



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Leeswijzer Regie en beheer

Bijlage 11

## **GGZ EPD**

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : IUC/DJI/IENEA/RS03  
Datum : 5-5-2026  
Versienummer : 1.0

## Leeswijzer regie en beheer: samenwerken in het EPD-ecosysteem van DJI

### 1. Inleiding

Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) werkt aan de vernieuwing en modernisering van zijn EPD-landschap. Binnen dit landschap wisselen diverse applicaties, waaronder de GGZ applicatie, gegevens met elkaar uit. De GGZ applicatie staat daarmee niet op zichzelf; het is een cruciale schakel in een samenstel van applicaties die gezamenlijk de zorg voor de justitiabele ondersteunen.

Om de kwaliteit, beschikbaarheid en veiligheid van het gehele EPD-landschap te borgen, introduceert DJI een vernieuwd model voor Regie en Beheer. Voor u als leverancier van is het essentieel om te begrijpen dat u niet slechts een SaaS-oplossing levert, maar dat u samen met DJI en de andere betrokken leveranciers toetreedt tot een samenwerkingsverband: het EPD-ecosysteem. Van de betrokken leveranciers wordt niet alleen verwacht dat die hun eigen diensten professioneel inrichten, maar ook dat zij zich duurzaam en actief voegen in de samenwerking binnen dit ecosysteem.

Het onderhavige document geeft een overkoepelend beeld van wat DJI met **Regie en Beheer** beoogt binnen het EPD-ecosysteem. Dit sturingsmodel zal worden vertaald naar concrete rollen, verantwoordelijkheden en samenwerkingsafspraken in onder meer (i) het Programma van Eisen en Wensen, (ii) de contractdocumentatie, waaronder het DAP, de SLA en OLA,<sup>1</sup> (iii) de RACI,<sup>2</sup> en (iv) de beheerprocesmodellen<sup>3</sup> gericht op incident-, problem-, change-, request- en configuratiemanagement. Deze documenten zijn onderling onlosmakelijk verbonden en dienen in samenhang te worden gelezen.

In de documenten die onderdeel zijn van de gepubliceerde documenten in deze aanbesteding heeft DJI op basis van het beoogde sturingsmodel een eerste aanzet gedaan. Benadrukt wordt dat de uitwerking momenteel nog niet volledig is. Het is de intentie van DJI om het sturingsmodel en de eerste uitwerking (tijdens de dialoogronde) met u te bespreken. Uw expertise en inzichten worden gebruikt om de documentatie gedurende het aanbestedingstraject verder aan te scherpen. Rondom en na contractering zullen de documenten vervolgens worden gefinaliseerd.

### 2. Waarom een vernieuwd model?

DJI bevindt zich in een transitie van een situatie waarin ICT-diensten grotendeels in eigen beheer werden uitgevoerd, naar een situatie waarin essentiële onderdelen van de informatievoorziening worden geleverd door externe (SaaS-)leveranciers en cloudpartijen. Waar in het verleden voor wat betreft de rol van DJI de nadruk lag op technisch beheer en operationele beschikbaarheid van afzonderlijke systemen, verlegt de focus daarvan zich nu naar het sturen van samenhang, voorspelbaarheid en kwaliteit in een complex samenstel van afhankelijkheden. De bijbehorende regierol van DJI omvat het aansturen, coördineren en bewaken van de levering van diensten in samenhang, zodanig dat deze bijdragen aan de doelstellingen van DJI.

Om deze ontwikkeling goed het hoofd te kunnen bieden, voert DJI een DJI-breed service design in, waarin de kernprocessen integraal en samenhangend worden ontworpen en geïmplementeerd. Voor het EPD betreft dit in ieder geval incident-, problem-, change-, request- en configuratiemanagement.<sup>4</sup> Deze processen zijn ecosysteembreed van aard en overstijgen individuele leveranciers.

---

<sup>1</sup> Het DAP beschrijft de operationele werkwijzen, de SLA maakt prestaties meetbaar en de OLA borgt de onderlinge samenwerking tussen de betrokken partijen.

<sup>2</sup> De RACI-matrix verduidelijkt rollen en bevoegdheden.

<sup>3</sup> Gebaseerd op ITIL 4.

<sup>4</sup> De bedoeling is dat later meer processen volgen.

### 3. Het EPD als ecosysteem

Het EPD-landschap van DJI wordt ingericht als een ecosysteem waarin meerdere partijen gezamenlijk één geïntegreerde zorgdienstverlening realiseren. Dit ecosysteem omvat:

- DJI, in het bijzonder de Directie Informatievoorziening (DI), als opdrachtgever en Service Integrator (regieorganisatie);
- Justitiële ICT Organisatie (JIO) als System Integrator voor de Rijksinfrastructuur (operationele coördinatierol);<sup>5</sup>
- de leverancier van het Integratieplatform als System Integrator voor het cloud- en applicatiedomein (operationele coördinatierol); en
- de leveranciers van de EPD-applicaties (HIS, Medicatie en GGZ).

Kenmerkend voor dit ecosysteem is dat geen enkele partij autonoom kan presteren: de kwaliteit en beschikbaarheid van de totale EPD-dienst wordt bepaald door de zwakste schakel in het geheel. Regie en Beheer zijn daarom expliciet integraal, dus ecosysteembreed ingericht. In het verlengde hiervan stuurt DJI, en coördineren JIO en de integratieplatformleverancier (IPL), niet uitsluitend op basis van afzonderlijke SLA's, maar nadrukkelijk ook op prestaties van het ecosysteem als geheel, overstijgende incidenten en wijzigingen met impact op het geheel.

### 4. Borging van de samenwerking

Collectieve samenwerking staat dus centraal en dat wordt juridisch en operationeel geborgd via een gemeenschappelijke Operational Level Agreement (OLA). Deelname aan deze OLA is niet vrijblijvend. In de individuele contracten tussen DJI en de afzonderlijke leveranciers wordt een medewerkingsverplichting opgenomen, waarvan de OLA de praktische uitwerking vormt. Deze vorm van borging maakt het mogelijk dat beide System Integrators (JIO en IPL) hun operationeel coördinerende rol kunnen uitvoeren en de Service Integrator (DJI) regie kan voeren, inclusief het uitbrengen van een beslissende stem of zelfs het afdwingen van medewerking, daar waar nodig. Overigens heeft niet alleen DJI belang bij de collectieve samenwerking, maar ook de individuele leveranciers zelf. Naleving van de OLA door alle betrokken partijen is een noodzakelijke voorwaarde om de eigen SLA-verplichtingen te kunnen realiseren.

De OLA bevat in ieder geval afspraken over:

- guiding principles (de gedeelde verwachtingen, doelen en cultuur die de basis vormen voor de samenwerking);
- gedragsregels (de normen voor professionele communicatie, houding en gedrag);
- samenwerkingsmechanismen (de inrichting van de besluitvorming en de overlegstructuren);
- informatie-uitwisseling en transparantie;
- lead- en escalatiemechanismen;
- reactietijden en prestatie-eisen voor de onderlinge samenwerking.

Van leveranciers wordt verwacht dat zij structureel capaciteit en effort reserveren voor samenwerking binnen het ecosysteem. Dit maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening en dient expliciet te worden meegenomen in de inschrijvingen. Naleving van de OLA-afspraken is een meetbaar onderdeel van de prestatiebeoordeling.

---

<sup>5</sup> JIO vervult deze rol als interne dienstverlener van DJI

## 5. Rolverdeling tussen Service Integrator en System Integrator

### a. DJI als Service Integrator (regieorganisatie)

DJI, meer in het bijzonder DI, vervult binnen het EPD-ecosysteem de rol van Service Integrator. In deze rol is DJI verantwoordelijk voor de regie over het gehele ecosysteem. Dit houdt in dat DJI de strategische en tactische kaders vaststelt voor dienstverlening, governance, prioritering en kwaliteit, en dat zij eindverantwoordelijk blijft voor besluitvorming en escalaties.

DJI mandateert een aantal duidelijk afgebakende operationeel coördinerende taken aan de twee System Integrators (JIO en IPL), maar draagt deze verantwoordelijkheden niet over door middel van delegatie. De regierol blijft altijd bij DJI belegd. Dit betekent dat DJI te allen tijde bevoegd is om bij te sturen, prioriteiten te herzien of besluiten te nemen wanneer de continuïteit, veiligheid of kwaliteit van de dienstverlening daarom vraagt. DJI behoudt het uiteindelijke mandaat om contractuele verplichtingen af te dwingen en besluit bij escalaties die de operationele laag overstijgen.

### b. JIO als System Integrator Rijksinfrastructuur (operationele coördinatierol)

JIO treedt op als System Integrator voor de Rijksinfrastructuur. In deze rol is JIO verantwoordelijk voor de technische integratie en het beheer van de infrastructuur en Rijksvoorzieningen waarop het EPD-landschap aansluit. JIO coördineert daarbij partijen die betrokken zijn bij de rijksinfrastructuur, zoals JUSTID en Solvinity.

JIO draagt zorg voor toegang, beschikbaarheid, performance, beveiliging en compliance van het infrastructuurdomein en levert de daarvoor benodigde monitoringsinformatie aan ten behoeve van de integrale regie door DJI.

### c. IPL als System Integrator Cloud (operationele coördinatierol)

De leverancier van het Integratieplatform vervult de rol van System Integrator voor het cloud- en applicatiedomein. Deze partij coördineert de operationele samenwerking tussen de EPD-SaaS-leveranciers (HIS, Medicatie en GGZ) en vormt de spil in de dagelijkse processen binnen het ecosysteem.

Tot deze rol behoren onder meer de coördinatie van ITSM-processen, het monitoren van de prestaties van het ecosysteem, het initiëren en begeleiden van integrale overleggen en het coördineren van verstoringen, wijzigingen, releases en ketentesten. IPL handelt hierbij op basis van een expliciet door DJI verleend mandaat en binnen door DJI vastgestelde kaders.

### d. Gedeelde System Integrator-rol en regie op de lead

Binnen het EPD-ecosysteem is sprake van een gescheiden System Integrator-rol, verdeeld over JIO en IPL. Deze verdeling sluit aan bij de scheiding tussen het Rijksdomein en het cloud- en applicatiedomein en is een bewuste ontwerpkeuze. De exacte taakverdeling tussen JIO en IPL, en de escalatielijnen naar DJI, zullen gedetailleerd worden uitgewerkt in de RACI-matrix.

Afhankelijk van de aard en oorsprong van een incident, probleem of wijziging neemt één van beide partijen de lead in de coördinatie. In de OLA wordt expliciet vastgelegd welke partij in welke situatie de lead neemt, hoe overdracht van de lead plaatsvindt en hoe wordt voorkomen dat verantwoordelijkheden tussen partijen blijven circuleren ("pingpongen"). De rol van DJI is hierbij niet om operationeel 'mee te coördineren', maar om te bewaken dat de aangewezen leadpartij haar coördinerende taak tijdig en adequaat uitvoert.

## **6. Data en tooling**

Effectieve regie vereist inzicht. Daarom geldt binnen het EPD-ecosysteem dat de System Integrators beschikken over gedetailleerde operationele data, waaronder gegevens afkomstig van applicatieleveranciers. Een relevante subset van deze informatie wordt beschikbaar gesteld aan DJI (concreet: DI), zodat zij haar regierol kan uitoefenen. Monitoring, dashboards en rapportages zijn hiermee geen ondersteunend hulpmiddel, maar een expliciete randvoorwaarde voor integrale sturing en besluitvorming.

Effectieve samenwerking vereist dat van alle betrokken partijen wordt verwacht dat zij hun eigen processen, tooling en werkwijzen laten aansluiten op de processen zoals vastgelegd in het DAP, de SLA en OLA. DJI onderzoekt daarbij in hoeverre het noodzakelijk is om eisen te stellen aan gezamenlijke tooling, zoals monitoring- en ticketsystemen, om eenduidige sturing en transparantie in het ecosysteem te borgen.

## **7. Tot slot**

DJI beoogt een EPD-ecosysteem waarin leveranciers niet slechts contractpartijen zijn, maar professionele ecosysteempartners die samenwerken binnen duidelijke kaders en onder expliciete regie. In het licht hiervan zoekt DJI een GGZ-applicatie leverancier die verder kijkt dan de grenzen van de eigen applicatie. Dit vraagt om transparantie, discipline en actieve samenwerking, maar biedt tegelijkertijd duidelijkheid, voorspelbaarheid en ruimte voor gezamenlijke doorontwikkeling.

Wij nodigen u uit om met deze bril naar de diverse documenten te kijken. Regie en Beheer is geen sluitpost, maar het fundament onder een veilige zorgverlening aan justitiabelen.