



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Beschrijving correspondentieketen SVB

Bijlage bij beschrijvend document

Mei 2021

Inhoud

- Inleiding – **current state** (3)
- Wat zijn ‘Berichten’? – **current & future state** (4)
- Talen en aantallen DTI – **current state** (5-6)
- Wat zoeken we? – **future state** (7)
- Schets correspondentieketen (8)
- Procesbeschrijving (9-14)
- Toelichting koppelvlakken (15)
- Belangrijkste vragen m.b.t. de inrichting van een nieuwe correspondentieketen (16-20)

Inleiding – *current state*

- De SVB verstuurt in het kader van de uitvoering van haar wettelijke taken **jaarlijks ongeveer 11 miljoen schriftelijke berichten** aan klanten, hun zaakgelastigden/gemachtigden en derden.
- Ongeveer **4 miljoen van deze berichten wordt aangemaakt met een correspondentie-applicatie ('DTI')** die in de uitvoering van de dienstverlenende directies (DSV en DPGB) wordt gebruikt door de uitvoeringsmedewerkers, en in batchprocessen. DTI stelt de berichten geheel of gedeeltelijk geautomatiseerd samen en de SVB print en verstuurt de berichten zelf, of plaatst ze als PDF in de mijnoverheid Berichtenbox van de klant. De PDF moet voldoen aan de WCAG 2.1-richtlijnen voor toegankelijkheid.
- **De overige 7 miljoen berichten worden op basis van bulkselecties als zogeheten 'centrale mailing' extern geprint** en verstuurd of aangeboden aan de mijnoverheid Berichtenbox. (Bijna) alle verstuurde berichten worden—eveneens als PDF—in het SVB DMS opgeslagen zodat ze in het klantdossier beschikbaar zijn.
- Daarnaast wordt **DTI** door de uitvoeringsmedewerkers gebruikt om **jaarlijks zo'n 1,5 miljoen zogeheten interne documenten** te genereren. Ook deze worden als PDF in het DMS opgenomen. Dit willen we in de toekomst bij buiten de correspondentieketen oplossen. Deze niet-correspondentiefunctionaliteit is beschreven in een achttal use-case-diagrammen. De creatie van deze documenten valt buiten de correspondentieketen, maar wanneer het resultaat ook in de toekomstige situatie een document is, wordt dit later wel (als PDF) worden opgenomen in het klantdossier als correspondentie over de klant.
- De SVB verstuurt berichten **in het Nederlands en in acht andere talen**. Een groot deel van de anderstalige berichten hebben dezelfde automatiseringsgraad als de Nederlandstalige berichten. Zie hiervoor slide 5 en 6: 'Talen en aantallen DTI uitvoering DSV (2019)'.

Wat zijn 'berichten'?

- Met het begrip 'Bericht' doelen we in het kader van de correspondentieketen op gestructureerde, zaakgebonden, formele correspondentie aan klanten of derden. In de huidige situatie wordt deze correspondentie geprint op papier, als PDF in de Berichtenbox, of als PDF als bijlage bij een beveiligde e-mail verstuurd. Het betreft:
 - Beschikkingen/besluiten al dan niet met een financieel overzicht en/of berekening aan klant of zaakgelastigde/gemachtigde.
 - Andere informerende brieven al dan niet met een financieel overzicht en/of berekening aan klant/zaakgelastigde/gemachtigde/instantie.
 - Verzoeken om informatie al dan niet voorzien van een formulier aan klant/zaakgelastigde/gemachtigde/instantie.
- Het ligt in de lijn der verwachting dat de SVB in de toekomst ook gebruik wenst te maken van andere kanalen en formaten om over zaakgebonden informatie te kunnen communiceren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het publiceren van een financieel overzicht of formulier als html-pagina op het eigen webportaal.

Categorie DTI-bericht	Totaal aantal (2020)
Brieven aan klanten (<i>DSV</i>)	2 miljoen
Brieven aan klanten met formulier (<i>DSV</i>)	0,5 miljoen
Brieven aan instanties (<i>DSV</i>)	0,5 miljoen
Brieven (alle categorieën) (<i>DPGB</i>)	0,9 miljoen
Interne documenten (<i>DSV</i>)	1,6 miljoen
Centrale mailings (<i>alle klantgroepen</i>)	7 miljoen

Talen en aantallen DTI-berichten DSV (2020) – *current state*

Taal	Aantal berichten / 1000 (totaal 2020)
Nederlands	3.000
Duits	67
Engels	131
Frans	33
Italiaans	7
Portugees	6
Pools	6
Spaans	25
Turks	29

- Van ieder bericht dat in een andere taal wordt aangemaakt en verzonden, wordt ook (eerst) een Nederlandstalige versie aangemaakt, in het DMS opgeslagen en (in de meeste gevallen) verzonden per post of in de berichtenbox geplaatst. Het totaal 'Nederlands' is inclusief deze 'dubbele' berichten.

Talen en aantallen DTI-berichttemplates/sjablonen DSV – *current state*

Taal	Aantal sjablonen in gebruik	Aantal tekstblokken in gebruik
Nederlands	999	2.640
Duits	301	858
Engels	339	1.031
Frans	280	790
Italiaans	147	482
Portugees	199	554
Pools	56	101
Spaans	221	636
Turks	239	668

- Het aanmaken van een bericht begint met het aanroepen van een berichtsjabloon (ook: –template, ‘body’ of ‘boco-brief’ genoemd) in een van de bronsystemen. Een sjabloon kan bijvoorbeeld zijn: ‘Toekenning AOW’, of ‘Informatieverstrekking aan zusterorgaan’. In de contentverzameling van het huidige correspondentiesysteem komt een sjabloon overeen met één specifiek document (per taal). Bij het samenstellen van het bericht, kan het sjabloon dynamisch tekstblokken plaatsen. Ook deze tekstblokken zijn in de huidige situatie documenten in dezelfde contentverzameling. Veel tekstblokken bevatten meerdere tekstvarianten waarvan de juiste door middel van conditionele bepalingen wordt geselecteerd bij het samenstellen van het bericht.

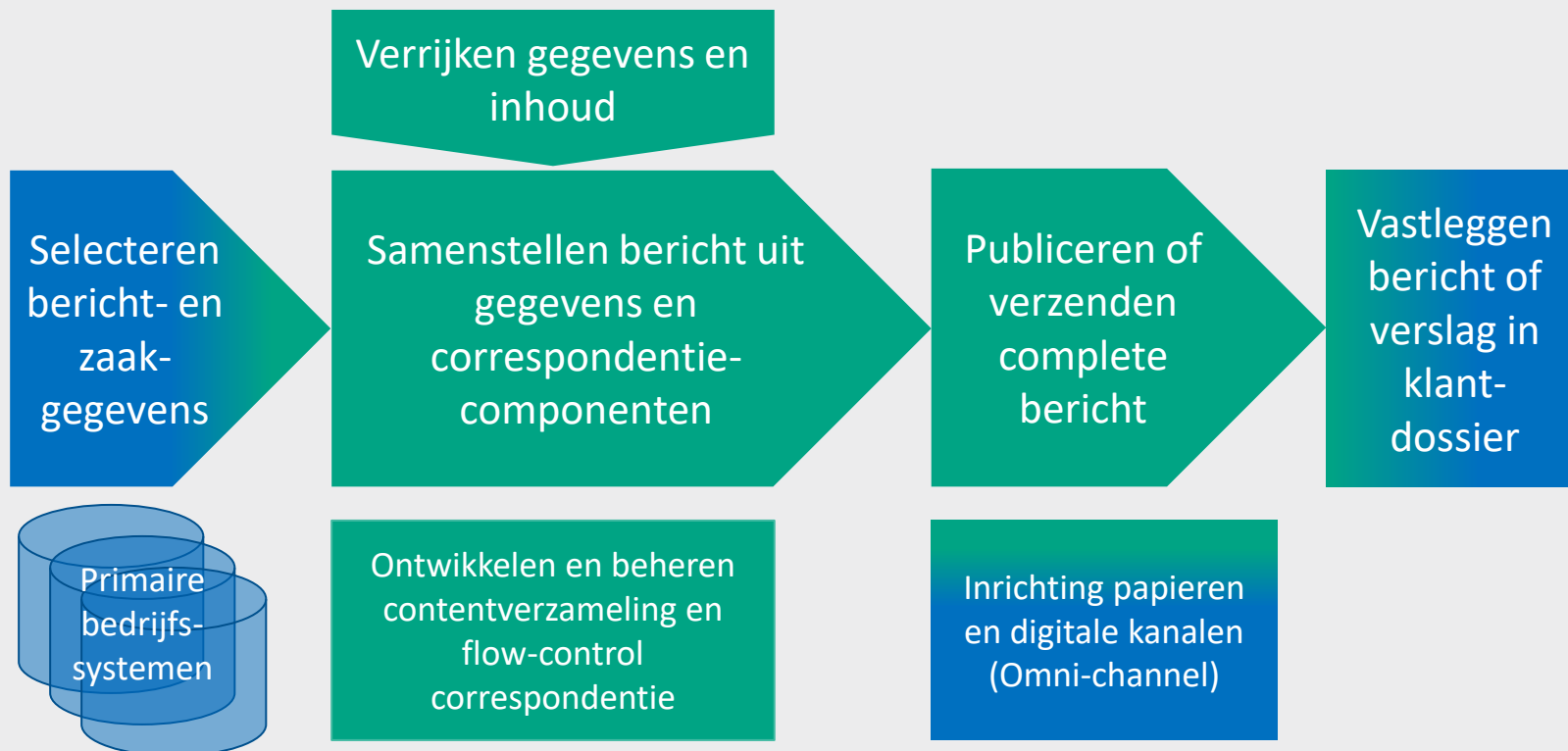
Schets correspondentieketen SVB

In scope

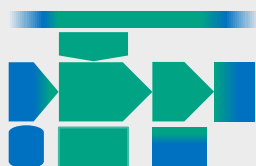
Koppelvlak

Buiten scope

Autorisaties, foutafhandeling, flow-control, managementinformatie



Procesbeschrijving



1. De bedrijfsprocessen van de SVB voorzien erin dat zowel vanuit bulkselecties als ad-hoc op zaakniveau berichten gestuurd worden aan klanten ('burgers'), hun zaakgelastigden, derden en andere (overheids)organisaties.
 - a) De inhoud van deze zaakgerelateerde berichten betreft zowel het verstrekken van informatie, het communiceren van formele besluiten, als het opvragen van informatie.
 - b) Hierbij kunnen gestructureerde documenten zoals bijvoorbeeld betalingsspecificaties en (vraag)formulieren onderdeel vormen van het bericht.

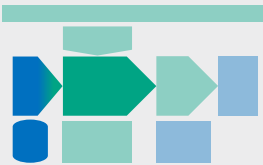


2. De trigger voor het versturen van een bericht en de registratie van het gegeven welk bericht (met welke inhoud) op welk moment verstuurd is, vindt altijd in een van de (op dit moment drie) primaire bedrijfssystemen plaats. Ten behoeve van de uitvoering van nieuwe regelingen moet de correspondentieketen in de toekomst kunnen aansluiten op nieuwe systemen.

Procesbeschrijving



3. In de bedrijfssystemen moet in een zaak bekend en zichtbaar zijn welke berichten het correspondentiesysteem standaard kan samenstellen.
 - a) Welk van de systemen, hangt af van de klantgroep (ten behoeve van welke regeling de klant een relatie met de SVB heeft).



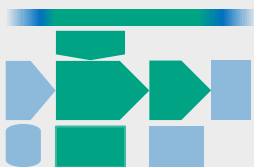
4. Het correspondentiesysteem ontvangt, per klant, de voor het bericht benodigde gegevens (NAW-gegevens, rechtsgegevens, financiële gegevens, etc.)—in onze huidige correspondentieketen noemen we dit de ‘briefopdracht’— alsmede de kanaal- en taalvoorkeur van de klant. Dit vereist dat in het proces kennis bestaat over welke (typen) gegevens er nodig zijn voor een bepaalde brief. Voorkeur is dat deze kennis onderdeel is van het correspondentiesysteem dat deze data opvraagt bij het bedrijfssysteem. Het correspondentiesysteem kan op basis van deze gegevens conditioneel briefelementen selecteren en bijvoorbeeld een gepersonaliseerde aanhef afleiden.

Procesbeschrijving



5. Het correspondentiesysteem stelt op basis van de geleverde gegevens een bericht samen uit een contentverzameling van gestandaardiseerde berichtsjablonen, tekst(blokken) en andere statische en dynamische componenten;

- a) Deze contentverzameling moet op efficiënte en overzichtelijke wijze kunnen worden opgebouwd en beheerd door een of meer teams van daarvoor verantwoordelijke medewerkers. Deze ontwikkel-omgeving(en) biedt ondersteuning voor versiebeheer, toetsen en testen, lifecycle-management en publicatie van statistische en semantische informatie betreffende de contentverzameling ten behoeve van diverse doelgroepen waaronder de uitvoeringsmedewerkers en hun management.



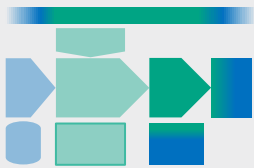
6. De SVB correspondeert in het Nederlands en in acht andere talen.
 - a) Een bericht kan ongeacht de taal geautomatiseerd worden samengesteld;
 - b) Bij berichten die in een andere taal worden verstuurd, stelt de correspondentieketen op basis van bedrijfsregels vast of ook een Nederlandstalige versie moet worden meegestuurd.

Procesbeschrijving



7. De flow-control van de correspondentieketen identificeert of bij het samenstellen van het bericht aanvullende gegevens nodig zijn;
8. het systeem verkrijgt deze aanvullende gegevens door een van te voren gedefinieerde externe bron—waaronder bijvoorbeeld het DMS of de gebruiker (de medewerker verantwoordelijk voor de zaakafhandeling)—te raadplegen.
 - a) De aanvullende gegevens kunnen bestaan uit data (bijvoorbeeld een datum, bedrag of naam), het maken van een keuze tussen tekstvarianten, het aanpassen of aanvullen van bepaalde tekstblokken, het bijvoegen van bijlages uit bijvoorbeeld het bestaande SVB DMS.
 - b) Het correspondentiesysteem kan middels het hanteren van verschillende autorisatieniveaus onderscheid maken tussen medewerkers ten behoeve van de mate waarin deze invloed heeft op de inhoud van het bericht. Sommige uitvoeringsmedewerkers mogen teksten aanpassen of invoegen, de meeste alleen ontbrekende data invoegen. Het beheer van deze autorisaties moet flexibel belegd kunnen worden.

Procesbeschrijving



9. De correspondentieketen heeft diverse elektronische en papieren outputkanalen. Nieuwe kanalen moeten eenvoudig kunnen worden aangesloten (en oude afgesloten).
10. Het samengestelde bericht wordt in de juiste taal via het juiste kanaal aangeboden aan de klant. Hierop kunnen bedrijfsregels van toepassing zijn die ertoe leiden dat op het niveau van een specifiek bericht of voor een of meerdere categorieën berichten (conditioneel) wordt afgeweken van de kanaal- en taalvoorkeur van de klant.
 - a) Vraagberichten die elektronisch worden aangeboden aan de klant kunnen dynamisch/interactief zijn (bijvoorbeeld een webformulier).
 - b) Alle berichten die in elektronische vorm via de diverse elektronische kanalen worden aangeboden, voldoen aan de toegankelijkheidsvereisten die door de wetgever aan overheidscommunicatie worden gesteld.
 - c) Berichten die op papier worden aangeboden, moeten op basis van bedrijfsregels aan een printservice worden aangeboden.
 - d) Diverse papieren berichten en/of bijlagen ten behoeve van één ontvanger worden met relevante metadata aan een printservice aangeboden zodat deze ze al dan niet gebundeld kan verzenden.

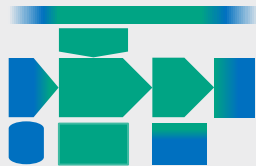
Procesbeschrijving



11. Het bericht en/of een verslag van het bericht wordt in een gepaste vorm (nu is dat een PDF-document) aangeboden aan het bestaande SVB DMS-systeem. Hierbij blijft de metadata waaronder de relatie met de aanleidende zaak en relevante procesinformatie behouden.



12. Van elk bericht wordt een relevante set metadata vastgelegd en/of de doorlopen processtappen 'gelogd' waardoor het mogelijk is het bericht achteraf te reconstrueren.



13. De correspondentieketen hanteert robuuste methodes ten behoeve van foutafhandeling.

Toelichting koppelvlakken



- Workflows in de correspondentieketen moeten zo geparametriseerd worden dat deze aansluiten op bestaande primaire en secundaire uitvoerende en beheer-, plannings- en verantwoordingsprocessen van de SVB alsmede voldoen aan de eisen ten aanzien van de correspondentieprocessen zelf.



- De correspondentieketen moet zo ingericht worden dat deze gebruik kan maken van de voor een bericht relevante (zaakgebonden) gegevensset die per bericht volgens een bestaande interface geleverd wordt door de primaire bedrijfssystemen.



- Te verzenden berichten worden in een afgesproken formaat aangeboden aan een bestaande printservice en/of aan een service van de mijnoverheid berichtenbox, of aan een service van mijnsvb.nl.



- Ten behoeve van de dossieropbouw bij individuele klanten worden berichten aan het bestaande SVB DMS aangeboden via de standaard services die het DMS hiervoor beschikbaar heeft.
- Nadere informatie is beschikbaar in de architectuurbeschrijving door de SVB.