

BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE

PROCESBESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE CORRESPONDENTIE- OUTPUT

BIJLAGE O BIJ BESCHRIJVEND DOCUMENT EA200075

VERSIE 9 JULI 2021

JULES STOOP

VERSIE 1.0



Sociale Verzekeringsbank *voor het leven*

DOCUMENTBESCHRIJVING

Informatie

Wijzigingen

Goedkeuringen

Verspreiding

Reviews

Portfoliodomein	Naam Reviewer	Datum reactie

Inhoudsopgave

1	INTRODUCTIE	4
1.1	OPMERKINGEN OVER DE SCOPE	4
2	HUIDIGE SITUATIE	5
2.1	PROCES CORRESPONDENTIE	5
2.2	FUNCTIONALITEITEN EN BERICHTCATEGORIEËN	9
2.3	AUTOMATISERINGSGRAAD CORRESPONDENTIE.....	11
2.4	VERTALINGEN.....	13
2.5	TECHNISCHE COMPLEXITEIT VAN DE HUIDIGE BERICHTEN	14
2.6	DMS EN DIGITAAL KLANTDOSSIER	15
2.7	ONTWIKKELEN EN BEHEREN VAN BERICHTEN	16

1 INTRODUCTIE

Dit document bevat een beschrijving van de huidige situatie (current state) ten aanzien van de output-correspondentieketen van de primaire processen. In de volksmond ook wel DTI genoemd.

Het doel van deze beschrijving is het verschaffen van inzicht in de huidige situatie aan potentiële inschrijvers op de aanbesteding EA2020075 'Customer Communications Management SVB'. Voor een beschrijving van de aanbesteding verwijst SVB naar het Beschrijvend Document waar deze beschrijving een bijlage bij is.

1.1 Opmerkingen over de scope

Deze beschrijving heeft betrekking op alle functionaliteit die in de huidige situatie onderdeel is van de uitgaande correspondentieketen voor de primaire processen. Aan de randen van dit gebied, bevinden zich de volgende aspecten die weliswaar nauw samenhangen met de correspondentie-keten maar buiten scope zijn in de aanbesteding:

- Mailings: bulkberichten voor klanten waarbij geen gebruik wordt gemaakt van DTI.
- EESSI-berichten: deze worden kort genoemd, maar leiden niet tot requirements. EESSI maakt momenteel weliswaar gebruik van DTI, maar dit is een tijdelijke situatie.
- De kanaalstrategie: we gaan ervan uit dat klanten hun huidige voorkeurskanaal kunnen gebruiken, maar doen geen uitspraken over welke kanalen de SVB in de toekomst eventueel wil kunnen gebruiken voor klantcommunicatie. Wel zijn de requirements opgesteld met in het achterhoofd dat het kanaalaanbod niet statisch is.
- DMS: aanname voor nu is dat we geen functionaliteit beschrijven die afhankelijk is van (grote) veranderingen aan het DMS.

2 HUIDIGE SITUATIE

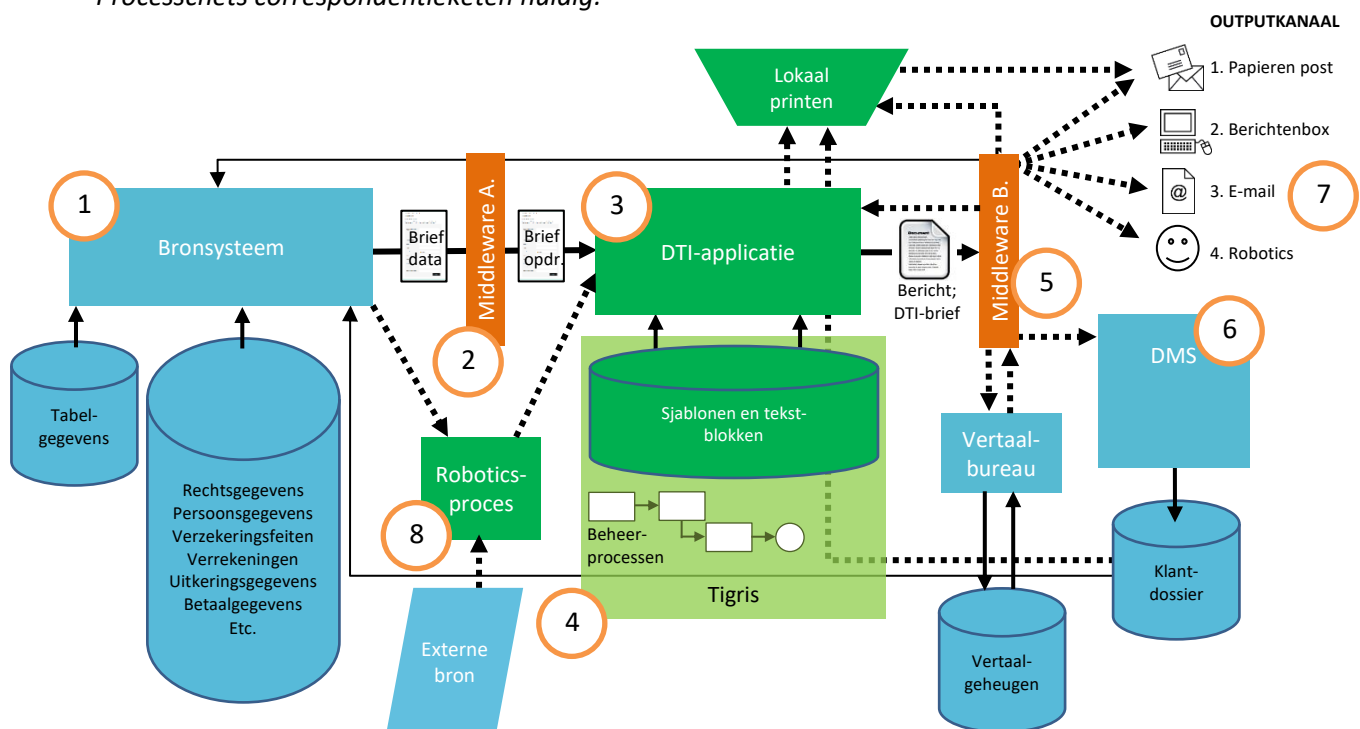
2.1 Proces correspondentie

In de huidige situatie wordt met de term 'DTI' vaak de volledige correspondentieketen (met uitzondering van mailings) aangeduid. Deze correspondentieketen bestaat in werkelijkheid uit veel componenten waarvan de eigenlijke applicatie DTI slechts een klein (en cruciaal) onderdeel uitmaakt. Bij diverse uitvoerende bedrijfsonderdelen van de SVB wordt DTI gebruikt om deels geautomatiseerd of volledig geautomatiseerd brieven voor klanten en derden samen te stellen.

Het deel van de correspondentieketen voorafgaand aan de DTI-applicatie zorgt voor het automatisch samenstellen van een bericht met systeemgegevens die in het bericht kunnen worden gebruikt (de 'briefopdracht'). Het deel dat erop volgt, zorgt voor de logistiek van de routing van het bericht richting de diverse outputkanalen (o.a. papieren post en de berichtenbox van MijnOverheid) alsmede voor het opnemen van het complete samengestelde bericht in het digitale dossier (DMS) bij de juiste persoon.

De (centrale en decentrale) uitvoering van DSV is de grootste gebruiker van DTI gevolgd door de uitvoering van DPGB.

Processchets correspondentieketen huidig:



Component	Beschrijving
1. Bronsysteem	Een medewerker—of een geautomatiseerd proces—registreert in het bronsysteem bij de gegevens van een specifieke klant een uitgaand bericht van een specifieke soort. Het gevolg van de registratie is dat het proces in gang wordt gezet waarmee voor deze klant een specifiek DTI-bericht dat correspondeert met het geregistreerde bericht wordt aangemaakt. - De tabelgegevens bepalen welke aan de persoons- en zaakgegevens uit het bronsysteem in de briefdata worden opgenomen. Daarnaast bevatten ze stuurgegevens die generiek (als in: niet klantspecifiek) van toepassing zijn op het uitgaande bericht in kwestie. Deze stuurgegevens hebben betrekking op de routing van het eigenlijke bericht. - In AXW worden deze stuurgegevens ook gebruikt ten behoeve van een stuk processturing dat samenhangt met het sturen van het bericht. Zo wordt voor een vraagbericht (verzoek aan klant of derde) een rappeldatum geregistreerd en zorgen uitgaande berichten met een opschortende werking en verlengingsberichten voor verlenging van de normeinddatum van een gevalbehandeling. - Het aanmaken van een DTI-bericht gebeurt altijd vanuit een specifiek record in de database. In AXW betekent dit dus dat het bericht altijd betrekking heeft op een specifiek persoon. Relevante gegevens betreffende deze persoon (rechtsgegevens, persoonsgegevens, verzekeringsfeiten, verrekeningen, uitkeringsgegevens, betaalgegevens, etc.) en de actuele gevalbehandeling worden (in het processchema: 'briefdata') doorgegeven in het proces. Hierin zitten ook aan de persoon gekoppelde stuurgegevens (bijvoorbeeld of de klant in kwestie papieren post of een PDF in de Mijn Overheid-berichtenbox prefereert).
2. Middleware A.	In de correspondentieketen zitten veel kleine en grotere stukjes programmatuur die als interface tussen de diverse systemen fungeren; events in het proces vastleggen; en de status van het bericht communiceren aan andere onderdelen in de keten. Het stuk dat we hier 'Middleware A.' noemen zorgt er met name voor dat de briefopdracht in de juiste structuur op de juiste plek wordt aangeboden aan de DTI-applicatie die op de desktop van de gebruiker (of 'batch-user') draait. In de procesflow over de gehele keten loopt een zogeheten index-bestand mee. Eerst met de data en later met het bericht zelf. Dit indexbestand bevat stuurinformatie en statusinformatie en wordt onderweg een aantal keren bijgewerkt op basis van de status van het bericht.
3. DTI-applicatie	In de DTI-applicatie—die gebouwd is als uitbreiding op Microsoft Word—wordt een bericht samengesteld naar aanleiding van een ontvangen briefopdracht (DTI houdt een mapje op een vaste locatie in het filesysteem in de gaten en gaat aan de slag zodra daar een briefopdracht wordt afgeleverd). De DTI-applicatie kan vervolgens één bericht tegelijk samenstellen. Wanneer meerdere briefopdrachten zijn aangeboden, worden deze serieel opgepakt. De componenten waaruit het bericht wordt opgebouwd worden 'sjablonen' en 'tekstblokken' genoemd. (Technisch gezien is een sjabloon een specifiek type tekstblok.) De tekstblokken worden op diverse manieren gecombineerd met de data in de briefopdracht. De informatie in het bericht kan in de handmatige gevalbehandeling eventueel nog verrijkt worden door interactie met de gebruiker (de uitvoeringsmedewerker die het bericht samenstelt). De types gebruikers-interactie zijn: 'Meerkeuze': de gebruiker (uitvoeringsmedewerker) moet een of meerdere opties kiezen op basis waarvan DTI de juiste tekst of teksten toont;

	‘Vraagveld’: de gebruiker wordt gevraagd een voor het bericht relevante datum, bedrag of vrije tekst te typen. Deze waarde kan vervolgens een of meerdere keren in het bericht worden opgenomen. ‘Bewerken of nabewerken’: op verschillende momenten in het proces kan een gebruiker het bericht openen in de DTI-applicatie en met de hand <u>alles</u> aanpassen. Hierdoor komt het in de praktijk voor dat een bericht wordt verstuurd dat geen enkel centraal aangeboden standaardtekstblok bevat. De output van DTI is een compleet opgemaakt word-document. Eén instantie van DTI op de desktop van een gebruiker stelt altijd maar één bericht gelijktijdig samen. DTI kan—wanneer dit in de tabelgegevens van een specifiek bericht is gedefinieerd én in het ontwerp van dit bericht wordt ondersteund—op basis van de taalvoorkeur van de klant een vertaalde versie van een bericht aanmaken. Deze versie kan volledig zijn als van alle componenten van het bericht een vertaalde versie in de juiste taal aanwezig is. Wanneer (een deel van) het bericht nog vertaald moet worden, kan vanuit DTI een opdracht naar het vertaalbureau gestuurd worden.
4. Tigris	De sjablonen en overige tekstblokken worden beheerd en ontwikkeld in de applicatie Tigris. Hiervoor is een vaste club medewerkers bij de sectie ODK (DSV/O&V/ODK) verantwoordelijk. Deze medewerkers zijn verantwoordelijk voor de correcte werking van de DTI-berichten. Zo wordt door hen ondermeer bepaald op grond van welke gegevens bepaalde teksten conditioneel wel of niet verschijnen in een bericht. Directe collega’s bij dezelfde sectie zijn verantwoordelijk voor de inhoud, opmaak, toon en stijl van de teksten en voor te onderscheiden klantsituaties. Lees verder bij §2.7
5. Middleware B.	In de correspondentieketen zitten veel kleine en grotere stukjes programmatuur die als interface tussen de diverse systemen fungeren; events in het proces vastleggen; en de status van het bericht communiceren aan andere onderdelen in de keten. Het stuk dat we hier ‘Middleware B.’ noemen bestaat uit een aantal losse kleinere onderdelen. Na het samenstellen van het bericht wordt deze door deze programmatuur omgezet naar een toegankelijk en archiveerbaar PDF-bestand; al dan niet opgeslagen in DMS; en verstuurd via 0 of 1 van de output-kanalen.
6. DMS	De meeste DTI-berichten worden geautomatiseerd bij de juiste persoon in DMS opgenomen. Berichten waarvoor geldt dat ze de status beschikking hebben, krijgen in eerste instantie de status voorlopig. Dit is in DMS zichtbaar bij het bericht in kwestie. Wanneer de gevalsbehandeling gecontroleerd is (in de meeste gevallen gebeurt dit geautomatiseerd direct na het afsluiten van de beoordeling) krijgt de brief alsnog de status ‘definitief’ (dit is eveneens in DMS zichtbaar). Voor brieven met de status ‘voorlopig’ geldt dat deze niet door het geautomatiseerde proces (lokaal of centraal) geprint zijn en eveneens dat ze niet zijn doorgezet naar de berichtenbox van de klant. Dit gebeurt alsnog zodra de brief definitief is.
7. Outputkanalen	Vanuit de huidige correspondentieketen worden vier outputkanalen bediend. In de huidige situatie is het de bedoeling dat een bericht altijd precies via 1 outputkanaal wordt verstuurd. De uitzondering hierop zijn interne berichten (hierover verderop meer). Deze worden alleen in DMS opgenomen, niet verzonden. DTI-berichten die persoonsgebonden situatiespecifieke informatie bevatten (beschikkingen, andere brieven) hebben de vorm van een formele brief. Deze formele berichten worden altijd via papieren post of naar de berichtenbox gestuurd. Het e-

mailkanaal wordt in principe alleen gebruikt voor vragen die via e-mail binnengekomen zijn.

Papieren post

Een aanzienlijk aandeel van de uitgaande formele berichten wordt nog steeds als fysieke papieren post verzonden. Met name veel van onze klanten buiten Nederland beschikken niet over een DigID en kunnen maken daardoor geen gebruik van de online dienstverlening van de Nederlandse overheid. Hierdoor kunnen ze ook geen gebruik maken van de berichtenbox van MijnOverheid (zie hieronder). Bovendien geldt dat de SVB beleidsmatige keuzes heeft gemaakt die ervoor zorgen dat een deel van de berichten nooit naar de berichtenbox verzonden wordt, ook als de klant 'post via berichtenbox' als persoonlijke voorkeur heeft. Dit gaat om brieven voor de AIO en brieven aan derden (die worden immers wel aangemaakt vanuit het klantdossier). Ook voorbedrukte formulieren (die de klant zou moeten uitprinten omdat het formulier ingevuld moet worden teruggestuurd) worden niet bij voorkeur per post verstuurd. Daarnaast bestaan juridische overwegingen om specifieke berichten (al dan niet aangetekend) op papier te sturen (denk aan een dwangbevel, stukken in het kader van een bezwaarprocedure, brieven gericht aan twee personen op hetzelfde adres).

Het printproces kent een aantal routes. Per briefsjabloon is in de tabelgegevens een aantal stuurgegevens ten aanzien van de afhandeling van het bericht opgenomen. Aan de hand hiervan wordt geautomatiseerd bepaald of een brief lokaal of centraal wordt geprint. 'Centraal printen' betekent dat de medewerker die het bericht in het kader van een gevalshandeling heeft gemaakt, deze niet zelf fysiek verstuurd. Wanneer een zending uit meer dossierspecifieke stukken bestaat dan het DTI-bericht, geniet lokaal printen de voorkeur.

Naast de formele—door het bericht bepaalde—route naar de lokale of centrale printer, kan een uitvoeringsmedewerker er altijd ad hoc voor kiezen een brief zelf uit te printen. Vanuit DTI, of vanuit DMS. Zo'n extra print wordt nergens in de aan de uitvoering beschikbare klantgegevens geregistreerd/vastgelegd en het is hierdoor mogelijk dat hetzelfde bericht meerdere keren is uitgeprint (en verstuurd) zonder dat dit zichtbaar is in het klantdossier.

Berichtenbox

Voor het bezorgen van berichten aan klanten met een DigID die bij de SVB hebben aangegeven dat ze hun post bij voorkeur digitaal ontvangen, maakt de SVB gebruik van de berichtenbox van MijnOverheid. Een bericht van de SVB verschijnt als PDF-document in de berichtenbox van de klant. Brieven die niet voor de klant bestemd zijn (brieven aan derden), alsmede brieven die voor twee klanten bestemd kunnen zijn (bijvoorbeeld de AIO-brieven), kunnen in de huidige situatie niet naar de berichtenbox verstuurd worden.

Alle elektronische berichten die via overheidskanalen aan de burger worden aangeboden, moeten voldoen aan een aantal voorwaarden in het kader van de toegankelijkheid (en archiverbaarheid). Alhoewel het in Tigris tegenwoordig mogelijk is om de brief zo op te bouwen dat deze voldoet aan de toegankelijkheidseisen, staat dit bij de SVB momenteel nog in de kinderschoenen. Strikt gezien voldoen we daarmee niet aan de voorwaarden die Logius (de partij die de berichtenbox in beheer heeft) stelt aan deze berichten.

E-mail (en beveiligde e-mail)

Om te borgen dat een e-mail waarmee wij reageren op een ontvangen e-mail (van

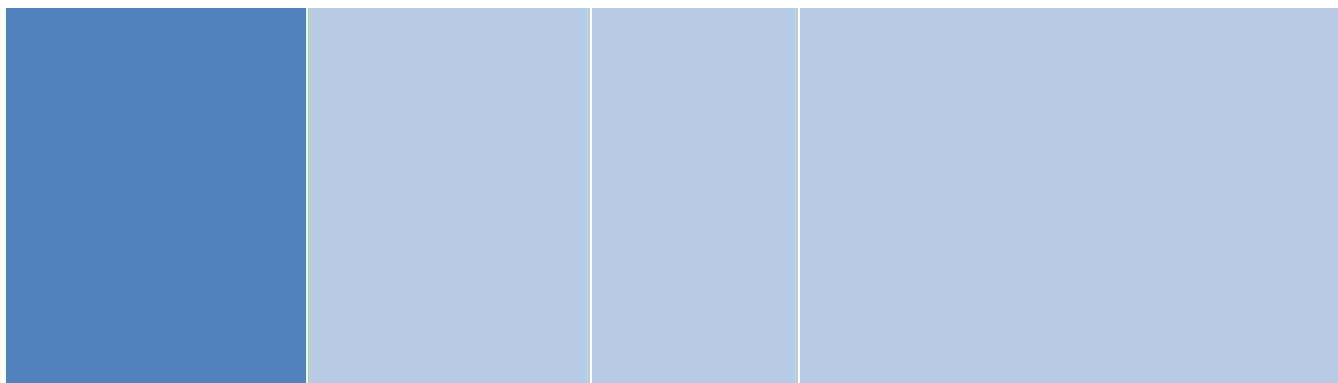
	een identificeerbare klant) netjes in DMS wordt opgenomen, is er een aantal jaar terug voor gekozen om het mogelijk te maken vanuit DTI een e-mail te versturen. Daardoor wordt het verzonden bericht automatisch opgenomen in DMS. Het e-mailkanaal wordt in principe alleen gebruikt voor vragen die via e-mail binnengekomen zijn. Een e-mail van de SVB mag geen tot de persoon herleidbare informatie bevatten (omdat het medium e-mail daarvoor niet voldoende veilig geacht wordt). Soms worden brieven aan andere organisaties als bijlage toegevoegd aan een (als het netjes gebeurt: beveiligd of 'secure') e-mailbericht. Dit wordt momenteel niet expliciet ondersteund vanuit de correspondentieketen. Robotics-output Dit outputkanaal wordt gebruikt om specifieke DTI-berichten voor een RBA (Robotic Process Automation)-oplossing klaar te zetten. Robotics neemt gegevens uit de berichten over, plaatst deze in het systeem RINA (een systeem ten behoeve van de communicatie met Europese partnerorganisaties) en verstuurt vanuit dit systeem een bericht aan de bij de specifieke gevalbehandeling betrokken partnerorganisaties. Door de middleware (B.) worden de betreffende berichten—nog vóór de conversie naar PDF—geïdentificeerd en wordt een kopie van ieder relevant bericht als word-document gekopieerd naar een specifieke netwerkllocatie ten behoeven van robotics. Het originele bericht wordt geconverteerd naar een PDF-document en op de gebruikelijke wijze opgenomen in het DMS-dossier van de betreffende persoon. De kopie gaan naar de robot. Voor alle berichten die door de robotics-oplossing worden verwerkt, geldt dat ze niet geprint mogen worden en evenmin in de berichtenbox van de klant mogen belanden. Deze robotics-oplossing heeft een tijdelijk karakter.
8. Robotics-processen	Voor een aantal conclusiebladen geldt dat het samenstellen van het bericht vooraf wordt gegaan door een robotics-proces. Deze processen doen voorwerk zodat de juiste gegevens uit diverse bronnen bij het samenstellen van een bericht beschikbaar zijn.

2.2 Functionaliteiten en berichtcategorieën

De huidige correspondentieketen wordt gebruikt voor zeer uiteenlopende functionele doelen en producten. Onderstaande tabel geeft hiervan een overzicht.

Categorie / functioneel doel	Type berichten	Kanalen	Toelichting
1. Beschikking en mededeling aan klant ('klantbrieven')	- Beschikking - Mededeling aan klant - Verlengingsbericht/ bericht met opschortende werking - E-mail aan klant - Jaaropgave of specificatie - Leaflet (remigratie bijvoorbeeld)	- Papieren post - Berichtenbox - E-mail + <u>opname in DMS</u>	Dit zijn 'gewone' brieven, al dan niet met een of meerdere bijgevoegde specificaties. Berichten kunnen door het registreren van een verlenging of opschorting een effect op de processturing in AXW hebben. Er zijn twee robotics-processen (SML AA en Herziening Wekker) die voorwerk doen voor een aantal berichten. Wanneer een klant een gemachtigde (bewindvoerder, curator) heeft, of—wegens overlijden—een nabestaande of erven heeft, ontvangt die het bericht op papier (nooit in de of haar berichtenbox). Deze stroom wordt meegeteld bij deze categorie (en niet bij categorie 4).

			Vanuit de DTI-applicatie kan ook een e-mail aan een arbitraire ontvanger gestuurd worden. Op deze manier is geborgd dat zo'n e-mail in DMS bij het betreffende klantdossier wordt opgeslagen.
2. Formele klantdialog ('formulieren')	• Informatieverzoek met (deels voorgedrukt) formulier • Informatieverzoek met (leeg) formulier • Toezendingsverzoek met terugzendbijlage • Overig toezendings-/contact-, of informatieverzoek • Rappel (herhaling verzoek) • Informatieverzoek met (deels voorgedrukt) formulier op verzoek klant. • Betaalopdracht • Opdracht handhavingsonderzoek • Brief aan VK bij dossieroverdracht • Barcodebrief BAV (opvragen filmnummers)	• Papieren post • Berichtenbox <u>+ opname in DMS</u>	Formulieren worden altijd gestuurd als bijlage bij een begeleidende brief. Wanneer een klant niet tijdig reageert, rappeleren we. Het rappel bestaat doorgaans alleen uit een kort briefje om de klant te herinneren aan het eerder toegezonden informatieverzoek. DTI bevat veel formulieren, maar het komt ook voor dat een medewerker een reeds gedrukt of geprint papieren formulier meestuurt. Voor formulieren die door DTI worden gegenereerd, geldt dat ze bij retourontvangst automatisch kunnen worden geregistreerd en geïndexeerd bij het juiste klantdossier. Formulieren met deze eigenschap, worden ook 'barcode'-formulieren genoemd. Een klant die een formulier of terugzendbijlage in de berichtenbox ontvangt, moet dit in de huidige situatie uitprinten, invullen, en terugsturen. Informatieverzoeken hebben door het registreren van een rappeltermijn, verlenging of opschorting een effect op de processturing in AXW. Op verzoek sturen we klanten een aanvraagformulier wanneer deze aangeeft niet online te willen of kunnen aanvragen. Voor sommige situaties bestaan überhaupt geen online formulieren. In de huidige situatie bestaat geen koppeling tussen DTI en de formele klantdialog via de 'Mijn'-omgevingen (online formulieren).
3. Correspondentie met andere organisaties ('brieven aan derden' / 'verdragsformulieren')	• Verdragsformulier mededeling • Verdragsformulier informatieverzoek • EESSI-formulier mededeling • EESSI-formulier informatieverzoek • Overige mededeling aan derde/organisatie • Overig verzoek aan derde/organisatie • Gespreksverslag (bijv. van een hoorzitting) • Opslaan ontvangen e-mail	• Papieren post • Robotics • Handmatig overnemen in ander systeem • Beveiligde e-mail <u>+ opname in DMS</u>	Brieven aan derden verschijnen <u>nooit</u> in de berichtenbox van de klant. Wanneer we een informatieverzoek aan een derde sturen, kan dit verzoek een opschortende werking hebben (en daarmee effect op de processturing in AXW). Omdat de EESSI-berichten nooit per post worden verstuurd, noch in de berichtenbox mogen verschijnen, werkt de processturing in de huidige situatie als die van een intern bericht. De EESSI-berichten zijn in beginsel tijdelijk.



2.3 Automatiseringsgraad correspondentie

In de huidige correspondentieketen is sprake van uiteenlopende maten van automatisering. Gestreefd wordt naar STP (volledige automatisering) maar dit is niet altijd mogelijk. Hieronder volgt een tabel met een vereenvoudigde classificatie en een korte beschrijving.

#	Processtap	Mate van automatisering in DTI-keten		
		I: Batch	II: Automatische-taak	III: Handmatig
1	Verwerking gegevens en/of beslissing in bronsysteem	Ja	Gedeeltelijk	Nee
2	Kiezen juiste berichtjabloon en berichtparameters	Ja	Ja	Gedeeltelijk
3	Selecteren relevante teksten	Volledig	Volledig of gedeeltelijk	Volledig of gedeeltelijk
4	Tonen relevante gegevens in bericht	Volledig	Volledig of gedeeltelijk	Volledig, gedeeltelijk of niet
5	Voltooien bericht	Ja	Ja of nee	Nee
6	Afsluiten zaak in bronsysteem	Ja	Ja of nee	Nee
7	Centraal printen bericht	Ja	Ja of nee	Ja of nee

2.3.1 Toelichting processtappen

1. Direct voorafgaand aan de feitelijke start van het correspondentieproces, wordt—afhankelijk van de specifieke gevalbehandeling—aan bepaalde gegevens in het bronsysteem een status toegekend (in AXW-termen is dit de status: ‘beoordeeld’). Bij batchprocessen gebeurt dit zonder tussenkomst van een medewerker. De ‘nieuwe’, beoordeelde, gegevens worden bij stap 2 vanuit het bronsysteem aan de briefopdracht doorgegeven.
2. Het eigenlijke correspondentieproces start met het registreren (opvoeren) van het bericht in het bronsysteem. Een geautomatiseerd proces of een medewerker kiest het relevante DTI-sjabloon. (Informatie over welk sjabloon in welke omstandigheden het juiste is, is beschikbaar in de kennisondersteuningsmiddelen [‘briefopener DTI’]). Met betrekking tot elk sjabloon is relevante metadata opgenomen (‘Tabelgegevens’ in de

- processchets onder § 2.1) in het bronsysteem. Deze zorgen voor processturingsaspecten en het correct leveren van de relevante brondata aan het bericht (de briefopdracht) richting de DTI-applicatie.
3. De inhoud van de 'teksten' in DTI-berichten bestaan uit:
 - a. Vaste teksten en tekstblokken.
 - b. Conditionele teksten en tekstblokken, onder te verdelen in;
 - i. teksten geplaatst onder geautomatiseerde condities op basis van de uit het bronsysteem geleverde data;
 - ii. teksten geplaatst onder meerkeuze-menu's die in de DTI-applicatie tijdens het samenstellen van het bericht worden gepresenteerd aan de behandelend medewerker. Overigens kan DTI hier gebruikmaken van zogenaamde 'graceful degradation': als het gegeven beschikbaar is, wordt het gebruikt; als het gegeven ontbreekt of een waarde buiten je evaluatiebereik heeft: vraag de gebruiker om input of kies voor een generieke tekstvariant.
 - c. Visuals (afbeeldingen) en tabellen (ook deze kunnen conditioneel geplaatst worden).
 - d. Macro's. Het begrip 'macro's' representeert een grote rijkdom aan functionaliteit in DTI. Denk in eerste instantie vooral aan het transformeren/formatteren (leesbaar en presentabel maken) van brongegevens. Een andere belangrijke functionaliteit is het ontsluiten van de gegevensverzameling met adresgegevens van andere organisaties (Alladin). Uiteraard kunnen ook macro's conditioneel wel of niet ingezet worden.
 - e. Vrije teksten. De uitvoeringsmedewerker heeft altijd de mogelijkheid om het bericht op elke mogelijk denkbare manier aan te passen. In het geval van veel interne documenten knipt en plakt hij bijvoorbeeld informatie uit andere schermen/applicaties in een 'leeg' DTI-bericht. Maar ook aan brieven die gestuurd worden aan klanten en derden worden geregeld teksten toegevoegd (of worden bestaande teksten in meer of mindere mate aangepast). Uit onderzoek (steekproeven) is gebleken dat de kwaliteit van de tekstuele aanpassingen vaak te wensen overlaat.
 4. De relevante gegevens in de berichten bestaan uit:
 - a. (Al dan niet door een macro getransformeerde) gegevens die door het bronsysteem geleverd zijn. Gegevens kunnen conditioneel geplaatst worden.
 - b. Gegevens die de medewerker middels een dialoogvenster (een zogeheten 'vraagveld') moet invoegen in de tekst. We gebruiken dergelijke vraagvelden wanneer een gegeven niet beschikbaar is vanuit het bronsysteem, maar wel relevant wordt geacht voor de boodschap van het bericht. Denk bijvoorbeeld aan het saldo van een berekening dat het systeem zelf niet levert. Een groot nadeel van het gebruik van vraagvelden is dat deze gegevens niet worden teruggeschreven naar het bronsysteem. Er bestaan gespecialiseerde vraagvelden voor tekst, datums en bedragen. Ook vraagvelden kunnen conditioneel geplaatst worden.
 5. In de tabelgegevens is per sjabloon vastgelegd of het bericht na het samenstellen in DTI:
 - a. direct van het scherm verdwijnt of actief blijft staan tot de uitvoeringsmedewerker kiest voor het doorzetten van het bericht, of voor het doen van aanpassingen ('standaardbrief' = ja/nee);
 - b. meteen 'definitief' wordt gemaakt en wordt doorgezonden naar het outputkanaal en DMS ('1-strooms'), of eerst gecontroleerd moet worden ('2-strooms');

- c. meertalig is of niet;
 - d. überhaupt wordt opgenomen in DMS ('0-strooms' en '3-strooms');
 - e. al dan niet naar de berichtenbox mag;
 - f. überhaupt richting een van de outputkanalen moet (denk aan interne berichten);
 - g. centraal, lokaal of niet geprint moet worden;
 - h. via e-mail verstuurd moet worden ('4-strooms');
 - i. in de postkamer moet wachten op mogelijke bijlagen;
6. Bij volautomatische verwerking van de correspondentie, wordt de gevalsbepaling in het bronsysteem eveneens geautomatiseerd afgesloten. In andere gevallen is dit een expliciete handeling door de medewerker.
7. Op sjabloonniveau is als stuurgegevens vastgelegd of een bericht centraal of lokaal geprint moet worden. Bij centraal printen bestaan twee smaken: verzenden met PostNL of verzenden met Sandd. Brieven die worden aangemaakt in een batchproces, worden altijd centraal geprint.

2.4 Vertalingen

Van iets meer dan 10% van alle berichten (exclusief interne documenten) wordt naast een Nederlandstalige versie, ook een vertaalde variant voor de klant of derde aangemaakt.

Voor klanten die een andere voorkeurstal dan het Nederlands hebben, kan DTI geautomatiseerd na het Nederlandse bericht, een vertaalde versie van het bericht aanmaken. DTI kent—naast het Nederlands—acht andere talen. Van veel sjablonen en tekstblokken zijn vertaalde versies in de productieomgeving beschikbaar. Een te vertalen bericht dat volledig uit reeds vertaalde componenten kan worden samengesteld (en waarvan de tekst evenmin aangepast hoeft te worden door de uitvoeringsmedewerker) wordt volautomatisch gegenereerd. Berichten die (gedeeltelijk) onvertaald zijn, kunnen via functionaliteit in DTI (een simpele knop in de applicatie) eenvoudig aan het vertaalbureau worden aangeboden. De vertalers kunnen de vertaling na afronding op eenvoudige wijze terugsturen naar de beoordelaar waarna deze het anderstalige bericht kan versturen (en het anderstalige bericht wordt opgenomen in DMS). Wat het werken met niet-geautomatiseerde vertalingen ook in de uitvoering relatief arbeidsintensief maakt, is het feit dat een door het vertaalbureau vertaalde bericht een of enkele dagen later beschikbaar is dan het Nederlandstalige bericht. Aangezien de medewerker beide berichten in één enveloppe wil versturen, moet hij de gevalsbepaling langer aanhouden (waardoor termijnoverschrijdingen kunnen ontstaan) en de datum dagtekening van het bericht aanpassen met DTI-nabewerken.

Een belangrijk uitgangspunt in het huidige vertaalbeleid is dat vertalingen naar behoefte van de klantgroep beschikbaar worden gesteld. In de praktijk heeft DTI echter nog te maken met de nalatenschap van eerdere inzichten en een eerder geformuleerd beleid. Zo is in 2009 vrijwel de volledige correspondentieset voor de AOW en Anw in alle talen (met uitzondering van de later toegevoegde taal Pools) vertaald in productie genomen. Bij het formuleren van het huidige vertaalbeleid is de nalatenschap van de herschrijfactie niet opgeschoond wat ervoor zorgt dat vrijwel alle vertaalde componenten die destijds zijn opgeleverd nog in productie staan. Bij het maken van nieuwe brieven (of het aanpassen van bestaande brieven) wordt het nieuwere beleid wel toegepast.

2.5 Technische complexiteit van de huidige berichten

Niet alleen de vermenging van bedrijfsfuncties, de kanaal- en processturing, vertalingen en formulieren, onvolledige ontwerprichtlijnen, en het gebrek aan onderhoud op de brievensets zorgen ervoor dat met de ontwikkeling en het beheer van DTI-berichten een forse inspanning gemoeid gaat.

Ook de berichten zelf—hun conditionele opbouw uit een veelheid aan componenten—zorgen ervoor dat het ontwikkelen van DTI-correspondentie veel expertise vereist. De consequenties hiervan worden verergerd door het feit dat er geen sprake is van een expliciete ontwerpfase waarin de functionaliteit van te ontwikkelen berichten technisch wordt beschreven, toegelicht en vastgelegd. Een aantal concrete nadelen van dit aspect zijn:

- Het is lastiger om de oorzaak voor verstoringen te achterhalen;
- Het is lastiger om functionele aanpassingen aan brieven door te voeren;
- Doorgevoerde functionele aanpassingen zijn inefficiënt omdat ze slecht aansluiten op de bestaande mogelijkheden van het (niet-beschreven) ontwerp;
- Nieuwe medewerkers leren niet optimaal van zelfstudie van de bestaande berichten.

De belangrijkste drijvende krachten achter het ontstaan van een hoge mate van complexiteit van berichten, zijn:

- **De wens om (zo) dicht (mogelijk) bij de klantsituatie aan te sluiten (èn berichten die veel functionaliteit in één sjabloon verenigen)**
Wanneer we bijvoorbeeld een AIO-aanvulling of Anw-uitkering herzien, kan dit diverse oorzaken én diverse gevolgen hebben. In de huidige situatie is er vaak voor gekozen om deze diversiteit expliciet te ondersteunen met uiteenlopende tekstvarianten die kunnen voorkomen in hetzelfde bericht (de brief 'herziening AIO'). Vaak is voor het correct onderscheiden van de tekstvarianten een complexe 'conditieboom' nodig die in het DTI-bericht is opgenomen. Dit betekent ook dat bedrijfslogica ('business rules') in de huidige situatie (als 'code' en dus in slecht leesbare vorm) onderdeel uitmaken van de DTI-sjablonen en -tekstblokken.

Bovenstaande wordt verergerd door het feit dat er een aantal zeer grote beschikkingen bestaan. Hiermee worden sjablonen bedoelt die voor een te grote variëteit aan situaties gebruikt moeten worden. Deze situatie kon ontstaan omdat voor de keuze om functionaliteit in één of meerdere sjablonen onder te brengen geen duidelijke kaders/richtlijnen bestaan.

- **Onvolledige gegevens uit het bronsysteem**
Het komt in de huidige situatie geregeld voor dat in het bericht gegevensattributen nodig zijn (getoond moeten kunnen worden, of nodig zijn ten behoeve van condities) die niet geleverd worden door het bronsysteem. In DTI zijn daarvoor allerlei voorzieningen getroffen, zoals:
 - In DTI-teksten worden tabellen beheerd met voor het geautomatiseerd kunnen samenstellen van brieven noodzakelijke informatie zoals bijvoorbeeld een landentabel, een tabel met rekeningnummers van SVB-locaties, of een tabel met geldende grens- en normbedragen die gebruikt worden voor berekeningen.
 - Macro's waarmee de som of het verschil tussen 2 of meer attributen (vaak bedragen) kan worden berekend, en tijdelijk (voor de duur van het samenstellen van het bericht) opgeslagen. Het resultaat van zo'n berekening kan zowel in het bericht worden getoond als gebruikt worden in condities.

- Complexe condities waarmee een klantsituatie kan worden afgeleid. Een versimpeld voorbeeld: de klant heeft een partnerrelatie, van de soort HUW of SAM, deze partnerrelatie heeft geen einddatum, het adres van de klant en partner is gelijk, en de partner is niet overleden → dan moet een tekst worden opgenomen die alleen van toepassing is op gehuwden en samenwonenden.

In plaats hiervan zou het bronsysteem middels een enkel attribuut kunnen doorgeven welke situatie actueel van toepassing is, of—wanneer dit niet haalbaar is—zou vanuit communicatieperspectief kunnen worden volstaan met het vaste zinnetje: “Woont u samen met uw huwelijkspartner of iemand anders? Dan geldt het volgende voor uw AOW-pensioen: “

- **Dynamische formulieren**

Veel DTI-formulieren worden conditioneel samengesteld op basis van de reeds bekende gegevens over de klant. Zo bestaan bijvoorbeeld van het woonland afhankelijke vraagstukken voor de bankgegevens van de klant of wordt het aanvraagformulier AOW op maat gemaakt naar aanleiding van de bij ons reeds bekende verzekerde en onverzekerde tijdvakken en leefsituatie. Complexe formulieren kunnen in de beheeromgeving uit tientallen (onoverzichtelijke) componenten bestaan.

Het idee achter de complexiteit van bepaalde DTI-formulieren is om zo goed mogelijk aan te sluiten op de webdiensten die onze online-klanten gebruiken. Door in webdiensten en papieren formulieren onder dezelfde omstandigheden dezelfde functionaliteit te ontsluiten, waarborgen we dat de achterliggende processen (en informatievoorziening betreffende deze processen) gelijk kunnen blijven.

De technische complexiteit van veel van de sjablonen, is een van de oorzaken voor de matige performance van DTI in de uitvoering. Het samenstellen van complexe sjablonen kan enkele minuten of meer in beslag nemen. In de tussentijd kan de DTI-applicatie niet voor andere doeleinden worden gebruikt. Wanneer een medewerker in korte tijd meer dan één bericht wil aanmaken, betekent dit daarom dat het voorkomt dat hij moet wachten tot de DTI-applicatie klaar en weer beschikbaar is.

2.6 DMS en digitaal klantdossier

Randvoorwaardelijk voor elk proces waarmee formele correspondentie wordt gegenereerd, is de vastlegging van de verstuurd berichten in een vorm van (klant)dossier. In de huidige correspondentieketen worden vrijwel alle berichten (met uitzondering van berichten die in de processturing als 0- en 3-strooms brieven zijn aangemerkt) vrijwel direct (binnen een paar minuten) bij de juiste klant in een DMS opgenomen. Dit DMS is eenvoudig chronologisch raadpleegbaar vanuit het primaire systeem en bevat naast de uitgaande berichten, ook de inkomende berichten van de betreffende klant. Een probleem in de huidige koppeling tussen DTI en DMS is dat soms meerdere versies van een bericht in het dossier worden opgenomen. De oorzaak hiervoor is dat het DMS nu ook gebruikt wordt om klantbrieven die niet daadwerkelijk verstuurd zijn (of zelfs ooit worden) op te slaan zodat ze geraadpleegd kunnen worden (bijvoorbeeld door de controleur van het dossier). Bij achteraf raadplegen van het DMS is niet altijd gemakkelijk vast te stellen welk van die versies het daadwerkelijk verstuurd bericht is. Dit effect doet zich voor omdat berichten die uit DTI (en het bronsysteem) zijn verwijderd, niet automatisch ook uit DMS worden verwijderd. Dit moet handmatig geschieden (en dat wordt soms door medewerkers vergeten).

2.7 Ontwikkelen en beheren van berichten

De huidige ontwikkelomgeving van de 'DTI-bouwers' is een op Microsoft Word gebaseerde in-house gebouwde applicatie genaamd 'Tigris' (eigenlijk twee applicaties: 'Tigris Beheer' en 'Tigris Ontwikkel'). Naast van Tigris, wordt gebruik gemaakt van een aantal kleine 'tools' en een tweede beheerapplicatie 'DTI-beheer'. Alle berichtcomponenten zijn in Tigris in een database opgenomen die georganiseerd is per bronsysteem. Hierdoor staan bijvoorbeeld alle ca. 3.000 componenten voor de regelingen die in het AXW-systeem worden uitgevoerd, in één enkele lijst. Binnen Tigris Ontwikkel zijn de filter-, zoek- en analysemogelijkheden zeer beperkt. Tigris Beheer biedt o.a. mogelijkheden om de structuur van berichten (welke gegevensattributen worden in een sjabloon gebruikt) in de vorm van een alfabetische lijst. Daarnaast kan per berichtcomponent worden gequeryed in welke sjablonen deze voorkomt.

Omdat zowel Tigris als DTI over alle opmaakmogelijkheden van Microsoft Word beschikken, kunnen DTI-berichten alle stijl- en vormgevingselementen bevatten die in Word kunnen voorkomen. In de huidige correspondentie wordt ook daadwerkelijk gebruik gemaakt van bepaalde geavanceerde opmaakmogelijkheden. Bovendien kan met Word tegenwoordig (helaas tamelijk moeizaam) worden voldaan aan de (wettelijke) eisen aan de structuur van informatie in berichten met betrekking tot toegankelijkheid (denk bijvoorbeeld aan schermleesfunctionaliteit voor slechtzienden). Overigens voldoen onze berichten momenteel nog niet aan deze vereisten. Het aanpassen van bestaande correspondentie zou veel handwerk vereisen waarvoor expliciet capaciteit moet worden vrijgemaakt. Hiervoor is een separaat initiatief gestart.

Tigris biedt functionaliteit voor het ontwikkelen en beheren van teksten, zoals: rudimentair¹ versiebeheer op teksten, diverse rapportages, deployment naar diverse omgevingen, eenmalige centrale uitrol van nieuwe teksten, syntax-ondersteuning voor data- en interactie-elementen, etc.

Door de grote hoeveelheid verschillende sjablonen en bijbehorende tekstblokken, het gebrek aan ontwerp- en beheerlijnen, en de afwezigheid van een proces dat functionele documentatie bij de brieven genereert en vindbaar opslaat, wordt het beheer van de correspondentie in Tigris door de verantwoordelijken als complex en onoverzichtelijk ervaren. Bij bestudering van hetgeen in Tigris beheerd wordt, komt bovendien al snel het beeld naar boven dat er weinig beheer is op elementen die in de praktijk niet (of nauwelijks) gebruikt worden of die zelfs al niet meer in productie staan. De oorzaak hiervoor is het ontbreken van de juiste informatievoorziening waarmee lifecycle-management op sjablonen en andere componenten kan worden ingericht alsmede de afwezigheid van beheerafspraken met betrekking tot lifecycle-management. Ten aanzien van standaardelementen (zoals bijvoorbeeld briefkoppen, bruto-netto-specificaties) is sprake van veel onnodige redundantie. M.a.w: bij het ontwikkelen van nieuwe berichten (sjablonen), worden bestaande componenten (tekstblokken) onvoldoende hergebruikt door de DTI-medewerkers. Bovendien is jaren sprake geweest van een cultuur waarin weinig analyse en prioritering plaatsvond op gebruikerswensen. Recentelijk treedt in de beheersituatie verbetering op door inspanning in het kader van het initiatief KoliBri (Korte Lichte Brieven). Hierin worden berichten vereenvoudigd herontworpen en gelijksoortige componenten—die gebruikt worden in verschillende brieven—geconsolideerd.

¹ Tigris heeft niet echt versiebeheer. Je hebt alleen de archiefmappen.

