

# Inrichtingsschets GBI

## 1 INLEIDING

In het kader van een mogelijke implementatie van een Gezamenlijke Backoffice Inkomen (GBI) wordt nagegaan of er sprake kan zijn van het éénmalig inrichten van de processen die in het GBI zullen moeten worden uitgevoerd (verricht). Vanuit de architectuurrol wordt getracht hier inzicht, volledigheid en standaardisatie in aan te brengen. Hiermee is de architectuur meer een hulpmiddel in de lopende discussies dan een blauwdruk van de toekomstige structuur.

Er is een standaard afhandelproces ontworpen, en bekeken welke overige bedrijfsfuncties, (behoefte aan) voorzieningen en (koppelingen met) in- en externe registraties benodigd zijn. Hierbij is zoveel als mogelijk aangesloten bij reeds gedefinieerde processen en terminologie zoals voorgeschreven door KING. Tot slot is getracht om de keuze om voorzieningen en registraties centraal of lokaal te beleggen te ondersteunen en het resultaat hiervan in plaatjes te vatten.

## 2 STANDAARD AFHANDELPROCES

### 2.1 een overzicht

Bij het opstellen van een standaard afhandelproces is rekening gehouden met de volgende uitgangspunten en principes:

- Ieder procesafhandeling kent een *Aanleiding* om te starten en leidt altijd tot een voor de klant herkenbaar *Resultaat*;
- Mutaties kennen altijd een *Aanleiding* en doorlopen daarmee ook het standaard afhandelproces;
- Digitalisering vindt vanaf de start van het proces plaats;
- We noemen een activiteit 'warm' als er voldaan wordt aan 1 of meer van de volgende criteria:
  - face-to-face-contact met de klant is noodzakelijk;
  - er moet invulling gegeven worden aan discretionaire bevoegdheid in een gemeente;
  - er is uitdrukkelijk situationele kennis nodig.
- In 'koude' activiteiten kunnen er verschillen zijn in de bedrijfsregels op basis van lokale beleidsruimte. Dit wordt zo veel mogelijk vermeden. Indien dit toch optreedt, wordt deze beleidsruimte zo veel mogelijk als parameter ingevuld;
- Processtappen worden zodanig onderverdeeld dat 'warme' en 'koude' activiteiten te onderscheiden zijn;
- Processtappen worden zodanig onderverdeeld dat zo weinig mogelijk overdracht tussen (keten)partners noodzakelijk is;
- Warm klantcontact vindt enkel plaats op momenten dat dat toegevoegde waarde heeft.
- Het digitale proces is leidend.
- De inschakeling van 'warme' en 'koude' professional is gericht, dit wil zeggen indien daar specifiek aanleiding toe is volgens de bedrijfsregels voor specifieke in opdracht te geven, waarde toevoegende activiteiten.

Onderstaande schema geeft een overzicht hoe het afhandelproces er op basis van de uitgangspunten uit ziet. Alle transacties doorlopen (delen van) dit afhandelproces.

# Inrichtingsschets GBI



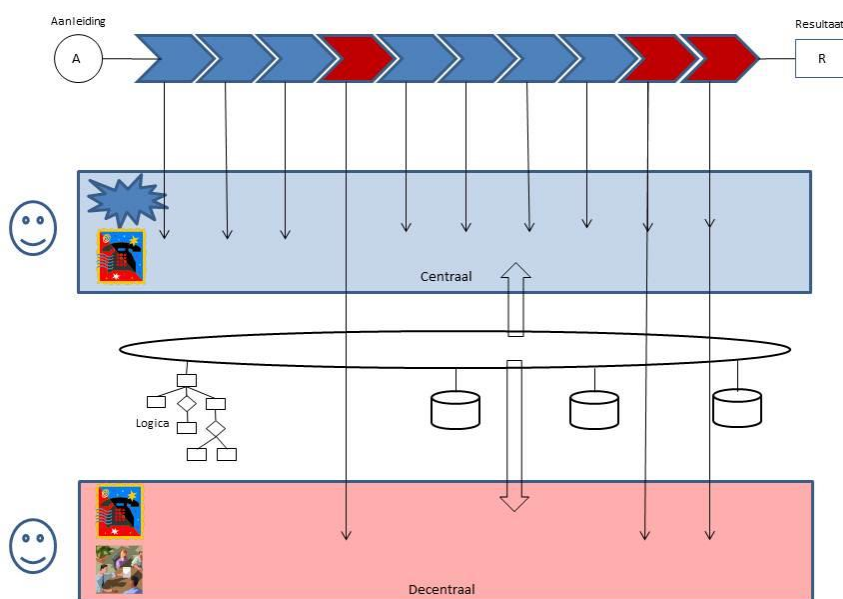
Figuur 1: Standaard afhandelproces

## Legenda:

- Blauw betekent 'koud' (A en B); rood betekent 'warm' (C). Sommige stappen kennen zowel 'koude' als 'warme' activiteiten.
- A: De aanleiding
- 1: Stap 'Ontvangen signaal'.
- 2: Stap 'Opstarten zaak'.
- 3: Stap 'Bepalen recht en hoogte'.
- 4: Stap 'Bepalen consequenties'.
- 5: Stap 'Opstellen beschikking'.
- 6: Stap 'Kenbaar maken beschikking'.
- 7: Stap 'Financieel afhandelen'.
- 8: Stap 'Kenbaar maken Financieel afhandelen'.
- 9: Stap 'Vorderen'.
- 10: Stap 'Betalen'.
- R: Procesresultaat

In het volgende hoofdstuk worden de stappen nader toegelicht.

Blauwe processtappen zullen centraal kunnen worden uitgevoerd, terwijl de rode processtappen zowel binnen individuele gemeenten of regio's als centraal kunnen worden uitgevoerd zoals in onderstaand figuur wordt aangegeven.



Figuur 2: Centrale- en decentrale uitvoering.

## NOOT:

Het standaard afhandelproces geldt voor het aanvraagproces, de mutatie-processen en het bezwaarproces.

## Inrichtingsschets GBI

Een aantal processen, hoewel ook primair voor GBI, lopen deels anders dan dit generieke proces en maken gebruik van andere informatiestromen. In deze processen wordt geen recht en hoogte bepaald en niet financieel afgehandeld, en dat is net de kern van het standaard afhandelproces). Deze processen zijn niet verder uitgewerkt:

- Klachtenafhandeling
- Beroep (idem)
- Digitaal handhaven
- Fysiek handhaven (preventie, opsporen, sanctioneren)

De resultaten van deze processen kunnen op hun beurt weer een aanleiding opleveren voor het standaard afhandelproces.

# Inrichtingsschets GBI

## 2.2 Toelichting procesmodel

### Aanleidingen

Een proces start altijd vanuit een aanleiding. Dit kan een melding/aanvraag zijn van een klant, maar bij mutaties ook een wijziging in een externe registratie (zie later), een signaal uit een ander gemeentelijk beleidsterrein of van een externe administratie, een intern GBI gegenereerd signaal (bij voorbeeld een waarschuwing uit handhaven), een intern geagendeerde vervolgactie, enzovoort.

Stap	Processtap	Omschrijving	Eindresultaat
1	Ontvangen signaal	Het ontvangen van een aanleiding uit de interne of externe omgeving en er voor zorgen dat deze in het systeem digitaal beschikbaar is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het signaal is ontdaan van kanaalspecifieke kenmerken;</li> <li>• Het signaal is opgeslagen en beschikbaar in digitale vorm;</li> <li>• Het signaal is gereed voor plaatsonafhankelijke verdere verwerking.</li> </ul>
2	Opstarten zaak	Zorgdragen dat bekend wordt voor welke klant/klanten er welke werkzaamheden verricht moeten worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het signaal is opgenomen in het digitale klant dossier(s) met de juiste metadatering;</li> <li>• Er is bekend en digitaal vastgelegd welk type werkzaamheden moet worden uitgevoerd;</li> </ul>
3	Bepalen recht en hoogte	Het vaststellen of iemand wel of geen recht heeft op gegeven uitkering op basis van alle feiten en omstandigheden die van toepassing zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is bekend of iemand wel of geen recht heeft;</li> <li>• Het is bekend vanaf welke datum bovenstaande situatie moet gelden (eventueel in het verleden);</li> <li>• Het is bekend wat de hoogte is van het toe te kennen recht;</li> <li>• Bovenstaande kennis is plaatsonafhankelijk beschikbaar in digitale vorm.</li> </ul>
4	Bepalen consequenties	Het op basis van de in de vorige stap bepaalde situatie bepalen wat de (financiële) gevolgen voor de klant (zullen gaan) zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is bekend wat de gevolgen voor de klant zijn (te veel/ te weinig betaald);</li> <li>• Het is bekend wat voor acties hieruit voortkomen (nabetalen, terugbetalen, verrekenen, sancties, boetes, maatregel, etc.);</li> <li>• Het is bekend wat de met de klant gemaakte afspraken hierover zijn voor zover daarin niet standaard wordt voorzien;</li> <li>• Bovenstaande kennis is plaatsonafhankelijk beschikbaar in digitale vorm.</li> </ul>

## Inrichtingsschets GBI

5	Opstellen beschikking	Het volgens de juridische voorschriften en vereisten aanmaken van de in de vorige stappen genomen beslissing(en) en eventuele nadere afspraken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De beschikking is digitaal plaatsonafhankelijk beschikbaar.</li> </ul>
6	Kenbaar maken beschikking	Zorgen dat de klant de beschikking beschikbaar krijgt via het voor hem ingestelde communicatiekanaal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De beschikking is naar de klant verstuurd in een (technisch) formaat dat past bij het ingestelde kanaal (post, berichtenbox, ...);</li> <li>De beschikking is opgenomen in het digitale klantdossier.</li> </ul>
7	Financieel afhandelen	Het administreren van de financiële consequenties en (periodiek) leveren van de benodigde overzichten aan de klant en andere betrokken partijen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeboekte verrekeningen, nabetalingen en/ of vorderingen;</li> <li>Een bijgewerkte financiële administratie (subadministraties debiteuren/crediteuren);</li> <li>De (periodiek) vereiste overzichten (bv. specificatie, jaaropgave, ...) zijn beschikbaar in digitale vorm.</li> </ul>
8	Kenbaar maken Financieel afhandelen	Zorgen dat de klant en andere betrokken partijen de (periodiek) vereiste overzichten beschikbaar krijgt via het voor hem ingestelde communicatiekanaal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>De (periodiek) vereiste overzichten zijn naar de klant en andere betrokken partijen verstuurd in een (technisch) formaat dat past bij het ingestelde kanaal (post, berichtenbox, ...);</li> <li>De overzichten zijn opgenomen in het digitale klantdossier.</li> </ul>
9	Vorderen	Zorgen dat niet te verrekenen gelden alsnog worden terugbetaald.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Te vorderen bedrag is terugbetaald.</li> </ul>
10	Betalen	Zorgen dat op de juiste wijze betaalbaar gestelde bedragen worden uitbetaald aan de rechthebbende(n).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geld is giraal of fysiek uitbetaald.</li> </ul>

### 3 BEDRIJFSFUNCTIES

#### 3.1 Primaire en ondersteunende functies

Naast de functies die in het beschreven proces uitgevoerd worden ('Vaststellen uitkering' en 'Verwerken van financiële verplichtingen'), zijn er primaire en ondersteunende functies die hieraan gerelateerd zijn.

Bedrijfsfunctie	Omschrijving	Eindresultaat
Verantwoorden	Het afleggen van verantwoording aan de opdrachtgever en de omgeving.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuele en juiste verantwoordingsinformatie.</li> </ul>

## Inrichtingsschets GBI

Besturen	Het (genereren van informatie ten behoeve van) het sturen van de eigen organisatie (bestuurlijke informatie-voorziening). Het uitvoeren van besturing op de operationele processen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestuurde organisatie.</li> <li>• Bestuurde processen.</li> </ul>
Verzorgen klantmanagement	Het registreren en beheren van klantcontacten, segmenteren (beheren risico-profielen), beheren zaken, beheren afspraken, afhandelen klachten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Up-to-date klantenbestand.</li> </ul>
Afhandelen Bezwaar en Beroep	Het verzorgen van de activiteiten die nodig zijn t.b.v. behandeling en afhandeling van een ontvangen bezwaar en beroepschrift tegen een formele beslissing (bijvoorbeeld de beschikking, de betaling, het verhaal).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgehandelde Bezwaren en Beroepen.</li> </ul>
Handhaven	Het bestrijden van fraude en misbruik.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opgelegde en geëffectueerde sanctie (maatregel, boete).</li> <li>• Verminderde fraude.</li> </ul>
Vaststellen financiering schadelast	Het vaststellen van te verhalen uitkeringsdelen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Te verhalen uitkeringsdeel.</li> <li>• Financier.</li> </ul>
Verzorgen communicatie	Het verzorgen van communicatie uitingen voor communicatie met klanten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdige, efficiënte en volledige communicatie uitingen.</li> </ul>
Verzorgen gegevenshuis-houding	Het ter beschikking stellen, uitwisselen en archiveren van gegevens en documenten.	

### NOOT:

Secundaire bedrijfsfuncties zijn hier niet uitgewerkt. Dit zijn bedrijfsfuncties die er voor zorgen dat de primaire functies georganiseerd, uitgevoerd en beheerd worden. Voorbeelden hiervan zijn het verzorgen van: personeel en organisatie, administratieve organisatie, informatievoorziening, huisvesting, inkoop, financiële administratie...

### 3.2 Bedrijfsfuncties uitgewerkt in voorzieningen

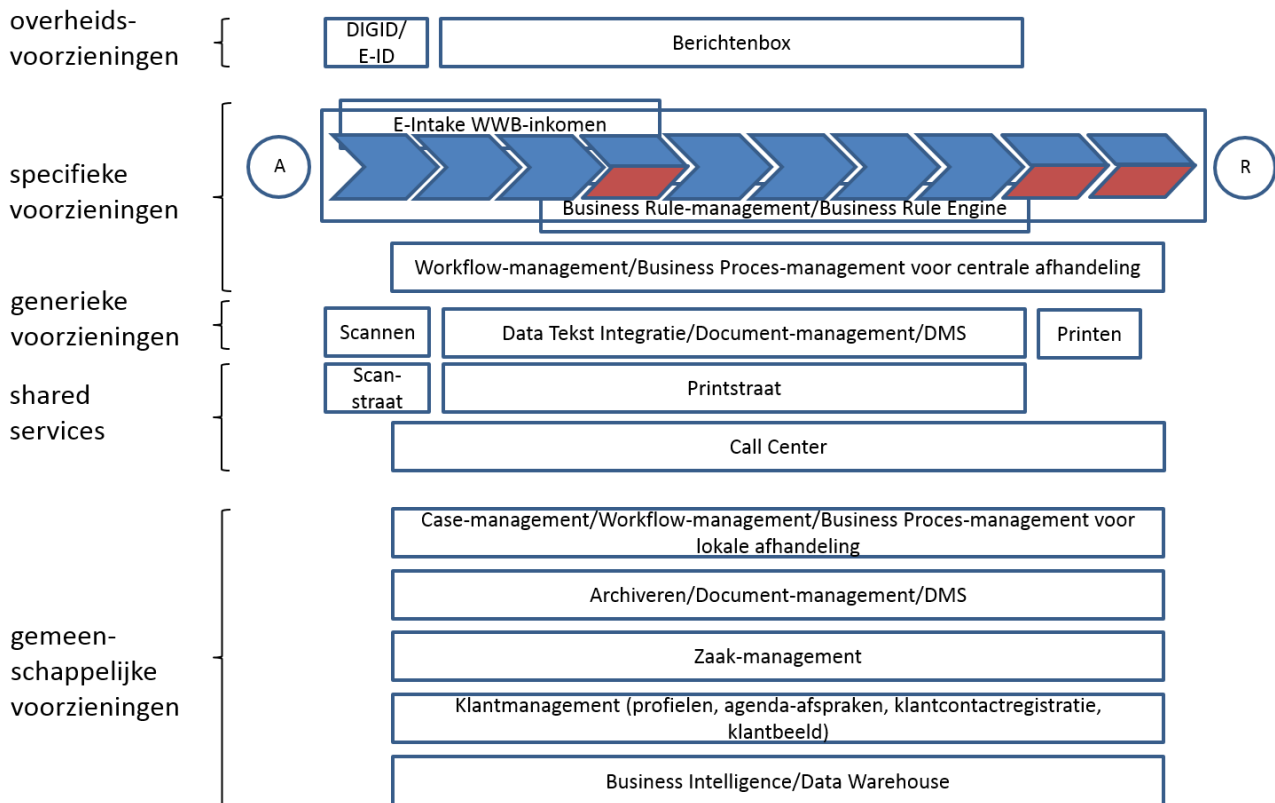
Uitgangspunten:

- Wij zetten in op een zo veel mogelijk geautomatiseerd proces.

Bedrijfsfuncties en de operationalisering daarvan leiden tot de behoefte aan voorzieningen die het proces ondersteunen. Deze voorzieningen kunnen beschikbaar gesteld worden in de vorm van Shared Service (scanstraat, printstraat, call center) of als geautomatiseerde ondersteuning. Bij deze laatste maken we de indeling:

- overheidsvoorziening: sommige voorzieningen worden aangeboden vanuit de Rijksoverheid (DigId, Berichtenbox).
- gemeenschappelijke voorziening: in een gemeente is de behoefte om de voorziening overstijgend over andere beleidsterreinen te gebruiken zodat de gegevens in samenhang gezien en gebruikt worden (casemanagement/WFM, zaakmanagement, business intelligence, archivering).
- generieke voorziening: een gemeente kan eenzelfde behoefte hebben voor andere beleidsterreinen, maar heeft daar geen inhoudelijk relatie mee (data tekst integratie, scannen, printen).
- specifieke voorziening: de behoefte is dusdanig autonoom ten opzichte van andere beleidsterreinen in een gemeente, dat dit een aparte voorziening rechtvaardigt (e-intake, RH-bepaling, verrekenen en betalen mbv Business Rule Management/Business Rule Engine).

# Inrichtingsschets GBI



Een korte uitleg bij de voorzieningen (waar nodig):

- **Business Rule Management/ Business Rule Engine**  
Het berekenen van recht en hoogte, het bepalen van consequenties, het verrekenen, enz gebeurt op basis van bedrijfsregels (Business Rules). Deze worden opgesteld volgens een afgesproken standaard (bij voorbeeld RuleSpeak) in een Business Rule Management-tool en zoveel mogelijk geautomatiseerd uitgevoerd met een zgn Business Rule Engine.

Deze bedrijfsregels worden niet enkel in de applicaties tbv de medewerkers gebruikt, maar ook in de applicatie(s) die de burger kan gebruiken. Omdat de aanvraag ALO bij UWV moet worden gedaan, zal de e-intake een co-productie moeten worden tussen GBI en UWV.

- **Zaak-management**  
Het begrip zaak is geïntroduceerd om klanten, medewerkers en ketenpartners eenduidig en transparant te (kunnen) informeren over de voortgang van het leveren van een product of dienst, de afhandeling te monitoren en te bewaken, de werkprocessen voor afhandeling te verbeteren en managementinformatie te verkrijgen over behaalde effecten.
- **Workflow-management/Business proces-management/Case-management**  
Deze voorziening verzorgt het verdelen van werk en het geautomatiseerd (ondersteund) aansturen van de werkprocessen. Sommige momenten in de procesbesturing geven aanleiding tot het aanpassen van een zaak-status.
- **Klantmanagement**

# Inrichtingsschets GBI

Dit is een overkoepelende term voor verschillende voorzieningen (agenda-afspraken, klantprofielen en klantcontacten beheren)

- **Business Intelligence/Data warehouse**  
Dit gebied omvat het geheel van rapportage, verantwoording en forecasting/analyse voor het businessdomein. Daarbij zijn gegevens nodig die tot ver in het verleden terug kunnen gaan; deze worden vaak apart van de primaire applicaties in een apart gegevens pakhuis (data warehouse) opgenomen. Speciale ondersteuning en specifieke logica wordt ingezet om verantwoordingsrapporten op te maken, trends te analyseren en op basis daarvan toekomstvoorspellingen (forecasting) te genereren.
- **Archiveren**  
Hierbij gaat het om de digitale opslag van documentstromen en postregistraties. Enerzijds moet de vindbaarheid van de documenten gewaarborgd zijn. Anderzijds gelden er voor de verantwoording achteraf eisen voor de archivering van documenten en de vindbaarheid. Om aan deze verantwoordingseis te voldoen, moeten alle documenten en overige gegevens zodanig beheerd worden dat ze gedurende hun gehele levenscyclus aan de algemene kwaliteitseisen voldoen: volledigheid, authenticiteit, betrouwbaarheid, toegankelijkheid, raadpleegbaarheid en beschikbaarheid.
- **Printen/printstraat**  
Gedurende het GBI proces worden er documenten naar de klant gestuurd. Het printen van deze documenten gebeurt in de printstraat, die zowel lokaal als centraal belegd kan zijn.
- **Scannen/scanstraat**  
Gedurende het GBI proces worden er documenten ontvangen die moeten worden ingescand. Het scannen van deze documenten gebeurt in de scanstraat, die zowel lokaal als centraal belegd kan zijn.

## 4 REGISTRATIES

### 4.1 Gebruikte en gecreëerde gegevens

De uitvoering van het proces WWB gebruikt gegevens en creëert gegevens.

Een toekomstvast indeling van de registraties van die gegevens kunnen worden afgeleid van de bedrijfsfuncties en daarbij horende voorzieningen.

Uitgangspunten:

- In het proces wordt (her)gebruik gemaakt van (externe) gegevens die in de keten of intern reeds bekend zijn;
- Veel gegevens die nodig (kunnen) zijn voor de uitvoering van de WWB, zijn al beschikbaar binnen de Nederlandse overheid. Hiervoor zijn (landelijke) registraties opgezet en er zijn voorzieningen geregeld om deze registraties te benaderen.
- Ook de burger zelf is een externe administratie. Gegevens die van de burger komen worden (liefst via self service, maar anders via scanning, telefonische hulp of lokale medewerker) direct in de systemen vastgelegd.
- Uit de architectuur-analyse zijn er slechts enkele koppelingen tussen de centrale inrichting en lokale registraties noodzakelijk: signalen vanuit het centrale WWB-inkomensproces tbv andere gemeentelijke beleidsdomeinen, boekingsregels vanuit het centrale WWB-inkomensproces voor de aansluiting op de gemeentelijke boekhouding en te innen vorderingen vanuit de lokale financiële administraties naar het centrale WWB-proces (of visa versa) om vorderingen op klant-niveau uit te kunnen voeren. Voor alle



## **Inrichtingsschets GBI**

overige elementen kan voor een andere oplossing gekozen worden dan een (geautomatiseerde) koppeling.

# Inrichtingsschets GBI

## 4.2 Informatiestromen met externe registraties

	Ontvangen signaal	Registreren signaal	Bepalen Recht & Hoogte	Bepalen consequenties	Opstellen beschikking	Kenbaar maken beschikking	Financieel Afhandelen	Kenbaar maken fin. Afhandelen	Vorderen	Betalen
Aanvragen WWB	X		X							
Blokkade uitkering intern (niet KING)	X		X							
Deblokkeren uitkering intern (niet KING)	X		X							
CBS		X	X						X	
(e-) formulieren	X		X							
GBA	X	X	X	X	X		X			
Gerechtsdeurwaarder	X			X			X			
IB ANW-uitkering	X		X							
IB detentie	X		X							
IB heffingskorting	X		X							
IB inkomen	X		X							
IB opleiding	X		X							
IB premieachterstand	X									
IB toeslagen	X		X							
Inschrijven Werk.nl			X							
Jaarposten (niet KING)							X		X	X
Klantbeeld Werk.nl			X							
Nog te innen vorderingen				X						
Wmo (BB/LDT)			X							
Suwinet			X	X					X	
Uitvoer BD							X		X	X
Zorgverzekeraars							X			X
belastingdienst VTB	X		X							
Onbekend:	Ontvangen signaal	Registreren signaal	Bepalen Recht & Hoogte	Bepalen consequenties	Opstellen beschikking	Kenbaar maken beschikking	Financieel Afhandelen	Kenbaar maken fin. Afhandelen	Vorderen	Betalen
EA/UWV										
IB premieachterstand										
SHV										
Sonar										
Werkmap										
WBS										
Interne stromen:	Ontvangen signaal	Registreren signaal	Bepalen Recht & Hoogte	Bepalen consequenties	Opstellen beschikking	Kenbaar maken beschikking	Financieel Afhandelen	Kenbaar maken fin. Afhandelen	Vorderen	Betalen
Beëindiging										
B&W / Raad										
Boetes / maatregelen HH/ink.										
DMS										
GO-mail										
Kennisgeving besluit										
Risicoprofiel										
Zaaksysteem (PIP)										
gegevensmagazijn	X		X							

# Inrichtingsschets GBI

## 5 CENTRAAL OF LOKAAL

### 5.1 inleiding

Voorzieningen en registraties kunnen centraal of lokaal belegd worden. Om de keuze daarin te ondersteunen is dit voor de verschillende soorten voorzieningen bepaald, met als algemeen uitgangspunt dat alles wat centraal ingericht kan worden, ook centraal wordt ingericht.

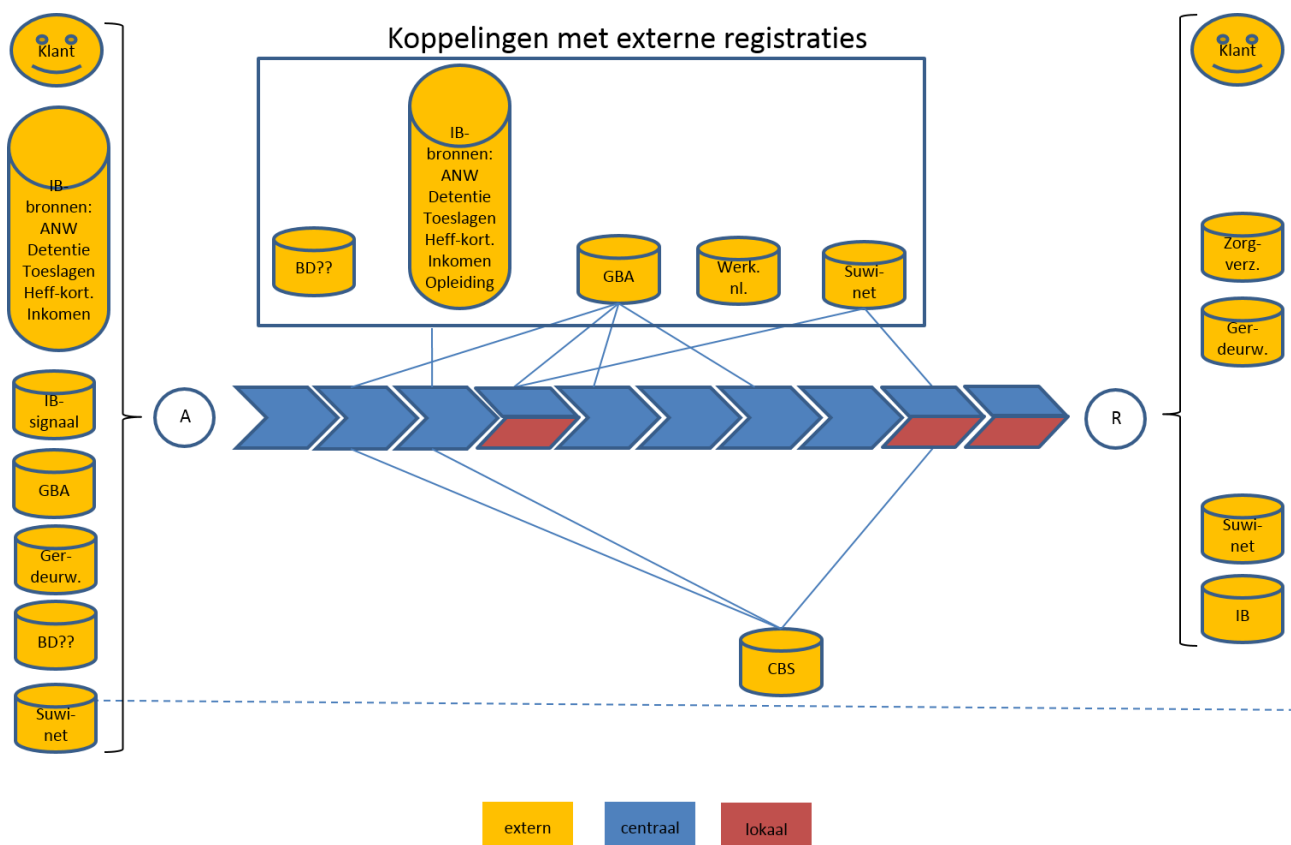
Per soort voorziening zijn uitgangspunten/principes geformuleerd van waaruit centrale of lokale inrichting en/of uitvoering is af te leiden. Uitzonderingen op deze principes moeten gezamenlijk vastgesteld worden.

### 5.2 Overheidsvoorzieningen en externe registraties

Uitgangspunten:

- Het gebruik van overheidsvoorzieningen door GBI is wettelijk verplicht en wordt dus ook nagestreefd.
- Informatiestromen van en naar externe registraties gebeuren centraal.
- Voor deze registraties worden de standaard voorzieningen gebruikt (SUWI-net lees, GBA-abonnement, ...).

Dit leidt tot de volgende plaat<sup>1</sup>:



<sup>1</sup> Er dient nog nagegaan te worden hoe te komen tot combinatie van de debiteuren en uitkeringsgegevens (ook wel BDFS gegevens uit de back-office) met de aanvraaggegevens uit de GBI. Dit in verband met de verplichte levering rondom de BDFS naar CBS.

BDFS: Bijstand, debiteuren en fraudestatistiek.

# Inrichtingsschets GBI

## Shared services

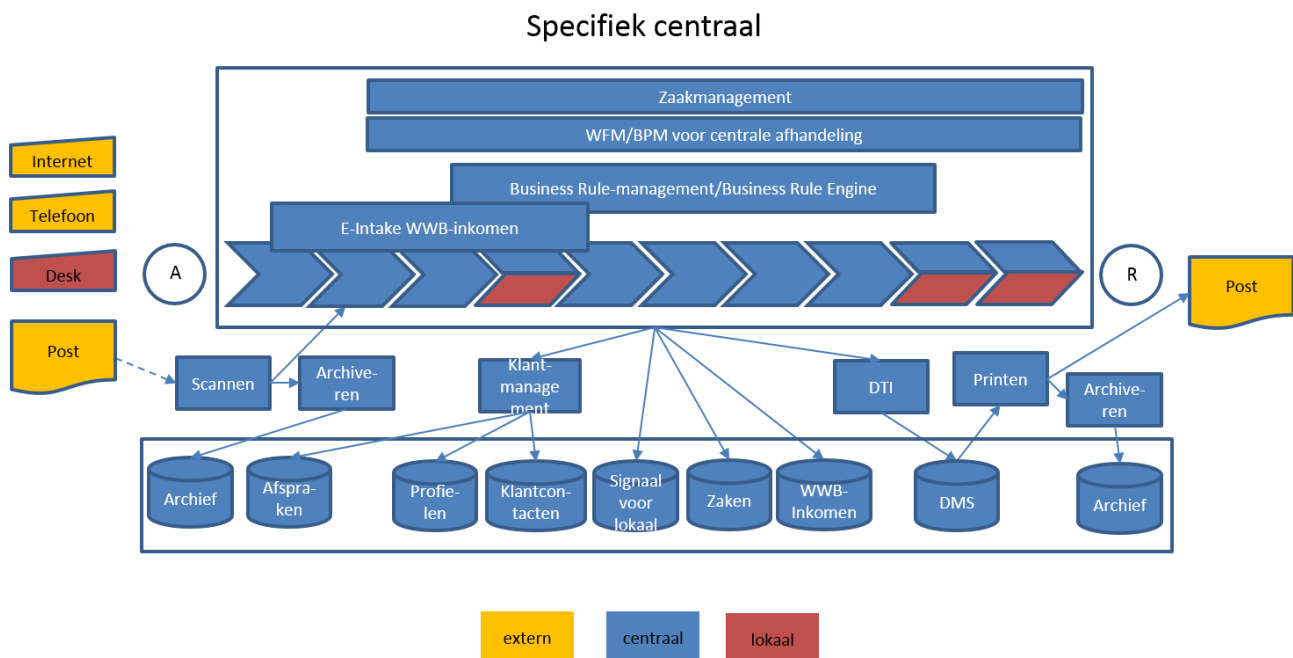
Uitgangspunten/te hanteren principes:

- Of gemeenten gebruik willen maken van centrale shared services, is een keuze van iedere gemeente zelf.

## Specifieke voorzieningen en hun registraties

Uitgangspunten/te hanteren principes:

- Voorzieningen die specifiek zijn ter ondersteuning van het WWB-inkomen-proces, worden centraal/landelijk beschikbaar gesteld, gezamenlijk beheerd en zowel door de centrale uitvoeringsorganisatie als door de lokale uitvoeringsorganisatie gebruikt.
- Voor centrale uitvoering worden de centrale generieke voorzieningen gebruikt.
- In principe worden alle gegevens die in het WWB-proces ontstaan of wijzigen, in een of meer centrale GBI-registraties beheerd.

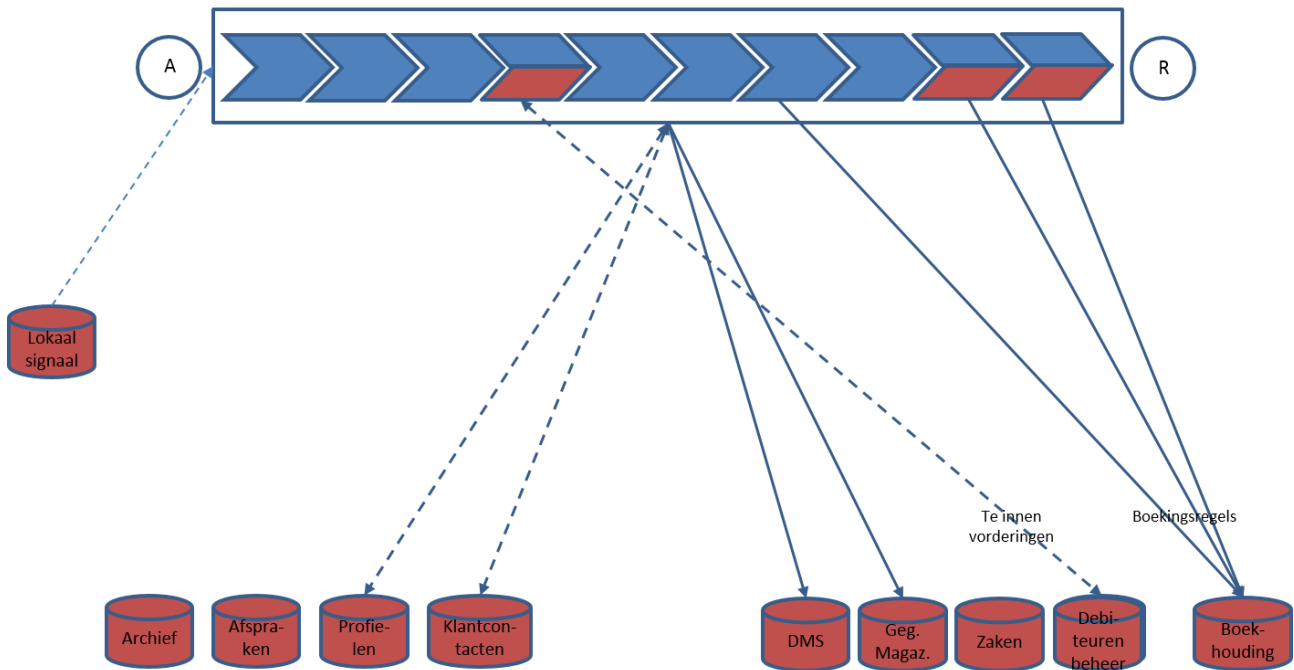


## Lokale voorzieningen en hun registraties

- Gegevens van en uit lokale voorzieningen worden in lokale registraties bijgehouden. Daarbij zijn ook verbindingen nodig met het centrale afhandelproces. Soms is een verbinding noodzakelijk geautomatiseerd (ononderbroken pijl in onderstaand schema), soms is dat niet noodzakelijk (onderbroken pijl).

# Inrichtingsschets GBI

## Koppelingen met lokale registraties



### Gemeenschappelijke voorzieningen

De beschreven uitgangspunten en principes leiden dus tot een structuur waarbij een deel van de elementen hun centrale/lokale plaats krijgen (zie bovenstaande plaatjes). Voor een aantal moet er echter nog een keuze gemaakt worden of er een (verplicht te gebruiken) centrale voorziening moet komen (ontwikkeld, beheerd en geëxploiteerd door de GBI), danwel dat iedere gemeente haar eigen lokale voorziening hiervoor gaat gebruiken en op welke wijze zich dit verhoudt met een centrale/lokale registratie. Hierbij zal een afweging worden gemaakt tussen kosten van koppeling en integratie enerzijds versus gebruikers(on)gemak en klantinzicht aan de andere kant.

Het betreft de gemeenschappelijke voorzieningen waarvoor de keuze gemaakt te worden over het centraal of lokaal beleggen van de voorziening en/of de daarbij horende registraties.

- Gezien de scope van de centrale inrichting beperkt is tot WWB-inkomen, is het neerzetten van gemeenschappelijke voorzieningen voor alle gemeentelijke beleidsterreinen niet aan de orde.
- Centraal gebruik maken van lokale gegevens (in verschillende systemen ondergebracht, soms niet digitaal beschikbaar) is nagenoeg onbeheersbaar.

Indien er communicatie nodig is tussen centrale en lokale voorzieningen, dan gebeurt dit op basis van standaarden, zoals:

- Uitwisseling van Zaken: StUF ZS-DMS (KING)
- Uitwisseling van Documenten: StUF ZS-DMS (KING)
- Data Tekst Integratie: PDF/A-1 (KING)
- Printen van Documenten: PDF en/of Postscript (KING)
- Uitwisseling Gebruikers & Rollen: SAML 2.0 of hoger
- Uitwisseling van agenda-afspraken o.b.v. reguliere standaarden (iCal, Exchange Calender, ...)

# Inrichtingsschets GBI

Communicatie tussen centrale en eventuele lokale registraties gebeurt ook op basis van standaarden, zoals:

- Gegevensuitwisseling: StUF 3.10 of hoger (KING)
- Uitwisseling van Documenten: StUF ZS-DMS (KING)
- Gegevensuitwisseling met het SUWI-domein: SuwiML 3.1 of hoger en SGR 8.0 of hoger (BKWI)
- ...

Het is nu nog te vroeg om uitspraken te doen over real time of batch ophalen, push en pull-mechanismen, redundante gegevensopslag en dergelijke. Dit komt in een later analyse-stadium pas aan de orde.

Afwegingen die de keuze gaan beïnvloeden zijn per voorziening onderstaand aangegeven.

- **Zaak-management**  
Zaken hebben een lokale identificatie en het is net de bedoeling dat zaken uit meerdere lokale beleidsterreinen overzichtelijk, met status van afhandeling, in samenhang gepresenteerd worden. Grosso modo zijn er 2 functionaliteiten: het bepalen/toekennen van een zaaknummer en het bijwerken van de zaakstatus.  
Gemeenten hebben ieder hun eigen zaak-identificatie, waardoor het centraal bepalen van een nieuw zaaknummer een koppeling vereist met de lokale (gemeente-brede) zaakmanager. Dit hoeft geen online-koppeling te zijn; iedere gemeente kan ook een bepaalde range van zaaknummers reserveren die de centrale voorziening in een centrale tabel beheert. Gegevens over de zaak (de soort zaak, statuswijzigingen, behandelaar, resultaat,...) kunnen vanuit de centrale voorziening beheerd worden. Uitwisseling naar de lokale zaakregistratie kan asynchroon via de StUF-standaard ZS-DMS gebeuren. Als voor zaakmanagement gebruik gemaakt blijft worden van de binnen de individuele gemeente gebruikte registratie, zal de centrale voorziening online koppelingen met de afzonderlijke gemeenten moeten onderhouden.  
De keuze centraal/lokaal op dit gebied is ook afhankelijk van de keuze over de archief-voorziening.
- **Workflow-management/Business proces-management/Case-management**  
Uitgaande van de trapsgewijze indeling 'centrale geautomatiseerde uitvoering', 'centrale uitvoering van koude taken', 'lokale uitvoering van warme handelingen', ligt een centrale voorziening met een centrale registratie voor de eerste twee voor de hand. Het gebruik van lokale voorzieningen voor centrale uitvoering verhoogt het risico op divergentie van de werkprocessen, en vereist online berichtenverkeer tussen de lokale voorzieningen en de centrale uitvoering.  
De lokale uitvoering (warme handelingen) kan ingebouwd zijn in een centrale voorziening, zolang de benodigde stappen in de lokale uitvoering uniform zijn qua volgorde en doorlooptijd voor alle lokale uitvoeringen. Nadeel is hierbij dat lokale medewerkers die ook in andere beleidsterreinen werkzaam zijn, een extra applicatie moeten gebruiken.  
Als het lokale proces vaak afwijkt tussen gemeenten (qua volgorde en doorlooptijd), kan het handiger zijn om die handelingen in een lokale voorziening/registratie te beleggen.
- **Klantmanagement**  
Agenda-afspraken maken wordt ondersteund door een centrale voorziening voor de centrale uitvoering (koude taken). Dit betreft dan communicatie-vormen die niet face-to-face zijn, want die zijn per definitie warm en dus lokaal. Bij lokale uitvoering (warme handelingen) dient uiteraard gebruik gemaakt te worden van lokale voorzieningen. Hierbij is er geen geautomatiseerde koppeling met het centrale systeem.

Voor gegevens over klantprofielen en klantcontacten geldt dat ze zowel centraal als lokaal ontstaan en dat ze met elkaar in verband moeten worden gezien; centrale gegevens zijn lokaal nodig en omgekeerd. Gezien de scope van de centrale inrichting beperkt is tot WWB-inkomen, is het neerzetten van deze voorzieningen voor alle gemeentelijke beleidsterreinen niet aan de orde. Centraal gebruik maken van lokale gegevens (in verschillende systemen ondergebracht, soms niet digitaal beschikbaar) is nagenoeg onbeheersbaar. Er bestaan hiervoor ook geen (inhoudelijke) standaarden.

# Inrichtingsschets GBI

De oplossing hiervoor lijkt te zijn het ontwikkelen van een centrale voorziening voor inzicht in de centraal beheerde gegevens: een klantbeeld cf. Suwi-inkijk/lees.

- **Business Intelligence/Data warehouse**  
In de praktijk zijn dit vaak bedrijfsbrede voorzieningen.  
Als deze voorziening centraal wordt neergezet zal iedere gemeente, die gebruik maakt van de GBI, tevens gebruik maken van deze voorziening voor wat betreft analyse en rapportage op het inkomensdomein. (Verandering van) wensen zullen via de beheerorganisatie kenbaar worden gemaakt en gezamenlijk worden geïmplementeerd.  
Als voor deze voorziening gebruik gemaakt blijft worden van de binnen de individuele gemeente gebruikte methoden en technieken betekent dat de GBI geregeld grote hoeveelheden gegevens (afslagen) naar de gemeenten moet gaan verzenden, die binnen de gemeentesystemen moeten worden verwerkt. Wijzigingen in de GBI gegevensstructuur en definities kunnen dan ook gaan betekenen dat betekenis van afslagen wijzigen met aanpassingen binnen de gemeenten tot gevolg.
- **Archiveren / DMS**  
Als deze voorziening centraal wordt neergezet zal iedere gemeente, die gebruik maakt van de GBI, een koppeling moeten hebben met het centrale archief. Het voordeel hiervan is dat er centraal één oplossing met maar één koppelvlak (weinig complexiteit en performanceverlies) is. Het nadeel is dat er op één centrale locatie een gedeelte van het persoonsarchief staat. Gevolg is dat binnen de gemeente in meerdere archieven moet worden gezocht om het dossier compleet inzichtelijk te hebben.  
Als voor deze voorziening gebruik gemaakt blijft worden van de binnen de individuele gemeente gebruikte methoden en technieken betekent dat de GBI geregeld grote hoeveelheden gegevens (afslagen) naar de gemeenten moet gaan verzenden, die binnen de gemeentesystemen moeten worden verwerkt. Wijzigingen in de GBI gegevensstructuur en definities kunnen dan ook gaan betekenen dat betekenis van afslagen wijzigen met aanpassingen binnen de gemeenten tot gevolg. Het voordeel van een lokaal archief is dat er binnen de gemeente per burger één dossier is. Tegelijkertijd is het nadeel dat er meerdere koppelvlakken vanuit de centrale GBI naar de diverse (soorten) lokale archieven (DMS'en) zullen zijn. Als gevolg meerdere soorten koppelvlakken (kosten en complexiteit) en door de overdracht te verwachten performance issues.  
De keuze centraal/lokaal op dit gebied is ook afhankelijk van de keuze over de zaakmanagement-voorziening.
- **Printen/printstraat**  
Het printen van documenten gebeurt in de printstraat, die zowel lokaal als centraal belegd kan zijn. Als deze voorziening centraal wordt neergezet zal er een shared service center moeten worden opgericht om de printstraat uit te voeren. Het voordeel hiervan is dat er geen data overdracht hoeft plaats te vinden, dat er één inrichting en één werkwijze is en dat er door schaalgrootte meer mogelijkheid is om te 'printen' naar e-mail of andere i-oplossingen. Het nadeel van een centrale voorziening is dat inrichting complexer wordt door de diverse gemeentelijke huisstijlen, papiersoorten en 'natte handtekening'.
- **Scannen/scanstraat**  
Het scannen van documenten gebeurt in de scanstraat, die zowel lokaal als centraal belegd kan zijn. De voor en nadelen zijn mede afhankelijk van de gekozen oplossing (centraal / decentraal) van het DMS. Kiezen voor een zelfde locatie als DMS betekent minder dataoverdracht.  
Als de scanvoorziening centraal wordt neergezet zal er een shared service center moeten worden opgericht om de scanstraat uit te voeren. Het voordeel hiervan is dat er één inrichting is met één werkwijze en eenmalig "iets" inrichten. Daarnaast is er meer mogelijkheid tot "slimmer" scannen door schaalgrootte en kan er gewerkt worden met één antwoordnummer / postmethodiek (relatie met verzenden post) om een beter resultaat te behalen. Het nadeel is dat bulkscans vanuit de GBI moeten worden 'vervoerd'.

## Inrichtingsschets GBI

Als deze voorziening lokaal wordt belegd dient er een koppeling te komen tussen het GBI en de lokale scanstraat. Voordeel is dat bulkscans niet vervoerd hoeven te worden. Nadelen zitten in het meermalig inrichten en het niet kunnen benutten van schaalvoordelen.

### 5.3 Het advies van de werkgroep architectuur

De basisvraag is dus of de gewenste ICT-configuratie voor de GBI gepositioneerd moet worden als:

1. een materie-systeem, functioneel aangevuld met lokale systemen en/of concernsystemen, of
2. loosely coupled systeem dat autonoom functioneert, en enkel waar noodzakelijk gegevens uitwisselt met bijv. concernsystemen.

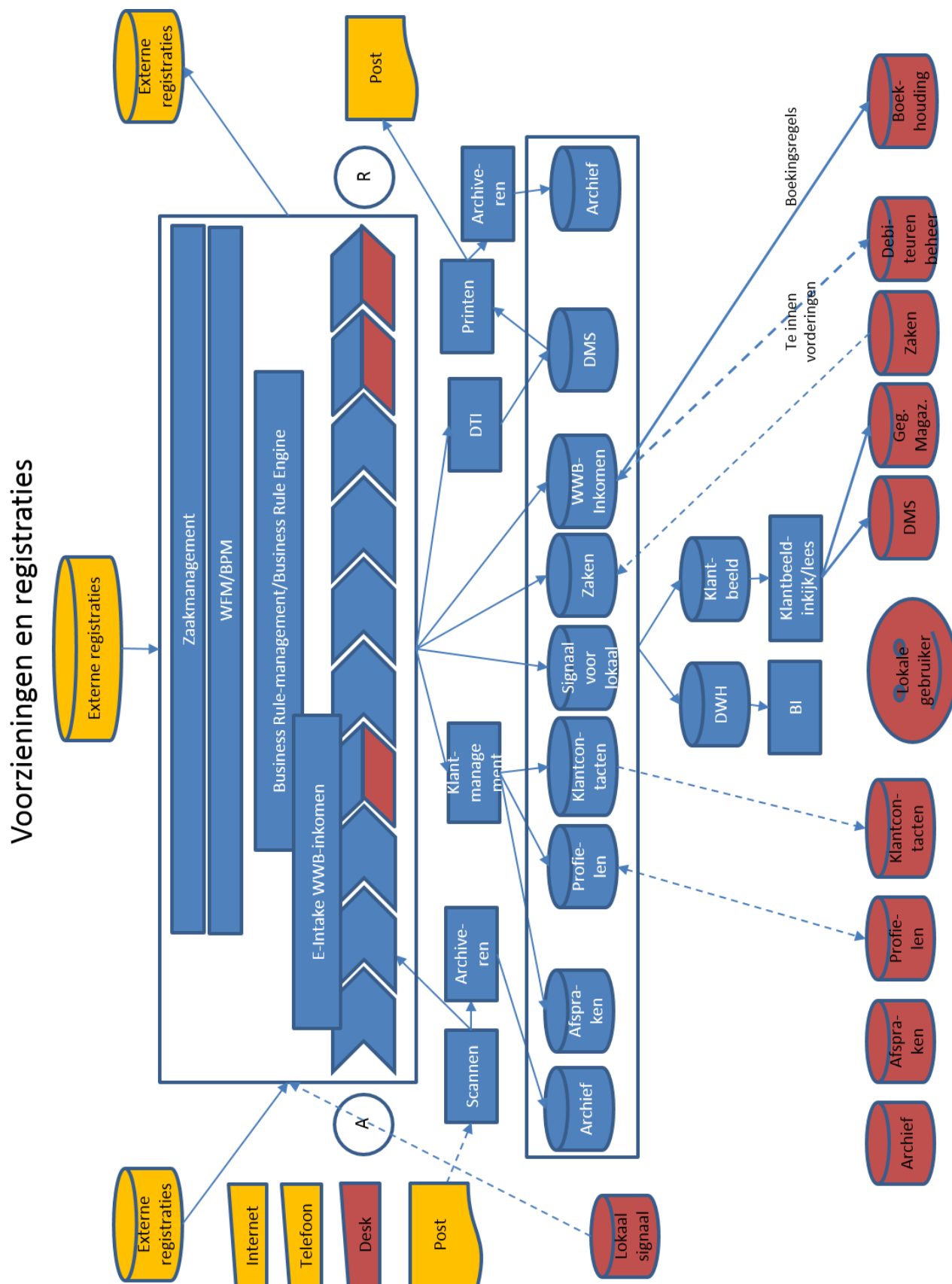
De werkgroep architectuur beveelt optie 2 aan omdat die:

- 1e. leidt tot een optimale werking binnen het inkomensdomein, omdat ze alle functionaliteit naadloos integreert;
- 2e. ICT-complexiteit vermindert omdat een autonoom systeem niet hoeft te koppelen met een veelvoud aan gemeentelijke concernsystemen;
- 3e. desondanks - door, het op gebruik van (STUF) standaarden, generieke gegevensuitwisseling - de uitvoering en beheersing van ketenprocessen borgt.

Dit advies geeft het volgende beeld voor wat betreft in te zetten voorzieningen, gebruik van registraties en (al dan niet geautomatiseerde) gegevensstromen.



## Inrichtingsschets GBI



Bijlage 1: Afhandelproces in relatie tot GALO

## Inrichtingsschets GBI

In het document van de werkgroep transacties is een overzicht opgenomen van de hoofdprocesstappen zoals deze n.a.v. een bezoek aan WiGo4It (GALO) is ontstaan. In onderstaand overzicht is aangegeven hoe deze processtappen zich tot het afhandelproces GBI verhouden.

GALO Fasering	GALO Hoofdstappen	Afhandelproces GBI
Intake	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanvraag ontvangen</li> <li>2. Aanvrager (en relaties) synchroniseren met GBA</li> <li>3. Aanvraag (uitkering / fonds) vastleggen</li> <li>4. Werkopdracht vastleggen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stap 1</li> <li>2. Gegevensstroom via Abonnement : altijd actueel</li> <li>3. Stap 2 en 7</li> <li>4. Stap 2</li> </ol>
Behandelen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bron / ketengegevens ophalen (Suwi Inlees)</li> <li>2. Beoordelen aanvraag o.b.v. beslisregels (bijv. huisvesting / vermogen / inkomen bepalen)</li> <li>3. Rapportage aanmaken</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gegevensstroom: gegevens ophalen als nodig in stap 3, of in bulk zodat altijd actueel.</li> <li>2. Stap 3</li> <li>3. Worden i.h.k.v. beoordelen in systeem al vastgelegd.</li> </ol>
Beslissen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. O.b.v. behandeling toekennen of afwijzen</li> <li>2. Beschikken</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stap 3 en 4</li> <li>2. Stap 5</li> </ol>
Leveren	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betalen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stap 10</li> </ol>