

Marktconsultatie i.v.m. document-, zaak-, dossier-, relatiebeheer,- recordsmanagement oplossing(en) voor Autoriteit Consument & Markt (ACM)

Status	:	Definitief
Datum publicatie	:	30 juni 2023
Referentie RVO	:	202211001

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Organisatie	4
1.1 Ontwikkelingen en behoeften	5
1.2 Van toepassing zijnde wet- en regelgeving, rijksbeleid en standaarden	5
2 Huidige situatie	6
2.1 Geïntegreerd on-premise zaaksysteem	6
2.2 Overzicht van de applicaties rondom het ZDMS	7
2.3 ZDMS en de context van de ACM Werkplek	8
2.4 Onderzoek naar oorspronkelijke succesfactoren huidige ZDMS	9
3 Toelichting informatiestromen Primaire en Ondersteunende processen - huidige situatie	10
3.1 Primair proces en informatiestromen	10
3.2 Toelichting informatiestromen - Ondersteunende processen en informatiestromen – niet-zaakgebonden huidige situatie	11
4 Gewenste situatie	12
4.1 Doelarchitectuur informatiehuishouding en focus marktconsultatie	12
4.2 Integraal informatiebeheer	13
5 Beschrijving Procedure	14
5.1 Algemeen	14
5.2 Communicatie omtrent marktconsultatie	14
5.3 Planning	15
5.4 Resultaten van de marktraadpleging	15
5.5 Rechtsverhouding	15
6 Informatieaanvraag	16
7 Bijlage 1 Toelichting organisatieonderdelen	19
8 Belangrijke definities, begrippen en afkortingen	19
9 Antwoordformulier	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

De ACM oriënteert zich op een mogelijke oplossing en aanpak ter ondersteuning van haar zaak-document, dossier- en recordsmanagement. Daarvoor is het nodig een beeld te vormen over de verschillende oplossingen en functionaliteiten die in de markt verkrijgbaar zijn, inclusief een mogelijke aanpak voor implementatie.

Naast de informatie van de markt over relevante ontwikkelingen, wil de ACM ook de markt informeren en actief betrekken in vraagstukken ten aanzien van het veilig, duurzaam toegankelijk en integraal¹ managen van haar informatie.

¹ *Integraal informatiebeheer*: een benadering waarbij informatie op een geïntegreerde en manier wordt beheerd binnen een organisatie. Dit houdt in dat informatie op alle niveaus en in alle vormen wordt beheerd, vanaf het moment van creatie of ontvangst tot aan het einde van de levenscyclus.

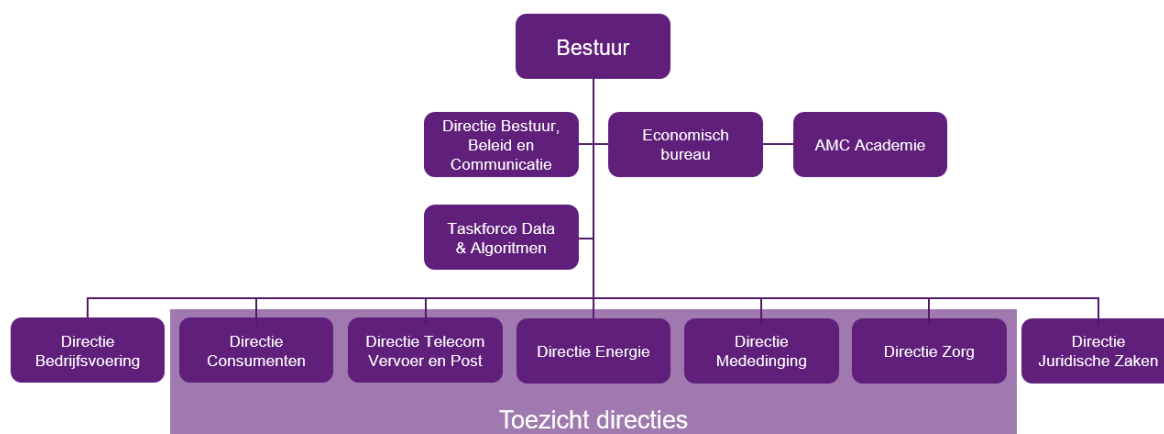
1 Organisatie

De ACM is onderdeel van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Haar bevoegdheden als zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) zijn vastgelegd in de [instellingswet](#). Voor de [missie, visie, kernwaarden en strategie](#) van de ACM wordt verwezen naar de [ACM website](#).

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) draagt bij aan een gezonde economie door markten goed te laten werken voor mensen en bedrijven. Nu en in de toekomst. De ACM wil marktproblemen oplossen en waar mogelijk voorkomen door het effectief en efficiënt inzetten van haar brede palet aan instrumenten. Dit doet de ACM door toezicht te houden – en voorlichting te geven op:

- de mededinging in het algemeen (kartelvorming, marktmacht, fusies en overnames);
- een aantal specifieke sectoren waarbinnen onvoldoende ‘natuurlijke’ concurrentie bestaat (energie, vervoer, telecom, post, zorg en drinkwater);
- de rechten en belangen van consumenten.

De ACM is een onafhankelijke organisatie en kent organisatieonderdelen die nauw verbonden zijn. De toezicht directies ‘Consumenten’, ‘Telecom, Vervoer en Post’, ‘Energie’, ‘Mededinging’ en ‘Zorg’, de directies ‘Juridische Zaken’, ‘Bedrijfsvoering’, ‘Bestuur, Beleid en Communicatie’ en het Economisch Bureau. Naast het bestuur en de in totaal negen directies heeft de ACM een Academie als onderdeel van het Economisch Bureau en een Taskforce Data & Algoritmen (figuur 1). Bij de ACM werken vanuit Den Haag ongeveer 750 professionals. De ACM werkt nauw samen met Europese toezichthouders.



Figuur 1 Organogram ACM

Een toelichting op een aantal organisatieonderdelen is opgenomen in H7 bijlage 1

1.1 Ontwikkelingen en behoeften

De ACM is 10 jaar geleden ontstaan uit een fusie van meerdere toezicht organisaties en telt momenteel ca. 700 medewerkers. Zij heeft een toenemend aantal toezichttaken. Momenteel bereidt de ACM zich voor op grote veranderingen die eraan komen door nieuwe Europese regels voor het toezicht op de digitale economie (waaronder de [Digital Services Act](#), [Digital Markets Acts](#) en [Data Governance Act](#)). De ACM heeft in de jaren een in omvang en complexiteit groeiend aantal zaken behandeld.

Om in te spelen op internationalisering, technologische ontwikkelingen en veranderde markten en marktontwikkelingen heeft de ACM behoefte aan een kwalitatieve informatie voorziening t.b.v. het veilig, duurzaam toegankelijk en integraal beheren en managen van grote hoeveelheden aan (gerubriceerde) informatie en data. Ook zijn flexibiliteit, schaalbaarheid en capaciteit van belang omdat:

- Flexibiliteit in directie- en organisatie overstijgende samenwerkingsverbanden die steeds vaker ad hoc ontstaan om in te spelen op actuele en soms urgente ontwikkelingen. Een voorbeeld van directie-overstijgende samenwerking is het in 2023 opgerichte programma Consumententarieven Energie (CtE) om het toezicht op de retailtarieven energie vorm te gaan geven en uit te voeren;
- Schaalbaarheid om waar en wanneer nodig zonder problemen snel op en/of af te schalen;
- Capaciteit om de groei in taken op te vangen;

De komst van de Wet open overheid (Woo) heeft geleid tot meer informatieverzoeken en de ACM is voor een deel verplicht tot actieve openbaarmaking van informatie. Zowel burgers als bedrijven maken actiever gebruik van de Woo. Voor lopende en/of heropende zaken waarvan de betrokkenen niet meer werkzaam zijn, wil de ACM blijven voldoen aan haar verantwoordingsplicht.

1.2 Van toepassing zijnde wet- en regelgeving, rijksbeleid en standaarden

Belangrijk element uit de ACM [instellingswet](#) is de onafhankelijke positie van de ACM van waaruit zij uit eigen beweging marktonderzoeken start en daarbij gegevens en inlichtingen inwint die redelijkerwijs nodig zijn voor het uitvoeren van haar taken. De ACM is in haar taken gebonden aan vigerende wet- en regelgeving, rijksbeleid en standaarden. Deze dragen bij aan kaders en richtlijnen t.a.v.

- Transparantie
 - o Wet Open Overheid | [Woo](#): ter bevordering van de transparantie, toegankelijkheid en herbruikbaarheid van overheidsinformatie (zie ook [aanpassing instellingswet o.b.v. Woo](#));
 - o [Archiefwet](#): verplicht overheidsorganisaties zijn archieven te bewaren en beheren. De ACM [selectielijst](#) beschrijft vanuit de archiefwet de bewaartermijnen van dossiers. Het Nederlandse kabinet heeft in november 2021 een voorstel voor [modernisering van de archiefwet](#) ingediend ;
 - o [Rijksprogramma Open op Orde](#) met als doel de digitale informatiehuishouding te verbeteren door het bevorderen van transparantie, duurzame toegankelijkheid en goede archivering van overheidsinformatie. Daaronder valt ook het archiveren van email en andere tekstberichten zoals sms en whatsapp (zie handreikingen t.a.v. [emailarchivering](#) en [chatberichten](#));
- Privacy
 - o Algemene Verordening Gegevensbescherming | [AVG](#): een Europese wet ter bescherming van persoonsgegevens die organisaties verplicht stelt zorgvuldig om te gaan met het verzamelen, verwerken en bewaren van persoonlijke informatie;
- Informatiebeveiliging
 - o Baseline Informatiebeveiliging Overheid | [BIO](#): een Nederlandse norm die richtlijnen en maatregelen biedt voor het waarborgen van informatiebeveiliging bij overheidsorganisaties.

2 Huidige situatie

2.1 Geïntegreerd on-premise zaaksysteem

De ACM maakt nu gebruik van een door één leverancier aangeboden geïntegreerd on-premise zaak - en document management systeem (ZDMS). De huidige overeenkomst met de leverancier van het ZDMS loopt eind 2024 af en mag niet meer verlengd worden. Net als andere marktpartijen kan de huidige leverancier zich inschrijven voor deze marktconsultatie en zich aanbieden als potentiële leverancier bij een eventuele aanbesteding. Het huidige ZDMS (figuur 2) wordt momenteel gebruikt voor een groot aantal geïntegreerde functionaliteiten en is hieronder schematisch weergegeven.



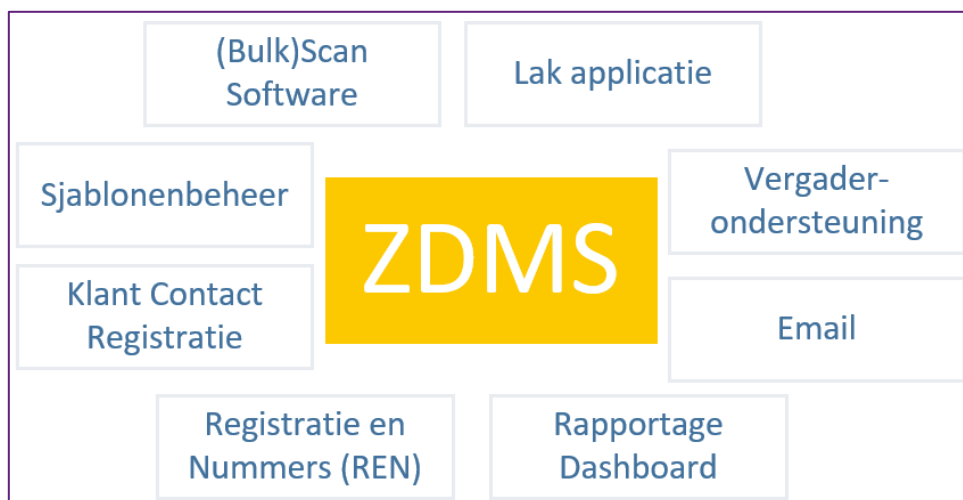
Figuur 2 weergave functionaliteiten huidige ZDMS

Toelichting per functionaliteit:

- Relatiemanagement: Registratie van klantgegevens en adressenbeheer t.b.v. de afhandeling van meldingen;
- Zaakmanagement: procesinformatie (processtappen, termijnbewaking en workflow);
- Zoeken: zoeken in het ZDMS;
- Documentmanagement: opslag en document output o.b.v. centrale huisstijlsjablonen en digitale ondertekening t.b.v. correspondentie.
- Recordmanagement / Archivering: formele digitale archief van de ACM inclusief bewaar- en vernietigingstermijnen;
- Dossiermanagement: het beheren, verzamelen, structureren van relevante en gerelateerde documenten, gegevens en informatie over een specifiek onderwerp, project of entiteit in één compleet overzicht.
- Beheer van meldingen: Voor goed toezicht is constante inzage in wat er wordt gemeld bij de ACM van belang zodat de ACM hierop kan anticiperen en inspelen. Om die reden is een real-time koppeling gemaakt tussen het klantcontactregistratiesysteem (KCRS) en het ZDMS van de ACM. Dit is geen bi-directionele koppeling. Aanpassingen in het ZDMS niet terug gaan naar het KCRS.
- Nummer & registratie beheer: een wettelijke taak van de ACM tot het verwerken van de [nummeraankvragen](#) dat wordt ondersteund door het systeem Registratie EN Nummers (REN). REN maakt voor facturatie gebruik van de sjablonen en klant- en adresgegevens uit het ZDMS.
- Postregistratie: registratie van inkomende en uitgaande correspondentie. Inkomend: wordt gescand (KOFAX) en geregistreerd gekoppeld aan het team voor de verdere verwerking. Uitgaand: wordt indien nodig (bulk)geprint door Digitale Informatievoorziening (DIV) en indien nodig door DIV voorzien van de juiste ondertekening.

2.2 Overzicht van de applicaties rondom het ZDMS

Onderstaand een overzicht van de applicaties die gekoppeld zijn met het ZDMS of daarmee nauw samenwerken.



Figuur 3 Overzicht van modules en applicaties die samenwerken met het ZDMS

Het ZDMS is gekoppeld aan een aantal applicaties van derden, dit zijn:

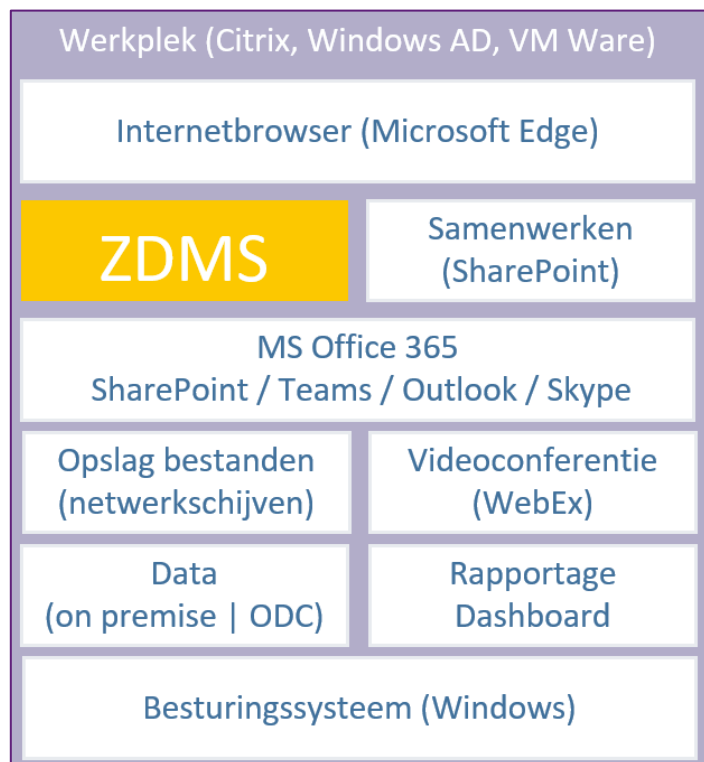
- (bulk)scan applicatie – voor het (bulk)scannen van documenten voor registratie in het ZDMS;
- Sjablonenbeheer applicatie voor beschikbaar stellen en beheren van documentsjablonen in het ZDMS;
- KCRS – aparte CRM module van dezelfde leverancier als het ZDMS voor de registratie van meldingen;
- REN applicatie - voor het registreren van nummers (nummertoekenning, nummerbeheer en facturatie);
- Rapportage - en Dashboard applicatie –voor managementrapportages (bijv. aantal openstaande dossier per directie);
- Email applicatie – voor het koppelen van e-mails en bijlagen aan zaken.
- Vergaderondersteuning-tool – Ter ondersteuning van besluitvorming in gebruik bij Bestuur, Directie en Teammanagers. Niet gekoppeld aan / geïntegreerd met het ZDMS. Selecties worden handmatig in de vergaderondersteuning-tool geplaatst en gearchiveerd.
- Lak applicatie - voor het lakken van documenten. Momenteel vindt het lakken plaats met behulp van Adobe als applicatie die ook een lakfunctie in zich heeft maar niet gekoppeld is aan het ZDMS. De ACM oriënteert zich momenteel gericht op een nieuwe lakapplicatie die goed integreert met andere ACM functionailteiten.

Op korte termijn zal MS-Teams worden toegevoegd als vervanging voor WebEx (Fase 1) en op iets langere termijn voor samenwerking (Fase 2).

2.3 ZDMS en de context van de ACM Werkplek

Het ZDMS is een kernapplicatie. In figuur 4 weergegeven welke andere (kantoor)applicaties op de werkplek beschikbaar zijn. MS-SharePoint 2019 (on-premise) wordt veel gebruikt voor zowel zaakgebonden als niet-zaakgebonden dossiers (zie ook 2.4

Onderzoek naar oorspronkelijke succesfactoren huidige ZDMS). Ook wordt de fileshare veel gebruikt voor de (tijdelijke) opslag van documenten en data. Voor zowel MS-SharePoint als de fileshare geldt dat deze informatie niet wordt gearchiveerd, tenzij die informatie handmatig wordt vastgelegd in het ZDMS.



Figuur 4 Werkplek ACM

2.4 Onderzoek naar oorspronkelijke succesfactoren huidige ZDMS

Er is onderzocht in hoeverre het huidige ZDMS voldoet aan de oorspronkelijk gestelde kritieke succesfactoren. Dit levert inzicht op in het gebruik en de toepassing en vormt belangrijke input voor deze consultatie en de vervanging. Uitkomst van de evaluatie van de kritieke succes factoren (KSF):

KSF 1. Dossiervorming; *per zaak wordt een dossier aangemaakt en gearhiveerd zodat direct inzichtelijk is welke documenten bij de zaak horen en welke stappen zijn genomen;*

De ACM heeft eerder niet gekozen voor een dossiervormingsmodule. Dossiervorming vindt daarom regelmatig buiten het ZDMS plaats (bijv. om gelijktijdig samen te werken aan documenten). Het risico bestaat dat eindproducten vervolgens niet altijd in het ZDMS worden opgeslagen (maar bijv. op fileshares, email, en/of MS-SharePoint). Toezicht directies dragen vaak digitaal over naar JZ. Het maken van een selectie gebeurt dan in het ZDMS. De ACM heeft daarin behoefte aan het gemakkelijk kunnen genereren van overzichten en wil vanuit gebruikersgemak meerdere bestanden tegelijk kunnen slepen of bestanden eenvoudig kunnen hernoemen. Belangrijk punt: Omdat de rechtbank nog dossiers op papier vereist vindt het samenstellen van dossiers, door een selectie te maken t.b.v. het delen met partijen en rechtspraak ook buiten het huidige ZDMS plaats. De ACM heeft behoefte aan ondersteuning en samenstelling van complexe juridische (rechtbank)dossiers.

KSF 2. Eenduidige relaties; *de relaties zijn eenduidig en te koppelen waarmee de (dezelfde) relaties direct over verschillende zaken inzichtelijk zijn;*

Deze functionaliteit werkt, maar vergt discipline van gebruikers om adresgegevens bij te houden. In het ZDMS staan soms meerder adressen één onderneming geregistreerd. Inmiddels is een koppeling van het huidige ZDMS met de Kamer van Koophandel (KVK) gerealiseerd. De ACM heeft behoefte aan generieke standaardkoppelingen zodat relatie en KVK gegevens ook hergebruikt kunnen worden door andere systemen.

KSF 3. Procesinformatie; *per zaak en over het geheel zijn de gedane en nog te nemen processtappen, termijnbewaking en de workflow inzichtelijk;*

Dit is functioneel mogelijk, maar wordt op dit moment in de praktijk nauwelijks toegepast door gebruikers. Dat komt omdat de statusregistratie (workflow) separaat wordt bijgehouden (niet is gekoppeld aan de inhoudelijke vulling van een zaak). Omdat het ZDMS de te maken workflow stappen niet afdwingt wordt deze regelmatig pas ingevuld bij de afronding. De termijnbewaking wordt om die reden en het ontbreken van bepaalde opties zelden gebruikt. Voortgang van processen en zaken wordt nu regelmatig in MS-Excel sheets bijgehouden. De wens van de ACM is dat procesinformatie (stappen, termijnen en workflow) een actueel en betrouwbaar inzicht geeft in het verloop een zaak.

KSF 4. Managementinformatie; *het zal vrijwel direct inzichtelijk zijn wat de status van de onderhanden zaken is, welke afgeronde zaken er zijn en wat de te verwachten proces/ workflow stappen voor een zaak zijn.*

Deze functionaliteit wordt momenteel beperkt gebruikt omdat het systeem niet goed wordt gevuld, waardoor de gegevens onvoldoende betrouwbaar zijn. De ACM heeft echter behoefte aan betrouwbare stuurinformatie op zowel strategisch, tactisch en operationeel niveau. Zie ook KSF3.

Overige punten

Uit de evaluatie kwamen nog een aantal overige punten, te weten:

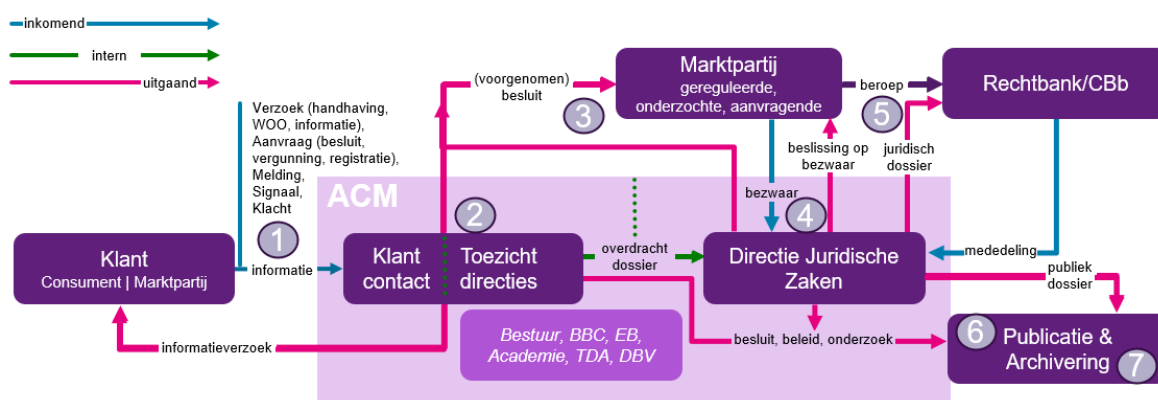
- Om gelijktijdig samen te werken aan documenten wordt gebruik gemaakt van platformen als MS-o.a. MS-SharePoint, fileshares, vergaderondersteuning-tool en e-mail. Documenten worden vanuit deze locaties handmatig van - en naar het ZDMS overgezet;
- De ACM heeft behoefte aan ondersteuning voor het integraal zoeken van informatie over meerdere systemen heen;

3 Toelichting informatiestromen Primaire en Ondersteunende processen - huidige situatie

Ter toelichting op deze marktconsultatie is in dit hoofdstuk op hoofdlijnen beschreven hoe de primaire en de ondersteunende processen zijn ingericht op het gebied van informatiehuishouding.

3.1 Primair proces en informatiestromen

Figuur 5 is een schematische weergave van de primaire processen en informatiestromen bij de ACM. Het initiatief en daarmee de start van een primair proces kan bij de ACM, een marktpartij of een consument liggen.



Figuur 5 schematische weergave van de informatiestroom in het primair proces bij de ACM

Het proces start met een (1) verzoek, aanvraag, melding, signaal of klacht. Afhankelijk van prioriteit en capaciteit worden deze als *zaak*² opgepakt en onderzocht door de Toezicht directies (2). Daarmee start tevens *dossiervorming*. Het onderzoek leidt al dan niet tot een (voorgenomen) besluit (3). Om het besluit definitief juridisch te bekrachtigen via de rechtspraak dient het dossier juridisch op orde te zijn (dit is vastgelegd in een dossierbeschrijving van DJZ). Na het behandelen van eventueel bezwaar bij DJZ (4) en/of beroep de tegen de door DJZ genomen beslissing op bezwaar (BOB) bij de rechtbank (5) en/of het college van beroep voor het bedrijfsleven (CBb) wordt het publiek dossier gepubliceerd. Na publicatie (6) van o.a. besluit, beleid, onderzoek en publiek dossier (6) wordt de zaak gearchiveerd volgens archiefwet- en regelgeving (7). Besluiten worden na een vertrouwelijkheidstoets gepubliceerd nadat zij zijn genomen onder de voorwaarde dat betrokken partijen de mogelijkheid hebben gehad zich tegen de voorgenomen publicatie te verzetten.

Ter indicatie van de omvang van dossiers: Dossiers omvatten 1000+ documenten, documenten van meer dan 1000 pagina's en meerdere Gigabytes aan onderzoeksdata. De complexiteit kan bijvoorbeeld liggen in het aantal betrokken partijen en het onderwerp.

- Ad 1. Voor de registratie en afhandeling van aanvragen, meldingen en signalen van consumenten en marktpartijen heeft de ACM een Klant Contact Registratie Centrum ingericht. De registratie (melding) wordt geregistreerd in een Klant Contact Registratie Systeem (KCRS). Klant en adresgegevens worden vastgelegd volgens AVG en de melding wordt gekoppeld aan de behandelende directie.
- Ad 2 / 3. Een of meerdere meldingen, signalen of klachten worden geprioriteerd en er wordt een zaak gestart door de Toezichtdirectie. Hiervoor kan de Projectleider kiezen uit verschillende zaaktypen die rekening houden met de opbouw van het dossier, sjablonen, autorisatie en doorlooptijd van een zaak. De documenten (en versies) worden geregistreerd en opgeslagen in de zaak. De volgorde en gelaagdheid van zaken is soms complex afhankelijk van veranderingen

² Zie definities in hoofdstuk 8

in de fase of het zaaktype. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het verloop van een meldingsdossier, naar vergunningsdossier, naar beroepsdossier naar mogelijk een openbaarmakingsverzoek.

- Ad 4. Er wordt handmatig een overdrachtdossier samengesteld. Dit overdrachtdossier bevat een subset van de documenten uit de zaak. Het overdrachtdossier dient aan de inrichting en kwaliteitseisen van DJZ te voldoen. Zodra de griffie van de partij het bezwaar ontvangt maakt DJZ een nieuwe zaak aan in het ZDMS en wordt deze gekoppeld aan de primaire zaak. Vervolgens wordt het overdrachtdossier opgevraagd bij de Toezicht Directie. Deze procedure geldt ook voor rechtstreeks beroep.
- Ad 5. Voor de rechtbank en (meerdere) partijen stellen Toezichtdirecties en DJZ verschillende dossiers samen die moeten voldoen aan de eisen van de betreffende rechtbank. Het komt hierbij ook voor dat stukken voor de diverse partijen verschillend gelakt dienen te worden.
- Ad 6. Besluiten worden gepubliceerd op de website. Hiertoe zijn procesafspraken met communicatie en het webteam. Het besluit wordt digitaal toegankelijkheid gemaakt en voorzien van metadata. De publicatie op de website geschiedt handmatig. Deze besluiten moeten straks ook worden gepubliceerd op de Woo-index / PLOOI.
- Ad 7. Na afronding van de zaak voor de rechtbank worden de zaken en dossiers afgerond, o.b.v. bewaar- en vernietigingstermijnen gearhiveerd en overgedragen aan het e-depot van het Nationaal Archief.

3.2 Toelichting informatiestromen - Ondersteunende processen en informatiestromen – niet-zaakgebonden huidige situatie



Figuur 6 schematische weergave informatiestromen ondersteunende processen

De informatiestromen voor niet-zaakgebonden processen zijn als volgt (figuur 6).

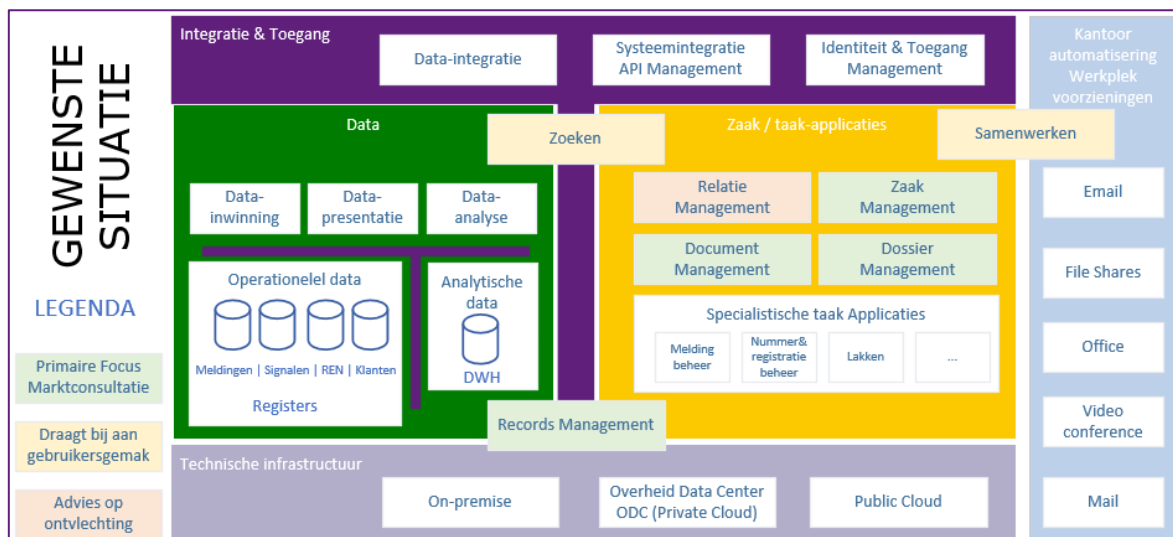
- Persoonlijke werkplek: Voorziet in een behoefte om vroege concepten op te slaan voordat deze worden gedeeld. Hiervoor wordt nu de lokale fileshare en/of MS-OneDrive (on-premise) gebruikt.
- Samenwerken: Wordt gebruikt om bijv. als afdeling documenten met elkaar te delen (overleggen, nieuwsbrieven e.d.) of als Project met elkaar samen te werken. Hiervoor wordt nu de lokaal gedeelde fileshare gebruikt en / of MS-SharePoint (on-premise).
- Zaakgericht werken – zie vorige paragraaf.
- Datagedreven werken: Opslag van data / datasets die worden geanalyseerd met ETL-tooling. Niet geclassificeerde en gerubriceerde data wordt opgeslagen in Azure en met ETL- tooling bevraagd.

Voor alle processen geldt dat de neerslag van deze ondersteunende processen alleen worden gearhiveerd als deze na afronding in het ZDMS worden geregistreerd. Dit is tijdrovend omdat als gevolg van eerdere keuzes van de ACM geen integratie / koppeling met het ZDMS is en dit per document handmatig moet worden gedaan.

4 Gewenste situatie

4.1 Doelarchitectuur informatiehuishouding en focus marktconsultatie

De ACM wil haar informatiehuishouding gericht op de toekomst veilig, duurzaam toegankelijk en integraal inrichten o.b.v. haar processen en binnen de voor haar geldende (wettelijke) kaders en richtlijnen. Daarin is bewust gekozen voor een functionele benadering ondersteund door techniek. De geboden oplossing of combinatie van oplossingen dient daartoe modulair van opbouw te zijn.



Figuur 7 Doelarchitectuur informatiehuishouding van de ACM t.b.v. marktconsultatie

De ACM doelarchitectuur is in ontwikkeling. Bovenstaande doelarchitectuur (figuur 7) die de ACM t.b.v. de marktconsultatie gebruikt voor de gewenste situatie gaat uit van logische scheiding tussen *data* (donkergroen) en *zaak / taak-applicaties* (geel). Het logisch scheiden van data en zaak / taak-applicaties biedt de volgende voordelen:

- Flexibiliteit: processen kunnen worden aangepast zonder onderliggende data te verstoren;
- Herbruikbaarheid: data kan efficiënt worden hergebruikt analyses en andere processen;
- Schaalbaarheid: infrastructuur kan gemakkelijker worden aangepast en geschaald zonder de data te beïnvloeden;
- Beveiliging: toegang tot data kan beter worden beschermt afzonderlijk van het procesbeheer;
- Onderhoud: systeemupdates en wijzigingen in processen hebben geen invloed op dataopslag.

De focus (licht groen) van deze marktconsultatie ligt op *Document*-, *Zaak*-, *Dossier*- en *Recordmanagement* (gele vlak). Waar binnen het gele vlak zowel *Recordmanagement* (archiefbeheer) als *Zoeken* een directe relatie hebben met *Data* (groene vlak) relateert *samenwerken* sterk met de *werkplek* (blauwe vlak).

Het integraal *zoeken* en *samenwerken* zijn in deze marktconsultatie van belang omdat zij direct bijdragen aan gebruikersgemak (lichtgeel). *Samenwerking* voor de ACM intern (directie-overschrijdend) maar ook samenwerking met andere overheden en derden. Integraal *Zoeken* in meerdere informatie en databronnen en *gebruikersvriendelijkheid* in de zin dat de aangedragen oplossing de gewenste ervaring van gebruikers reflecteert. Zie de [NORA Wiki](#) voor een uitgebreide toelichting op User eXperience (UX).

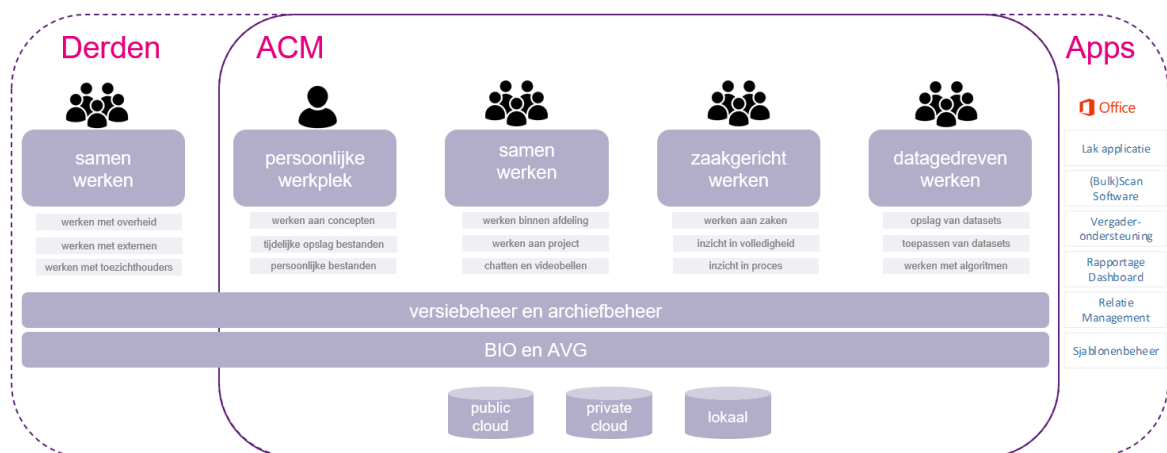
Voor *relatiemanagement* vragen wij de markt om een advies op ontvlechting (lichtroze) uit het huidige ZDMS. *Integratie & toegang* (donkerpaars) en *technische infrastructuur* (lichtpaars) zijn hierin belangrijke zaken om met de door uw voorgestelde oplossing op aan te sluiten.

De doelarchitectuur op basis waarvan de ACM haar huidige informatie voorziening wil herinrichten zet in op proces standaardisatie en automatisering rekening houdend met de volgende architectuurprincipes:

- Archivering: 'Archiving by design'; Alle documenten en data zijn op ieder moment gemanaged.

- Informatiebeveiliging en gegevensbescherming: 'Security - en Privacy by Design';
- Centraal beheer van identiteiten en toegang gebruikmakend van rol-gebaseerde toegang;
- Hergebruik (overheid) boven kopen of ontwikkelen;
- Taken en dienstverlening worden efficiënt, kanaal onafhankelijk, transparant en gebundeld uitgevoerd;
- Informatie en data wordt zorgvuldig beheerd en besluiten zijn herleidbaar – op ieder moment in het proces;
- Informatievoorziening (IV) is plaats en tijd onafhankelijk ingericht en beschikbaar;
- Applicaties zijn zo veel mogelijk onafhankelijk van de onderliggende infrastructuur.
- Generieke IV middelen worden indien mogelijk en gewenst als dienst afgenomen;
- Standaardisatie waar mogelijk en van toegevoegde waarde (zie ook [open standaarden](#));
- Data: *Data-centrische benadering* van informatievoorziening (zie [NORA](#));
- De ACM volgt het [Rijksbrede cloudbeleid](#).

4.2 Integraal informatiebeheer



Figuur 8 Integraal informatiebeheer

De ACM heeft getracht haar integraal informatiebeheer in relatie tot de werkprocessen schematisch weer te geven in bovenstaande visualisatie (figuur 8). Dit is een weergave op het geheel vanuit het perspectief van de werkomgeving van de medewerkers. De elementen in dit overzicht zijn deels al beschreven in hoofdstuk 4. Toegevoegd zijn:

- Integraal versiebeheer en archiefbeheer; de wens om alle documenten en data (ook emails, chatberichten, etc.) integraal te beheren en archiveren (versie, autorisatie, status, rubricering, classificering, etc.);
- Het mede afhankelijk van het onderzoeksbelang (waar mogelijk en gewenst automatisch) toepassen van BIO en AVG;
- Samenwerken (met derden); zonder dat je het beheer / regie over het document verliest. Afhankelijk van het soort samenwerken (afdeling, project, Woo-verzoek, beleidsontwikkeling, etc.) beschikt de ACM over een (sjabloon)inrichting die daarbij past;
- Apps: data en documenten zijn te integreren met divers applicaties zoals MS-Office, lakapplicatie, (bulk)scan applicatie, vergaderondersteuning-tool, relatiebeheer, sjablonenbeheer, etc.
- Public/ Private Cloud / Lokaal: Afhankelijk van de rubricering (BIO) en classificering (ACM) van data en documenten worden deze opgeslagen op de locatie waar dat kan en mag (lokaal, publiek of privaat).

5 Beschrijving Procedure

5.1 Algemeen

ACM vraagt u om schriftelijk antwoord te geven op de in hoofdstuk 6 gestelde vragen. Daarna is de ACM voornemens met meerdere marktpartijen een 1-op-1 gesprek te voeren. In deze gesprekken wil de ACM een nog gedetailleerder beeld krijgen van de ontwikkelingen die in de markt spelen en inzicht in de mogelijke oplossingen voor het vraagstuk dat de ACM nu heeft. De door u gegeven antwoorden op de vragen uit hoofdstuk 6 van dit document dienen als uitgangspunt in deze marktconsultatiegesprekken.

U kunt aan de marktconsultatie deelnemen door de vragen uit hoofdstuk 6 schriftelijk te beantwoorden en hiervoor gebruik te maken van het antwoordformulier hoofdstuk 9. De ACM streeft er vervolgens naar om met maximaal 5 organisaties een 1-op-1 gesprek te voeren met een maximale duur van 60 minuten. Indien er meer dan vijf 5 marktpartijen willen meewerken aan de marktconsultatie zal dit aantal worden teruggebracht tot het maximumaantal. Elke geïnteresseerde marktpartij wordt hier tijdig van op de hoogte gebracht.

De marktconsultatiegesprekken worden gepland in de weken tussen 21 augustus 2023 en 8 september 2023. Hierna wordt er een globale samenvatting van de marktconsultatie gemaakt. Hierin wordt geen vertrouwelijke informatie gedeeld en/of informatie die te herleiden is naar één van de deelnemers aan de marktconsultatie. Deze samenvatting wordt bij een eventuele aanbesteding integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumenten..

Ook als u een oplossing kan bieden op één van de deelgebieden zoals zaakgebonden of niet-zaakgebonden nodigt de ACM u van harte uit deel te nemen aan deze marktconsultatie.

5.2 Communicatie omtrent marktconsultatie

ACM verzoekt u vriendelijk uw antwoorden door te sturen naar iuc.accountacm@rvo.nl t.a.v. Dick Heemskerk (met in de cc inkoopplein@acm.nl). Ook eventuele vragen en opmerkingen over deze marktconsultatie kunnen via dit mailadres gesteld worden.

Voeg bij uw antwoorden per e-mail graag uw bedrijfsgegevens en contactgegevens toe (voor het eventuele 1-op-1 gesprek).

5.3 Planning

Met betrekking tot deze marktconsultatie geldt het navolgende tijdschema:

30 juni 2023	Publicatie/verzending marktconsultatie
31 juli 2023	Uiterste datum voor het kenbaar maken van interesse in deelname aan marktconsultatie
7 augustus 2023	Uiterste datum voor het indienen van de antwoorden op de vragen
21 augustus - 8 september 2023	Periode waarin de marktconsultatiegesprekken zullen plaatsvinden
29 september 2023	De resultaten van de marktconsultatie worden gedeeld met de deelnemers

De organisatie zal u bij wijzigingen van de termijnen informeren.

5.4 Resultaten van de marktraadpleging

ACM kan de informatie die verzameld is naar aanleiding van deze marktconsultatie gebruiken bij het opstellen van een eventueel aanbestedingsdocument.

Bij een eventuele aanbesteding wordt geen onderscheid gemaakt tussen partijen die al dan niet hebben deelgenomen aan de marktconsultatie.

5.5 Rechtsverhouding

De marktconsultatie is voor alle partijen (de organisatie en de geïnteresseerden) vrijblijvend en houdt op geen enkele wijze een verplichting in om met deelnemers in een bepaalde rechtsverhouding te treden. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deelname aan de marktconsultatie of tijdens de marktconsultatie verstrekte informatie.

6 Informatieaanvraag

Onderstaande vragen dienen beantwoord te worden en te worden ingediend (uiterlijk 7 augustus 2023). In het eventuele daaropvolgende 1-op-1 marktconsultatiegesprek dienen de door u gegeven antwoorden als uitgangspunt van waaruit het gesprek zich zal ontwikkelen. Voor het beantwoorden van deze vragen gebruikt u het antwoordformulier uit hoofdstuk 9.

Vraagnr.	Vraag en antwoord
Vraag 1 Trends & Ontwikkelingen Algemeen	Wat zijn in uw optiek de belangrijkste trends en ontwikkelingen in het kader van document-, zaak-, dossier-, relatiebeheer- en recordsmanagement? a. Op welke trends en ontwikkelingen zou de ACM in moeten spelen en waarom? b. Welke oplossingen zijn daarin haalbaar voor de ACM en waarom?
Vraag 2 Eventuele aanbesteding	a. Adviseert u de ACM bij een eventuele aanbesteding de functionaliteiten (zaak / niet-zaak / relatiemanagement CRM) te combineren of juist in delen uit te vragen? Waarom wel / niet? b. Kan de door u aangeboden oplossing indien mogelijk en gewenst als dienst worden afgenomen? c. Welke informatie heeft u minimaal nodig om een goede aanbieding te doen mocht de ACM overgaan tot een aanbesteding?
Vraag 3 Zaakgebonden processen	Wat zijn in uw optiek goede oplossingen op het gebied van zaakgebonden processen. Houdt in uw antwoord rekening met: - de verschillende stappen en benodigdheden in de vorming van het dossier (melding, toezicht, DJZ en rechtbank); - Complexiteit en omvang van dossiers; - Integratie met applicaties van derden.
Vraag 4 Niet-zaakgebonden processen	Wat zijn in uw optiek goede oplossingen op het gebied van niet-zaakgebonden processen. Houdt in uw antwoord rekening met: - de verschillende wijze van gebruik voor persoonlijk, samenwerken (met derden) en datagedreven werken; - integratie met applicaties van derden;
Vraag 5 Combinatie zaak en niet-zaakgebonden processen	Wat is uw advies t.a.v. een generieke oplossing voor centraal informatiebeheer ter ondersteuning van de combinatie van zowel zaak- als niet-zaakgebonden processen? Houdt in uw antwoord rekening met: - archiefbeheer - versiebeheer - BIO en AVG - Opslag (afhankelijk van BIO en AVG) - integraal zoeken
Vraag 6 Hybride Cloud en Rubricering	De ACM ziet naast voordelen ook risico's in het gebruik van cloud en volgt daarin het Rijkscloudbeleid. Kunt u de ACM in het kader van hybride cloud en rubricering adviseren m.b.t. tot een oplossingsrichting en voorstel die minimale impact heeft op de gebruiker?
Vraag 7	Beschrijf, modelleer en visualiseer de modulaire opzet van uw oplossing(en) in termen van platformen, applicaties en koppelvlakken in

Modulaire opzet en koppelvlakken	relatie tot de oplossingen en applicaties die reeds in gebruik zijn of binnenkort in gebruik worden genomen.
Vraag 8 Recordmanagement en Archiveren	Hoe ondersteunt uw (deel) oplossing: a. het principe 'archiving by design'? b. de volledige levenscyclus van een record, van creatie tot archivering? c. het in volledigheid archiveren van een samengesteld dossier ook als informatieobjecten zich buiten uw (deel) oplossing bevinden? Denk aan email, chatberichten, stamgegevens / master data (bijv. KVK) die mogelijk in specifieke registers zitten? d. de digitale overdracht van documenten en data naar het e-Depot van het Nationaal Archief?
Vraag 9 Samenwerken	De ACM werkt samen aan projecten met derden (overheden, toezichthouders, externen). Intern wordt zowel binnen directies en teams samengewerkt als directie - en team overstijgend. Hoe wordt het (gelijktijdig) samenwerken aan documenten, zaken en dossiers binnen en buiten de ACM door uw (deel)oplossing ondersteunt?
Vraag 10 Zoeken	Hoe draagt uw oplossing bij aan een effectieve integrale zoekfunctie t.a.v. zowel zaak- als niet-zaakgebonden informatie? Specificeer deze oplossing voor de toepassing van zoeken voor: a. de beantwoording van Woo verzoeken en b. het doorzoeken van (reeds afgesloten) zaakdossiers.
Vraag 11 Relatiemanagement	Relatiemanagement is nu nog beperkt tot klant- en adresbeheer binnen het huidige ZDMS. Met de verwachte groei in taken en daarmee ook in aanvragen (o.a. Woo) en meldingen (o.a. DSA) wil de ACM een schaalbare relatiemanagement oplossing die zij kan inzetten als herbruikbare generieke informatievoorziening. a. Hoe stelt u voor om te gaan met de relatiemanagement functionaliteit die momenteel beperkt als klant- en adresregistratie opgenomen is in het huidige ZDMS? b. Biedt uw (deel)oplossing ook relatiemanagement functionaliteit? c. Integreert uw oplossing met gangbare Klant Relatie Management Systemen (Customer Relation Management CRM) en zo ja, welke?
Vraag 12 Security en Privacy	Kunt u toelichten hoe uw (deel)oplossing omgaat met informatiebeveiliging (BIO) en gegevens-bescherming (AVG) en specifiek op de principes en uitgangspunten: a. Security - en Privacy by Design; b. Rubricering en classificatie van data en informatie; c. Integraal configureren en controleren van beveiligingsmaatregelen in de beoogde oplossing; d. Beheer van autorisaties, aansluiting op een IAM (Identiteiten en Toegang)-oplossing; e. Rol-gebaseerde toegang.
Vraag 13 Architectuur (zie ook NORA & EAR--> RORA)	Omschrijf hoe u met uw (deel)oplossing verwacht in te spelen op de volgende architectuur principes die van toepassing zijn op de informatievoorziening van de ACM : a. Hergebruik van bestaande IV diensten (ACM en/of Overheid) boven kopen of ontwikkelen;

	b. Taken en dienstverlening worden efficiënt, kanaal onafhankelijk, transparant en gebundeld uitgevoerd; c. Informatie en data wordt zorgvuldig beheerd en besluiten zijn herleidbaar; d. Applicaties zijn zo veel mogelijk onafhankelijk van de onderliggende infrastructuur.
Vraag 14 Data	De ACM gebruikt voor haar toezichttaken grote datasets die onderdeel zijn van een dossier. Grote datasets worden gestructureerd opgeslagen in een database. Deze datasets vallen onder hetzelfde integraal informatiebeheer als bijvoorbeeld documenten. Hoe draagt uw oplossing bij aan functioneel Integraal informatiebeheer op grote datasets?
Vraag 15 Implementatie	Wat heeft u nodig van de ACM om een implementatie goed te laten verlopen, kunt u daarbij specifiek ingaan op de inrichting, migratie, training van diverse doelgroepen, adoptie, verandermanagement en doorlooptijd?
Vraag 16 Ondersteuning	Hoe verwacht u de dialoog aan te gaan met de ACM als het gaat om gebruikerswensen, zodat uw organisatie goed in het beheer -, onderhoud, (door)ontwikkeling en support van een standaard informatievoorziening kan blijven voorzien.
Vraag 17 Kosten	Kunt u op hoofdlijnen een indicatie geven van de kosten van uw oplossing (bijvoorbeeld: kostenmodel, -opbouw en -verdeling op o.a. licenties, implementatie en onderhoud)?
Vraag 18 1-op-1 Gesprek	Bent u bereid ook deel te nemen aan een verdiepend 1-op-1 gesprek, in de beoogde tijdsspanne, als de ACM u hiervoor uitnodigt?
Vraag 19 Referenties	Bent u bereid om op verzoek referenties te overleggen van met de ACM vergelijkbare organisaties die momenteel uw oplossing gebruiken voor document- zaak- , relatiebeheer en recordsmanagement?
Vraag 20 Open vraag	Heeft u verdere opmerkingen ten aanzien van het onderwerp van deze marktconsultatie? Zijn er bijvoorbeeld zaken die u wilt benoemen die we mogelijk over het hoofd hebben gezien en ons kunnen helpen in het vervolg?

7 Bijlage 1 Toelichting organisatieonderdelen

Voor deze consultatie is het relevant een aantal organisatie onderdelen uit figuur 1 toe te lichten:

- Toezicht directies: gegroepeerd om ze qua processen en informatiestromen te onderscheiden van andere organisatieonderdelen. Haar taken laten zich samenvatten in toezicht op:
 - o regulering van markten;
 - o bescherming van consumenten.
- Directie Juridische Zaken (DJZ): biedt de ACM juridische slagkracht in het waarmaken van plannen en overeind houden van besluiten. Dit doet DJZ o.a. door procedures voor de rechter, het in kaart brengen van de gevolgen als de (hoogste) rechter een streep haalt door een besluit van de ACM en samen met toezicht directies en bestuur te zoeken naar een passend vervolg;
- Directie Bedrijfsvoering (DBV): verantwoordelijk voor: Personeel, Informatievoorziening (IV), Organisatie, Financiën, Administratieve organisatie, Communicatie en Huisvesting (PIOFACH).
 - o In het kader van IV is de Chief Information Office (CIO) rol belegd bij de directeur Bedrijfsvoering die daarbij op regie ondersteund wordt door een CIO office team. De verantwoordelijkheid voor informatievorming ligt bij de directies en overige organisatieonderdelen. Het informatiebeheer is functioneel belegd bij de CIO office en operationeel bij het team Digitale Informatie Voorziening (DIV). Support en technisch applicatie beheer zijn momenteel belegd bij het team ICT beheer.
- Taskforce Data en Algoritmen (TDA): een zelfstandig (vanuit de decentrale teams ontstaan) centraal data-expertise-team onder het bestuur geleid door een Chief Data Officer (CDO). Directies en andere organisatieonderdelen zijn data-eigenaar en TDA beheert en managed de data vanuit centrale regie. TDA creëert impact door nauwe samenwerking met directies en van de ACM een meer data-gedreven organisatie maken.

8 Belangrijke definities, begrippen en afkortingen

In dit document wordt verstaan onder:

- a. *Archivering (definitie nationaal archief)*: het duurzaam toegankelijk maken en houden van informatie. Zodat deze nu en in de toekomst bruikbaar is voor iedereen die het recht heeft om de informatie in te zien. Niet alle informatie wordt blijvend bewaard.
De ACM maakt binnen het begrip archivering onderscheid in:
 - *Archiefbeheer*: geheel van normen, plannen, procedures en activiteiten gericht op de archiefvorming, de archiefbewerking, het beheer van de archiefdepots, de daarin berustende archiefbescheiden en het beschikbaar stellen daarvan.
 - *Archiefvorming*: het onder beheer brengen van archiefbescheiden.
- b. *'Archiving by Design' (definitie nationaal archief)*: Tijdens het ontwerpen, kopen, bouwen, inrichten en/of aanpassen van informatiesystemen, worden (naast andere aspecten) ook de passende maatregelen bepaald en geïmplementeerd waardoor de informatie in het systeem duurzaam toegankelijk wordt en blijft.
- c. *(voorgenomen)Besluit (definitie ACM)*: Een voorgenomen besluit komt tot stand door een beoordeling van de toezichtdirectie(s) op basis van verstrekte informatie en toetsingscriteria. Na juridische toetsing en vaststelling via rechtspraak wordt een besluit definitief.
- d. *Documentmanagement*: Het beheren, ordenen en gemakkelijk toegankelijk maken van documenten voor gebruikers. Belangrijke deelfuncties zijn opslag, versiebeheer en lakken. Documenten kunnen tekstbestanden, spreadsheets (bijv. MS-Excel), presentaties, afbeeldingen, video's of andere vormen van digitale of fysieke informatie zijn.
- e. *Dossiermanagement*: het beheren, verzamelen, structureren van relevante en gerelateerde documenten, gegevens en informatie over een specifiek onderwerp, project of entiteit in één compleet overzicht.

- f. *Dossiervorming (definitie ACM)*: Het bijhouden van een dossier bestaande uit drie activiteiten: (1) het registreren van alle informatie (2) het samenstellen van een overdrachtdossier en (3) het samenstellen van een openbare en vertrouwelijke versie van het dossier.
 - Stap 1 heeft betrekking op het zaakdossier in het kader van archivering en wordt functioneel ingevuld door het huidige ZDMS.
 - Stap 2 en 3 hebben betrekking op het juridische aspect en vinden momenteel plaats buiten het huidige ZDMS.
- g. *e-depot (definitie nationaal archief)*: het geheel van organisatie, beleid, processen en procedures, financieel beheer, personeel, databeheer, databeveiliging en aanwezige hard- en software, dat duurzaam beheren en raadplegen van te bewaren digitale archiefbescheiden mogelijk maakt.
- h. *Integraal informatiebeheer*: een benadering waarbij informatie op een geïntegreerde en manier wordt beheerd binnen een organisatie. Dit houdt in dat informatie op alle niveaus en in alle vormen wordt beheerd, vanaf het moment van creatie of ontvangst tot aan het einde van de levenscyclus.
- i. *'Privacy by design'*: het integreren van privacyoverwegingen in het ontwerp en de werking van systemen, producten en diensten, waarbij privacy versterkende functies en maatregelen worden ingebed.
- j. *Recordmanagement*: Het systematisch beheren van officiële records gedurende hun hele levenscyclus met als doel het waarborgen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Belangrijke deelfuncties zijn archivering, categorisering en rubricering. Records zijn officiële documenten, informatie of gegevens die als bewijs dienen van transacties, activiteiten of beslissingen.

Recordmanagement (definitie [NORA](#)): Het beheer van 'duurzaam bewaarbare informatie elementen' met als doel het documenteren van het werkproces oftewel het handelen van een organisatie. De zorg voor duurzaam bewaarbare informatie elementen begint zodra informatie beschikbaar komt. Direct moet duidelijk zijn wat de waarde, het belang en de context van informatie is. Alleen dan kan vanaf het moment van ontstaan van informatie juist worden gehandeld in termen van vastleggen, beheren, bewaren en ontsluiten van die informatie. Typische recordsmanagement functionaliteiten zijn archief bewaar- en vernietigingstermijnen van documenten en classificatie van gegevens op basis van onderwerp en categorie.

- k. *Relatiemanagement*: Het beheer van relaties door registratie en het vastleggen van aan de relatie gerelateerde gegevens met als doel het opbouwen en onderhouden van duurzame langdurige relaties met klanten, leveranciers, partners en andere belanghebbenden van een organisatie.
- l. *'Security by design'*: het integreren van beveiligingsmaatregelen vanaf het begin van het ontwerpproces, met als doel potentiële kwetsbaarheden proactief te identificeren en aan te pakken.
- m. *Zaakmanagement (definitie ACM)*: Het beheren, volgen en coördineren van activiteiten die verband houden met een specifieke zaak. Belangrijke deelfuncties zijn zaaktypering, termijnbewaking en workflow. Een zaak kan bijvoorbeeld een project, aanvraag, klacht of een juridische zaak zijn.
- n. *Zaakdossier (definitie [NORA](#))*: Het digitale zaakdossier is een digitale bundeling van alle bij een zaak horende informatie. Die bundeling ontstaat door alle zaakinformatie op te slaan met een gemeenschappelijk kenmerk, in de praktijk het zaaknummer. In principe is alle informatie dan altijd terug te vinden.

- o. *Zaak* (definitie [NORA](#)): een samenhangende hoeveelheid werk met een gedefinieerde aanleiding en een gedefinieerd resultaat waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden. Het werk bestaat uit activiteiten. Er wordt dus een proces uitgevoerd en dat proces heeft een begin, gemarkeerd door de aanleiding, en een einde, dat gemarkeerd wordt door het resultaat. Bij de uitvoering van dat proces wordt gewerkt met informatie. Dat is informatie die bij de zaak hoort. Bij Zaakgericht werken wordt die informatie gebundeld in een zaakdossier.

De ACM kent in het kader van zaakgericht werken de volgende begrippen:

- *Zaakgebonden*: gericht op specifieke zeken of projecten;
 - *Niet-zaakgebonden*: algemene bedrijfsactiviteiten die regelmatig worden herhaald;
 - *Zaaktype*: een groep (type) gelijksoortige zaken met als doel standaardisatie van processen en bijbehorende informatie (momenteel kent de ACM 100+ zaaktypen).
- p. *ACM (definitie instellingswet)*: Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument & Markt
- q. *BIO*: Baseline Informatiebeveiliging Overheid
- r. *BOB*: Beslissing op Bezwaar
- s. *Cbb*: College van Beroep voor het bedrijfsleven
- t. *EAR*: Enterprise Architectuur Rijksdienst
- u. *ETL (Extract Transform Load)*: het proces dat datagedreven organisaties gebruiken voor het verzamelen en samenvoegen van data uit meerdere bronnen ter ondersteuning van detectie, rapportage, analyse en besluitvorming
- v. *NORA*: Nederlandse Overheid Referentie Architectuur bevat principes, beschrijvingen, modellen en standaarden voor het ontwerp en de inrichting van de elektronische overheid.
- w. *RORA*: RijksOverheid Referentie Architectuur
- x. *UX*: User Experience
- y. *ZDMS*: Zaak- en Document Management Systeem