

# Zaaksystemen in beeld

Zaakgericht werken is aan een lange maar gestage opmars bezig binnen de lokale overheid.

Inmiddels is een groot aantal gemeenten bezig met de implementatie van zaaksystemen of met pilots. Als gevolg is er een divers ecosysteem ontstaan van zaaksystemen en leveranciers.

Consultants van KBenP brengen zaakgericht Nederland in kaart en dat leidt tot interessante inzichten.

Je bent geneigd te denken dat zaakgericht werken gemeengoed is geworden binnen de lokale overheid in Nederland. Al jaren draait de marketingmolen van een reeks software-leveranciers op volle toeren om gemeenten ertoe te bewegen de zaak en niet een proces of een document centraal te stellen. Voordelen moeten vooral gezocht worden in een transparante en betere dienstverlening richting burgers en bedrijven. Maar de invoering van zaakgericht werken blijkt een proces van lange adem en overheden krijgen veel meer prioriteiten op hun bord. Er moeten keuzes gemaakt worden en men gaat niet over één nacht ijs. Gemeenten nemen uitvoerig de tijd om zich te oriënteren en bepalen na uitvoerig beraad hun koers en strategie. "Als onderdeel van die consultatie- en informatieprocedure wenden veel gemeenten zich tot ons met de vraag: 'wie werkt nu met wat? Men wil gewoonweg weten welke zaaksystemen in welke combinatie - KCC, document management - bij welke gemeenten in gebruik zijn genomen", vertelt Sven Blom, partner bij KBenP Zaakgericht Werken. "Je ziet dat gemeenten van elkaar willen leren en willen vernemen waar zaakgericht werken succesvol is uitgerold. Het ontbreekt hen echter aan informatie die hen daarbij kan helpen."

## Transparantie

Kunnen de informatiezoekende gemeenten dan niet terecht bij de verschillende leveranciers? "Dat zou je wel verwachten", vervolgt Blom. "De praktijk leert dat de referentielijsten die sommige leveranciers presenteren, bijvoorbeeld op hun website, niet up to date of volledig zijn. Andere leveranciers tonen überhaupt geen referenties. Op deze manier

is transparantie ver te zoeken en daar is niemand bij gebaat; zeker de gebruikersorganisaties niet."

"Daarom hebben wij onze kennis in een kaart van Nederland gebundeld en per gemeente in kaart hebben gebracht welke systemen daar in gebruik zijn genomen; voor zover we over die informatie beschikken. We zijn recent live gegaan met [www.zaaksystemeninbeeld.nl](http://www.zaaksystemeninbeeld.nl) waar wij onze kennis in hebben verwerkt. De kaart is nog niet volledig, maar wordt voortdurend geactualiseerd." De website biedt de mogelijkheid te selecteren op zaaksysteem; en ook de gemeenten afzonderlijk kunnen nader bekeken worden. Zo is de gewenste informatie van verschillende zijden benaderbaar.

## Innovatie

Naast het feit dat het interessant is om te weten wie welk zaaksysteem gebruikt, biedt de site een schat aan informatie wanneer je ontwikkelingen in de tijd wil volgen. "Je kunt monitoren welke leveranciers in opmars zijn en welke juist wat minder gaan. Op de site is dat weergegeven door verschillende kleuren, dus de vlekken worden groter of kleiner. Daar kun je voor jezelf conclusies aan verbinden. Ook interessant is het om te zien of bepaalde regio's voorkeur hebben voor leveranciers. Kortom", zegt Blom, "je kunt bijhouden waar de vernieuwing zit." Hij wijst er ten slotte op dat de content van zaaksystemeninbeeld.nl vergeleken kan worden met onderzoek op het gebied van dienstverlening door gemeenten. Neem bijvoorbeeld de barometer van EY. Scoort een gemeente goed qua dienstverlening, dan kun je nagaan op de site welke systemen daar gebruikt worden.



Zaakgericht werken, klantcontact, document management.

THEMA ECM EN OVERHEID





>> Voorbeeld van een schermafbeelding zoals zaaksystemeninbeeld.nl die te bieden heeft. In dit geval is een selectie gemaakt van Decos D5, waardoor de gemeenten die dit zaakstelsel gebruiken worden opgelicht. In het kader ziet u de gemeente Buren (Gld.) dat zowel het zaakstelsel als het DMS van Decos in gebruik heeft.

In vele opzichten is het interessant de zaaksystemeninbeeld.nl te volgen. De auteurs en bedenkers van de kaart zullen geregeld feiten rondom zaakgericht werken publiceren, onder andere via VIPIDoc. Zoals gezegd is zaaksystemeninbeeld.nl nooit af. Gemeenten stappen over op andere systemen of gaan juist beginnen met implementeren. Blom heeft met zijn collega's tot

nog toe een groot aantal gemeenten in kaart gebracht met parate kennis, met informatie opgevraagd bij gemeenten en met content uit openbare bronnen zoals raadsstukken of aanbestedingen. Maar zij vragen nadrukkelijk de mensen uit het werkveld om te komen met aanvullingen, zodat de waarde van de kaart van 'zaakgericht Nederland' stijgt. Kijk op de website voor contactinformatie. ■