



## 62 Lessen & 19 uitdagingen

### Totaalverslag symposium 'Praktische keteninformatisering II'

#### Cliëntvolgsystemen

**Patiëntvolgsysteem: volgens een groeimodel** *Workshopbegeleiders: Helen Aarts (Zorgnetwerk Midden-Brabant) & Freek Erens (Pluriform Software)*

In deze workshops stond een patiëntvolgsysteem centraal dat is ontwikkeld door het Zorgnetwerk Midden-Brabant en wordt toegepast voor de CVA-keten (patiënten met een beroerte). Het systeem is verbreed naar andere patiëntgroepen waarbij het in iets afgeslankte vorm ook gebruikt wordt. PVS registreert, faciliteert en houdt toezicht op de transfer van patiënten in de zorgketen. PVS geeft inzicht in de fysieke stroom van patiënten en de beschikbare capaciteit van elke instelling in de desbetreffende keten en/of patiëntcategorie. PVS is ontwikkeld om informatietransparantie over patiënten en instellingen in de keten te creëren. PVS is een webapplicatie en staat 'midden in de keten': iedere zorginstelling die betrokken is in de behandeling van een bepaalde patiënt heeft de directe beschikking over de juiste en actuele logistieke informatie van deze patiënt. De operationele gegevens worden door PVS automatisch geaggregeerd tot managementinformatie over de keten.

##### Lessen

- Zorg voor een eenduidige probleemdefinitie voor de gehele keten: "Niemand in het verkeerde bed".
- Standaardisatie van begrippen ofwel er is een begrippenkader door betrokken partijen gezamenlijk opgesteld.
- Schrijf geen uitgebreide specificaties.
- Maak het systeem niet groter dan nodig is om het doel te bereiken.
- Begin meteen, ga niet proefdraaien.
- Snel de eerste resultaten laten zien stimuleert tot goed gebruik.
- Regionale opzet met een probleem met mogelijkheden tot groei wanneer andere problemen in de toekomst opgelost moeten worden. (zoals het overdrachtsdossier wat nu wordt toegevoegd) Er worden steeds meer partijen bij het systeem betrokken om zo de keten te vergroten.

**Uitdaging:** Het is en blijft in eerste instantie een registratiesysteem. De personen die de gegevens in moeten voeren hebben niet direct een belang bij de uitkomsten van het systeem. Dat vraagt een heel gerichte aandacht voor deze groep.

**Jongerenloket: integratie van diverse ketens** *Workshopbegeleiders: Gert-Paul van 't Hoff (gemeente Rotterdam) en Robert van Brakel (C3-group)*

Ruim 6 jaar worden in Rotterdam jongeren met een risico tussen de ketens Werk & Inkomen, Justitie & Politie, Onderwijs en Zorg gesignaleerd. Het CWI, SoZaWe en de Dienst Jeugd, Onderwijs en Samenleving werken intensief samen op één locatie en met een gecombineerde werkaanpak die wordt ondersteund met een specifiek ontwikkelde applicatie.

##### Lessen

- De partijen hebben een gezamenlijke doelstelling afgesproken.
- Niet alle partijen die met jongeren werken zijn betrokken. Er is op dit moment alleen samenwerking tussen werk en inkomen en onderwijs.

- Het draait bij het jongerenloket om het tijdig signaleren van risicovorming bij jongeren op medisch, onderwijstechnisch of sociaal gedrag.

**Uitdaging:** Knelpunt zijn de conflicterende standaarden voor (risico) jongeren tussen de verschillende deelnemende partijen en dus de noodzaak tot de ontwikkeling van één standaard. De applicatie voorziet vooralsnog alleen in aansturing tot opleiding en werk, het ontbreekt nog aan aansturing op sociaal gedrag en gezondheid.

**Klantvolgsystemen: denken vanuit de klant** *Workshopbegeleiders: Janneke Vosse en Jan Bruin (beiden van BKWI)*

Binnen Werk & Inkomen is onderzoek gedaan naar de behoeften van de klant aan ondersteuning bij het vinden van werk door een digitaal klantdossier. De belangrijkste resultaten uit het onderzoek zijn: persoonlijk contact met de klant en tussen klanten is belangrijk en kan extra ondersteund worden met behulp van ICT; duidelijkheid rondom het traject dat de klant moet doorlopen is van groot belang en faciliteer de eigen regie door de klant. Er is erg veel behoefte aan het aanbieden van mogelijkheden, inspiratie, nieuwe invalshoeken, etc. om de moed erin te houden bij het zoeken van werk.

*Lessen*

- Het zijn met name overdrachtsmomenten in deze keten waar cliënten/burgers last van hebben. Richt je op wat de klant tegenkomt en wat heeft dat voor gevolgen?
- Eén loket is belangrijk, maar hoe ziet dat er dan uit? Het is belangrijk om informatie te verschaffen over eventuele ziektebeelden en het proces.
- Bij het volgen van de klant gaat het in de eerste plaats om de vraag: aan welke informatie heeft wie (medewerkers en klanten) op welk moment behoefte en hoe dient die informatie gepresenteerd te worden (kanalen)?
- Door de keten vanuit het klantproces te benaderen komen antwoorden op deze vragen naar boven, evenals een logische inrichting van het proces in de keten en een logische taakverdeling tussen de organisaties in de keten.

**Uitdaging:** Durf de belangen van je eigen organisatie even te laten voor wat ze zijn en bekijk je eigen keten eens echt vanuit de klant en het proces dat hij doorloopt!

**Elektronisch Leerdossier: matching op kruispunten** *Workshopbegeleiders: Joke Droste*

Het elektronisch leerdossier ontwikkelt een standaard voor de digitale uitwisseling van leergegevens ten behoeve van een doorlopende leerlijn. Het doel is uitvalbestrijding en administratieve lastenverlichting. Een workshopdeelnemer zei: "De meest relevante gegevens zijn vaak het lastigst om openbaar te maken" (bijvoorbeeld vanwege privacywetgeving).

*Lessen*

- Maak niet één dossier/systeem voor alles, maar zorg voor 'matching' op 'kruispunten'.
- Een belangrijke vraag daarbij is: wie heeft toegang?
- Neem een standaard zo snel mogelijk in gebruik, zodat het praktische nut kan blijken.

**Uitdaging:** Niet doorschieten en alles willen doen. Vaak wil men alles wat *mogelijk* is, maar het is beter alleen dat te doen wat in de praktijk *noodzakelijk* is.

## Multichanneling

**Vindbaarheid van digitale informatie: maak gebruik van Google** *Workshopbegeleider: Hayo Schreijer (ICTU, programma Advies Overheid.nl)*

Vindbaarheid betekent: het actief aanbieden van informatie, in samenhang, transparant en in de context burger/overheid. Er zijn 6000 overheidswebsites. De visie is dat al deze sites blijven bestaan en dat

daarbij het *no wrong door* principe geldt. De persoonlijke Internet Pagina is straks via overheid.nl te benaderen. Transparantie vraagt om keteninformatisering.

#### *Lessen*

- Richtlijnen leggen op dat de juiste (gestandaardiseerde) metadata aan deze documenten toegevoegd wordt.
- Er wordt actief gebruik gemaakt van Google om mensen de juiste pagina's te laten vinden (via advertenties en extra links).
- Er wordt gewerkt met life events. Life events is een aanpak van behoefte naar dienst. Achter de vragen zit een beslismodel. De betrokken overheidsdiensten worden laat bij naam genoemd.

**Uitdaging:** Wat precies life events zijn is nog niet vastgelegd en de verschillende partijen verstaan er verschillende dingen onder. Hiervoor wordt een standaard opgesteld.

#### **Vraaggerichte website: ken top 3 van transacties** *Workshopbegeleider: Pim Nolet (ICTU, programma Bedrijvenloket)*

De website "bedrijvenloket" is ontwikkeld in samenspraak met ondernemerspanels. Doel van de website is het vergemakkelijken van de transacties met de overheid door middel van één website met alle benodigde koppelingen. Er zijn drie doelen: integratie van informatie, de mogelijkheid tot pro-actief handelen en het bieden van diensten op transactieniveau.

#### *Lessen*

- Allereerst zijn partners en de werking in grote lijnen vastgelegd, waarbij de hoeveelheid transacties van ondernemers met deze instanties een belangrijk selectiecriteria was.
- Het 'fine-tunen' van de front-end van het bedrijvenloket vond plaats door het raadplegen van de gebruikerspanels waarin ondernemers zitten.
- Het bedrijvenloket anticipeert op kansen en mogelijkheden.

**Uitdaging:** In de toekomst krijgt het bedrijvenloket naast een website een multichannel loket voor de ondernemers.

#### **Digitaal klantcontact: klantcontactstrategie** *Workshopbegeleiders: Hans de Jong (gemeente Apeldoorn) en Frank Boerkamp (BKWI, CVision)*

In de keten Werk & Inkomen is onderzoek gedaan naar klantvragen en de doorvertaling daarvan. Welke kanalen kiezen zij in verschillende fasen van het contact met de SUWI-partners? De conclusie was dat klantcontact draait om samenwerking, technologie en organisatieconcepten, dat dit best een klus is, maar dat de voordelen ervan zich zullen uitbetalen.

#### *Lessen*

- Maak een klantcontactstrategie. Deze kan per keten verschillen, bijvoorbeeld efficiency, effectiviteit, etc. of omdat het erbij hoort, inclusief welke kanalen.
- Heb inzicht in waar jouw organisatie staat met betrekking tot implementatie en wie verantwoordelijk is voor het afhandelen van verschillende typen klantvragen.
- Wissel ervaringen uit met andere ketens en/of gemeenten en probeer een mal te maken van klantcontactsituaties, waarin de uniciteit van de eigen organisatie is gevat.

**Uitdaging:** Er is veel ervaring met criteria, maar weinig kennis over, en zoiets als 'denken vanuit de beleving van de klant'.

#### **Persoonlijke internetpagina: persoonsgerichte informatie** *Workshopbegeleider: Bart Knubben (ICTU, programma Persoonlijke Internet Pagina)*

De huidige informatievoorziening naar de burger is niet persoonlijk gericht. Doel van de Persoonlijke Internet Pagina is burgers de mogelijkheid geven hun eigen gegevens in te zien en correcties door te geven rond hun persoonlijke situatie en het aanbieden van informatie op maat. Kortom: de burger als centraal onderdeel van de informatiediensten.

#### *Lessen*

- PIP is een initiatief waar overheidsorganisatie bij kunnen aansluiten. Er is geen verplichting. Het product moet zichzelf bewijzen.
- Belangrijk in de ontwikkeling van PIP is kwaliteitsbewaking. Aandachtspunten zijn: beveiligbaarheid, koppelbaarheid, geschiktheid, aantrekkelijkheid en bedrijfszekerheid. De waarborging van de kwaliteit vindt zowel intern als extern (via audit) plaats.
- PIP is getest in gebruikerspanels.

**Uitdaging:** Er wordt gewerkt aan de koppeling met de Gemeenschappelijke Basisadministratie.

## Beheer van gegevens

**e-Formulieren: naar één formulier** *Workshopbegeleider: Carl Bik (ICTU, programma E-formulieren)*

Via e-formulieren kunnen burgers digitaal informatie aanleveren. Naast formulieren die gegevens voor één instantie verwerken, bestaat er ook de mogelijkheid voor ketenformulieren. De ketenformulieren zijn meer gericht op een bepaald scenario voor de burger waarbij verschillende overheidsinstanties zijn betrokken.

#### *Lessen*

- Door de benodigde gegevens op te vragen met behulp van één formulier en deze gegevens daarna aan de verschillende instanties te verstrekken, wordt de burger veel tijd bespaard.
- Het gebruik van ketenformulieren vraagt om een hogere mate van standaardisatie doordat de instanties alleen dezelfde gegevens kunnen gebruiken wanneer de betekenis van gebruikte begrippen eenduidig is vastgelegd.
- De implementatie van de formulieren kan alleen succesvol zijn wanneer deze wordt ondersteund door een ICT-er, een inhoudsdeskundige en het bestuur.

**Uitdaging:** e-Ketenformulieren vragen om een grote mate van samenwerking in de ontwikkelingsfase en zal door de vraag van de burger in gang worden gezet.

**Servicebussen: eerst de bus, dan de partners** *Workshopbegeleiders: Pim van der Eijk en Albert Kappe (ePV)*

Een Servicebus bevat vele basisfuncties die het werkproces van ketenpartners ondersteunen. Berichten worden gevraagd en gekregen. In de justitiële keten gaat het vooralsnog om functies die betrouwbare uitwisseling van berichten mogelijk maken.

#### *Lessen*

- Wat men niet moet doen bij werken met Servicebussen is een overvloed aan point-2-point projecten toelaten waarbij iedereen zelf connecties maakt.
- Druk een project niet van bovenaf door. Een keten kent geen andere baas dan het dominante ketenprobleem. Denk ketenbreed en respecteer de autonomie van ketenpartijen.
- Gebruik open standaarden, off-the-shelf producten en generieke voorzieningen. En eerst de bus aanleggen, en dan pas de partners erop aansluiten.

**Uitdaging:** Maak goede beheerafspraken (technische- en werkafspraken, ook over wat te doen als het systeem uitvalt.)

**Beheer keten Werk en Inkomen: van faciliteren naar coördinatie** *Workshopbegeleider: Elke Buis (BKWI)*

Deze workshop behandelde ketenbreed informatiebeheer. Het Bureau Keteninformatisering Werk & inkomen ondersteunt de ketensamenwerking in de sociale zekerheid. Dit is bestuurlijk en budgettair geregeld. De ketenpartijen stemmen ketenbreed beheer af in een domeingroep ICT-beheer. Afspraken zijn vastgelegd in een Keten Service Level Agreement. Voor het wijzigingsbeheer is er een Keten Change Advisory Board (CAB) en voor routing en de monitoring van ketenincidenten een helpdesk bij BKWI.

*Lessen*

- Begin met het faciliteren van ketenbreed beheer. Als er voldoende vertrouwen is dan komt vanzelf de roep om meer coördinatie of regie
- Bewaak de kwaliteit van de informatie. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij individuele organisaties en bij de klanten.
- Focus op goede bestuurlijke afspraken en *escalatieprocedures* om de uitvoering te waarborgen in plaats van sancties.

**Uitdaging:** De betrokkenheid van klanten, daar moet verbetering in komen. Zeker nu ook de burger klant wordt van het Digitaal Klant Dossier in de keten van werk en inkomen.

**Pragmatika: toonkamer van de e-overheid** *Workshopbegeleiders: Ard Westerik en Jurgen Heemsker (beiden van ICTU, programma EGEM)*

Gemeente Pragmatika is een omgeving samen met o.a. de provincie en kadaster. Het is een integraal klantportaal van de overheid, waarin de verschillende overheidsorganisaties samenwerken om vragen van klanten (burgers en bedrijven) adequaat te beantwoorden. Om digitaal vragen van klanten te kunnen beantwoorden is het belangrijk dat gegevens op orde zijn (en up to date) om erop te kunnen vertrouwen. Deze gegevens worden breed in de organisatie gebruikt; aan de balie voor een baliemedewerker die een klant bedient, maar ook op internet waar de klant direct een transactie met de overheid afhandelt. De *EGEM thermometer* maakt zichtbaar (en geeft verbeterpunten) hoe het met de kwaliteit is van gegevensbestanden, en welke partijen goed met elkaar samenwerken.

*Lessen*

- De toonkamer is niet ontwikkeld in een vraag-antwoord structuur, maar om informatie te tonen (zegt de naam 'toonkamer' zelf al).
- De overheid doet dit (ontsluiten van informatie) zelf, omdat de overheid eigenaar is van de gegevens.
- De kernboodschap voor keteninformatisering: verander niet alle processen, maar ontsluit informatie uit deze processen.

**Uitdaging:** De klant moet (mag) nog steeds naar het loket? Ja, dat is een keuze van de klant. De klant kiest het kanaal dat het best bij zijn vraag past; post, telefoon, email/internet, baliebezoek.

**Beheer van ketenproducten: acceptatie van wijzigingen** *Workshopbegeleiders: Pim Mazeland en Hugo den Hollander (ePV)*

De Strafrechtsketen heeft te maken met 20-30 ketenpartners. Bij een willekeurig ketenproces zijn al gauw 5 organisaties met 50 berichten betrokken. Deze complexe omgeving vereist zorgvuldig beheer van de ketenproducten. Met het woordenboek worden subsets van gegevensdefinities worden gevormd. Hieraan kunnen metagegevens worden toegevoegd.

*Lessen*

- Bij de selectie van beheerspakket gaven argumenten uit de Vocabulary Management de doorslag.
- Zorg bij selectie voor een tool voor modelleren (de ontologie), een database, een workbench (client-server) en een webinterface.

- Voor een wijziging in het woordenboek kan een wijzigingsvoorstel worden ingediend dat alle ketenpartners dienen te accepteren.

**Uitdaging:** De tool zelf is nog niet beschikbaar bij de ketenpartners. Zij dienen zelf de matches met het extra systeem te maken (mapping) om er in de praktijk mee te kunnen bedrijven.

## Kennissystemen

**Politie Kennis Net (PKN)/Vreemdelingenzorg: validatie van kennis** *Workshopbegeleider: Hans Bronswijk (docent/onderzoeker Politieacademie, ex-hoofd Vreemdelingendienst)*

Politie Kennis Net is georganiseerd rond de primaire processen van de politie, zoals opsporing, handhaving en vreemdelingenzorg. Vreemdelingenzorg is de kleinste politietak, maar de site over vreemdelingenzorg op Politie Kennis Net wordt het best bezocht. Kennisnet is belangrijk voor de vreemdelingentaak omdat het een complexe taak (door onder andere veel wet- en regelgeving) is voor politiemensen.

### Lessen

- Via de site kan men per primaire proces of specifieke items informatie halen, discussies beginnen en vragen stellen.
- De site wordt veel gebruikt, dit komt ondermeer doordat er veel naar wordt doorgelinkt vanuit de korpussen en een overzichtspagina als start dient.
- Bij informatie op het kennisnet wordt aangegeven hoe groot de validiteit is door te scoren van 1 tot 4. 4 is wetgeving en dus de hoogste validiteit.

**Uitdaging:** Kennis delen extern is moeilijk omdat er angst is alle informatie bekend te maken. Bepaalde kennis zou ook beschikbaar kunnen worden gesteld voor ketenpartners.

**Communities op Kennisnet lct op school: werk met kampioenen** *Workshopbegeleider: Jan-Bart de Vreede (Kennisnet lct op school)*

De communities op Kennisnet werken volgens een top-down model. Er wordt door community leiders informatie op de site gezet. Fora werken niet goed omdat docenten behoefte hebben aan fysieke ontmoetingen en ze meer gebonden zijn aan school als aan andere docenten. Websitemaker is daar en tegen een site voor scholieren waar de gebruiker actief bij de site wordt betrokken. Er wordt onder meer gewerkt met kampioenen. Hier is het communitygevoel veel groter.

### Lessen

- Wikipedia → ultiem community gevoel. Wiki software kan gedownload worden en kan door iedereen opgezet worden.
- Om met een community beginnen is [www.yahoo.groups](http://www.yahoo.groups) of MSN spaces goed. Hier kunnen ideeën worden gevormd.
- Open source heeft de voorkeur. Het is makkelijker omdat het overal te bekijken is en het is ook goedkoper.

**Uitdaging:** In meer ketens of sectoren kunnen communities worden ingezet. Het kan weinig tijd kosten als er gebruik wordt gemaakt van veel onderlinge uitwisseling en controle.

**Eén portal voor alle partners: een centrale kennisoplossing** *Workshopbegeleider: Hans Lussing (ICTU, programma NIM/BZRO)*

De nieuwe Inspectie Methode-BRZO verbindt de kennisfuncties van de inspecties die te maken hebben met de opslag en verwerking van gevaarlijke stoffen. Het systeem van NIM-BRZO wordt tussen de

partijen in geplaatst. Er is gekozen voor een centrale oplossing en het creëren van voorzieningen tussen partijen en is toegankelijk vanaf diverse plekken. Het beheer is in handen van twee medewerkers.

#### *Lessen*

- Communicatie is het allerbelangrijkste!
- Verantwoordingen laten liggen waar ze liggen en duidelijk vastleggen. Over de beoogde verandering praten en draagvlak creëren. Bij positieveranderingen iedereen in zijn waarde laten.
- Organiseer één begrippenstelsel!

**Uitdaging:** Het systeem zou ook geschikt kunnen zijn voor andere inspecties.

## Standaardisatie

**Overkoepelende Architectuur: een ontmoetingsplaats** *Workshopbegeleider: René van den Assem (ICTU, programma Architectuur)*

Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) is gericht op elektronische *dienstverlening* (nog geen handhaving, enz). Het architectuurproces is nu een ontmoetingsplaats voor architecten. NORA is een instrument *van* architecten *voor* architecten. Voor bestuurders is de versie NORA Light ontwikkeld. De basis bedrijfsinrichting bestaat uit kanalen – werkprocessen – dataopslag.

- Elektronische overheid als dienstverlener moet zorgen voor gemeenschappelijke front-office voorzieningen, koppelingen basisregistraties. Deze front-office wordt uitgebeeld met de internetpagina en het contactcentrum.
- Voor internet als dienstverleningskanaal geldt dat het *no wrong door* principe belangrijker is dan de *één loket gedachte*.
- Een nieuw standaard component van een overheidswebsite is de attenderingservice (pro-actief). Moeilijkheid hierbij is dat mensen slecht elektronisch bereikbaar zijn: wisselen vaak van e-mail adres en het is onduidelijk of de mail wel gelezen wordt.

**Uitdaging:** Een explicietere adoptie van Nora, samen afspraken maken en linken naar bestuurlijke gremia. Een vraag hierbij is waar de fysieke balie is gebleven / thuis hoort? Dit ontbreekt bewust nog, omdat daar nog geen beslissingen over genomen zijn.

**Afspraken over architectuur: sluit aan!** *Workshopbegeleider: Evert Jan Rietbergen (BKWI)*

In de 'keten werk en inkomen' is de slag van papieren naar digitale gegevensuitwisseling al de nodige jaren geleden ingezet. Deze slag vraagt om een gemeenschappelijk vastgestelde architectuur, die de uitwisseling zoveel mogelijk moet standaardiseren en tegelijkertijd ruimte moet laten voor nieuwe ontwikkelingen en samenwerkingsverbanden in de keten.

#### *Lessen*

- Sluit zoveel mogelijk aan bij bestaande systemen en maak voorzieningen zo generiek mogelijk.
- Zet een overlegstructuur architectuur op vanuit de business, niet vanuit de techniek! Vraag is: welke processen moeten worden ondersteund?
- Richt de structuur lossier in, daarmee houden we het vast. Ben niet afhankelijk van de traagste in de keten.

**Uitdaging:** The price of reliability is the pursuit of the utmost simplicity. It is a price which the rich find most hard to pay. Sir Antony Hoare, 1980)

**Begrip in de keten: leren van elkaar!** *Workshopbegeleiders: Gert-Jan van Lochem en Marc de Graauw (ePV)*

Er is onderzoek gedaan naar het begrippengebruik in drie ketens: SUWI (werk en inkomen), zorg en strafrecht. Een gegevenswoordenboek voor de keten bleek hierbij essentieel ter voorkóming van begripsverwarring. Zoals wat te doen met namen als 'Berend-Jan baron van Voorst tot Voorst' en 'Ayaan Hirsi Magan Isse Guleid Ali Wai'ays Muhammad Ali Umar Osman Mahamud'?

#### *Lessen*

- In Nederland komen steeds meer namen voor die niet in het bestaande stamien passen, het wordt dus een steeds belangrijker probleem. Een oplossing is het koppelen van gegevens aan een nummer (bijv. VIP, BSN).
- Zaken als persoon, adres, contactgegevens, voertuig, woning, arbeid en geld zijn domeinoverschrijdend en staan in basisregistraties.
- Maak een metamodel om de daadwerkelijke overeenkomsten/verschillen met betrekking tot begrippen in een keten te analyseren.

**Uitdaging:** Vaker intersectoraal onderzoek doen naar aspecten in ketens en netwerken: leren van elkaar.

*De verslagen van de workshops zijn gemaakt door: Anne van Esch, Gerard van Zuilen, Bart Bel, Niels van Luxemburg, Arnoud Dekker, Nienke Kamminga, Guido Zwennes, Marijn Plomp, Teun Oosterbaan, Monique Ansems. De eindredactie was in handen van Anja van der Aa.*