

## Gewenste situatie t.b.v. aanbesteding ICT-dienstverlening hJL

Het Juridisch Loket kan haar primaire processen ondersteunen d.m.v. toekomstvaste, marktconforme ICT-infrastructuur. Hierdoor kunnen medewerkers efficiënt werken en dienstverlening aan rechtzoekenden bieden, net als de ondersteuning van taken voor Signaleren, Arbeidsmigranten en Bedrijfsvoering. De dienstverlening wordt beheerd met voldoende aandacht voor continuïteit van de kernactiviteiten en risico's m.b.t. cyber security en is compliant met geldende wet- en regelgeving. Continuïteit en kwaliteit is het uitgangspunt. Daarnaast moet er ook ruimte zijn voor uitbreiding en innovatie op de ICT-dienstverlening.

De organisatie van het Juridisch Loket is in transformatie en voortdurend in beweging. Het is aannemelijk dat het aantal rechtzoekenden dat gebruik maakt van de digitale dienstverlening van hJL toeneemt, ook kan dienstverlening op meer rechtsgebieden of locaties aangeboden worden. De dienstverlening aan Arbeidsmigranten leidt tot nieuwe functionaliteiten in andere talen. Het team dat zich bezighoudt met Signaleren van misstanden vraagt om nieuwe ICT-ondersteuning. Een intensievere samenwerking met partners in o.a. het sociaal domein ligt voor de hand. Dit alles leidt ertoe dat de behoefte aan ICT-ondersteuning voortdurend wijzigt. Het is belangrijk dat de ICT mee kan bewegen met de ontwikkeling van de dienstverlening. Het is voorstelbaar dat zich een aantal ontwikkelingen gaan voordoen:

- De ontwikkeling naar best passende dienstverlening, betekent dat onze juristen steeds meer dienstverlening op maat verstrekken, waarvoor zij ook ruimte en capaciteit moeten hebben. Dat betekent dat we waar mogelijk taken ondersteunen met slimme technologie, zodat de beschikbare tijd zo doelmatig mogelijk kan worden besteed. Dat kan zijn door registratieve taken over te nemen, of kennis snel beschikbaar te krijgen.
- Een groeiend deel van dienstverlening wijzigt steeds meer van "vraag → antwoord" naar "dossierbehandeling" waarbij het belangrijk wordt om daadwerkelijk dossiervorming te ondersteunen, maar ook steeds belangrijker wordt om statusinformatie en dossierbewegingen in beeld te hebben.
- De samenwerking met netwerkpartners krijgt de komende jaren steeds meer vorm. Dat kan uiteindelijk ertoe leiden dat rechtzoekenden binnen een netwerk van organisaties worden doorverwezen naar de partner die het beste kan helpen ("any door goes"), of dat cases gezamenlijk worden aangepakt. Dat vraagt een open uitwisseling en overdracht van relevante (dossier)informatie.
- De kanalen van de dienstverlening zullen zich vermoedelijk uitbreiden naar andere media, zoals video, chat, al dan niet ondersteund met slimme technologie. Daarnaast is het voorstelbaar dat de openingstijden en bereikbaarheid van onze adviseurs zich zal uitbreiden tot avonden en mogelijk zelfs weekenden.
- De signaleringsfunctie ontwikkelt zich en maakt gebruik van steeds meer bronnen. Niet alleen op basis van signalen uit de dienstverlening, maar op basis van meerdere bronnen worden trends en signalen in beeld gebracht. Het kan dan gaan om voice, tekst uit registraties, documenten, chats of video. Daarmee komt een veel bredere bron aan informatie beschikbaar.
- Een deel van de dienstverlening verschuift naar online, in ieder geval voor de groep van zelfredzame rechtzoekenden. Die krijgen naast de huidige vorm van informatieverstrekking, de mogelijkheid om vragen te stellen aan de kennisbank, documenten zoals contracten te laten scannen op mogelijke problemen of via een chatfunctie hun vraag te laten beantwoorden (al dan niet met de mogelijkheid om door te schakelen op een live-contact). Daarnaast krijgen ze de mogelijkheid hun dossier in te zien en er documenten aan toe te voegen.

Er is flexibiliteit om nieuwe functionaliteiten en (voornamelijk SaaS-)applicaties toe te voegen. De integratie tussen diverse applicaties kan worden uitgebreid, o.a. door API's in te zetten en data en bestanden uit te wisselen op een veilige manier – ook met externe ketenpartners in een afgeschermd samenwerkingsomgeving. De geplande ontwikkeling van datamanagement, Videobellen en DMS kan bijv. leiden tot uitbreiding van applicaties, maar ook tot toename van netwerkverkeer of opslag van data. De omvang van de organisatie en het aantal medewerkers kan eenvoudig met ICT middelen worden ondersteund door aantallen te verhogen of verlagen (schaalbaarheid). Huisvestingsbewegingen voor de eigen organisatie, zoals het openen van nieuwe vestigingen, het verhuizen van bestaande vestigingen of het sluiten van vestigingen moet mogelijk zijn. Daarnaast moet flexibel werken op locaties van derden bedrijven, zoals servicepunten, mogelijk zijn.

Nieuwe projecten starten o.b.v. geprioriteerde aanvragen waarop een intake wordt gedaan. Reguliere incidenten en changes komen binnen via o.a. de groep key-users en leiden vaak tot wijzigingen binnen (de configuratie/settings van) applicaties. De belangrijkste applicatie, het contact- en zaakstelsel Webtop, is een on-premise<sup>1</sup> maatwerk-applicatie waarvan de hoge beschikbaarheid bepalend is voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Het spreekt voor zich dat de ICT-dienstverlening moet voldoen aan wetgeving en richtlijnen, zoals de AVG, AI-verordening, BIO2. Als deze wet- en regelgeving wijzigt moet de dienstverlening daarop zo nodig worden aangepast. Het platform waarop de ICT wordt aangeboden is marktconform en schaalbaar, de onderdelen zijn loosely coupled zodat het eenvoudig mogelijk is om applicaties te vervangen, meer talen toe te voegen, maar is ook geschikt om evt. de overstap te maken naar een andere (soevereine) cloudoplossing. Omdat hJL aanbesteding plichtig is, worden onderdelen van het ICT-landschap periodiek opnieuw aanbesteed, wat kan leiden tot andere technologische oplossingen die moeten aansluiten op de ICT-infrastructuur. Denk hierbij aan netwerkverbindingen, on-premise applicaties, telefonieverbindingen, SaaS-applicaties etc.

De service-integratie om diensten van andere leveranciers op de ICT-infrastructuur in de gehele keten goed werkbaar in te richten en te beheren, en om vanuit de centrale servicedesk aangemelde vragen en incidenten actief te routeren naar en monitoren bij derden (leveranciers van applicaties en andere ICT-diensten) wordt actief onderhouden. Dit stelt de organisatie van hJL in staat om regie te voeren op alle ICT-dienstverlening over alle leveranciers heen.

De uitrol van managed devices aan medewerkers van hJL kan, afhankelijk van het kennisniveau en digitale vaardigheden, vrijwel zelfstandig dan wel voorbereid en met actieve begeleiding on site plaatsvinden. De variatie in digitale vaardigheden is ook bepalend voor de kwaliteit van informatie, handleidingen, e-learnings e.d. bij introductie van grote wijzigingen en nieuwe functies, bij de self-service dienstverlening en de tone-of-voice vanuit de Servicedesk.

Nieuwe ontwikkelingen en innovaties in de ICT-technologie, zoals AI-ontwikkelingen en ontwikkelingen in datamanagement, worden actief gevolgd door de leverancier en, in relatie tot het werkgebied van hJL, onder de aandacht gebracht van de afdeling IV/Regie. Vragen en verzoeken voor invulling van nieuwe functionaliteiten die hJL aan de orde stelt, kunnen van oplossingen worden voorzien door de nieuwe leverancier. Dit gebeurt zowel op tactisch niveau via Servicemanagement overleggen, als op strategisch niveau met o.a. opdrachtgevers en management binnen en buiten de afdeling. De leverancier inspireert hJL om invulling te geven aan de ambitie de dienstverlening aan rechtzoekenden steeds te verbeteren, door ICT op een slimme manier in te zetten. Hiervoor heeft de leverancier de mogelijkheid consultancy in te zetten voor advisering en projecten. Aandacht voor kansen en risico's is hierbij belangrijk.

Wanneer nieuwe werkzaamheden onderkend worden, wordt hiervoor een change of project gestart. O.b.v. een duidelijk besproken functionele vraag wordt de impact bepaald en een offerte overlegd.

---

<sup>1</sup> waarbij hosting in het datacenter van de leverancier plaatsvindt, feitelijk een private cloud oplossing

O.a. de impact op informatiebeveiliging, inbeheername o.b.v. acceptatiecriteria, rollback scenario's en communicatie richting eindgebruikers wordt hierin samen met de leverancier uitgewerkt. Er is duidelijk onderscheid tussen standaard- en niet-standaard changes.

Voor de inzet van medewerkers bij de leverancier die voor projecten nodig zijn, is continuïteit mogelijk omdat zij niet direct betrokken zijn wanneer verstoring in beheerde dienstverlening plaatsvindt.

De security monitoring vindt eerstelijns plaats bij de leverancier. Door actieve threat management in een SOC dat 24/7 actief is met een goede SIEM oplossing, aangevuld met Managed Detection and Respons (MDR), worden security incidenten grotendeels voorkomen. Wanneer deze toch optreden is duidelijk welke acties leverancier direct oppakt en hoe en wanneer hJL / CISO en Servicemanager hierover worden geïnformeerd.

De processen rond Identity- en Access Management worden gezamenlijk ontworpen en in gebruik genomen incl. benodigde tooling, zodat de rollen en rechten op data en applicaties aansluiten op personele mutaties bij in-, uit- en doorstroom. Dit geldt ook voor externe medewerkers en toegang voor beheeraccounts van derden. De basisinformatie over medewerkers wordt zo in de AD en daarmee in het Intranet verbeterd.

Over de uitgevoerde werkzaamheden en afgesproken dienstverlening en aanvullende project/change werkzaamheden wordt maandelijks gerapporteerd. Deze rapportage is transparant qua geplande vs gerealiseerde inzet, uren en kosten en herleidbaar op de afgesproken diensten, projecten en changes. De diverse overleggen om voortgang te monitoren worden conform SLA ingericht. Zowel bij hJL als bij de leverancier bestaan deze overleggen bij voorkeur uit vaste deelnemers met voldoende mandaat.

De taken, rollen en verantwoordelijkheden hoe leverancier met hJL samenwerkt zijn samen overeengekomen en beschreven. De regie rollen van IV/Regie sluiten daarmee goed aan, waarmee de benodigde capaciteit bij hJL ook voorspelbaar is. Dit is relevant omdat ook hJL te maken heeft met krapte op de arbeidsmarkt en qua werkbelasting een aantrekkelijke werkgever wil blijven.