

Zaakgericht Werken?

Het begint bij Model-DSP en i-Navigator

*Heb ik een
vergunning
nodig voor mijn
dakkapel?*



INHOUDSOPGAVE

1. Wat is het Model-DSP voor gemeenten.....	3
2. Wat is de i-Navigator.....	3
3. Waarom DSP-gebaseerd informatiebeheer.....	3
3.1 Integraal informatiemanagement.....	4
3.2 Standaardisatie en ketenintegratie.....	4
3.3 Betere kwaliteit tegen lagere kosten.....	5
4. DSP of ZTC?.....	6
5. Veelgestelde vragen over DSP en i-Navigator.....	6
5.1 DSP en ZTC.....	6
5.2 Model-DSP en i Navigator.....	7
5.3 Model-DSP/i-Navigator en Zaaksysteem / DMS / Systeem X.....	7

1. Wat is het Model-DSP voor gemeenten

Een DSP is een dashboard voor de informatiehuishouding in gemeenten. Het is gebaseerd op de werkprocessen die een organisatie uitvoert met daarbij per proces de volgende informatie:

- een beschrijving middels metadata van de wijze waarop dat proces wordt uitgevoerd;
- een link naar de relevante wet- en regelgeving;
- de mogelijkheid om aan te geven of het werkproces is goedgekeurd, wanneer dit heeft plaatsgevonden en wanneer herkeuring noodzakelijk is;
- een verwijzing vanuit de werkprocessen naar een historisch overzicht van de in het verleden uitgevoerde werkprocessen;
- Alle voor de beschrijving van de documenten in het werkproces relevante metadata die aan het werkproces zijn gekoppeld. Deze metadata beschrijven bijvoorbeeld de wet- en regelgeving waaraan de uitvoering van de werkprocessen moet voldoen, de wijze waarop dossier wordt gevormd binnen het proces, de wijze waarop procesinformatie moet worden beheerd, de informatiesystemen die bij de uitvoering van het proces worden gebruikt, de wijze waarop de verantwoordelijkheden bij de uitvoering van het proces zijn belegd etc. Ook de ZTC metadata zijn onderdeel van een DSP.
- Een overzicht van gedetailleerde model-werkprocesschema's;
- Ruimte voor de organisatie om aan te geven welke software een gemeente gebruikt bij het toegankelijk maken van informatiebestanden;
- Ruimte voor de organisatie om alle informatiebestanden te beschrijven en hun onderlinge relatie aan te geven.

In samenwerking met de VNG-Uitgeverij is in 2003 een Model-DSP voor gemeenten ontwikkeld. Het Model-DSP voor gemeenten bevat een standaardinventarisatie van +/- 700 gemeentelijke werkprocessen en bijbehorende metadata die door gemeenten kan worden gebruikt en aangepast voor de inrichting van het eigen DSP. Meer dan driekwart van de Nederlandse gemeenten heeft een abonnement op het Model-DSP en dit aantal neemt nog steeds toe. De beheerorganisatie van het Model-DSP, gevormd door Sdu en VHIC, brengt gemiddeld twee keer per jaar een nieuwe update uit van het Model-DSP.

2. Wat is de i-Navigator

De i-Navigator is de beheertool die een organisatie gebruikt om het Model-DSP te inspecteren en aan te passen aan de eigen organisatie, om updates van het model aan te verwerken en om DSP gegevens beschikbaar te stellen aan andere informatiesystemen. Hierbij moet u denken aan zaaksystemen en documentmanagementsystemen, maar ook aan de verticale procesapplicaties die door die door de verschillende vakafdelingen en diensten worden gebruikt. Het Model-DSP levert de inhoud van het informatiebeleid, de i-Navigator zorgt ervoor dat dit beleid ook daadwerkelijk wordt geïmplementeerd door deze in een machine-interpreteerbare vorm aan te bieden aan de diverse informatiesystemen. Via de i-Navigator kan dus worden gerealiseerd dat het informatiebeleid ook in de praktijk tot uitvoering wordt gebracht.

3. Waarom DSP-gebaseerd informatiebeheer

In de voorgaande paragraaf is kort beschreven wat het Model-DSP is. In deze paragraaf lichten we toe waarom het Model-DSP een cruciaal instrument is om tot een deugdelijke informatiehuishouding te komen.

3.1 Integraal informatiemanagement

De gemiddelde gemeentelijke organisatie gebruikt tussen de drie- en vijfhonderd verschillende informatiesystemen.¹ Deze systemen hebben allemaal eigen configuratie- en inrichtingsmogelijkheden en eigen applicatiebeheerders en functionele beheerders die deze systemen naar eigen inzichten configureren en inrichten. Deze eilandautomatisering heeft geleid tot eilandinformatisering. De wijze waarop een informatieobject wordt beheerd wordt niet bepaald door de rol en functie van het informatieobject binnen de organisatie, maar door het systeem waarin het informatieobject wordt beheerd. Vaak is het zo dat informatieobjecten die logischerwijze bij elkaar horen in verschillende systemen worden beheerd, terwijl ze tot hetzelfde dossier behoren. Denk bijvoorbeeld aan de kaarten in het GEO systeem en de bijbehorende stukken in het DMS. Even vaak komt het voor dat dezelfde informatieobjecten in meerdere systemen tegelijk worden beheerd. Een uitgaande brief zit bijvoorbeeld zowel in de procesapplicatie van de sociale dienst als in het DMS.

De gevolgen van deze situatie voor de kwaliteit van de informatiehuishouding zijn desastreus. Een document dat om privacyoverwegingen moet worden vernietigd is pas vernietigd wanneer alle versies van dat document in alle informatiesystemen zijn vernietigd. Een document wordt pas vertrouwelijk behandeld wanneer het in alle informatiesystemen met dezelfde vertrouwelijkheid wordt behandeld en de duurzame toegankelijkheid van een dossier kan pas worden gegarandeerd wanneer in alle systemen die onderdelen van het dossier bevatten die duurzame toegankelijkheid geregeld is

Om grip te krijgen op deze situatie is het noodzakelijk informatiebeheer los te trekken van de individuele informatiesystemen binnen de organisatie. Het DSP stelt de organisatie in staat *het informatiebeleid op een systeemonafhankelijke wijze vast te leggen en te beheren*. Via de i-Navigator kan dit informatiebeleid in een door systemen interpreteerbare vorm worden doorgegeven aan de individuele informatiesystemen in de organisatie. Door te eisen dat alle informatiesystemen die gebruikt worden binnen de organisatie in staat zijn om de informatie die zij bevatten te beheren conform de wijze waarop dit is voorgeschreven in het DSP kan een organisatie *eenheid van informatiebeheer binnen de organisatie* realiseren. Dit principe wordt ook wel *integraal informatiemanagement* genoemd.

Integraal informatiemanagement is geen concept dat van de één op de andere kan worden ingevoerd. De huidige situatie is het gevolg van tientallen jaren van scheefgroei en de reparatie zal ook de nodige tijd in beslag nemen. Integraal informatiemanagement zal stap voor stap, systeem voor systeem moeten worden ingevoerd. Organisaties die overwegen om te gaan werken met een zaakstelsel of die hun DMS willen omvormen tot zaakstelsel via een zakenmodule kunnen echter een grote stap zetten in de richting van integraal informatiemanagement door ervoor te kiezen de ZTC-module van dit zaakstelsel te configureren via het Model-DSP.

3.2 Standaardisatie en ketenintegratie

Veel gemeentelijke processen zijn onderdeel van grotere organisatie overstijgende procesketens. Het verwerken van adoptiegegevens is een gemeentelijk proces maar ook de rechtbank en het ministerie van Buitenlandse Zaken spelen een rol. Bij een evenementenvergunning worden politie en brandweer om advies gevraagd. Bij bestemmingsplanwijzigingen spelen de provincie, het waterschap, het ministerie en andere gemeenten een rol. Voor honderden gemeentelijke processen geldt dat zij in samenwerking met andere overheidsinstanties worden uitgevoerd.

De Nederlandse overheid is bezig met een enorme krachtsinspanning om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren. De dienstverlening moet sneller, eenvoudiger en beter. In het geval van procesketens kan dit alleen worden gerealiseerd wanneer alle ketenpartners hun deel van de procesketens optimaliseren en wanneer de afstemming tussen de ketenpartners wordt geoptimaliseerd. Voor dit laatste is het cruciaal dat gemeenten (en andere groepen van organisaties met vergelijkbare takenpakketten) hun processen

¹ Deze cijfers zijn gebaseerd op eigen onderzoek. Volgens KING, het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten, gaat het om nog veel grotere aantallen.

standaardiseren. Als dit niet gebeurt, wordt het praktisch onmogelijk voor ketenpartners om tot efficiënte gegevensuitwisseling te komen.

Stelt u zich de complicaties voor die ontstaan wanneer de IND voor iedere gemeente een andere koppeling zou moeten realiseren om tot geautomatiseerde gegevensuitwisseling te komen voor het proces vreemdelingenpaspoorten. Ketenintegratie en – als gevolg daarvan – kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de burger zijn alleen mogelijk wanneer we erin slagen tot een standaardisatie van gemeentelijke processen te komen.

Het Model-DSP draagt bij aan de standaardisatie van gemeentelijke processen. Het biedt een complete en gevalideerde inventarisatie van gemeentelijke processen en bijbehorende informatieobjecten die op een gestandaardiseerde wijze is gecodeerd en gemetadateerd. Bij welke gemeente een ketenpartner ook aanklopt, de wijze van communicatie is altijd dezelfde. Het adopteren van het Model-DSP als basis voor de informatiehuishouding draagt daarom bij aan de *eenheid van informatiebeheer tussen gemeentelijke organisaties en hun ketenpartners* en dit is, zoals we gezien hebben, een noodzakelijke voorwaarde om tot efficiënte ketensamenwerking te komen.

3.3 Betere kwaliteit tegen lagere kosten

De standaardisatie die het Model-DSP met zich meebrengt is niet alleen voordelig om tot ketenintegratie te komen, het brengt tal van andere voordelen met zich mee. Ten eerste zijn er de directe voordelen in termen van kosten en kwaliteit. Het zelfstandig inrichten en beheren van een DSP/ZTC vergt een behoorlijke inspanning. Iedere wijziging in wet- en regelgeving, of dit nu om een grootschalige verandering gaat zoals de invoering van de WABO of om een kleine wijziging in een regeling, kan leiden tot mutaties in het DSP. Een gemeente die ervoor kiest het DSP/ZTC geheel zelfstandig te beheren is gedwongen zichzelf voortdurend op de hoogte te stellen van nieuwe ontwikkelingen en hieruit zelf de consequenties hiervan voor de informatiehuishouding te destilleren.

Wanneer een gemeente gebruik maakt van het Model-DSP belegt zij deze verantwoordelijkheid bij het redactieteam dat behoort tot de Model-DSP beheerorganisatie die is opgezet door Sdu en VHIC. Dit team volgt ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, maar ook op het gebied van internationale en nationale standaardisatiepogingen (denk aan NEN-ISO, EGEM, KING en ICTU), en verwerkt deze indien relevant in het Model-DSP. Een derde bron van informatie voor het Model-DSP wordt gevormd door de deelnemende gemeenten. Het Model-DSP team heeft regelmatig contact met deze organisaties via de Model-DSP helpdesk en via bijeenkomsten. Deze gelegenheden worden aangegrepen om 'best practices' te verzamelen die vervolgens worden verwerkt in het Model-DSP. Wijzigingen in het Model-DSP worden altijd eerst juridisch en inhoudelijk gevalideerd voordat ze via een model-update beschikbaar worden gesteld aan deelnemende gemeenten.

Naast het bovengenoemde kwaliteitsvoordeel biedt het Model-DSP een significant kostenvoordeel. De jaarlijkse abonnementskosten voor het Model-DSP kunnen dankzij het grote aantal deelnemers laag worden gehouden.² De kosten van het zelf beheren van een DSP/ZTC zijn dan ook een veelvoud van de abonnementskosten van het Model-DSP, zeker wanneer een gemeente de inrichting en het beheer van het DSP/ZTC laat uitvoeren door externe adviseurs.

Het Model-DSP brengt ook indirecte voordelen met zich mee. Omdat uw informatiehuishouding wordt gestandaardiseerd wordt het ook eenvoudiger voor leveranciers op allerlei vlakken om diensten aan te bieden die aansluiten bij de gestandaardiseerde manier van werken. Of het nu gaat om opleidingen, om de inhuur van tijdelijk personeel, om software componenten of om andere hulpmiddelen: de gemeente zal vaker kunnen kiezen voor standaardproducten of diensten en minder vaak een toevlucht moeten zoeken tot dure maatwerkoplossingen.

Concluderend kan worden gesteld dat het Model-DSP noodzakelijk is om eenheid van informatiebeheer te realiseren binnen de organisatie en om tot efficiënte samenwerking met ketenpartners te komen. Het centraal beheer van het DSP door een gespecialiseerde en goed

² De actuele prijzen kunt u vinden op de website van het Model-DSP: www.Model-DSP.nl

toegeruste redactie garandeert gevalideerde, kwalitatief hoogstaande inhoud tegen een prijs die als gevolg van de schaalvoordelen zeer laag kan worden gehouden.

4. DSP of ZTC?

Een vraag die u niet hoeft te stellen wanneer u gebruik maakt van het Model-DSP en de i-Navigator! De GEMMA ZTC is als integraal onderdeel opgenomen in het Model-DSP, dus als u klant bent van het Model-DSP hebt u ook de GEMMA ZTC. In tegenstelling tot de 'kale' GEMMA ZTC wordt de in het DSP geïntegreerde GEMMA ZTC ook actueel gehouden, zodat de inhoud blijft aansluiten bij geldende wet- en regelgeving.

Door DSP en ZTC op te nemen in één geïntegreerd model garandeert het Model-DSP dat aan de voorkant (het zaakstelsel), in de uitvoering (het DMS of de verticale applicatie) en aan de achterkant (het RMA of archief) van het gemeentelijk proces met dezelfde inventarisatie van werkprocessen kan worden gewerkt. Dit is een noodzakelijke voorwaarde om de verschillende onderdelen van het proces soepel bij elkaar aan te laten sluiten.

5. Veelgestelde vragen over DSP en i-Navigator

5.1 DSP en ZTC

Wat is het verschil tussen het Model-DSP en de GEMMA ZTC?

De GEMMA ZTC (ook wel EGEM ZTC genoemd) is een in 2009 opgestelde lijst van ongeveer 300 gemeentelijke werkprocessen (zaaktypen genoemd in de ZTC) met een beperkte set van metadata die kunnen worden gebruikt om een zaakstelsel in te richten. Alle ZTC werkprocessen en alle ZTC metadata zijn ook opgenomen in het Model-DSP en ook als zodanig herkenbaar in het Model-DSP. Het Model-DSP bevat echter veel meer werkprocessen dan de ZTC. De reden hiervoor is enerzijds dat in de ZTC alleen dienstverlenende processen zijn opgenomen terwijl het Model-DSP alle gemeentelijke processen omvat, en anderzijds dat de ZTC niet compleet is (ook een aantal dienstverlenende processen ontbreekt). Het Model-DSP bevat ook een veelvoud van metadata ten opzichte van de ZTC (ongeveer honderd tegenover ongeveer tien) en het Model-DSP bevat in tegenstelling tot de ZTC per proces ook een inventarisatie van documenttypen en statutustypen. Inhoudelijk vormt de GEMMA ZTC dan ook een kleine subset van het Model-DSP.

Een belangrijk verschil is dat de GEMMA ZTC in tegenstelling tot het Model-DSP niet inhoudelijk wordt beheerd. Bij het schrijven van deze paragraaf (december 2010) kan dan ook al worden vastgesteld dat de GEMMA ZTC niet meer actueel is en daarom praktisch onbruikbaar. De WABO processen zijn bijvoorbeeld nauwelijks uitgewerkt in de GEMMA ZTC.

Wat is het verschil tussen het Model-DSP en de ZTC 2.0 van KING?

KING (de opvolger van EGEM) heeft besloten om de EGEM ZTC niet inhoudelijk te beheren. In plaats daarvan is de ambitie uitgesproken om een overzicht op te stellen en te beheren waarin is vastgelegd welke soorten gegevens er minimaal in een ZTC zouden moeten zijn opgenomen. Dit overzicht – een metadatamodel voor ZTC's – is de titel ZTC 2.0 meegegeven. De titel ZTC 2.0 is daarom wat verwarrend want de ZTC 2.0 heeft in tegenstelling tot het Model-DSP (of de EGEM ZTC) geen inhoud, alleen structuur. Het is dan ook beter de ZTC 2.0 te vergelijken met het RGBZ (het Referentiestelsel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken) dan met een catalogus van zaaktypen.

Het Model-DSP zal qua structuur – voor zover dit nodig is – worden aangepast aan de structuur zoals voorgeschreven door de ZTC 2.0. Hiervoor zijn slechts beperkte aanpassingen nodig omdat het Model-DSP is gebruikt als één van de bronnen waarop de ZTC 2.0 is gebaseerd.

Wat is het verschil tussen het Model-DSP en de ZTC van mijn midoffice leverancier?

Wanneer de leverancier van een midoffice systeem of zaakstelsel stelt dat dit systeem een ZTC 'aan boord' heeft wordt hier meestal mee bedoeld dat het systeem is uitgerust met een module waarin u zaaktypen kunt configureren. Dit is niet meer dan logisch aangezien de lijst

van zaaktypes in de ZTC module de kern vormt van ieder zaakstelsel. Het is echter niet zo dat de leverancier het zaakstelsel aanlevert met een reeds gevulde en gevalideerde verzameling van zaaktypen en het is zeker niet zo dat deze leverancier deze zaaktypen inhoudelijk wil of kan beheren.

Voor het beheer van de zaaktypen in de ZTC module van het zaakstelsel heeft de gemeente twee opties: met of zonder Model-DSP. Wanneer gekozen wordt voor de optie zonder Model-DSP moet de ZTC module van het zaakstelsel handmatig worden geconfigureerd. Bij de Model-DSP optie vindt deze inrichting voor het grootste deel automatisch plaats vinden via een koppeling tussen de i-Navigator en het zaakstelsel. De voordelen van deze laatste benadering zijn uitgebreid toegelicht in dit schrijven (zie paragraaf 'Waarom DSP-gebaseerd informatiebeheer').

Overigens is het niet zo dat bij een inrichting op basis van het Model-DSP geen enkele handmatige aanpassing meer hoeft plaats te vinden in de ZTC module van het zaakstelsel. Elk zaakstelsel heeft naast de standaard ZTC elementen een aantal systeemspecifieke ZTC elementen die alleen in de ZTC module van het betreffende systeem kunnen worden geconfigureerd.

5.2 Model-DSP en i-Navigator

Is het mogelijk het Model-DSP te gebruiken zonder de i-Navigator?

Nee, dit is niet mogelijk. Het Model-DSP is een gestructureerde gegevensverzameling die alleen met de i-Navigator kan worden gevisualiseerd, aangepast aan de lokale situatie en beschikbaar gesteld aan 'DSP-enabled' informatiesystemen. De i-Navigator bevat de functies die nodig zijn om updates van het Model-DSP te verwerken in het organisatiespecifieke DSP van de organisatie zonder reeds lokaal gemaakte informatie te overschrijven.

Is het mogelijk de i-Navigator te gebruiken zonder Model-DSP?

Ja, dat is mogelijk. De i-Navigator kan gebruikt worden om een geheel eigen DSP op te stellen dat op dezelfde manier kan worden gebruikt als een DSP dat op een Model-DSP is gebaseerd. In dat geval wordt het beheer van een DSP door de organisatie gedaan. Voor organisaties zoals gemeenten waarvoor een Model-DSP beschikbaar is, is dit een af te raden werkwijze vanwege de kwaliteits- en kostenvoordelen die een Model-DSP biedt. Voor organisaties waarvoor geen Model-DSP beschikbaar is (ministeries, inspectiediensten, ...) is de i-Navigator echter een uitermate geschikte tool om een DSP mee op te stellen en te beheren.

Is het mogelijk het Model-DSP te gebruiken met ander DSP beheertools dan de i-Navigator?

Nee, in principe niet. Het Model-DSP en de updates komen altijd de organisatie binnen via de i-Navigator. Wel is het zo dat andere beheertools (procesmanagementtools, ZTC modules van zaaksystemen, DSP modules van DMS applicaties) gegevens uit de i-Navigator kunnen overnemen via het gestandaardiseerde koppelvlak van de i-Navigator, maar de i-Navigator is een onmisbare schakel in het distributieproces van Model-DSP gegevens.

5.3 Model-DSP/i-Navigator en Zaakstelsel / DMS / Systeem X

Kan ik vanuit de i-Navigator het zaakstelsel direct aansturen?

Ja, dit kan, maar het niet verstandig. In principe kan een wijziging van metadata in de i-Navigator direct worden doorgegeven aan de ZTC module van het zaakstelsel zodat de wijziging direct effect heeft op de wijze waarop zaken van dat zaaktype worden behandeld. In de meeste gevallen is dit echter niet gewenst. Het DSP zoals beheerd in de i-Navigator is in essentie onderdeel van het informatiebeleid van de organisatie. Dit beleid ontstaat in een gestructureerde beleidscyclus waarbij op vaste momenten nieuw beleid wordt ingevoerd. In een DSP/Zaakstelsel/DMS configuratie komt het inlezen van nieuwe DSP gegevens neer op het invoeren van nieuw beleid.

In de praktijk kunnen er allerlei redenen zijn om af te wijken van bestaand beleid (denk bijvoorbeeld aan een afdoeningstermijn die in een periode van onderbezetting met een week wordt verlengd). Dit soort praktische keuzes zijn geen beleidskeuzes en kunnen daarom beter direct in het zaakstelsel/DMS worden doorgevoerd, zodat ook zichtbaar blijft dat hier sprake is van een afwijking van staand beleid.

Kan de i-Navigator koppelen met systeem X, Y, Z, ...

Ja. Voor het overgrote deel van de op de Nederlandse markt beschikbare DMS systemen zijn koppelingen beschikbaar via de leveranciers van deze systemen. Voor zaakssystemen ontstaat een vergelijkbare situatie. Een groot aantal leveranciers van systemen met zaakfunctionaliteit heeft inmiddels koppelingen beschikbaar of anderszins worden die momenteel ontwikkeld.

Ook voor diverse andere soorten informatiesystemen zijn koppelingen gerealiseerd. Om te garanderen dat deze gegevens ook op de juiste wijze worden geïmporteerd en toegepast hebben wij in overleg met een aantal leveranciers van dergelijke systemen een conformiteitsrichtlijn opgesteld. Hierin is eenduidig vastgelegd op welke wijze, welke elementen uit een DSP moeten worden overgenomen en geïnterpreteerd door gekoppelde informatiesystemen.

Wij adviseren altijd aan deelnemende gemeenten om bij de aanbesteding voor een nieuw informatiesysteem in het programma van eisen op te nemen dat dit systeem DSP enabled moet zijn via een koppeling die aan de conformiteitsrichtlijn voldoet.