



Verslag marktconsultatie

Toekomstvaste IV

Vernieuwing IV primaire processen RvdK

Vorbereidingsfase

Status

Definitief v1.0
Datum 240501

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
1.1 Doelen marktconsultatie	3
1.2 Doelstelling programma TV-IV	3
1.3 Scope	3
2. Proces	4
2.1 Deelnemers vanuit de RvdK	4
2.2 Vervolg.....	5
3. Uitkomsten marktconsultatie	6
3.1 Beantwoording marktconsultatie.....	6
3.2 De dialoogsessies.....	8
Bijlage 1: Vragenlijst marktconsultatie.....	9
Bijlage 2: Voorbereide vragen & antwoorden	12
Bijlage 3: Vragen en antwoorden (Nota van Inlichtingen)	17

1. Inleiding

De Raad voor de Kinderbescherming (hierna RvdK) staat aan het begin van een belangrijk meerjarenprogramma, genaamd "Toekomstvaste Informatievoorziening (IV)". Dit programma is gericht op het vernieuwen van het IV-landschap ter ondersteuning van zowel de primaire processen, de ondersteunende processen als de bedrijfsvoering.

De RvdK heeft een marktconsultatie uitgevoerd om een zo compleet mogelijk beeld te vormen van verschillende op de markt verkrijgbare oplossingen ter ondersteuning van het primaire proces van de RvdK. Dit ter voorbereiding op een potentiële aanbestedingsprocedure voor het selecteren van een nieuw platform en een dienstverlener.

1.1 Doelen marktconsultatie

De marktconsultatie is een voorbereiding op de volgende fase van deze pijler in het programma Toekomstvaste IV, te weten het opstellen van eisen en wensen. De RvdK wil mede op basis van informatie uit deze marktconsultatie bepalen welke aanbestedingsstrategie gevolgd kan worden. Deze marktconsultatie wordt gehouden voorafgaand aan een eventuele aanbesteding van een oplossing voor de RvdK. De informatie-uitwisseling in deze marktconsultatie met marktpartijen wordt in dit verslag samengevat, gepubliceerd en als bijlage toegevoegd aan de eventuele toekomstige aanbesteding. Aan deelneming of bijdragen aan deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2 Doelstelling programma TV-IV

De RvdK heeft ter voorbereiding op de marktconsultatie de volgende doelstellingen voor haar programma TV IV gedefinieerd:

- Betere ondersteuning van de medewerkers, cliënten en ketenpartners in het primaire proces;
- Selectie en inrichting van een nieuw primair processysteem, met de ambitie:
 - Het vergroten van de informatiepositie van stakeholders;
 - De processen beter te faciliteren;
 - Datagedreven te werken;
 - Efficiënter en kosten bewuster te werken.

1.3 Scope

Primaire doel van de aanbesteding voor het nieuwe platform is de vernieuwing van het primair processysteem, waarvan de kern, het CRM-systeem (Siebel), zeker aanbesteed gaat worden. Voor een aantal gekoppelde applicaties moet de afweging nog plaatsvinden, waaronder voor documentcreatie, documentbeheer en servicebus, gezien de noodzakelijke integratie met het nieuwe platform.

2. Proces

De RvdK heeft de Marktconsultatie uitgevoerd volgens de volgende planning:

Wat	Wanneer
Publiceren marktconsultatie	01-02-2024
Aanmelden voor voorlichtingssessie	14-02-2024
Voorlichtingssessie	21-02-2024 (14:00-16:00)
Gelegenheid tot stellen van vragen (NvI)	26-02-2024
Beantwoording NvI door RvdK	07-03-2024
Deadline indienen beantwoording marktconsultatie	15-03-2024 (14:00)
Dialogsessie	Week 14 (3-4-5 april)

Middels een voorlichtingssessie is fysiek in Den Haag de opdracht van de marktconsultatie toegelicht. Onder de deelnemende partijen is hiervoor een presentatie en een document met vooraf verwachte vragen en antwoorden (Bijlage 2: Questions & Answers) verspreid.

Per leverancier zijn maximaal 2 deelnemers afgevaardigd naar de voorlichtingssessie, wat heeft geleid tot 55 bezoekers vanuit de leverancier en 15 deelnemers vanuit de RvdK intern.

In totaal hebben 24 organisaties een beantwoording op de marktconsultatievragen (zie Bijlage 1) ingediend.

Vanuit de 24 organisaties zijn 9 gevraagd om deel te nemen aan een dialogsessie op 3, 4 en 5 april te Utrecht. Gezien de intensiteit van de dialogsessies, is bij het maken van keuzes voor de uit te nodigen partijen voor de dialogsessies gekeken naar: de diversiteit van de partijen en het aanbod in de voorgestelde oplossingen. Daarmee wordt geen diskwalificatie naar de niet uitgenodigde partijen gedaan, maar is gekeken naar een totaal aan partijen die de RvdK zo breed mogelijk kunnen informeren over mogelijke oplossingen, de implementatieaanpak en de omgeving waarin de oplossing geconfigureerd of geprogrammeerd kan worden.

De RvdK is voornemens om de marktconsultatie aan te vullen met referentiegesprekken die vanuit beantwoorders zijn gegeven. De RvdK zal bij het aangaan van referentiegesprekken eveneens keuzes moeten maken voor referenten, gezien het grote aantal aangedragen referenties. De RvdK waardeert het enthousiasme van de markt hierin.

Wanneer de RvdK gebruik wil maken van het voorstel vanuit partijen om referenten te benaderen, zal de RvdK contact opnemen met betreffende partijen.

Bij deze dankt de RvdK alle partijen voor de inspanning en het indienen van de beantwoordingen op de marktconsultatie, die veel inspiratie en informatie heeft opgeleverd.

2.1 Deelnemers vanuit de RvdK

Vanuit de RvdK zijn interne deelnemers betrokken die de beantwoordingen geëvalueerd hebben, deelgenomen hebben aan de dialogsessies en verder zullen helpen bij het omzetten van de informatie naar specificaties voor de mogelijke aanbesteding. In functie gaat het om de volgende deelnemers:

1. Programma Manager
2. Business Consultant
3. Projectleider Aanbesteding
4. Beleidsmedewerker
5. Enterprise architect

6. Medewerker Landelijke Staf Organisatie (LSO) – voorheen Raadsonderzoeker
7. Inkoopadviseur
8. Product Owner primair proces
9. Raadsonderzoeker
10. Procesregisseurs primair proces
11. Medewerker ICT
12. Projectmanagement assistent
13. Adviseurs informatiehuishouding

2.2 Vervolg

De RvdK zal alle suggesties uit de marktconsultatie wege en bepalen op welke manier het programma verder vormgegeven moet worden. Vooralsnog wordt uitgegaan van publicatie op TenderNed, echter zal dit ook afhankelijk zijn van de mogelijk aanvullende activiteiten die de RvdK zal uitvoeren voorafgaand aan de aanbesteding.

Mogelijkerwijs heeft de RvdK in de verdere voorbereiding van de aanbesteding de behoefte aan aanvullende informatie vanuit de markt. De RvdK kan mogelijk één of meerdere marktpartijen benaderen met deze vraag.

3. Uitkomsten marktconsultatie

Op basis van zowel de schriftelijke als de mondelinge consultatie is veel relevante input, oplossingen, risico's, mogelijkheden en ideeën opgehaald. Vanuit de marktpartijen zijn zinvolle suggesties en adviezen aangereikt. Deze betreffen zowel kritische beschouwingen op hetgeen ter consultatie is gelegd, maar in veel gevallen ook een nadere invulling respectievelijk detaillering van de aanpak. In dit hoofdstuk zal per vraag/onderwerp op hoofdlijnen de ontvangen input worden weergegeven, waarbij geen letterlijke antwoorden maar de strekking op hoofdlijnen is opgenomen.

3.1 Beantwoording marktconsultatie

De RvdK concludeert dat de beantwoordingen van de 24 partijen volledig waren, van een hoge inhoudelijke kwaliteit en dat deze veel nuttige informatie hebben opgeleverd voor de RvdK.

Functionele mogelijkheden

Het aanbod aan oplossingen in de mogelijkheden om functionaliteiten beschikbaar te stellen is breed. We zien een veelheid aan oplossingen met een eigen benadering. Diversiteit zit veelal in het bieden van een standaardpakket, het bieden van standaard modules binnen een ontwikkelomgeving, het bieden van een ontwikkelplatform en dienstverlening. De aanpasbaarheid van de diverse oplossingen verschilt van het configureren tot het programmeren van functionaliteiten. Tevens wordt een variëteit getoond aan mogelijkheden bij het implementeren, transformeren, migreren en onderhouden van oplossingen.

Architectuur

De architectuur in de verschillende beantwoordingen is gerelateerd aan de (standaard) mogelijkheden aan functionaliteiten en koppelbaarheid van componenten per oplossing. Hierbij is de beschikbaarheid van standaardcomponenten divers, waarbij partijen veelal schematisch laten zien hoe betreffende oplossing past binnen de architectuur, zoals door de RvdK gegeven in de marktconsultatie, en welke componenten dienen te worden aangevuld door (deel) oplossingen van derde partijen. Daarbij geven de meeste partijen aan welke mogelijkheden tot koppelen beschikbaar zijn.

Data inrichting

De logische inrichting van de data laag is afhankelijk van de specifieke partij of oplossing en wordt middels diverse opties geboden. Hierbij wordt afhankelijkheid getoond in beschikbare koppelingmogelijkheden, het koppelen van de database van de oplossing, koppeling met de RvdK database en het koppelen in mogelijkheden met de databases van verschillende componenten van derden buiten de bestaande en nieuw voorgestelde oplossing. Hierbij worden onderwerpen benoemd, zoals synchronisatie, integratielaag, combineren van bronnen t.b.v. rapportage, applicatie- en platform afhankelijkheden van de data laag etc..

Informatiehuishouding, privacy en beveiliging

Partijen geven v.w.b. Informatiehuishouding, privacy en beveiliging aan hoe de borging binnen de oplossing en de dienstverlening plaatsvindt. Belangrijke aandachtspunten die op dit onderwerp worden genoemd zijn: beschikbare certificeringen, mogelijkheden en onmogelijkheden t.a.v. het vastleggen van data in de Cloud, fysieke en elektronische maatregelen, toegang tot de infrastructuur, beveiligingssysteem en data, informatiehuishouding, auditing, regelgeving. In enkele beantwoordingen worden alternatieve oplossingen geboden voor het opslaan van gevoelige data.

Functionaliteiten

Beschikbaarheid van functionaliteit zoals in het marktconsultatie document is gegeven, wordt in de beantwoording inzichtelijk. Standaard beschikbaarheid binnen de voorgestelde voorziening/oplossing, te koppelen alternatieven en samenwerkingspartners worden toegelicht per oplossing van betreffende partijen. De totale beantwoordingen op de marktconsultatie van de partijen geeft de RvdK inzicht in de mogelijkheden van een mogelijke toekomstige oplossing.

Oplossingen

In de toelichting wordt veelal gericht op de locatie van datacenters, beveiligingsmaatregelen en de wijze waarop bronnen ontsloten kunnen worden. En worden meestal aangeboden als Cloud oplossing, waarbij ook duidelijk wordt dat partijen meerdere externe Cloud omgevingen aanbieden, zoals Google, Amazon en Azure.

Configuratie processen

De basis waarop kunnen processen worden geconfigureerd of ingericht (standaard of maatwerk) wordt per oplossing inzichtelijk gemaakt evenals hoe het inrichten en implementeren van oplossingen via configuratie en code kan plaats vinden. Daarbij worden de mogelijkheden van het configureren van de gebruikersinterface en workflow inzichtelijk in de wijze van lay-out en inrichting. Tevens wordt door een aantal partijen gericht op de integratiemogelijkheden en de oplossing om code te genereren op basis van de beschikbare data- en procesmodellen.

Technisch, applicatief en functioneel beheer

Ervaring met het organiseren van het technisch, applicatief en functioneel beheer i.g.v. een Cloud/SaaS oplossing worden gegeven, met daarbij nadere toelichting per type beheer.

Service Integrator

Partijen geven aan of dienstverlening voor de technische implementatie, migratie en beheer & onderhoud van het nieuwe platform plaats kan vinden vanuit Nederland met medewerkers die zich goed kunnen uitdrukken in de Nederlandse taal in schrift en spraak.

Op de vraag naar advies over hoe de RvdK de dienstverlening het beste kan uitvragen in een aanbesteding wordt door de beantwoorders op de marktconsultatie met een verschillend perspectief en op diverse detailniveau's antwoord gegeven. Deze vraagstelling geeft waardevolle adviezen voor de voorbereiding en uitvoering van een mogelijke aanbesteding.

Kostenmodel

Partijen geven inzicht in een of meerdere kostenmodellen, welke kunnen worden gehanteerd voor de door hen voorgestelde oplossing.

Adviezen en tips

Met het oog op de opgave en de ambities van de RvdK worden adviezen en tips gegeven. Dit vanuit diverse perspectieven en op verschillende onderwerpen op kansen en risico's. De RvdK dankt de partijen voor de openheid en gerichtheid van de adviezen en tips.

3.2 De dialoogsessies

De 9 genodigde partijen voor de dialoogsessie is gevraagd toelichting te geven op de door de specifieke partij voorgestelde oplossing. Daarnaast is gevraagd, indien mogelijk, een demo van een bestaande oplossing te presenteren. De RvdK heeft n.a.v. deze 2 hoofdonderwerpen de dialoog gevoerd.

In hoofdlijnen is in de dialoog de volgende informatie per partij besproken:

- In de demo hebben de meeste partijen laten zien hoe een proces wordt geconfigureerd en hoe een data-veld kan worden toegevoegd of aangepast in betreffende oplossing. Daarnaast is de oplossing van een partij doorlopen en mogelijkheden en onmogelijkheden gedemonstreerd.
- Hoe de RvdK meegenomen zou kunnen worden in de implementatie- en realisatieaanpak.
- Hoe betreffende partij een migratietraject zou ondersteunen vanuit Siebel naar de omgeving van betreffende oplossing.
- De reikwijdte van een oplossing.
- Er is ingegaan op de kennis en expertise rondom Nederlandse wet- en regelgeving en het Nederlandse Jeugdstelsel.
- De motivatie van partijen om in de beantwoording met de geboden oplossing te komen, welke alternatieven zijn overwogen en wat hierbij de impact op de prijs-kwaliteitverhouding is.
- Licentie modellen zijn besproken. Dus de kostdrivers waarop afgerekend zou kunnen worden en niet de tarieven.
- Ingegaan is op de aanpak van het veranderkundig deel van het traject.
- Voorbeeld referenties zijn besproken. Indien de RvdK overgaat tot verder referentie onderzoek, zal een selectie gemaakt worden uit gegeven relevante referenten in de beantwoording op de marktconsultatie. Voor verder referentieonderzoek wordt geen planning afgegeven.

Bijlage 1: Vragenlijst marktconsultatie

3.1. Algemene vragen

1.

Graag uw bedrijfsnaam, contactpersoon, email, mobiel nummer

2.

Geef aan in hoeverre uw oplossing de uitdaging van de RvdK kan ondersteunen. Ga daarbij ook specifiek in op in hoeverre de medewerkers met de oplossing ondersteund worden in hun dagelijkse werkzaamheden. Graag visualisatie van de oplossing als bijlage toevoegen aan deze vraag.

3.

Vraag over paragraaf 1.4 Doelarchitectuur en bijlagen architectuurplaten

Geef aan in hoeverre uw oplossing aansluit op de doelarchitectuur van de RvdK: presentatielaag, applicatielogicalaag en datalaag? Wat zijn de best practices en geef aan waar dit afwijkt van de hier gepresenteerde doelarchitectuur?

4.

Wat is de voorgestelde logische inrichting van de datalaag en in welke mate is dit afhankelijk van 1 specifieke leverancier of de nieuwe oplossing?

5.

Geef aan op welke wijze binnen uw oplossing de informatiehuishouding, privacy en beveiliging worden geborgd.

6.

Welk van onderstaande functionaliteiten worden door u op welke manier aangeboden?

Sub nr	Functie	Beantwoordingsopties in marktconsultatie uitvraag:		
		Zit deze functie standaard in de voorgestelde voorziening / oplossing?	Zijn er bestaande koppelingen of samenwerkingspartner(s)?	Niet voorzien
1.1	Zaaktypeconfiguratie			
1.2	Intelligente formulieren, webformulieren			
1.3	Business rules management			
2.1	Zaakregistratie			
3.1	Werkverdeling management			
3.2	Werkvoorraadmanagement / wachtlijstbeheer			
4.1	Zaakbehandeling- en procesfunctionaliteit			
4.2	(Automatische) proces- en workflowmanagement			
4.3	Termijnbewaking incl. visualisaties en meldingen			
4.4	Beslisondersteuning, systeemadvies, checklijsten			
5.1	Documentcreatie			
5.2	Documentmanagementfunctionaliteit			
5.3	Scanfunctionaliteit			
6.1	Recordmanagementfunctionaliteit			
7.1	Gegevensbeheer, objectregistratie			
7.2	Visualisatie functionaliteit			
8.1	Integrale zoekfunctionaliteit			
9.1	Afsprakenplanning en agendabeheer			
10.1	Klantcontactfunctionaliteit/CRM			
11.1	(client)portaalfunctionaliteit			
12.1	Klachtenafhandeling			
13.1	Kennismanagement en kennisbank			
14.1	AI functionaliteit en algoritmes			
15.1	Business intelligence / data analyses			
15.2	Managementrapportages			
16.1	Mailintegratie			
16.2	Data-integratie en gegevensuitwisseling			
16.3	Data transformatie			
17.1	Privacy: autorisatie- en toegangsbeheer			
18.1	Audit (logging)			
18.2	Security management			
18.3	Authenticatie			

7.
Geef aan op welke wijze uw oplossing diensten aanbiedt:

- On-premise
- Trusted Cloud (Rijkscloud /J&V)
- SAAS
- Overige, namelijk

8.
Op basis waarvan kunnen processen worden geconfigureerd of ingericht (low-code, no-code, high-code of anders)?

9.
Op dit moment werkt de RvdK on-premise met eigen scrum-teams en IV regieorganisatie. Heeft u i.g.v. een cloud/SaaS oplossing ervaring met het organiseren van het technisch, applicatief en functioneel beheer? Geef nadere toelichting per type beheer. In de dialoogsessie wil de RvdK hierop terug komen.

10.
De RvdK is voornemens om d.m.v. een aanbesteding één Service Integrator te selecteren welke verantwoordelijk is voor de technische implementatie, migratie (KBPS gegevens) en beheer & onderhoud van het nieuwe platform.
a. Kunt u aangeven of deze dienstverlening geheel vanuit Nederland kan plaatsvinden met medewerkers die de zich goed kunnen uitdrukken in de Nederlandse taal in schrift en spraak?
b. Heeft u voor ons een advies over hoe wij dit het beste kunnen uitvragen in een aanbestedings? Denk hierbij o.a. aan het vragen naar migratiestrategie, migratieaanpak, succesvol uitgevoerde opdracht, referentie?

A.
B.

3.2. Vragen over een mogelijke aanbesteding

11.
Welk kostenmodel hanteert u of heeft u gehanteerd voor vergelijkbare organisaties? Zie voor aantallen paragraaf 1.2.

12.
Welke adviezen en tips zou u RvdK nog willen meegeven gezien de opgave en de ambities van de RvdK, die in uw beantwoording nog niet zijn genoemd?

13.
Indien op deze marktconsultatie een aanbesteding volgt, bent u dan voornemens hierop in te schrijven en wilt u dit dan zelfstandig doen of in samenwerking met partners?

- Ja, ik schrijf zelfstandig in
- Ja, ik schrijf in i.s.m. een partner
- Ik weet nog niet of ik ga inschrijven
- Nee
- Anders, nadere toelichting

Bijlage 2: Voorbereide vragen & antwoorden

1) Wat zijn de belangrijkste eisen waar het nieuwe systeem aan moet voldoen?

We gaan voor:

- i) Standaardsoftware met waar mogelijk bewezen integraties tussen applicaties
- ii) Tenzij maatwerk voor specifieke onderdelen noodzakelijk is

2) Zijn er integraties met andere systemen nodig en zo ja, welke?

We vernieuwen het kernsysteem (Siebel). Afhankelijk wat het nieuwe systeem in zich heeft, worden de huidige integraties met andere systemen opnieuw tegen het licht gehouden.

3) Wat zijn de verwachte gebruikersaantallen en -profielen?

Momenteel werken er circa 2200 collega's van de RvdK. Velen vanuit het primaire proces werken met KBPS (circa 1600)

4) Zijn er specifieke beveiligings- en privacyvereisten waaraan het systeem moet voldoen?

De RvdK werkt volgens de overheidsbeveiligingen en privacy protocollen: BIO (Baseline Informatie Overheid).

5) Wat is de gewenste doorlooptijd voor de implementatie en ingebruikname van het systeem?

We gaan níét voor een 'big bang' implementatie, maar fasegewijs en iteratief. Dus zo spoedig mogelijk nádat het nieuwe systeem is geselecteerd, worden de eerste functionele vernieuwingen al geïmplementeerd. Dus dat de gebruikers zo snel mogelijk al voordelen van het nieuwe systeem ervaren. We vragen in de marktconsultatie marktpartijen advies, hoé we deze stap-voor-stap implementatie het beste kunnen uitvoeren.

De integrale planning wordt definitief opgesteld, zodra de antwoorden uit de marktconsultatie voorhanden zijn.

6) Zijn er specifieke rapportage- en analysebehoefte waar het zaaksysteem aan moet voldoen?

Niet nu al te bepalen

7) Hoe wordt de ondersteuning en training voor gebruikers geregeld?

Training en begeleiding is een integraal onderdeel van de transitie en implementatie. Dus de leverancier/ system integrator wordt hier actief bij betrokken.

8) Welke criteria worden gebruikt om leveranciers te beoordelen en te selecteren?

Het gaat om dié leveranciers die ons het beste helpen met ónze doelstellingen te realiseren. Dié leveranciers, die het best aansluiten bij de behoeften van de RvdK, worden uitgenodigd voor dialoog sessies.

9) Zijn er eventuele toekomstige ontwikkelingen of veranderingen waar rekening mee moet worden gehouden bij de ontwerp- en implementatiefase van het systeem?

We gaat voor een (zoveel mogelijk) toekomstvast informatievoorziening. Dus een zo stabiel

mogelijk systeem. Een systeem dat echter in staat is om veranderingen uit wettelijke wijzigingen kan incorporeren. Ook een systeem dat de koppelingen met onze Ketenpartners (o.a. gemeenten, rechtbank, Ministerie(s), Veilig Thuis en Jeugdzorg) blijvend kan vasthouden.

Gestelde vragen tijdens de marktconsultatie

10) Hoe lang lopen dossiers?

Indien de vraag betrekking heeft op de tijd die benodigd is voor afhandeling van dossiers, lees onderzoeken, dan is het antwoord dat er per onderzoek verschillende normtijden voor de bewerkingstijd gelden. Voor een beschermingsonderzoek is de bewerkingstijd 30 uur per onderzoek, voor een strafonderzoek is de bewerkingstijd afhankelijk van het soort onderzoek tussen de 13,3 en 23 uur per onderzoek. Zie slide 8 in de presentatie voor een overzicht van alle onderzoeken van de RvdK.

Indien de vraag betrekking heeft op bewaartermijnen van dossiers is het antwoord dat dossiers verschillende bewaartermijnen hebben. Sommige dossiers moeten 100 jaar bewaard worden. Er zijn ook dossiers die oneindig bewaard worden. Denk hierbij aan dossiers over adoptie.

11) Maakt RvdK gebruik van een zaaktype catalogus?

Nee, daar wordt nu geen gebruik van gemaakt. Wel worden onderzoeken ingedeeld in categorieën, wat mede bepalend is voor de procesgang en informatiebehoefte.

12) Verloopt de behandeling van een kindzaak sequentieel of (ook) parallel?

Dit zal uit de business analyse moeten blijken maar vooralsnog moet het mogelijk zijn om stappen in een verplichte volgorde te laten verlopen (sequentieel), maar ook dat stappen gelijktijdig (parallel) plaatsvinden. Ook kan het zijn dat bepaalde stappen optioneel zijn (en dus kunnen worden overgeslagen).

13) Werkt RvdK met partners samen in een samenwerkingsruimte?

Nee, daar wordt nu geen gebruik van gemaakt.

14) Bericht gekoppeld aan kind?

Berichten worden bij binnenkomst waar mogelijk automatisch gekoppeld aan een kind, indien een kinddossier al eerder is aangemaakt.

15) Wordt er door RvdK medewerkers ook op locatie in KBPS gewerkt (ook mobiel)?

KBPS kent een mobiele versie maar wordt vooral geraadpleegd onderweg. Het onderweg invoeren van gegevens of maken van rapporten wordt als gevolg van trage en instabiele verbindingen maar heel beperkt gedaan.

16) Soort gebruiker

De gemiddelde medewerker van RvdK is niet erg digitaal vaardig. De meeste medewerkers hebben een sociaal pedagogische opleiding. Hun focus is gericht op het welzijn van het kind. Niet op ICT. Die moet hen vooral helpen.

17) Wordt naast Inkomende post ook mail verwerkt

Ja, mails en de bijlagen die door medewerkers worden ontvangen, worden toegevoegd naar de kindzaak, taakstraf of het kinddossier.

18) Soms hoog gevoelige gegevens

Er is sprake van BBN2 als het gaat om de gevoeligheid van gegevens.

19) Genogram

Het is door de raadsonderzoeker een belangrijke hulpmiddel om alle relaties vanuit het kind snel in beeld te hebben. Dit beeld wordt nu dynamisch opgebouwd op basis van vastgelegde data.

20) Is er sprake van de registratie van bijzondere persoonsgegevens?

Er worden geen bijzondere persoonsgegevens in datavorm opgeslagen.
In onze documenten kunnen deze wel als ongestructureerde gegevens terug worden gevonden.

21) Uitdaging in gebruik → snelheid

Waar mogelijk streeft de RvdK naar geautomatiseerde of anders zo efficiënt mogelijke invoer van gegevens.

22) Werkproces leidend of nieuwe oplossing (optimalisering)?

Dit is voor ons een zeer wezenlijke vraag waar we nog niet uit zijn. We hopen hierbij dat de resultaten van de marktconsultatie ons hierin verder helpen en heeft aan onze kant verdere uitdieping en afstemming nodig.

23) Gelet op de doorlooptijd van het totale project: hoe gaat RvdK rekening houden met de snelheid van de technologische ontwikkelingen in de markt?

- Standaardiseren
- Tenzij

24) Hoe zijn/worden de eindgebruikers betrokken bij dit project?

Er zijn medewerkers uit het werkproces aangehaakt bij dit project.
Als gevolg van vele kinddossiers is er wel sprake van een hoge werkdruk, waardoor wij hen niet ongelimiteerd kunnen betrekken.

25) Kan vanuit KBPS gemaild worden?

Nee dat kan (nog) niet, maar is wel wenselijk.

26) Zitten er validaties in het proces?

KBPS kent een zogenaamde AO-checklist (bij afronden van een onderzoek). Dit zorgt voor een overzicht of alle relevante documenten zijn gemaakt (of verzameld) voordat het dossier kan worden overgedragen, bijvoorbeeld aan de rechtbank.

27) Zijn de wensen (en dus pijnpunten) nu al duidelijk?

Deze moeten nog in kaart worden gebracht tezamen met de eindgebruikers, Product Owners maar ook de IV-organisatie.

Er is al een redelijk beeld van wat de knelpunten zijn. Dit zal worden meegenomen in het requirementstraject.

28) Klopt het dat in de ambitie Security en transparantie ontbreken?

Nee dat klopt niet. Dit is eerder bij de architectuur benoemd als relevant voor RvdK.

29) Agile contractering versus Fixed Price?

RvdK werkt al Scrum/Agile. Er zijn 5 scrum/agile teams.

Het project wenst in kleine iteraties stappen voorwaarts te zetten. Hoe wij de inkoop gaan doen hangt af van wat wij aan mogelijkheden uit de marktconsultatie ophalen.

30) Negentien locaties, 19 verschillende werkwijze?

RvdK wil als landelijke organisatie zo veel mogelijk uniform werken.

Dat gemeenten intern verschillend werken hoeft de RvdK niet direct te raken als een ontkoppelpunt is ingericht bijvoorbeeld dat de berichtuitwisseling uniform is.

De voorziening dient in bepaalde mate flexibel in te richten te zijn door bijvoorbeeld op basis van bedrijfsregels verschillen tussen locaties in te richten.

31) In welke mate is proces redesign / redesign van de voorziening wenselijk?

Subvraag: Is de huidige werkwijze leidend of staat RvdK open om het proces aan te passen aan de hand van werking systeem?

In bepaalde mate staat RvdK open voor redesign van de voorziening. Het is niet de bedoeling om de huidige schermen exact na te bouwen. In bepaalde mate is proces redesign mogelijk maar ketenafspraken etc. zijn feitelijk leidend. Flexibele aanpassing van de voorziening moet mogelijk zijn.

Verder: dit is ook een van de redenen om deze marktconsultatie te doen. De insteek is dat vanuit de markt wordt aangegeven welke beslissingen de RvdK nog dient te nemen, wat de verschillende oplossingsopties zijn met de specifieke voordelen en dat de markt kritische vragen stelt die de RvdK helpt om visie, strategie, architectuur, requirements etc. beter op te stellen.

32) Bijzondere persoonsgegevens / welk BBN niveau wordt gehanteerd?

RvdK hanteert de classificatie DepV en beschouwt beveiligingsniveau BBN2 vooralsnog als afdoende. Voor sommige aspecten zoals publiciteitsgevoelig zijn aanvullende maatregelen ingericht zoals afhandeling door een apart team.

33) Omnichannel; Wat is de visie hierop?

Papier blijft. E-mail zal ook blijven.

RvdK heeft ambities om een clientportaal te realiseren. Ontwikkelingen zijn er aangaande portalen ook in ketenverband. Nadere vaststelling en afstemming is nodig wat de ketenambities zijn aangaande een gezinsportaal en strafrechtketenportaal. Ondanks deze eventuele ketenontwikkelingen is de verwachting dat de RvdK toch een eigen portaal zal willen aanbieden. Nadere vaststelling is nodig aangaande gebruik van telefoon, sms en telefoonapps etc. Hier zijn ook uitdagingen op het vlak van Informatiehuishouding en het goed vastleggen van contactmomenten etc.

34) Wat is nu de scope van het project: wat moet er wel/niet vervangen worden?

De scope staat nog niet definitief vast. De marktconsultatie moet ook daarbij helpen. RvdK staat open om naast de kernapplicatie Siebel ook andere bedrijfsapplicaties te vervangen, als dit de toekomstgerichte oplossing ten goede komt. Daarnaast is de RvdK bezig met concretiseren van de i-strategie, uitwerken van de requirements etc.

35) Cloud: is dit toegestaan?

De Rijksbrede en JenV brede cloud strategie staat dit toe en de RvdK sluit het niet uit. Wel zijn eisen aangaande de locatie van opslag, inrichtingseisen van de cloud-aanbieder etc. RvdK vraagt ook om advies van JenV. JenV is overigens bezig met het inrichten van trusted cloud voorzieningen waar een veilige verbinding wordt gemaakt tussen JenV netwerk en een specifieke cloud-aanbieder.

36) Wat is het tijdspad in het geheel en met name van realiseren nieuwe voorziening?

Staat nu in de slide dat de stapsgewijze implementatie zal plaatsvinden tussen Q3 2025 en Q3 2027
Opmerking: de verwachting is dat in Q3 2027 nog niet alle functionaliteit is opgeleverd. Dit is o.a. afhankelijk van het startmoment van de realisatie (wat afhankelijk is van de duur van de aanbesteding etc.), de scope etc.

Bijlage 3: Vragen en antwoorden (Nota van Inlichtingen)

	BETREFT	VRAAG	ANTWOORD
1.	Algemeen	Heeft de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) het voornemen om eerst de werkprocessen aan te passen alvorens een applicatie aan te schaffen, of is het plan om eerst een applicatie te verkrijgen en vervolgens de werkprocessen daarop aan te passen?	Een combinatie van beide, de RvdK streeft naar uniformering en optimalisering van de werkprocessen. Vooralnog is er geen vernieuwing van de werkprocessen te verwachten voor de publicatie van de aanbesteding. De inzichten die met deze marktconsultatie worden opgehaald zullen worden meegenomen in de uitwerking van de business requirements.
2.	Algemeen	Wat zijn de belangrijkste verbeteringen/doelen die de RvdK wil realiseren in de toekomstige IV-voorziening t.o.v. het huidige KBPS?	Zie presentatie inlichtingsessie, "doelstellingen programma TV IV" - pagina 13.
3.	Algemeen	Het huidige systeem dat het primaire proces ondersteunt zal na 17 jaar worden vervangen. Wat zijn hiervoor de belangrijkste aanleidingen/rationelen?	De belangrijkste zijn: <ul style="list-style-type: none"> . Beperkte gebruikerswaarde . Vervanging grote hoeveelheid maatwerk . Oplopende kosten en lange doorlooptijd bij aanpassingen
4.	Algemeen	U verwijst in de inleiding naar 'de visie op de Toekomstvaste IV'. Kan deze visie ook gedeeld worden?	Nee, de visie op de Toekomstvaste IV is op dit moment nog niet vastgesteld en kan dan ook nog niet gedeeld worden.
5.	Algemeen	Hoe voorziet de Raad voor de Kinderbescherming dat het nieuw primair proces systeem bijdraagt aan haar bedrijfsvisie?	Zie presentatie inlichtingsessie, "doelstellingen programma TV IV" - pagina 13.
6.	Algemeen	Gezien de lange periode van gebruik van KBPS: is er nog een datum waarmee rekening gehouden moet worden t.a.v. 'end of life' en/of 'end of support' van de huidige oplossing? Dient de conversie van gegevens bijvoorbeeld voor een uiterlijke datum te zijn uitgevoerd?	Nee, er is geen einddatum waarmee rekening gehouden hoeft te worden.
7.	Algemeen	Welke belangrijke afhankelijkheden ziet de RvdK naar de diverse huidige leveranciers en waarin zou de RvdK beter/anders ontzorgd willen worden?	Belangrijke afhankelijkheden naar de diverse huidige leveranciers en de wijze waarop de RvdK ontzorgt wil worden, worden vastgesteld na uitvoering van de marktconsultatiefase en worden meegegeven in de aanbestedingsdocumentatie in de volgende fase.
8.	Algemeen	Advies van leverancier is om de fase van business analyse en requirements verzameling voldoende aandacht te geven en af te bakenen. Dit voor de start van ontwikkeling/inrichting van de nieuwe oplossing. Hierbij ook het advies van leverancier om de huidige werkwijzen/processen, voorafgaand aan de publicatie van de tender/requirements, intern te toetsen (bv. op basis van user stories definitie) en goed te inventariseren wat het doel is van (elke stap in) het huidige werkproces. En hier aan de voorkant al na te denken aan optimalisatie in plaats van de huidige werkwijzen als uitgangspunt te nemen. Hoe kijkt RvdK hier naar?	Vooralsnog is er geen vernieuwing van de werkprocessen te verwachten voor de publicatie van de aanbesteding. De inzichten die met deze marktconsultatie worden opgehaald zullen worden meegenomen in het de uitwerking van de business requirements.
9.	Algemeen	Advies van leverancier is om goed te beschrijven wat inhoudelijk van de migratie wordt verwacht. Welke kinddossiers en	De RvdK onderkent het belang en de complexiteit van migratie gezien de onderlinge afhankelijkheid tussen kindzaken of opeenvolgende zaken gedurende

		kindzaken moeten worden gemigreerd? Enkel de lopende of ook reeds afgesloten zaken binnen de bewaartermijn? En als er een deelproces middels iteratieve werking live gaat, gaat dan het volledige dossier met zaken gemigreerd moeten worden, of enkel de kindzaken behorende bij het type proces?	een langere periode. De RvdK heeft migratie daarom als apart onderdeel binnen het programma TV IV ondergebracht. De gestelde vraag kan op dit moment niet worden beantwoord.
10	Algemeen	Wat zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren voor een raadsonderzoeker?	Informatie over de KPI's worden meegegeven in de aanbesteding. Van de aangeboden oplossing wordt verwacht dat deze informatie kan tonen danwel aanleveren aan een datawarehouse, om de noodzakelijke rapportages te kunnen leveren.
11	Algemeen	Wat zijn de grootste uitdagingen voor een raadsonderzoeker in de uitvoering van de rol?	De echte uitdagingen zitten in het gesprek met cliënten (ouders en kinderen), de dynamiek in het onderzoeksproces, omgaan met de emoties die hierbij loskomen en het betrekken van kinderen en ouders bij het onderzoeksproces. Zonder hierin uitputtend te zijn, volgen hier een aantal grote uitdagingen, die gerelateerd zijn aan IV ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> - Informatie analyse vanuit verschillende bronnen (gestructureerde en ongestructureerde data in het systeem en in documenten), omgaan met veel documenten - Plannen van het hele onderzoeksproces, agendabeheer - Communicatie met cliënten en afspraken (laten) plannen - Zicht houden op de veiligheid van kinderen tijdens het onderzoek - Coördinatie van acties in spoed situaties - Multidisciplinair samenwerken (overleggen, documenten) - Kort en bondig rapporteren, rekening houdend met bestaande kwaliteitskaders en richtlijnen - De juiste zaken (acties, adviezen, besluiten etc) registreren op het juiste moment - Overzicht houden over acties en die opvolgen, zoals de contacten met informanten via diverse kanalen (telefoon, (veilig) mailen etc.) - Verstrekken van inzage vd rapportage en feedback verwerken
12	KBPS	Zijn onderhoudsdiensten op de bestaande omgeving onderdeel van de aanbestedingsprocedure?	Het onderhoud op de bestaande omgeving valt buiten de scope van de aanbestedingsprocedure.
13	Processen	Met betrekking tot het overzicht van de hoofdprocessen/-producten en aantallen: zijn de huidige beschrijvingen van deze processen (qua proces- en datamodel) tevens uitgangspunt voor de nieuwe oplossing of moet hierin veel gewijzigd worden (business proces redesign of uniforming van processen)?	De bestaande procesmodellen zullen als basis worden gebruikt voor de nieuwe oplossing. De RvdK streeft naar uniformering en optimalisering van de werkprocessen.
14	Processen	In paragraaf 1.5 wordt gesproken in de zin "Rekening houdend met de diversiteit van de processen en de nu niet in te vullen	De wensen worden nader beschreven in de requirements. Hierbij valt te denken aan een portaal, specifieke informatie aan de gebruiker over de

		wensen". Kunt u aangeven wat deze wensen zijn?	processtap waar hij/zij zich bevindt en geautomatiseerde mailverwerking.
15	Gebruikers	Hoeveel gebruikers gaan gebruik maken van de nieuwe oplossing? Zijn dit er 1.900, 2.000 of is dit een ander aantal?	Indicatief 2000, met momenteel ongeveer tussen 1000 en 1500 concurrent users. Deze indicatie is exclusief toekomstige gebruikers op een portal.
16	Gebruikers	Kan nader inzicht worden gegeven hoeveel van deze 2.000 medewerkers gaan werken in het Nieuw primair proces systeem? (o.a. ook in verband met vraag 11 van de vragen in de bijlage van het marktconsultatiedocument).	Indicatief 2000, met momenteel ongeveer tussen 1000 en 1500 concurrent users. Deze indicatie is exclusief toekomstige gebruikers op een portal.
17	Architectuur	Blijkbaar heeft de RvdK nog niet besloten of er gekozen wordt voor een on-premise oplossing of voor een SaaS-oplossing in de cloud. Alle grote leveranciers van standaard-software investeren bijna 100% van hun ontwikkeluren in hun SaaS-oplossingen en wordt er niet of nauwelijks nog geïnvesteerd in de on-premise-oplossingen die ze nog leveren. Ervan uitgaande dat het nieuwe systeem toch minimaal tot 2035 in gebruik zal zijn, is het dan niet logisch dat de RvdK ook een duidelijke keuze maakt voor SaaS?	De Rijksbrede en JenV brede cloud strategie staat dit toe en de RvdK sluit het niet uit. Wel zijn eisen aangaande de locatie van opslag, inrichtingseisen van de cloud-aanbieder etc. RvdK vraagt ook om advies van JenV. JenV is overigens bezig met het inrichten van trusted cloud voorzieningen waar een veilige verbinding wordt gemaakt tussen JenV netwerk en een specifieke cloud aanbieder.
18	Architectuur	Het nieuwe systeem is een belangrijke pijler in het meerjarenprogramma. Kunt u meer informatie geven (nu of tijdens de aanbestedingsprocedure) over de raakvlakken / impact van deze aanbesteding in het programma zoals een (doel)architectuur overzicht, applicatie context en data stromen?	Ja, die informatie zal gegeven worden tijdens de aanbestedingsprocedure.
19	Informatiebeveiliging	Ten aanzien van Privacy en beveiliging, zijn er, naast de AVG, nog andere specifieke certificeringen op dit vlak waar de Raad voor de Kinderbescherming aan wil of moet voldoen?	Voor wat betreft Privacy is inderdaad de AVG voor de RvdK relevant. RvdK volgt ontwikkelingen aangaande Data Act, Data Governance Act etc. Voor wat betreft security is o.a. de BIO en in de toekomst de NIS2 voor de RvdK relevant.
20	Architectuur	Hoe wenst de Raad voor de Kinderbescherming de Justitie en Veiligheid Cloud strategie concreet toe te passen in de nieuwe doel architectuur?	De Rijksbrede en JenV brede cloud strategie staat cloud onder voorwaarden toe en de RvdK sluit het niet uit. Zo zijn eisen opgesteld in een toetsingskader, waar in de doelarchitectuur naar verwezen zal worden. RvdK zal JenV ook om advies vragen over RvdK invulling van de cloud strategie die nog nader uitgewerkt moet worden. JenV is overigens bezig met het inrichten van trusted cloud voorzieningen waar een veilige verbinding wordt gemaakt tussen JenV netwerk en een specifieke cloud aanbieder. Als die binnen JenV is toegestaan dan is dat een van de opties in de doelarchitectuur.
21	Architectuur	Wat is de artificiële intelligentie strategie van de Raad?	De datastrategie binnen de RvdK dient nog nader te worden vastgesteld. De RvdK wil hierin zorgvuldig zijn. Voor ondersteuning van de medewerkers wordt nu al in beperkte mate gebruikt gemaakt van intelligente formulieren zoals een risicotaxatie. Deze is recent geregistreerd in het algoritmeregister. De insteek is dat het systeem alleen maar signalen en indicaties afgeeft maar dat de medewerkers o.a. in een multidisciplinair overleg bespreken welk advies de RvdK zal geven.

22	Architectuur	Wat voorziet Raad voor de Kinderbescherming als de 3 belangrijkste gebruiks casussen van de Raad voor het toepassen van artificiële intelligentie?	De datastrategie binnen de RvdK dient nog nader te worden vastgesteld. Denkrichtingen voor mogelijke toepassingen zijn: ~ intelligente formulieren waar op basis van de ingevoerde antwoorden een resultaat wordt weergegeven. Uitgebreider gebruik van dit soort intelligente formulieren ~ systeemadvies en processturing op basis van bedrijfsregels ~ kennismanagement / zoekfunctie die op basis van zoekcriteria de meest relevante beleidstukken etc. toont.
23	Architectuur	Zijn er nog andere systemen / integraties in de huidige architectuur die nu niet weergegeven zijn? Zo ja, welke?	Ja, de werkelijkheid is complexer. De schematische weergave is sterk vereenvoudigd weergegeven. In de vragenlijst van de Marktconsultatie vraag 6. is een vraag opgenomen over functionaliteit. U kunt hier aangeven of genoemde functionaliteit logischerwijs onderdeel is van de oplossing die u kunt aanbieden, danwel in welke mate eenvoudige integratie mogelijk is.
24	Architectuur	Zijn er aanvullende aspecten die het huidige systeem (nog) niet ondersteunt, maar wel wenselijk zijn?	Ja. Nadere vaststelling van de requirements is nodig, waarbij ook gekeken gaat worden naar de ambities en de items die nu op het portfolio, op backlogs etc. staan.
25	Bestaande componenten	Zijn er nog functioneel/technische componenten binnen het bestaand KBPS die hergebruikt kunnen/moeten worden in het Nieuw Primair proces systeem? (denk aan DMS, Kofax, etc.) en/of staan hier nog opties open?	Nadere vaststelling is nodig maar het huidige voornemen is om Siebel te vervangen en dat de overige componenten tegen het licht gehouden worden in relatie tot de aangeboden oplossingen. Wij nodigen u uit om aanbevelingen te geven.
26	Bestaande componenten	Welke componenten van de gewenste applicatie architectuur worden meegenomen in de scope van het Nieuwe primair proces systeem (en welke separaat aanbesteed c.q. hergebruikt vanuit de huidige oplossing)?	Nadere vaststelling is nodig. De RvdK beoogt met één aanbesteding alle te vernieuwen componenten/voorzieningen uit te vragen. Dit is ook een van de redenen om deze marktconsultatie uit te voeren, zodat een goed aanbestedingstraject kan worden gedaan.
27	Bestaande componenten	Kan/wil de RvdK gebruikmaken van het gebruiksrecht op al aanwezige licenties/producten? Denk hierbij bijvoorbeeld aan M365 licenties en gebruik van DMS (SharePoint Online) en BI (Power BI)	Ja, indien dit past in de uiteindelijke oplossing.
28	Bestaande componenten	Is de aanname correct dat alle benoemde componenten (Oracle Siebel, DWH, Kofax, Onbase, Docsys en Mule) van het huidige KBPS dienen te worden worden vervangen?	Nee, die aanname is niet correct. Nadere vaststelling is nodig, maar het huidige voornemen is om Siebel te vervangen en dat de overige componenten tegen het licht gehouden worden in relatie tot de aangeboden oplossingen. Wij nodigen u uit om aanbevelingen te geven.
29	Bestaande componenten	In deze paragraaf worden de onderdelen genoemd die samen het KBPS vormen. Heeft u zelf duidelijk welke onderdelen (persé) wel of niet vervangen moeten worden?	Nadere vaststelling is nodig maar het huidige voornemen is om Siebel te vervangen en dat de overige componenten tegen het licht gehouden worden in relatie tot de aangeboden oplossingen. Wij nodigen u uit om aanbevelingen te geven.
30	Bestaande componenten	Zijn er onderdelen van het huidige architectuur landschap, die de Raad voor de Kinderbescherming wenst te hergebruiken? Zo ja, welke onderdelen zijn dat?	Nadere vaststelling is nodig maar het huidige voornemen is om Siebel te vervangen en dat de overige componenten tegen het licht gehouden worden in relatie tot de aangeboden oplossingen. Wij nodigen u uit om aanbevelingen te geven.

31	Standaard of maatwerk	Zoals algemeen bekend en ook is gebleken bij de RvdK, is het doen van maatwerk-aanpassingen aan software die bedoeld is om standaard gebruikt te worden, niet verstandig. Los van het feit dat dit complex is, de onderhoudbaarheid sterk verlaagt en upgrades naar nieuwe versies duur en complex maakt, is het slechts maar beperkt mogelijk om aanpassingen te doen zonder de werking van het standaard-systeem geweld aan te doen. Alternatief zou zijn om voor de processen/delen die ook bij diverse andere organisaties in gebruik zijn standaard-software aan te schaffen (en deze standaard te houden) en juist voor dat deel wat uniek is bij de RvdK maatwerk-software te gebruiken. In hoeverre is het een vaststaand besluit dat er straks toch gekozen wordt voor standaard-software voor het kernsysteem?	Er is nog geen besluit genomen. Een van de redenen om deze marktconsultatie te doen is om adviezen te krijgen vanuit de markt over oplossingsopties. De RvdK verwacht dat ondanks gelijkenissen met andere organisaties op een wat hoger procesniveau de uitvoering van de werkzaamheden en de data die daarbij wordt vastgelegd uniek is. De RvdK streeft naar een nieuwe oplossing, waarin flexibel, snel en robuust aanpassingen doorgevoerd kunnen worden, met als uitgangspunt standaard waar mogelijk en maatwerk indien nodig.
32	Standaard of maatwerk	Gezien de complexiteit van de processen binnen de RvdK, hoe denkt de organisatie om te gaan met eventuele beperkingen van standaardpakketoplossingen in vergelijking met op maat gemaakte oplossingen?	Daar waar standaard componenten niet voldoen, staat de RvdK open voor alternatieve oplossingen. Standaard functionaliteit waar mogelijk en maatwerk waar nodig.
33	Standaard of maatwerk	In hoeverre heeft RvdK de ruimte/intentie/bevoegdheid om processen aan te passen aan de aan te schaffen standaard-programmatuur?	Er is ruimte om processen aan te passen, zeker als dit de uniformiteit en/of efficiëntie ten goede komt. Waar ketenafspraken zijn gemaakt over de procesgang, is er afhankelijkheid van ketenpartners.
34	Standaard of maatwerk	Is de RvdK bereid en in staat om bij aanschaf van een standaardpakket voor het kernsysteem te besluiten om op dat standaardpakket geen maatwerk toe te staan?	De RvdK ziet geen noodzaak om maatwerk op voorhand te verbieden en gaat daarbij uit van standaard functionaliteit waar mogelijk en maatwerk waar nodig.
35	Standaard of maatwerk	De vragen die gesteld worden in de marktconsultatie gaan uit van de selectie van een (groot en veelomvattend) standaardpakket. Heeft het zin om mee te doen aan de marktconsultatie als het onze overtuiging is dat een combinatie van enkele gerichte standaardpakketten samen met maatwerkprogrammatuur voor het kernsysteem een betere oplossing is dan een standaardpakket voor het kernsysteem?	Ja, de RvdK staat open voor de verschillende oplossingen die de markt biedt. De aanname dat de RvdK uitsluitend op zoek is naar een (groot en veelomvattend) standaardpakket is niet juist, het kan ook een combinatie van enkele gerichte standaardpakketten samen met maatwerkprogrammatuur als oplossing zijn.
36	Standaard of maatwerk	Verwacht u voor de specifiek aangehaalde voorbeelden een maatwerkoplossing, gezien het feit dat functionaliteiten zoals een genogram bij onze andere klanten niet voorkomen?	We vragen advies over dit soort 'specials'. Als het advies is om voor dit soort functionaliteiten toch in beperkte mate maatwerk toe te passen en op een logische manier in te bedden, dan vernemen we graag de voordelen van de verschillende opties.
37	Standaard of maatwerk	<p>Alle informatie duidt erop dat vooralsnog niet volledig zeker is of er voor een 'vaste' oplossing wordt gekozen of dat de voorkeur uitgaat naar een maatwerk traject of wellicht combinatie van beide scenario's. Op basis van de ontvangen stukken en de informatiebijeenkomst hebben wij ons zelf wel een bepaald beeld gevormd.</p> <p>Zoals wij het nu duiden, is dat aanbestedende dienst op zoek is naar een platform, dat in hoge mate naar wens is te</p>	De RvdK sluit in principe nu nog geen oplossingsoptie uit, maar de oplossingsrichting om volledig maatwerk toe te passen, botst met ons uitgangspunt om waar mogelijk met standaard componenten te werken.

		configureren c.q. waarin de oplossing op maat kan worden ingericht, wat flexibel, wendbaar en daarmee toekomstbestendig is. Dit sluit in feite volledig maatwerk in high code wel uit, klopt dat? Wij verstaan onder high-code het ontwikkelen van een software oplossing met behulp van bijvoorbeeld programmeertalen als .Net en Java.	
38	Implementatie	In de gegeven presentatie op 21-2 is toegelicht dat er niet wordt gedacht aan een big bang over X jaar, maar dat het nieuwe systeem stap voor stap zal worden ingevoerd. Wat zijn de gedachten die RvdK heeft met betrekking tot hoe het oude en nieuwe systeem dan naast en met elkaar werken op het gebied van processen, data en koppelingen/integraties?	De RvdK heeft inderdaad gekozen voor een stapsgewijze invoering van het nieuwe systeem. Hierbij hebben wij de risico's van een big bang t.o.v. de complexiteit van een stapsgewijze invoering tegen elkaar afgewogen. Het is daarmee onvermijdelijk dat gedurende langere tijd zowel het huidige KBPS als het nieuwe systeem in gebruik zullen zijn: dit betekent een complexe situatie waarvoor binnen ons programma aparte aandacht aan wordt gegeven. Wij verwachten van onze toekomstige opdrachtnemer dat deze ons hierin adviseert en ondersteunt én tevens proactief opgedane kennis en ervaring inbrengt vanuit vergelijkbare trajecten.
39	Implementatie	Is de Raad voor de Kinderbescherming voornemens om het huidige systeem als 'system of records' aan te houden? Zo ja, waarom en voor hoe lang? Zo nee, wat is daar de reden van?	In het kader van de onderhoudbaarheid is de insteek om het huidige systeem op termijn wel volledig uit te faseren mede vanwege het vrij gekoppelde technisch datamodel. De RvdK gaat ervan uit dat de data van het bestaande systeem beschikbaar blijft tot het moment dat alle functionaliteit geïmplementeerd is. Aanbevelingen aangaande een goed passende realisatie- en migratiestrategie mogen kenbaar worden gemaakt.
40	Implementatie	Welke activiteiten verwacht de Raad voor de Kinderbescherming van de implementatiepartner? Is dit 'beperkt' tot louter systeem implementatie activiteiten en welke zijn dit dan, of wordt van de implementatie partner ook verwacht dat deze actief meedenkt en advies geeft rondom strategische keuzes, (her)ontwerp uitvoert waar nodig, operationele betrokkenheid heeft en verandermanagement uitvoert?	Deze vraag dient op basis van de marktconsultatie nader geconcretiseerd te worden, maar naast de technische realisatie en implementatie denken we onder andere aan: ~ Advies over de best passende oplossing: strategische keuzes, procesinrichting, IV oplossingen ~ Advies over implementatie binnen de eindgebruikersorganisatie.
41	Documentcreatie	Blijft de Documentcreatie oplossing (Docsys) in stand of dient deze te worden vervangen door een andere.	Vooralsnog wordt geen noodzaak gezien om de huidige documentcreatie oplossing te vervangen maar de bestaande componenten willen we in het kader van vaststellen toekomstvastheid wel tegen het licht houden. Aanbevelingen zijn in het kader van deze marktconsultatie welkom.
42	Documentcreatie	We begrijpen dat in de huidige situatie na het aanmaken van een nieuw document de gebruiker de mogelijkheid (vrijheid) heeft om het document in Microsoft Word te bewerken. Wil RvdK dat ook in de toekomstige situatie die mogelijkheid nog steeds bestaat? Zo ja, waarom dan?	De RvdK heeft zowel relatief eenvoudige brieven waar in principe geen bewerking in Word meer nodig is, maar heeft ook complexe producten (rapportages) waarvan de gebruiker nu gewend is om dit in Word te bewerken, vaak in samenwerking met collega's. Wellicht is in bepaalde mate een verschuiving mogelijk van bewerken in Word naar bewerken in een ander systeem zoals een documentgenerator (of rapportage module) maar volledig uitfasen van Word op korte termijn verwachten we niet.

43	Documentcreatie	Moet het mogelijk zijn om een enkel document naar verschillende systemen/ketenpartners te laten gaan voor bewerking of opslag waarbij optioneel bepaalde stukken geanonimiseerd worden?	Ja, het moet mogelijk zijn om een enkel document naar meerdere ketenpartners te sturen. Een ketenpartner en de RvdK kunnen met laktooling sowieso al delen van tekst uitlakken. De RvdK is zich bewust dat bij het ontwerpen van brieven rekening gehouden kan worden met privacy-aspecten.
44	Documentcreatie	We kunnen ons voorstellen dat ouders/kinderen mogelijk niet allemaal de Nederlandse taal beheersen. Is het gewenst/of moet het mogelijk zijn om (automatisch) meerdere talen in de tekst van templates op te nemen?	Vooralsnog zijn alleen de informatiebrochures beschikbaar in meerdere talen. Dat zijn standaard teksten. Vooralsnog is niet voorzien om de complexe correspondentie waarin de resultaten van onderzoek worden benoemd in meerdere talen om te zetten. Waar nodig gebruikt de RvdK tolken bij gesprekken. Als de markt voorzieningen biedt voor het toepassen van meerdere talen voor eenvoudige brieven dan mogen suggesties gegeven worden.
45	Documentcreatie	Heeft elk van de 19 regio's een andere huisstijl? Of is alles gelijk?	RvdK hanteert landelijk dezelfde huisstijl.
46	Scanfunctionaliteit	Wordt de huidige scanfunctionaliteit (Kofax) vervangen of kan daar ook een andere scanfunctie voor worden gebruikt?	Vooralsnog wordt geen noodzaak gezien om de huidige scanfunctionaliteit te vervangen maar de bestaande componenten willen we in het kader van vaststellen toekomstvastheid wel tegen het licht houden. Aanbevelingen zijn in het kader van deze marktconsultatie welkom.
47	Data-integratie en gegevensuitwisseling	Inzake de berichtenuitwisseling met de Rechtbank, welke techniek wordt hierbij gebruikt?	Momenteel wordt voor het elektronisch berichtenverkeer de ebMS techniek het meeste gebruikt. RvdK volgt de ontwikkelingen aangaande doorontwikkeling naar ebMS3. Voor nieuwe ketenkoppelingen wordt in afstemming met ketenpartners afgewogen of REST API's het beste toegepast kunnen worden.
48	Data-integratie en gegevensuitwisseling	Hoeveel koppelingen/interfaces heeft het huidige kernsysteem KBPS met andere systemen? En welke traditionele en/of moderne integratiemethoden voor het realiseren van koppelingen/interfaces tussen systemen worden toegepast? (Point-to-Point Integratie, Batchverwerking, Message Queuing, SOA, REST, EDA, Microservices/API's, etc)	De RvdK heeft met verschillende ketenpartners ketenkoppelingen. Dit is met de voorzieningen Mule en Axway ingericht. De berichten worden op basis van een functionele indeling logisch geclusterd naar zo'n acht ketenkoppelingen. Diverse nieuwe ketenkoppelingen zijn voorzien. Intern is de data-integratie relatief eenvoudig, waarbij Mule ook wordt gebruikt voor de koppeling tussen Siebel en het DMS OnBase. De meeste ketenkoppelingen zijn ingericht met ebMS per zaak (geen batch). Ontwikkelingen lopen op het toepassen van REST API's in ketenverband.
49	Data-integratie en gegevensuitwisseling	In hoeverre worden deze koppelingen/interfaces gezien als een uitdaging of zijn deze over het algemeen eenvoudig?	ebMS koppelingen zijn al veel in gebruik. Technisch heeft dat relatief weinig uitdagingen. Deze zullen meer liggen in het vaststellen van welke gegevens we willen, kunnen en mogen uitwisselen. Uitwisseling op basis van REST API's wordt nog niet zo veel gedaan. Evaluatie zal worden uitgevoerd om vast te stellen in welke mate optimalisaties zijn door te voeren.
50	Data-integratie en gegevensuitwisseling	Kunt u voorafgaand of tijdens de aanbesteding meer informatie geven over koppelingen en integratiepatronen van het nieuwe primaire systeem naar partner organisaties in de ketenuitwisseling?	Ja, de RvdK zal in de aanbesteding meer informatie verstrekken over koppelingen en integratiepatronen. De RvdK gaat er vooralsnog van uit dat we de bestaande koppelingen en integratiepatronen continueren. De RvdK vraagt ondersteuning op zowel API als ebMS koppelingen.
51	Aanbestedingsstrategie	Wat kan er al gezegd worden over het vervolgtraject na de marktconsultatie? Wordt er bijvoorbeeld gekozen voor 1 of meerdere	De keuze van de aanbestedingsprocedure, de perceelindeling, de geschiktheidseisen, selectie eisen, de opdrachtbeschrijving (o.a. de bepaling van

		percelen? Door de aanbesteding op te splitsen in meerdere percelen, kan de RvdK verschillende leveranciers betrekken die gespecialiseerd zijn in specifieke gebieden, waardoor de kans op succesvolle implementatie wordt vergroot indien er tussen de verschillende leveranciers een goede samenwerking is.	de scope) en het programma van eisen en wensen wordt vastgesteld na uitvoering van de marktconsultatiefase.
52	Aanbestedingsstrategie	Kan RvdK inzicht geven in de mijlpalen/roadmap (en verschillende tenders?) om invulling te geven aan de visie 'Toekomstvaste IV'? Zijn buiten de tender voor het nieuw primair proces systeem nog andere, toekomstige uitvragen / aanbestedingen te verwachten, als invulling en operationalisering van de visie m.b.t. 'Toekomstvaste IV'?	Buiten de tender voor het nieuw primair proces systeem verwacht de RvdK voor het programma Toekomstvaste IV geen andere Europese aanbestedingen te publiceren.
53	Aanbestedingsstrategie	U schrijft in deze paragraaf 'voorafgaand aan de eventuele aanbesteding'. Dat suggereert dat er wellicht toch geen aanbesteding gaat komen. Kunt u aangeven in welk(e) geval(len) u besluit toch niet aan te gaan besteden?	De RvdK volgt de Europese wetgeving voor het verwerven van een nieuw primair systeem voor het programma Toekomstvaste IV. De RvdK ziet onvoldoende meerwaarde in het geven van denkbeeldige situaties waarin de RvdK geen Europese aanbesteding kan publiceren, waardoor onjuiste beeldvorming kan ontstaan.
54	Aanbestedingsstrategie	Is de Raad voor de Kinderbescherming voornemens om de software en implementatie bij één partij uit te vragen, of staat de Raad voor de Kinderbescherming ervoor open te bespreken om dit separaat te contracteren?	Ja, de RvdK is voornemens om de software en inrichting bij één partij uit te vragen in één aanbesteding. De definitieve keuze wordt vastgesteld na uitvoering van de marktconsultatiefase. De RvdK ziet graag advies op dit punt tegemoet.
55	Inlichtingssessie	Zijn mobiele en offline functionaliteiten van belang voor de Raad voor de Kinderbescherming en de beoogde werkwijze met de nieuwe oplossing?	Het belang van deze functionaliteiten wordt nader bepaald bij het opstellen van de requirements. RvdK medewerkers hebben op dit moment standaard een laptop met 4/5G telefoonkaart en wifi. Verwachting is dat off-line en mobiele functionaliteit benodigd zal zijn.
56	Inlichtingssessie	Wat wordt er bedoeld met multi-channel en omni-channel zoals besproken in de voorlichtingssessie op 21 februari 2024?	De RvdK dient de kanalenstrategie nader vast te stellen en te positioneren op termen die gangbaar zijn. De verwachting is dat cliënten een voorkeurskanaal kunnen aangeven voor de wijze van en specifiek het ontvangen van formele correspondentie. Dat is nu papier of email en in de toekomst naar verwachting ook een portaal. In die zin ondersteunt de RvdK meerdere kanalen. Naast de formele correspondentie worden kanalen gebruikt zoals telefonie, videovergaderen, gesprekken op o.a. kantoor etc. De RvdK ziet hier uitdagingen op het vlak van Informatiehuishouding en het goed vastleggen van contactmomenten etc.
57	Vragenlijst, vraag 2	Is het mogelijk een voorbeeld procesmodel van 1 van de (hoofd)processen van de RvdK beschikbaar te krijgen om de visualisatie van de oplossing van leverancier beter toe te kunnen spitsen op de context van de RvdK?	Informatie over de processen worden waar mogelijk in de aanbestedingsfase beschikbaar gesteld. Bij het vaststellen van de requirements worden de bestaande procesmodellen geïntegreerd en vastgesteld.
58	Vragenlijst, vraag 3	U refereert aan "bijlagen architectuurplaten", echter kunnen wij deze niet in de uitvraag terugvinden. Zou u deze alsnog kunnen verstrekken, zodat wij uw vraag inhoudelijk correct kunnen beantwoorden?	Op dit moment worden alleen de eerder verstrekte architectuurplaten gedeeld, welke zijn nagezonden als slide in de presentatie n.a.v. de inlichtingssessie.

59	Vragenlijst, vraag 6	Wat is uw verwachting m.b.t. het beantwoorden van de tabel? Klopt onze aanname: Als het standaardfunctionaliteit is verwacht u een ja; als we tevens kunnen integreren met externe applicaties voor dat onderdeel verwacht u dan bij beide kolommen een ja?	Uw aanname is juist. Aanvullend; indien betreffende functie <u>niet</u> standaard in de voorgestelde voorziening /oplossing is opgenomen, beantwoordt u met <u>nee</u> . Als voor betreffende functie <u>wel</u> bestaande koppelingen of samenwerkingspartner(s) beschikbaar zijn, antwoord u daar met <u>ja</u> .
60	Vragenlijst, vraag 6, subvraag 7.2	Kunt u uw verwachtingen toelichten aan de hand van een specifiek voorbeeld?	Hierbij wordt bedoeld op de Visualisatie functionaliteit waarbij van een set van relaties, bijvoorbeeld rondom een gezin, een schematische weergave wordt gemaakt, die door een gebruiker kan worden aangepast en opgeslagen.
61	Vragenlijst, vraag 6, subvraag 16.3	Kunt u uw verwachtingen toelichten aan de hand van een specifiek voorbeeld?	Hierbij wordt bedoeld op de Data transformatie waarbij de gegevens in de geboden oplossing worden omgezet naar de afgesproken keten-gegevenswoordenboek taal.
62	Vragenlijst, vraag 6, subvraag 18.2	Kunt u uw verwachtingen toelichten aan de hand van een specifiek voorbeeld?	Hierbij wordt bedoeld op het geheel aan maatregelen gericht op Security management, bijvoorbeeld de mate waarin gebruikers en of rollen gekoppeld kunnen worden aan specifieke functies of data-elementen.
63	Vragenlijst, vraag 7	Hoe staat RvdK tegenover het hosten van de nieuwe oplossing in een Publieke Cloud?	De Rijksbrede en JenV brede cloud strategie staat dit toe en de RvdK sluit het niet uit. Wel zijn eisen aangaande de locatie van opslag, inrichtingseisen van de cloud-aanbieder etc. RvdK vraagt ook om advies van JenV. JenV is overigens bezig met het inrichten van trusted cloud voorzieningen waar een veilige verbinding wordt gemaakt tussen JenV netwerk en een specifieke cloud aanbieder.
64	Vragenlijst, vraag 9	In deze vraag geeft u aan dat u op dit moment werkt met eigen on-premise scrum-teams. Wilt u vasthouden aan het model waarbij (ook) de leverancier onsite meedraait in scrum-teams of staat u open voor andere (remote) samenwerkingsmodellen?	Uitgangspunt is dat RvdK doorgaat met on-site Agile/Scrum teams. RvdK past een hybride werkwijze toe, waar medewerkers deels thuis werken en deels op locatie aanwezig zijn. De RvdK staat open voor voorstellen over andere samenwerkingsmodellen. Zie ook antwoord op vraag 66.
65	Vragenlijst, vraag 10	Hoe kijkt RvdK aan tegen de aspecten changemanagement en adoptievermogen van de interne organisatie die van invloed zijn op het succes van de implementatie en wat zijn hierin de kritische succesfactoren, specifiek voor de RvdK?	Het onderdeel change management en adoptievermogen is binnen ons programma ondergebracht onder Verandermanagement. Wij onderkennen dat het programma verre van enkel een technisch vraagstuk is: door Verandermanagement expliciet te verankeren binnen het programma willen al in een vroeg stadium van het programma onze organisatie gaan voorbereiden op de toekomstige nieuwe oplossing voor het primair proces. We hebben nog geen kritische succesfactoren benoemd maar vinden de volgende aspecten in ieder geval van belang: tijdige en voldoende betrokkenheid van de gebruikersorganisatie binnen het programma en dan ook specifiek bij het definiëren van de business requirements. Ook aspecten als een roadshow langs onze vestigingen, duidelijke communicatie, trainingen en implementatiebegeleiders worden hierin meegenomen.
66	Vragenlijst, vraag 10	Wij zien dat bepaalde expertise schaars is in Nederland. Marktpartij heeft ervaring in het leveren van soortgelijke dienstverlening in Nederland met een combinatie van Nederlandse, nearshore- en offshore-	De RvdK werkt geheel onsite en alle communicatie is in het Nederlands. Ons uitgangspunt is dat wij deze opzet continueren met onze IV regie-organisatie in samenwerking met onze leveranciers. Wij begrijpen echter ook dat met de arbeidsschaarste in Nederland

		<p>medewerkers. Eén van de wensen aan de medewerkers voor de opdracht is een goede beheersing van de Nederlandse taal in schrift en spraak. Wil de Raad voor de Kinderbescherming overwegen om on-site medewerkers die de Nederlandse taal in schrift en spraak beheersen te combineren met een nearshore- / offshore- team?</p>	<p>wellicht Nearshore hier deels een oplossing voor kan bieden. Dus ons uitgangspunt is geheel on-site en Nederlandse taal en we houden tevens de deur open voor de optie om deels gebruik te maken van Nearshore. Wij zullen indien van toepassing leverancier verzoeken om ons te overtuigen van de werking on-site/nearshore én de voordelen voor de RvdK uit te drukken in zowel kwantiteit als kwaliteit. Offshore sluiten wij uit.</p>
67	<p>Vragenlijst, vraag 10</p>	<p>U vraagt hier nadrukkelijk om een Service Integrator. Is dat omdat u verwacht dat de totale dienstverlening niet door één softwareleverancier kan worden geleverd (waarbij dus geen sprake meer hoeft te zijn van een system integrator die de door onderaannemers te leveren onderdelen managet)?</p>	<p>Ja, omdat mogelijk zowel het platform, of de samenstellende onderdelen, alsook de inrichting (inclusief nieuwe koppeling aan bestaande onderdelen), implementatie en beheer in één keer worden aanbesteed.</p>



Mini-marktconsultatie

in de aanloop naar de aanbesteding voor een

Toekomstvaste IV *voor de* Primaire Processen

mei 2025



In de aanloop naar een Europese aanbesteding wil de Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) een korte verdiepende marktconsultatie houden.

Eerder is een brede marktconsultatie uitgevoerd.

Naar aanleiding van de inzichten daaruit is de scope aangescherpt.

Wij nodigen vijf marktpartijen uit voor een verdiepende sessie.





Wij beogen te toetsen in hoeverre onze architectuurprincipes en ontwerpkeuzes haalbaar en toekomstbestendig zijn.

Daarnaast willen wij uw visie op risico's, migratiestrategieën en integratievraagstukken horen.

Uw input wordt gebruikt om onze aanbesteding beter vorm te geven, zonder dat daaruit rechten of verplichtingen voortvloeien voor de aanbesteding zelf.





1. Inachtnaeme geheimhouding
2. Maken van beeld-, geluid- en video-opnames is niet toegestaan
3. Mobiel op stil
4. Zowel de informatie in deze presentatie als de uitkomsten van de sessies nemen we geanonimiseerd mee in het bestek om zo het level playing field te borgen



1. Introductie
2. Voorgenomen functionele scope van de aanbesteding
3. Het huidige applicatielandschap
4. Beoogde architectuur
5. Onze vragen
6. Rondvraag



1. Introductie



Raadpleeg het materiaal van de marktconsultatie 2024 voor de volgende informatie:

- Onze missie
- Wat wij doen
- Hoe wij georganiseerd zijn
- Onze ketenpartners



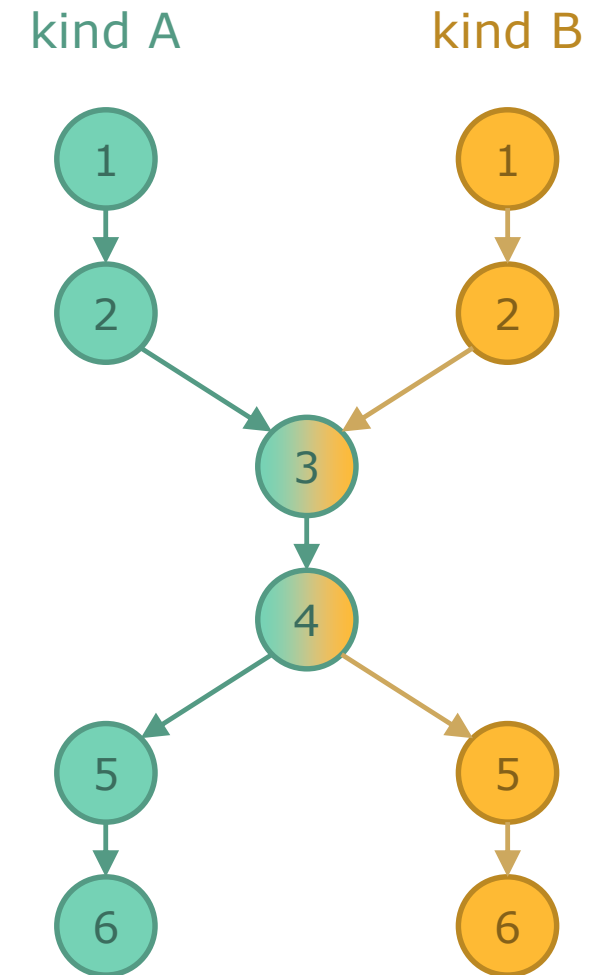
Kenmerken primaire processen (1)

- Grote verscheidenheid aan processen, met veel uitzonderingen.
- Veel contact met burgers en ketenpartijen.
- Zeer privacygevoelige informatie.
- Uitgevoerd door professionals,
 - die weten wat ze moeten doen,
 - die moeten kunnen afwijken van het reguliere proces,
 - die vaak weinig affiniteit hebben met IT.



Kenmerken primaire processen (2)

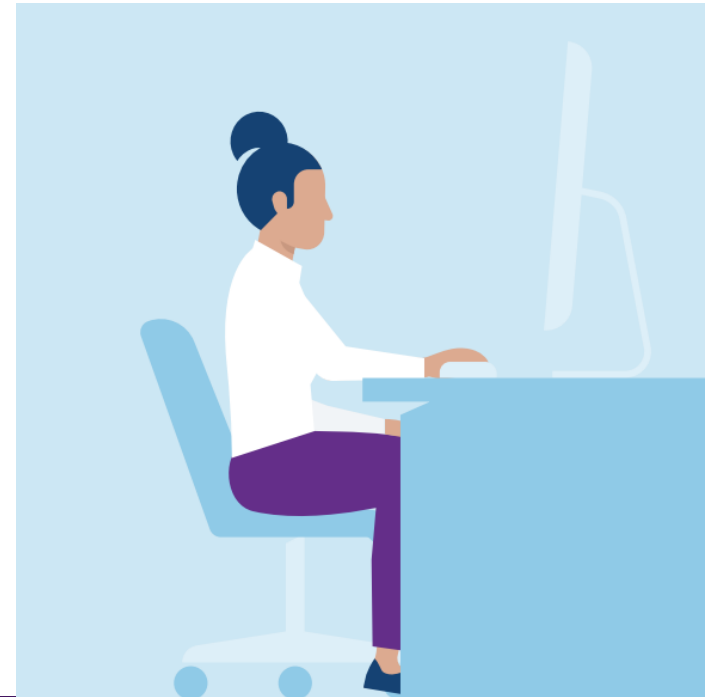
- Elk kind heeft een eigen dossier.
- Het dossier bevat informatie over alle zaken m.b.t. dat kind.
- Processtappen worden vaak per gezin uitgevoerd.
- Documenten over het gezin zijn te raadplegen en/of te bewerken in elk kinddossier.





Raadpleeg het materiaal van de marktconsultatie 2024 voor de volgende informatie:

- Knelpunten in de huidige informatievoorziening
- Doelstelling van het programma 'Toekomstvaste Informatievoorziening'
- Aanpak en fasering





2. Voorgenomen functionele scope

Functionele scope (1)



Specifieke ondersteuning Primair Proces (dossier- en zaak management)

Functionele componenten Primair Proces

Zaak management & sturing

Documenten Mgt

Inzicht proces, zaken en personas

Client contact

Ondersteunende functionaliteiten Primair Proces

Ondersteunende functionele componenten

Data management ondersteuning

Specifiek

Data en informatie management inrichting

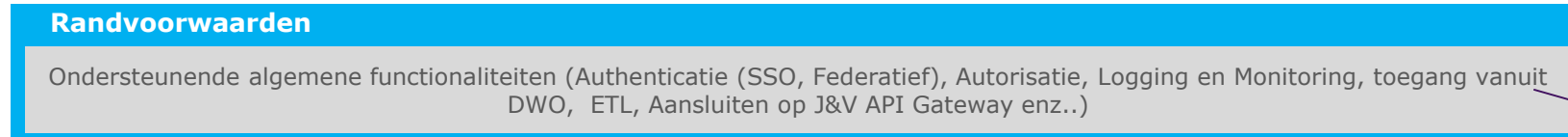
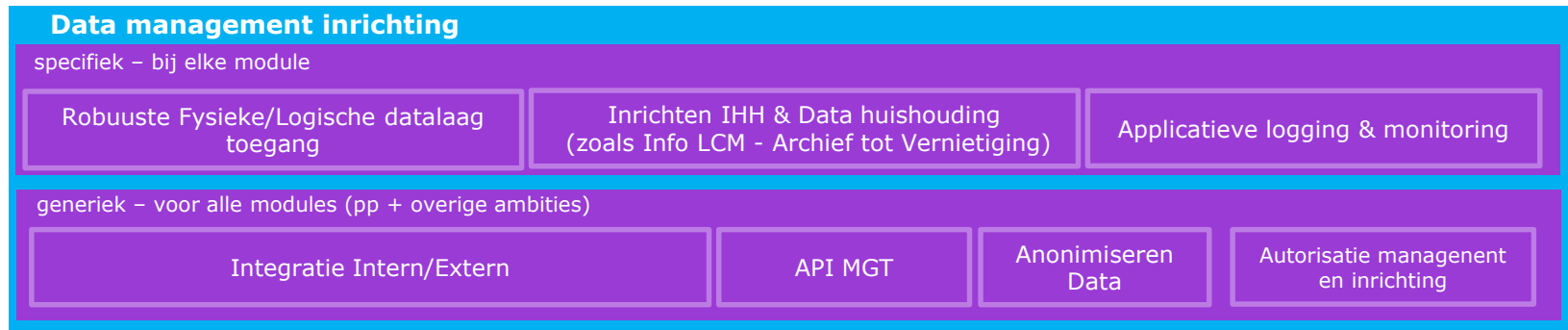
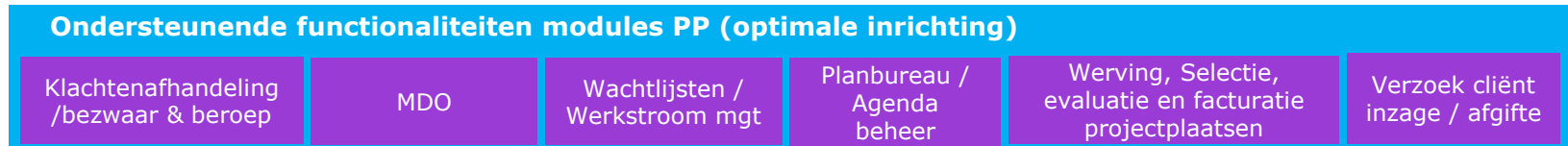
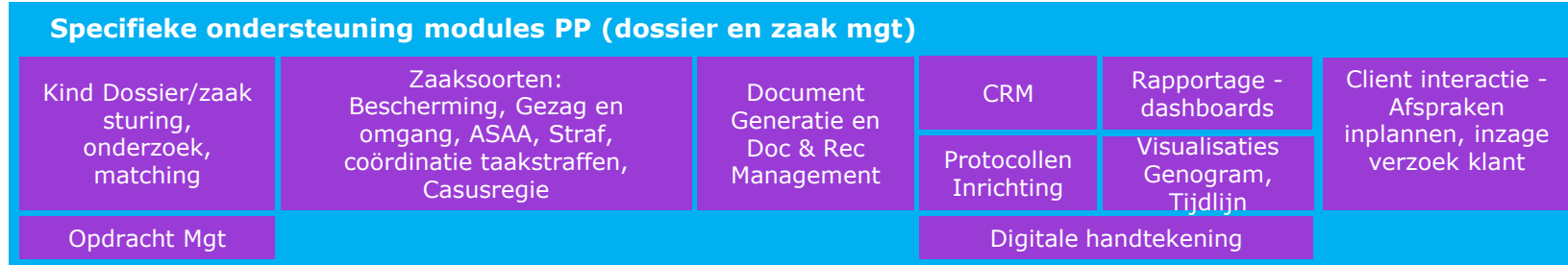
Generiek

Randvoorwaarden

Deze figuur toont de functionele indeling waarbinnen we op de volgende dia meer in detail de functionele componenten zullen afbeelden.

Een uitgebreide toelichting op alle functionele componenten is te vinden in het document 'Functionele componenten uitwerking'

Functionele scope (2)



Niet vervangen, wel erop aansluiten.

Modules primair proces



Specifieke ondersteuning modules Primair Proces (dossier- en zaakmanagement)

Kind Dossier/zaak sturing, onderzoek, matching

Zaaksoorten: Bescherming, Gezag en omgang, ASAA, Straf, coördinatie taakstraffen, Casusregie

Document Generatie en Doc & Rec Management

CRM

Rapportage - dashboards

Client interactie - Afspraken inplannen, inzage verzoek klant

Zaken en dossiers ontstaan naar aanleiding van interne of externe triggers. Elke zaak wordt toegewezen aan een medewerker, die de juiste expertise erbij betreft en uiteindelijk een rapport of ander document opstelt. Hoewel iedere zaaksoort een generieke basisflow kent, zijn er ook zaak-specifieke processtappen.

Alle documenten worden gestructureerd beheerd. Sommige documenten worden gegenereerd. Documenten worden conform de wet tijdig vernietigd of gearchiveerd.

Het beheren van alle relaties, zowel natuurlijke als niet-natuurlijke personen. Centrale plaats waar alle communicatie per persoon wordt beheerd.

Inzicht in operationele en tactische informatie met betrekking tot zaken, zoals openstaande zaken en bijbehorende taken.

Portalen waarmee ouders, jongeren, informanten etc. zelf de voor hen relevante informatie kunnen inzien of verzoeken daartoe kunnen indienen.

Opdracht Mgt

Opdrachten komen binnen vanuit verschillende partijen. Na controle op volledigheid wordt bepaald welk intern proces hiervoor geldt. Hier worden ook eventuele vragen van opdrachtgevers met betrekking tot de (status van de) opdracht afgehandeld.

Protocollen Inrichting

Inzicht in het te volgen protocol of de relevante protocollen wanneer een zaak een onverwachte en/of specifieke wending neemt.

Visualisaties Genogram, Tijdlijn

Grafische weergave van relaties tussen personen en de mijlpalen binnen een zaak.

Digitale handtekening

Geverifieerde ondertekening van documenten zoals brieven, adviezen en rapporten.

Ondersteunende modules



Ondersteunende functionaliteiten modules Primair Proces (optimale inrichting)

Klachtenafhandeling
/bezwaar & beroep

MDO

Wachlijsten /
Werkstroom mgt

Planbureau /
Agenda
beheer

Werving, selectie,
evaluatie en facturatie
projectplaatsen

Verzoek cliënt
inzage / afgifte

Procesondersteuning bij klachtenafhandeling en bij bezwaar en beroep.

Agenderen en notuleren van multidisciplinaire overleggen. Kunnen delen en annoteren van (concept)stukken.

Beheer van wachlijsten door het toepassen van beleidsregels voor prioritering. Handmatig aanpassen en/of aanvullen mogelijk.

Plannen van afspraken met kinderen en jongeren, betrokkenen, informanten en instellingen.

Administratie m.b.t. projectplaatsen waar taak- en leerstraffen die door RvdK gecoördineerd worden plaatsvinden.

Cliënt dient verzoek in, bijvoorbeeld via een portaal. RvdK verzamelt de informatie. Systeem ondersteunt weglakken. Resultaat beschikbaar stellen aan cliënt.

Data management (1)



Data management inrichting

specifiek – bij elke module

Elke eerdergenoemde module (zaaksturing, CRM etc.) heeft zijn eigen gegevenshuishouding. RvdK stelt eisen aan deze gegevenshouding, zodat deze in samenhang een enterprise-breed informatiebeeld oplevert. Deze eisen worden ingedeeld in de volgende drie blokken:

Robuuste Fysieke/Logische data laag
toegang

Het datamodel wordt in afstemming met de RvdK opgesteld, waarbij vanaf de start rekening wordt gehouden met een mogelijk exit-scenario. Interoperabiliteit en herbruikbaarheid worden geborgd.

Inrichten IHH & Data huishouding
(zoals Info LCM - Archief tot Vernietiging)

De applicatie ondersteunt het beleid omtrent informatiehuishouding.
Beheer van metadata.
Data life cycle management.

Applicatieve logging & monitoring

De applicatie is voorzien van goede logging en monitoring, toegankelijk voor foutopsporing en audits. Logs kunnen worden overgedragen aan een centraal depot.

generiek – voor alle modules (pp + overige ambities)

Voor de module-specifieke gegevenshuishouding zijn generieke componenten nodig. Deze zijn ingedeeld in de volgende blokken:

Integratie Intern/Extern

Centrale voorziening voor koppelingen tussen modules onderling, met externe gegevensbronnen en met ketenpartners.

API MGT

Centrale voorziening voor beheer van alle API's, o.a. API-gateways, catalogi, versiebeheer en toegangscontrole.

Anonimiseren
Data

Centrale voorziening voor het anonimiseren van data die de oorspronkelijke context verlaat, bijv. richting DWH.

Autorisatie management en
inrichting

Beheer van functiegerichte autorisaties. Dit kan ingericht worden als een centrale voorziening, maar modules mogen ook hun eigen autorisatiebeheer vormgeven.

Aansluiten op bestaande voorzieningen

Randvoorwaarden

Ondersteunende algemene functionaliteiten (Authenticatie (SSO, Federatief), Autorisatie, Logging en Monitoring, toegang vanuit DWO, ETL, Aansluiten op J&V API Gateway enz..)

Voor de inrichting van de IV binnen de RvdK en aansluiten op de J&V faciliteiten zijn er algemene functionaliteiten benodigd. Deze worden in principe gefaciliteerd door de Justitiële ICT Organisatie (JIO).

Business intelligence (strategisch)
DWH

De gegevens binnen de modules moeten beschikbaar zijn voor de bestaande DWH van de RvdK. Alvorens 'op reis' te gaan naar het DWH worden de gegevens wel geanonimiseerd.

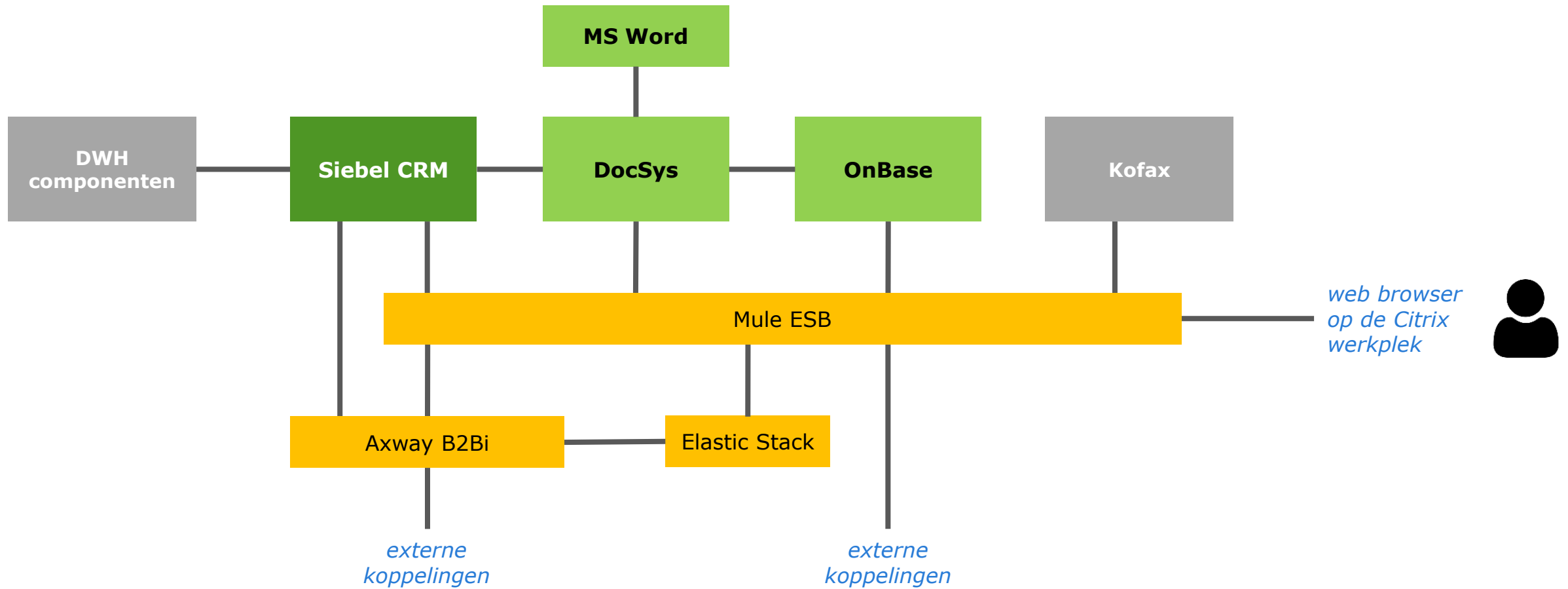
Scanstraat
(primair proces + postkamer)

Gescande documenten moeten vanuit de bestaande scanstraat gemakkelijk geïmporteerd kunnen worden in de dossiers.



3. Het huidige applicatielandschap

Applicatielandschap (hoofdlijn)





Kinderbescherming Bedrijfsprocessen Systeem (KBPS)

KBPS bestaat uit de volgende geïntegreerde componenten:

- Siebel CRM Zaakmanagement, relatiebeheer, workflow
- OnBase Document management, records management
- DocSys Documentgeneratie, geïntegreerd met Microsoft Word



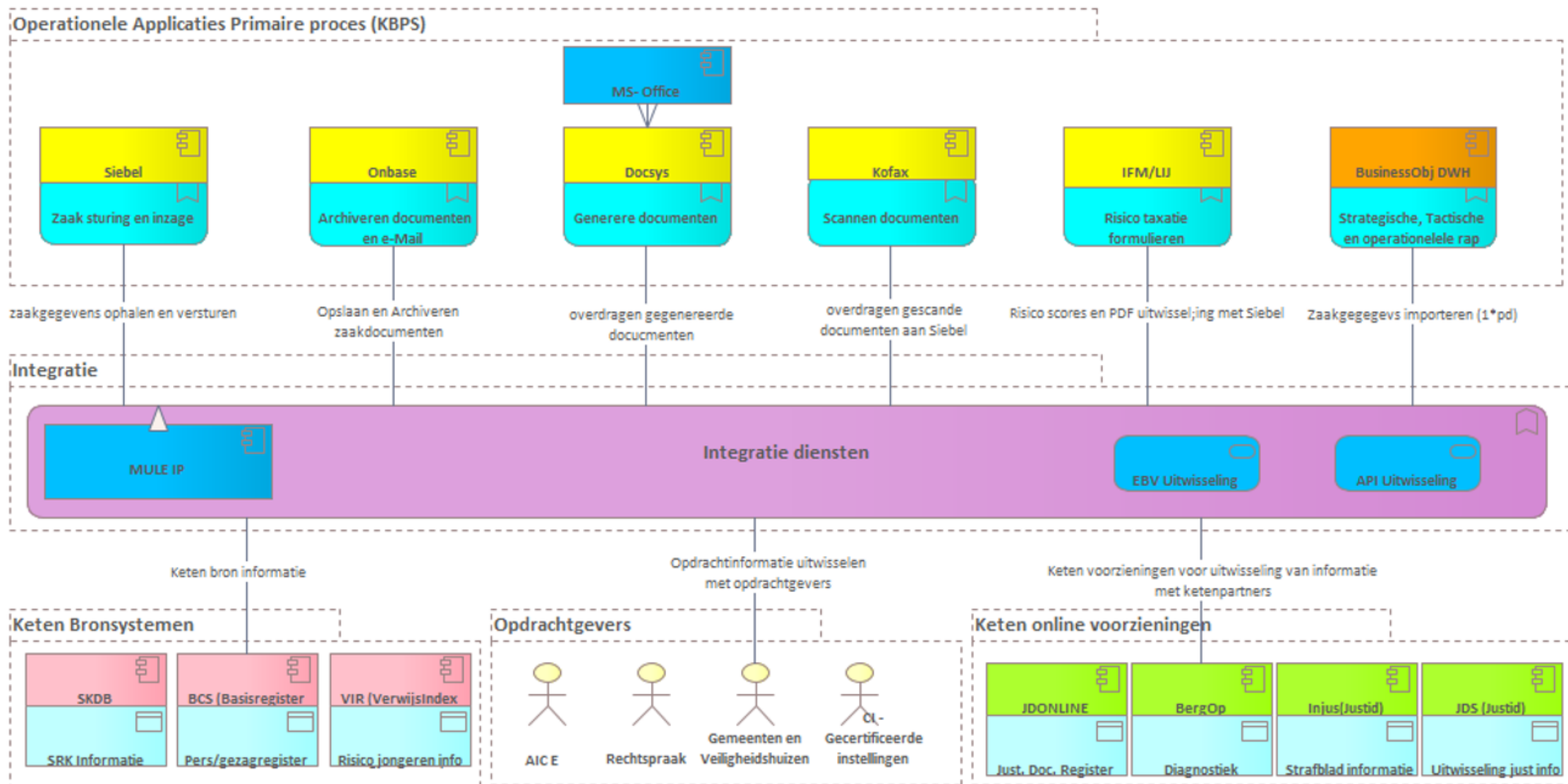
Integratieplatform

Het integratieplatform bestaat uit:

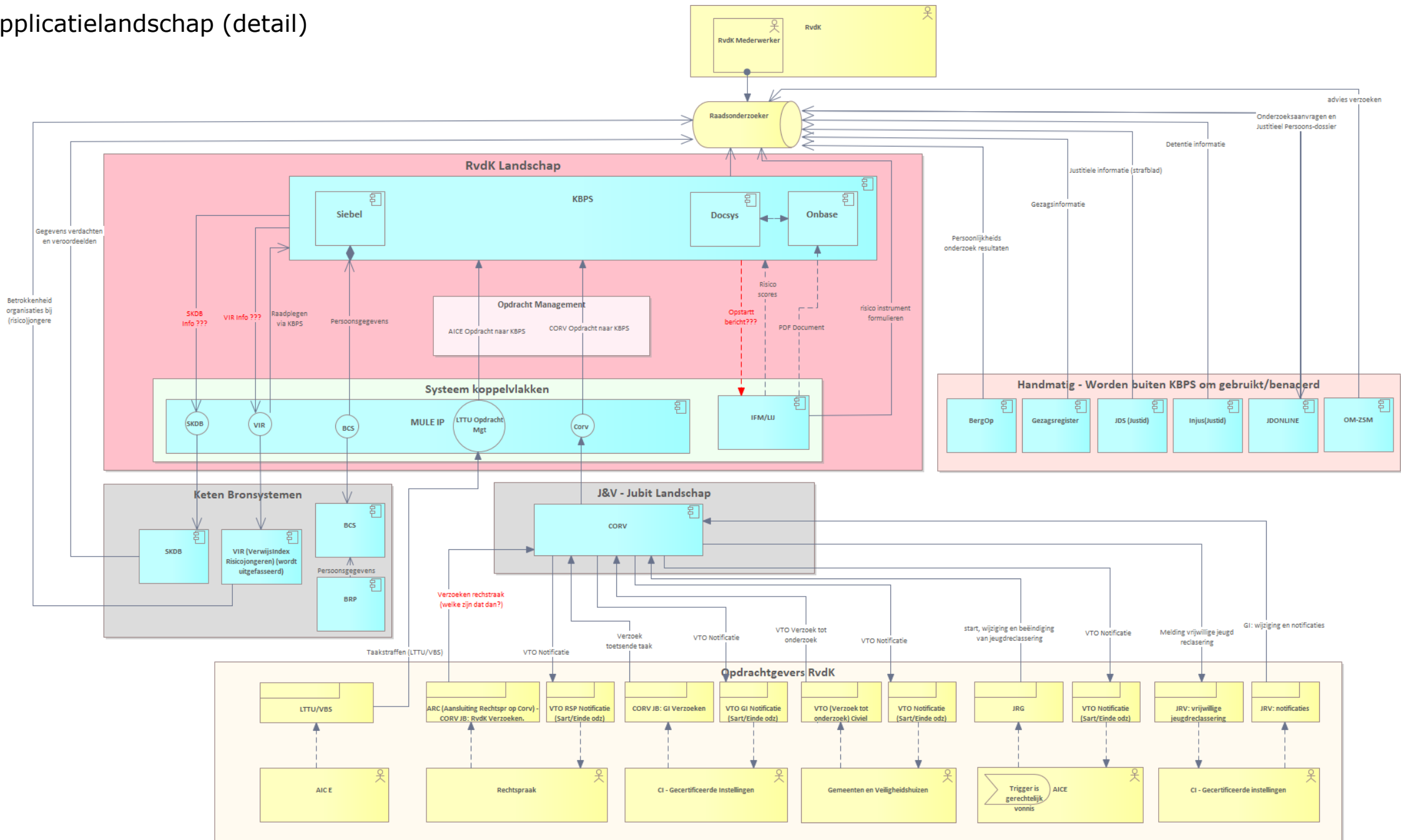
- MuleSoft (Anypoint Platform) Enterprise service bus
- Axway B2Bi EBV-verkeer met ketenpartners
- Elastic Stack Monitoring

Netscaler wordt gebruikt als load balancer.

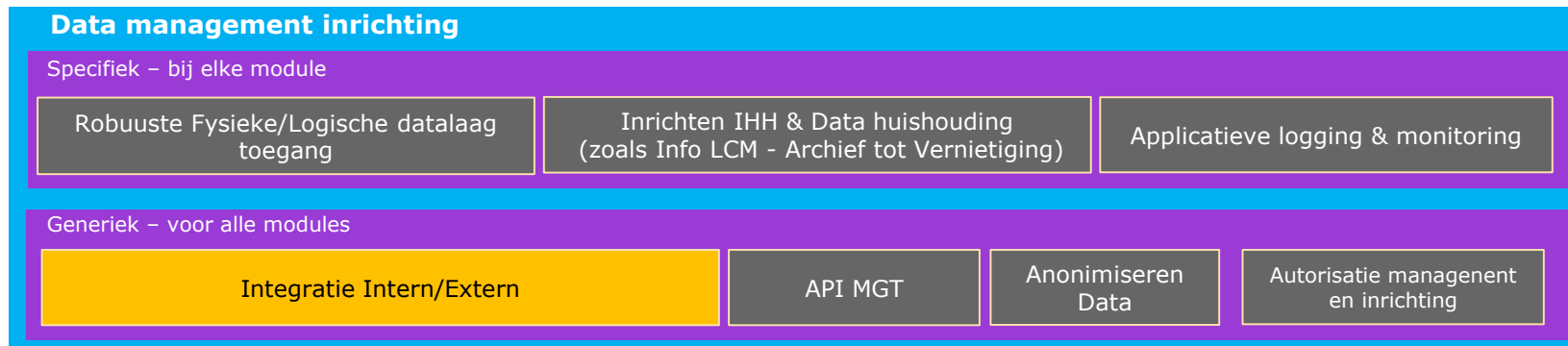
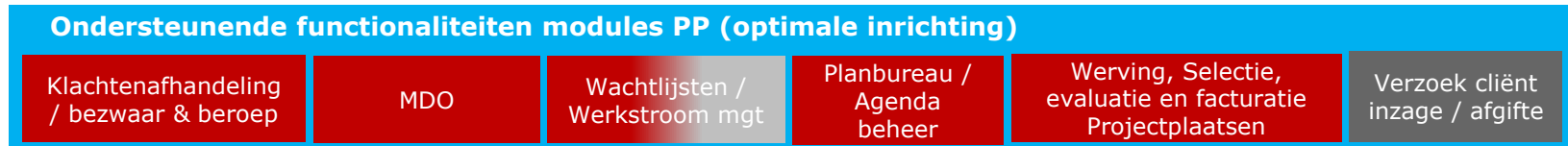
Applicatielandschap (logisch)



Applicatielandschap (detail)



Mapping op functionele scope



Business intelligence (strategisch) DWH

- Siebel +
- OnBase en DocSys +
- Mule +
- SAP BusinessObjects
- handmatig, Excel enz (niet formeel ingericht).
- (opzoeken op) Intranet
- Nieuwe IV



KBPS heeft via het integratieplatform de volgende externe koppelingen:

- SKDB (Strafrechtketendatabase)
- BRP (Basisregistratie Personen) via de BCS (Basisregister Communicatie Service)
- IFM/LIJ (Intelligente Formulieren Module / Landelijk Instrumentarium Jeugdstrafrechtketen)
- CORV (Collectieve Opdrachtrouteervoorziening van Justid); voor berichtuitwisseling met
 - Gecertificeerde jeugdzorginstellingen
 - Gemeenten
 - Rechtspraak
- AICE (Administratie- en Informatie Centrum voor de Executieketen)
- Periodiek worden updates van de referentiegegevens vanuit Justid gedownload en ingelezen.



4. Beoogde Architectuur



- Modulaire, wendbare opbouw
 - Zelfstandig onderhoudbare modules die elk een afgebakende functie vervullen.
 - 'Losjes' gekoppeld zodat aanpassingen relatief eenvoudig kunnen worden doorgevoerd.
 - API first: elke module biedt zijn diensten, d.w.z. functies en gegevens, in de eerste plaats aan via een API (REST tenzij). Andere modules en de user interface(s) maken uitsluitend gebruik van die API.
 - In de toekomst onderdelen kunnen vervangen, zoveel mogelijk langs de lijnen van de functionele indeling (maar modules zijn niet per se gelijk aan functionele componenten).
- Goed beveiligd
 - Gevoelige diensten en gegevens uitsluitend afhankelijk van partijen binnen de EER.
 - Conform de wet (BIO, AVG, Archiefwet, eIDAS).
 - Conform rijksbreed cloudbeleid / bij voorkeur Europese publieke of private cloud.
 - Leveranciers moeten ISO 27001-gecertificeerd zijn.
 - Veilige uitwisseling van informatie borgen, met doelbinding en proportionaliteit.



- Centrale integratie
 - berichtenverkeer tussen de modules onderling en met externe systemen centraal ingericht
 - veilig en gegarandeerd afleveren van berichten in de juiste volgorde
 - zo min mogelijk point-to-point verbindingen
- Data ophalen bij de bron
 - dubbele opslag waar nodig en mogelijk voorkómen
 - ongeacht of de bron zich binnen of buiten de RvdK bevindt
- Naadloze integratie (synchroon, real time) tussen de verschillende modules
- Hergebruik
- Blijvend voldoen aan geldende wet- en regelgeving
- Logging en monitoring van alle modules en alle berichten op één centraal punt



Wij vinden het belangrijk om de volgende aspecten van het begin af aan mee te nemen in het ontwerp, in plaats van als add-ons te beschouwen:

- Privacy by design
- Informatiebeveiliging by design
- Archiving by design
- Logging en monitoring by design



De RvdK heeft ter illustratie een aantal **mogelijke oplossingsrichtingen** geschetst. Deze scenario's zijn bedoeld om inzicht te geven in verschillende architectuurvarianten en worden in de volgende dia's visueel weergegeven.

Het is belangrijk te benadrukken dat het hier om **voorbeeldscenario's** gaat, niet om voorgeschreven eisen. Wel bevatten alle varianten de kerncomponenten voor JenV-integratie — namelijk **API Gateway**, **JUBES** en **CORV** — waarmee in elke oplossing rekening moet worden gehouden.

Er worden drie scenario's onderscheiden:

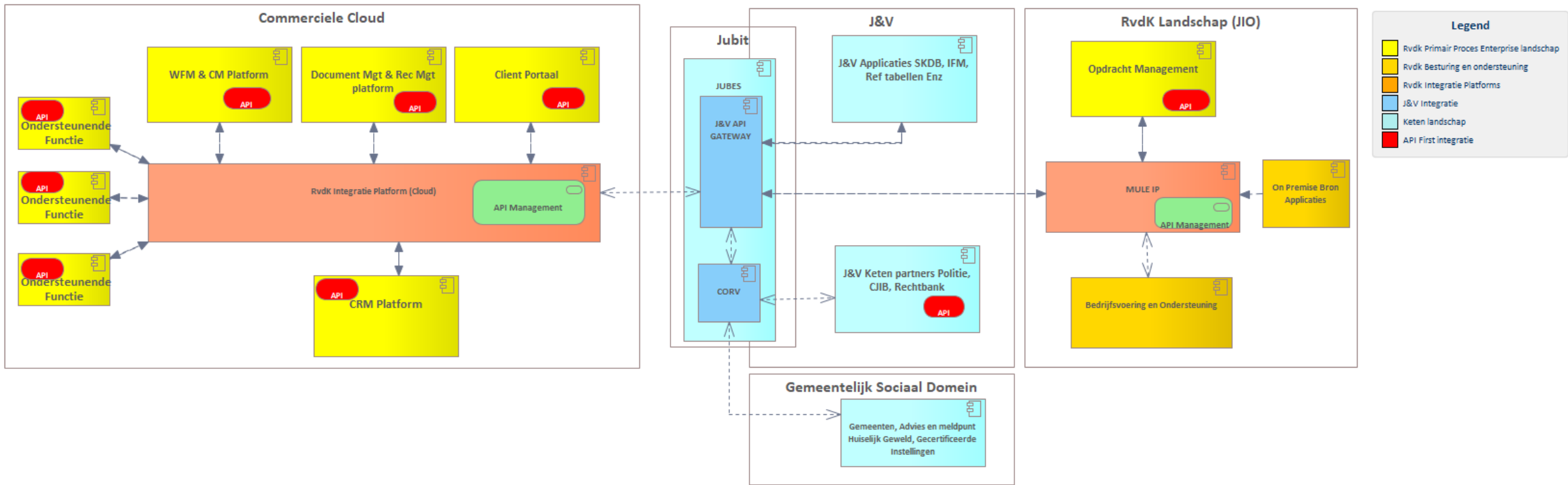
- **Scenario 1:** Alle functionele componenten worden ondergebracht in de commerciële cloud, inclusief de integratie tussen deze componenten.
- **Scenario 2:** De functionele componenten draaien in de commerciële cloud, terwijl de integratie plaatsvindt binnen de private cloud.
- **Scenario 3:** Alle functionele componenten worden primair ondergebracht in de bestaande J&V private cloud. Optioneel kunnen delen ook worden ondergebracht in een niet-J&V private cloud.

Scenario 1



application TVIV - Integratiestrategie Scen1 - Cloud

Integratiestrategie - Integratielagen - Scenario 1 (Cloud integratie)

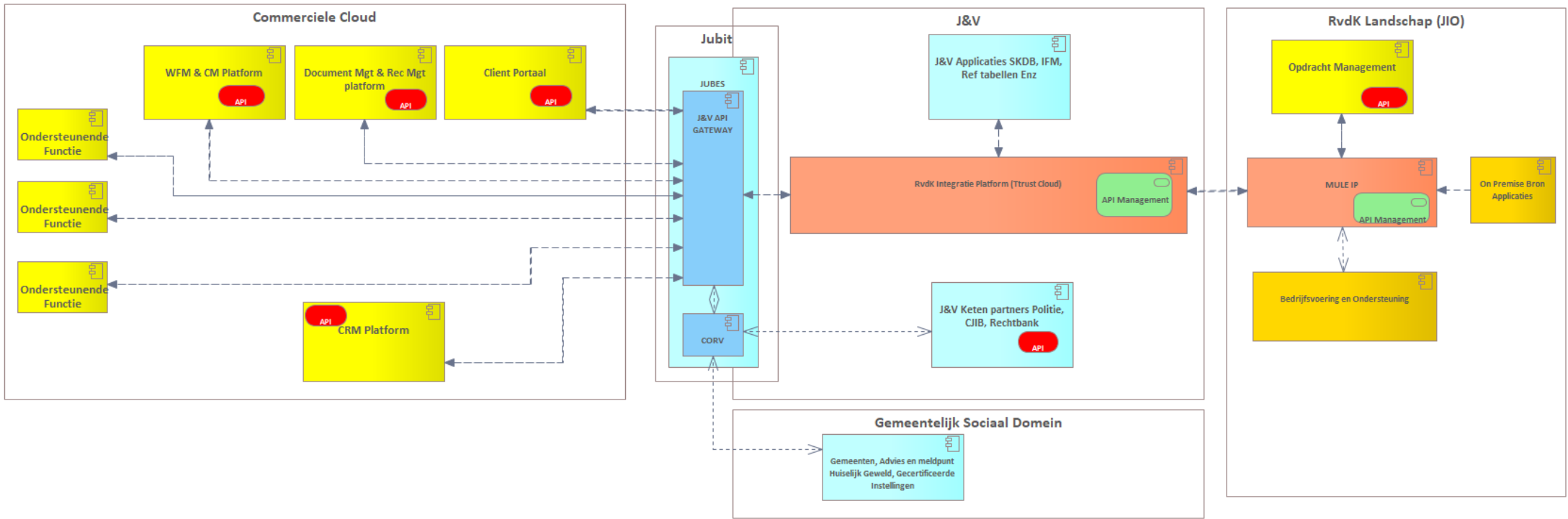


Scenario 2



application TVIV - Integratiestrategie Scen2 - TrustCloud

Integratiestrategie - Integratielagen - Scenario 2 (TrustedCloud integratie)



Legend

- RvdK Primair Proces Enterprise landschap
- RvdK Besturing en ondersteuning
- RvdK Integratie Platforms
- J&V Integratie
- Keten landschap
- API First integratie

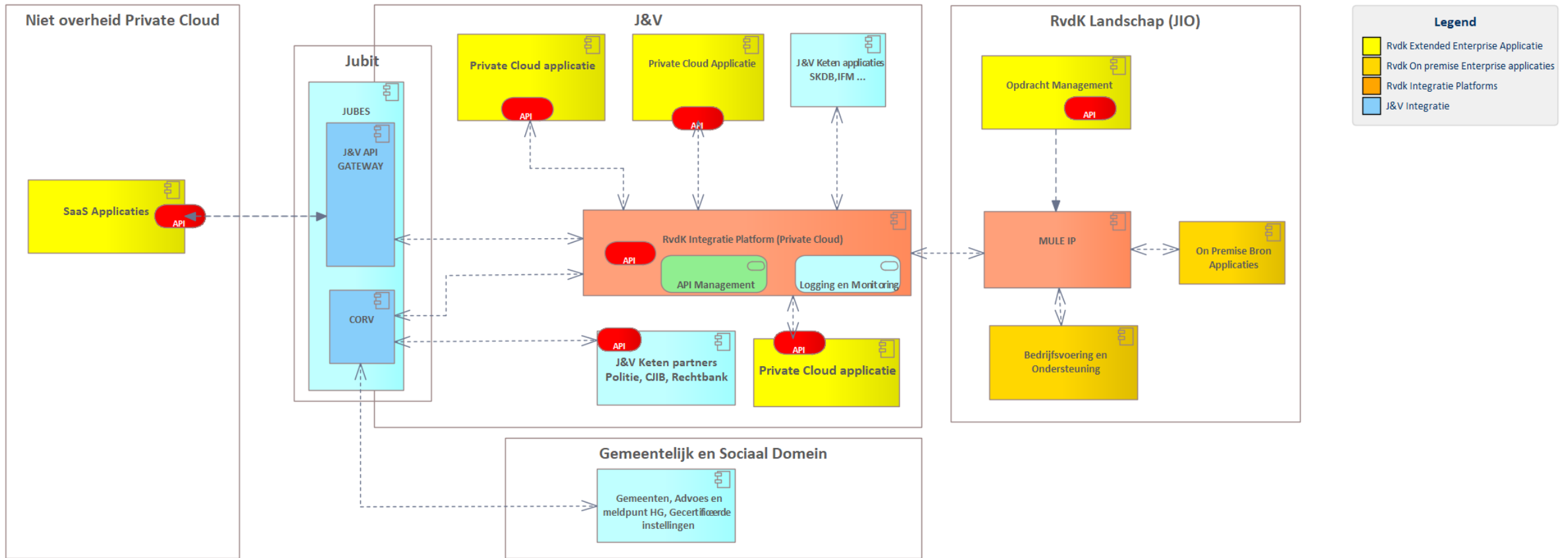
Scenario 3



application IS TVIV - Integratielagen Scen3 - Hybride Cloud

TVIV - Architectuur
Dashboard
Overview

Integratiestrategie - Integratielagen - Scenario 3 (Hybrid Cloud inrichting)

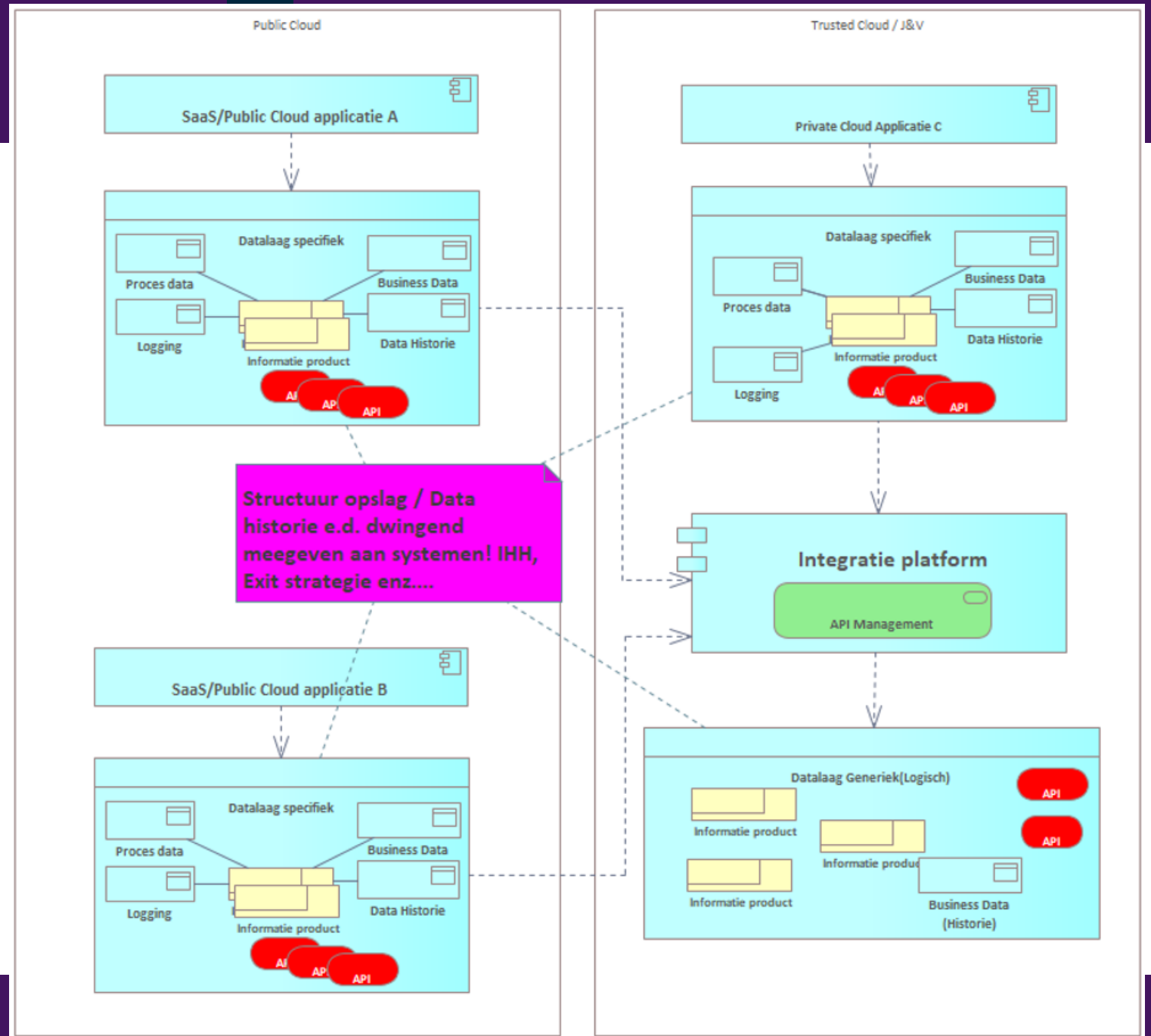


Data management

Visuele weergave van de verhouding tussen specifieke en generieke datamanagement inrichting.



Alle modules moeten via API's zowel hun ruwe data als hun informatieproducten kunnen leveren.





5. Onze vragen aan de leveranciers



Aanbestedingsstrategie

Om het gehele applicatielandschap in te vullen kunnen er componenten van verschillende leveranciers gebruikt worden.

- Hoe kunnen we hierop in de aanbesteding anticiperen om de risico's te mitigeren?
- 'Best of breed' of 'best of suite' ?
- Hoe houden we regie bij de implementatie en de exploitatie (denk aan conflicterende upgrades)?

De modules zullen via een agile aanpak met inbreng van alle partijen ingericht worden.

- Wat betekent dit voor het programma van eisen?



Architectuur

- Vind u onze architectuuruitgangspunten verstandig? Zijn er risico's? Is het haalbaar?
- Welke inrichting adviseert u: on premise, public cloud, private cloud, hybride?
Hoe kunt u met deze inrichting de benodigde veiligheid goed borgen?
- Hoe kan een centrale integratie faciliteit/platform het beste worden ingericht en waar?

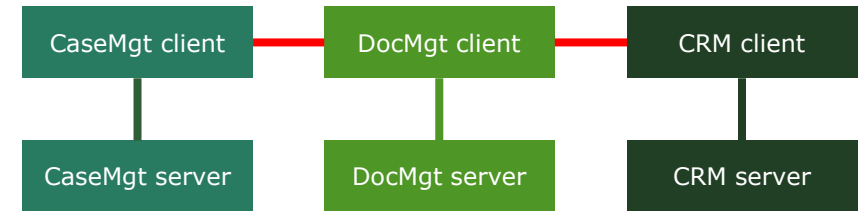


Bij integratie van applicaties dreigt een inconsistente user interface, als elke applicatie zijn eigen look & feel heeft (zie figuur).

Wij willen:

- een toekomstvaste oplossing
- zo min mogelijk maatwerk
- gebruiksgemak en dus meer efficiency en datakwaliteit
- afhankelijkheden tussen applicaties minimaliseren en zo min mogelijk point-to-point integraties
- 'API first' : Applicaties bieden allereerst een API.
De user interface(s) maken gebruik van die API's.

Hoe kunnen we in de aanbesteding borgen dat de UI integratie zoveel mogelijk aan deze wensen voldoet, zonder uit te komen op iets dat onmogelijk of extreem duur is?





Veiligheid en soevereiniteit

Hoe waarborgen wij dat landen buiten de EER de IV niet kunnen ondermijnen?

denk aan

- locatie van dataopslag
- gebruik van software
- gebruik van hardware



Migratiestrategie

Heeft u een visie op de wijze waarop wij stapsgewijs kunnen migreren?

- per module
- per bedrijfsproces
- per vestiging
- per ...

De RvdK heeft veel informatie die langdurig bewaard moet worden. Omdat het nieuwe datamodel er anders zal uitzien dan nu, verwachten wij een complexe migratie.

Hoe helpt u klanten bij complexe datamigraties met langdurige bewaarplicht?



Beheersing van de transitie

- Hoe helpen jullie klanten om dit soort langdurige en complexe transitie beheersbaar te houden?



6. Rondvraag