



Published on *Informatiebeheer* (<http://labyrinth.rienkjonker.nl>)

[Home](#) > Zaaksgewijs werken? Iedereen doet het!

Zaaksgewijs werken? Iedereen doet het!

Zaaksgewijs werken is een begrip dat zo langzamerhand een hype en een 'must do' inhoud. Maar wat houdt het in, wat is de essentie? Gaat het echt om iets nieuws? Hieronder mijn poging tot uitleg.

De reikwijdte

Wanneer het samengestelde begrip 'zaaksgewijs werken' wordt gebruikt, wordt eigenlijk bedoeld dat het uitvoeren van werkzaamheden optimaal wordt ondersteund door digitale voorzieningen. Alle informatie die betrekking heeft op die werkzaamheden wordt bij deze manier van werken gebundeld tot een dossier. De activiteit en de bijbehorende gegevens staan centraal.

Met zaken worden alle activiteiten bedoeld die een begin en een eind kennen met een bepaalde doorlooptijd, met eventueel een aantal stappen of fases, waarvan bekend is wat voor soort gegevens en documenten nodig zijn en wat voor product het oplevert. Van belang is te weten dat het gaat om activiteiten die herhaalbaar zijn.



(c) RSJ, 2011

De auto

Information is a [conceptual labyrinth](#) and at the same time a [hyperobject](#)

[\[Home\]](#) [\[Nieuws via RSS\]](#) [\[Colofon\]](#) [\[Zoeken\]](#)

Iedereen werkt wel op een of andere manier zaaksgewijs. Het is dan ook niet zo spannend als sommigen ons wel willen doen geloven. Dit is aan te geven met een voorbeeld waar veel mensen wel eens mee te maken hebben.

Stel je bent van plan een auto te kopen, wat gebeurt er dan. Het eindresultaat is bekend. Op enig moment staat er een auto voor de deur. Er hebben daarvoor een aantal transacties plaatsgevonden. Deze zaak start in de meeste gevallen met een oriënterende fase. Onderdeel daarvan zijn bezoeken aan garages en dealers, proefritten, zoektochten op internet, overleggen met kennissen en vrienden. Gekeken wordt wat het maximum te besteden bedrag is, wat verzekeringen kosten en eventuele leningen. Op een bepaald moment is de keuze gemaakt. Het is een nieuwe auto of occasion geworden, de koop is gesloten, de verzekering is afgesloten, en het kentekenbewijs is binnen.

Informatietechnisch heeft dit geleid tot het volgende resultaat. In de beginfase worden folders, prijslijsten, testrapporten en dergelijke verzameld. Mogelijkerwijs zijn er nog bookmarks naar autosites, sites van banken en de website van de RDW. Later komen er offertes en andere prijsaanbiedingen bij. Bij het afronden van de koop is er op het laatst de factuur van de auto, de verzekeringspolis en de kentekenbewijzen en misschien ook nog een leenovereenkomst voor de financiering. Na sluiting van de zaak kan veel weg maar zal iedereen toch een aantal documenten vasthouden die nodig zijn voor bewijs en de rechten rond de transactie. De zaak is gesloten, het dossier is volledig. De gegevens blijven zolang de auto in gebruik is. Dit proces is herhaalbaar omdat iemand in de meeste gevallen vaker een auto zal aanschaffen.

Het kopen van een auto is dus een activiteit die onder de noemer zaaksgewijs werken kan vallen. Zo zijn er meer activiteiten. In het geval van grotere organisaties zal het iets professioneler aangepakt worden. Er moeten immers planningen en doelen worden gehaald. Maar of het nu gaat om activiteiten als processen maar ook projecten in alle gevallen is er sprake van zaken. Of het nu gaat om puur interne activiteiten of activiteiten waar externen bij betrokken zijn, zij het als klant of als ketenpartner het zijn en blijven zaken.

Oud en nieuw

Zoals het nu binnen de overheden wordt ingevoerd lijkt het nieuw. Er zijn ook nieuwe onderdelen te onderkennen. Zoals het gegeven dat nu meer dan in het verleden de mensen en de werkzaamheden een centralere rol hebben gekregen, maar ook het gegeven dat de digitale technieken nu een ondersteuning bieden die vroeger niet mogelijk was.



Vroeger, en dan gaat het om de tijd voor de echte toepassing van ICT, was de techniek, het papier, de beperkende factor. Het was alleen met grote inspanning vanuit de informatievoorziening het zaaksgewijs werken te ondersteunen. Het was in Nederland zelfs zo dat tot het begin van de 20e eeuw beide (beschikbare techniek en methode) niet op elkaar aansloten. Gevolg daarvan was bijvoorbeeld lange responstijden op zoekvragen.

In die periode is vervolgens een systematiek ontwikkeld waar bij de documenten in een map werden gegroepeerd rond een zaak. Daarvoor was het de gewoonte documenten zoveel mogelijk in series van ingekomen- en uitgaande stukken op te bergen of stukken op basis van vergaderingen van besluitvormende organen bij elkaar te houden. Beide methoden tegelijkertijd waren niet mogelijk. Digitaal is het nu mogelijk om zowel de gegevens op basis van een zaak bij elkaar te houden als op basis van de verschillende vergadergremia samen te voegen. Een ander nieuw element was om de dossier op basis van thema's en onderwerpen in een bepaalde logische ordeningsstructuur te plaatsen. Deze structuur bevatte al een deel van de context van de betrokken informatie en kwam de kwaliteit van de toegankelijkheid ten goede¹. Het is net of deze manier van werken eigenlijk was vergeten tot bij de invoering van de dienstverleningsconcepten het min of meer opnieuw is uitgevonden. Dat opnieuw uitvinden geeft in ieder geval het idee dat het concept goed is.

Kennis

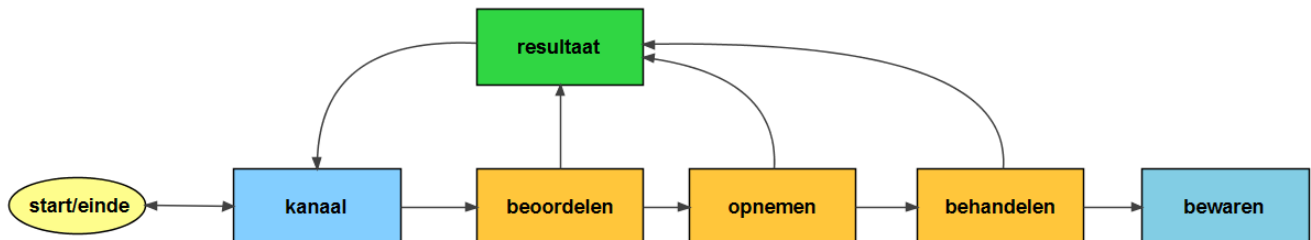
Per activiteit zal bekend moeten zijn welke soorten documenten voorkomen en welk product wordt geleverd. Het is natuurlijk ook prettig te weten waarom een activiteit wordt uitgevoerd, wie er verantwoordelijk is, welke risico's er zijn, welke technieken worden toegepast en hoelang de informatie te bewaren is.

Information is a [conceptual labyrinth](#) and at the same time a [hyperobject](#)

[\[Home\]](#) [\[Nieuws via RSS\]](#) [\[Colofon\]](#) [\[Zoeken\]](#)

De meeste zaken starten met informatie die vanuit de kanalen komt.² De kanalen worden ook weer gebruikt om de informatie te verzenden.

Het generieke proces v2.1
R.S. Jonker
16 maart 2010
rev 17 april 2017



[1] Het is bij zaaksgewijs werken niet persé nodig om de processen tot in de details uit te werken. Volstaan kan worden met een aantal standaard statussen waaruit de stand van zaken af te leiden is. Het is natuurlijk wel verstandig om vooraf te onderzoeken of een activiteit of proces op onderdelen efficiënter kan worden uitgevoerd. Met de invoering van een digitaal systeem worden organisatorische problemen niet opgelost, integendeel.

Voor elk proces zijn een viertal algemene stadia te noemen. Tijdens het beoordelen wordt bepaald wat gaat gebeuren, bij het opnemen worden de relevante gegevens en documenten vastgelegd en doorgestuurd naar de behandelaars. De behandelfase levert het product en daarna is de informatie te bewaren en beschikbaar te houden voor gebruik en hergebruik. Archiveren is niet de goede benaming voor deze laatste fase.³

¹. Onder de noemer [registratuur](#) [2] is op deze site een en ander te vinden

². Zie [Kanalen in een hybride omgeving](#) [3]

³. [Archiveren](#) [4] is een verzamelterm voor een geheel van activiteiten dat wordt uitgevoerd binnen het archiefsysteem. De activiteiten worden uitgevoerd vanaf het ontstaan van de informatie (de wieg) tot het weg mag (graf) of nog beter vanaf het moment van ontwerp (conceptie) tot en met het graf.

Tags:

- [zaaktype](#) [5]
- [zaaksgewijs werken](#) [6]
- [registratuur](#) [7]
- [product](#) [8]
- [proces](#) [9]
- [kanaal](#) [10]
- [dossierstelsel](#) [11]
- [documenttype](#) [12]
- [archiveren](#) [13]
- [archiefsysteem](#) [14]

Information is a [conceptual labyrinth](#) and at the same time a [hyperobject](#)

[\[Home\]](#) [\[Nieuws via RSS\]](#) [\[Colofon\]](#) [\[Zoeken\]](#)

Levenscyclus:

[1.1 Definitie](#) [15]

[3 Gebruiken, afstemmen en toezicht houden](#) [16]

[3.2 Vaststellen verantwoordelijkheden](#) [17]

[4.2 Bewaren context](#) [18]

Informatiemodel:

[Handeling](#) [19]

Sharte this / Add this:

Datum eerste publicatie:

woensdag, 28 oktober 2015 - 12:15am

 [20]



Bron-URL:<http://labyrinth.rienkjonker.nl/content/zaaksgewijs-werken-iedereen-doet-het>

Links

[1] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/image/het-generiek-proces-20> [2]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/search/node/registratuur> [3]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/content/kanalen-een-hybride-omgeving> [4]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/content/archiveren> [5] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/zaaktype> [6]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/zaaksgewijs-werken> [7] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/registratuur> [8]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/product> [9] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/proces> [10]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/kanaal> [11] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/dossierstelsel> [12]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/documenttype> [13] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/archiveren> [14]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/tags/archiefsysteem> [15] <http://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/11-definitie> [16]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/3-gebruiken-afstemmen-en-toezicht-houden> [17]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/32-vaststellen-verantwoordelijkheden> [18]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/levenscyclus/42-bewaren-context> [19]

<http://labyrinth.rienkjonker.nl/contextmodel/handeling> [20]

<https://www.addtoany.com/share?url=http%3A%2F%2Flabyrinth.rienkjonker.nl%2Fcontent%2Fzaaksgewijs-werken-iedereen-doet-het&title=Zaaksgewijs%20werken%3F%20iedereen%20doet%20het%21>

Information is a [conceptual labyrinth](#) and at the same time a [hyperobject](#)

[\[Home\]](#) [\[Nieuws via RSS\]](#) [\[Colofon\]](#) [\[Zoeken\]](#)