



Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bijlage D

Architectuurkader Zaakmanagement

Inhoud

Inhoud—2

1 Over de verandering, zaakmanagement—3

1.1 Waarom zaakmanagement—3

1.2 Doel van dit document—3

2 Visualisatie (SOLL situatie)—4

3 NORA Vijflaagsmodel—5

3.1 Grondslagen—5

3.2 Organisatielaag—7

3.2.1 Bedrijfsprocessen—7

3.2.2 Bedrijfsfuncties/ handelingen—7

3.3 Applicatielaag—9

3.3.1 De IV-componenten—9

3.4 IT-infrastructuurlaag—11

3.4.1 De Integratie eisen voor Zaakmanagement.—11

4 Standaarden—12

5 Privacy en Informatiebeveiliging—13

6 Beheer—14

6.1 Inleiding—14

6.2 Informatiebeheer/Gegevensbeheer—14

6.3 Functioneel beheer—14

6.4 Applicatiebeheer—14

6.5 Technisch beheer—15

1 Over de verandering, zaakmanagement

1.1 **Waarom zaakmanagement**

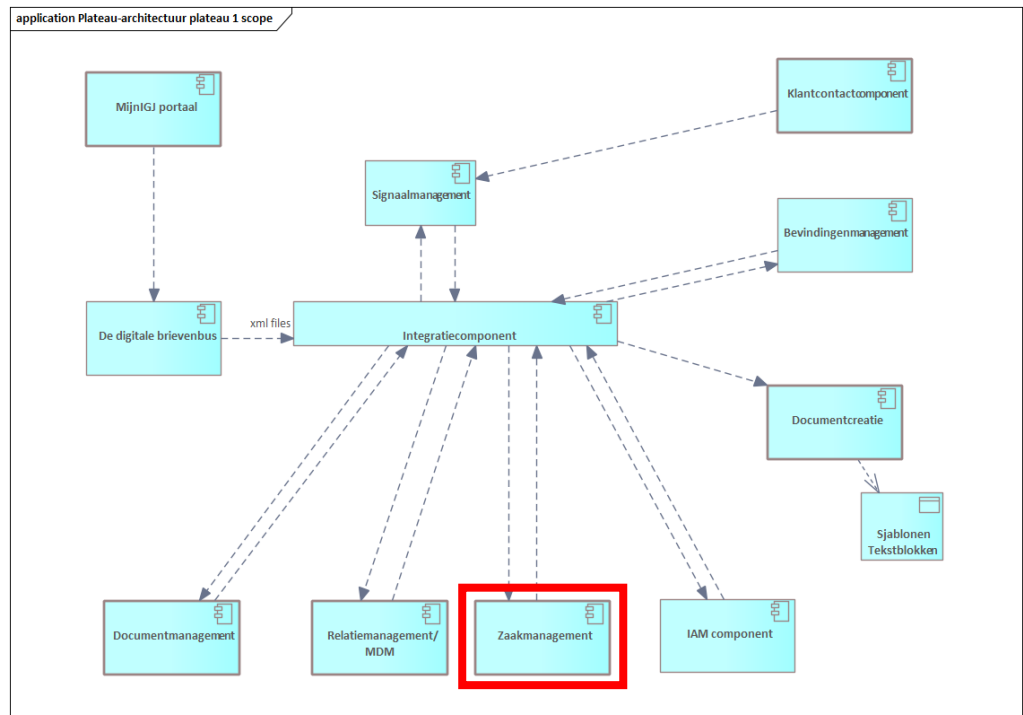
Het programma Fundament onder IV en Toezicht (FIT) heeft als doel om het fundament te vormen onder IV en toezicht om zo voor de gebruiker een omgeving te creëren die het werk, het houden van toezicht, veel beter ondersteunt dan nu. Tegelijk willen we beter compliant worden aan wet- en regelgeving.

Zaakgericht werken wordt in het huidige landschap nauwelijks ondersteund. Daarom is het zaakgericht werken beter ondersteunen dan nu het geval is een belangrijk onderdeel van het programma. Dit wordt mede gedaan door de implementatie van een voorziening om zaakmanagement te ondersteunen en deze te integreren met alle andere componenten van FIT. Hierdoor zal de gebruiker veel meer geholpen worden om het toezichtproces zo efficiënt mogelijk uit te voeren.

1.2 **Doel van dit document**

Het doel van dit document is de (architectuur) context schetsen van een te verwerven zaakmanagementsysteem voor IGJ binnen het programma (FIT) wat past binnen het applicatielandschap van IGJ en voldoet aan de (wettelijke) kaders en richtlijnen.

2 Visualisatie (SOLL situatie)



Positionering en afbakening van Zaakmanagement t.o.v. de andere componenten van het programma FIT

De IST-situatie:

In de IST-situatie wordt het toezichtsproces zeer beperkt ondersteund door twee CRM applicaties met veel maatwerk. Hierin is een vorm van omgaan met documenten gebouwd en beheren van relaties. De workflow wordt niet of nauwelijks ondersteund waarmee in de IST-situatie beperkt gestructureerde gegevens van een zaak worden vastgelegd en de ondersteuning vooral wordt gebruikt om documenten toe te voegen aan het dossier.

Van IST naar SOLL:

Door het inrichten van een component based architectuur krijgt elke component zijn eigen taak en verantwoordelijkheid. Op die manier kan voor elke business functie de meest geschikte ondersteuning worden gerealiseerd en gaat het geheel aan componenten het proces van toezicht veel beter ondersteunen. Het zaakmanagementsysteem richt zich op het opbouwen van een zaak/ toezichtsdossier en het ondersteunen van het werkproces van een toezichtsonderzoek, het DMS op het beheer van documenten en de relatiemanagement/ MDM component op het beheren van relaties. De integratiecomponent zorgt voor een totaal, soepel werkend geheel. Het zaakmanagementsysteem moet, naast de registratie van zaken en de voortgang van de afhandeling hiervan, zorgen voor de koppeling met documenten, de koppeling met relaties, een koppeling met bevindingenmanagement en gebruik maken van de documentcreatie component. De IAM component zorgt voor de identificatie en autorisatie zodat de gebruiker op het juiste niveau toegang krijgt tot gegevens en bestanden.

3 NORA Vijflaagsmodel

Het opstellen van de kaderstellende en richtinggevende uitspraken die op de verandering van toepassing zijn, gebeurt aan de hand van het NORA Vijflaagsmodel en de visualisatie daarvan. Keuzes voor de verandering moeten aan die uitspraken voldoen.

Tijdens en aan het einde van de verandering (het project) wordt getoetst of de gemaakte keuzes binnen die kaders passen, opdat wordt geborgd dat toekomstbestendige en duurzame keuzes worden gemaakt.

3.1 Grondslagen

De grondslagen van het programma zijn onverminderd van kracht voor de projecten binnen het programma. Deze zijn voor Zaakmanagement als volgt:

Principe	Beschrijving	Implicatie
<u>IP</u>	<u>Informatieprincipes</u>	
IP1	Registratie heeft altijd een doel	De informatie die wordt opgeslagen bij zaken wordt zorgvuldig bepaald zodat alleen de noodzakelijke gegevens worden opgeslagen.
IP2	Beschikbaar waar het kan, afgeschermd waar het moet	Het zaakmanagementsysteem volgt het autorisatiemodel van IGJ waarmee geautomatiseerd wordt geregeld dat informatie beschikbaar is voor iedereen tenzij informatie afgeschermd moet zijn, dan is deze alleen beschikbaar voor de beperkte groep.
IP3	Registratie vooraan in het proces	Bij het eerste ontstaan van een zaak wordt deze al geregistreerd in het zaakmanagementsysteem. Geen (tijdelijke) registraties of opslag op netwerkschijven.
IP5	Data uit de bron	Zaken en haar informatie worden binnen FIT (en in de toekomst binnen heel IGJ) maar op één plaats opgeslagen, in het zaakmanagementsysteem. Er worden geen gegevens bij de zaak opgeslagen die elders in een bron te vinden zijn.
IP6	Registratie rond objecten	Informatie van zaken worden geregistreerd in het zaakmanagementsysteem en niet in andere componenten waardoor het zaakmanagementsysteem fungeert als bron voor zaakgegevens
<u>IHH</u>	<u>Informatiehuishoudingsprincipes</u>	
IHH1	Alle informatie Open en transparant tenzij	Zie IP2
IHH2	Werkomgeving gericht op de mens centraal	Bij het ontwerp en de inrichting van het zaakmanagementsysteem worden

		gebruikers actief betrokken. Zij toetsen ook op werkbaarheid en gebruiksvriendelijkheid
IHH3	Maximale interoperabiliteit	Het zaakmanagementsysteem is loosely coupled en beschikt over een open API waarmee goed is te integreren (eisen in het PVE)
IHH5	Alle informatieobjecten voorzien van juiste metadata	De metadata in het zaakmanagementsysteem moet minimaal voldoen aan het MDTO.
IHH8	Geautomatiseerde beslisregels waar mogelijk	Alles waar de gebruiker niet mee belast hoeft te worden wordt door de systemen bepaald. Bijv. automatisch metadata bepalen in het zaakmanagementsysteem indien mogelijk.
IHH9	Context en structuur blijft behouden	Om zoveel mogelijk de context en structuur van informatieobjecten te behouden worden zaken beheerd en gearchiveerd in het zaakmanagementsysteem gedurende hun levenscyclus
<i>TP</i>	<i>Toezichtprincipes</i>	
TP1	IV draagt altijd bij aan het maatschappelijk belang op basis van de 4 P's: Patiënt, Professional, Publiek en Politiek	Een zaakmanagementsysteem moet bijdragen aan de navolgbaarheid van het toezicht(proces) voor patiënt, professional, publiek en politiek.
TP2	IV moet een concrete bijdrage leveren aan onze taak als toezichthouder	Geen functionaliteit zonder duidelijke meerwaarde. Ontwerpen en inrichting worden hierop getoetst.
TP3	De medewerker van de IGJ wordt optimaal ondersteund door IV	Gelijk aan TP1 maar dan de medewerker centraal.
TP4	Eigenaarschap voor IV ligt binnen het toezicht	Elk proces en elke IV-component kent een eigenaar. Deze komen uit het primaire proces voor wat de FIT componenten betreft.
TP5	De IV houdt rekening met veranderingen binnen en buiten de IGJ	De hele oplossing is gericht op flexibiliteit op het proces. De componenten zijn inwisselbaar voor nieuwe componenten als de wereld om ons heen verandert. De inrichting is gericht op maximaal mee te kunnen bewegen met veranderingen.
TP6	IV richt zich op (her)bruikbaarheid van informatie	Eén keer opslaan, meerdere keren gebruiken is één van de leidende principes binnen FIT en IGJ Architectuur.
<i>AR</i>	<i>Architectuurprincipes</i>	
AR0	IGJ volgt de wettelijke kaders en richtlijnen die van toepassing zijn	Exacte implicaties bij de wetgeving worden later beschreven.

AR1	IV ondersteuning gaat uit van de behoefte van het bedrijfsproces	Ook hier weer geen functie tenzij die bijdraagt aan het doel. Ontwerpen en inrichting hierop toetsen.
AR2	De inrichting van de IV gaat uit van een modulaire opbouw met een scheiding tussen functie en techniek	Dit principe is de basis achter de keuze en selectie van een zaakmanagementsysteem
AR3	Het IV landschap gaat uit van generieke voorzieningen en specifieke toepassingen	Een IV-component voor een bepaald doel komt maar één keer voor bij IGJ. Zo is er maar één zaakmanagementsysteem bij IGJ.
AR5	Hergebruik voor kopen voor maken	Voor nieuwe of vervangende IV-componenten wordt eerst onderzocht of deze zijn af te nemen (van een rijksoverheidsdienst) als herbruikbare component. Als dat niet lukt wordt gezocht in de markt naar een geschikte standaardoplossing. Als dat ook aantoonbaar geen goede oplossing oplevert wordt de component met maatwerk ingevuld.
AR6	Werken volgens het First time Right concept	Door het inbouwen van kwaliteitsmanagement in het programma wordt beoogd om de dingen die we doen bij FIT direct goed te doen. Alle op te leveren componenten moeten deze kwaliteitstoets doorstaan.

3.2 Organisatielaag

3.2.1 Bedrijfsprocessen

Het deelproject zaakmanagement en de aanbesteding van een zaakmanagementsysteem hebben impact op de volgende bedrijfsprocessen:

- Alle processen van eigen onderzoek door IGJ binnen de toezichtprocessen als gevolg van een gesignaleerd/gemeld incident.
- Alle toezichtprocessen binnen het verplichte, risicogerichte en thematische toezicht, inclusief interventies.

De processen die een rol spelen worden niet afzonderlijk uitgewerkt ten behoeve van de aanbesteding. Wel is er een conceptueel zaakmodel meegestuurd waar de processen zijn beschreven.

3.2.2 Bedrijfsfuncties/ handelingen

In de doelarchitectuur is het bedrijfsfunctiemodel van IGJ opgenomen. Hierin zijn de bedrijfsfuncties beschreven, onderverdeeld naar sturende, uitvoerende en ondersteunende functies. De bedrijfsfunctie waar het hier om gaat is de ondersteuning van de functie 'Toezicht' waarbij alleen signaalbeoordeling buiten scope is van dit project. In de doelarchitectuur is die als volgt ingetekend:



Twee niveaus van functies binnen Toezicht:

Om de bedrijfsfunctie Toezicht te ondersteunen heb je twee niveaus van onderliggende functies nodig:

1. Het niveau van een bundeling van activiteiten, vaak Business Services genoemd. De business bij IGJ noemt het business flows.
2. Het niveau van de onderliggende activiteiten. Vaak applicatie functies genoemd maar vanuit business perspectief zijn dit ook business functies op het laagste niveau. Binnen IGJ wordt veelal de term 'activiteiten' gehanteerd. Je kan hier denken aan: creëren document, registreren zaak, reviewen documenten, versturen communicatie, enz.

In onderliggende opsomming is het 1^e niveau verwerkt.. Hier wordt ook het adaptieve karakter van het zaakmanagementsysteem, dat deze functies moet ondersteunen, goed zichtbaar. De functies op het 1^e niveau worden ingezet in veel toezichtstaken maar zonder vaste volgorde en vaak optioneel. Het toezichtswerk is dusdanig complex dat de toezichtmedewerkers deze Business Services/ business flows 'aaneenrijgen' tot precies die ondersteuning die nodig is om hun werk uit te voeren.

Omdat het 2^e niveau van functies heel dicht aanligt tegen de applicatiefuncties die nodig zijn voor de ondersteuning, wordt dit gedetailleerd uitgewerkt in de project start architectuur van dit project.

De volgende business functies/ services/ flows op het 1^e niveau zijn nu onderkend:

- Het aanmaken van een dossier. Een dossier wordt aangemaakt en daarmee ook een zaak gestart. Vervolgens wordt het dossier beheerd en uiteindelijk afgesloten als de zaak is afgerond.
- Uitvoeren deskresearch. De behandelaar verzamelt en analyseert informatie als voorbereiding op het verdere toezicht traject.
- Uitvoeren opdrachtverkenning. De behandelaar beschrijft de uit te voeren opdracht.
- Opstellen plan van aanpak. De behandelaar stelt een plan van aanpak op.
- Selecteren toetsingsinstrument. De behandelaar selecteert de instrumenten die hij nodig heeft om het toezicht traject uit te voeren.
- Selecteren van betrokkenen. Als in een onderzoek organisaties, instellingen of zorgverleners worden onderzocht wordt een selectie gemaakt van de betrokken instellingen/ organisaties/ zorgverleners.
- Uitzetten vragenlijst. Een onderzoek kan starten door een vragenlijst uit te zetten bij de geselecteerde onder toezicht staanden.
- Uitvoeren inspectiebezoek: De behandelaar plant een bezoek in gaat ook daadwerkelijk op bezoek.

- Organiseren bijeenkomst: Soms is er behoefte om te overleggen met de betrokkenen in een onderzoek en wordt een bijeenkomst met hen gepland.
- Houden gesprek: Naast een bijeenkomst kan ook een individueel gesprek worden gepland.
- Verwerken inspectiebevindingen: Na en/of tijdens het onderzoek worden de bevindingen vastgelegd inclusief de gedane waarnemingen.
- Opstellen rapport: Met een rapport wordt het onderzoeksdeel vaak afgesloten in een onderzoekszaak.
- Opleggen informele interventies: Na het onderzoek worden al dan niet interventies opgelegd om geconstateerde normafwijkingen aan te pakken. Informele interventies zijn: Aanspreken organisatie, Op laten stellen verbeterplan, Opleggen directe maatregel, gesprek met bestuur houden of onder verscherpt toezicht stellen.
- Opleggen bestuursrechtelijke interventies: Na onderzoek kan ook een bestuursrechtelijke interventie worden opgelegd dit kan zijn: Een bevel, een aanwijzing, een boete, een last onder dwangsom, een last onder bestuursdwang of een last tot onmiddellijke onthouding van beroepsactiviteiten.
- Afhandelen bezwaar en gerechtelijke procedures. Na het uitbrengen van het rapport en het opleggen van een maatregel kan betrokkene nog bezwaar aantekenen. Dat wordt verwerkt in de business services/ flows: bezwaar, herziening, beroep, hoger beroep en Voorlopige voorziening afhandelen.
- Tuchtrect: tenslotte kan het tuchtrect nog een rol spelen aansluitend of als gevolg van een onderzoek: hiervoor zijn de services/ flows Afhandelen tuchtrect.

De opsomming in dit architectuurkader is om een duidelijk beeld te geven van de functies die een rol spelen in de IV-voorziening die nodig is om te ondersteunen.

3.3 Applicatielaag

Deze invalshoek bepaalt de IV-componenten en daaronder ook welke applicaties vanuit de Architectuurvisie in aanmerking komen om de oplossing te bieden voor de beschreven functionaliteit.

3.3.1 De IV-componenten

In dit project van zaakmanagement is er één component die een rol speelt op het hoogste aggregatieniveau; de zaakmanagementcomponent. Wat echter ook hoort bij de realisatie van dit project is het tot stand brengen van alle integraties die nodig zijn om de zaakcomponent goed te laten functioneren. Hoewel er verschillende API's beschikbaar worden gesteld voor die integratie (document API, relatie API) wordt de oplossing hiermee breder en complexer dan alleen het realiseren van de zaakcomponent. In onderstaande overzichtsplaat is die complexiteit goed te zien. In deze en volgende paragrafen worden de details beschreven die nodig zijn om de impact hiervan te zien waarmee het kader wordt geschetst waar de zaakmanagementcomponent aan moet voldoen:

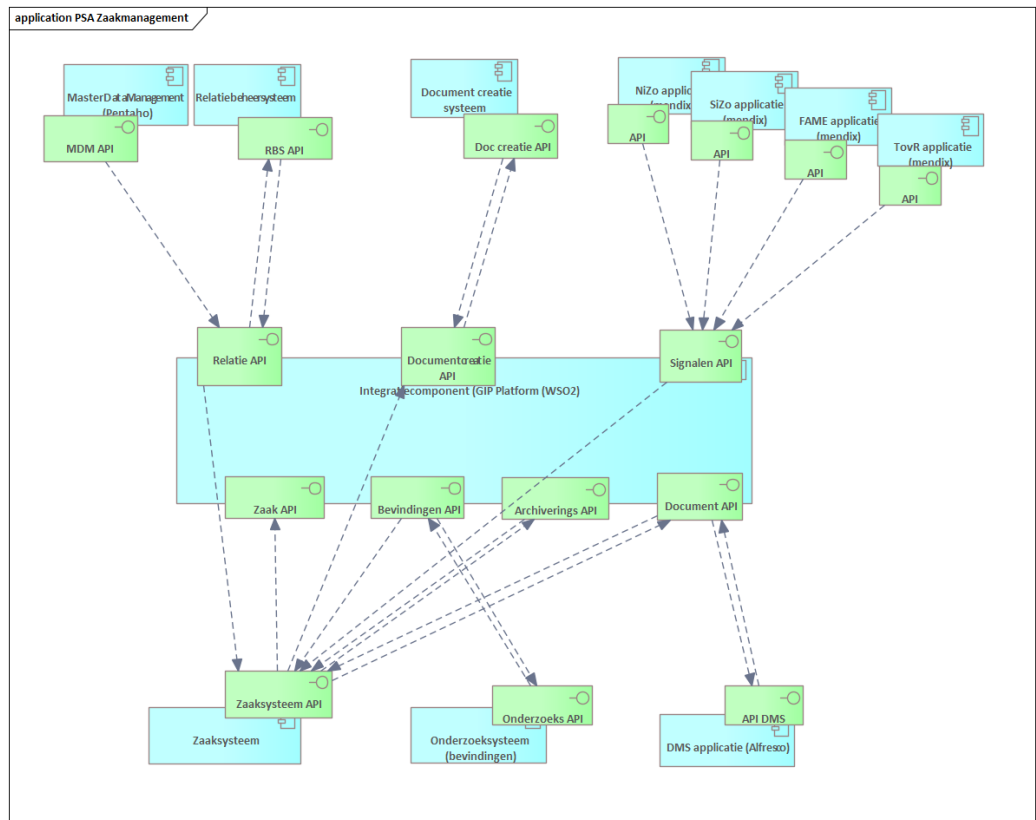


Fig. 1 Het zaakmanagementsysteem in zijn context. Alleen de koppelingen die van belang zijn om het zaakmanagementsysteem te begrijpen zijn ingetekend. Niet alle koppelingen die er zullen ontstaan.

1. **Zaakmanagementsysteem:** Het zaakmanagementsysteem zal de processen die IGJ zaaksgewijs wil uitvoeren ondersteunen met het zaakmanagementsysteem. Dit is een adaptief zaakmanagementsysteem dat wil zeggen dat niet de volgorde in de flows de meeste aandacht krijgt maar meer welke werkzaamheden je allemaal kan en mag doen in een zaak. Het gebruik en de volgorde van die werkzaamheden (flows) is optioneel. Binnen IGJ hebben we een component based architectuur, d.w.z. dat voor elke taak/ functie die component wordt gekozen die deze het beste kan uitvoeren. De integratiecomponent verbindt alles aan elkaar. Omdat gegevens maar één keer opgeslagen en vaker gebruikt worden zal het zaakmanagementsysteem geen documenten, relaties of bevindingen bevatten. Wel heeft het zaakmanagementsysteem de identificerende gegevens van relaties, documenten, bevindingen e.d. beschikbaar zodat vanuit de zaak wel bekend is wat erbij hoort en via de integratiecomponent de bijbehorende gegevens ook realtime getoond worden.
2. **Integratiecomponent:** De integratiecomponent verbindt alle componenten die onderdeel zijn van FIT tot één soepel werkend geheel. Met de integratiecomponent halen we het doel van een component based architecture. Elke component draait zelfstandig en vervult zijn eigen rol. Via de integratiecomponent worden gegevens opgehaald uit of weggeschreven naar de andere componenten met behulp van API's. Elke component heeft ook zijn eigen datahuishouding voor de informatieobjecten die het beheert. We slaan gegevens niet dubbel op. Als voorbeeld: de zaakcomponent kent alleen de identificerende

gegevens van de documenten die horen bij een zaak (documentnr.). Op het moment dat de documentgegevens (metadata) van documenten getoond moet worden in de zaakcomponent worden deze gegevens via de document API op het integratieplatform opgehaald en getoond. De integratiecomponent zelf is niet in scope van het project maar wel de integraties (API's) die nodig zijn om het zaakmanagementsysteem te laten werken in het gehele IV-landschap.

3.4 IT-infrastructuurlaag

3.4.1 De Integratie eisen voor Zaakmanagement.

Het zaakmanagementsysteem moet communiceren met de integratiecomponent van IGJ via API's. Gedetailleerde uitwerking van deze integratiearchitectuur i.c.m. het zaakmanagementsysteem wordt later uitgewerkt. Functioneel is dit al beschreven in 3.3.1.

Protocollen

- Alle verkeer tussen systemen en API's zijn op basis van REST/HTTPS.
- API's hanteren openAPI specificatie.
- Met OAuth 2.0 / OpenID Connect zullen API's beveiligd worden.
- De zaakcomponent biedt een eigen API om te kunnen communiceren via het integratieplatform met het zaakmanagementsysteem.

4 Standaarden

Voor de toe te passen standaarden wordt verwezen naar het Forum Standaardisatie (www.forumstandaardisatie.nl). Als overheidsorganisatie is de IGJ gehouden aan open standaarden bij het gebruik van websites, e-mail en systemen. Deze breed gedragen afspraken maakt de manier waarop gegevens worden uitgewisseld efficiënter en veiliger.

Belangrijke open standaarden dragen bij aan het voorkomen dat onze digitale samenleving kwetsbaar of inefficiënt is of niet toegankelijk is voor iedereen. Voor deze standaarden geldt het 'Pas toe of leg uit'-beleid. De verplichting geldt voor gemeenten, provincies, rijk, waterschappen en alle uitvoeringsorganisaties.

Daarnaast zijn er aanbevolen standaarden. Ze zijn niet verplicht, maar wel nuttig. Sommige daarvan zijn veelvoorkomend. Anderen zijn nog niet breed toegepast maar verdienen wel een aanbeveling om gebruikt te worden. Het verplichten van deze standaarden is op dit moment een te zwaar middel.

Binnen IGJ en binnen programma FIT zijn er op dit moment geen aanvullende standaarden afgesproken.

Voor het modelleren van de workflows binnen de zaakcomponent kiest IGJ voor de standaardnotatie CMMN eventueel in combinatie met BPMN

5 Privacy en Informatiebeveiliging

De oplossing moet voldoen aan de privacy- en informatiebeveiligingsaspecten die gehanteerd worden door IGJ en zijn verwerkt in het Programma van Eisen.

6 Beheer

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de impact op beheer(capaciteit) van het project zaakmanagement. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen gegevensbeheer, functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer.

6.2 Informatiebeheer/Gegevensbeheer

Binnen Zaakmanagement is er één belangrijk informatieobject dat een rol speelt en die in deze paragraaf verder wordt uitgewerkt:

- De zaak:
 - Ontstaan: Zaken ontstaan doordat er een eigen onderzoek door IGJ wordt uitgevoerd naar aanleiding van een melding die is binnengekomen. Ook kan een zaak ontstaan door gesignaleerde risico's of omdat er een thema is gekozen waarbij IGJ de focus legt op een bepaald aandachtsgebied binnen de zorgsector of jeugdhulp
 - Beheer: Zaken worden opgeslagen in het Zaakmanagementsysteem. Metadata wordt aan een zaak toegevoegd zodat deze minimaal voldoet aan het MDTO. Voortgang en status van de zaak wordt continu bijgehouden.
 - Vernietiging: Zaken/ toezichtsdossiers worden vernietigd volgens de in de selectielijst opgenomen termijnen.

6.3 Functioneel beheer

Het functioneel beheer richt zich primair op de functionele kant van de informatievoorziening en het gebruikersgemak, en beïnvloedt in principe niet zelfstandig de werking van systemen. De functioneel beheerder zorgt dat de gebruikers de juiste informatie, mogelijkheden en bevoegdheden hebben qua functionaliteit van de applicatie. Andersom monitort de functioneel beheerder ongevraagd of de applicatie nog wel alles doet wat de business nodig heeft. Bij veranderende eisen en wensen richt de functioneel beheerder de applicatie op een andere manier in. Indien op technisch vlak wijzigingen nodig zijn schakelt de functioneel beheerder, indien mogelijk, de applicatiebeheerder in.

6.4 Applicatiebeheer

De applicatiebeheerder is de technicus die ervoor zorgt dat systemen goed beheerd en onderhouden blijven. Applicatiebeheer houdt zich bezig met de creatie, beheer en wijzigen van applicaties naar aanleiding van geconstateerde fouten of veranderende technische of functionele eisen en zorgt ervoor dat de applicatie mee-ontwikkelt met de trends en mogelijkheden op IT-gebied en, in geval van maatwerk, met de trends binnen de organisatie.

Voor op standaardoplossingen gebaseerde informatiesystemen zal het applicatiebeheer bij de leverancier van de desbetreffende applicatie belegd zijn. Over deze dienstverlening dienen afspraken gemaakt te worden bij de aanschaf of ontwikkeling van de applicatie.

Het applicatiebeheer wordt uitgevoerd door de aanbieder van de dienst.

6.5 Technisch beheer

Het technisch beheer richt zich op het instandhouden, beheren en onderhoud van de IT-infrastructuur. De IT-infrastructuur is de basis waarop applicaties kunnen draaien en bestaat uit het netwerk, de computers en operating systems en overige randapparatuur.

De IGJ voert geen eigen technisch beheer. Voor on-premise oplossingen is het technisch beheer belegd bij SSC-ICT.