

Toekomst van de Informatiehuishouding – Praatplaat Data

Marcel Koopman, 21-8-2024, Schets op hoofdlijnen. Focus op data.

LEGENDA:

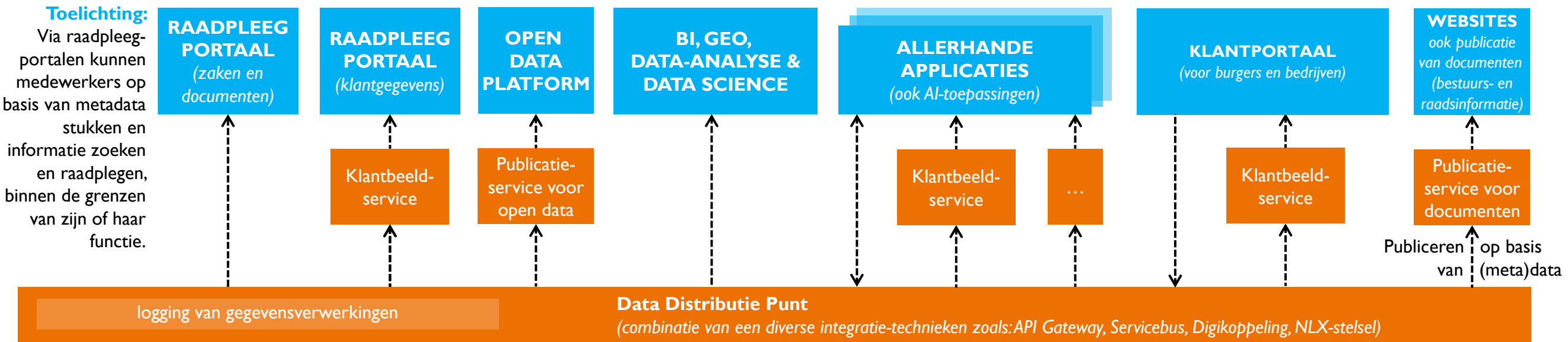
----->
gegevens-
uitwisseling

Applicatie(component)

Data(bron)

Applicatieservice / Middleware

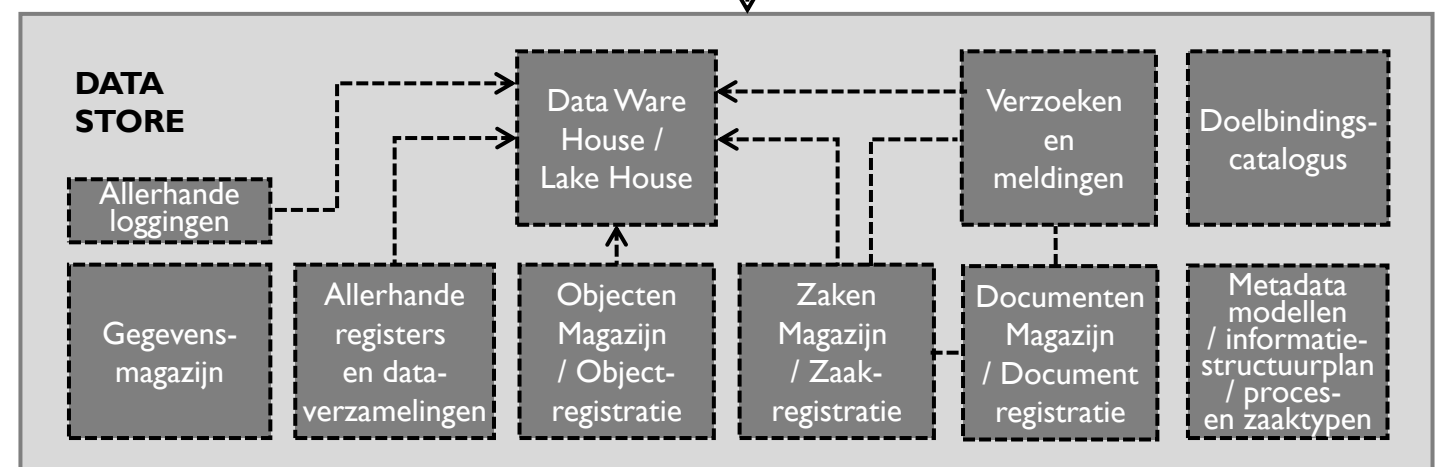
Toelichting:
Via raadpleegportalen kunnen medewerkers op basis van metadata stukken en informatie zoeken en raadplegen, binnen de grenzen van zijn of haar functie.



Toelichting op M365
M365 zou moeten fungeren als document managementsysteem. Tevens archief-plaats van M365-documenten.



Toelichting op de applicatiebronnen:
Alhoewel het mogelijk is om gegevens los te koppelen van applicaties en werkprocessen, zullen de meeste applicaties hun eigen gegevensopslag verzorgen. Deze aan applicaties gelieerde databases / bronnen kunnen via het Data Distributie Punt worden ontsloten zo daar behoefte toe is.



Toelichting op de Data Store: De kern van Common Ground, de nieuwe informatiekundige visie van de VNG, is het uitgangspunt dat gegevens los worden beschouwd van werkprocessen en applicaties. Gegevens over zaken, documenten, objecten, besluiten, klantcontacten enzovoort kunnen bijvoorbeeld los van de proces-ondersteunende applicaties worden opgeslagen in specifieke registers en magazijnen. De Data Store dient als landingsplaats voor deze gegevens. De gegevens kunnen door meerdere applicaties worden gebruikt (enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik). Gegevens los van processpecifieke applicaties opslaan helpt ook vendor lock-in enigszins te voorkomen.

Toelichting op het Data Distributie Punt:

Een Data Distributie Punt (DDP) is (eenvoudig voorgesteld) één distributiepunt van data. Een andere naam is: Data Hub. Alle belangrijke applicaties en databronnen worden aan het distributiepunt gekoppeld, en niet meer aan elkaar. Als een applicatie data nodig heeft, dan wordt deze door het DDP ter beschikking gesteld. Het DDP slaat idealiter zelf geen gegevens op; daartoe is de Data Store bedoeld.

Toelichting op de klantbeeldservice en de doelbindingscatalogus:

Een klantbeeld bestaat uit gegevens van een klant/burger. De klantbeeldservice levert afnemende applicaties en portalen op afroep de gewenste klantgegevens t.b.v. de uitvoering van een proces of taak. De gegevens in het klantbeeld voldoen aan het principe van doelbinding (AVG) en wettelijke grondslag. Elk (deel)proces heeft haar eigen klantbeeld nodig, omdat wetten en uitvoeringskaders van proces tot proces verschillen. Met andere woorden: de doelbinding verschilt van proces tot proces. Voor elk proces of taak wordt de doelbinding op de te verstekken klantgegevens vastgelegd in de doelbindingscatalogus.

LEGENDA:

- > gegevensverwerking
- Applicatie(component)
- Data(bron)
- Applicatieservice / Middleware

3. PROCES-ONDERSTEUNING

Toelichting:
Via raadpleegportalen kunnen medewerkers op basis van metadata

stukken en informatie zoeken en raadplegen, binnen de grenzen van zijn of haar functie.



2. SERVICES OP DATA

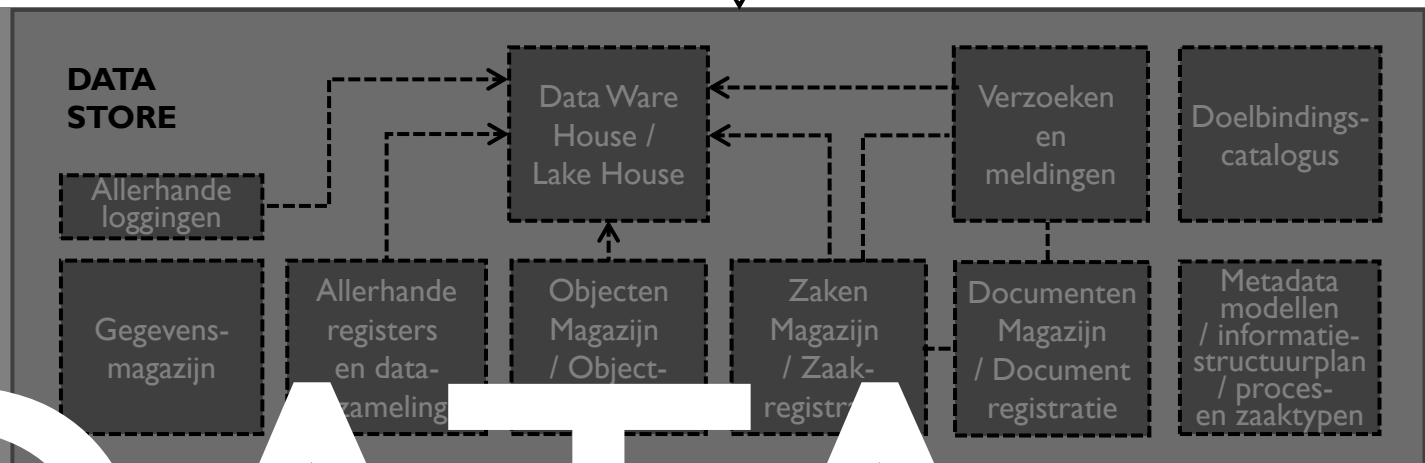
MICROSOFT 365

Toelichting op M365
M365 zou moeten fungeren als document managementsysteem. Tevens archief-plaats van M365-documenten.

APPLICATIE-BRONNEN

Toelichting op de applicatiebronnen
Alle applicaties die mogelijk is om gegevens los te koppelen van applicaties en werkprocessen. Alleen de meeste applicaties hebben hun eigen gegevensopslag verzorgen. Deze applicaties aangesloten databases / bronnen kunnen via het Data Distributie Punt worden opgenomen zo dat de behoefte toe is

Landelijke en externe bronnen



Toelichting op de Data Store: De kern van de Data Store is het Common Ground, de nieuwe informatiekundige visie van de VNG, met uitsluitend punt op gegevens los van de context van welke processen en applicaties. Gegevens worden opgeslagen, documenten, besluiten, klantcontacten, etc. worden bijvoorbeeld los van de processen onderliggende applicaties worden opgeslagen in specifieke registers en magazijnen. De Data Store dient als langetermijnplaats voor de gegevens. Gegevens kunnen door meerdere applicaties worden gebruikt (veelvoudige opslag, meervoudig gebruik). Gegevens los van processpecifieke applicaties opslaan helpt ook vendor lock-in enigszins te voorkomen.

1. DATA

Toelichting op het Data Distributie Punt:
Een Data Distributie Punt (DDP) is (eenvoudig voorgesteld) één distributiepunt van data. Een andere naam is: Data Hub. Alle belangrijke applicaties en databronnen worden aan het distributiepunt gekoppeld, en niet meer aan elkaar. Als een applicatie data nodig heeft, dan wordt deze door het DDP ter beschikking gesteld. Het DDP slaat idealiter zelf geen gegevens op; daartoe is de Data Store bedoelt.

Toelichting op de klantbeeldservice en de doelbindingscatalogus:
Een klantbeeld bestaat uit gegevens van een klant/burger. De klantbeeldservice levert afnemende applicaties en portalen op afroep de gewenste klantgegevens t.b.v. de uitvoering van een proces of taak. De gegevens in het klantbeeld voldoen aan het principe van doelbinding (AVG) en wettelijke grondslag. Elk (deel)proces heeft haar eigen klantbeeld nodig, omdat wetten en uitvoeringskaders van proces tot proces verschillen. Met andere woorden: de doelbinding verschilt van proces tot proces. Voor elk proces of taak wordt de doelbinding op de te verstekken klantgegevens vastgelegd in de doelbindingscatalogus.

Toekomst van de Informatiehuishouding – Praatplaat Procesondersteuning

Schets op hoofdlijnen. Focus op de procesondersteuning in het primaire proces.

LEGENDA:

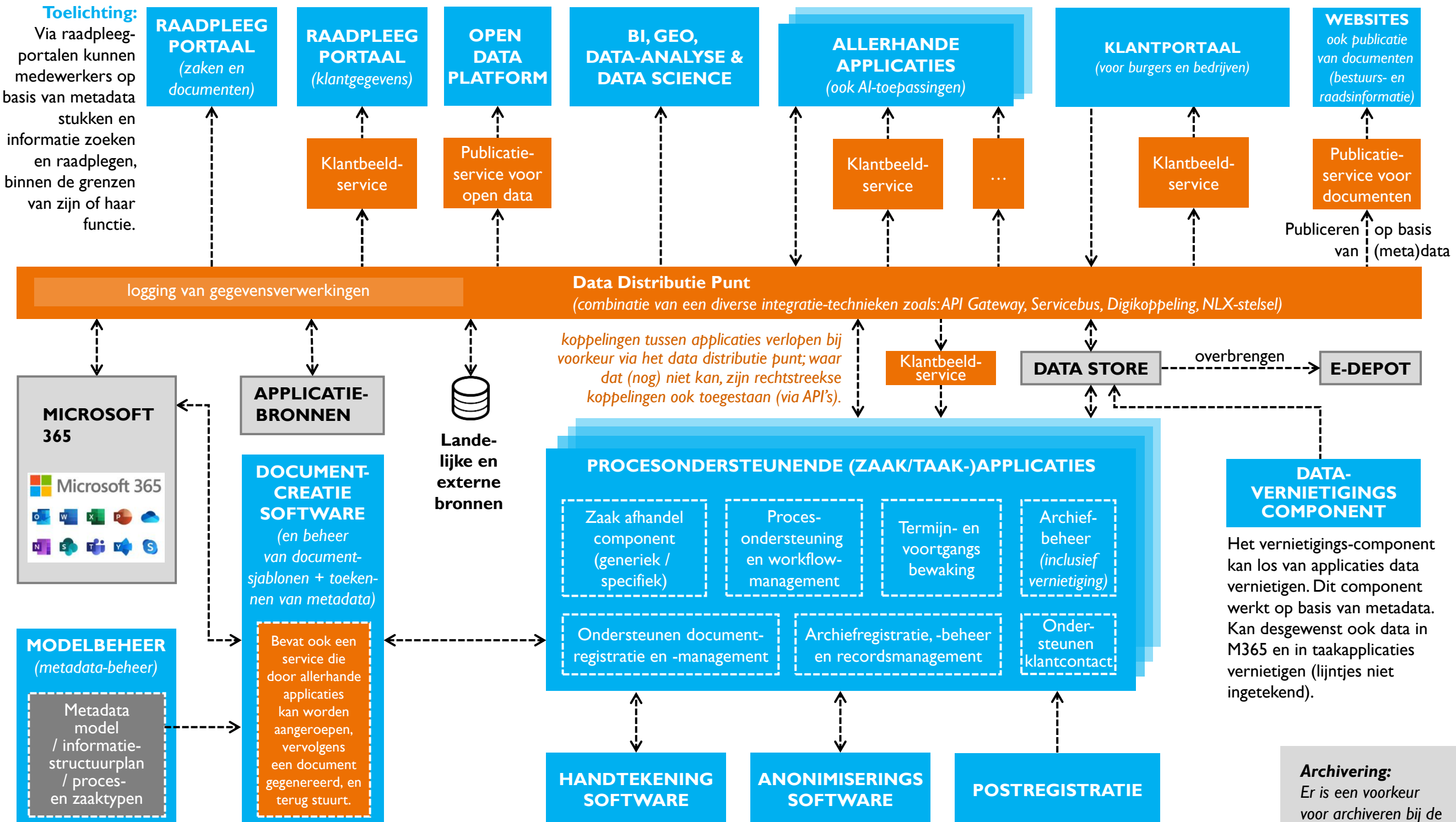
---->
gegevens-
uitwisseling

Applicatie(component)

Data(bron)

Applicatieservice / Middleware

Toelichting:
Via raadpleegportalen kunnen medewerkers op basis van metadata stukken en informatie zoeken en raadplegen, binnen de grenzen van zijn of haar functie.



Centraal beheer op metadata

Gestandaardiseerde modellen worden via API's breed ter beschikking gesteld, in ieder geval aan de documentcreatie-software, de proces-ondersteunende zaak-/taakapplicaties, M365 en het datavernietigingscomponent (lijntjes niet allemaal ingetekend).

Toelichting op anonimiserings- en handtekeningsoftware:

De aanroep van deze software is niet voorbehouden aan de proces-ondersteunende applicaties, maar kan ook standalone worden aangeroepen (en ook vanuit M365). Het opslaan van het (nieuwe) document wordt door de procesondersteunende applicatie afgehandeld, voorzien van de juiste metadata. In het geval van anonimisering kan de software wellicht ook als service worden aangeroepen die een document op basis van AI zo goed als volautomatisch anonimiseert.

Archivering:

Er is een voorkeur voor archiveren bij de bron (waar de documenten en gegevens ontstaan). Als dat niet kan, dan wordt de Data Store als archiefvoorziening ingezet.

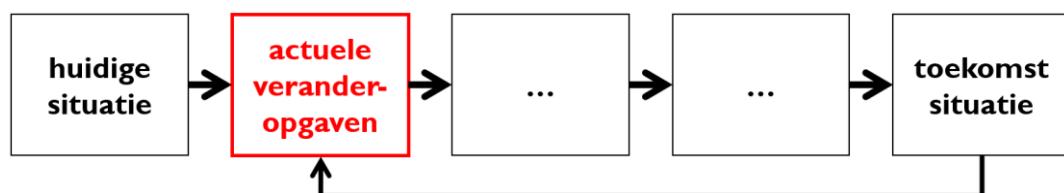
Achtergrondinformatie bij de praatplaten (1/2)

1. Inleiding

Met de digitalisering en automatisering van de bedrijfsvoering is een toekomstvisie op de informatie-huishouding nodig om de wettelijke, bestuurlijke en maatschappelijke opgaven waar we als gemeente mee te maken hebben te lijf te gaan. Opgaven stapelen zich op en zijn steeds vaker met elkaar verbonden. Ook de dienstverlening aan burgers en bedrijven wordt steeds digitaler, waarbij verwacht wordt dat we aansluiten op de innovaties en ontwikkelingen van vandaag. Om dat allemaal mogelijk te maken is het nodig een richtinggevende toekomstvisie op de informatiehuishouding te hebben teneinde:

- richting geven aan de doorontwikkeling van het IT-landschap als geheel;
- het juist positioneren van de benodigde technologische componenten (in samenhang).

De realisatie van de praatplaten zijn geen doel op zichzelf, maar geven vorm en richting aan verander-opgaven. De realisatie van het eindbeeld geschiedt in kleine stapjes, maar wel in de juiste richting:



Een belangrijk uitgangspunt is de Common Ground-gedachte van de VNG. De kern daarvan is dat gegevens fysiek of conceptueel los worden gezien van werkprocessen en applicaties. Gegevens kunnen bijvoorbeeld los van de procesondersteunende applicaties worden opgeslagen in specifieke registers of worden via moderne technologische standaarden aan de bron bevroegd. In alle gevallen gaat het om eenmalige opslag van gegevens ten behoeve van meervoudig gebruik (een aloud principe, zie bijlage 1 voor andere principes). Het gebruik van gegevens staat ten dienste van de dienstverlening aan burgers en bedrijven, de interne procesvoering, en de uitwisseling van gegevens met derden. In de praktijk komt de visie neer op een verschuiving van een applicatie-centrische aanpak naar een data-centrische aanpak.

2. Onze (digitale) dienstverlening

Onze dienstverlening is persoonlijk en afgestemd op de wens en vraag van de klant. Het begrip 'klant' kent vele verschijningsvormen. Klanten zijn inwoners, gasten in onze gebouwen, kiezers, belastingbetalers, leveranciers, strategische partners, andere overheidsorganen en instellingen, afnemers en gebruikers van onze voorzieningen, bedrijven, ondernemers, vrijwilligers, mantelzorgers, wettelijke vertegenwoordigers en gemachtigden. Hierbij zijn we ons bewust dat mensen soms geen andere optie hebben dan met ons 'zaken' te doen. Wie onze klant ook is, onze dienstverlening is vanuit de betrokkenen gezien gemakkelijk af te nemen, waarbij hij of zij centraal staat en waarbij – als zij dat wil – een persoonlijke benadering wordt gehanteerd. Zij verwacht dat verschillende afdelingen die de dienstverlening realiseren goed met elkaar samenwerken als één organisatie, en dat er snel, efficiënt en in één keer goed geleverd wordt.

Uitgangspunten t.a.v. de dienstverlening:

- Waar nodig zoveel mogelijk integraal benaderd.
- Proactief en georganiseerd vanuit het perspectief van burgers en ondernemers.
- De inwoner staat centraal in de klantreis (op maat waar mogelijk, efficiënt, gebruikersvriendelijk, begrijpelijk, voorspelbaar, toegankelijk, begrijpelijke taal).
- We streven ernaar klanten in 1 keer goed te helpen.
- Digitaal waar mogelijk met een alternatief voor hen die dat niet willen/kunnen, of waar niet gewenst.
- Vermeende onjuistheden in gegevens kunnen via eenvoudige procedures worden gecorrigeerd.

Voor het ontwerpen van dienstverlening en processen wordt uitgegaan van een digitale wereld. Deze digitale wereld ondersteunt ook de niet-digitale kanalen. Intern functioneert de gemeente dus digitaal. Wat voor dienstverlening nodig is:

- een digitaal kanaal voor de belangrijkste klantgroepen – zie bijlage 2;
- een integraal AVG compliant klantbeeld – zie bijlage 3;
- toegang tot data die enkelvoudig is vastgelegd: gemakkelijk vindbaar, toegankelijk, uitwisselbaar, herbruikbaar en corrigeerbaar.

3. Ontwikkelingen in procesondersteuning met IT

1. Gemeentelijke organisaties worden steeds meer naar maatwerk en niche-toepassingen gedwongen door almaar complexere en opstapelende wet- en regelgeving. Het wordt dus steeds lastiger om het werk met generieke applicaties gedaan te krijgen. Dit vraagt om: a) verregaande standaardisatie van werkprocessen (wat haaks staat op de behoefte om de eigen processen in te richten) of b) flexibiliteit in het applicatielandschap waarbij de nadruk komt te liggen op de uitwisselbaarheid van gegevens en het realiseren van breed inzetbare IT-services (nuts-voorzieningen) die echte waarde toevoegen en waar iedereen (ongeacht het proces) gemak van kan hebben. Denk daarbij aan een data-distributiepunt, een generieke datastore of een service voor het leveren van klantbeelden.
2. Er is om allerlei redenen fragmentatie in het informatielandschap gaande. De markt beweegt steeds meer naar gespecialiseerde (saas-)oplossingen voor steeds specifiekere gedefinieerde taken, waarbij ontzorgen centraal staat. Kenmerken daarbij zijn: a) processen zijn ingeburgerd en beproeft, b) de functionaliteit is gebruikelijk voor de meeste organisaties in het klantsegment, c) deze zijn vaak onderhevig aan almaar complexe wet- en regelgeving, en d) de noodzakelijke systeemintegraties zijn vaak al aanwezig. De markt speelt steeds meer in met op specifieke taken toegesneden informatievoorzieningen. Ook wordt het steeds gebruikelijker om de uitvoering van processen buiten de deur te leggen, maar tegelijk willen we wel over de (onze!) data kunnen beschikken.
3. Democratisering van IT. De IT die processen ondersteund is aan het verschuiven van een strak gecentraliseerd bepaald aanbod naar een model waarin individuele zakelijke gebruikers gewapend zijn met steeds grotere technische mogelijkheden, en de (vermeende) kennis om die ook daadwerkelijk naar hun hand te zetten. Medewerkers hebben steeds meer oog voor wat mogelijk is en zien in moderne software(platforms) kansen om zelf te bepalen hoe IT ondersteunend kan zijn aan hun werkproces. Dit alles biedt veel kansen maar er zijn ook risico's, vooral t.a.v. de compliancy en de continuïteit/beheer van ontwikkelde oplossingen. Tegelijk verwachten medewerkers wel dat de IT 'het gewoon doet' en dat data voorhanden is; het (her)gebruik data wordt gezien als nutsvoorziening.
4. De grote verbeteringen aan de bruikbaarheid van moderne IT-voorzieningen (M365, AI) stellen medewerkers in staat meer taken zelfstandig uit te voeren met de inzet van innovatieve technieken. Traditioneel is er veel aandacht voor de wijze waarop het werk gedaan wordt (en de applicatie waarmee), en minder op het duurzaam bestendigen, hergebruik en het vindbaar maken van de output (doorgaans data en documenten). Die aandacht zou er veel meer moeten zijn.
5. Waar in het verre verleden een zaaksysteem nog gezien werd als een oplossing voor bijna alles, moet in een modern applicatielandschap het zaaksysteem worden gepositioneerd als een normale procesondersteunende applicatie die vanwege haar generieke opzet een groot aantal processen naast elkaar kan faciliteren – zie bijlage 4.

Bijlage I : Principes en uitgangspunten omtrent informatie- en integratiearchitectuur (samenvatting)

We streven met informatie- en integratiearchitectuur naar logische inrichtingen binnen (keten)processen, dat ervoor moet zorgen dat:

- functionaliteit niet dubbel wordt gerealiseerd en dat dezelfde gegevens niet op verschillende plekken worden vastgelegd en onderhouden;
- componenten vervangbaar zijn, en nieuwe componenten eenvoudig kunnen worden ingepast in het geheel;
- het gebruik van (opeenvolgende) applicaties of applicatiecomponenten binnen een keten logisch is voor de medewerkers (wat doe je waar?);
- er betrouwbare managementinformatie over ketens gegenereerd kan worden omdat de gegevens consistent en actueel zijn.

Hierna is e.e.a. doorvertaald naar principes die ervoor moeten zorgen dat een keten als logisch geheel ingericht wordt en blijft.

Realisatie van applicaties en applicatiecomponenten

1. Componenten worden gerealiseerd rondom bij elkaar behorende processtappen en bedrijfsobjecten.

Gegevensbevragingen aan de bron

2. Data wordt bevroegd aan de bron. Informatiedeling en -gebruik werkt op basis van één authentieke bron per gegeven.
3. Bevragingen aan de bron geschiedt a.d.h.v. gestandaardiseerde interfaces (request/response).
4. De techniek om gegevens uit te wisselen is in de hele keten zoveel als mogelijk gestandaardiseerd. Momenteel is deze standaard: API's.
5. Wanneer een bron meerdere afnemers heeft, wordt bekeken of de aansluiting via een centrale voorziening kan worden opgezet zodat de verbinding maar één keer hoeft te worden gerealiseerd.
6. We maken waar mogelijk gebruik van de landelijke Haal Centraal API's.

Bronhoudende applicaties en systemen

7. Een applicatie die het proces ondersteunt, de bronapplicatie, is verplicht haar authentieke gegevens met andere applicaties te delen, wanneer deze gegevens uit de bron nodig heeft. Afnemende applicaties mogen de gegevens uit de bronapplicatie bewerken/vastleggen tbv hun eigen proces, maar ze mogen deze gegevens echter niet delen, omdat ze geen bronapplicatie zijn.
8. Mutaties op brongegevens worden alleen in het bronsysteem doorgevoerd.
9. Elk bronsysteem is zelf verantwoordelijk voor de eigen data-integriteit, datakwaliteit, audit trail, en voldoet aan bewaartermijnen (tenzij archivering en vernietiging extern is belegd). Afnemende systemen hebben wel een terugmeldplicht als ze onvolkomenheden in de data constateren.
10. Bij aanschaf/creatie van nieuwe systemen wordt a.d.h.v. een business case altijd afgewogen of en hoe de data ter beschikking wordt gesteld aan het DataWarehouse (of soortgelijke platformen).

Knip tussen data en procesondersteuning

11. De kern van Common Ground, de nieuwe informatiekundige visie van de VNG, is het uitgangspunt dat gegevens worden losgekoppeld van werkprocessen en applicaties. Gegevens over zaken en aanverwante gegevens (zoals documenten, besluiten en klantcontacten) worden in deze situatie los van de procesondersteunende systemen opgeslagen in specifieke registers. Deze gegevens kunnen via API's rechtstreeks worden bevroegd en gewijzigd. Hiertoe kan waar mogelijk gebruik gemaakt worden van de landelijke Common Ground API's.

Privacy en Informatieveiligheid

12. Informatie is in veilige handen. We voldoen aan alle Europese informatiebeveiligingseisen en aan het gemeentelijk informatiebeleid. Informatie, die we delen vanuit de door ons beheerde bronnen, moet ook bij de afnemer voldoen aan de door ons gestelde eisen voor privacy en beveiliging. De privacy-eisen die op de bron gelden, gelden dus ook voor afnemers.
13. Privacy by design. Privacy by design beoogt het borgen van het privacybeleid in de gemeentelijke software. Privacy analyses en het effectueren van de daaruit voortvloeiende maatregelen moet daarom in een vroeg stadium in de architecturen en ontwerpen van applicaties of -componenten worden uitgevoerd.
14. Privacy en beveiliging van (persoons)gegevens - In principe mogen professionals geen gegevens inzien, verwerken en delen over de persoonlijke levenssfeer van burgers. Uitgezonderd zijn die gegevens, die proportioneel en voor een duidelijk, goed beschreven doel gedeeld worden: het principe van doelbinding. Bovendien hebben betrokken burgers het recht om gegevens in te zien, te wijzigen, over te dragen, en het recht om vergeten te worden. De processen en applicaties zijn hierop zoveel mogelijk ingericht.
15. De toegang tot gegevens en functionaliteit voor medewerkers en burgers is afgestemd op hun behoefte, rol en functie (vraaggericht) - Dit is een uitwerking van het principe dat gegevens alleen voor een duidelijk, goed beschreven doel (en daaraan gerelateerde applicatierollen en -functies) beschikbaar worden gesteld. Met andere woorden: toegang tot gegevens geschiedt op basis van role-based access control (RBAC) in combinatie met Identity and Access Management (IAM).

Over data (in aanvulling op 12-15, maar niet in plaats van)

16. Data is zo open als mogelijk – Uiteraard kan er worden gewerkt met verschillende niveaus van openbaarmaking.
17. Data waar we verantwoordelijk voor zijn is geclassificeerd - Op basis van classificaties wordt data toegankelijk gemaakt. In de techniek wordt dit doorgaans gerealiseerd door het toekennen van metadata. Data is gecontroleerd toegankelijk en onbedoelde toegang wordt voorkomen.

Bijlage 2 : Het creëren van klantbeelden

Een beeld hebben van de klant (ken-je-klant) is een belangrijke basis voor een organisatie die klantgericht wil zijn.

Zo'n klantbeeld is echter geen doel op zichzelf; het is iets dat gebruikt wordt in context van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Een klantbeeld kan de organisatie en haar medewerkers meer inzicht in haar klant bieden, maar meer inzicht leidt niet vanzelf tot meer actie of betere dienstverlening. Met andere woorden: een klantbeeld is een hulpmiddel en over het gebruik ervan moet goed worden nagedacht. Een organisatie moet ook echt klantgericht willen zijn (en *mogen* zijn - AVG), alvorens ze de asset van klantinformatie kan verzilveren. Een klantbeeld gaat om gegevens van klanten (data), en die vervolgens toegepast ten behoeve van de dienstverlening. En dit alles met inachtneming van de AVG en privacywetgeving.

In operationele (lees: uitvoerende) processen bestaat een klantbeeld uit drie aspecten.

1. Ten eerste bestaat een klantbeeld uit informatie/gegevens over een concreet persoon en alle gegevens die aan deze persoon gelieerd is.
2. Ten tweede is deze persoon 'klant' van de gemeente, dat wil zeggen een (potentiële) afnemer van een goed of dienst (soms niet uit vrije wil).
3. Ten derde voldoet het klantbeeld aan het principe van doelbinding: het principe dat iemand (een persoon of organisatie) alleen informatie mag vragen, opslaan, gebruiken, delen ten behoeve van welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. De gerechtvaardigde doeleinden verschillen van proces tot proces, omdat wetten en uitvoeringskaders van proces tot proces verschillen. Er is daarom allereerst een procesgerichte benadering nodig – i.t.t. een systeemgerichte benadering – waarbij privacy en doelbinding centraal staat.

In kader van de dienstverlening aan de klant worden veel verschillende processen uitgevoerd. Elk proces heeft haar eigen klantbeeld nodig; dit zijn de klantgegevens die nodig zijn om het proces uit te voeren. De registratie daarvan kan in een **doelbindingsmatrix** worden vastgelegd waarin per proces (of taak) in kaart is gebracht welke gegevens doelmatig gebruikt mogen worden t.b.v. de uitvoering van dat proces. Privacy-coördinatoren vullen deze matrix samen met proceseigenaren in.

De werking:

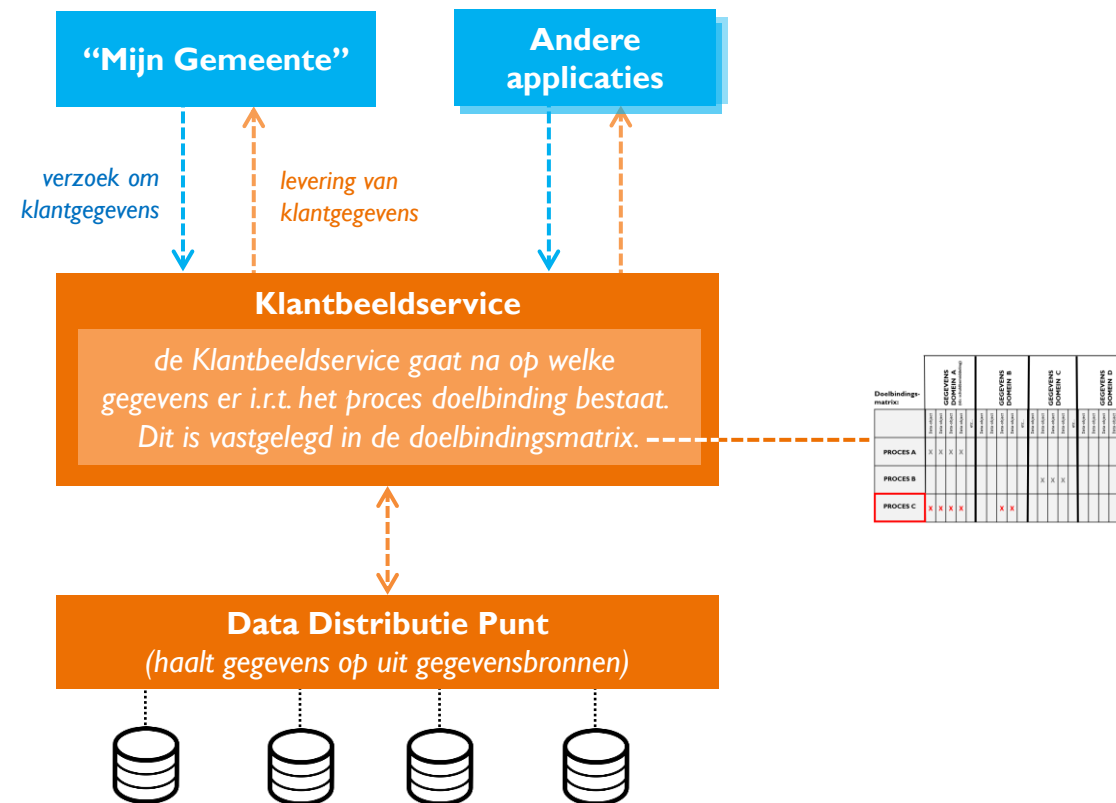
Klantgegevens zitten doorgaans opgesloten in meerdere databronnen (vaak gelieerd aan taak specifieke applicaties). Een dat ageoriënteerde oplossing resulteert in een generiek mechanisme zoals hiernaast is uitgewerkt: het mechanisme van de Klantbeeldservice. Hierin is het privacy-aspect *by design* opgenomen. De klantbeeldservice is niet een zelfstandig te gebruiken applicatie, maar een component dat aangeroepen wordt door een afnemende applicatie, bijvoorbeeld een (taak)applicatie of "Mijn Gemeente". De Klantbeeldservice levert afnemende applicaties en portalen op afroep de gewenste klantgegevens t.b.v. de uitvoering van een proces of taak. Het ophalen van gegevens uit de diverse bronnen laat ze over aan het Data Distributie Punt.

Voorbeeld:

De uitvraag van gegevens vindt plaats op proces (of taak) in context van een persoon. Bijvoorbeeld:

Proces : Aanvraag WMO-voorziening
BSN : 123456789

Het verzoek van de vragende applicatie wordt dan: is deze persoon ergens in beeld, relevant voor de uitvoering van het WMO-aanvraagproces? En zo ja, lever dan de gegevens die conform doelbinding geleverd mogen worden.



Doelbindingsmatrix:

	GEGEVENS DOMEIN A (vb: schuldbemiddeling)					GEGEVENS DOMEIN B					GEGEVENS DOMEIN C					GEGEVENS DOMEIN D				
	Data-object	Data-object	Data-object	Data-object	etc...	Data-object	Data-object	Data-object	Data-object	etc...	Data-object	Data-object	Data-object	Data-object	etc...	Data-object	Data-object	Data-object	Data-object	etc...
PROCES A	X	X	X	X																
PROCES B											X	X	X							
PROCES C	X	X	X	X				X	X											

Legenda:

- = Het proces (al dan niet met verbijzondering op rol of taak) van waaruit klantgegevens worden bevroegd.
- X** = De gegevens die worden teruggegeven aan de vragende applicatie.

Bijlage 3 : Omnichannel / “Mijn Gemeente”

Kanalen en de digitale wereld / Omnichannel:

We willen dat onze klanten zelf kunnen aangeven via welk kanaal ze met ons communiceren. Ontwikkelingen op dit gebied gaan snel en daardoor neemt ook het aantal kanalen waar de gemeente rekening mee moet houden toe (denk aan de introductie van e-wallets waarmee burgers zich kunnen identificeren, gegevens delen, handtekeningen zetten, en meer). We willen dat welk kanaal burgers en bedrijven ook kiezen, de informatie, de transactie en de resulterende dienst in gelijke gevallen gelijk is. We kennen dit ook als ‘omnichannel dienstverlening’; daaronder wordt klantgedreven en kanaalafhankelijke dienstverlening verstaan.

Voor het ontwerpen van dienstverlening en processen wordt uitgegaan van een digitale wereld als dat kan. De digitale wereld ondersteunt ook de niet-digitale kanalen. Intern functioneert de gemeente dus digitaal. De gemeente biedt diensten en producten via meerdere kanalen aan, met voor burgers doorgaans ook een niet-digitaal kanaal, daarbij rekening houdend met:

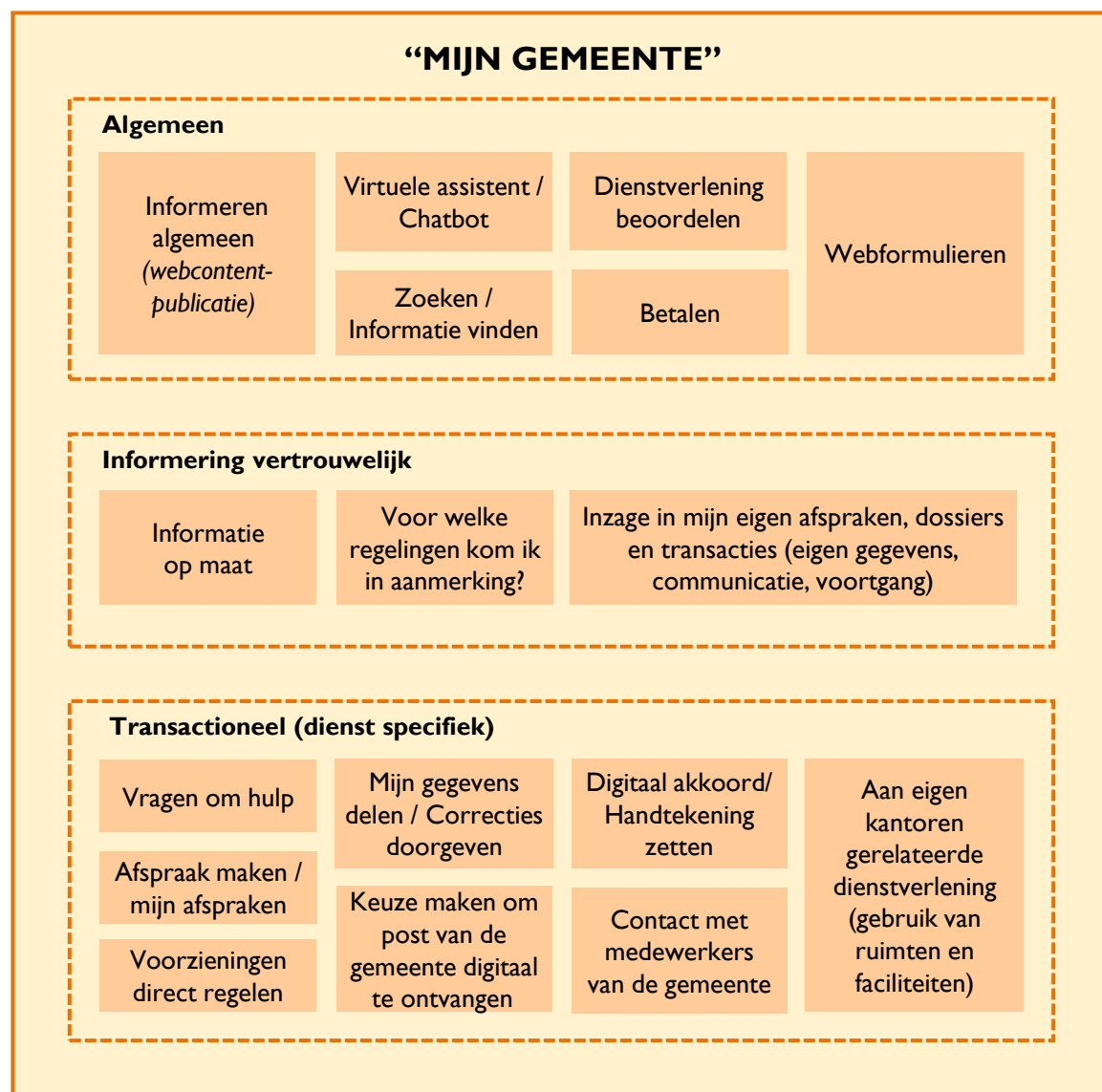
- elk ingezet kanaal (balie, callcenter, website, app) kent een optie voor mensen met een beperking.
- kanalen dienen – waar nodig – ook via machtigen en vertegenwoordigingen toegankelijk te zijn.
- het toegepaste kanaal heeft geen invloed op de aard en de inhoud van producten en diensten. Producten en diensten die via meerdere kanalen worden aangeboden, zijn functioneel gelijk, maar kunnen wel andere doorlooptijden hanteren (digitaal is bijvoorbeeld vaak sneller dan post).
- we willen dat burgers en bedrijven de dienstverlening (of ‘verplichte handelingen’) als transparante, doorlopende processen ervaren. We willen dat zij het proces kunnen volgen en waar nodig kunnen bijsturen.

Digitaal kanaal voor burgers en bedrijven

In portalen kunnen burgers en bedrijven hun zaken regelen of hun dossier inkijken. Deze portalen integreren afzonderlijke apps en componenten tot een logisch geheel. De producten en diensten van een burgerportaal kunnen worden onderverdeeld in drie groepen:

1. Informerend zonder authenticatie ofwel openbaar
Dit is vrij toegankelijke informatie, die voor iedereen hetzelfde is. Om de informatie te verkrijgen is geen identificatie en geen autorisatie nodig.
2. Informerend na authenticatie ofwel vertrouwelijk
Dit is informatie, die alleen voor een specifieke burger beschikbaar mag zijn. Om toegang tot deze informatie te verkrijgen, moet de burger zich identificeren en geautoriseerd zijn om de specifieke informatie in te kunnen zien.
3. Transactioneel
Ook voor sommige transactionele functionaliteit is het nodig dat de burger zich bekend maakt. In veel gevallen is authenticatie (via Digid) niet verplicht, zoals bij aanvraagprocessen of bij het maken van afspraken.

Deze onderverdeling is ook op bedrijven en andere klantgroepen van toepassing.



Opzet van een gemeentelijk portaal voor burgers en bedrijven. Wat op MijnOverheid.nl en andere landelijke websites al goed geregeld is, hoeft natuurlijk niet opnieuw in een gemeentelijk portaal geregeld te worden.

Bijlage 4a : Over zaaksystemen

De in de Drechtsteden gebruikte afkorting **KZA (Klant, Zaak, Archief)** staat synoniem aan zaakgericht werken. **Zaakgericht werken geeft controle op resultaatgerichte (klant)processen. Het is een middel om grip te krijgen op de behandeling en het resultaat van een zaak.**

Zaakgericht werken omvat:

- het bewaken van de voortgang van een zaak en het delen van de voortgang met belanghebbenden;
- het bewaken van de informatiestroom;
- het duurzaam bewaren, archiveren, hergebruiken, overbrengen (naar regionaal archief) en tenslotte vernietigen van gegevens.

Systemen die langs deze lijnen zijn ingericht worden zaaksystemen genoemd. In de Drechtsteden-regio is in het verleden gekozen voor de KZA-suite *Rx.Enterprise* (a.k.a. *InProces*) van firma Roxit.

In een modern applicatielandschap moet het zaakstelsel gepositioneerd worden als een normale proces-ondersteunende applicatie die vanwege haar generieke opzet een groot aantal processen naast elkaar kan faciliteren en dus in hoge mate te configureren en flexibel is in de (proces)inrichting. De klassieke zaakgerichte benaderingen worden losgelaten en maakt plaats voor een meer data-centrische zaakdefinitie, namelijk: “een zaak is een samenhangende eenheid van informatie die gedurende de levensloop bij elkaar moet blijven, ongeacht het systeem waar dit in plaatsvindt”.

Een zaak kan op die manier evengoed een casus, een taak, een dossier of een traject zijn; het gaat erom dat het proces goed wordt gefaciliteerd en de informatie bij elkaar blijft.

De informatiekundige visie vanuit Common Ground (VNG):

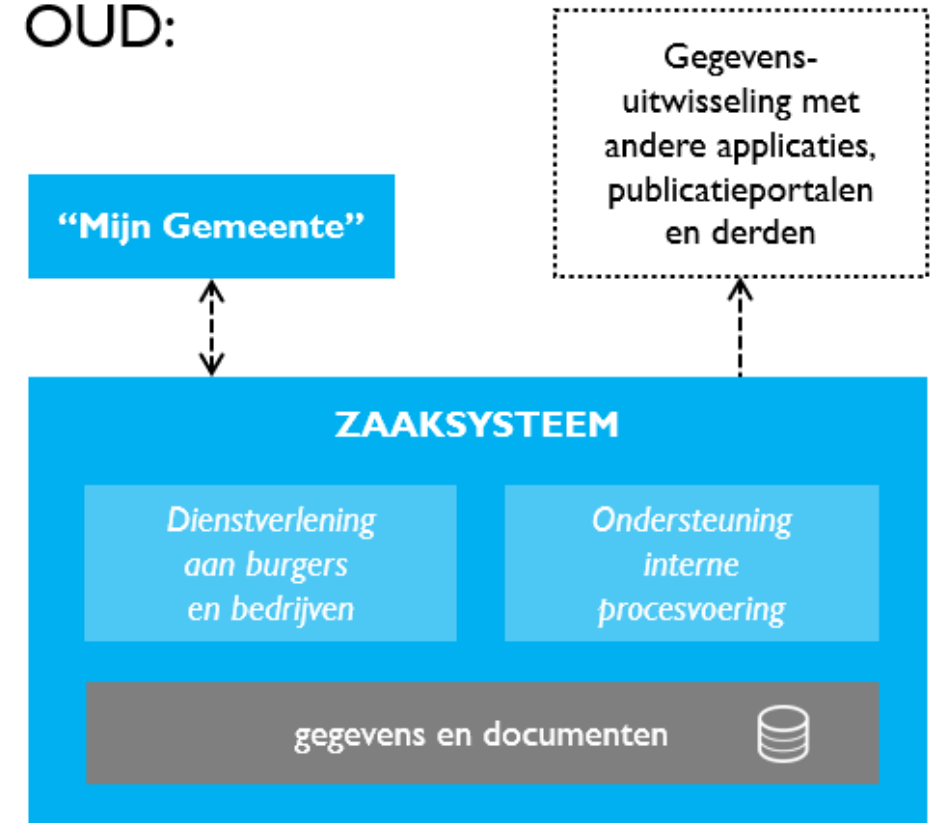
Een belangrijke - door de VNG gestuurde - landelijke ontwikkeling heet: *Common Ground*. Common Ground is de informatiekundige visie van de VNG en streeft naar betere dienstverlening door te werken aan een moderne gemeentelijke informatievoorziening. Een belangrijk uitgangspunt achter Common Ground is het idee dat gegevens los worden gezien van werkprocessen en applicaties. Gegevens over zaken, documenten, objecten, besluiten, klantcontacten enzovoort kunnen bijvoorbeeld los van de proces-ondersteunende applicaties opgeslagen worden in specifieke registers of gegevensmagazijnen, en/of kunnen via technologische standaarden aan de bron worden bevraagd. In alle gevallen gaat het om eenmalige opslag van gegevens ten behoeve van meervoudig gebruik (een aloud principe). Het gebruik van gegevens staat ten dienste van de interne procesvoering, de dienstverlening aan burgers en bedrijven, en de uitwisseling van gegevens met derden. Dit alles heeft consequenties voor het denken over zaaksystemen.

De belangrijkste veranderingen voor zaaksystemen:

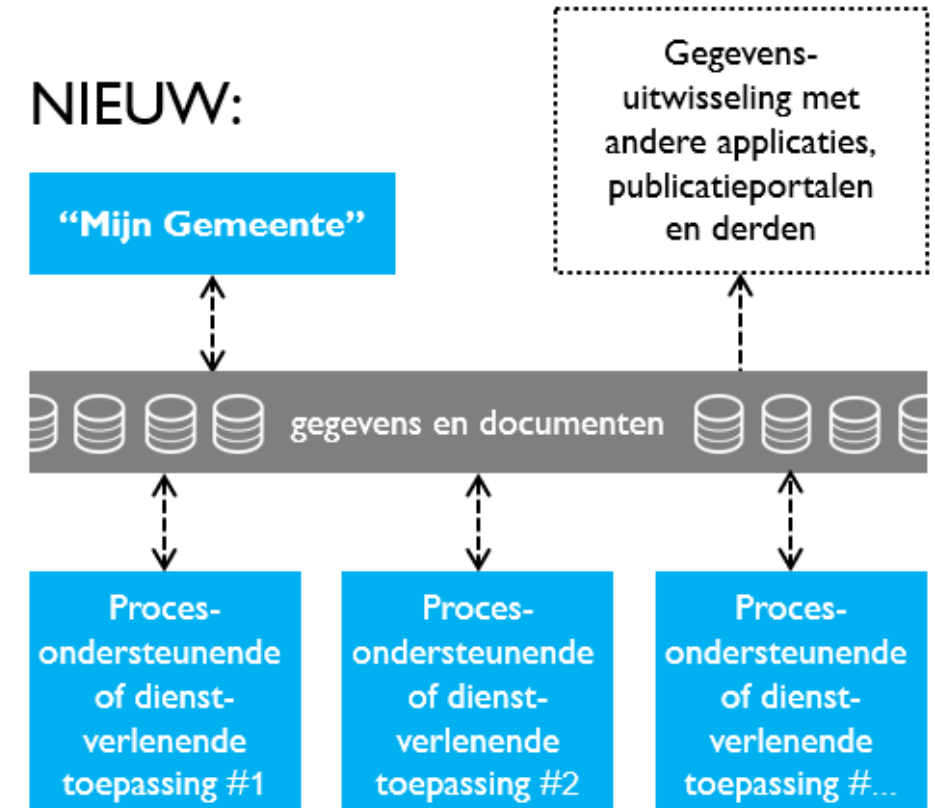
- het zaakstelsel verliest haar centrale positie in het denken;
- data en het (her)gebruik van data komt centraal te staan om allerlei toepassingen en betere dienstverlening mogelijk te maken;
- de plaats waar archivering plaatsvindt verschuift van het zaakstelsel naar de plek waar gegevens zijn opgeslagen; en dat hoeft niet perse het zaakstelsel zelf te zijn. Archiveren wordt voortaan als datavraagstuk gezien, niet als systeemvraagstuk.

Het nieuwe model is niet in één keer te bereiken; het streven is deze ‘nieuwe wereld’ naast de ‘oude wereld’ op te bouwen. *Common Ground* noemt dat: “nieuw naast oud”.

oud:



Nieuw:

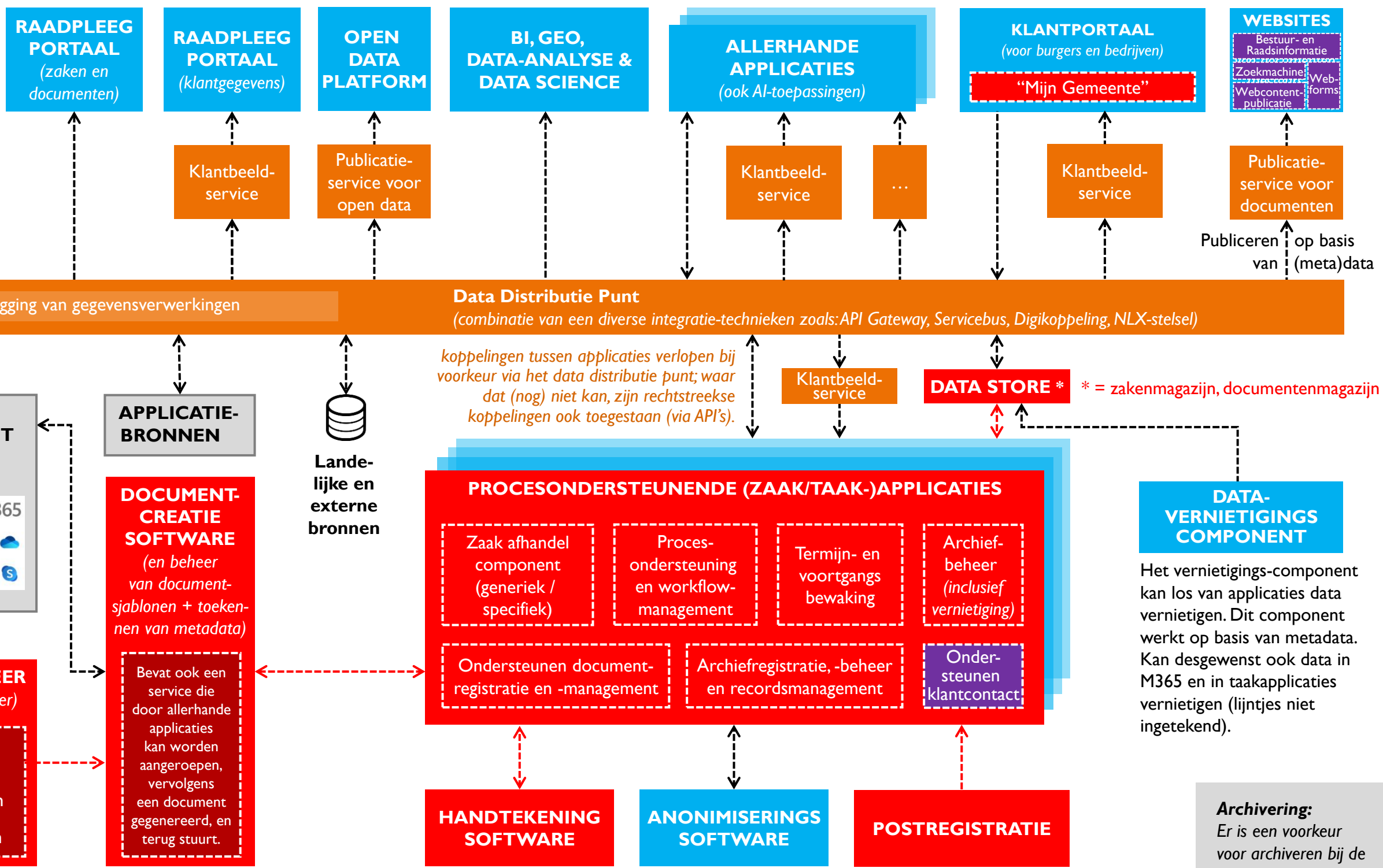


Bijlage 4b : Hoe de onderdelen van het huidige zaakstelsel terugkomen in de toekomstplaat

Rood = waar de huidige functionaliteit van InProces zit

Paars = contractueel verweven

Toelichting:
Via raadpleegportalen kunnen medewerkers op basis van metadata stukken en informatie zoeken en raadplegen, binnen de grenzen van zijn of haar functie.



Centraal beheer op metadata

Gestandaardiseerde modellen worden via API's breed ter beschikking gesteld, in ieder geval aan de documentcreatie-software, de proces-ondersteunende zaak-/taakapplicaties, M365 en het datavernietigingscomponent (lijntjes niet allemaal ingetekend).

Toelichting op anonimiserings- en handtekeningsoftware:

De aanroep van deze software is niet voorbehouden aan de proces-ondersteunende applicaties, maar kan ook standalone worden aangeroepen (en ook vanuit M365). Het opslaan van het (nieuwe) document wordt door de procesondersteunende applicatie afgehandeld, voorzien van de juiste metadata. In het geval van anonimisering kan de software wellicht ook als service worden aangeroepen die een document op basis van AI zo goed als volautomatisch anonimiseert.

Archivering:

Er is een voorkeur voor archiveren bij de bron (waar de documenten en gegevens ontstaan). Als dat niet kan, dan wordt de Data Store als archiefvoorziening ingezet.