



Domeinarchitectuur dienstverlening

Rotterdam, 7 september 2007
Versie 1.0

Versiebeheer

| Versie | Datum | Auteur | Wijzigingen tov voorgaande versie |
|--------|------------------|---------------------------|---|
| 0.1 | 4 mei 2007 | Ria van Rijn | |
| 0.2 | 10 mei 2007 | Ria van Rijn | Commentaar eerste review verwerkt. |
| 0.3 | 1 juni 2007 | Ria van Rijn | Commentaar tweede review verwerkt. Uitwerking hoofdstuk migratie toegevoegd. |
| 0.4 | 19 juli 2007 | Hans Boer Ria van Rijn | Uitwerking hoofdstuk technische architectuur toegevoegd. Hoofdstuk migratie verwijderd; wordt separaat uitgewerkt. Opmerkingen review verwerkt. |
| 0.5 | 27 juli 2007 | Ria van Rijn | Opmerkingen review verwerkt. Opmerkingen Hans Boer verwerkt. |
| 1.0 | 7 september 2007 | Ria van Rijn | Hoofdstuk 6 – Algemene principes en beleidslijnen toegevoegd. |

De hierna genoemde personen hebben het document gereviewed:

| Versie | Datum | Naam | Functie |
|--------|--------------|---|--|
| 0.1 | 8 mei 2007 | Hans Boer | GW, projectadviseur |
| 0.1 | 10 mei 2007 | Joke Becu Benno de Jongh Dick de Maa | PZR, informatiemanager Namens KCR, informatie architect Namens OIM, adviseur |
| 0.2 | 24 mei 2007 | Joke Becu Benno de Jongh Dick de Maa | PZR, informatiemanager Namens KCR, informatie architect Namens OIM, adviseur |
| 0.2 | 29 mei 2007 | Hans Boer Joke Becu | GW, projectadviseur PZR, informatiemanager |
| 0.3 | Juni 2007 | Jeroen Cival | OIM, procesarchitect |
| 0.4 | 26 juli 2007 | <u>Stuurgroep generieke IT componenten domein dienstverlening:</u> Marian Meeuwsen Yvonne van Stiphout Hans Nijman | |
| | | | OIM, afdelingshoofd PZR, Adjunct directeur GW, Hoofd ICT |

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | DOEL DOMEINARCHITECTUUR..... | 3 |
| 2 | WAAROM DOEN WE DIT? | 4 |
| 3 | EISEN AAN INFORMATIEVOORZIENING | 5 |
| 3.1 | VERBETERING VAN DIENSTVERLENING AAN DE BURGERS | 5 |
| 3.2 | KANAALINTEGRATIE (MULTI-CHANNELING) | 5 |
| 3.3 | IMPLEMENTATIE STRATEGIE | 6 |
| 3.4 | TENSLOTTE | 7 |
| 4 | SGA INFORMATIE ARCHITECTUUR VOOR DIENSTVERLENING | 8 |
| 4.1 | INTEGRAAL MODELLEREN VAN DE INFORMATIEVOORZIENING | 8 |
| 4.2 | PRESENTEREN VAN FUNCTIONALITEIT AAN DE KANAALGEBRUIKER | 10 |
| 4.3 | ORKESTRATIE VAN HET VOORTBRENGINGSPROCES | 11 |
| 4.4 | KOPPELING MET BACK OFFICE APPLICATIONS | 14 |
| 4.5 | BENODIGDE GEGEVENSVERZAMELINGEN | 14 |
| 4.5.1 | <i>Productcatalogus en zaaktypen</i> | <i>14</i> |
| 4.5.2 | <i>Zakenmagazijn.....</i> | <i>15</i> |
| 4.5.3 | <i>Klantgegevens.....</i> | <i>15</i> |
| 4.5.4 | <i>E-dossier: dossiervorming tijdens de procesgang.....</i> | <i>16</i> |
| 4.5.5 | <i>Gegevensmagazijn</i> | <i>16</i> |
| 4.6 | MANAGEMENT INFORMATIE..... | 17 |
| 4.7 | ASSISTEREN VAN DE KLANT BIJ HET BEPALEN VAN ZIJN VRAAG | 17 |
| 4.8 | SAMENVATTING IN BEELD..... | 17 |
| 5 | TECHNISCHE ARCHITECTUUR..... | 18 |
| 5.1 | INLEIDING | 18 |
| 5.2 | SERVICE GERICHTE ARCHITECUUR | 18 |
| 5.3 | TECHNISCHE UITGANGSPUNTEN BIJ HET IMPLEMENTEREN VAN APPLICATIONS | 19 |
| 6 | ALGEMENE PRINCIPES EN BELEIDSLIJNEN..... | 20 |
| 6.1 | ALGEMENE PRINCIPES | 20 |
| 6.2 | BELEIDSLIJNEN | 21 |
| 6.2.1 | <i>Beleidslijnen informatie architectuur.....</i> | <i>21</i> |
| 6.2.2 | <i>Beleidslijnen gegevens architectuur.....</i> | <i>22</i> |
| 6.2.3 | <i>Beleidslijnen technische architectuur.....</i> | <i>24</i> |
| | DOCUMENTATIE..... | 25 |

1 Doel domeinarchitectuur

Werken onder architectuur is nieuw in de gemeente Rotterdam. Dit is de eerste keer dat een onderdeel van de concern informatie architectuur verder wordt uitgewerkt. Werken onder architectuur is een andere manier van werken. Een architectuur – zoals deze domein architectuur voor dienstverlening – schetst een oplossing voor een nieuwe ontwikkeling. Nieuw is dat in zo'n schets altijd vanuit beleid en strategie van de gemeente Rotterdam *tegelijkertijd* door *alle* architectuurlagen heen gekeken wordt (dus zowel de proces-architectuur, als de applicatie-, gegevens- en de technische architectuur) in termen van de eisen die aan de oplossing gesteld moeten worden. Hierdoor worden alle mogelijke oplossingen steeds verder ingeperkt, tot er uiteindelijk een concept ligt wat ook uitgevoerd kan worden.

Dit document is de weerslag van zo'n proces. De eisen die aan de oplossing worden gesteld komen uit:

- door het college vastgesteld beleid, zoals het ICT beleid van de gemeente Rotterdam, de afdoening motie van Heemst cs, concern proces en informatie architectuur,
- de facto standards, zoals NORA en GFO zaken,
- beleidsmatige en functionele eisen.

In *Werken onder architectuur* staat: “De project start architectuur is een specifiek uittreksel van het architectuurraamwerk relevant voor het project. Architectuur Services zal tijdens het project assisteren bij het toepassen van de project start architectuur. In voorkomende gevallen zal hiertoe een projectarchitect benoemd worden.

Mocht het zo zijn dat de architectuur principes en richtlijnen geen uitsluitel geeft over een specifiek onderwerp dan zal hiervoor een additioneel stuk architectuur door architectuur services ontwikkeld worden. Deze werkwijze borgt dat precies die architectuur doorontwikkeld wordt waar behoefte aan is (Just enough, just in time).”¹

Deze domeinarchitectuur is zo'n additioneel stuk architectuur dat door architectuur services verder is uitgewerkt, omdat de huidige architectuur principes en richtlijnen onvoldoende uitsluitel gaven. Het architectuurteam, dat eraan gewerkt heeft, bestaat uit:

- Joke Becu, informatiemanager PZR,
- Hans Boer, project adviseur GW,
- Benno de Jongh, informatiearchitect namens KCR,
- Dick de Maa, adviseur namens OIM,
- Ria van Rijn, concerninformatiearchitect OIM.

Deze domeinarchitectuur moet voldoende samenhang en afbakening bieden om de verschillende projecten, die op dit domein al lopen of nog gaan lopen, onderling goed op elkaar af te kunnen stemmen. Deze architectuur dient primair om input te geven aan projectbrief en project initiatie document (PID) van deze projecten. Doel, scope en samenhang met andere projecten moeten op deze domeinarchitectuur gebaseerd kunnen worden.

Omdat er in het realisatietraject nog veel keuzes gemaakt moeten worden en die keuzes ook weer vertaald moeten worden naar modellen, principes en beleidslijnen voor het architectuurraamwerk, zal architectuur services ook assisteren bij de uitvoering.

¹ Citaat uit [5] *Werken onder Architectuur*.

2 Waarom doen we dit?

“Het onderwerp gemeentelijke dienstverlening is de laatste jaren steeds meer in de belangstelling komen te staan. In Rotterdam is in 2004 het Programma Dienstverlening gestart, ter implementatie van de destijds ingezette concernbrede veranderrichting “Van diensten naar dienstverlening”. Centraal in dit dienstverleningsconcept staan een optimale serviceverlening aan burger en ondernemer, herkenbaarheid van gemeentelijke dienstverlening, en het verschaffen van een moderne en gemakkelijke toegang tot alle diensten en producten van de gemeente.

Ook landelijk, bijvoorbeeld in het kader van het programma Andere Overheid, wordt al sinds een aantal jaren ingezet op een verbetering van de dienstverlening op alle overheidsniveaus. In 2005 heeft een VNG-commissie onder leiding van Annemarie Jorritsma zich gebogen over publieke dienstverlening door gemeenten. Deze commissie heeft onder meer geconstateerd dat:

- dienstverlening door overheden aan burgers, instellingen en bedrijven de afgelopen jaren een politiek issue is geworden; de klant eist van de overheid een dienstverlening die voldoet aan de kernbegrippen: snel, toegankelijk, goed en goedkoop, en verwacht een vriendelijke bejegening;
- een kwalitatief goede en betaalbare dienstverlening een noodzakelijke voorwaarde is om het imago van de (lokale) overheid te verbeteren.

Uitgangspunt bij het verbeteren van de dienstverlening is de vraag van burgers, ondernemers, instellingen en bezoekers naar de diensten van de overheid. Dit betekent een andere organisatie van de dienstverlening: werden loketten in het verleden georganiseerd binnen één dienst, in de nieuwe opzet kunnen burgers, bezoekers en ondernemers in één van de stadswinkels of via telefoon en internet direct vrijwel de gehele gemeentelijke dienstverlening afnemen. De klant kan hierbij zelf kiezen via welke ingang (internet, telefoon, stadswinkel, post/e-mail) hij de gemeente benadert: de ‘multichannel’ benadering. Bovendien zullen producten en diensten meer in samenhang (gekoppeld aan de aanleiding voor het klantcontact, zoals een verhuizing) worden aangeboden, zodat met één aanvraag volstaan kan worden, ook wanneer meerdere vergunningen of andere producten nodig zijn.

Tot slot geldt het uitgangspunt van hergebruik van gegevens: de klant hoeft slechts éénmaal zijn gegevens aan de overheid te verstrekken; deze worden bij andere aanvragen opnieuw gebruikt.”²

² Citaat uit [2], beschrijving van het *waarom* van de gemeentelijke dienstverlening.

3 Eisen aan informatievoorziening

De in het vorige hoofdstuk weergegeven algemene doelstellingen voor een verbeterde dienstverlening, moeten preciezer worden gedefinieerd om kaderstellend te kunnen zijn voor de informatievoorziening rondom dienstverlening. Deze nadere precisering leidt tot algemene eisen, die aan de informatievoorziening worden gesteld. De domeinarchitectuur moet vervolgens aan die eisen voldoen.

3.1 Verbetering van dienstverlening aan de burgers

De klant staat centraal bij de dienstverlening. Dat betekent twee dingen. In de eerste plaats dat de klant niet de regie hoeft te voeren over de diensten, die de gemeente aan hem verleent. Met andere woorden: het is niet de verantwoordelijkheid van de klant om te ontdekken, welke diensten hij nodig heeft, als hij een bepaald probleem wil oplossen. In de tweede plaats betekent het centraal staan van de klant, dat de klant zich niet de logica van de gemeentelijke organisatie hoeft eigen te maken, om uit te vinden welke dienst waar verleend wordt.

Het verzoek van een burger of bedrijf aan de gemeente Rotterdam is het uitgangspunt. Dit verzoek kan het gevolg zijn van een gebeurtenis, zoals een verhuizing, of het willen vestigen van een bedrijf. Dit verzoek kan ook de wens zijn om een garage te bouwen of een klacht in te dienen. Onderdeel van het centraal staan van het verzoek van de klant is het eenmalige vastleggen en meermalig gebruiken van de gegevens, die de klant daarbij verstrekt.

Een dergelijke werkwijze betekent op dit moment voor de gemeente Rotterdam, dat het aanbod van diensten aansluit bij de beleving van de klant, maar de daaruit voortvloeiende zaken afgehandeld moeten kunnen worden door de desbetreffende gemeentelijke dienst. Dat op zijn beurt vereist weer, dat de informatie over het verzoek, de klant en de zaken, die eruit volgen, slechts op één punt wordt vastgelegd en dat alle betrokken partijen (ook de klant!) deze informatie kunnen raadplegen en waar nodig informatie kunnen toevoegen, wijzigen of verwijderen. Het betreft hier:

- de informatie, die nodig is om een specifiek verzoek te beheren (inclusief statusinformatie),
- de informatie, die nodig is om een specifiek verzoek (dat is: één of meerdere zaken) te behandelen.
- de informatie, die nodig is om het voortbrengingsproces te besturen.

3.2 Kanaalintegratie (multi-channeling)

Het uitgangspunt is, dat een klant waar mogelijk zelf kiest welk kanaal hem op welk moment het beste past. Dit laat natuurlijk onverlet, dat de gemeente moet kunnen sturen welk kanaal haar voorkeur heeft. De klant kan een verzoek starten via internet, nadere informatie vragen per telefoon, het product met een afspraak afhalen aan de balie, enz.

Een dergelijke werkwijze vereist een grote samenhang aan de voorkant van het proces. Die samenhang tussen de kanalen is ten minste nodig op de volgende punten:

- het op dezelfde manier in kaart brengen van de klantvraag;
- het op dezelfde manier toetsen van de klantgegevens;
- het op dezelfde manier vertalen van klantverzoeken naar de gemeentelijke producten die daarbij horen;
- het op dezelfde manier registreren van de inkomende verzoeken;

- het op dezelfde manier aanmaken en registreren van alle zaken die nodig zijn om aan het verzoek te voldoen;
- het op dezelfde manier doorgeleiden van de zaak naar de betrokken backoffice(s)
- het op dezelfde manier aanleggen van een zaakdossier.

De informatie die hierboven is genoemd moet over alle kanalen beschikbaar zijn ten behoeve van:

- het op dezelfde manier verschaffen van informatie over een verzoek en daaraan verbonden één of meerdere zaken (inclusief statusinformatie);
- het op dezelfde manier aansturen (orkestreren) en beheren van de gehele behandeling van het verzoek.

3.3 Implementatie strategie

Een verandering van diensten met een geïntegreerde front en back office naar een organisatie met een generieke front office en specifieke back offices, is een forse verandering. Om wat belangrijke issues te noemen, moet(en) voor iedere (groep van) product of dienst:

- het voortbrengingsproces herontworpen worden
- de scheiding tussen front en back office gedefinieerd worden
- de rollen goed belegd worden
- in sommige gevallen medewerkers van diensten bij PZR worden geplaatst
- moet een dienstverleningsovereenkomst worden afgesloten
- de ICT ondersteuning ingericht worden
- de backoffice applicaties ontsloten worden
- statusinformatie beschikbaar zijn
- kwaliteit en doorlooptijd bewaakt kunnen worden
- kanaalgebruik gemonitord en gestuurd kunnen worden.

Dit is niet iets dat in een big bang scenario voor alle producten en diensten van de gemeente Rotterdam geïmplementeerd kan worden.

Dat betekent – en dat blijkt ook al uit de praktijk van PZR – dat het veruit de voorkeur verdient om iedere klantvraag of verzoek (ieder product of dienst of iedere groep daarvan) één voor één op te pakken en zo goed mogelijk in alle kanalen te implementeren. En dat betekent twee dingen:

1. De generieke componenten, die de hierboven geschetste informatie voorziening moeten realiseren, moeten **allemaal** beschikbaar zijn wil er ook maar één zaaktype op deze wijze in productie genomen kunnen worden.
2. Deze componenten moeten dusdanig modulair zijn ingericht, en dusdanig state of the art zijn, dat de gemeente Rotterdam de komende 3 jaar zonder problemen de klant centraal kan stellen, kanaalintegratie kan realiseren en tevens continu incrementeel producten en diensten in deze omgeving kan implementeren en de al geïmplementeerde producten en diensten continu kan verbeteren.

De keuze voor service gerichte architectuur en de bijbehorende technologie maakt een dergelijke aanpak mogelijk. Dat betekent dus, dat de nieuw te bouwen componenten moeten voldoen aan de eisen die een service georiënteerde architectuur stelt.

3.4 Tenslotte

Deze architectuur bevat twee elementen die steeds nauw verweven zijn in de tekst:

- een denkraam voor de informatievoorziening, met bijbehorende ontwerpprincipes, standaarden, richtlijnen, methodieken en modellen,
- redenerend vanuit dat denkraam een aantal generieke componenten als algemene voorzieningen.

De generieke componenten voor de informatievoorziening worden in het volgende hoofdstuk beschreven. Het is belangrijk om op te merken, dat deze componenten algemene voorzieningen zijn, die voor ieder product of dienst specifiek moeten worden ingericht conform het denkraam van deze architectuur. De basis voor iedere specifieke inrichting (implementatie) per product of dienst is een herontworpen voortbrengingsproces.

4 SGA informatie architectuur voor dienstverlening

Het succes van een service gerichte architectuur (SGA) wordt gemeten aan de mate waarin deze bijdraagt aan de flexibiliteit van de organisatie. Gartner spreekt in dit kader ook wel van een wendbare organisatie, die niet verandert door kantelen maar door het flexibel (ont)koppelen van organisatieonderdelen.

In november 2006 heeft het college besloten een service gerichte informatie architectuur [4] in te zetten als middel om de wendbaarheid van de organisatie te verbeteren. Om deze wendbaarheid te kunnen garanderen moet een bepaalde dienst, die door een organisatieonderdeel wordt geleverd, integraal (dat wil zeggen: het procesdeel met de ondersteunende ICT-functionaliteit en de daarbij behorende gegevens) en probleemloos kunnen worden overgezet naar een ander organisatieonderdeel.

Dit vereist in de eerste plaats, dat processen, functionaliteit en gegevens(verzamelingen) integraal gemodelleerd worden. De basis voor de indeling (het ordeningsprincipe) vormt de bedrijfsservice³. In de definitie van de procesarchitectuur: “Bedrijfsprocessen leveren een product of dienst. Iedere bedrijfsservice levert hier een bijdrage aan. Dit impliceert, dat iedere bedrijfsservice toegevoegde waarde levert.” [9] Dat impliceert ook, dat ieder voortbrengingsproces bestaat uit een bepaalde reeks bedrijfsservices. Wanneer iedere bedrijfsservice gemodelleerd wordt met bijbehorende functionaliteit en gegevens, dan kan deze integraal overgezet worden. *Waar* (in welk organisatieonderdeel) *en door wie* de bedrijfsservice wordt uitgevoerd moet voor de structuur van de informatievoorziening dus irrelevant zijn.

Daarvoor is ook vereist, dat functionaliteit en de presentatie daarvan aan de gebruiker, procesverloop en gegevens niet meer ‘vastgebakken’ zitten in applicaties. Deze onderdelen moeten als losse elementen beschikbaar zijn. Omdat deze generieke voorzieningen alle kanalen moeten kunnen ondersteunen, is het noodzakelijk, dat deze 7 × 24 uur beschikbaar zijn, omdat het kanaal internet dat vereist (burgers kunnen immers via internet 24 uur per dag de gemeente benaderen).

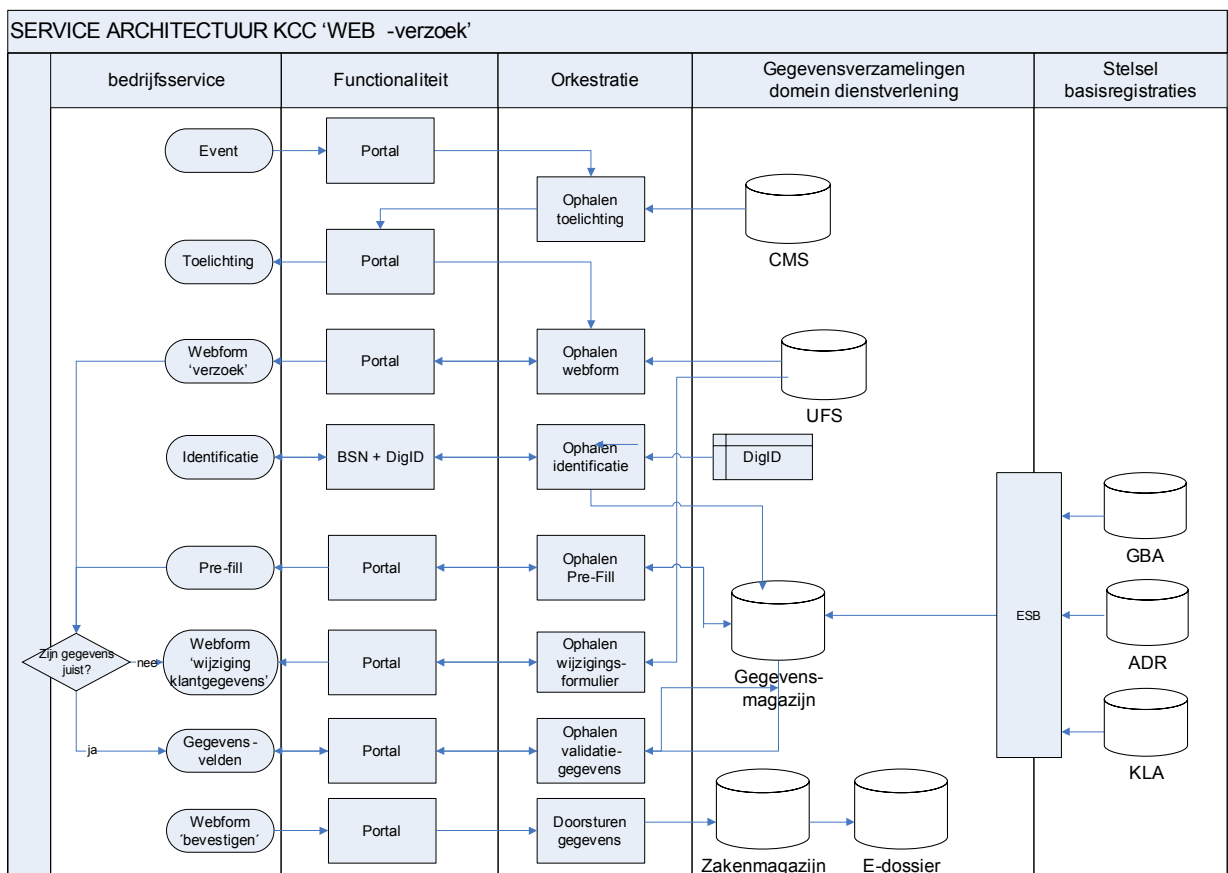
4.1 Integraal modelleren van de informatievoorziening

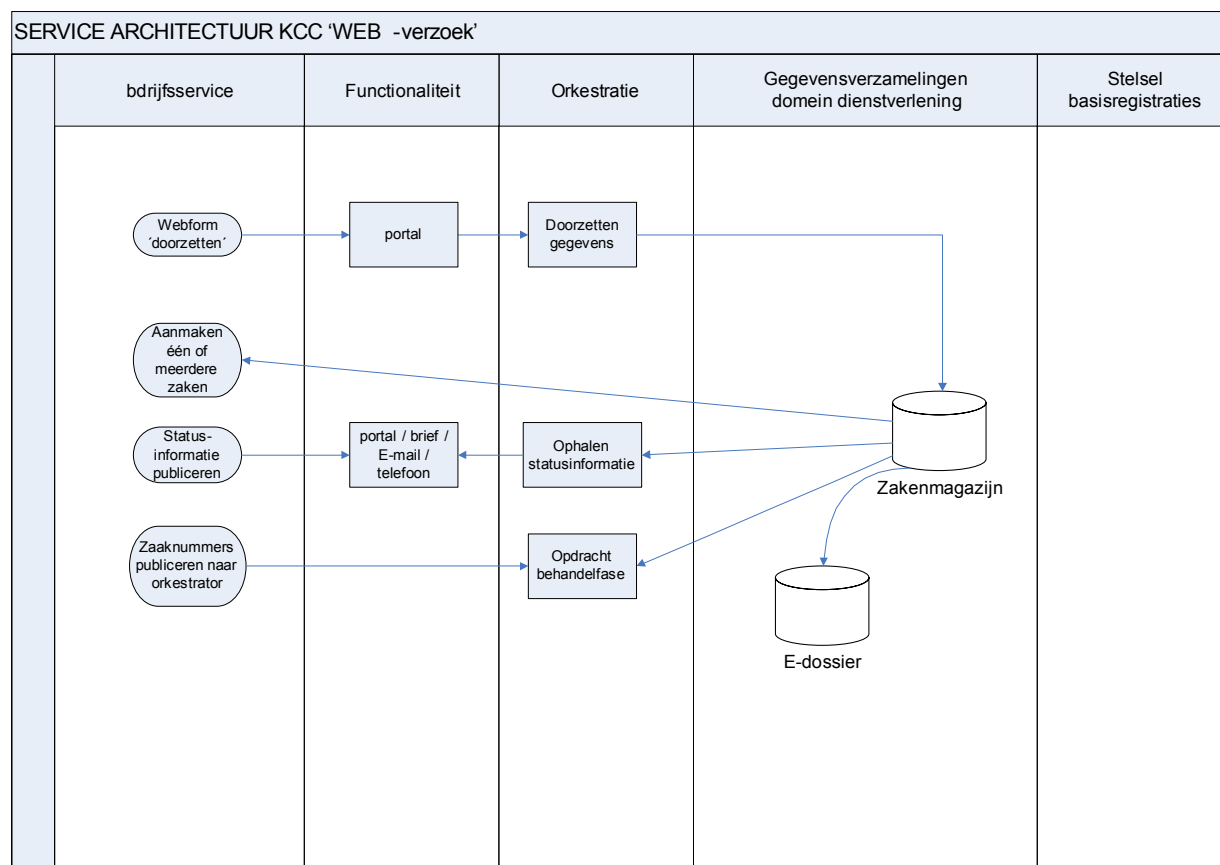
De basis voor het integraal modelleren van de informatievoorziening wordt dus gevormd door bedrijfsservices. Voor iedere dienst of product – of iedere voor de klant logische groep van diensten en producten, zoals het event verhuizen – wordt het voortbrengingsproces herontworpen en opgedeeld in bedrijfsservices met een gespecificeerde input en een gespecificeerde output. Aan de hand van deze bedrijfsservices wordt de informatievoorziening gemodelleerd. Allereerst kan vastgesteld worden welke functionaliteit ervoor nodig is. Vanuit de functionaliteit kan worden vastgesteld welke orkestratie er nodig is en welke gegevens uit welke bron daarbij nodig zijn. Integraal modelleren betekent deze gezichtspunten in één model opnemen, met een swimming lane (kolom) per gezichtspunt. Op die manier wordt de

³ Een bedrijfsservice is de bijdrage die vanuit de organisatie wordt geleverd aan de omgeving. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen externe en interne bedrijfsservices. Interne services zijn de bijdragen die worden geleverd binnen het domein waar de service onderdeel van uitmaakt. Externe services zijn de bijdragen die beschikbaar worden gesteld aan andere domeinen of aan de omgeving (bijvoorbeeld klanten). Een bedrijfsservice beschrijft datgene dat van buitenaf zichtbaar en bruikbaar is. Het beschrijft de dienst die gebruikt kan worden in termen van input en output, zonder dat duidelijk is hoe die dienst met behulp van processen of bedrijfsfuncties gerealiseerd wordt. Zie ook de Rotterdamse procesarchitectuur [9].

ICT-ondersteuning gemodelleerd als behorend bij een specifieke bedrijfsservice. Daardoor kan deze bedrijfsservice mét de bijbehorende ICT-ondersteuning eenvoudig aan een andere plaats in het voortbrengingsproces, of aan een ander onderdeel van de organisatie gekoppeld worden, zonder dat dit tot veel wijzigingen in de ICT-ondersteuning leidt. Daardoor is het ook eenvoudiger generieke bedrijfsservices te herkennen en daarbij behorende de ICT-ondersteuning te hergebruiken.

Deze herontworpen processen leiden tot een uitgewerkt ontwerpdocument, waarvan een (zeer algemeen en mogelijk nog aan wijziging onderhevig) voorbeeld hierna staat afgebeeld. In dit ontwerpdocument is eenvoudig te zien welke functionaliteit en orkestratie er per bedrijfsservice nodig zijn en welke koppelingen met welke gegevensverzamelingen.





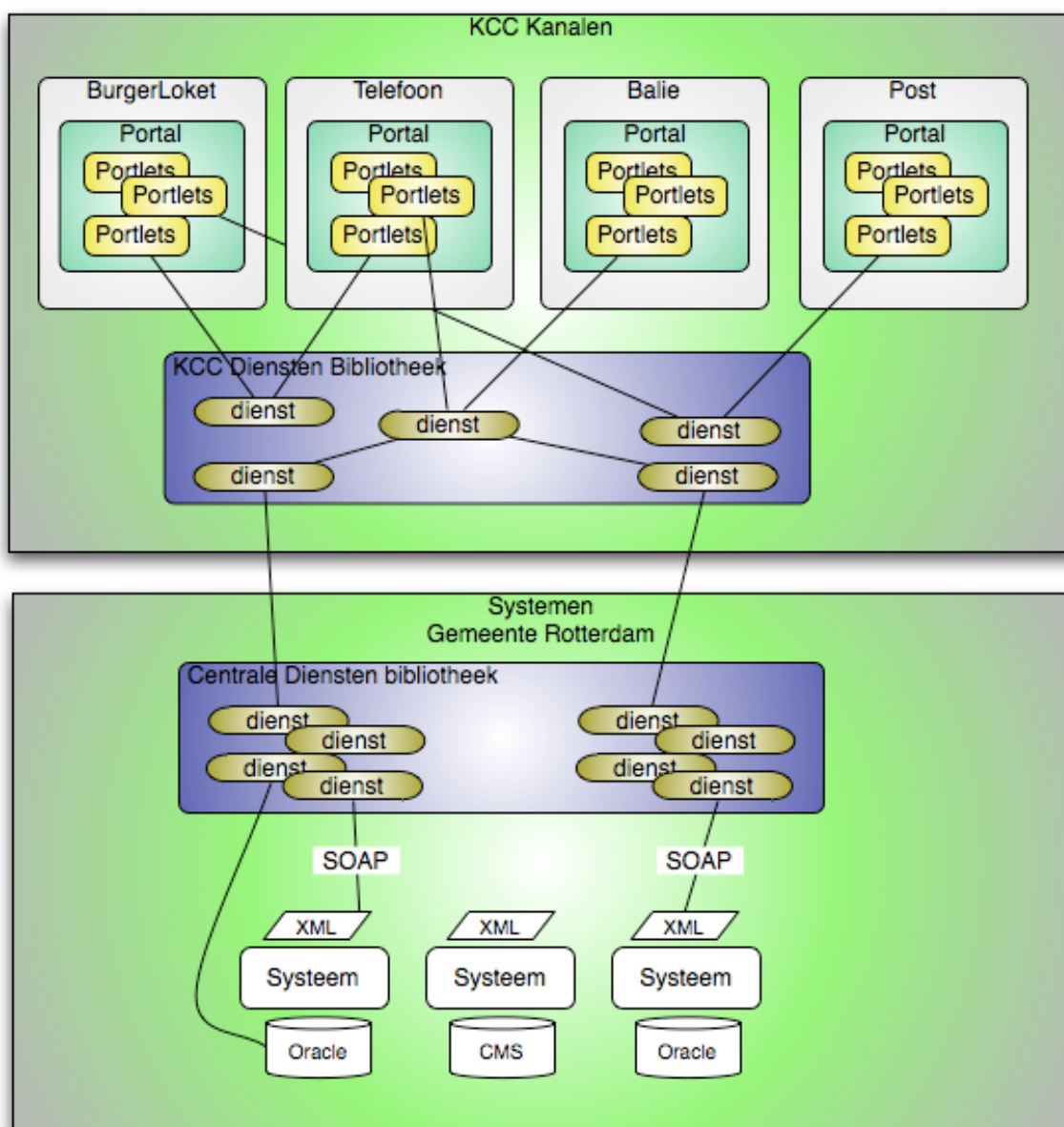
De conclusie is ook hier weer, dat het in detail ontwerpen en realiseren van de *inrichting* van de losse componenten, die hierna beschreven zullen worden, pas kan gebeuren aan de hand van het herontworpen voortbrengingsproces. In dit document wordt alleen beschreven welke componenten er nodig zijn, aan welke algemene eisen deze moeten voldoen en – als daarin al keuzes zijn gemaakt – welke technologie we ervoor gaan gebruiken. De inrichting van deze componenten voor ieder specifiek product of dienst moet dan nog volgen.

4.2 Presenteren van functionaliteit aan de kanaalgebruiker

De gebruiker, dat wil zeggen de medewerker van de balie, of het call center, maar ook de klant, die internet gebruikt, moet gebruik kunnen maken van bepaalde functionaliteit om zijn handelingen te ondersteunen. De plaat hierna laat dat zien. De functionele mogelijkheden zijn afhankelijk van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de gebruiker van dat kanaal. Er kunnen dus verschillen optreden tussen de kanalen. De kanalen maken echter allemaal gebruik van dezelfde KCC diensten bibliotheek. Deze diensten gebruiken op hun beurt weer diensten in de concern diensten bibliotheek, waarmee back office systemen of basisregistraties kunnen worden benaderd. Ook diensten van externe partijen, zoals DigID en RDW, worden vanuit diensten in de KCC diensten bibliotheek gebruikt.

Het groeperen van functionaliteit voor een bepaalde inrichting van een bepaald kanaal wordt gerealiseerd met portals. Afhankelijk van het kanaal, dat de portal ondersteunt, moeten er speciale eisen aan veiligheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid worden gesteld. In principe moet de veiligheid en toegankelijkheid kunnen worden uitgewerkt met een single sign on

procedure. Deze eisen zullen in de uitwerking van de specifieke portals scherper worden gesteld.



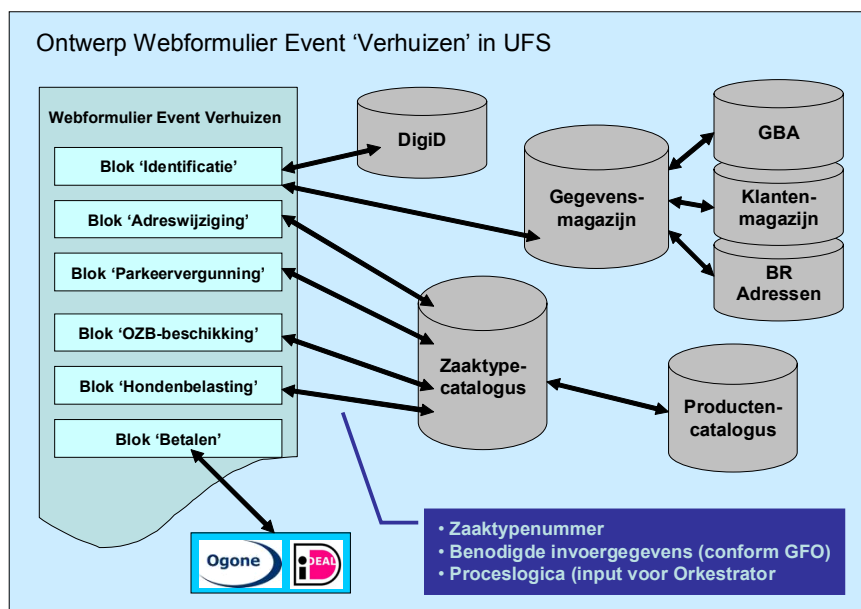
4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces

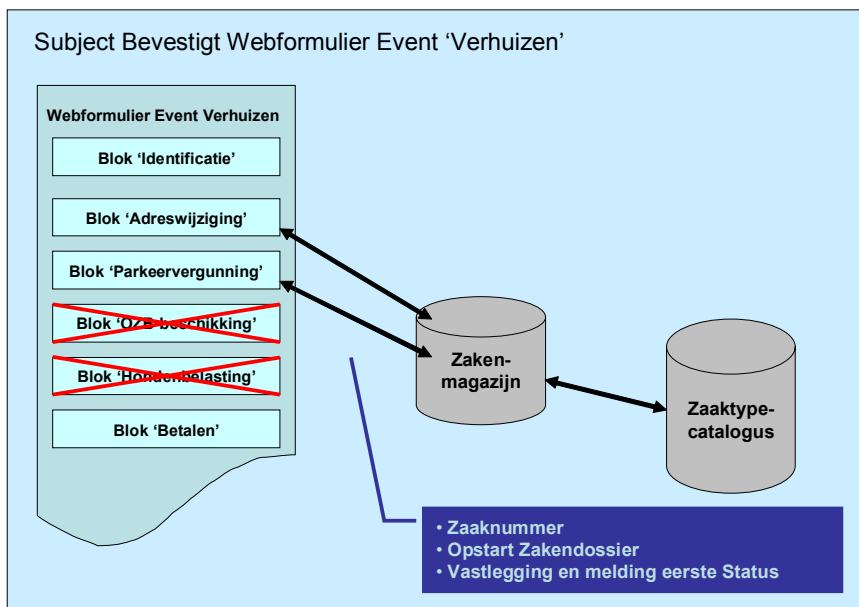
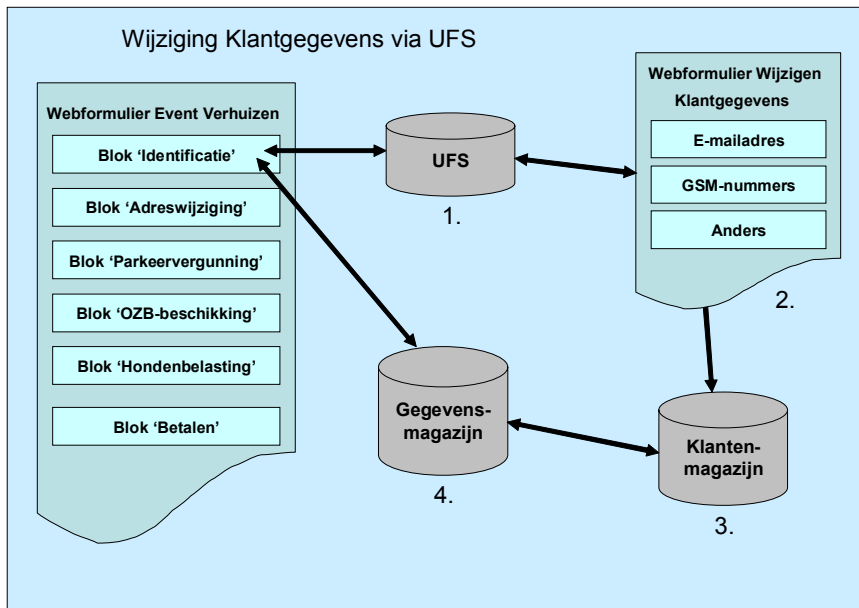
Orkestratie is de vertaling van het voortbrengingsproces met ICT middelen, dusdanig, dat de werkstroom door de organisatie heen niet meer door mensen wordt uitgevoerd en geregisseerd, maar door de computer (case management). We streven ernaar zoveel mogelijk handelingen in het proces geautomatiseerd te laten verlopen. Echter, dat kan niet altijd. In sommige gevallen is het eenvoudig niet toegestaan, in andere gevallen is een visuele controle door een medewerker wenselijk, soms is het (nog?) niet mogelijk een complexe afweging van een specialist te automatiseren, in bepaalde gevallen is het nodig om ook een afspraak te maken met een klant om e.e.a. nader te bespreken.

Orkestratie zal dus in veel gevallen een mix zijn van menselijke en geautomatiseerde handelingen, die in een bepaalde volgorde moeten worden uitgevoerd. Die volgorde, de wijze waarop een zaak door de organisatie stroomt, wordt vastgelegd in een BPEL proces. Het BPEL proces voert de regie op het voortbrengingsproces. Dat betekent, dat alle regels, waaraan dit proces moet voldoen (denk aan het verifiëren van gegevens, fatale data, reactietermijnen, gedefinieerde grenzen aan bevoegdheden, e.d.) door het BPEL proces moeten worden gebruikt om beslissingen in de orkestratie te kunnen nemen. Het streven is dergelijke regels in een aparte omgeving op te nemen (een business rules engine). Het voordeel daarvan is, dat ook deze regels eenmalig worden vastgelegd (en dus eenmalig gewijzigd of vervangen) en relatief eenvoudig hergebruikt kunnen worden.

De trigger voor het starten van dit proces in alle kanalen is het verzenden van een webformulier. Deze bevestiging zet één of meerdere zaken met hun bijbehorende BPEL processen in werking. Voor het creëren van intelligente formulieren gebruiken we UFS. Dat betekent, dat het verkrijgen van alle input, die voor een zaak nodig is, plus de trigger om de zaak in werking te zetten, vanuit UFS gegenereerd moet worden. Ook in een dergelijk formulier bevinden zich weer generieke, herbruikbare blokken. In hierna volgende figuren is daarvan een beeld gegeven.

De exacte, gedetailleerde informatie, die nodig is om een formulier en een BPEL proces te ontwerpen, zal product voor product moeten worden uitgewerkt aan de hand van het herontworpen voortbrengingsproces.





Over het algemeen zullen BPEL processen worden geïnitieerd vanuit het zaakmagazijn. UFS kan echter ook services aanroepen. Dat betekent dat niet alleen in de Oracle SOA suite, maar ook in de UFS omgeving orkestratie kan worden gebouwd en uitgevoerd. Om een en ander beheersbaar te houden staan we dit beperkt toe. Hiervoor gaat de volgende regel gelden: daar waar sprake is van een product of zaak, waarbij de uitvoering slechts bestaat uit het doorgeven van gegevens, waarna de backoffice applicatie in een transactie het product of de dienst volledig geautomatiseerd realiseert, is het toegestaan dit direct in UFS in te richten. Simpel gezegd: als een voortbrengingsproces geen orkestratie nodig heeft, mag het in UFS worden ingericht.

De mogelijkheden van BPEL moeten eerst beter beproefd worden, desnoods in een proof of concept in het SGA Laboratorium, voordat het ook wordt ingezet voor complexe voortbrengingsprocessen met veel menselijk handelen. Dergelijke producten of diensten zouden bij voorkeur niet als eerste geïmplementeerd moeten worden.

4.4 Koppeling met back office applicaties

Een belangrijke voorwaarde voor de mate waarin een product of dienst volledig geautomatiseerd kan worden ondersteund, is de toegankelijkheid van de back office applicaties voor services. In de soort applicaties, die we nu gebruiken, is ook een bepaalde trigger gedefinieerd, die een bepaald deelproces binnen de applicatie in werking zet. Vaak zijn dat gebruikershandelingen, soms ook gegevens, die door een interface geleverd worden. Als deze trigger ook geleverd kan worden door een service op de applicatie, dan kan de applicatie in principe het hele deelproces verder geautomatiseerd ondersteunen. Of daarna een bepaald product direct geleverd kan worden, hangt weer af van de vraag of de applicatie de resultaten van het deelproces in batch (een grote stapel in één keer) of transactiegewijs (direct, als er aanbod is, wordt dit aanbod afgehandeld) verwerkt.

Of en hoe een product of dienst optimaal met ICT ondersteund kan worden, is dus in grote mate afhankelijk van de aard en de mogelijkheden van het betreffende back office applicatie. De mate waarin ICT ondersteuning in de hele procesgang (dus inclusief de back office applicaties) mogelijk is, zou bepalend kunnen zijn voor de volgorde waarin producten en diensten geïmplementeerd worden. De ontvlechting van front office en back office moet zowel organisatorisch als in de informatiestroom plaatsvinden om een product of dienst met succes in de kanalen te kunnen implementeren. Om deze loskoppeling in de informatiestroom duurzaam te maken, moet de koppeling zoveel mogelijk met services worden gelegd.

4.5 Benodigde gegevensverzamelingen

De benodigde gegevensverzamelingen zijn uitgebreid gedefinieerd in GFO-zaken van EGEM [8]. Een bepaalde subset van deze gegevens heeft een aparte status. Zij maken deel uit van het Rotterdamse stelsel van basis- en kernregistraties. Voor het definiëren van dit stelsel volgt de gemeente Rotterdam het model van EGEM [7], uitgebreid met specifiek Rotterdamse toevoegingen, zoals medewerker en productcatalogus. Voor deze gegevens zijn (of worden) bronnen gedefinieerd, waaruit andere toepassingen moeten putten. Het is dus niet toegestaan in de context van deze architectuur vrijblijvend objecten en attributen te definiëren, zonder rekening te houden met het Rotterdamse stelsel van basis- en kerngegevens.

4.5.1 Productcatalogus en zaaktypen

In beginsel levert ieder voortbrengingsproces een product of dienst op. In de context van Zaakgericht werken noemen we dat een zaaktype. De productencatalogus kent een *extern* doel: duidelijk, informerend, voor klanten. Daarin moet staan, wat een bepaald product of dienst is, zodat een klant zelf kan bepalen, of dat in zijn geval van toepassing is. Tevens moet daarin staan op welke wijze je het product of de dienst kan verkrijgen, wat het kost en bijvoorbeeld welke gegevens of documenten vereist zijn voor een aanvraag.

De productcatalogus kent ook een *intern* doel. Deze bevat ook de bedrijfsregels bij ieder zaaktype. Aan ieder zaaktype zijn regels gekoppeld over de wijze waarop een zaak in gang gezet wordt en wordt behandeld. Bijvoorbeeld fatale data, reactietermijnen, KPI's e.d. De definitie van de management informatie is vaak op deze regels gebaseerd.

Er is een verplichte één op één relatie tussen een product/dienst in de productcatalogus en een zaaktype.

De beslisregels, die zijn afgeleid van wet- en regelgeving en die gebruikt worden de orkestratie van het voortbrengingsproces voor een specifieke zaaktype, worden per zaaktype vastgelegd in een business rules engine.

4.5.2 Zakenmagazijn

Het GFO zaken [8] biedt een uitgewerkt kader voor het specificeren van entiteiten en attributen, rondom zaakgericht werken. Deze entiteiten en attributen moeten echter voor ieder product of dienst worden gespecificeerd op basis van het integraal model van het herontworpen voortbrengingsproces. Het model van GFO zaken kan hierbij als checklist dienen.

Belangrijke entiteiten zijn:

- *Subject*. Dat is de burger, het bedrijf of de instelling, die een verzoek doet.
- *Verzoek*. Dat is een door een burger, bedrijf of instelling als logisch geheel beschouwde hoeveelheid werk, die de gemeente kan splitsen in meerdere zaken (bijvoorbeeld: ik verhuis, willen jullie al mijn bijbehorende diensten aanpassen?) In GFO zaken worden geen statussen op een verzoek gedefinieerd. Aangezien in de gemeente Rotterdam de klant en de logica van de klant centraal staan, moet het ook mogelijk zijn op het niveau van verzoeken voortbrengingsprocessen te definiëren en statusinformatie te verstrekken.
- *Zaak*. Een verzoek kan uiteen vallen in 1 of meerdere zaken.
- *Status*. Dat is volgens GFO zaken een voor het subject betekenisvolle aanduiding van het verloop van zijn zaak – een zaak heeft door de tijd heen meerdere statussen. Overigens kunnen er per zaaktype ook statussen gedefinieerd worden, die alleen voor de bedrijfsvoering betekenisvol zijn en niet aan het subject getoond worden.

Het moet mogelijk zijn allerlei dwarsdoorsneden uit het zakenmagazijn te halen:

- alle verzoeken van één subject;
- alle zaken rondom één verblijfsobject;
- alle zaken van een bepaald zaaktype uit een bepaalde periode met status ‘in behandeling’;
- enzovoorts.

4.5.3 Klantgegevens

Norm is, dat die gegevens van een klant worden opgeslagen, die nodig zijn voor goede dienstverlening. In het EGEM stelsel [7] is het objecttype *subject* gedefinieerd met een aantal attributen, zoals telefoon- en faxnummer, post en e-mailadres, en bankrekeningnummer. Ook voorkeurskanaal en het klantprofiel in Mijn Loket horen daarbij. Dit zijn typisch gegevens, die cruciaal zijn voor goede dienstverlening en in een aparte gegevensverzameling terecht moeten komen.

Een en ander betekent, dat deze gegevens op termijn de status van kernregistratie kunnen krijgen. Voorwaarde voor het verkrijgen van de status is natuurlijk dat een substantieel deel van de klanten daarin is vastgelegd. Voorwaarde is ook, dat de kwaliteit van de daarin opgeslagen gegevens, voortdurend – in de interactie met de klant – wordt geverifieerd en zo nodig bijgesteld. Het laatste kan direct worden geïmplementeerd in de herontworpen

processen en formulieren. Zolang de klantgegevens die status nog niet hebben, is het nog mogelijk te experimenteren met de inhoud. Wel moet de relatie tussen het object *subject* en de bijbehorende attributen en de objecten *natuurlijk persoon* en *niet natuurlijk persoon* in het stelsel [7] in stand blijven.

4.5.4 E-dossier: dossiervorming tijdens de procesgang

Om in deze werkwijze betrouwbare zaakdossiers te krijgen, moet de dossiervorming ook onderdeel zijn van het voortbrengingsproces. Het opbouwen van het elektronische dossier rondom een zaak of een verzoek vormt daarom onderdeel van de orkestratie. Alle applicaties, die bij de behandeling van een zaak worden ingezet, zullen 'bewijsmateriaal' leveren over het verloop van een zaak. Dit bewijsmateriaal wordt ofwel opgeslagen in het e-dossier (bijvoorbeeld: data ingevoerd in het webformulier, eventuele attachments daarbij, een gescande brief, een pdf file van de afgegeven beschikking of vergunning) ofwel er bevindt zich in het e-dossier een verwijzing naar de bron applicatie, waarmee het betreffende bewijsmateriaal direct kan worden benaderd.

Dit laatste vereist natuurlijk weer dat de betreffende bron benaderbaar is om het bewijsmateriaal op te halen. Zolang dat niet zo is, moet volstaan worden met het opbouwen van een e-dossier, dat nog erg lijkt op het ouderwetse papieren dossier. Vereiste is, dat de zaak, zowel tijdens de uitvoering als na afsluiting, reconstrueerbaar is aan de hand van het e-dossier. Welke eisen dat aan het dossier stelt, is weer afhankelijk van het type zaak en moet worden meegenomen in het herontwerpen van het voortbrengingsproces.

Bij het creëren van het e-dossier moeten ook maatregelen genomen worden om de integriteit, de authenticiteit, de betrouwbaarheid en de bruikbaarheid van het in het e-dossier opgenomen materiaal te waarborgen.

4.5.5 Gegevensmagazijn

In het gegevensmagazijn moeten de gegevens, die al door de klant aan de gemeente Rotterdam zijn verstrekt, beschikbaar zijn. Het is echter niet de bedoeling om allerlei gegevens uit diverse bronnen redundant op te slaan in een gegevensmagazijn, als dat niet nodig is. In principe worden de vereiste gegevens met behulp van webservices uit de back office applicaties of de bronapplicaties voor de basisregistraties gehaald. Het kan echter om technische redenen nodig zijn voorlopig een tussenoplossing te accepteren. Bijvoorbeeld omdat de betrokken bronapplicaties niet via services benaderd kunnen worden, of omdat ze niet 7 × 24 uur beschikbaar zijn.

Het gegevensmagazijn is binnen het domein dienstverlening vooral nodig voor het leveren van prefill bij het invullen van een verzoek. Denk daarbij aan:

- Gegevens over het subject uit het klantmagazijn
- NAW gegevens over het subject uit de basisregistraties
- Gegevens over een object in de buitenruimte uit de basisregistraties
- Gegevens over al eerder verleende producten of diensten uit de applicaties voor de primaire processen, bijvoorbeeld over een toegekende parkeervergunning
- Gegevens die van buiten de gemeente Rotterdam komen, bijvoorbeeld over een kentekenregistratie.

In het algemeen geldt, dat wat goed toegankelijk is tijdens de afhandeling van een transactie, niet redundant hoeft te worden opgeslagen. Het redundant opslaan van gegevens in een

gegevensmagazijn moet zeer kritisch worden beoordeeld. Ook hier geldt weer, dat er per herontworpen proces besloten moet worden of er een tijdelijke voorziening van een bepaald type gegevens in het gegevensmagazijn noodzakelijk is en op welke manier de synchronisatie tussen de gegevens in de bron en die in het gegevensmagazijn dan moet plaatsvinden.

4.6 Management informatie

Management informatie wordt direct vanuit het klant- en het zaakmagazijn geleverd. Op die manier kan specifieke management informatie voor specifieke doelgroepen worden gegenereerd: proces informatie voor de proceseigenaar, kanaal en klant informatie voor dienstverlening, monitoring van de doorlooptijden en de KPI's voor de eigenaar van de dienstverleningsovereenkomst, enz. Meer geavanceerde analyses worden met een datawarehouse voorziening uitgevoerd.

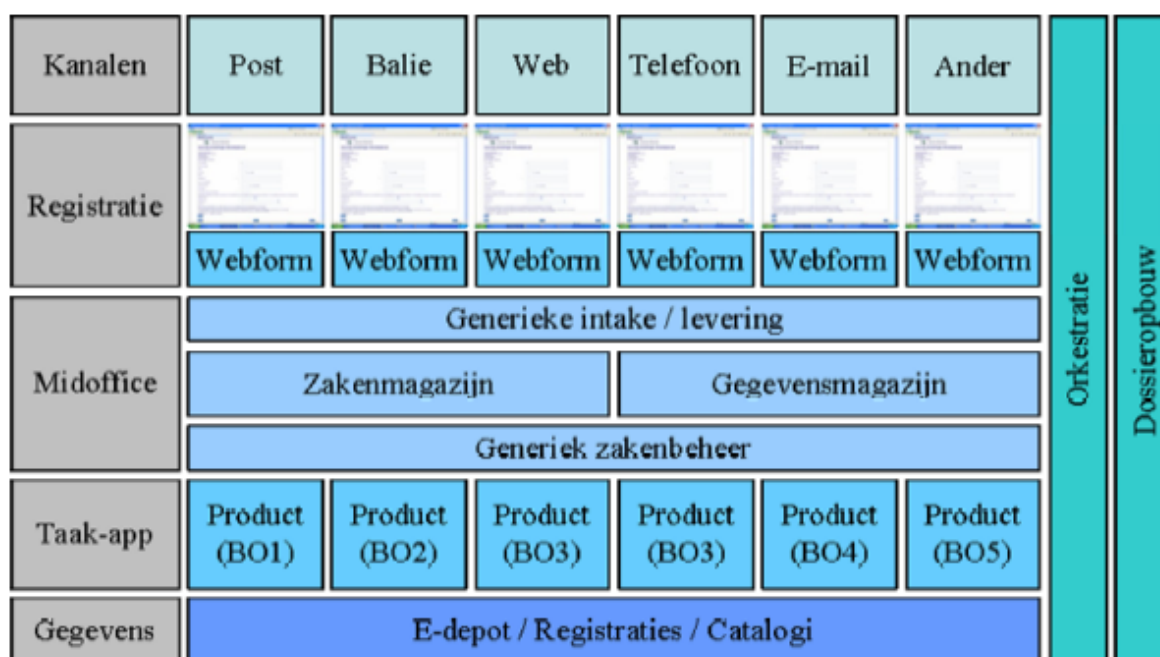
4.7 Assisteren van de klant bij het bepalen van zijn vraag

Het is voor een klant niet altijd duidelijk welk product of dienst hij van de gemeente Rotterdam wil afnemen. Goede dienstverlening begint bij het verstrekken van begrijpelijke en consistente informatie – die op alle kanalen dezelfde informatie geeft. Die informatie leidt dan uiteindelijk tot een verzoek. PZR wil voor het assisteren van de klant bij het bepalen van zijn vraag de volgende producten in gaan zetten:

- Het inrichten van uitvraagscripts en vraagbomen.
- FAQ's met veel gestelde vragen en bijbehorende antwoorden.

Beide helpen de klant (op kanaal internet) en de medewerkers (op de kanalen balie, telefoon, post) om van een algemene vraag naar een of meerdere producten of diensten te komen. Hoewel deze producten buiten de scope van deze architectuur vallen, is het in deze context wel belangrijk om aan te geven, dat een naadloze overgang tussen uitvraagscripts, vraagbomen en FAQ's naar UFS webformulier (liefst nog met prefill vanuit uitvraagscripts en vraagbomen) van groot belang is voor de beleving van de kwaliteit van de dienstverlening.

4.8 Samenvatting in beeld



5 Technische architectuur

Dit hoofdstuk schetst de technische architectuur zoals deze wordt ingericht op de zogenaamde Toegevoegde Waarde Diensten omgeving (TWD) ten behoeve van het domein dienstverlening.

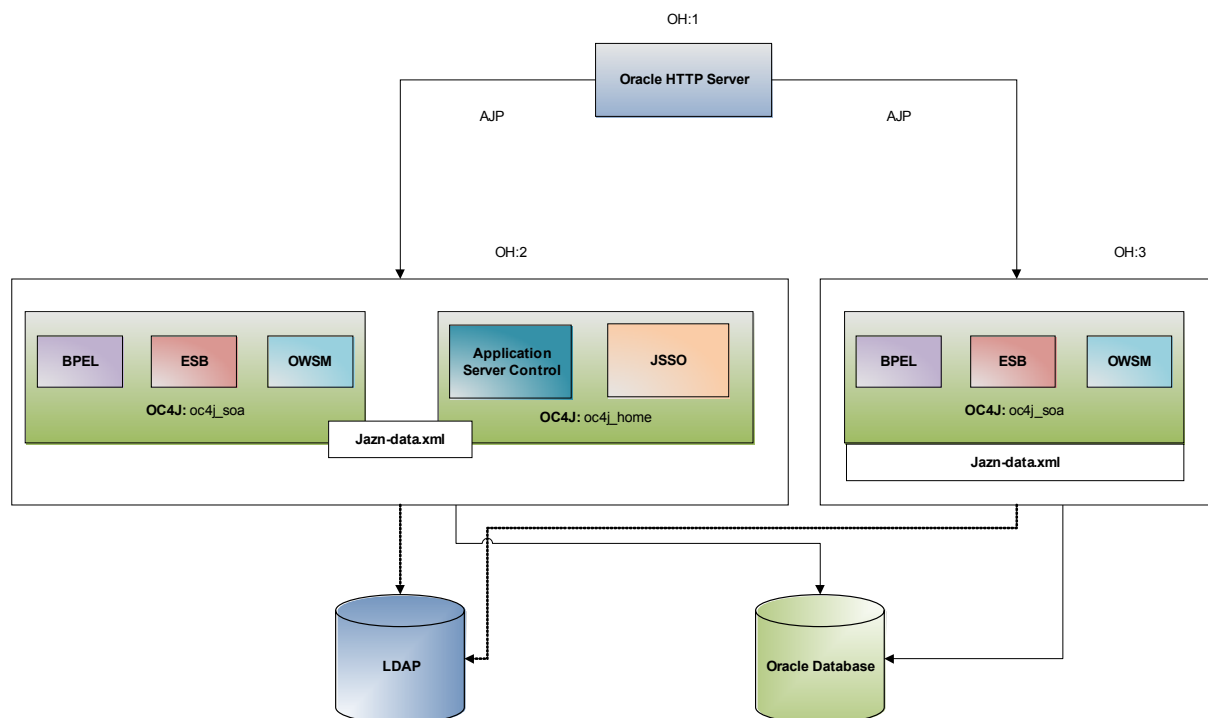
5.1 Inleiding

Binnen de Toegevoegde Waarde Diensten (TWD) omgeving van de Gemeente Rotterdam is gekozen voor applicatie- en/of webhosting op basis van Oracle technologie. De invulling hiervan is op basis van een Service Georiënteerde Architectuur middels de Oracle Fusion Middleware. Deze architectuur wordt op een heterogeen middle-tier omgeving opgezet, zodat alle applicaties die voldoen aan de gestelde specificaties vanuit één centraal punt zijn te deployen en te beheren. De opzet van de architectuur is flexibel (modulair) en schaalbaar, in eerste instantie wordt ervoor gekozen om een generiek platform in te richten, waarna (op basis van de te verlenen diensten en applicaties) aanvullingen op deze architectuur kunnen worden gemaakt. De generieke opzet zal naar verwachting 75% van de te hosten applicaties/ en webservices dekken zonder dat dit vergaande wijzigingen in de structuur tot gevolg zal hebben. De implementatie van Mijn Loket en UFS zijn gebaseerd op deze architectuur.

5.2 Service Gerichte Architectuur

Er zijn diverse invullingen voor de SGA topologie mogelijk. Binnen de TWD omgeving wordt voor de invulling van een flexibele, modulaire opzet gekozen die tevens schaalbaar is naar de toekomst. Hiervoor is de volgende topologie als uitgangspunt genomen:

Multiple SOA Middle Tiers with Remote Oracle HTTP Server



Toelichting op de architectuur:

| | |
|------|---|
| BPEL | : Business Process Execution Language Process Manager |
| ESB | : Enterprise Service Bus |
| OWSM | : Oracle Web Services Manager |
| JSSO | : Java Single Sign-On |
| OC4J | : Oracle Container for Java |

In de hierboven weergegeven architectuur is op logische wijze een voorstelling gegeven die als basis dient voor de inrichting van de TWD omgeving. De exacte invulling van de componenten wordt voorlopig nog buiten beschouwing gelaten, net zoals op hoeveel servers de componenten geplaatst zullen gaan worden. In de architectuur is rekening gehouden met een opzet waarin de meeste applicaties kunnen worden onder gebracht. Indien extra componenten nodig zijn (doordat een applicatie dit vereist), kunnen deze vanwege de modulaire opzet worden bijgeplaatst. Bij toename van het aantal applicaties kan zonder al te veel impact een OC4J component worden aangemaakt op een aparte server, die mee zal gaan doen in de cluster topologie. In de architectuur is te zien dat autorisaties door middel van LDAP kunnen worden afgehandeld. Dit is echter afhankelijk van hoe de te hosten applicatie dit afhandelt. Verder is de database(s) die gekoppeld zijn ook nog eens uit te voeren in RAC / 10g Grid.

Oracle Application Server 10g is in staat met behulp van Plug-in / Services om overige Security Omgevingen zoals Windows Native Authentication service, Active Directory, iPlanet, OpenLDAP te integreren voor authenticatie. Hiervoor biedt Oracle een Directory Integration Service die meegeleverd wordt in de modules van Oracle Internet Directory. Het blijft altijd de vraag in hoeverre OiD noodzakelijk is in de architectuur. Dit is tevens afhankelijk hoe authenticatie van de applicatie plaatsvindt. Bij de intake van applicatie-webhosting zal dit onderwerp zeker aan bod moeten komen om hier meer inzicht op te krijgen.

5.3 Technische uitgangspunten bij het implementeren van applicaties

Bij het aanbieden van applicaties aan de TWD omgeving worden onderstaande uitgangspunten gehanteerd:

Operating System

- Microsoft Windows 2003 Enterprise Edition
- RedHat Enterprise Linux 4

Databases

- Microsoft SQL Server Enterprise Edition
Versie: 2000 / 2005
- Oracle Enterprise Edition
Versie: 9i/10g

Web Servers

- Microsoft IIS
- Oracle HTTP Server

6 Algemene principes en beleidslijnen

Omwille van de leesbaarheid zijn de voorgaande hoofdstukken in een vloeiende, verklarende stijl geschreven. In dit hoofdstuk worden de principes en beleidslijnen, die door de tekst heen te lezen zijn, nog eens expliciet als regels verwoord. Daarbij wordt verwezen naar de paragraaf waarin ze worden toegelicht.

Bovendien is aangegeven welk principe uit NORA [3] het principe of de beleidslijn uit deze domeinarchitectuur ondersteunt. Ook in NORA kan een nadere toelichting gevonden worden.

6.1 Algemene principes

Algemene principes zijn uitspraken, die direct afgeleid zijn van de doelen en strategie van de organisatie en die gelden voor alle architecturen heen. Alle voorzieningen in het domein dienstverlening moeten aan deze principes voldoen. In iedere architectuur wordt een principe verder uitgewerkt in beleidslijnen voor de betreffende architectuur.

| | |
|-------------|---|
| P.1 | De klant staat centraal bij de dienstverlening. Het aanbod van diensten sluit aan bij de beleving van de klant. |
| Toelichting | 3.1 Verbetering van dienstverlening aan burgers |
| NORA | P4 |

| | |
|-------------|--|
| P.2 | De klant kiest welk kanaal hem op welk moment het beste past. Dit vereist samenhang tussen de informatievoorziening op alle kanalen en het beschikbaar zijn van dezelfde informatie op alle kanalen. |
| Toelichting | 3.2 Kanaalintegratie (multi-channeling) |
| NORA | P1, P2, P12 |

| | |
|-------------|---|
| P.3 | Iedere klantvraag of verzoek (ieder product of dienst of iedere groep daarvan) kan één voor één geïmplementeerd worden op alle kanalen. |
| Toelichting | 3.3 Implementatiestrategie |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|--|
| P.4 | De informatievoorziening wordt integraal gemodelleerd (functionaliteit, orkestratie, gegevensverzamelingen, stelsel basisregistraties) aan de hand van de in het herontworpen voortbrengingsproces gespecificeerde bedrijfsservices. |
| Toelichting | 4.1 Integraal modelleren van de informatievoorziening |
| NORA | P.20 |

| | |
|-------------|--|
| P.5 | Alle applicaties in het domein dienstverlening worden in de TWD omgeving geplaatst. Omdat de generieke voorzieningen alle kanalen moeten ondersteunen, moeten die net als het kanaal internet 7 × 24 uur beschikbaar zijn. De TWD omgeving is momenteel de enige omgeving in Rotterdam die dit niveau van dienstverlening biedt. |
| Toelichting | 4 SGA informatie architectuur voor dienstverlening |
| NORA | P.2 |

6.2 Beleidslijnen

Beleidslijnen zijn regels en richtlijnen, die gelden voor specifieke onderdelen van de architectuur. Alle voorzieningen in het domein dienstverlening moeten ook hieraan voldoen, als zij het betreffende onderdeel raken.

De beleidslijnen onderverdeeld naar informatie architectuur, gegevens architectuur en technische architectuur.

6.2.1 Beleidslijnen informatie architectuur

| | |
|-------------|--|
| I.1 | Het groeperen van functionaliteit voor de inrichting van een bepaald kanaal wordt gerealiseerd met portals. Er kunnen verschillen optreden tussen de kanalen. De kanalen maken echter allemaal gebruik van dezelfde dienstenbibliotheek. |
| Toelichting | 4.2 Presenteren van functionaliteit aan kanaalgebruiker |
| NORA | P.2 |

| | |
|-------------|---|
| I.2 | Toegang en beveiliging op de functionaliteit in de portals moet met een single sign on procedure worden geregeld. |
| Toelichting | 4.2 Presenteren van functionaliteit aan kanaalgebruiker |
| NORA | P.5 |

| | |
|-------------|---|
| I.3 | Zoveel mogelijk handelingen in het voortbrengingsproces worden geautomatiseerd. |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces |
| NORA | P.11, P.20 |

| | |
|-------------|---|
| I.4 | Regels, die beslissingen in het voortbrengingsproces sturen (business rules), worden eenmalig vastgelegd en onderhouden in een aparte omgeving. Vanuit die omgeving worden zij in de orkestratie hergebruikt. |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces |
| NORA | P.14 |

| | |
|-------------|--|
| I.5 | De regie van het voortbrengingsproces wordt geautomatiseerd met behulp van BPEL. |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces |
| NORA | P.11, P.20 |

| | |
|-------------------------|--|
| <i>Exception op I.5</i> | <i>Als een voortbrengingsproces geen orkestratie nodig heeft, mag het in UFS worden ingericht.</i> |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|---|
| I.6 | Het verzenden van het webformulier in UFS triggert een proces (orkestratie) |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|--|
| I.7 | Koppelingen met bestaande back office applicaties moeten met webservices worden gelegd. Point-to-point koppelingen moeten vermeden worden. |
| Toelichting | 4.4 Koppeling met back office applicaties |
| NORA | P.20 |

6.2.2 Beleidslijnen gegevens architectuur

| | |
|-------------|---|
| G.1 | Het Rotterdamse stelsel van basis- en kernregistraties is gebaseerd op het referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke basisgegevens van het EGEM [7] |
| Toelichting | 4.5 Benodigde gegevensverzamelingen |
| NORA | P.8 |

| | |
|-------------|--|
| G.2 | Het Rotterdamse stelsel van basis- en kernregistraties is een concernvoorziening. Tot wijzigingen daarop wordt door het concern gezamenlijk besloten. Dit overstijgt de bevoegdheden van het domein dienstverlening. |
| Toelichting | 4.5 Benodigde gegevensverzamelingen |
| NORA | P.17 |

| | |
|-------------|--|
| G.3 | De productcatalogus kent een externe, informerende kant en een interne, regisserende kant. Er is een verplichte één op één relatie tussen een product/dienst in de productencatalogus en een zaaktype. |
| Toelichting | 4.5.1 Productcatalogus en zaaktypen |
| NORA | P.3 |

| | |
|-------------|--|
| G.4 | De beslisregels, die zijn afgeleid van wet- en regelgeving en die gebruikt worden de orkestratie van het voortbrengingsproces voor een specifieke zaaktype, worden per zaaktype vastgelegd in een business rules engine. |
| Toelichting | 4.3 Orkestratie van het voortbrengingsproces 4.5.1. Productcatalogus en zaaktypen 6.2.1 Beleidslijnen informatie architectuur – beleidslijn I.4 |
| NORA | P.14 |

| | |
|-------------|---|
| G.5 | Entiteiten en attributen van een zaaktype worden gespecificeerd op basis van het integraal herontworpen voortbrengingsproces. Het model GFO zaken [8] wordt daarbij als checklist gebruikt. |
| Toelichting | 4.5.2 Zakenmagazijn 6.1 Algemene principes – Principe P.4 4.1 Integraal modelleren van de informatievoorziening |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------------------|---|
| <i>Exception op G.5</i> | <i>In GFO zaken worden geen statussen op een verzoek gedefinieerd. Aangezien in de gemeente Rotterdam de klant en de logica van de klant centraal staan, moet het ook mogelijk zijn op het niveau van verzoeken voortbrengingsprocessen te definiëren en statusinformatie te verstrekken.</i> |
| Toelichting | 4.5.2 Zakenmagazijn |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|--|
| G.6 | Gegevens over de klant, die cruciaal zijn voor goede dienstverlening, worden apart opgeslagen in klantgegevens. Deze gegevens moeten wel in het object <i>subject</i> met bijbehorende relaties uit het EGEM stelsel [7] blijven passen. |
| Toelichting | 4.5.3 Klantgegevens |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|--|
| G.7 | De klantgegevens worden voortdurend in de interactie met de klant geverifieerd en zo nodig bijgesteld. |
| Toelichting | 4.5.3 Klantgegevens |
| NORA | P.8 |

| | |
|-------------|--|
| G.8 | Het opbouwen van een elektronisch dossier rondom een zaak of verzoek is onderdeel van de orkestratie. De zaak moet zowel tijdens de uitvoering, als na afsluiting, reconstrueerbaar zijn aan de hand van het elektronisch dossier. |
| Toelichting | 4.5.4 E-dossier: dossiervorming tijdens procesgang |
| NORA | P.8, P.18 |

| | |
|-------------|--|
| G.9 | Het redundant opslaan van gegevens in een gegevensmagazijn moet zeer kritisch worden beoordeeld. Wat toegankelijk is tijdens de afhandeling van een transactie, wordt niet redundant opgeslagen. |
| Toelichting | 4.5.5 Gegevensmagazijn |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|--------------------------------|--|
| <i>Exception op G.9 op I.7</i> | <i>Per herontworpen proces wordt beoordeeld of er een voorziening van een bepaald type gegevens in het gegevensmagazijn noodzakelijk is en op welke manier de koppeling en de synchronisatie tussen de gegevens in de bron en die in het gegevensmagazijn moet plaatsvinden.</i> |
| Toelichting | 4.5.5 Gegevensmagazijn |
| NORA | n.v.t. |

6.2.3 Beleidslijnen technische architectuur

| | |
|-------------|--|
| T.1 | De TWD omgeving gebaseerd op Oracle technologie. De service gerichte architectuur is ingevuld met Oracle Fusion Middleware. Deze architectuur is op een heterogene middle-tier architectuur opgezet. |
| Toelichting | 5.1 Inleiding |
| NORA | n.v.t. |

| | |
|-------------|--|
| T.2 | Applicaties voldoen aan de technische uitgangspunten, die genoemd staan in de architectuur. |
| Toelichting | 5.3 Technische uitgangspunten bij het implementeren van applicaties. P.5 Alle applicaties van het domein dienstverlening worden in de TWD omgeving geplaatst. |
| NORA | n.v.t. |

Documentatie

- [1] *ICT-beleid Gemeente Rotterdam 2004 – 2007*, Rotterdam, 2004 *)
- [2] *Afdoening motie Van Heemst, Harbers, Verwijs en Duys inzake verbetering van de gemeentelijke dienstverlening*, DPZ UB 0612.003, Rotterdam, 9 januari 2007
- [3] *NORA Nederlandse Overheid Referentie Architectuur*, ICTU Programma Architectuur Elektronische Overheid, versie 2.0, 25 april 2007 (**)
- [4] *Concern informatie architectuur en Nadere beschrijving informatie architectuur*, Rotterdam, januari 2007 (**)
- [5] *Werken onder Architectuur*, Rotterdam, 13 juni 2006 (**)
- [6] *Architectuur Model Gemeentelijke E-dienstverlening*, EGEM Project referentiemodel midoffice ten behoeve van Gemeenten, versie 0.9, 24 mei 2006 (**)
- [7] *Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens, Referentiemodel*, EGEM, versie 0.99, 10 april 2007 (**)
- [8] *Zaken in zicht, GFO-zaken*, VNG Uitgeverij, Den Haag, september 2004
- [9] *Rotterdamse Procesarchitectuur*, versie 1.0, Rotterdam, 2007

*) Dit document is te vinden op I•RIS onder ICT daaronder ICT beleid

**) Deze documenten zijn te vinden op I•RIS onder ICT daaronder ICT-concernarchitectuur

Adres: <http://iris.rotterdam.nl>