

Bijlage 14 Classificatie applicatie

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de functionaliteiten van de classificatiemodule behorende bij het DPV proces. Deze classificatiemodule is bedoeld voor het door RVO-medewerkers toevoegen van metagegevens aan documenten die in het proces niet (volledig) geautomatiseerd kunnen worden verrijkt.

Het gaat hier om alle documenten die niet voorzien zijn van een (juiste) barcode, waardoor ze niet (volledig) geautomatiseerd geclassificeerd kunnen worden. Het toevoegen van die metagegevens is van belang om de documenten aan de juiste mensen/afdeling aan te bieden via ons DMS (eDocs).

Onderstaande beschrijving gaan uit van de huidige werkwijze waarbij er via aan koppelvlak aanvullende metadata uit het RVO-systeem DfX opgevraagd kan worden. Het is de verwachting dat gedurende de aanbesteding of tijdens de looptijd van de raamovereenkomst DfX uitgefaseerd gaat worden zonder dat daar een vervangende functionaliteit voor terugkomt. Over de nieuwe werkwijze zullen t.z.t. aanvullende afspraken gemaakt worden.

1.2 Indeling functionaliteiten

De noodzakelijke functionaliteiten worden beschreven aan de hand van vier hoofdfunctionaliteiten die doorlopen worden. Deze functionaliteiten volgen elkaar in logische volgorde op in het behandelproces.

Het gaat om de volgende functionaliteiten:

Overzicht van de enveloppen.

Bedoeld om de werkvoorraad te kunnen bepalen en te verdelen naar behandelaars.

Overzicht van de documenten in een envelop.

Totaal overzicht van de pagina's van een document in een envelop.

Hier moeten deze pagina's bewerkt kunnen worden.

Leesbare scan van het document.

Hier vindt het toevoegen van de metagegevens plaats (classificeren).

1.3 Verschillende stromen

Er wordt onderscheid gemaakt in meerdere stromen post die verwerkt worden.

Deze stromen hebben ieder een eigen bewerkingswijze wat betreft classificeren.

Zie voor een beknopt overzicht van de stromen en hun verwerkingswijze bijlage xx "Poststromen op hoofdlijnen"

1.4 Randvoorwaarden

- Gescande post wordt per envelop (als eenheid) aan RVO aangeboden in de webapplicatie.
- Er is een koppeling met DfX middels een webservice om barcodes te herkennen en de documenten zo geautomatiseerd te kunnen verrijken van de metagegevens die in dat systeem staat.
- De applicatie is via het internet bereikbaar (webapplicatie), die door middel van een afgeschermd toegang beschikbaar is voor RVO medewerkers.
 - Kantoorautomatisering en dienst specifieke systemen hebben tijdens openingstijden (07.00-22.00 op werkdagen) een beschikbaarheid van minimaal 98% op maandbasis ook in piekperiodes;
 - maximaal dataverlies 24 uur;
 - maximale hersteltijd in geval van incidenten is binnen 16 werkuren (2 dagen van 8 uur).
 - Eventueel onderhoud dient buiten deze tijden plaats te vinden. Van onderhoud dient voorafgaand een melding gemaakt te worden.
- De applicatie moet minimaal beveiligd zijn d.m.v. inlognaam en wachtwoord.
 - Onderscheid maken in gebruikers en administrators.
- Een administrator moet
 - nieuwe gebruikers toe kunnen voegen.

- o oude gebruikers kunnen verwijderen
 - o diverse rollen aan gebruikers toe kunnen wijzen.
 - o steekproefgrootte per stroom aan kunnen geven
- De applicatie werkt met een userinterface, muis- en toetsenbordcombinaties die gelijk zijn aan de standaard Windows conventies.

2 Functionaliteiten classificatiemodule

2.1 Algemeen

De functionaliteiten zijn onderverdeeld in vijf categorieën, te weten:

- 1) Functionaliteiten op envelopniveau
- 2) Functionaliteiten op documentniveau
- 3) Functionaliteiten op paginaniveau
- 4) Classificeren document
- 5) Controles

2.2 Functionaliteiten op envelopniveau

Dit scherm geeft een overzicht van de aanwezige enveloppen in de applicatie. De volgende algemene informatie moet gelijk zichtbaar zijn:

- Het aantal enveloppen in de applicatie.
- Het aantal nog af te handelen enveloppen (werkvoorraad).

Kenmerken envelop

De gescande documenten worden per envelop in de applicatie aangeboden. Deze enveloppen moeten de volgende zichtbare kenmerken hebben:

- **Envelopnummer**
Deze is uniek en wordt aangemaakt door het scanbedrijf.
- **Ontvangstdatum**
De datum van ontvangst, zoals aangegeven bij aanlevering door RVO.nl.
- **Wijze van binnenkomst**
Welk post- of antwoordnummer, fax, baliepost.
- **Aantal documenten**
In een envelop en het aantal dat nog geclassificeerd dient te worden.
- **Reden van uitval in de webapplicatie**
Een opmerkingenveld dat aangeeft waarom een envelop ter verrijking is aangeboden.
 - Envelop bevat ongestructureerde documenten
 - Herkende barcode is al eerder ontvangen.
 - Formulier (barcode) is niet bekend.
- **Trajectcode**
Als er (semi-gestructureerde) formulieren binnenkomen dan is bekend bij welk traject het hoort.
- **'Klant'**
Bij aanlevering wordt per ontvangstwijze aangegeven door wie de post moet worden afgehandeld. Nu bestaan er onderstaande mogelijkheden, maar dit moet altijd uitgebreid kunnen worden.
 - Regelingenpost eDocs
 - Regelingenpost BAS
 - Regelingenpost IMG
 - Archiefscan
- **Status van een envelop**
 - Nog niet toegewezen aan een behandelaar
 - In behandeling bij een behandelaar
 - Gereed gemeld (afgehandeld)
 - Ter herscanning aangeboden
 - Wacht op reactie afdeling
- **Behandelaar**
Naam van de gebruiker die de envelop in behandeling heeft.
- **Gevonden trefwoorden in de gescande documenten**
Het moet voor stromen mogelijk zijn dat na het scannen bepaalde woorden uit een brief herkend worden en dit als extra kenmerk aan een envelop wordt meegegeven. Ook moet op basis van deze trefwoorden automatisch een prioriteit toegekend kunnen worden.
- **Selecteren/sorteren**

Het moet mogelijk zijn om de enveloppen te kunnen sorteren (laag → hoog, hoog → laag) en selecteren op ieder van bovenstaande kenmerken.

- **Werkverdeling**

Om de enveloppen te kunnen afhandelen moeten ze toegewezen kunnen worden aan gebruikers. Daarbij zijn de volgende functionaliteiten m.b.t. werkverdeling nodig.

- Enveloppen moeten toegewezen kunnen worden aan een bepaalde behandelaar (naam). Deze functionaliteit moet voor iedereen beschikbaar zijn.
- Het moet mogelijk zijn om een bepaald aantal enveloppen te selecteren en toe te wijzen aan een bepaald persoon.
- Het moet duidelijk zichtbaar zijn dat een envelop in behandeling is of al is afgehandeld.
- Een envelop die opnieuw gescand dient te worden, moet in de applicatie kunnen worden teruggezet naar het scanbedrijf voor een herscan.
Het moet mogelijk zijn om een reden van het terugsturen aan te geven.
- Er moet een opmerking bij de envelop in de webapplicatie gezet kunnen worden.
- Enveloppen die op reactie wachten moeten uit de werkvoorraad in een andere voorraad geplaatst worden. Bij verlopen reactietermijn (aan te geven einddatum (standaard 3 werkdagen)) moet de regel roodgekleurd worden en behandelaar moet een notificatie (pop-up) in de applicatie krijgen.

2.3 Functionaliteiten op documentniveau

Als een envelop is geopend in de applicatie, dan moet zichtbaar zijn hoeveel documenten erin zitten. Als er een formulier bij zit dan moet het formuliernummer zichtbaar zijn. In dit scherm moet het mogelijk zijn om de volgende bewerkingen op een document te kunnen doen:

- Documenten moeten meervoudig geïndexeerd kunnen worden aanvullende metadata (o.a. relatienummer).
Op basis van deze aanvullende metadata moet een kopie aan RVO geleverd worden.
- Verschillende documenten **samen te voegen** tot één document.
- **Koppelen** van ongestructureerde documenten aan een hoofddocument (brief of formulier) dat in de envelop zit. Deze documenten worden dan bijlagen bij dat formulier en moeten (op de korte inhoud na) dezelfde metagegevens meekrijgen als het hoofddocument.
- Vanuit hier moet een envelop weer door een druk op de knop **teruggezet** kunnen worden naar de beginsituatie.
- De documenten in de envelop dienen in pdf **gemaïld** te kunnen worden.

2.4 Functionaliteiten op paginaniveau

Wanneer een document wordt 'geopend' in de applicatie, dan moeten in één oogopslag de pagina's te zien zijn. Dit kan in klein formaat (die bij een mouse-over vergroot worden tot leesbaar formaat) en bij meerdere pagina's moet er door middel van te scrollen alle pagina's langsgelopen kunnen worden. Voor één pagina of meerdere pagina's tegelijk moet het mogelijk zijn de volgende bewerkingen uit te voeren:

- Pagina's binnen een document voorzien van aanvullende metadata.
Op basis van deze aanvullende metadata moet een kopie aan RVO geleverd worden. Hierbij worden pagina's met dezelfde metadata als 1 document (kopie) gepresenteerd.
- Pagina's moeten per kwartslag (links- en rechtsom) gedraaid kunnen worden.
- Lege pagina's moeten 'uitgegreisd' getoond worden en na bevestiging per document verwijderd worden.
- Verwijderen van lege pagina's die niet als lege pagina zijn herkend.
- Verplaatsen van pagina's binnen een document.

2.5 Classificeren document

Hier is de leesbare scan te zien. Het moet daarnaast wel mogelijk zijn om nog **in- en uit te zoomen** op de scan. Bij deze scan is het mogelijk om de metagegevens toe te voegen aan het document, de scan en de invulvelden moeten in één scherm weergegeven worden. Hieronder wordt per stroom beschreven welke metagegevens aan het document toegekend moet kunnen worden.

2.5.1 Regelingenpost DM16

Documenten moeten kunnen verrijkt worden met de volgende metagegevens.

- Dienstsleutel (meervoudige invoer gescheiden door ";" mogelijk)
- Type dienstsleutel (relatienummer, Kvk of BSN)*
- Trajectcode*
- Type document*

- Regelingsjaar
- Formulienummer
- Correspondentiesoort*
- Referentie (gevalnummer)
- Kenmerk
- Extern kenmerk
- Korte inhoud

* Drop-down menu vereist met vast voorgestelde waarden. De rest zijn vrije tekstvelden. De vaste waarden in dat drop-down menu worden bepaald door RVO.nl en verschillen per veld van waarde.

2.5.1.1 Formulieren

Voor een formulier waarvan de barcode niet is herkend of ontbreekt, moet handmatig een formulienummer (barcodenummer) toegevoegd kunnen worden om het verder in het proces te laten gaan. Bij deze documenten is het niet nodig om de bovenstaande velden handmatig te vullen, deze worden namelijk automatisch via de webservice uit Dfx gehaald.

2.5.1.2 Meerdere ongestructureerde documenten in een envelop

Het komt regelmatig voor dat er meerdere ongestructureerde documenten in een envelop zitten, die wel betrekking hebben op dezelfde relatie/aanvraag/traject. Daarom is het wenselijk dat wanneer één document in deze envelop is geclassificeerd, dat bij die andere documenten automatisch de metagegevens al gevuld wordt op korte inhoud na. Deze informatie moet wel weer overschreven kunnen worden in geval het op iets anders betrekking heeft.

3 Controles

3.1 Geautomatiseerde controles

Omdat alles handmatig wordt behandeld is het inbouwen van enkele controles noodzakelijk. De controles die in ieder geval opgenomen moeten worden zijn:

- Controle op bestaande dienst sleutel BRS-nummer door middel van een 9 proef.
- Controle op verplichte velden (type dienst sleutel, dienst sleutel, trajectcode, korte inhoud).
- Controle op status van formulieren (is een formulier al eerder ontvangen).

3.2 4-ogen controle

Nadat een behandelaar een envelop gereed heeft gemeld kan een envelop op basis van een in te geven steekproefgrootte aan een collegiale controle onderworpen worden.

Deze controle bestaat uit het opnieuw aanbieden van de envelop aan de collegiale controleur.

Deze controle kan bestaan uit het controleren van ingevoerde metadata in de voorgaande stappen of de envelop wordt opnieuw aangeboden als of deze nog niet geclassificeerd is. Op basis van een aantal verplichte metadata velden wordt dan gecontroleerd of classificatie van het document juist is.

De controle velden zijn:

- Kenmerk
- Gevalsnummer
- Type relatienummer
- Relatienummer(s) (volgorde onafhankelijk)
- Datum ontvangst
- Trajectcode
- Document type
- Document soort