

Projectgroep midoffice

rapportage

Voorbeeld

Den Haag, januari 2009
Specialité BV, drs T. ten Cate en drs R. Groeneweg
Verise 1.0

MANAGEMENTSAMENVATTING

Deze rapportage schetst:

- waarom er in de gemeente een midoffice nodig is;
- uit welke componenten dat midoffice bestaat;
- hoe deze componenten idealiter, en toegespitst op de eigen situatie, samenwerken;
- hoe de gemeente verder) inhoud kan geven aan de midoffice.

Achtergrond van dit advies

De burger gaat steeds meer door elkaar heen van verschillende kanalen gebruik maken: de aanvraag bijvoorbeeld via een e-formulier digitaal, de aanvullende informatie per mail of post of afgegeven aan de balie. Om vervolgens bijvoorbeeld te bellen over de status naar de medewerker van het KCC. Afhankelijk van het kanaal worden zaken in verschillende systemen geregistreerd, of dubbel geregistreerd (bijvoorbeeld het DMS naast BWT4all of in beide). Papier en digitale informatiestromen lopen daarbij bovendien volledig door elkaar heen.

Alle gemeenten in Nederland worstelen met deze dagelijkse praktijk. Die steeds duidelijker in beeld komt wanneer er plannen worden gesmeed voor verbetering van de dienstverlening richting de burger. Dan ook ontstaat het wensbeeld ten aanzien van iets dat nu absoluut niet kan worden gerealiseerd: 1 overzicht van alle binnen de gemeente lopende zaken. Zodat de burger desgevraagd daar gelijk een antwoord op kan worden gegeven. Of hem/haar misschien zelfs wel de mogelijkheid wordt gegeven die informatie zelf op te halen van de eigen persoonlijke internetpagina (de PIP).

Voor de realisatie van dit dienstverleningsconcept (een essentieel onderdeel van het KCC) is een midoffice een keiharde randvoorwaarde. Een midoffice brengt allerlei gegevens bij elkaar en maakt daarmee het volgende mogelijk:

- Een proces kan daardoor digitaal (vanaf de se website) worden gestart (aanvraag kan worden gedaan), ook buiten kantooruren.
- Op elk gewenst moment kan door burgers statusinformatie over lopende zaken worden opgevraagd (via de PIP oftewel: www.mijn.xxx.nl).
- Vanuit het gemeentelijke KCC, callcentre, Antwoord-concept (of vergelijkbaar) kan ook direct informatie over lopende zaken worden opgevraagd, zonder daarvoor allerlei backoffice-applicaties naast en door elkaar te hoeven raadplegen.
- Alle medewerkers van de gemeente hebben altijd, via het eigen intranet, toegang tot alle bij elkaar gebrachte (geo- en zaakgerelateerde) gegevens, los van de applicatie waarmee het proces van afhandeling wordt ondersteund.

Inrichting midoffice: afhankelijk van ambitieniveau dienstverlening

Met de volledige (!) realisatie van een midoffice is een gemeente misschien wel 10 jaar bezig. Het is daarom belangrijk goed te kijken naar ambitieniveau en fasering. Belangrijk daarbij om te realiseren zijn de volgende aspecten:

- De midoffice is geen doel op zich. Het is een randvoorwaarde om ambities op het gebied van dienstverlening te kunnen waarmaken.

- Het tempo van realisatie van de midoffice wordt voor het allergrootste deel bepaald door het ambitieniveau van een gemeente op het gebied van dienstverlening en de inrichting van het KCC. Organisatorische vragen die daarbij bijvoorbeeld eerst beantwoord moeten worden zijn: met welke kanalen en met welke processen wordt er gestart en waarom? In welk tempo? Welke procesgegevens worden dan bijvoorbeeld in de midoffice vastgelegd?
- Alhoewel de midoffice veel technische componenten bevat, bevat het ook één zeer belangrijk functioneel element, namelijk het nieuwe digitale werkbakje. De inrichting van de midoffice heeft uiteindelijk dus ook een belangrijke connectie met de werkplek van iedereen en daarmee een zeer belangrijke organisatorische component.
- Een laatste, zeer belangrijk organisatorisch aspect aan de inrichting van een midoffice bestaat uit de noodzaak om zo snel mogelijk vanaf de start van de inrichting te komen tot één uniforme lijst met procesnamen c.q. zaaktypen. Deze vormt het hart van de midoffice, en zonder deze lijst (binnen EGEM geheten: zaaktypencatalogus) kunnen er geen uniform benoemde zaakdossiers worden gevormd. En is het niet mogelijk daar op een eenduidige, door de burger makkelijk herkenbare manier, statusinformatie over te verschaffen.

Samenvattend: waarom een midoffice?

Het antwoord op de vraag ‘Waarom een midoffice’ luidt derhalve: de midoffice vormt een randvoorwaarde om invulling te kunnen geven aan de ambities van een gemeente op het gebied van (verbetering van) de dienstverlening en bijvoorbeeld ook de inrichting van het concept van een KCC. Een midoffice zorgt er in essentie voor dat, welke combinatie van kanalen er bij de communicatie met de burger ook wordt gekozen, er altijd antwoord kan worden gegeven op de vraag hoe het staat met ‘de zaak’. Het is daarmee dus ook de basis voor ‘Antwoord’.

Uit welke hoofdcomponenten bestaat de midoffice?

Een midoffice moet worden gevuld met gegevens vanuit verschillende bronnen en applicaties. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt in vier grote componenten:

- Vulling van het gegevensmagazijn met aan elkaar gekoppelde (geo-)data
- Vulling van het zakenmagazijn met aan elkaar gekoppelde zaakgegevens over alle lopende zaken c.q. zaakdossiers (inclusief een link naar de geo-gegevens);
- Verdere inrichting van de ‘gegevensmakelaar’ die nodig is voor het op de juiste plek bezorgen van al deze gegevens;
- Het ontwerp voor één digitaal werkbakje voor alle medewerkers van de gemeente, van waaruit de digitale afhandeling van processen op een uniforme manier kan worden geregistreerd.

Inhoudelijk advies en eerste keuzes

De gemeente heeft in principe alle componenten op één na in huis om deze samen te kunnen smeden tot goed functionerend midoffice. Ten aanzien van dit samensmeden wordt het volgende geadviseerd:

- Richt de midoffice in met als uitgangspunt het zaakdossier i.p.v. het losse document (zie blz. 21-22, onder paragraaf 3.5)
- Bouw het DMS verder uit t.b.v. het gewenste overzicht over alle zaken, als ook als basis voor het se digitale werkbakje (zie paragraaf 3.4 en 3.6).

- Laat bestaande werkwijzen rondom applicaties als bijvoorbeeld BWT4all voorlopig intact (zie paragraaf 3.3).
- Begin zo snel mogelijk met het opstellen van een generieke lijst met alle procesnamen (zie paragraaf 3.5).

Vervolgstappen

Zoals gezegd volgt het tempo van realisatie van de midoffice het ambitieniveau op het gebied van dienstverlening/KCC. Het is belangrijk om keuzes te maken bij welke processen of kanalen te beginnen. Om zo, goed verankerd in de visie van de eigen gemeentelijke organisatie op dienstverlening, geleidelijk te werken aan een steeds beter overzicht over de processen en het steeds meer en sneller kunnen geven van antwoorden.

Het advies luidt daarom ook om onder regie ván en in samenspraak mét het KCC-project een 'Implementatiestrategie Midoffice' op te stellen. In hoofdstuk 3.9 zijn hiervoor al enkele uitgangspunten geformuleerd die verder zouden kunnen worden uitgewerkt. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld de keus om kanaal voor kanaal of proces voor proces het concept van (digitale) dienstverlening (en daarmee dus de midoffice) verder vorm te geven.

Voorstel voor te nemen stappen:

1 Bepaal de hoofdkeuzes

Stel eerst een implementatiestrategie op hoofdlijnen op en gebruik daarbij uitgangspunten en randvoorwaarden beschreven vanuit de optiek van dienstverlening (zoals eventueel reeds verwoord als onderdeel van het KCC-concept).

2 Richt een projectorganisatie in

Gebruik het Project KCC daarmee als kapstok voor een viertal uitvoerende deelprojecten (zie de hiervoor genoemde 4 hoofdcomponenten):

- Realisatie gegevensmagazijn
- Realisatie zaakstelsel
- Realisatie gegevensmakelaar
- Realisatie digitaal werkbakje

3 Stel per deelproject een plan van aanpak op

De vastgestelde implementatiestrategie kan nu door de vier deelprojectleiders verder uit worden gewerkt in een praktisch plan van aanpak. Hierin worden alle vervolgstappen voor de periode van (nu eerst) 3 jaar beschreven.

Bij het opstellen van deze plannen van aanpak kan worden voortgeborduurd op de adviezen die in de verschillende paragrafen van hoofdstuk 3 worden gegeven.

Inhoud

MANAGEMENTSAMENVATTING		ii-iv
Inleiding		1
1	De begrippen	2
	1.1	Midoffice
	1.2	Documentmanagement
	1.3	Recordmanagement
	1.4	Workflowmanagement
	1.5	Zaakgewijs werken
	1.6	Zaaksysteem
	1.7	Zaaktypenlijst
	1.8	Zakenmagazijn
	1.9	Gegevensmagazijn
	1.10	Service geïntegreerde architectuur en webservices
2	De vraag van en de situatie in	9
	2.1	Inrichting van de midoffice
	2.2	De situatie in
	2.3	Het DMS
	2.4	Gegevensmagazijn
	2.5	Midoffice broker
	2.6	Backoffice broker
	2.7	KCC
	2.8	Wat kan de burger op de website?
3	De voorgestelde koers en vervolgstappen	16
	3.1	Midoffice - dienstverlening aan de burger
	3.2	Het zaaksysteem
	3.3	Relatie zaaksysteem met backoffice-applicaties
	3.4	Het DMS beproeven als zaaksysteem
	3.5	Zaakgewijs werken en opstellen zaaktypenlijst
	3.6	Het digitale werkbakje
	3.7	Gegevensmagazijn
	3.8	KCC
	3.9	Vervolgstappen
4	Consequenties van het advies en de voorgestelde koers	27
BIJLAGEN		
I	Belangrijkste kenmerken van het zakenmagazijn/zaaksysteem	30
II	Sheets presentatie Stuurgroep	31

Inleiding

De gemeente heeft Egem-I, in het kader van het project E-dienstverlening, de gewenste informatiearchitectuur in kaart laten brengen. Het 'Realisatieplan e-dienstverlening van Egem-I' kende als een van de geformuleerde stappen het doen van een onderzoek naar de inrichting van een midoffice voor de gemeente.

De gemeente heeft Specialité gevraagd dit onderzoek uit te voeren. De uitvoering kreeg de vorm van:

- interviews met medewerkers van de gemeente
- workshops voor het overdragen van kennis en het tot stand brengen van gedeelde beelden
- een conceptadvies en bespreking daarvan door de projectgroep
- referentiebezoeken
- presentatie van het advies in de stuurgroep
- een definitief advies.

In het advies komen de volgende onderwerpen aan de orde:

1. Wat is de functie van een midoffice en waarom zou de gemeente dit moeten hebben?
2. Welke informatiecomponenten (in en buiten de midoffice) zijn van belang, wat betekenen ze, hoe verhouden ze zich ten opzichte van elkaar, hoe werken ze idealiter samen en wat is de betekenis van de midoffice in de gewenste informatiearchitectuur?
3. Het einddoel: wat is het realistische einddoel dat de gemeente wil bereiken.
4. De uitgangspositie: korte schets van de huidige situatie in de gemeente.
5. De stappen: welke marsroute bewandelt de gemeente om dat einddoel te bereiken, welke stappen kunnen we onderscheiden? Aan welke voorwaarden moet worden voldaan om kans te maken op succes, wat zijn de gevolgen van de te zetten stappen?

1 De begrippen

In dit hoofdstuk zetten we de begrippen op een rijtje die in en rond de midoffice een rol spelen. We leggen uit wat die begrippen betekenen en welke aspecten erbij een rol spelen.

1.1 Midoffice

Over het algemeen wordt onder midoffice verstaan: de schakel tussen gegevens waarvoor burgers bij een overheidsorganisatie aankloppen (frontoffice) en de informatie die wordt verzameld binnen afdelingen van de overheidsorganisatie (backoffice).

De midoffice biedt het overzicht over de status en voortgang van de afhandeling van processen aan ieder die daar recht op heeft.

De midoffice wordt ook gebruikt door niet-specialisten, dus door medewerkers die geen gebruik maken van backoffice-applicaties maar wel informatie uit de backoffice-applicaties nodig hebben. De gegevens in de midoffice worden via één loket ontsloten, voor zowel burgers, als voor bedrijven en voor medewerkers. Daarmee is het ook een van de belangrijkste voorwaarden voor het realiseren van het KCC-concept.

1.2 Documentmanagement

Documentmanagement is een functionaliteit die als onderdeel van de midoffice te beschouwen is. Omdat het hier gaat om gemeentebrede, generieke voorzieningen. Benodigd om over alle organisatieonderdelen, processen en applicaties heen overzicht te houden over 'het dossier'. En om ook aan burgers eventueel, op termijn, dit overzicht te kunnen bieden. Daarvoor zijn gemeentebrede afspraken en procedures nodig, als mede de inzet van één (documentmanagement)stelsel voor de opslag van alle belangrijke (zaakdossier)stukken.

Documentmanagement bevat een aantal elementen rond het werken met documenten, zoals documentcreatie, samenwerken met documenten, autorisatie, versiebeheer en publiceren van documenten. Deze functionaliteit wordt overigens vormgegeven in combinatie met sjablonengenerators en tekstverwerkingsprogramma's.

Afhandelen van documenten is een onbruikbaar begrip: de gemeente handelt zaken af. De gemeente ontvangt ook veel documenten die wel tot een zaak behoren, maar niet hoeven te worden afgehandeld. Deze documenten worden, in de praktijk van zaakgewijs werken, gekoppeld aan een zaak, waarna de behandelaar van de zaak wordt geattendeerd op het toegevoegde document (zonder dat dit tot een verdere handeling hoeft te leiden). De afhandeling van zaken valt onder zaakgewijs werken.

1.3 Recordmanagement

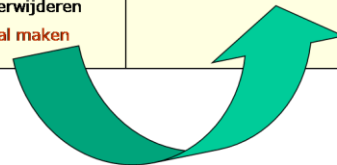
Recordmanagement is digitaal archiefbeheer. Met recordmanagement wil je bereiken dat digitale documenten en archiefstukken over langere tijd (soms zelfs voor eeuwig) toegankelijk, terugvindbaar en beheerbaar blijven. Onderdeel van recordmanagement zijn:

- Audit-trail en logging: vastleggen van wat gebeurd is met een document.

- Orderingsstructuur : koppelen van documenten aan een logische ordening, via de koppeling aan zaaktypen, waarmee ook meteen koppeling aan het archief is gerealiseerd.
- Vernietiging en overbrenging: typische handelingen van de DIV-medewerker die je, door het introduceren van een zaaktypenlijst, voor een groot deel kunt automatiseren.
- Digitale duurzaamheid: voor de lange termijn toegankelijk houden van documenten.

Deze functionaliteit wordt vormgegeven met recordmanagementsystemen die over het algemeen gecertificeerd zijn voor digitaal archiveren (bijvoorbeeld Remano). Het in gebruikte Het DMS is Remano-gecertificeerd.

P-schijf	DM-deel	RM-deel
<p>Persoonlijk gerelateerd werk materiaal en -archief</p> <p>Regime van systeembeheer (bv 50 Mb)</p> <p>Alleen voor steller toegankelijk</p> <p>Steller kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenten lezen • Documenten wijzigen • Documenten verwijderen 	<p>Afdeling gerelateerd werk materiaal en -archief</p> <p>Regime DMS</p> <p>Toegankelijk voor afdeling/directie</p> <p>Steller kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenten lezen • Documenten wijzigen • Versies beheren • Documenten uit/inchecken • Documenten verwijderen • Document definitief maken 	<p>Officieel archief</p> <p>Regime RMA</p> <p>Toegankelijk voor afdeling/directie</p> <p>Steller kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenten lezen



1.4 Workflowmanagement

Workflowmanagement is het volledig en vaak strak gestuurd digitaliseren van een proces van afhandeling, waarbij het proces en de software sterk bepalend worden en de medewerkers alleen maar uitvoerende rechten hebben. Bij workflowmanagement:

- Zijn niet documenten, maar activiteiten de triggers.
- Hangen de documenten aan het proces en kunnen niet zomaar worden rondgestuurd.
- Moet altijd eerst een proces worden gestart.

Lang niet alle gemeentelijke processen zijn met workflowmanagement in te richten. Los daarvan is het ook een erg tijdrovende kwestie om een proces met workflowmanagement in te richten. Alleen al daarom wordt workflowmanagement in beperkt ingevoerd. Dat geldt overigens voor alle gemeenten in Nederland.

1.5 Zaakgewijs werken

Zaakgewijs werken betekent dat alle informatie op niveau van de zaak (ofwel van het zaakdossier) wordt vastgelegd: zowel de informatie over de inhoud van de zaak als de informatie over de afhandeling (om status en voortgang te kunnen volgen en terugkoppelen = dienstverlening) en de status van de archivering.

De gemeente kan pas starten met zaakgewijs werken als het intern overeenstemming heeft bereikt over wat een zaak is en op welke manier de zaken worden geordend in de gemeentelijke informatiehuishouding. Op basis van die overeenstemming kan worden bepaald op welke manier het zaakstelsel wordt vormgegeven. Voor een zaak (veelal in een stelsel weergegeven als een zaakdossier) gelden de volgende eisen. De zaak moet:

- herkenbaar zijn voor de burger (dienstverlening)
- herkenbaar zijn voor de ambtenaar (afhandeling)
- na afhandeling herkenbaar zijn en blijven (archivering)
- worden teruggevonden door iedereen die met de zaak te maken heeft.

Voor meer achtergrondinformatie over dit begrip verwijzen wij naar het boekje 'De Zaak X ...', te downloaden via de volgende link: http://www.ddisplay.nl/pages.knowledge_page.asp.

1.6 Zaakstelsel

Een basaal onderdeel van de midoffice is het **zaakstelsel**. In het zaakstelsel worden zaken vastgelegd, afgehandeld, gevolgd en gearchiveerd. De zaken in het zaakstelsel zijn voor iedereen (die er recht op heeft, burger of ambtenaar) op ieder gewenst moment te benaderen. Met het zaakstelsel realiseer je de verbinding tussen dienstverlening, afhandeling, terugkoppeling en archivering. Het zaakstelsel:

- Biedt alle medewerkers van de gemeente een werkbakje waarin alle zaken staan die zij in behandeling hebben en die zij in ieder geval op hoofdlijnen kunnen volgen (zie ook paragraaf 3.3).
- Biedt overzicht over (de inhoud van) alle (zaak)dossiers van de gemeente, zowel de lopende als de afgehandelde.
- Zorgt voor volledige afhandeling van die processen/zaaktypen waarbij geen backoffice-applicatie betrokken is.
- Is generiek en bedoeld voor alle kanalen (post én KCC enz.)

Een zaakstelsel beslaat alles wat de gemeente aan organisatorische, functionele en technische voorzieningen aan de frontoffice en de midoffice moet treffen om:

- Haar zaken goed te registreren, archiveren, volgen, afhandelen en beheren.
- Managementinformatie over haar zaken te kunnen genereren.
- Informatie over (de voortgang van) zaken te kunnen tonen aan interne en externe klanten.

Het zaakstelsel maakt 'onderliggend' gebruik van zowel een gegevens- als een zakenmagazijn (geodatawarehouse en relationele database).

1.7 Zaaktypenlijst

Om ordening aan te brengen in het zaakstelsel, is een zaaktypenlijst nodig. De zaaktypenlijst is het overzicht van alle zaaktypen (werkprocessen) bij de gemeente. Het is van groot belang om binnen de organisatie snel overeenstemming te krijgen over de zaaktypenlijst. Niet alleen over de opbouw en ordening van de zaaktypenlijst, maar ook voor de conventies voor de naamgeving van de zaken. Deze zaaktypenlijst is de basis voor het zaakstelsel en voor het digitaal archief (zaaktypen gekoppeld aan bewaartermijnen).

Binnen de zaakstelsel en de zaaktypenlijst zijn de volgende begrippen van groot belang: zaaktype, zaak en zaakdossier.

Een *zaaktype* is beschrijving van een werkproces. Een *zaak* is de eenmalige en unieke uitvoering van dat werkproces. In het *zaakdossier* worden alle documenten opgeslagen die van belang zijn bij de afhandeling van de zaak.

Werkproces = zaaktype ...

Zaaktype = Kapvergunning aanvragen

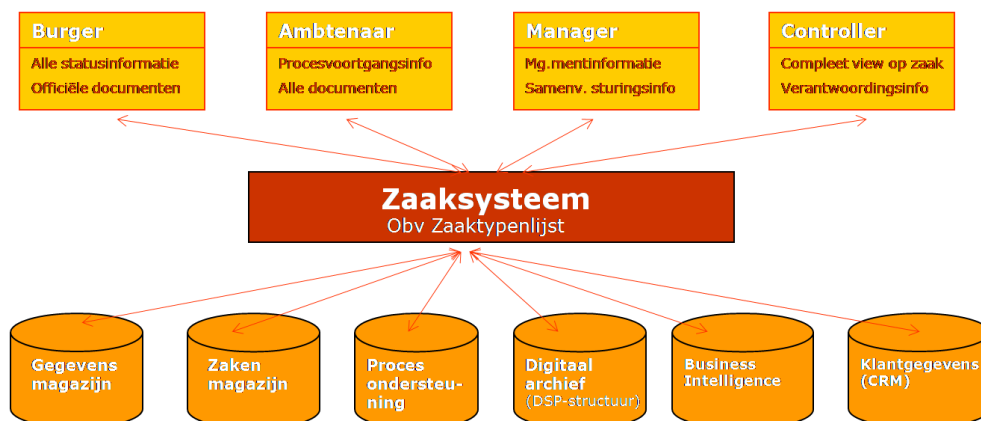
Zaak = Kapvergunning aanvragen door

P. Burger in de Jan Steenstraat

Zaakdossier = één per zaak

Voorbeeld van zaaktype, zaak en zaakdossier

De grote meerwaarde van de aanwezigheid van een zaaktypenlijst is dat er over alle kanalen en processen heen van dezelfde structuur gebruik kan worden gemaakt bij de opslag van documenten (in de meest brede zin) in een digitaal dossier. Daardoor wordt het principe van multikanaalsdienstverlening mogelijk: het maakt niet uit welke kanalen voor de communicatie worden gebruikt, want er wordt steeds geput uit de ene set van zaakdossiers in de midoffice die binnen een structuur van zaaktypen ter beschikking staat. Informatie die uiteraard dan ook gelijk t.b.v. de interne klant gemakkelijk kan worden opgeroepen (zie het plaatje onder).

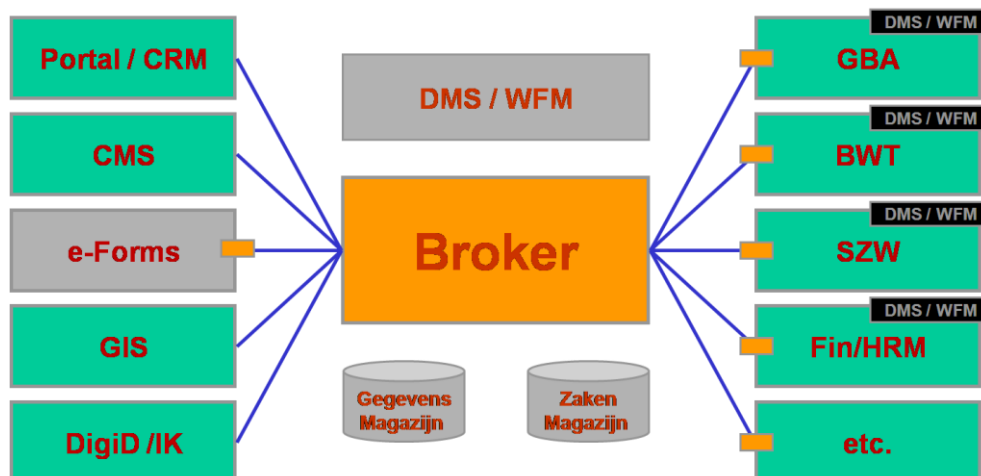


1.8 Zakenmagazijn

Het zakenmagazijn is nauw verweven met het zaaksysteem en maakt daar idealiter zelfs integraal onderdeel van uit. Het is een database met als doel om het mogelijk te maken burgers en bedrijven '7x24 uur' terugkoppeling te kunnen geven over de status van de zaak.

Voor de inrichting van het zakenmagazijn c.q. zaaksysteem zijn grofweg drie architectuurvarianten te bedenken:

1. Eén zaaksysteem, gevuld met statusgegevens die zijn verkregen via technische koppelingen met backoffice-applicaties;
2. Eén zaaksysteem, gevuld met statusgegevens via handmatige 'klopping';
3. Geen zaaksysteem, maar rechtstreeks alle gegevens via de combinatie van broker en technische koppelingen uit de backoffice ophalen (zie onderstaand plaatje).



Het onderhavige advies zal uitgaan van een keus voor de tweede variant. Dit zal in hoofdstuk 3 worden beargumenteerd.

1.9 Gegevensmagazijn

Het gegevensmagazijn is een database met kopieën van gegevens die afkomstig zijn vanuit backoffice-applicaties. Vaak bestaat het ook uit kopieën van datasets afkomstig van de basisregistraties GBA, BAG, Kaart enz. De reden dat gebruik wordt gemaakt van een gegevensmagazijn in de midoffice is gelegen in het feit dat het vaak niet goed mogelijk is om deze gegevens rechtstreeks of buiten kantooruren te benaderen.

Op lange termijn (5 tot 10 jaar) is de verwachting dat de rol van het gegevensmagazijn minder belangrijk zal worden. De verwachting is dat naarmate applicaties steeds meer van open wereldstandaarden als SOAP en webservices (zie onder) gebruik gaan maken, dat alle keurig in bronregistraties bijgehouden gegevens rechtstreeks benaderbaar zullen worden. Maar daarvoor is nog een lange weg te gaan van inrichting van basisregistraties en vervanging van verouderde legacy- en processystemen .. De komende jaren houdt het gegevensmagazijn een zeer belangrijke functie in de midoffice.

1.10 Service geïntegreerde architectuur en webservices

Webservices zorgen voor de communicatie tussen verschillende systemen, zodat de afhandeling van processen (en dus de dienstverlening) die vanuit verschillende systemen wordt ondersteund, kan plaatsvinden. Webservices zijn gericht op het uitwisselen van berichten in een standaardformaat (XML) via een standaard uitwisselingsprotocol (SOAP).

BPEL is een computertaal, gebaseerd op XML, waarin je kunt vastleggen hoe een bedrijfsproces kan worden uitgevoerd met gebruik van webservices. BPEL zorgt voor:

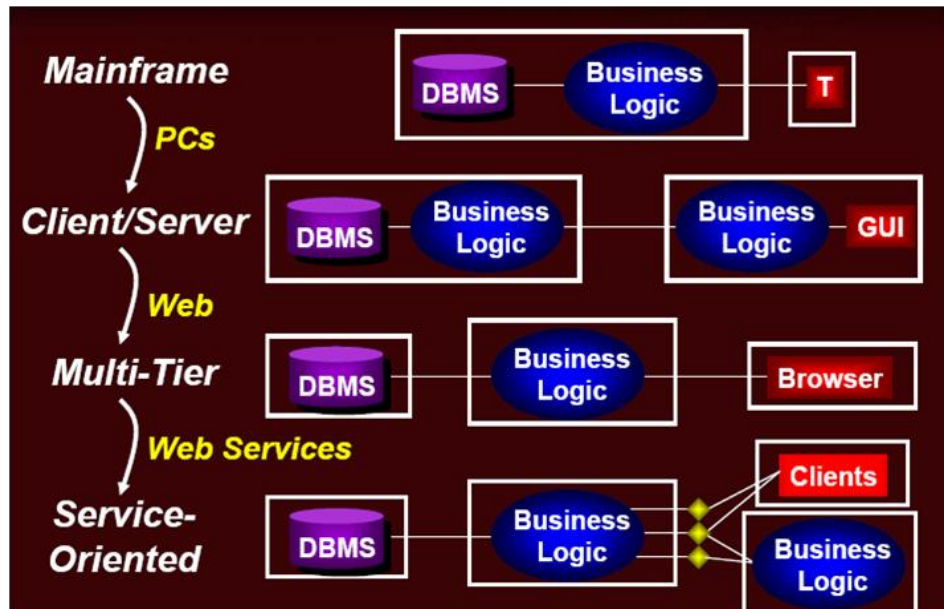
- Taakafhandeling van applicaties
- Regie over proces
- Uitwisseling van berichten(uitwisseling)

De **broker/servicebus** is een technische schakelfunctie, bij voorkeur gebaseerd op de BPEL-standaard, voor bijvoorbeeld:

- Synchronisatie van data tussen backoffice-applicaties (DDS4all)
- Doorgeleiding van digitale formulieren (naar midoffice én evt. ook backoffice)
- Vragen van klanten (naar midoffice)
- Actieve terugkoppeling naar de klant (vanuit midoffice en backoffice)
- Het uitgeven van unieke zaaknummers.
- Het koppelen van dit unieke zaaknummer aan de registratienummers van de andere systemen waar bijvoorbeeld formulieren naartoe worden ‘doorgeschoten’.
- Het monitoren en orchestreren van al deze digitale ‘pakketjes’.

Dit alles past binnen het wereldwijd geadopteerde gedachtegoed van de Service Geïntegreerde Architectuur (SOA of SGA) waarbij wordt uitgegaan van het idee dat bestaande technische applicatiearchitectuur geen constante en dus dure aanpassing nodig

heeft, als er maar op een standaard manier, via standaard services, informatiepakketjes kunnen worden uitgewisseld. In de ICT-ontwikkeling van de afgelopen 50 jaar is dit de laatste, belangrijke stap, gevisualiseerd in onderstaand plaatje.



De betekenis voor de lokale overheid in het algemeen en voor in het bijzonder ligt in het feit dat gegevens op basis van dit architectuurprincipe steeds makkelijker en op basis van standaardprotocollen (zullen) kunnen worden uitgewisseld. Deze uitwisseling, benodigd voor het goed kunnen vormgeven van de doelstellingen op het gebied van dienstverlening (!), zal verder kunnen worden verbeterd door de realisatie van een belangrijke e-overheid-component, de basisregistraties. Daarmee zal uiteindelijk, in een periode tussen nu en uiterlijk 5 tot 8 jaar, de noodzaak komen te vervallen om datasets in verschillende applicaties vast te leggen en bij te houden (en dus onderling te moeten repliceren

Voor de aanschaf van de nieuwe Wabo-applicatie vertaalt deze ontwikkeling zich bijvoorbeeld in de zeer belangrijke eis dat allerlei (basis)gegevens via webservices uit andere bronregistraties kunnen worden opgehaald. Anders gezegd: de nieuwe Wabo-applicatie dient 'SOA-proof' te zijn.

Telkens wanneer een (oude) applicatie aan vervanging toe is, kan een dergelijke afweging worden gemaakt. En uiteindelijk wordt er langzaam maar zeker toegewerkt naar de ideale architectuur die is gebaseerd op het principe dat onderstaand grafisch is weergegeven, waarbij functies duidelijk van elkaar zijn gescheiden:

Data

Logica

Communicatie

Standaard voor bericht en berichtuitwisseling

Presentatie (GUI)

Een belangrijk onderdeel van deze toekomstige, ideale architectuur bestaat uit het idee van het ene digitale werkbakje voor iedereen. Het zaakstelsel dat op alle werkplekken toegang geeft tot alle (te behandelen) zaken is de opmaat naar deze architectuur. Voorlopig zal het zaakstelsel echter nog naast andere procesondersteunende applicaties functioneren. Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.