van de Omgevingswet door efficiëntie, samenwerking, toegankelijkheid en transparantie te bevorderen.

## Voldoen aan veranderende wetgeving met SaaS en no-code

Wet- en regelgeving veranderen snel. Daarom is het van belang dat je applicaties flexibel zijn en je processen snel mee kunnen veranderen. Software-as-a-Service (SaaS) is hiervoor de oplossing. Je wijzigingen staan met één klik op de knop live en je hebt altijd en overal toegang tot je software in de cloud.

De inzet van no-code software maakt het nog makkelijker om flexibel te blijven. Hierdoor hoef je geen kennis meer te hebben van programmeren en kun je heel eenvoudig zelf aanpassingen doen in je software.



# Zaakgericht werken implementeren in jouw organisatie

Om zaakgericht werken tot een succes te maken binnen jouw organisatie, zetten we enkele aandachtsgebieden op een rij.

## Creëer draagvlak bij de doelgroep

Het succes hangt af van hoe goed de verandering wordt geaccepteerd binnen je organisatie en hoe hoog de adoptiegraad onder gebruikers is. Als de medewerkers die de processen uitvoeren zaakgericht werken niet omarmen, ben je nergens.

Begrip vormt de eerste stap naar succes. Het is daarom belangrijk dat het management duidelijke informatie verstrekt aan de betrokken medewerkers over de beslissing om zaakgericht te gaan werken. Vertel over de definitie ervan, de aanleiding tot het besluit, wat de toegevoegde waarde ervan is en welke technologie gebruikt gaat worden.

Als het begrip hiervoor is ontstaan, is het belangrijk dat de medewerker weet wat er concreet van hem of haar in de praktijk wordt verwacht. Zo dragen behandelaren bijvoorbeeld zelf verantwoordelijkheid over de zaak. Daarbij is het aannemen van een nieuwe mindset van klantgerichtheid en procesbeheer belangrijk.

## Doe de implementatie van het proces samen

Het management heeft een bijzondere rol. Het is belangrijk dat deze betrokken is bij het zaakgericht werken en hier de waarde van inziet, zodat ze dit uitstraalt naar de medewerkers.

Betrek de medewerkers ook actief in het veranderproces. Laat hen meedenken over het ontwerp en de inrichting van zaaktypes en systemen. Waar staan we nu? Waar willen we naartoe? Wanneer is het zaakgericht werken effectief geïmplementeerd? Op deze manier zullen medewerkers meer open staan voor de verandering.

Sluit hierbij in je communicatie aan op de belevingswereld van de medewerker. Praat dezelfde taal en bekijk wat zij belangrijk vinden in hun dagelijkse werk.

## **Zorg voor passende functionaliteit en inrichting van het systeem**

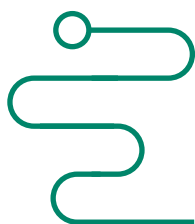
De overgang naar zaakgericht werken gaat vaak gepaard met de inrichting van een zaakstelsel die het proces ondersteunt. Voor je medewerkers is het van belang dat dit een flexibel en gebruiksvriendelijk zaakstelsel is. Na het selecteren van een passend zaakstelsel, sta je voor een keuze. Kies je voor een big bang door alle zaken meteen over te zetten? Of voer je kortlopende zaken nog uit in het oude zaakstelsel, zodat je de continuïteit van je zaken niet aantast? Neem de relevante omstandigheden, zoals de grootte van je organisatie, mee in je besluit.

Minimaliseer het aantal processtappen bij de inrichting van je zaakstelsel. Dit geldt ook voor de verplichte vastleggingen en de sturing op de werkprocessen. Zo houd je de bewegingsvrijheid voor de medewerkers zo groot mogelijk, zodat zij hun werk met plezier blijven doen. Bouw bij de inrichting van je zaakstelsel ruimte in voor trial and error. De uitgedachte processen zijn in de praktijk vaak niet zo efficiënt als verwacht. Zorg dus voor voldoende tijd en ruimte om de werkprocessen aan te scherpen.

Een belangrijke laatste stap om de adoptiegraad onder de gebruikers zo hoog mogelijk te krijgen, is het verzorgen van een duidelijke training. In deze training leren je medewerkers over het proces en het zaakstelsel, zodat ze met vertrouwen aan de nieuwe manier van werken kunnen beginnen. Vaak worden deze gebruikerstrainingen ook verzorgd door de leverancier van je zaakstelsel. Of de leverancier leidt de beheerders op, zodat zij de interne gebruikerstraining kunnen vormgeven.

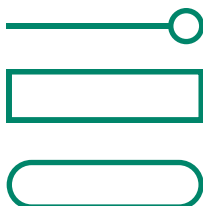
## Onze oplossing: Atabix Zaakgericht Werken

Atabix Zaakgericht Werken is een Best-of-Breed (dun zaaksysteem) benadering, waarbij je drie diensten afneemt die naadloos met elkaar zijn geïntegreerd. Natuurlijk kun je de diensten ook als losse applicaties afnemen. De diensten van Atabix voldoen aan de laatste eisen op het gebied van veiligheid en wetgeving.



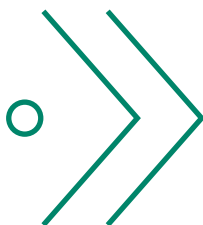
### Zs Atabix Zaaksysteem

Het zaaksysteem vormt de basis van het zaakgericht werken en de automatisering binnen je organisatie. Het is de tussenlaag waarop de andere applicaties worden aangesloten en mee communiceren. Binnen het zaaksysteem heb je dossierbeheer, workflow en procesbeheer, status en voortgangregistraties. Ook maak je hier rapportages en analyses.



### Fo Atabix Digitale formulieren

Met Digitale Formulieren maak je het proces van invullen, indienen en verwerken van formulieren eenvoudiger en efficiënter. Deze applicatie geeft jou de regie om formulieren zonder programmeerkennis te ontwerpen en te beheren.



### Mp Atabix Mijn Portaal

MijnPortaal is een persoonlijke omgeving achter een inlog met SAML, zoals DigiD of Yivi. De inwoner heeft hier 24/7 on-demand toegang tot alle communicatie en documentatie rondom een zaak. Inwoners en bedrijven kunnen hierdoor zowel fysiek bij de balie, als online via de Portaalfunctie zaken doen met de overheid. Zo vergroot een klantportaal de toegankelijkheid voor inwoners met een fysieke beperking of gelimiteerde mobiliteit.



# Ontdek de mogelijkheden voor jouw organisatie.

Wil je meer weten over zaakgericht werken of heb je persoonlijk advies nodig bij een goede implementatie binnen jouw organisatie? Neem direct contact op met Thomas en hij vertelt je alles over onze oplossingen.



Thomas van den Oever

[t.vandenoever@atabix.nl](mailto:t.vandenoever@atabix.nl)

[atabix.nl](http://atabix.nl)

[Hoogoorddreef 56R, Amsterdam](#)

