

Marktverkenning Kennisportaal

1.1 Digitale werkplek met portalen

De Sociale Verzekeringsbank beschikt over ruim 4.500 medewerkers. Elk van deze medewerkers beschikt over een digitale werkplek. Er is 1 centraal intranet. Daarnaast wordt er met diverse programma's, software en applicaties gewerkt. Informatie en bronnen zijn verspreid over een veelvoud van plekken. Die plekken worden geconcentreerd en ondergebracht in een digitale werkplek met toegang tot een 5- of 6-tal portalen.

1.2 Het Kennisportaal

Een groot deel van de medewerkers werkt aan de uitvoering, oftewel op de productieafdeling. De productie bestaat uit het beoordelen en toekennen van uitkeringen en het verwerken van wijzigingen in rechten daarop.

De kennis die nodig is om dit werk uit te kunnen voeren, is verspreid over diverse bronnen die apart benaderd moeten worden. De wens is om deze kennis samen te brengen in het Kennisportaal. Het Kennisportaal moet dé centrale kennisbank van de SVB voor de uitvoerende werkzaamheden onder de Directie Dienstverlening zijn. Het Kennisportaal levert daarmee alle benodigde kennis voor de werkzaamheden van medewerkers in de uitvoering. En is om die reden de single source of truth voor alle uitvoeringskennis.

Waar het Kennisportaal in gaat voorzien is één centrale plek waar via meerdere onderdelen:

- Kennis vastgelegd en gehaald kan worden (§1.3).
- Kennis uitgewisseld kan worden (§1.4).
- Kennis verzameld kan worden door het ontsluiten van diverse bronnen (§1.5).
- Kennis vergaard kan worden door het aanbieden van, danwel koppelen met een aanbieder van, een ontwikkelplein en bedrijfsopleidingen (§1.6).

Binnen het Kennisportaal zal gebruik worden gemaakt van een integrale zoekmachine (AI) (§1.7). Deze zoekmachine zoekt op alle kennis en bronnen die beschikbaar zijn binnen het portaal. Afhankelijk van in welk deel van het portaal je je bevindt, worden de resultaten gerangschikt en getoond. Zo zorgen we ervoor dat als een medewerker op zoek is naar specifieke kennis, zoekresultaten uit alle beschikbare informatiebronnen worden gevonden en op één overzichtspagina worden getoond.

Verder worden de volgende eisen gesteld aan het Kennisportaal:

- Het portaal moet dynamisch zijn. Hiermee bedoelen we dat de getoonde onderdelen afhankelijk zijn van het profiel en de gekozen instellingen van de medewerker. De Sociale Verzekeringsbank werkt met verschillende medewerkersprofielen, met elk hun eigen taken en aandachtsgebied. Aan de hand van dat functieprofiel wordt bepaald welke informatie getoond moet worden in het portaal. Of kan de medewerker dat zelf instellen. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van welke wet-of regeling relevant is voor de betreffende medewerker.

- Het moet alleen een frontend-applicatie zijn die toegepast kan worden op verschillende backend-applicaties.
- Het product kan alle gangbare technologie koppelen. Het moet dus diverse bronnen en applicaties kunnen ontsluiten en mogelijk zijn om ook weer *eenvoudig* te kunnen ontkoppelen.

Technische requirements:

Deze requirements gelden voor zowel het Kennisportaal, als voor alle losse onderdelen die onder het Kennisportaal vallen.

Om volledig de SVB-huisstijl door te voeren voor zowel de medewerkers in de uitvoering als moderators, is het noodzakelijk dat de SVB (een deel van) de frontend zelf ontwikkelt. Het zelfontwikkelde deel van de frontend zal met de applicatie gaan praten via API's. De applicatie zal dus headless ontsluiting van data moeten ondersteunen. De frontend kan bepaalde features blokkeren/toekennen aan gebruikers op basis van rollen/rechten, bijvoorbeeld toegang tot het moderatorgedeelte. De applicatie zal daarom rollen/rechten moeten ondersteunen. Een vereiste is SingleSignOn (SSO) ondersteuning (koppeling met Azure Entra/Active Directory). Het is niet de bedoeling dat gebruikers apart moeten inloggen als ze de Community openen. Nice to have: Rollen en rechten kunnen gedefinieerd worden door middel van groepen in Azure Entra/Active Directory.

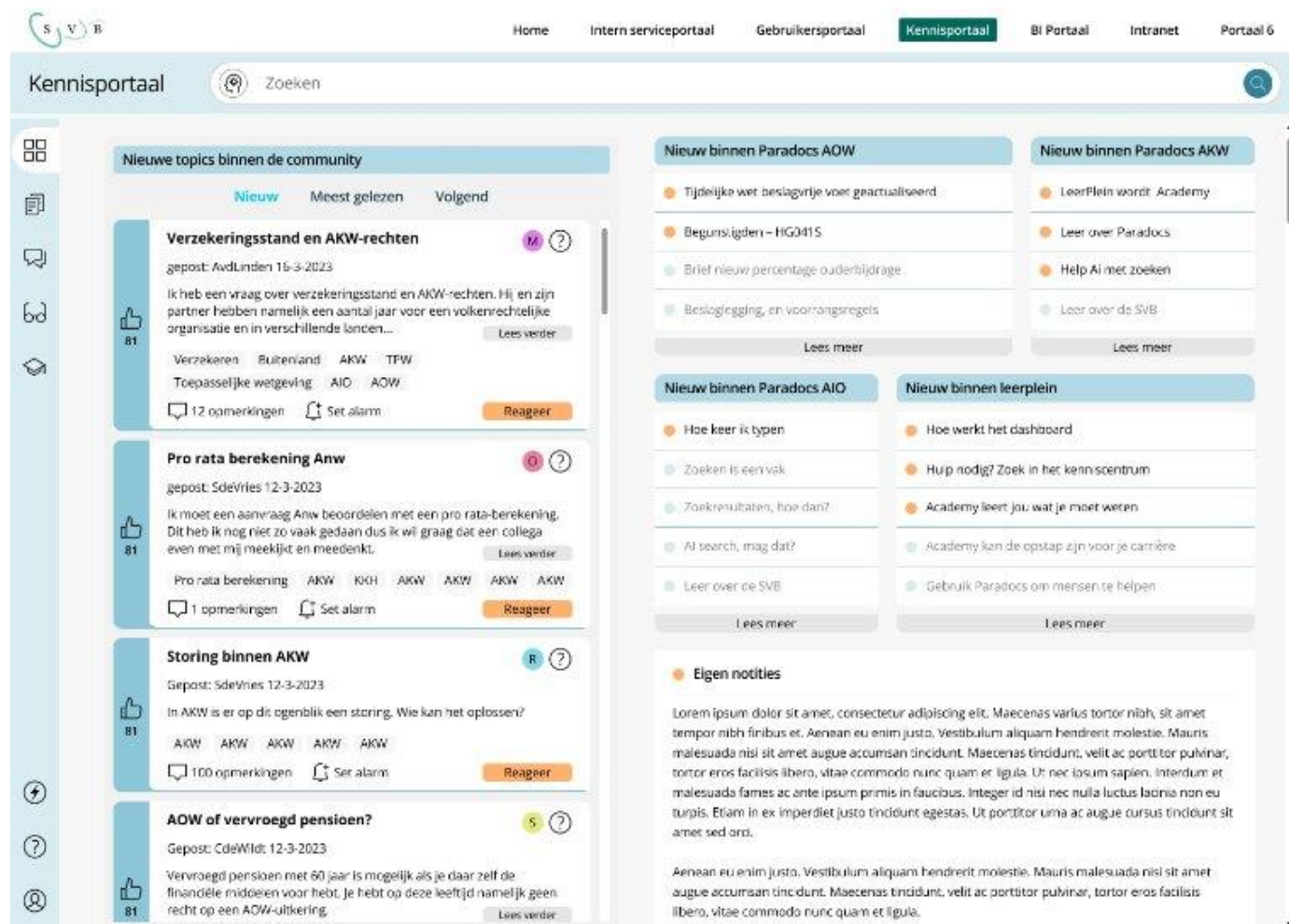
Volgens de richtlijnen van de SVB draait de applicatie in de cloud. Dat wil zeggen dat een 3e partij verantwoordelijk is voor het deployen/updaten/schalen van de applicatie en de hardware die daaronder liggen. "Onze" cloud services zoals OpenShift is geen optie voor het ingekochte pakket. De zelfgebouwde frontend, en eventuele backend for frontend, zullen wel gehost worden door de SVB.

De SVB ziet bij de al bestaande applicaties piekmomenten waarbij het verkeer aanzienlijk toeneemt. Om te voorkomen dat de applicatie op rustige momenten veel resources bezet houdt, maar wel de piekmomenten aankan, is schaalbaarheid van de applicatie een vereiste.

Om interactie mogelijk te maken tussen onderdelen van het Kennisportaal, is het nodig om externe referenties op te kunnen slaan in het systeem en te kunnen koppelen aan entiteiten. De medewerker hoeft hierdoor maar 1 keer zijn profiel in te stellen.

De SVB moet toegang hebben tot een testomgeving om nieuwe features/upgrades te kunnen testen. Binnen deze omgeving is het van belang dat de SVB makkelijk (via API's) testdata kan aanmaken en verwijderen/schonen. Om snel testdata te kunnen genereren is het kunnen anonimiseren/pseudonimiseren van data die vervolgens geïmporteerd/geëxporteerd kan worden essentieel.

Voorbeeld prototype:



1.3 Dé SVB Kennisbank

Het Kennisportaal bevat meerdere onderdelen. De SVB Kennisbank is daar 1 van. Hier kan kennis worden vastgelegd en/of gehaald. De SVB Kennisbank bevat de werkinstructies die de medewerkers gebruiken bij het uitvoeren van hun werk. De werkinstructies zijn per wet of regeling ingericht. Daarbinnen kunnen de werkinstructies worden verdeeld in 3 soorten:

- Het juridisch kader.
- De procesinstructies.
- De systeeminstructies.

Het juridisch kader vormt het wettelijk kader waarbinnen de wetten en regelingen moeten worden uitgevoerd. Dit kader bepaalt waar de burger recht op heeft, aan welke voorwaarden hij moet voldoen en hoe de hoogte van de uitkering wordt bepaald. De procesinrichting bepaalt hoe en/of op welke wijze de Sociale Verzekeringsbank uitvoering aan de wetten geeft. Oftewel, wanneer en hoe worden rechten onderzocht, feiten gewogen en komt de medewerker tot een beslissing. Welke processen en stappen de medewerkers nemen of volgen om het recht op juiste wijze te kunnen beoordelen, is vastgelegd in de procesinstructies. De uitkomst van de beslissing en alle relevante feiten die de hoogte en het recht bepalen, moeten vervolgens worden vastgelegd om de uitkering betaalbaar te kunnen stellen. Op welke wijze de medewerker deze gegevens moet vastleggen in het administratieve systeem, wordt voorgeschreven in de systeeminstructies.

Het onderdeel van de procesinstructies zal een prominentere plek en invulling krijgen om daarmee werkplekklaren te bevorderen. Het is tevens de single source of truth voor uitvoeringsinstructies. Daarmee is de Kennisbank dé plek voor alle relevante uitvoeringsinstructies en werkplekklaren op juridisch, proces en systeemniveau.

De Kennisbank moet een geïntegreerd onderdeel van het Kennisportaal zijn. Het moet dezelfde look & feel hebben als de andere onderdelen van het Kennisportaal, zodat de medewerker het gevoel heeft in één omgeving te werken en niet in meerdere applicaties.

1.3.1 Voorwaarden eindgebruiker (Front end)

- De content moet volledig, eenduidig, actueel en vindbaar zijn.
- De applicatie heeft een intuïtieve interface.
- Het portaal moet dynamisch zijn. Hiermee wordt bedoeld dat de getoonde onderdelen afhankelijk zijn van het profiel en de gekozen instellingen van de medewerker. De Sociale Verzekeringsbank werkt met verschillende medewerkersprofielen, met elk hun eigen taken en aandachtsgebied. Aan de hand van het functieprofiel wordt bepaald welke informatie getoond wordt in het portaal. Ook kan de medewerker dit zelf instellen. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van voor de betreffende medewerker relevante wetten en regelingen.
- Alleen actuele content wordt op dagelijkse basis ontsloten. Oudere content moet op dagelijkse basis raadpleegbaar zijn via een archieffunctie.

- Versiebeheer inclusief wijzigingen is zichtbaar. Elk contentitem bevat een datum die zichtbaar is voor medewerkers. Aan de hand van deze datum kan men zien wanneer het item is aangemaakt of gewijzigd. Als sprake is van een wijziging, ziet de medewerker in een wijzigingsbericht bij het betreffende item, wat er inhoudelijk in de content is gewijzigd ten opzichte van de eerdere versie. Denk aan nieuw toegevoegde zinnen of woorden.
- De medewerker wordt via een 'Wat is nieuw'/nieuwsbericht geattendeerd op nieuwe, gewijzigde of verwijderde content. Dit is een samenvattend bericht, waarmee de medewerker, vaak op onderwerpniveau, wordt ingelicht over de (gewijzigde) instructies.
- Content wordt ontsloten met bijbehorende metadata. Denk aan wet- of regelgeving, titel, identificatienummer, datum, beheerder etc. Zodat de medewerker kan zien of de content relevant is voor hem/haar.
- De navigatie gaat via een boomstructuur. De boomstructuur is ingericht aan de hand van de hoofdprocessen en onderwerpen die een medewerker doorloopt om een recht op uitkering te beoordelen. Zoals hiervoor uitgelegd worden vanuit hier de instructies op juridisch, proces en systeemniveau ontsloten.
- Naast deze boomstructuur is het de wens om een meer procesinstructie-gerichte structuur te ontsluiten, waarmee de medewerker tot op het laagste detailniveau in 1 oogopslag de procesinstructie kan zien en raadplegen. De SVB-processen zijn zeer gedetailleerd en gelaagd, soms wel meer dan 10 lagen diep. Dit moet dan ook goed gevisualiseerd kunnen worden in de navigatie. De medewerker moet met zo min mogelijk (door)klikken zo snel mogelijk op het laagste niveau kennis kunnen ontsluiten, zodat hij op het moment dat hij het nodig heeft direct over de benodigde kennis kan beschikken. Dit is ten behoeve van het stimuleren van werkplekieren.
- De medewerker kan vanuit de aangeboden content meteen doorklikken naar andere relevante bronnen en applicaties, zonder dat deze separaat moeten worden benaderd of geopend.
- Er is een zoekfunctie beschikbaar. Zie hiervoor §1.7.

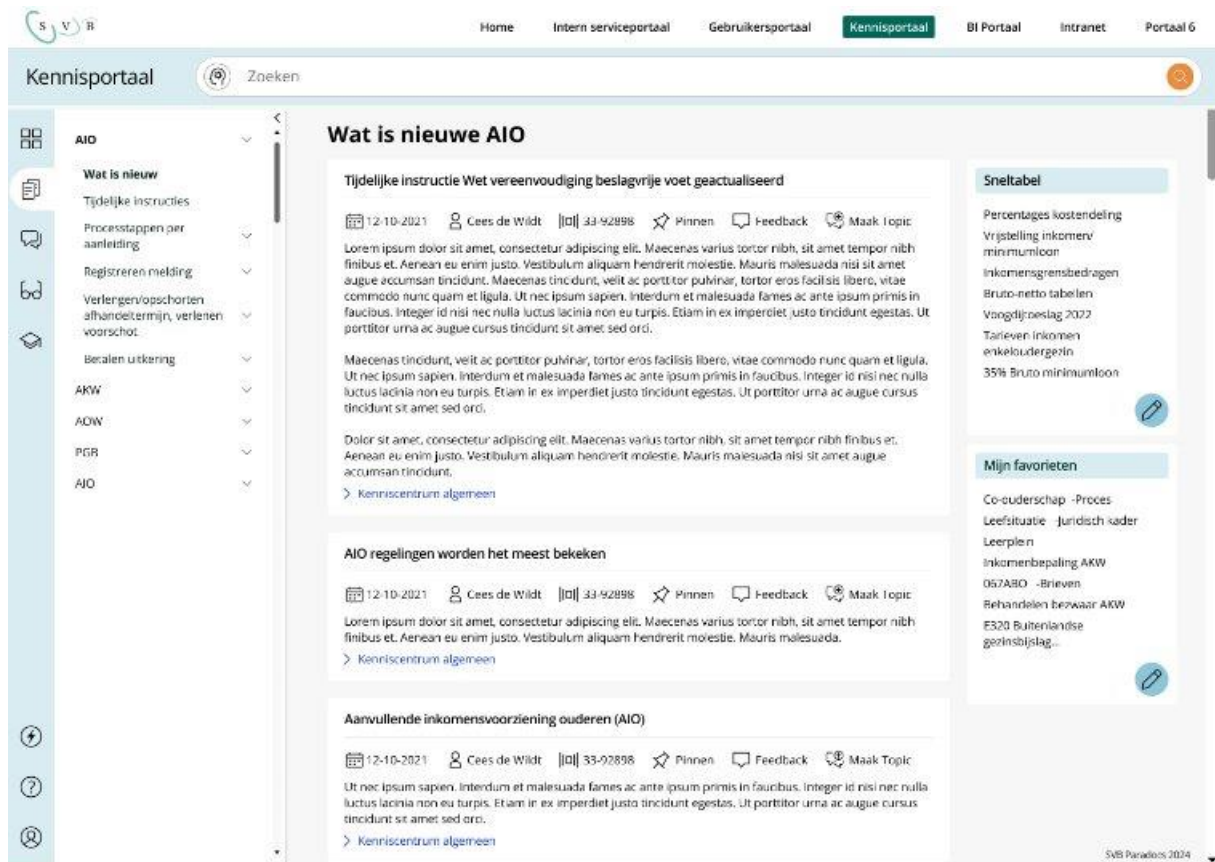
1.3.2 Voorwaarden beheer/CMS (Back end)

Naast dat het product aan voorwaarden voor de eindgebruiker moet voldoen, zijn er ook voorwaarden met het oog op het beheer en het contentmanagementsysteem (CMS).

- De applicatie heeft een intuïtieve interface en er is geen specifieke kennis nodig.
- De applicatie moet dynamisch zijn. Hiermee wordt bedoeld dat de getoonde onderdelen afhankelijk zijn van het profiel en de gekozen instellingen van de auteur/beheerder. De Sociale Verzekeringsbank werkt met verschillende medewerkersprofielen, met elk hun eigen taken en aandachtsgebied. Aan de hand van het functieprofiel wordt bepaald welke informatie getoond moet worden in het portaal. Ook kan de medewerker dat zelf instellen. Denk bijvoorbeeld aan het instellen voor de betreffende medewerker relevante wetten en regelingen.

- Content wordt ontsloten door middel van kennisitems met bijbehorende metadata. Denk aan welke wet- of regelgeving, titel, identificatienummer, datum, beheerder etc, zodat de auteur kan zien of het kennisitem relevant is voor hem/haar.
- De auteur kan zijn tekst schrijven en meteen zien hoe het er visueel uit komt te zien op de gepubliceerde pagina.
- Navigatie door content moet op een logische wijze georganiseerd zijn.
- De auteur kan de geschreven tekst aanbieden (middels notificaties) aan collega's om te reviewen c.q. tekstcorrectie toe te passen en publiceren. Correcties op de tekst zijn altijd zichtbaar en het is voor de auteur inzichtelijk wanneer de informatie voor het laatst is gewijzigd.
- Concepten inclusief opmaak kunnen altijd opgeslagen en bekeken worden door een collega auteur voordat het gepubliceerd wordt.
- Vier ogen principe kan door de "techniek" worden afgedwongen, zodat controle altijd geborgd is, maar dit is vrij in te stellen.
- Rollen (auteur/redacteur) kunnen makkelijk toegevoegd worden zodat de controle goed ingericht kan worden.
- De content wordt realtime opgeslagen. Versiebeheer op conceptteksten en gepubliceerde teksten moet mogelijk zijn.
- Het beheer van de CMS-applicatie vereist geen bijzondere competenties en kan in-house gebeuren op basis van eigen inzichten en wensen. Het release-proces geschiedt binnen het team.
- Er wordt gewerkt met één applicatie waarmee kan worden gepubliceerd, maar waarin ook de content is "opgeslagen", binnen 1 en dezelfde omgeving (SAAS).
- Het moet mogelijk zijn om algoritmes toe te passen om het gebruikersgedrag in te zetten voor suggesties en het verbeteren van het product.
- De applicatie moet eenvoudig te integreren en koppelen (via API's) zijn met andere applicaties en vice versa.
- Content moet eenvoudig mbv API's kunnen worden uitgelezen.
- CMS is in staat om gewijzigde content op een bepaald tijdstip te kunnen publiceren (mbv API).
- Content is eenvoudig van omgeving (OTAP) naar omgeving te verplaatsen.

Voorbeeld prototype:



1.4 De Community

Dé plek waar de medewerker kennis kan uitwisselen. Hij kan hier al zijn (uitvoerings)vragen stellen op het gebied van wetgeving, proces en systeem.

Sinds we meer thuiswerken is de vraag naar en behoefte aan een digitaal platform om samen te kunnen werken toegenomen. Het Kennisportaal biedt via de Community een plek om impliciete (maar feitelijk ook expliciete) kennis locatieonafhankelijk te delen en uit te wisselen.

De Community biedt een (veilige) omgeving waar de medewerker terecht kan met al zijn uitvoeringsvragen, opmerkingen, wensen en voorstellen. Zowel op juridisch-, proces- als systeemgebied. Er kunnen topics worden gestart waarin een medewerker met andere collega's uit het land kan sparren over een lastig dossier, uiteraard AVG-proof. Ook kan hij hulp vragen bij het toepassen van een lastige wetstekst, instructie of invoeren van systeemgegevens. Voorstellen of wensen voor verbetering of aanpassing van uitvoeringsprocessen kunnen hier ook worden aangekaart. Denk aan feedback op werkinstructies uit de Kennisbank, maar ook gebruikerswensen voor systeemverbeteringen of proceswijzigingen die via het gebruikersoverleg lopen.

- De Community is een geïntegreerd onderdeel van het Kennisportaal. Het heeft dezelfde look & feel als de overige onderdelen, zodat de medewerker het gevoel heeft in één omgeving te werken en niet in meerdere applicaties. De Community is geïntegreerd met het Kennisportaal en de andere onderdelen daarvan.
- Er kan d.m.v. linken (bijvoorbeeld door het identificatienummer) direct worden verwezen naar content in de Kennisbank. En er kan contentgerichte feedback op deze items worden gegeven.
- Het portaal moet dynamisch zijn. Hiermee wordt bedoeld dat de getoonde onderdelen afhankelijk zijn van het profiel en de gekozen instellingen van de medewerker. De Sociale Verzekeringsbank werkt met verschillende medewerkerprofielen, met elk hun eigen taken en aandachtsgebied. Aan de hand van het functieprofiel wordt bepaald welke informatie getoond moet worden in het portaal. Ook kan de medewerker dat zelf instellen. Denk bijvoorbeeld aan het instellen van voor de betreffende medewerker relevante welke wet-of regelingen.
- De Community is van en voor medewerkers in de dienstverlening, maar zou wel toegankelijk en raadpleegbaar moeten zijn voor alle SVB-medewerkers.
- De inhoudelijke discussie en uitwisseling van kennis moet bewaakt kunnen worden door de inzet van moderators. Zij zorgen voor een veilige en productieve omgeving.

De Community biedt de volgende functionaliteiten:

Zoekfunctie:

De Community bevat een zoekfunctie waarmee medewerkers binnen de Community kunnen zoeken op onderwerpen, topics en overige tags. De zoekmachine moet de topics echter ook kunnen laten zien als zoekresultaat in het totale Kennisportaal. Zie hiervoor §1.7.

Topics:

De Community is een discussieplatform waar medewerkers kennis kunnen uitwisselen en vragen kunnen stellen door middel van het maken van topics. Hierbij is het van belang dat medewerkers een topic kunnen starten/aanmaken. En dat er middels een check of wizard aangegeven kan worden waar het topic over gaat. Hierdoor kunnen er 'tags/labels' aan het topic meegegeven worden. Denk aan een content itemnummer of onderwerp of wet, of soort vraag. En dat er een controle plaatsvindt op eerder geplaatste onderwerpen.

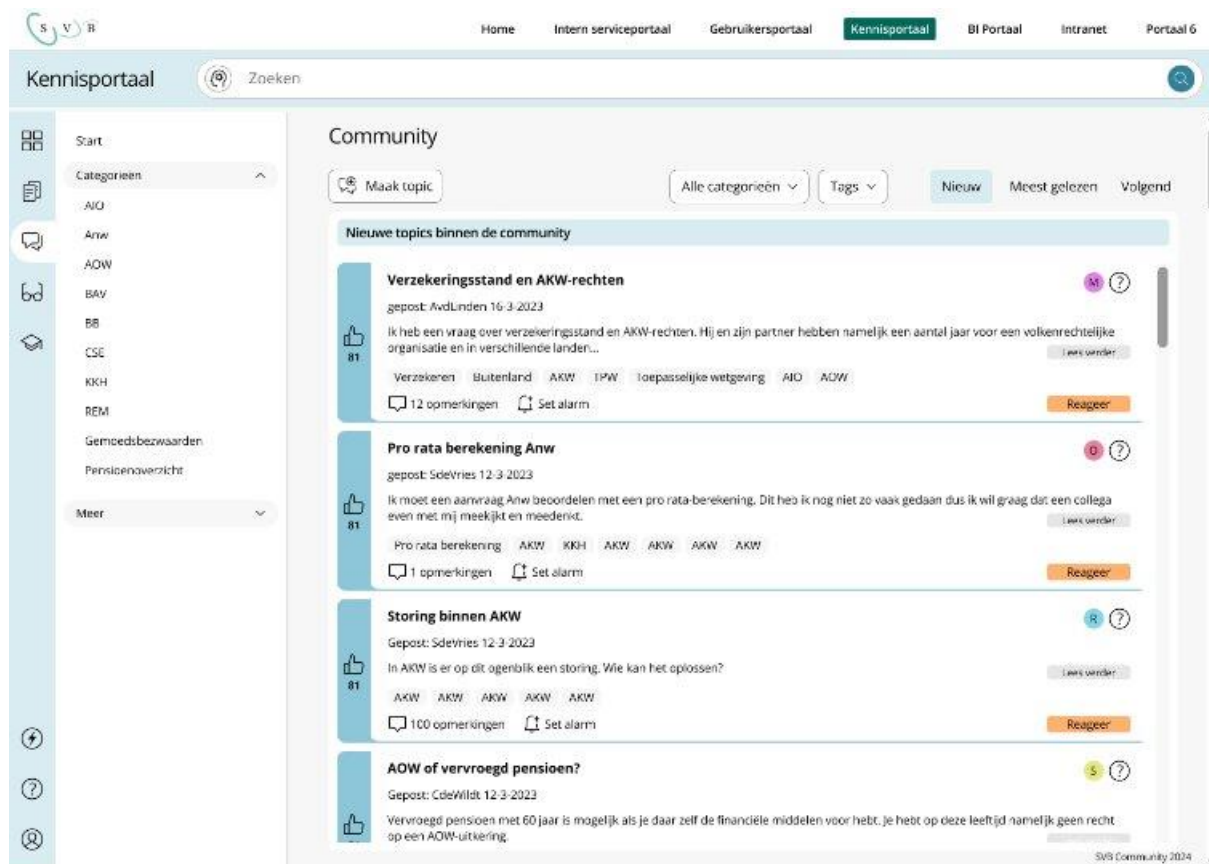
- De medewerker moet een reactie in/op een topic kunnen geven (multi-thread en reageren op een bericht met bijv. @). En een reactie van een andere medewerker kunnen rapporteren als daar iets mis mee/niet volgens de regels is.
- De medewerker moet een topic of reactie kunnen editen.
- De medewerker beschikt over een rich-tekst-editor met instelbare stylingsopties.
- Een medewerker moet een topic of een reactie in een topic kunnen volgen. En een notificatie krijgen als er in een topic of op een reactie gereageerd is.
- De medewerker moet een topic in zijn 'favorieten' of 'linklijst' kunnen opnemen door het 'pinnen' van zo'n topic.
- De medewerker moet een topic of reactie kunnen 'raten' (duimpje omhoog/omlaag).

Het beheer wordt gedaan door moderators. Zij leiden de topics en gesprekken in goede banen. En zorgen dat de Community een veilige omgeving is waar medewerkers hun vragen durven te stellen.

- De moderator moet topics kunnen sluiten en verplaatsen. Hiervoor moet hij op onderwerp kunnen structureren/groeperen.
- De moderator moet kenmerken aan topics en reacties kunnen geven, zodat bijvoorbeeld de medewerker kan zien dat het topic of reactie geverifieerd is door een moderator. Zo moeten zij ook topics kunnen sluiten door middel van een slotje. En reacties kunnen labelen.
- De moderators beschikken over een dashboard zodat zij kunnen zien waar nieuwe topics en reacties geplaatst zijn die zij moeten moderaten.

De applicatie moet daarom kunnen zien wie de gebruiker is (audit trail). Ook moeten kanalen kunnen worden toegevoegd en polls/surveys kunnen worden ondersteund. Daarnaast moet de applicatie kunnen worden gekoppeld aan andere applicaties, zodat vragen bijvoorbeeld kunnen worden doorgestuurd naar andere teams/afdelingen.

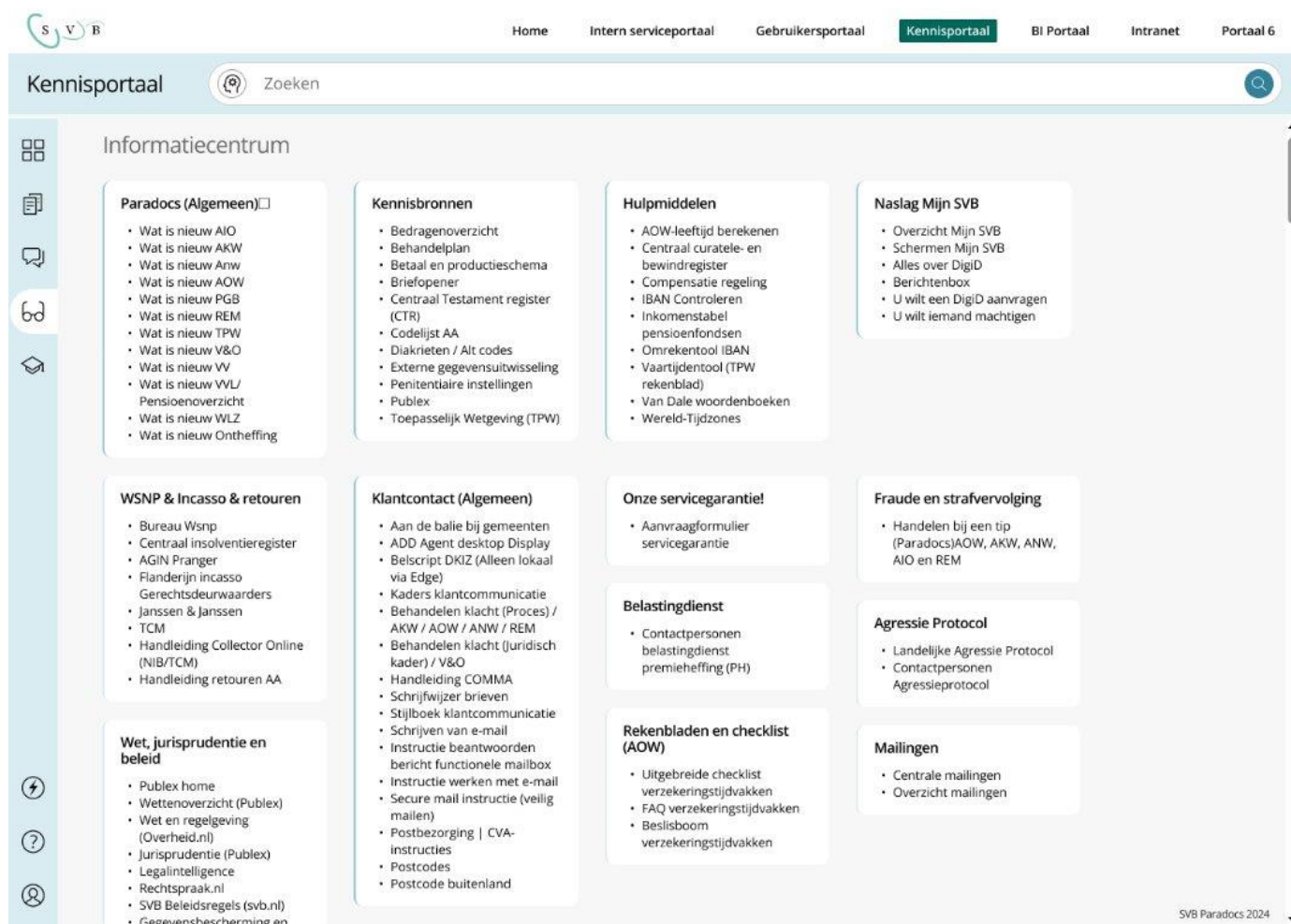
Voorbeeld prototype:



1.5 Informatiecentrum

Het Informatiecentrum is dé plek waar alle overige beschikbare bronnen die gebruikt kunnen worden voor uitvoering van het primaire proces verzameld en ontsloten worden. Deze bronnen worden niet allemaal via het CMS van het Kennisportaal beheerd, maar moeten wél toegankelijk zijn via het Kennisportaal. Deze bronnen bestaan bijvoorbeeld uit gebruikers- en beslisondersteuning zoals rekenbladen, wizards en meeloopformulieren. Maar ook uit linkjes naar externe sites of applicaties zoals Mijnoverheid.nl en Publex. Vanuit alle onderdelen van het Kennisportaal moet kunnen worden gelinkt naar de bronnen in dit onderdeel. Ook moet dit onderdeel over een zoekfunctie beschikken. Zie hiervoor §1.7.

Voorbeeld prototype:



1.6 Academy

Dé plek voor het formele leren en waar kennis vergaard kan worden. In deze pijler zijn alle relevante gegevens met betrekking tot opleidingsmodules uit de SVB-bedrijfsopleiding te vinden en de overige producten die worden gebruikt om de medewerkers formeel op te leiden. Deze opleidingsproducten zijn gericht op de dienstverlenende werkzaamheden.

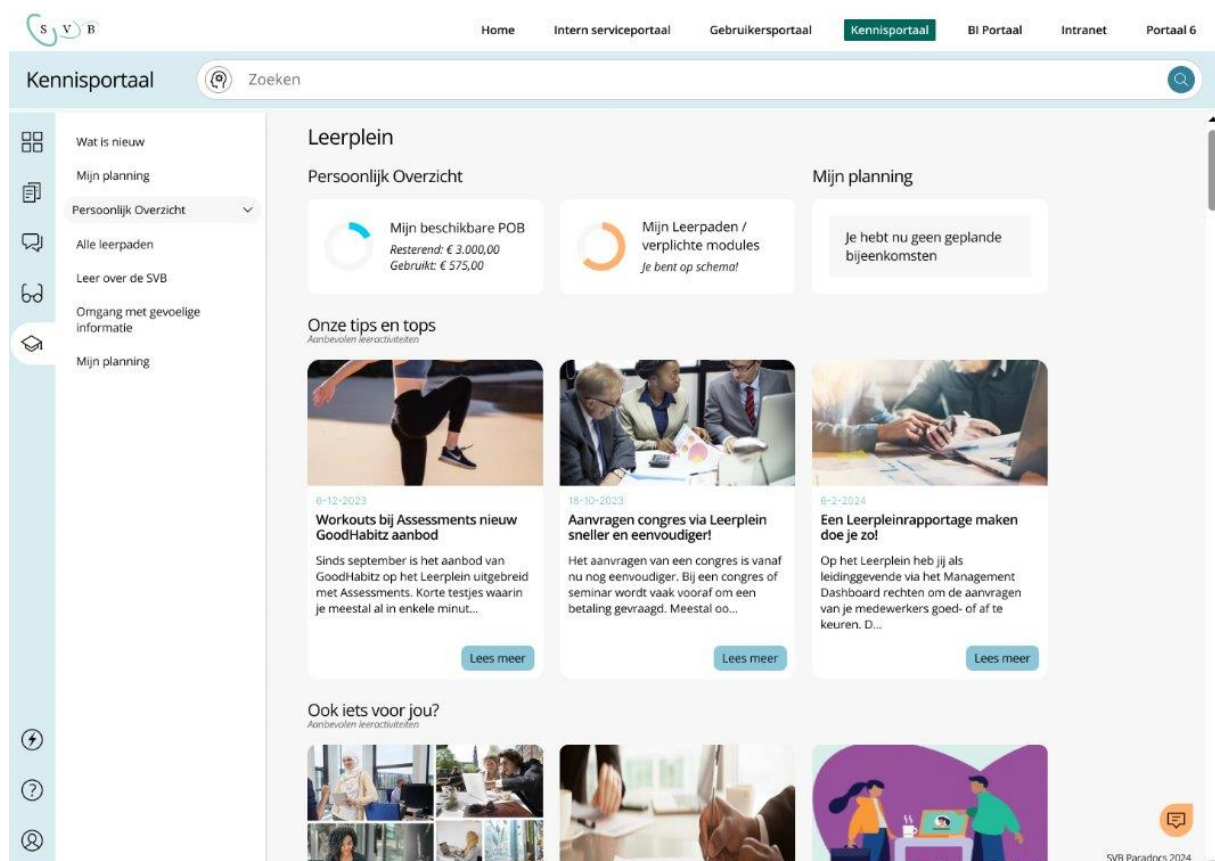
Alle opleidingsmodules bevinden zich op dit moment op het Leerplein. Het Leerplein is SVB-breed. Het bevat meer dan de opleidingsmodules uit de bedrijfsopleiding en is in zijn algemeenheid gericht op het ontwikkelen van medewerkers. Het doel is om alle modules uit de bedrijfsopleiding en overige dienstverleningsgerichte (vaardigheids)producten via het Kennisportaal te ontsluiten. Dit onderdeel noemen we de 'Academy'.

Het Leerplein blijft alle overige opleidingen en modules aanbieden die voor elke SVB-medewerker relevant of interessant zijn, maar maakt geen onderdeel uit van het Kennisportaal.

Er moet een goede integratie mogelijk zijn tussen het huidige Leerplein en het Kennisportaal met haar diverse onderdelen. Vanuit deze onderdelen moet direct gelinkt kunnen worden naar opleidingsmateriaal, zonder dat de medewerker daarvoor naar een aparte applicatie moet gaan.

Ook dit onderdeel beschikt over een zoekfunctie. Zie hiervoor §1.7.

Voorbeeld prototype:



1.7 Integrale zoekmachine

Binnen het Kennisportaal zal gebruik worden gemaakt van een integrale zoekmachine. Deze zoekmachine komt in elk onderdeel terug en zoekt op alle kennis en bronnen die beschikbaar zijn binnen het portaal. Afhankelijk van in welk deel van het portaal je je bevindt, worden de resultaten gerangschikt en getoond. Zo zorgen we ervoor dat als een medewerker op zoek is naar specifieke kennis, zoekresultaten uit álle beschikbare informatiebronnen wordt gevonden en op één overzichtspagina worden getoond. De zoekmachine dient de bronnen te kunnen doorzoeken en te implementeren met een LLM.

De medewerkers die gebruiken maken van kennismanagement, zullen meer bronnen gebruiken dan alleen deze applicatie. De data uit de applicatie zal geaggregeerd moeten worden met data uit deze andere systemen om deze doorzoekbaar te maken. Wellicht dat de applicatie een zoekmodule heeft die ondersteuning biedt aan externe data doorzoeken. Als de applicatie dit niet ondersteund, zal de data van de applicatie exporteerbaar/indexeerbaar moeten zijn voor een extern systeem dat verantwoordelijk is voor het zoeken.

Voorbeeld prototype:

