

Vernieuwen van de klantinteractie

P. Castenmiller

21 februari 2021

Inhoudsopgave

1	Aanleiding	3
1.1	Visie op dienstverlening.....	3
1.2	ICT-visie	4
2	Uitwerking van de ondersteuning van het klantproces	6
2.1	Klantperspectief	6
2.2	Medewerkersperspectief	8
2.3	Architectuurperspectief.....	9
2.4	Privacy perspectief	10
2.5	Transparantie perspectief.....	10
3	Architectuurprincipes	11
3.1	Principes voor Het klantperspectief	11
3.2	Principes voor het Medewerkers perspectief	13
3.3	Principes voor het Privacy perspectief	13
3.4	Principes voor het Transparantie perspectief.....	13
4	Bijlage: Van klantreis naar bedrijfsproces	15
5	Bijlage: Architectuurplaten	16
6	Bijlage: Overzicht gevraagde componenten	17

1 Aanleiding

De huidige e-formulieren hebben als doel om de klant te helpen om de aanvraag van een product of dienst digitaal te kunnen doen. Bij het vernieuwen van deze applicatie willen we de realisatie van onze dienstverlenings- en ICT visie dichterbij brengen. Hoe we dit willen doen is beschreven in deze doelarchitectuur.

In Hoorn werken we aan het vernieuwen van ons informatie- en applicatielandschap. Dit doen we op basis van onze ICT visie¹ en de landelijke ontwikkelingen van en voor gemeenten. Bij het vervangen van applicaties streven we ernaar dat deze zoveel mogelijk hierbinnen passen.

Landelijk hebben gemeenten drie jaar geleden afgesproken om meer samen te organiseren en hun informatielandschap te vernieuwen. Hiervoor is een nieuwe informatiekundige visie opgesteld onder de naam [Common Ground](#). De realisatie doen gemeenten samen.

Op basis van deze visie werken groepen van gemeenten aan werkende oplossingen voor verschillende vraagstukken. Gemeenten nemen zelf het initiatief en formuleren zelf hun oplossingsrichting. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de gezamenlijk geformuleerde architectuur- en realisatieprincipes².

Een belangrijke ambitie is dat na de eerste oplevering de ontwikkelde oplossingen breed opgeschaald worden: 1 keer bouwen voor 355 gemeenten. Opschalen kan op twee verschillende manieren:

- Hergebruik van de totale oplossing
- Hergebruik van componenten (delen) van een oplossing in andere vraagstukken

Ook de gemeente Hoorn doet mee. We participeren in de [Huwelijksplanner](#), [Open Zaak](#) en [Digitale waardepapieren](#). Samen met onze regio Westfriesland hebben we het initiatief genomen voor de [Begrafenisplanner](#). Dit jaar willen we deze in gebruik nemen. Dit project maakt gebruik van componenten van de Adreswijziging, Huwelijksplanner en Open Zaak; drie projecten van de Common Ground.

3

Bij Adreswijziging, Huwelijksplanner en Begrafenisplanner krijgt de klant regie op haar eigen proces om een aanvraag in te dienen door een Verzoek te formuleren. De bedoeling is om dienstverlening en de digitalisering daarvan beter aan te laten sluiten op de wensen van de klant. Ook zorgt dit dat de inrichting en toegankelijkheid van relevante registraties verbeterd worden. Dit biedt ook de gelegenheid om de uitgangspunten van het Rijksprogramma 'Regie op gegevens' toe te passen en beter aan de privacywetgeving te voldoen.

Bij deze inrichting zijn verschillende componenten ontwikkeld. De huidige e-formulieren hebben functioneel een groot overlap met deze componenten. Bij het vernieuwen van onze e-formulieren is het uitgangspunt het hergebruik de componenten. Hierbij kijken we ook of we proces en interactie beter kunnen scheiden en de principes van de Basisprocessen³ kunnen toepassen. Op dit moment zijn hier nog geen standaarden voor vastgesteld.

1.1 Visie op dienstverlening

Onze doelstelling op het gebied van dienstverlening luidt: we scoren een 8 op onze dienstverlening. Onze dienstverlening sluit aan bij wat onze inwoners en ondernemers van ons vragen. Digitaal waar het kan en persoonlijk contact waar dat nodig is. Samen met inwoners, bedrijven en organisaties bedenken we wat nodig is en waar het beter kan.

¹ ICT visie en beleid

² Common Ground principes

³ Principes basisprocessen

Daarnaast hebben we een dienstverleningsconcept waarin als belangrijke kwaliteit is opgenomen dat onze dienstverlening “gemakkelijk en toegankelijk” is. Dit betekent dat we digitaal 24/7 beschikbaar zijn voor eenvoudige producten en het opvragen van algemene informatie. We geven snel en goed antwoord en houden inwoners en ondernemers goed op de hoogte over de voortgang en over wat zij van onze dienstverlening kunnen verwachten.

Voor eenvoudige dienstverlening vinden we het belangrijk dat de klant snelle dienstverlening ervaart en haar zaken snel en eenvoudig kan regelen. Voor complexe producten en diensten vinden we het belangrijk dat er hulp op maat wordt aangeboden.

In het kader daarvan werkt Hoorn aan de eerder genoemde innovaties en daarnaast aan het ontwikkelen van MijnHoorn – een persoonlijke Internetpagina.

De 7 Westfriesse gemeenten Drechterland, Enkhuizen, Stedebroec, Koggenland, Opmeer, Medemblik en Hoorn werken daarnaast aan het Pact van Westfriesland, waarin we regionale samenwerking beogen. Deze samenwerking vindt plaats op verschillende vakgebieden, zoals Wonen, Toerisme of Sociaal domein en werkt daar waar het toegevoegde waarde heeft ook door in dienstverlening en het informatielandschap.

1.2 ICT-visie

Digitalisering is een middel en geen doel. In onze visie hebben we dit als volgt verwoord:

ICT creëert waarde voor de stad en haar inwoners. Het versnelt de ontwikkeling van onze organisatie door inzet van data en digitalisering.

We digitaliseren onze dienstverlening en ons werk, organiseren data gedreven en moderniseren onze informatievoorziening. Onze ICT is veilig, zorgeloos en vanzelfsprekend beschikbaar voor onze organisatie en haar partners.

4

Om deze visie te realiseren hebben we een aantal strategische principes geformuleerd:

1. ***We hebben (digitaal) eenvoudig en goed contact met de samenleving.***
Deze heeft een duidelijke verbinding met de e-formulieren. Dit is de manier waarop we voor dienstverlening het digitale contact realiseren. We willen dat klanten zo eenvoudig mogelijk gebruik kunnen maken van onze digitale dienstverlening en zorgen dat deze aansluit op de kanalen die inwoners en ondernemers nu al gebruiken.
2. ***We zijn controleerbaar en toetsbaar***
Door transparant te zijn in hoe besluiten tot stand komen, willen we dat inwoners en ondernemers kunnen zien en vertrouwen dat we goed met hun belangen omgaan. We leggen dus vast welke informatie is gebruikt en welke keuzen zijn gemaakt. Hiermee is ook te zien dat we verantwoord omgaan met gegevens van klanten.
3. ***We bieden een open informatievoorziening***
We willen niet alleen data verantwoord delen, maar ook ons eigen informatievoorziening, zodat we samen met de klant de dienstverlening vorm te geven.
4. ***We organiseren datagedreven en werken digitaal***
De gegevens die nodig zijn, zijn de basis voor het inrichten van (klant)processen. We organiseren en optimaliseren dus zowel de activiteiten als de gegevens. We laten zoveel als verantwoord over aan de computer.
5. ***Onze informatievoorziening is veilig en we gaan hier verantwoord mee om***
Natuurlijk zorgen we dat de toegang tot de informatiediensten op hoog niveau beveiligd is. We minimaliseren de verwerking van gegevens in de klant- en bedrijfsprocessen. Regie op eigen gegevens door de klant is voor ons normaal.
6. ***We vernieuwen continu onze informatievoorziening***

We werken aan het vernieuwen van ons informatielandschap, zodat we innovatie voor onze organisatie eenvoudiger kunnen realiseren. We kiezen ervoor om landelijke standaarden te gebruiken en maken slim gebruik van de ervaringen van andere gemeenten. Op kleine schaal doen we mee aan innovaties.

2 Uitwerking van de ondersteuning van het klantproces

Casus Evenementenvergunning

Bij de organisatie van een evenement moet veel geregeld worden door de organisator. Vooral bij grotere evenementen moet de organisator rekening houden met meerdere wetten en verschillende beleidsvelden. Naast toestemming voor het evenement zelf kan ook een vergunning voor Drank en Horeca nodig zijn. Aandachtsgebieden als openbare orde, zakelijke belangen, etc, vragen regelmatig ook het inleveren van verschillende soorten plannen. De organisator heeft tijd nodig om alle informatie en bewijzen te verzamelen, plannen op te stellen, vragen te beantwoorden voordat een aanvraag voor de benodigde toestemmingen kan worden ingediend. Als er ook nog behoefte is aan subsidie, wil de organisator dat natuurlijk zoveel mogelijk gelijk regelen om te voorkomen dat dezelfde informatie meerdere keren moet worden verstuurd.

In dit proces is regelmatig contact tussen de organisatie en de gemeente. Er is behoefte om samen een dossier op te bouwen voor dit evenement, dat gebruikt kan worden bij de gezamenlijke voorbereiding en ook bij de beoordeling en toezicht op de naleving van de afspraken.

Vanuit de gemeente is er behoefte om ook eenvoudig nieuwe voorschriften, indieningsvereisten etc. snel te kunnen implementeren, zonder dat het formulier moet worden gewijzigd.

Hoe is het nu?

De huidige eFormulieren bevatten een vaste inrichting voor de manier waarop de klant informatie aan moet leveren. De gegevens die ingevuld moeten worden, voorwaarden en voorwaardelijke stappen zijn onderdeel van het formulier. We moeten dus vooraf ontwerpen hoe het klantproces verloopt. Als we hier iets aan willen veranderen moeten we een nieuw (aangepast) formulier maken. We vinden de formulieren niet flexibel genoeg en er is teveel beheer nodig.

Perspectieven

We beschouwen voor de oplossing vijf perspectieven. De belangrijkste zijn het klantperspectief en het medewerkersperspectief. In het architectuurperspectief beschrijven we onze doelarchitectuur. Tenslotte belichten we ook de perspectieven van privacy en transparantie.

6

2.1 Klantperspectief

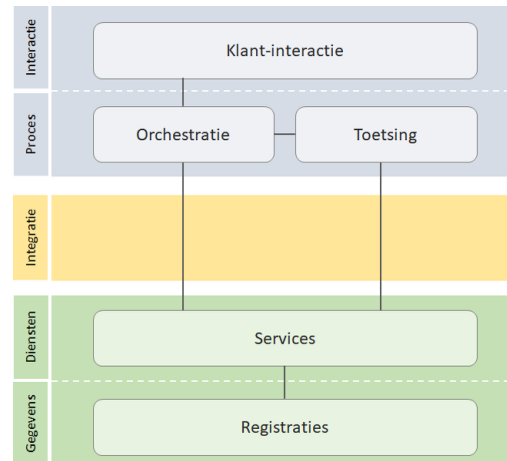
Als de klant een product of een dienst van de gemeente nodig heeft, start deze een aanvraagproces. Op basis van de benodigde gegevens en indieningsvoorwaarden bieden we de klant invulschermen aan waar de gegevens ingevuld kunnen worden. Gegevens die de overheid al kent, vullen we voor de klant meteen in en ook toetsen voeren we direct uit als dat kan. We informeren de klant over de haalbaarheid van een verzoek.

We willen de klant ruimte geven om een product of dienst aan te vragen die deze het beste past. We helpen wel door middel van een happy flow die de klant op een logische manier door het proces leidt, maar de klant kan hiervan afwijken of ingevulde gegevens later wijzigen. Inzicht in de beschikbaarheid en reserveren van middelen is daardoor direct mogelijk. Dit zonder tussenkomst van een ambtenaar. De klant moet er zo weinig mogelijk werk aan hebben en kunnen vertrouwen dat het allemaal goed gaat.

Als de klant bijlagen of gegevens nog moet opzoeken, geven we de gelegenheid om vragen tijdelijk over te slaan en een eigen volgorde aan te houden. Omdat de gegevens meteen worden opgeslagen, kan de klant ook later terugkomen om het af te maken.

We bieden de mogelijkheid om op elk moment in het klantproces van kanaal te wisselen of om te vragen aan een medewerker van de gemeente om te helpen bij het verzamelen van informatie.

Als de klant het niet eens is met gegevens in een overheidsregistratie, kan deze gelijktijdig een correctieverzoek indienen. Hiermee voorkomen we dat we bij behandeling van het verzoek automatisch en onbewust verkeerde gegevens gebruiken. De klant kan ook een combinatie van producten en diensten aanvragen. Pas na het indienen is het verzoek definitief.



2.2 Medewerkersperspectief

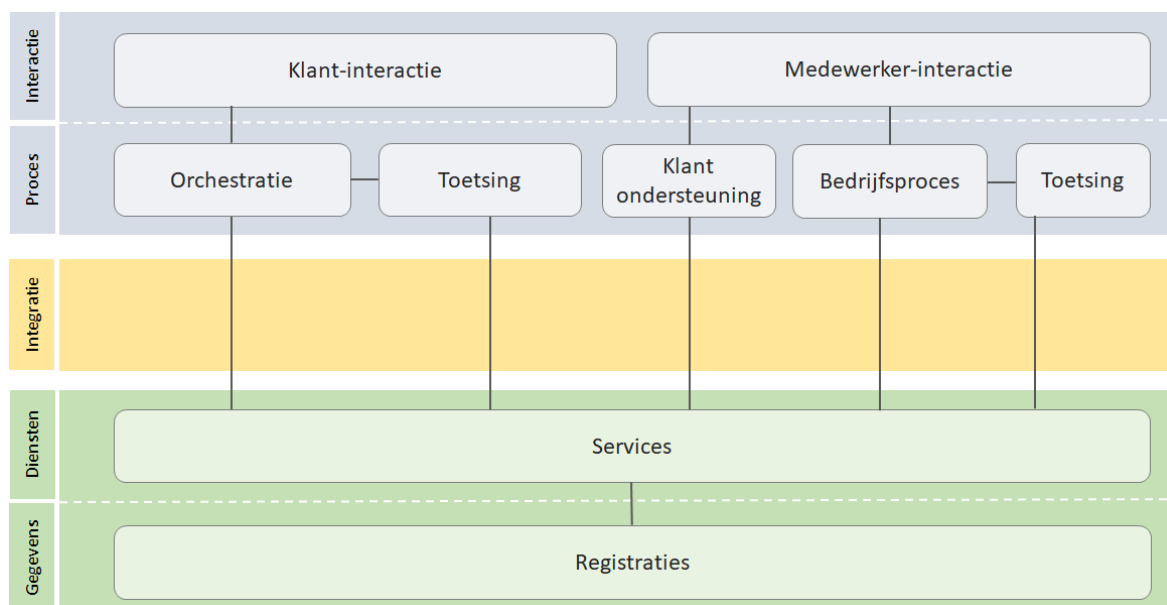
Medewerkers kunnen op twee manieren gebruik maken van de services en registraties die de klantreis en het bedrijfsproces ondersteunen:

1. De klant kan vragen om ondersteuning van de medewerker. Deze medewerker heeft een eigen toegang tot het verzoek in opbouw en kan daar wijzigingen in aanbrengen. Natuurlijk moet de vraag om ondersteuning door de klant zelf worden ingediend en moet deze instemmen met de gegevens die de medewerker wijzigt. Binnen deze klantondersteuning is er nog geen sprake van afhandeling van een bedrijfsproces.
2. Vanuit het bedrijfsproces dat de afhandeling van het proces regelt, maakt via de services direct gebruik van de registraties.

De medewerker beschikt over een generiek portaal, waarin de verzoeken staan. Vanuit dit portaal kan de ondersteuning van de klant plaatsvinden. Alle communicatie over het verzoek kan hier worden geregeld. Het portaal dient ook als dashboard voor het bewaken van het tijdig afhandelen van de ingediende verzoeken. Het is ook mogelijk om hierin eenvoudige bedrijfsprocessen in te richten voor de afhandeling van de verzoeken.

Er blijven natuurlijk ook bedrijfsprocessen die uitgevoerd worden in backofficeapplicaties. Deze applicaties maken direct gebruik van de registratielaag (Gegevens en diensten) als bron waarin het verzoek en bijbehorende informatie is vastgelegd.

Indien nodig wordt de afhandeling zaakgericht geregistreerd. Bij indienen van het verzoek, ontstaan dan ook de bijbehorende zaken. We gebruiken hiervoor de vastgestelde standaarden voor zaakgericht werken (Pas toe of leg uit lijst). We geven echter de voorkeur aan het gebruik van de nieuwe standaarden die ontwikkeld zijn binnen de Common Ground: [API standaarden zaakgericht werken](#).



Het is belangrijk om in de registratie-laag een goed onderscheid te maken tussen het verzoek waar de klant aan werkt en een verzoek dat is ingediend. Pas na indienen starten de wettelijke- en dienstverleningstermijnen. Doordat waar mogelijk indieningsvereisten al voor indienen zijn getoetst, is het mogelijk om de toets ontvankelijkheid over te slaan of sneller uit te voeren.

2.3 Architectuurperspectief

Scheiding van interactie en proces en regelgeving

We willen een duidelijk onderscheid tussen de interactie (formulier, e.d.) en de inrichting van de toetsing aan de voorwaarden die aan worden gesteld. Deze zijn allen vanuit aan te passen in een eigen registratie voor regelgeving. Hierdoor wordt het beheer eenvoudiger en minder tijdrovend. Deze regels zijn hierdoor zowel te gebruiken bij de aanvraag door de klant als bij de behandeling van de aanvraag door de gemeenten.

Organiseren via data

Het resultaat van het 'formulier' wordt direct vastgelegd in de gemeentelijke registratie laag. We verbinden binnen en buiten via ons gemeentelijk gegevenslandschap en niet via inhoudsvolle berichten en het kopiëren van gegevens. Dit noemen we Datagedreven organiseren.

Bij het starten van een aanvraag ontstaat in de gegevenslaag een Verzoek. Dit verzoek bevat alle gegevens die nodig zijn voor de aanvraag, deels als gegeven en deels als verwijzing naar een andere bronregistratie. Gedurende het klantproces wordt het Verzoek steeds vollediger ingevuld.

Het verzoek is gebaseerd op een standaard Verzoektype, dat alle gegevens en hun herkomst beschrijft die nodig zijn voor het aanvragen van een specifiek product of dienst. De voorwaarden om een verzoek in te kunnen dienen, maken geen onderdeel uit van het Verzoektype. Deze staan bij voorkeur beschreven in de Product- en dienstencatalogus (PDC) of in een BedrijfsregelsComponent.

Delen van bronnen

Het Verzoek legt niet alle gegevens vast in een eigen registratie; waar mogelijk wordt verwezen naar andere registraties als bron. Deze registraties zijn ook de bron voor de bedrijfsprocessen waarin het verzoek wordt verwerkt. Kopiëren van gegevens is dus niet nodig. We staan hiermee het gebruik van 'onze' registraties door de klant toe. De klant kan zelf opties of reserveringen direct vastleggen. Het Verzoek en de reserveringen zijn daardoor ook te wijzigen zonder onze tussenkomst. Pas als het Verzoek is ingediend is dit formeel vastgelegd.

Regie op eigen gegevens

We geven meer regie op eigen gegevens. De klant krijgt toegang tot eigen gegevens die in overheidsregistraties zijn vastgelegd. Hiermee kan deze informatie invullen (prefill) en beschikbaar stellen voor het toetsen aan indieningsvereisten of toekenningsvoorwaarden.

Niet alle gegevens die zijn geraadpleegd, hoeven in het verzoek te worden meegestuurd. Het resultaat van een toets als waarde "geen bezwaar" is voldoende. Wel vindt er logging plaats van de bevraging van bronnen, waarmee gegevensgebruik en de procesgang transparant is. Op deze manier geven we invulling aan het programma [Regie op gegevens](#) en [NL Digibeter](#).

Relatie verzoek en bedrijfsproces

We werken vanuit het perspectief van de klant; dit is een extern perspectief. Het interne perspectief zal hier in veel gevallen van afwijken. De interne organisatie is ingericht met Bedrijfsprocessen. Een vraag van de klant hoeft geen één op één relatie te hebben met de bedrijfsprocessen. De volgende varianten zijn mogelijk:

- Een verzoek voor het aanvragen van een enkelvoudig product of dienst. Dit leidt tot het starten van één bedrijfsproces.
- Een verzoek kan aanvragen voor meerdere producten of diensten bevatten. Er kan dus ook meer dan één bedrijfsproces gestart worden naar aanleiding van één verzoek.
- Een verzoek kan een aanvulling zijn op een lopend bedrijfsproces en daarvoor toegevoegd worden aan een bestaande bedrijfsproces.

Voorbeeld: Bij het regelen van een wettelijk huwelijk regel je meer dan alleen de trouwakte en inschrijving van de relatie in de BRP. Ook de faciliteiten als trouwlocatie en Babs (ambtenaar) worden geregeld. Vaak wordt gelijktijdig het naamgebruik na het huwelijk formeel geregeld.

Een verzoek kan een onderdeel van een grotere klantreis, die we in zijn geheel optimaal willen ondersteunen. In de omgeving van de medewerker bieden we de klant ook informatie over gerelateerde producten, die soms in combinatie middels één verzoek kunnen worden aangevraagd. De klant kan dan beschikken over een eigen omgeving waarin informatie eenvoudig is terug te vinden en (gerelateerde) producten en diensten zijn aan te vragen.

Hierbij zien we kansen voor het gefaseerd realiseren voor een Mijn Hoorn oplossing.

2.4 Privacy perspectief

Het scheiden van klantproces en bedrijfsproces zorgt ervoor dat de klant veel invloed heeft op het gebruik van persoonlijke gegevens. Het is de bedoeling dat terwijl de klant aan het verzoek werkt, dit in een werkomgeving voor de klant zelf is, zonodig wordt deze aangeboden door de gemeente. De klant verwerkt zelf de eigen gegevens voor het invullen van het verzoek. Bij het indienen is een sterke doelbinding en ziet de klant welke gegevens worden gedeeld. Hiermee geeft deze direct toestemming voor de verwerking ervan.

Ondersteuning is pas na een vraag van de klant zelf mogelijk. Ook minimaliseren we de gegevens die bij het indienen van het verzoek worden gedeeld. Bijvoorbeeld: de uitkomst van een toets en niet de gegevens die voor de toets nodig zijn, worden in het verzoek opgenomen.

Als de klant kiest om het verzoek niet in te dienen, worden alle gegevens van het verzoek vernietigd. De logging van verwerking door de klant zelf blijft wel bewaard, aangezien de overheid hierover verantwoording moet kunnen afleggen.

10

2.5 Transparantie perspectief

Voor transparantie is het belangrijk dat overheidsgedrag goed wordt gedocumenteerd en duurzaam toegankelijk blijft. Aangezien het klantproces geen overheidsgedrag is, leggen wij dit niet vast. Pas als een verzoek is ingediend, zal deze en het hierop volgende bedrijfsproces worden gedocumenteerd.

Wanneer de klant gebruik maakt van overheidsregistraties voor inzage of prefill, worden deze gelogd op naam van de klant. Je kan het verstrekken van de gegevens zien als een overheidshandeling, waarbij alleen digitale services en geen ambtenaar betrokken is. Voor de logging gelden dan dezelfde eisen voor duurzaam toegankelijke archieven.

Omdat we werken met een vorm van linked data is het noodzakelijk dat de registraties op een goede manier historie vastleggen en een vorm van onverbrekelijkheid wordt ingericht.

3 Architectuurprincipes

We hebben de verschillende perspectieven vertaald naar architectuurprincipes. Het architectuurperspectief heeft geen eigen principes, maar is opgenomen bij de andere perspectieven. *Nb. Deze principes zijn nog in ontwikkeling.*

Generieke kaders:

- Bij de uitwerking passen we de architectuurprincipes en de realisatieprincipes van de informatiekundige visie Common Ground toe.
<https://commonground.nl/file/download/54476935/Common%20Ground%20Infographic.pdf>
- Ook passen we de principes van het GEMMA gegevenslandschap toe
<https://www.gemmaonline.nl/index.php/Gegevenslandschap>
- Ook passen we proactief de nog niet vastgestelde principes voor de basisprocessen en principes laag 4 toe (dit stuk is nog niet vrijgegeven door VNG realisatie). Hier is sprake van een duidelijke scheiding tussen bedrijfsproces en klantproces; voor de e-formulieren kijken we alleen naar het klantproces
- We passen de uitgangspunten van het Rijksprogramma Regie op gegevens toe:
<https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/rog-regie-op-gegevens/>

3.1 Principes voor Het klantperspectief

3.1.1 De klant heeft regie op haar eigen proces

3.1.1.1 *De klant-interactie schrijft niet voor in welke volgorde de informatie wordt verzameld*

11

Natuurlijk houden we bij dit principe er rekening mee dat de klant duidelijkheid wil. Het is zeker niet de bedoeling om van klanten spoorzoekers te maken. Het uitgangspunt is dat het makkelijker wordt. Qua inrichting kun je denken aan:

- een Happy flow, waar de klant van af kan wijken.
- Van elkaar afhankelijke stappen als vaste procesblokken uit te voeren, zodat het proces niet teveel stappen krijgt.

Ook kunnen wettelijke bepalingen zorgen dat processtappen in een specifieke volgorde worden uitgevoerd. In dat geval is er geen eigen keuze voor de klant.

3.1.1.2 *De klant hoeft niet in één sessie het verzoek af te ronden. Het verzoek wordt automatisch bewaard en het invullen kan op elk gewenst moment weer worden hervat.*

De bewaartermijn kan worden ingesteld per verzoektype. Het niet ingediende verzoek kan automatisch na die termijn worden verwijderd. Het is mogelijk om vooraf hierover notificaties te sturen. De klant kan zelf op elk moment het verzoek annuleren en verwijderen.

3.1.2 De klant krijgt zo mogelijk direct feedback op de haalbaarheid van het verzoek

3.1.2.1 *De klant weet welke gegevens moeten worden aangeleverd voor het succesvol indienen van het verzoek en krijgt feedback op de volledigheid ervan.*

Het verzoek laat zien welke gegevens ingeleverd moeten worden, welke noodzakelijk zijn en welke optioneel. Het is ook helder welke gegevens gebruikt gaan worden voor het uitvoeren van toetsen.

3.1.2.2 *Binnen de klant-interactie voeren we vereiste toetsen zo mogelijk direct uit*

- Na uitvoeren van de toetsen ziet de klant direct aan welke automatisch toetsbare voorwaarden niet is voldaan. In de digitale omgeving kan de klant tips krijgen wat dit betekent, of er alternatieven zijn en welke dat zijn.
- Dit betekent niet dat het verzoek dan nooit kan worden ingediend; een klant kan ook een formeel besluit willen dat het niet in behandeling wordt genomen.

3.1.2.3 *De klant kan direct en zelfstandig gemeentelijke resources reserveren of hier een optie op nemen*

De klant kan daarmee vertrouwen dat de gereserveerde resources op dat moment beschikbaar zijn. Vanuit de resource kunnen natuurlijk wel voorwaarden worden gesteld voor definitieve acceptatie van de reservering en het aantal gelijktijdige opties die genomen kunnen worden.

3.1.3 *Een verzoek kan worden aangepast totdat het formeel is ingediend*

De gegevens die zijn verzameld worden automatisch bewaard. De gemeente kan wel beperkingen opleggen aan de lengte van de bewaartijd van niet ingediende verzoeken.

3.1.4 *De klant kan een ambtenaar vragen om te helpen bij het digitaal invullen van het verzoek*

Wanneer de klant behoefte heeft aan ondersteuning kan deze een medewerker van de gemeente toegang geven tot het concept-verzoek. De medewerker kan vanuit de eigen werkomgeving het verzoek aanvullen. Het indienen van het verzoek vraagt altijd instemming van de klant.

3.1.5 *Binnen het klantproces kan door de klant voor de overheid betrouwbare instemming van personen of organisatie worden geregeld*

Een verzoek kan onderdelen bevatten waar andere betrokken instemming voor moeten verlenen. Denk hierbij aan getuigen bij een huwelijk. We bieden de klant hulpmiddel om dit ook digitaal te regelen. Hierbij borgen we de betrouwbaarheid van de instemming en gebruiken we identificatie en autorisatie-middelen die voor overheidsprocessen zijn geaccepteerd.

3.1.6 *De klant heeft regie op eigen gegevens*

Het programma regie op eigen gegevens gaat uit van drie pijlers:

- Een inwoner mag de persoons- en persoonlijke gegevens die de overheid heeft vastgelegd, delen met andere partijen (eigen beslissing).
- Eenmalige verstrekking van gegevens: wat de overheid al ergens heeft geregistreerd, mag ze niet meer vragen.
- Een inwoner heeft inzage en correctierecht.

Het klantproces dat we inrichten geeft mogelijkheden om hier functionaliteit voor aan te bieden.

3.1.6.1 *We bieden de klant een omgeving waarin deze toegang krijgt tot de eigen gegevens*

Dit kan vanuit het specifieke verzoek en bevat dan alleen de gegevens die relevant zijn voor dat verzoek. Er kan ook een Mijngemeente omgeving zijn, waar dit breder wordt ingericht.

3.1.6.2 *We maximaliseren de prefill van bij de overheid bekende gegevens*

Dit is een uitwerking van de NORA/GEMMA principe van eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik. We formuleren deze echter op een manier zodat het een beroep op ons doet om tot het uiterste gaan. Dit vraagt erom dat wij onze registraties ook echt gaan ontsluiten door naast basisregistraties ook elke andere registratie ontsluiten en bij digitalisering betere registraties in te richten.

3.1.6.3 *We staan het aanpassen van gegevens in het verzoek toe, totdat het verzoek is ingediend*

Zie 3.1.3

3.1.6.4 Via het indienen van het verzoek geeft de klant toestemming voor verwerking van de gegevens

De klant weet welke gegevens door het indienen van het verzoek worden gedeeld. Dit geldt ook als er hulp wordt gevraagd voor het afronden van het verzoek. Bij het indienen wordt duidelijk gecommuniceerd dat deze gegevens gedeeld worden.

3.1.6.5 We bieden de mogelijkheid voor het indienen van een correctieverzoek bij vermeende foute gegevens.

Een fout in een overheidsregistratie kan leiden tot verkeerde besluiten. Op het moment dat een klant ziet dat informatie niet klopt, kan deze een correctieverzoek indienen. Deze wordt dan bij de behandeling van en communicatie over het verzoek betrokken en als het nodig is direct gecorrigeerd in de bronregistratie.

3.2 Principes voor het Medewerkers perspectief

3.2.1 De medewerker heeft goed overzicht en inzicht in de verzoeken van de klant en lopende bedrijfsprocessen, waar deze een bijdrage aan moet leveren.

De medewerker beschikt over één omgeving waarin een overzicht is van de eigen werkvoorraad en termijnen waarbinnen deze moeten worden afgehandeld. Het is ook mogelijk om de werkvoorraad van collega's te zien en zo nodig de behandeling over te nemen.

3.2.2 De medewerker kan efficiënt de werkvoorraad afhandelen

Vanuit die omgeving kan ook direct de afhandeling worden gestart en is het mogelijk de klant bij hulpvragen te ondersteunen.

3.3 Principes voor het Privacy perspectief

3.3.1 We verwijderen het volledige verzoek als het niet wordt ingediend

Nb. De loggegevens voor het opvragen van de prefill gegevens en eventuele toetsing blijven wel bewaard, zodat verantwoording kan worden afgelegd over de reden door wie en waarom gegevens zijn verwerkt. Ook geüploade bijlagen worden verwijderd.

3.3.2 We minimaliseren de verwerking van gegevens door de overheid

Alleen de gegevens die we nodig hebben in het bedrijfsproces worden beschikbaar gesteld. De gegevens die gebruikt zijn voor het uitvoeren van toetsen of berekeningen worden niet meegestuurd als het voldoende is om alleen te beschikken over het resultaat. Een resultaat als 'geen bezwaar' heeft de voorkeur. Een digitaal uitgevoerde toets op bestaat uit overheidsregels en overheidsdata; deze moeten we kunnen vertrouwen.

Een implicatie kan zijn dat toetsen worden uitgevoerd in de servicelaag (laag 2) of dat de proceslaag (laag 4) een goed mechanisme voor logging hiervan bevat.

3.3.3 We vragen toestemming voor verwerking van de klant bij indienen van het verzoek

De klant weet welke gegevens in het verzoek zijn opgenomen en geeft voor het doel van het verzoek toestemming om de gegevens te verwerken. Zie ook 3.1.6.4

3.3.4 Voor inzage in het verzoek voordat deze is ingediend gaat een vraag van de klant vooraf

De klant kan een ambtenaar om hulp vragen bij het digitaal opstellen van het verzoek. De ambtenaar kijkt dan mee en ziet de gegevens die de klant al heeft opgevoerd. Met het vragen van hulp zal ook toestemming worden gegeven om de gegevens te zien/verwerken.

3.4 Principes voor het Transparantie perspectief

Archiveren gaat over het documenteren van overheidsgedrag. Aangezien het klantproces geen overheidsgedrag is, leggen wij dit niet vast. Pas als een verzoek is ingediend, zal deze en het hierop volgende bedrijfsproces worden gedocumenteerd.

Wanneer de klant gebruik maakt van overheidsregistraties voor inzage of pre-fille, worden deze gelogd op naam van de klant. Je kan het verstrekken van de informatie zien als een overheidshandeling, waarbij alleen digitale services en geen ambtenaar betrokken is. Voor de logging gelden dan de eisen voor duurzaam toegankelijke archieven.

3.4.1 Registratie van records start bij indienen van het verzoek

Tot het moment van indienen vindt het proces onder verantwoordelijkheid van de klant plaats. Daarmee is het geen overheidsgedrag. Pas bij indienen start het overheidsproces en is vastlegging noodzakelijk.

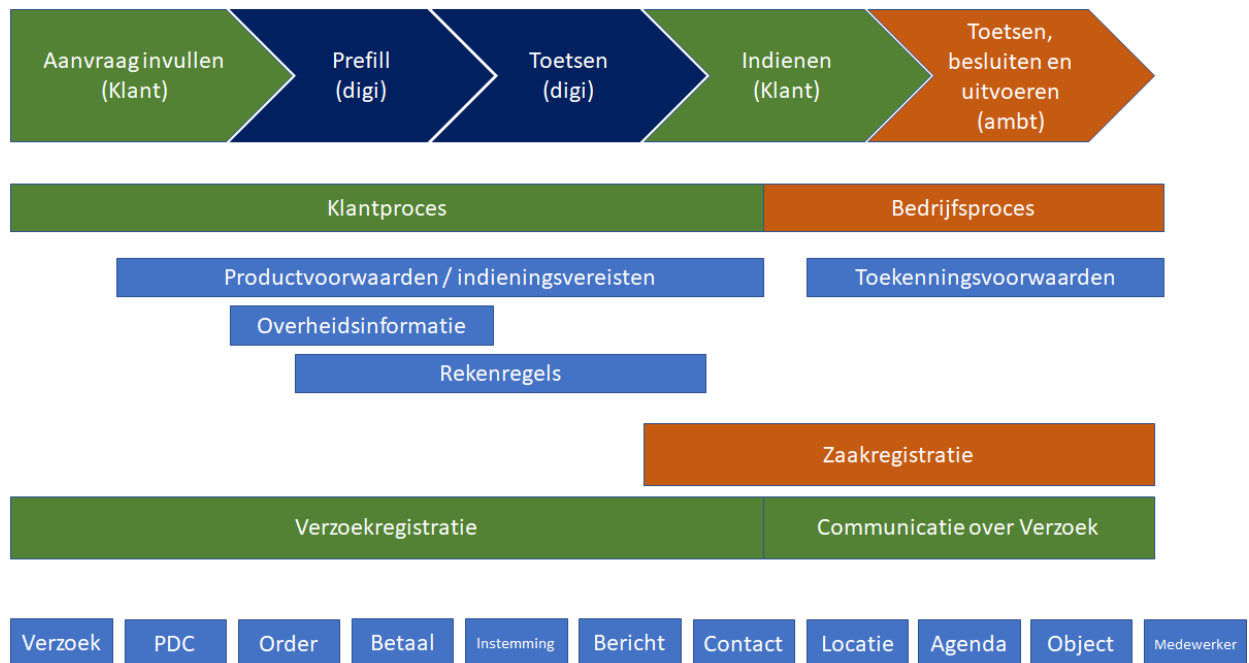
3.4.2 Prefill van gegevens en het uitvoeren van toetsen worden gelogd

Het voorinvullen van gegevens op verzoek van de klant kan je zien als een levering door de overheid. Doordat dit geautomatiseerd plaatsvindt, wordt deze levering beschreven in de logging van de registratie.

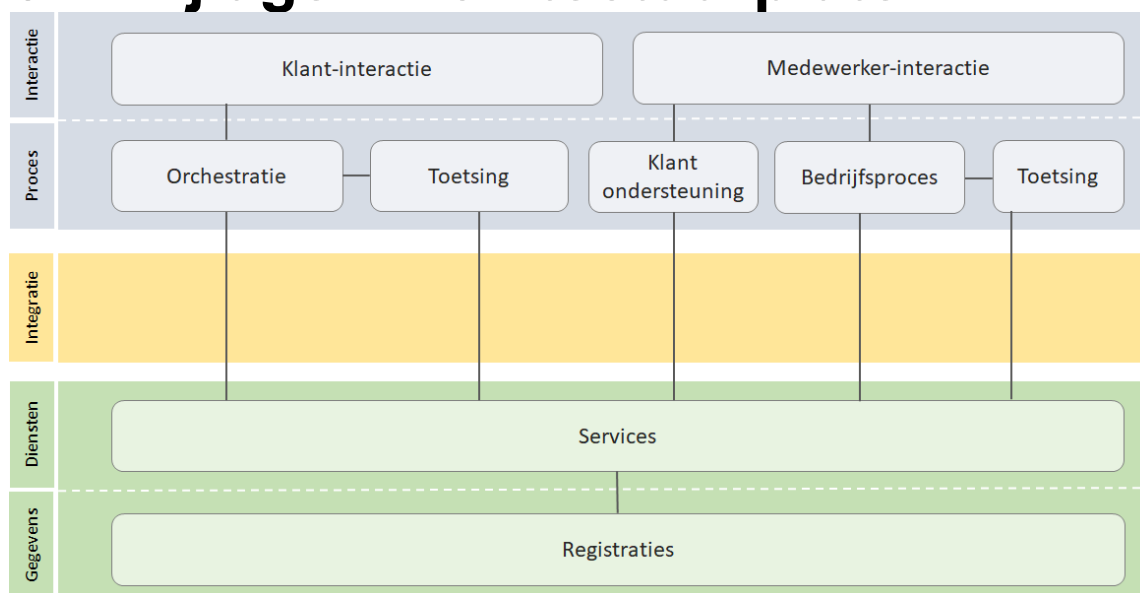
3.4.3 Logging wordt in duurzaam toegankelijke bronnen bewaard.

Niet alles wordt als zaak bewaard. Raadplegen van bronnen en het uitvoeren van toetsen leggen we vast door middel van logging. Ook de registraties die hierbij gebruikt worden moeten historie behouden en tijdreizen mogelijk maken. Eisen die gesteld worden aan het duurzaam en verantwoord toegankelijk houden (archivering) gelden ook voor de hele registratielaag.

4 Bijlage: Van klantreis naar bedrijfsproces

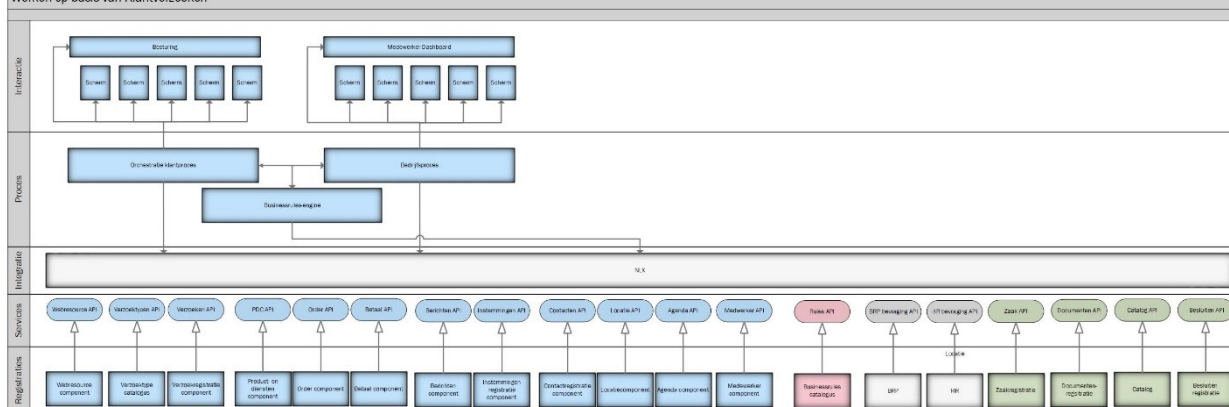


5 Bijlage: Architectuurplaten



Componentenplaat

Werken op basis van Klantverzoeken



6 Bijlage: Overzicht gevraagde componenten

In Westfriesland werken we aan een Common Ground ontwikkeling. Dit is meteen een realisatie van de beschreven werkwijze en doelarchitectuur. Het service- en gegevenslandschap dat wij hierbij ontwikkeld hebben, geldt als een referentie-implementatie. Behalve de standaard Zaakgericht Werken API's, waar het verzoek (in iets andere vorm) onderdeel van uitmaakt, gaat het nog niet om vastgestelde standaarden. We bepleiten in de Common Ground community wel het standaardiseren van een aantal van deze componenten. Dit betekent dat er daarvoor nu nog enige vrijheid is in hoe deze worden ingericht en gebruikt. Wel is belangrijk dat op het moment dat voor die componenten standaarden vast worden gesteld, dat het landschap binnen redelijke termijn hierop wordt aangepast.

De lijst met componenten is nog in bewerking en we schrijven niet voor dat deze componenten ook lossen onderdelen zijn. Wel willen we vergelijkbare werking en ook toegang op de genoemde onderdelen. Zie ook <https://www.conduction.nl/componenten>

Componentenplaat	Nieuwe omschrijving
Verzoekregistratie Component	De verzoekregistratiecomponent bevat de verzoeken waar klanten aan werken of die zijn ingediend. De registratie bevat zowel het eind als tussenresultaat van het aanvraagproces. Het verzoek bevat daarmee de status van het klantproces.
Verzoektypecatalogus	De verzoektype catalogus biedt een overzicht van mogelijke door de gebruiker te starten verzoeken en de te verwachte afhandeling. Denk hierbij in de definitie van het bedrijfsproces voor afhandeling en het zaaktype waarin dit wordt gedocumenteerd. Een verzoektype laat zich in deze het best vergelijken met een digitale beschrijving van de gegevens in een formulier en de voorwaarde waaraan deze moeten voldoen.
Procestype catalogus	De Proces Type Catalogus beschrijft de reis waarmee een verzoek tot stand komt. Het neemt een verzoektype en deelt deze op in stappen en secties. Hierbij moet het eindresultaat van een proces een geldig verzoek zijn.
Instemmingen registratie component	Component om (rechts)personen en medewerkers een geautoriseerde wilsverklaring te laten geven ten aanzien van een aan hen gericht verzoek. Dit vervangt een handtekening van een betrokkene anders dan de aanvrager.
Locatiecomponent	De Locatiecomponent bevat geografische plaatsen en functionele voorzieningen waar activiteiten kunnen plaatsvinden.
Contactregistratiecomponent	Het Contactregistratiecomponent bevat contactgegevens van personen en organisaties waarvoor nog geen BSN of KVK nummer bekend is (en dus geen bronverwijzing kan worden gedaan). Het bevat ook de aanvullende contactgegevens die niet in de basisregistraties staan en nodig zijn om effectief te communiceren .
Producten en dienstencomponent	De producten en dienstencatalogus bevat alle producten en diensten die door klanten of de organisatie zelf kunnen worden gebruikt. Het dient als bron van producten informatie zoals, product, producthiërarchie, -beschrijving, -prijs, etc.

Componentenplaat	Nieuwe omschrijving
Agendacomponent	Het Agenda Component biedt agenda functionaliteit gekoppeld aan resources uit andere componenten. Het is mogelijk om agenda's te voeren voor medewerkers, locaties, etc. en deze te reserveren. Deze kan samenwerken met het PDC en Order-Registratie-Component voor het uitvoeren van kostprijsberekening. Het bevat mogelijkheden tot het blokkeren of juist beschikbaar stellen van agenda, het maken van afspraken en zoeken naar vrije ruimte binnen één of meer agenda's.
Medewerkerscomponent	Het medewerkercomponent bevat medewerkers en hun rollen en functies die nodig zijn bij de realisatie van het verzoek (denk hierbij aan bv. Een BABS die een huwelijk moet sluiten).
Berichtencomponent	De berichtenservice faciliteert het versturen van berichten aan de hand van sjablonen en biedt overzicht van verstuurd berichten. Het bewaakt of verzonden-mails zijn aangekomen. Het biedt de mogelijkheid voor bulkverzending.
Ordercomponent	Het Orderregistratie component verzorgt de afhandeling van bestellingen met uitzondering van facturatie en betalingen. Het biedt in samenwerking met het PDC een oplossing voor het verkopen van producten en diensten.
Betaalcomponent	Het Betalen Component handelt, bij voorkeur in samenwerking met het Orderregistratie Component, betalingen af. Hiervoor maakt het facturen aan en meldt deze (indien gewenst) bij een payment provider aan. Als laatste worden de resultaten van de payment provider verwerkt, waarmee een factuuroverzicht wordt gecreëerd dat kan worden gebruikt door zowel organisatie als klanten. Indien gewenst kan het Betalen Component in samenwerking met het WRC (sjablonen), BS (mail en sms) en het Queue Component, worden ingezet voor de opvolging van betalingen in de trant van herinneringen en aanmaningen.
Webresourcecomponent	Het WRC bevat de resources die nodig zijn voor het draaien van een applicatie zoals sjablonen, routing, menu's en afbeeldingen. Het heeft hierbij de doelstelling om te fungeren als een "headless CMS" ofwel een CMS als API die losstaat van enige vorm van weergave.
BRP component	Het Basis Registratie Personen component is een implementatie van de door Haal Centraal ontwikkelde API-specificatie in de vorm van een Common Ground container. Dat betekent dat het ten opzichte van die referentie een aantal extra opties kent (zoals extended en filteren van data).
Stuf component	Het StUF component legt een bi-directionele koppeling tussen Common Ground en "oude" StUF koppelingen. Op deze manier is het mogelijk om "oude" applicaties te laten communiceren met het Common Ground landschap. Het component ondersteunt ook het bevragen van Common Ground API's via StUF-berichten en vertaalt het de berichten.
Queing component	Het Queue Component bevat een lijst van later uit te voeren taken, dat wil zeggen in dit component kunnen taken worden aangemaakt die door andere componenten op een later tijdstip moeten worden uitgevoerd.

Aanvullende Componenten

Bij de klantinteractie gebruiken we de standaard NL design Systems en voldoen we aan de toegankelijkheidseisen.

De medewerkers werken in een standaard dashboard voor de afhandeling van verzoeken.

Naast deze componenten passen we in een aantal gevallen ook Open Zaak toe als zaaksysteem.

<https://open-zaak.readthedocs.io/en/latest/index.html>

Bronnen

NL digibeter <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/archief/nldigibeter/>

Regie op gegevens <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/regie-op-gegevens/>

Projecten

Begrafenisplanner (Github) <https://github.com/VNG-Realisatie/Begrafenisplanner>