

Bijlage E

Verslag Proof of concept (POC) zaakgericht werken IGJ Juni 2025

Aanleiding/achtergrond

De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) gebruikt op dit moment twee kernsystemen voor de ondersteuning van toezichtprocessen. De IGJ is een programma gestart om haar primaire toezichtprocessen met een vernieuwd IT-landschap en bijbehorende IT-systemen te ondersteunen. Het programma vervangt daarmee de bestaande kernsystemen op basis van een nieuw opgestelde doelarchitectuur. Hierbij draait het echter niet (enkel) om de vervanging van bestaande systemen. Het programma heeft als doel een modulair applicatielandschap te creëren dat de benodigde flexibiliteit en wendbaarheid biedt om de toezichtstaak van de IGJ ook in de toekomst te kunnen ondersteunen.

Met de uitvoering van een proof of concept (POC) zaakgericht werken wil IGJ met 2 verschillende leveranciers ervaren welk type zaakmanagementcomponent het beste past voor de ondersteuning van het zaakgericht werken bij 2 pilotprocessen.

Doelstelling van de POC:

- Ervaren of de geadviseerde ondersteuning flexibel genoeg is om de zaakgerichte processen van de IGJ te ondersteunen, zijnde het thematisch toezicht (TT) en het risico gestuurd toezicht (RT), gevolgd door een bestuurlijke maatregel;
- Nader specificeren van de eisen die IGJ stelt aan een zaakmanagementcomponent;
- Leren hoe we binnen IGJ met zaakgericht werken kunnen omgaan;
- Ervaren of agile werken en de zaakmanagementcomponent samengaan en hoeveel tijd en beheerinspanning het kost om processen in te richten, aan te passen en te beheren;
- Leren over de integratie van zaakmanagementcomponent met de andere componenten in onze architectuur.

Uitvoering de POC

De functionele uitvraag heeft geresulteerd in 4 inschrijvingen. Uit de gunning zijn 2 verschillende marktpartijen gekomen waarmee IGJ de POC heeft uitgevoerd.

Beide leveranciers leveren een adaptief casemanagement oplossing waarbij beide leveranciers gebruik maken van Case Management Model Notation (CMMN). De ene leverancier levert er schermen. Bij de andere leverancier moeten de schermen met low-code maatwerk ontwikkeld worden.

Gezien de korte doorlooptijd van de POC (van 4 april t/m 19 mei 2025) was het niet mogelijk de pilotprocessen in zijn geheel te beoordelen. Het projectteam heeft in afstemming met de vertegenwoordiging van de IGJ-afdelingen bij de leveranciers aangegeven welke onderdelen van de processen ze in de POC terug wilden zien. Hierbij is gekeken naar de belangrijkste functionaliteiten. Dit houdt in dat niet alle processtappen zijn gebouwd en dat ook niet alle velden aanwezig waren in de POC.

Met beide leveranciers is een agile aanpak afgesproken met vooraf gedefinieerde sprints met de bijbehorende planning-, refinement- en reviewsessies. Daarnaast hebben beide leveranciers een extra kennissessie met de architecten van IGJ gehouden om nader in te gaan op de integratiemogelijkheden van hun zaakmanagementcomponent met het IGJ applicatielandschap.

Resultaten van de POC

Hieronder zijn de resultaten van de POC gekoppeld aan de doelstelling van de POC.

Flexibiliteit in ondersteuning pilotprocessen

De deelnemers aan de POC achten de oplossingen die zijn getoond in de POC flexibel genoeg voor de ondersteuning van het thematisch toezicht en het risico gestuurd toezicht, gevolgd door een bestuurlijke maatregel.

Het weglaten/overslaan van stukken proces en een groot deel van de benodigde informatie in een processtap verminderde de herkenbaarheid van het proces voor gebruikers. Het extrapoleren van functionaliteit in een stap binnen een proces naar mogelijkheden voor een ander stap in hetzelfde of een ander proces blijkt niet voor alle betrokkenen eenvoudig.

De projectgroep acht de CMMN-module van grote waarde voor de ondersteuning van zaakgericht werken binnen IGJ. De CMMN-module maakt het mogelijk om onafhankelijk van elkaar interventies of activiteiten uit te voeren. Ook maakt deze module het mogelijk om behandelteams op een dossier te definiëren.

Nadere specificeren eisen zaakmanagement component

De projectgroep heeft veel geleerd van de POC. En die ervaring kan meegenomen worden bij het op te stellen Programma van Eisen (PvE) in het vervolgtraject. Waardevol waren de discussies tijdens de sessies met de leveranciers en vertegenwoordigers uit het toezicht aan de hand van de gerealiseerde oplossing. De projectgroep heeft tijdens de uitvoering van de POC het onderstaande geleerd:

- Een adaptief zaakmanagement gebaseerd op een CMMN-module past bij de manier waarop IGJ werkt met betrekking tot het thematisch toezicht en het risico gestuurd toezicht, gevolgd door een bestuurlijke maatregel. Deze processen van IGJ zijn immers niet lineair met een vaste volgorde, maar zijn flexibel in volgorde en afhankelijk van omstandigheden.
- Bij adaptief zaakmanagement wordt uitgegaan van werken in (zaak)dossiers. Het bepalen van toegang op dossierniveau voor individuele medewerkers of groepen/afdelingen sluit daar naadloos op aan evenals het afschermen van dossiers.
- Eenheid in taal is belangrijk en is nog onvoldoende aanwezig binnen de IGJ. In de inrichtingssessies met beide leveranciers is tussen de IGJ-deelnemers veel discussie gevoerd over terminologie en definities. Dit vereist een vervolgactie binnen de IGJ.
- Ondanks de verschillen in proces tussen afdelingen binnen de IGJ blijkt de behoefte aan ondersteuning van het toezichtproces en de dossieropbouw tussen de afdelingen niet veel te verschillen. Mogelijk geldt dit ook voor de overige afdelingen.
- De mogelijkheden om onderdelen in eigen beheer functioneel te onderhouden is beperkt bij het gebruik van CMMN. Het onderhouden van het CMMN-model vraagt specialistische kennis van de leverancier.

Leren om zaakgericht te werken

De uitvoering van de POC heeft geleid tot een uitdieping van de procesbeschrijving en meer inzicht in de processtappen van de pilotprocessen en de gewenste ondersteuning. Bij beide oplossingen is het definiëren van stappen en keuzes om hierop in te spelen, afhankelijk van de situatie, mogelijk terwijl de traceerbaarheid van die keuzes, termijnbewaking en de gevolgen voor dossiervoering geborgd blijven.

Agile werken

De Agile aanpak om samen met de leverancier keuzes te maken in de uitwerking en oplossing is als bijzonder prettig ervaren. Het inrichten van de zaakmanagementcomponent voor de IGJ leent zich voor een agile aanpak. Door discussies ontstaat er wederzijds begrip voor enerzijds de (on)mogelijkheden van de oplossing met de bijbehorende gevolgen voor IGJ anderzijds krijgt de leverancier een duidelijker beeld van de behoefte van IGJ. Daarnaast biedt een agile aanpak mogelijkheden om tijdig te toetsen en indien nodig bij te sturen op het gewenste resultaat.

Integratiemogelijkheden

De architecten en projectteamleden hebben met beide leveranciers een sessie gehouden over de integratiemogelijkheden. Er is geen POC uitgevoerd om de flexibiliteit van de integratie te toetsen.

De ene leverancier heeft een aantal standaard API's. Bij de andere leveranciers zijn API's altijd maatwerk, maar zijn wel eenvoudig te genereren.

Het vervolg

IGJ gaat met de resultaten van de POC aan de gang om processen en gewenste functionaliteiten verder uit te werken en een Programma van Eisen op te stellen voor een aanbesteding.