



Raad voor de Kinderbescherming
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Functionele Scope Vernieuwing PrimairProcesSysteem RvdK

Beschrijving van de functionele componenten voor de aanbesteding in het kader van het programma Toekomstvast Informatievoorziening.

Datum	20-01-2026
Status	Definitief

Colofon

Afzendgegevens	Raad voor de Kinderbescherming Landelijke Staforganisatie Turfmarkt 147 2511 DP Den Haag Postbus 20301 2500 EH Den Haag www.kinderbescherming.nl
Contactpersoon	n.v.t
Projectnaam	Vernieuwing PrimairProcesSysteem
Bijlage(n)	n.v.t.
Auteur(s)	Projectteam aanbesteding

Revisies

Versie	Datum	Status	Revisie
0.1	31-07-2025	Concept	Eerste versie o.b.v. Functionele decompositie.
0.2	12-08-2025	Concept	Aanpassingen a.d.h.v. eerste reviews
0.3	20-08-2025	Concept	Review projectarchitect
0.4	22-08-2025	Concept	H.5 verplaatst naar Architectuur Scope
1.0	20-01-2026	Definitief	Opgeleverd voor selectiefase

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Leeswijzer	5
2	Functionele componenten primair proces	6
3	Specifieke ondersteuning Primair Proces	7
3.1	Zaak, processturing, onderzoek, uitdeel	7
3.2	Opdrachtmanagement	8
3.3	Zaaksoorten	9
3.4	Documentmanagement	9
3.5	Documentgeneratie	10
3.6	Recordmanagement	10
3.7	Relatiebeheer	10
3.7.1	Kind en relaties van het kind	10
3.7.2	Medewerkers	11
3.7.3	Niet-natuurlijke personen	11
3.8	Protocollen inrichting	11
3.9	Rapportage - Dashboard	11
3.10	Visualisatie: genogram, tijdslijn	12
3.11	Digitale handtekening	12
3.12	Cliënt-interactie	12
4	Ondersteunende functionaliteiten Primair Proces	14
4.1	Klachtafhandeling/Bezwaar en Beroep	14
4.2	Professioneel overleg	14
4.3	Wachtlijst - Werkstroommanagement	14
4.4	Planbureau/Agendabeheer	15
4.5	Beheer projectplaatsen	15
4.6	Afhandelen Cliënt-interactie	16

1 Inleiding

De Raad voor de Kinderbescherming (RvdK) is voornemens de informatievoorziening ter ondersteuning van het primaire proces te vervangen. Tijdens de voorbereiding op de aanbesteding lag de focus op het vervangen van het huidige kernsysteem Siebel. Naar aanleiding van de georganiseerde marktconsultatie in 2024, is deze beperkte scope verruimd tot Siebel in combinatie met Onbase (documentmanagementsysteem) en Docsys (documentgeneratie). Met een nieuwe focus op het primaire proces zijn veel meer onderdelen geïdentificeerd, zoals allerlei point solutions, die het primaire proces ondersteunen.

De RvdK heeft een analyse uitgevoerd op al deze onderdelen wat heeft geleid tot een overzicht van functionele componenten. In deze uitwerking staat de ontwikkeling van de functionele architectuur van de RvdK in de richting van een modulair applicatielandschap centraal, waarin specifieke applicaties elk een afgebakende functie vervullen en gezamenlijk het primaire proces integraal ondersteunen. Hoewel de modules in de uiteindelijke oplossing niet noodzakelijkerwijs een-op-een hoeven overeen te komen met de in dit document benoemde functionele componenten, is het wenselijk dat de oplossing voldoende flexibiliteit biedt.

Idealiter maakt de gewenste architectuur het mogelijk om in de toekomst afzonderlijke onderdelen langs functionele lijnen gefaseerd te vervangen, zonder ingrijpende gevolgen voor de overige componenten.

In dit document wordt alleen ingegaan op de functionele scope. Dit betreft een hoog-over uitwerking van de afzonderlijke functionele componenten binnen de functionele decompositie. Daarmee zijn de functionele componenten gescheiden van de architecturele.

Het document zal de basis vormen voor het later op te leveren Programma van Eisen & Wensen.

Noot: *De architecturele scope is in een apart document beschreven. Deze zal op zijn beurt weer de basis vormen voor het nog op te stellen Project Start Architectuur document.*

1.1 Leeswijzer

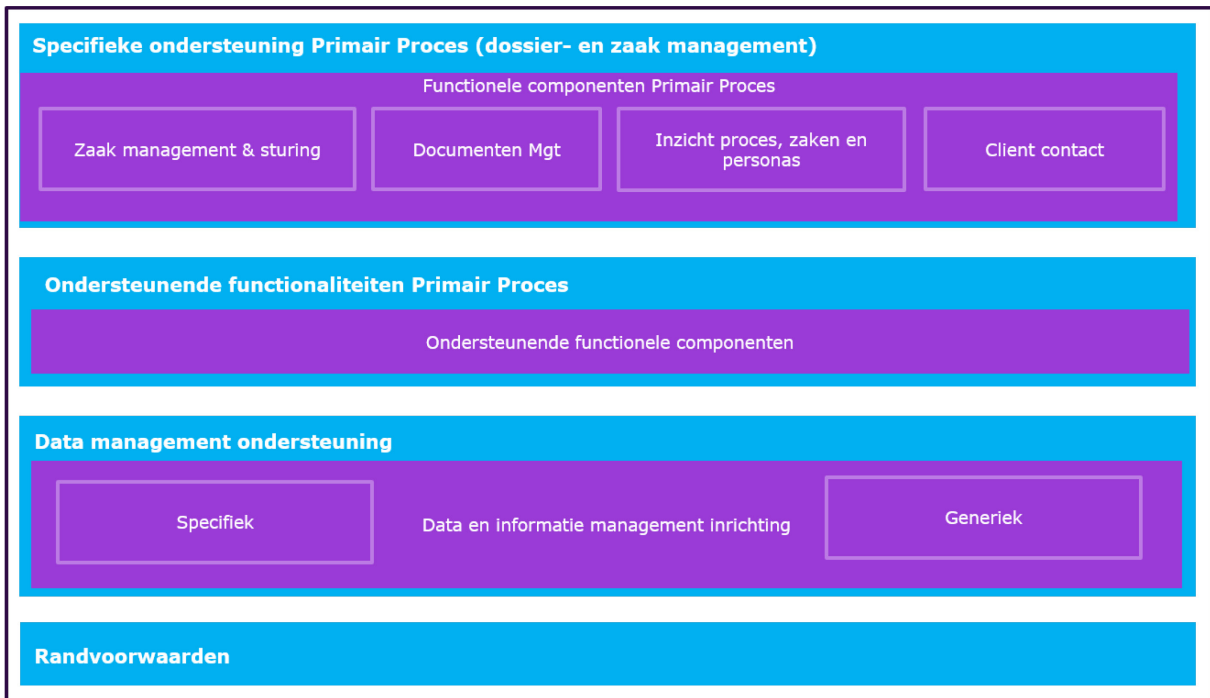
Dit document met de functionele scope 'Vernieuwing PrimairProcesSysteem' is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 beschrijft de decompositie van de functionele componenten die opgenomen zijn in de aanbesteding voor de 'Vernieuwing PrimairProcesSysteem'.
- In hoofdstuk 3 is een hoog-over-uitwerking opgenomen van de componenten die direct een rol spelen binnen het primaire proces.
- Hoofdstuk 4 beschrijft de functionele componenten voor de processen die het primaire proces ondersteunen.

2 Functionele componenten primair proces

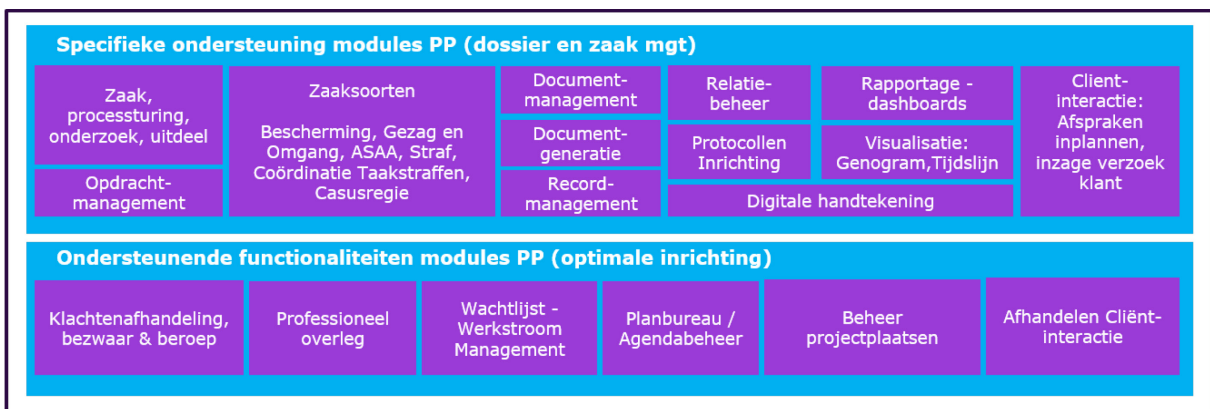
De uitvraag voor de aanbesteding 'Vernieuwing PrimairProcesSysteem' is gebaseerd op een functionele behoefte. Met twee sets van functionele componenten is de scope van de aanbesteding vorm te geven. Het zijn de functionele componenten voor:

- Specifieke ondersteuning Primair Proces;
- Ondersteunende functionaliteiten Primair Proces.



Figuur 1: Functionele decompositie structuur

In de volgende afbeelding zijn de twee sets met functionele componenten meer in detail uitgewerkt. De details voor de Datamanagement ondersteuning en de architecturale randvoorwaarden zijn uitgewerkt in het Architectuur scope document.



Figuur 2: Functionele decompositie blokken

3 Specifieke ondersteuning Primair Proces

Ieder kind heeft het recht om zich gezond en evenwichtig te ontwikkelen en uit te groeien naar zelfstandigheid. Soms lukt het ouders niet om deze verantwoordelijkheid voldoende te nemen, ook niet met steun van het sociale netwerk en de hulpverlening. Als het kind daarbij ernstig in zijn ontwikkeling wordt bedreigd, is het de taak van de RvdK om maatregelen te vragen om de rechten van het kind te waarborgen.

De taken en bevoegdheden van de RvdK vloeien voort uit de wet: beschermingstaken, taken rond gezag en omgang na een scheiding, taken rond het afstaan en adopteren van kinderen, pleegouderschap en afstammingsvragen, taken rond strafbare feiten gepleegd door jongeren en taken rond schoolverzuim.

De RvdK onderneemt verschillende soorten activiteiten: triage & advies, casusregie, screeningsactiviteiten, onderzoek, coördinatie taakstraffen, zittingsvertegenwoordiging en toetsingen.

Al deze taken en activiteiten zijn te vatten onder de noemer 'Primair Proces RvdK'.

De functionele componenten zoals die voor dossier- en zaakmanagement worden ingezet ter ondersteuning van het primaire proces van de RvdK. Tegelijkertijd is het belangrijk om de inzet van deze componenten in een breder perspectief te plaatsen.

Wanneer bijvoorbeeld een workflow- of casemanagementsysteem wordt ingezet ter ondersteuning van het primaire proces, is het goed voorstelbaar dat ditzelfde systeem op termijn ook wordt benut voor het inrichten van andere processen, zoals de afhandeling van klachten binnen de RvdK.

Een ander voorbeeld betreft het documentmanagementsysteem. Hoewel dit in eerste instantie is bedoeld voor documenten binnen het primaire proces, kan het (later) ook worden ingezet voor bredere toepassingen, zoals het beheren van beleidsstukken of andere documentstromen die buiten het primaire proces vallen.

De initiële inzet van deze functionele componenten vindt plaats binnen het primaire proces, maar ze dienen zodanig flexibel en schaalbaar te zijn dat hergebruik en bredere toepassing (op termijn) mogelijk is.

3.1 Zaak, processturing, onderzoek, uitdeel

Zaak

Voor de goede registratie van raadsactiviteiten met een kind wordt een zaak aangemaakt. De gebruiker legt op gestructureerde en transparante wijze alle informatie over de raadsactiviteiten vast: van de aanleiding tot het advies en de onderbouwing van het advies middels rapportage(s) over uitgevoerd (gedragsdeskundig) onderzoek en hoe deze producten tot stand komen.

Voor alle soorten van raadbemoeienis, met hun eigen wettelijke grondslag, worden per kind aparte zaken aangemaakt. Wanneer daar aanleiding voor is kunnen verschillende zaken gelijktijdig behandeld worden. Registratie vindt enkelvoudig plaats voor zo mogelijk meerdere zaken. Ook voor de afhandeling en begeleiding van taakstraffen (werk- en leerstraffen) wordt een zaak aangemaakt.

Vaak is de casuïstiek complex. De zo kenmerkende complexiteit van de raadsactiviteiten is terug te vinden in de verbanden die verschillende zaken met elkaar hebben. Het kan gaan om verbanden (in de tijd) van zaken met betrekking tot één kind, maar vaak ook om verbanden tussen zaken in relatie

tot verschillende kinderen uit een of meer gezinnen. Daarbij komt het regelmatig voor dat aan elkaar gerelateerde zaken rond verschillende kinderen tegelijkertijd worden behandeld.

Dat betekent dat veel overeenkomstige informatie gedeeld wordt over verschillende zaken, terwijl de behoefte is om deze eenmalig te registreren. Tegelijkertijd kan soms niet alle informatie met alle betrokkenen van de aan elkaar gerelateerde zaken gedeeld worden. Ter illustratie van deze complexiteit is een bijlage opgenomen met de beschrijving van een casus met een complexe gezinssituatie (zie Bijlage 10 van de Selectieleidraad).

Processturing

Het systeem ondersteunt de gebruiker in het proces om te komen tot de gevraagde/benodigde raadsactiviteiten. Op deze manier wordt uniforme afhandeling en registratie van zaken bevorderd en de kwaliteit van de producten en diensten van de RvdK geborgd.

Onderzoek

Elk onderzoek haakt in op een onderzoeksvraag betreffende een kind. Aan de hand van een melding (veelal van extern) kan een onderzoek worden gestart. Een Raadsonderzoeker (RO) is verantwoordelijk voor het onderzoek. Interne en externe consultatie en collegiale reviews worden ingezet tijdens het onderzoek. Beschikbare informatie van instanties uit de jeugdbeschermingsketen en/of de jeugdstrafketen wordt gebruikt. Informatie van betrokkenen en andere informanten wordt ingewonnen. Zo nodig worden juridische, maar ook gedragskundige en pedagogische inzichten gebruikt tijdens het onderzoek.

Het is mogelijk dat bij een onderzoek een of meer zaken rond hetzelfde kind worden betrokken. Ook is het mogelijk dat informatie van onderzoeken rond een of meer andere kinderen bij het onderzoek worden betrokken.

Uitdeel

Een onderzoek kan niet altijd direct gestart worden, omdat niet altijd een RO direct beschikbaar is. Een wachtlijst met zaken waarvan het onderzoek nog moet worden gestart is het gevolg. Op basis van prioriteit, die in de wachtlijst is aangebracht, en de beschikbare capaciteit wordt een zaak uitgedeeld aan een RO als hoofdbehandelaar. Naast prioriteit en type van de zaak spelen ook specifieke kenmerken van de RO zoals beschikbaarheid, deskundigheid en standplaats een rol bij deze uitdeel.

Ontwikkelingen rond (her)verdeling van taken en werklast kunnen aanpassingen in wachtlijstbeheer en uitdeel tot gevolg hebben.

3.2 Opdrachtmanagement

De RvdK werkt met meerdere opdrachtgevers en ontvangt verschillende soorten opdrachten. Deze opdrachten dienen te worden gecontroleerd op volledigheid; ontbreekt er informatie, dan wordt dit actief teruggekoppeld aan de opdrachtgever.

De functionele component Opdrachtmanagement beoordeelt welk intern proces binnen de RvdK verantwoordelijk is voor de uitvoering van de opdracht, de afhandeling van de zaak, en draagt deze over aan het juiste proces. Ook eventuele vragen van opdrachtgevers met betrekking tot de (status van de) opdracht/zaak worden door Opdrachtmanagement afgehandeld.

Deze constructie valt onder het principe van dienstenoriëntatie: een set van afspraken binnen de keten over de levering van diensten tussen ketenpartners. Door deze benadering worden de interne

processen van de RvdK losgekoppeld van de buitenwereld, wat zorgt voor meer flexibiliteit, herbruikbaarheid en een heldere taakverdeling binnen de keten.

Op dit moment vindt Opdrachtmanagement (deels) al plaats, maar de bijbehorende businesslogica is verspreid over meerdere systemen, zoals de Mule integratie bus, CORV en Siebel. Binnen TVIV moet de functionaliteit rond Opdrachtmanagement worden doorontwikkeld tot een wendbare en toekomstbestendige component, die volledig aansluit op de ketenafspraken.

3.3 Zaaksoorten

Voor de verschillende typen producten/diensten zijn zaaktypen gedefinieerd, die de verschillende zaaksoorten representeren. Denk aan producten/diensten onder de titel van Bescherming, Gezag en omgang, ASAA, Straf, Coördinatie Taakstraffen, Casusregie.

Elke zaak wordt toegewezen aan een verantwoordelijke raadsonderzoeker, die de uitvoering op zich neemt, de juiste expertise betreft en uiteindelijk een advies formuleert dat zo nodig onderbouwd wordt door een (advies)rapport of ander document dat daarvoor is opgesteld.

Voor alle zaaksoorten die de RvdK onderscheidt, is het essentieel dat ze zorgvuldig kunnen worden uitgevoerd én gevolgd. Hoewel iedere zaaksoort een generieke basisflow kent, zijn er ook zaakspecifieke processtappen en taken die onderdeel uitmaken van de afhandeling.

3.4 Documentmanagement

Veel informatie met ketenpartijen wordt nog uitgewisseld in de vorm van documenten die niet-gestructureerde data bevatten. Naast uitwisseling van losse documenten worden ook veel documenten in de vorm van een bijlage, samen met gestructureerde berichten, ontvangen en verstuurd.

De RvdK wenst, evenals ketenpartners, stappen te ondernemen naar meer datagedreven werken. Desondanks zullen documenten, als drager van deze data, als onderdeel van bewijslast of overdraagbaarheid (bijvoorbeeld aan ouders, betrokkenen en kinderen) een rol blijven spelen. Het systeem beschikt over documentmanagementfunctionaliteit waarmee de RvdK in staat is adequaat informatiebeheer uit te voeren. Dit is in ieder geval voor het creëren, ontvangen, bewerken, opslaan, delen, classificeren, waarderen, selecteren, vernietigen en overbrengen van data/informatie.

Metadata

De oplossing ondersteunt het hanteren van een Metadataset. Deze is gebaseerd op de metagegevens voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (MDTO), een norm voor het vastleggen en uitwisselen van eenduidige metagegevens om de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie mogelijk te maken.

In voorkomende gevallen kan de metadata worden gevalideerd en zo nodig handmatig worden bewerkt.

Extern ontvangen documenten kunnen aan een of meer zaken gekoppeld worden en automatisch van metadata worden voorzien.

Opslag

Alle documenten, zowel de gegenereerde als de ontvangen documenten, worden op een voor de RvdK logische en gestructureerde manier opgeslagen en zijn goed vindbaar. Dit gebeurt onder meer via dynamische dossiers, waarin documenten contextgericht worden beheerd.

Er moet rekening worden gehouden dat document management (in brede zin) zowel binnen als buiten het primaire proces zal voorkomen. De oplossing zal in beide gevallen van toepassing moeten zijn.

3.5 Documentgeneratie

Documentcreatie of -generatie vanuit de oplossing wordt in veel situaties ingezet om de geregistreerde informatie van de zaak te presenteren in rapporten, brieven, e-mails en dergelijke. Deze documenten, automatisch voorzien van de noodzakelijke metadata, zijn direct onderdeel van de zaak of zaken waar ze betrekking op hebben.

Ook zullen documenten gecreëerd gaan worden door vanuit een sjabloon een eerste opzet te maken en die vervolgens aan te vullen of te verrijken tot een volwaardig document. Dan zal, zo nodig handmatig, metadata toegevoegd worden.

3.6 Recordmanagement

De component voor recordmanagement, als onderdeel van de informatiehuishouding, betreft de ondersteuning van de archief functie van de RvdK.

Afgesloten zaken – inclusief bijbehorende data en content – worden, conform de wettelijke termijnen, aan de hand van selectielijsten vernietigd of overgedragen aan het Nationaal Archief.

De oplossing ondersteunt aansluiting op het metamodel voor archivering zoals dat gebruikt wordt binnen het ministerie van JenV en voldoet aan de geldende NEN-ISO-normen.

De basis voor een zorgvuldige inrichting ligt van recordmanagement echter in de functionaliteit binnen het documentmanagementsysteem.

3.7 Relatiebeheer

De oplossing ondersteunt het beheren van alle relaties — zowel de natuurlijke als de niet-natuurlijke personen — die een rol spelen of hebben gespeeld bij de behandeling van zaken.

Er moet rekening mee worden gehouden dat CRM-functionaliteit zowel binnen als buiten het primaire proces wordt toegepast. De gekozen oplossing dient dan ook in beide contexten toepasbaar te zijn.

3.7.1 Kind en relaties van het kind

Belangrijk deel van het relatiebeheer is het registreren van de onderlinge verhoudingen van relaties binnen een zaak in de tijd. Denk aan familie- en gezinsverhoudingen, gezagsverhoudingen, etc. Onder deze relatiegegevens vallen ook de contactgegevens en informatie over de gewenste of noodzakelijke wijze van communicatie.

Ook risico-indicaties, zoals de uitkomst van een agressietaxatie worden op persoonsniveau vastgelegd en beheerd. De impact ervan wordt op het niveau van de zaak zichtbaar en ondersteunt daarmee de veilige afhandeling van de zaak.

3.7.2 Medewerkers

Ten behoeve van het relatiebeheer van medewerkers wordt in een koppeling met het centrale overheidsstelsel P-direct voorzien.

Wanneer medewerkers van de RvdK betrokken zijn bij een of meer zaken die in behandeling komen, zijn of zijn geweest, dan voorziet de oplossing in functionaliteit om dit op te merken, te registreren en er gepaste acties op te kunnen nemen. Denk dan aan het afschermen van deze zaken behalve voor daarvoor bevoegde en geautoriseerde medewerkers. Het betekent ook dat de betrokken medewerker geen zicht heeft op de zaak waar hij of zij betrokken bij is.

3.7.3 Niet-natuurlijke personen

De RvdK kan op basis van verschillende situaties onderzoek instellen met verzoeken vanuit verschillende instanties. Denk aan een gemeente, een Gecertificeerde instelling (Jeugdbescherming of Jeugdclassering), Veilig Thuis of de rechtbank. Soms wordt de RvdK ook door buitenlandse (gerechtelijke) instanties of de Centrale autoriteit Internationale Kinderaangelegenheden gevraagd onderzoek te doen.

Voor al deze en andere niet-natuurlijke personen die betrokken zijn bij een kind waarvoor de RvdK een zaak behandelt of heeft behandeld is een goed relatiebeheer noodzakelijk.

Een bijzondere groep instanties is die van de projectplaatsen; de organisaties die door de RvdK gecontracteerd worden voor het uitvoeren van taakstraffen. De RvdK voert de wettelijke taak uit voor het coördineren van de uitvoering van de aan een jongere opgelegde taakstraf. Het beheren van deze projectplaatsen, noodzakelijk voor de uitvoering van deze wettelijke taak, is ondergebracht binnen een aparte component (zie [paragraaf 4.5](#)).

3.8 Protocollen inrichting

Dit betreft het bieden van direct inzicht aan de gebruiker in het te volgen protocol of de relevante protocollen wanneer een zaak een onverwachte wending neemt — bijvoorbeeld in het geval van ouderdoding of vergelijkbare ingrijpende situaties.

Hoewel deze informatie momenteel beschikbaar is, wordt van de raadsonderzoeker verwacht dat hij of zij het intranet raadpleegt om de juiste instructies en handelingsperspectieven te vinden. In de gewenste situatie wordt deze informatie contextgericht en direct beschikbaar gesteld binnen het werkproces, zodat sneller en adequater kan worden gehandeld.

Bij inzet van een protocol wordt de gebruiker ondersteund bij het volgen van het protocol door middel van een aangepaste workflow en besluitondersteuning binnen het proces.

3.9 Rapportage - Dashboard

Een rapportage- en dashboardvoorziening die op overzichtelijke wijze inzicht biedt in operationele en tactische informatie met betrekking tot zaken — zoals openstaande zaken en bijbehorende taken.

De gebruiker heeft de mogelijkheid om te filteren op diverse kenmerken, waaronder de toegewezen medewerker, team, regio, product, status en voortgang. Zo wordt gericht sturen en monitoren op verschillende niveaus binnen de organisatie mogelijk gemaakt.

Met behulp van deze voorziening is ook een vooruitblik te tonen dat inzicht geeft in de haalbaarheid van plannings. Aan de hand van de gestelde doelen en deadlines in zaken wordt inzicht gegeven wat een medewerker moet plannen aan activiteiten, nodig om deze te kunnen halen.

3.10 Visualisatie: genogram, tijdslijn

Genogrammen

Van de geregistreerde relaties tussen gezinsleden, familieleden en andere direct of indirect betrokken personen in een of meer zaken kan een grafische weergave gecreëerd worden: een genogram. Genogrammen helpen de gebruiker om sneller en beter inzicht te krijgen in de context van een zaak en het bijbehorende onderzoek.

Tijdslijnen

Een chronologische weergave van belangrijke gebeurtenissen en mijlpalen binnen een zaak of aan elkaar gerelateerde zaken. Dit biedt helder inzicht in de voortgang en helpt bij het structureren en overzichtelijk presenteren van informatie gedurende het verloop van zaken.

3.11 Digitale handtekening

In specifieke situaties is een geverifieerde, gekwalificeerde ondertekening van een document noodzakelijk. Denk dan aan brieven, adviezen en rapporten. Voorwaarden voor juist gebruik van zo'n digitale handtekening kunnen zijn:

- Unieke koppeling aan de ondertekenaar;
- Directe controle door de ondertekenaar;
- Veranderingen in het document na ondertekening zijn detecteerbaar;
- Gebaseerd op een certificaat dat de identiteit garandeert.

3.12 Cliënt-interactie

Er is een groeiende behoefte om langs digitale weg informatie met burgers uit te wisselen. Ook bij de RvdK vindt een ontwikkeling plaats waarbij digitale kanalen een (formele) rol krijgen om informatie met cliënten uit te wisselen. Een (nog vast te stellen) kanalenstrategie is daarbij noodzakelijk.

Door gebruik te maken van portalen voor specifieke doelgroepen zoals ouders, jongeren en informanten wordt de mogelijkheid gegeven voor cliënt-interactie. Dit is een van de opties binnen de (nieuwe) kanalenstrategie van de RvdK.

Portalen

Aan de hand van een pilot is verkend welke functionaliteiten ondergebracht zouden kunnen worden binnen een cliëntportaal.

Het gaat dan over (niet uitputtend) functionaliteiten zoals:

- Secure inloggen - als randvoorwaarde voor toegang tot zaak/dossier;
- Tonen van algemene informatie over RvdK;
- Tonen van specifieke informatie over werkwijze RvdK i.r.t. het onderzoek van betrokkene;
- Tonen van statusinformatie over het onderzoek: afgeronde stappen en vervolgstappen;

- Tonen van overzichten van afspraken in verleden en in de toekomst;
- Tonen van gespreksverslagen;
- Tonen van brieven en documenten die aan betrokkene zijn verstuurd;
- Ondersteuning bij afhandelen van taken, opdrachten en verzoeken aan ingelogde betrokkene;
- Indienen van vragen en verzoeken (informeel en formeel) m.b.v. formulieren en/of chat-functie.

Een cliëntportaal zal mogelijk in eerste instantie focus hebben op het ondersteunen van de mogelijkheid om (simpele) vragen te stellen aan de RvdK en in een later stadium uitgebreid worden met mogelijkheden voor gedetailleerde inzage-mogelijkheden.

4 Ondersteunende functionaliteiten Primair Proces

Deze functionaliteiten worden nu (nog) niet als onderdeel van het primaire proces beschouwd. Omdat zij een ondersteunende functie hebben in het verwerken van en aanleveren van informatie aan het primaire proces moeten ze in de gewenste situatie wel als zodanig worden beschouwd en maken ze onderdeel uit van de functionele scope van de aanbesteding.

4.1 Klachtafhandeling/Bezwaar en Beroep

De eisen en wensen die gesteld worden aan de functionaliteit voor de ondersteuning van het proces van klachtafhandeling, worden voor een groot deel samengenomen met de eisen en wensen die gelden voor de ondersteuning van het proces voor de afhandeling van de bezwaar- en beroepsprocedure.

Klachtafhandeling, maar ook Bezwaar & Beroep, komt binnen en buiten het primaire proces voor. De oplossing zal in beide gevallen van toepassing moeten zijn.

Specifiek voor de afhandeling van klachten over zaken uit het primaire proces is de inzet van een externe Klacht Adviescommissie (KAC). De leden van de KAC kunnen beschikken over de informatie van zaken die een relatie hebben met de klacht en kunnen de noodzakelijke registraties doen in het systeem.

4.2 Professioneel overleg

Naast de gesprekken die met het kind, ouders en betrokkenen gevoerd worden in het kader van een zaak, vindt binnen de RvdK (en met ketenpartners) een aantal gespreks- en overlegvormen plaats in het kader van een zaak. Dit zijn overleggen met professionals onder de noemer van (niet uitputtend):

- Collegiaal overleg;
- Multi Disciplinair Overleg (MDO);
- Ketenoverleg zoals aan een Jeugdbehandeltafel of binnen ZSM.

Deze overleggen leiden tot besluiten, behandelde documenten etc. die bij de zaak dienen te worden geregistreerd. Dergelijke overleggen worden tijdens de behandeling van een zaak zo vaak als noodzakelijk, maar optioneel, ingezet. Ze kunnen ook een verplicht onderdeel van een onderzoek zijn en ingezet worden als kwaliteitsinstrument bij het afronden van een onderzoek of rapportage.

Verschillende functionaliteiten komen samen bij het ondersteunen van de eerdergenoemde overlegvormen. Ter illustratie een opsomming (niet uitputtend) van functionaliteiten die nodig zijn voor het voeren en registreren van genoemde en andere overlegvormen:

- Afspraken- en agendabeheer;
- Koppeling naar te behandelen documenten;
- Ondersteuning verslaglegging;
- Registreren van verslag, besluiten, etc. in zaak.

4.3 Wachtlijst - Werkstroommanagement

Wachtlijst

Zaken die nog behandeld moeten worden krijgen een prioriteit toegewezen. De oplossing voorziet in het kunnen toepassen van de beleidsregels voor prioritering en het vastleggen van de uitkomst

daarvan. Aan de hand van de toegewezen prioriteit, de opleverdatum, de ingeschatte doorlooptijd e.d. krijgt een openstaande zaak een positie op de wachtlijst.

Wachtlijstbeheerders kunnen (beargumenteerd) aanpassingen doorvoeren op de wachtlijst.

Met behulp van filtering op de wachtlijst is inzicht te krijgen in de openstaande, nog in te plannen werkzaamheden voor het (beoogde) behandelend team, locatie en regio. In combinatie met filtering en sortering op prioriteit, de categorieën en/of andere kenmerken van de openstaande zaken wordt de wachtlijst een essentieel onderdeel van de operationele sturing.

Matching

Op basis van beschikbare uren per medewerker voor de uitvoering in het primaire proces is functionaliteit beschikbaar om de potentiële inzet per medewerker en team te presenteren. Dit capaciteitsoverzicht staat naast de teamdoelen ten aanzien van de onderzoeksuren en de geplande onderzoeksuren. Signalering van knelpunten in de ontwikkeling van “vraag en aanbod” is het startpunt van de dialoog over beschikbare capaciteit en de teamopdracht.

Werkstroommanagement

Aan de hand van een overzicht van alle zaken die in behandeling zijn wordt inzicht en overzicht geboden ten aanzien van de voortgang op de lopende planning. Signalering op naderende deadlines op basis van elementen zoals voortgangsindicatoren en beschikbaarheid van medewerkers geeft teams grip op levering.

Met informatie over gerealiseerde, afgeronde taken en zaken is een instrument beschikbaar voor zowel verantwoording als planning.

4.4 Planbureau/Agendabeheer

In het kader van de behandeling van een zaak worden door medewerkers (van het Planbureau) afspraken ingepland met kinderen en jongeren, betrokkenen, informanten en instellingen. Het beheer op deze afspraken, als onderdeel van de zaak, wordt ondersteund door de oplossing.

De afspraken worden niet alleen in agenda's gezet van medewerkers maar ook geregistreerd bij de zaak als (toekomstige) contactmomenten. Interne en/of externe referenties zoals zaaknummers of rechtbanknummers worden in de agenda-items vermeld. Relevante stukken uit de zaak kunnen automatisch worden opgenomen in het agenda-item.

4.5 Beheer projectplaatsen

De RvdK heeft de wettelijke taak de door de rechter aan jongeren opgelegde taakstraffen, in de vorm van werk- of leerstraffen, te coördineren. Deze Coördinatie Taakstraffen houdt in dat een leer- of werktraject bij een gecontracteerde projectplaats wordt aangeboden aan de veroordeelde jongere.

Voor de uitvoering van Coördinatie Taakstraffen is ondersteuning nodig zoals;

- Werving, selectie en beheren van projectplaatsen;
- Contractmanagement;
- Administreren van de inzet van jongeren bij projectplaatsen;
- Administreren van de factureren verplichtingen van projectplaatsen;
- Periodiek evalueren van projectplaatsen.

De daadwerkelijke facturen worden gegenereerd, verzonden en boekhoudkundig verwerkt via een externe oplossing.

4.6 Afhandelen Cliënt-interactie

Deze component ondersteunt het afhandelen van verzoeken van cliënten, zoals die tijdens cliënt-interacties (zie de [paragraaf 3.12](#)) kunnen binnenkomen.

Deze component ondersteunt de registratie en verwerking van de ontvangen verzoeken en draagt zorg voor de terugkoppeling aan de indiener van het verzoek met het resultaat van het verzoek.

De functionaliteit voor het afhandelen van de cliëntverzoeken betreft o.a.:

- Registratie van ontvangen berichten met verzoeken die via Cliënt-interactie (anders dan telefonisch, schriftelijk of via e-mail) worden ingediend;
- Registratie verzoek en starten (zaaksgewijze?) verwerking;
- Administratie van bij verzoek verplichte documenten;
- Administratie van betrokkenen, bezwaren, etc.;
- Ondersteuning met functionaliteit voor specifieke verzoeken zoals inzageverzoeken met:
 - Functionaliteit voor weglakken van tekst;
 - Registratie van vrijgegeven documenten;
 - Vrijgeven van documenten.