

Zaakgericht Werken in het Sociaal Domein

“Wij werken al zaakgericht” is een veelgehoorde uitspraak in het Sociaal Domein. In grote lijnen klopt dat, alleen gebeurt dit niet in het zaakstelsel maar in de applicaties die in het Sociaal Domein gebruikt worden. De vraag is of een zaakstelsel het Sociaal Domein voldoende kan ondersteunen en wat dit oplevert?

Het Sociaal Domein wordt in eerste instantie bij het invoeren van zaakgericht werken vaak beperkt meegenomen. De applicaties in het Sociaal Domein zijn namelijk sterk workflowgestuurd en er zitten veel specifieke functionaliteiten in die het zaakstelsel niet zomaar kan vervangen. Denk aan het verzorgen van het berichtenverkeer met het Gegevensknooppunt of het uitvoeren van berekeningen. Dat betekent dat specifieke applicaties noodzakelijk blijven. Daarbij vindt niemand het leuk vindt om dubbel te registreren hetgeen leidt tot de wens om te koppelen. Daarvoor zijn standaarden beschikbaar, maar dit vraagt tijd, capaciteit en kunde.

Er zijn zeker praktijkvoorbeelden van het gebruik van het zaakstelsel die variëren van het registreren van inkomende post, het uitvoeren van intakes of het afhandelen van eenvoudige aanvragen. Meervoudige en complexere aanvragen blijven vaak buiten het zaakstelsel om lopen. Van een volledige uitrol van een zaakstelsel in het Sociaal Domein zijn dan ook weinig tot geen voorbeelden.

Of het zaakstelsel meerwaarde heeft wordt vooral bepaald door de rol van het KCC. Werkt de organisatie toe naar één gezamenlijk KCC waar alle informatie over domeinen heen samen moet komen op één plek? Handelt het KCC zelf ook (eenvoudige) productaanvragen af en wil men niet in twee systemen werken? Dan is het zaakstelsel hiervoor het middel. Het KCC (of de burger zelf) kan dan in één oogopslag alle zaken, statussen en eventueel bijbehorende documenten zien. En daarnaast kan het KCC productaanvragen afhandelen zonder in de back office applicatie te werken.

Als het zaakstelsel meerwaarde heeft, betekent dit niet dat de huidige generatie zaaksystemen de afhandeling ook volledig kan ondersteunen. Zo bieden ze nog geen goede oplossing voor het voeren van regie. Zogenaamde regiesystemen bieden meer functionaliteiten voor het voeren van regie op een gezin of plan. Hoe ga je in het zaakstelsel bijvoorbeeld op een gebruiksvriendelijke manier om met evaluatiemomenten, bijstellingen in plannen, vervolgcycli en een minder lineair verloop van de zaak zonder dat dit leidt tot het langdurig open houden van zaken en een onoverzichtelijke lijst met zaakdossiers?



Daarnaast bieden zaakssystemen nog geen volledige oplossing voor de behoefte aan een omgeving waarin gemeenten, ketenpartners of burgers gegevens (veilig) kunnen delen of kunnen samen werken. Hiervoor is een samenwerkingsplatform een geschiktere oplossing.

Met het zaakstelsel alleen is een organisatie er dus niet en koppelen of integratie met andere applicaties is noodzakelijk. Om deze koppeling zo eenvoudig mogelijk te houden zien De Processpecialisten rol van het zaakstelsel vooral als 'landingsplek' van zaken, statuswijzigingen en documenten. Hierdoor komt informatie op één plek samen en kan tegelijkertijd gebruikt gemaakt worden van de specifieke functionaliteiten van andere systemen zonder dat dubbele invoer van gegevens noodzakelijk is.

Meer weten?

Neem contact op met Vincent via damen@processpecialisten.nl of 06-46 16 26 77