



BIJLAGE F6
Adviesrapport Open Zaak
Programma Generieke ICT
Agendapunt

Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning
Bezoekadres: Wilhelminakade 179, Rotterdam
Postadres: Postbus 1130, 3000 BC Rotterdam



Adviesrapport over de ingebruikname van OpenZaak binnen de gemeente Rotterdam

Datum Stuurgroep	: 9 juni 2021
Directeur	: Mark Vermeer
Programmamanager	: Els Mitek
Begeleidingsgroep	: Els Mitek, Ruub van der Klip, Christian van Lonkhuijzen, Marco Klerks
Steller	: Sven Blom (KBenP Digitale Overheid), Klaske Schep (KBenP Digitale Overheid)

**Programma
Generieke ICT**

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	Werkwijze	4
1.2	Leeswijzer	4
1.3	Managementsamenvatting	5
2	CONTEXT.....	7
2.1	Common Ground	7
2.1.1	Common Ground als ontwikkeling	7
2.1.2	De vijf lagen van Common Ground	8
2.1.3	OpenZaak als ontwikkeling binnen Common Ground	9
2.2	Dimpact	10
2.2.1	De huidige rol van Dimpact	10
2.2.2	Dimpact en Common Ground	10
3	IMPACT, VOORWAARDEN EN AANBEVELINGEN	12
3.1	OpenZaak en de bestaande applicaties.....	12
3.1.1	Huidige toepassingen van OpenZaak	12
3.1.2	Conclusie en aanbevelingen	13
3.2	De randvoorwaardelijke componenten en technische voorzieningen	13
3.2.1	Laag 1 en 2: informatie- en API-laag	13
3.2.2	Laag 3: integratielaag	14
3.2.3	Laag 4 en 5: proces- en interactielaag	14
3.2.4	Conclusie	15
3.3	De impact van OpenZaak op de informatiehuishouding en informatiebeheer	15
3.3.1	Bestaande situatie	15
3.3.2	Nieuwe situatie	16
3.3.3	Impact op DWARSS en GERS	17
3.3.4	Conclusie	18
3.4	Hosting.....	18
3.5	De randvoorwaarden omtrent kennis, governance en financiën	23
3.5.1	Kennis	23
3.5.2	Governance	24
3.5.3	Financiën	27
4	ALGEMENE CONCLUSIES	28
	BIJLAGE 1 – Roadmap OpenZaak	29

BIJLAGE 2 – Common Ground doorontwikkeling op vijflaagsmodel	30
BIJLAGE 3 – Lijst stakeholders	31

1 INLEIDING

Nederlandse gemeenten werken samen binnen het initiatief Common Ground om een nieuwe, moderne informatievoorziening in te richten. Op 4 juni 2020 is voor Rotterdam het adviesrapport voor de inzet van nieuwe componenten vanuit Common Ground in het algemeen en Haal Centraal en ZGW API in het bijzonder opgeleverd. Dit adviesrapport beschrijft in meer details de impact van de inzet van OpenZaak en geeft aanbevelingen op welke wijze dit zou moeten gebeuren.

OpenZaak is productierijpe software vanuit Common Ground en is bedoeld voor het ondersteunen van alle typen van dossiervorming binnen een gemeente. OpenZaak is ontwikkeld in een samenwerkingsproject met een tiental gemeenten en volledig gebaseerd op de landelijke standaard voor Zaakgericht Werken (<https://www.vngrealisatie.nl/producten/api-standaarden-zaakgericht-werken>). Dit document beschrijft de impact van OpenZaak voor de gemeente Rotterdam en geeft aanbevelingen hoe OpenZaak beschikbaar te stellen binnen de gemeente.

1.1 Werkwijze

Bij aanvang van deze opdracht is er een kick-off sessie gehouden met de opdrachtgever en de leden van de begeleidingsgroep. Gedurende deze sessie is een nadere detaillering van het plan van aanpak besproken, is de relevante documentatie aangeleverd en zijn de afspraken gemaakt met betrekking tot voortgangsoverleg met de begeleidingsgroep.

Hierna is gestart met het uitvoeren van de documentstudie en het betrekken van relevante stakeholders. De beschikbare en relevante documentatie vanuit de gemeente Rotterdam en VNG is hierbij bestudeerd.

De opgedane inzichten zijn aangevuld met interviews binnen de gemeente Rotterdam om een volledig beeld te completeren. Daarnaast is contact geweest met Dimpact en Maykin Media. In overleg met de begeleidingsgroep is een lijst opgesteld met relevante stakeholders voor een deelname aan een interview. De lijst van de stakeholders is opgenomen in bijlage 3.

Op basis van het onderzoek is de impact van OpenZaak verder onderzocht. In meerdere sessies met de opdrachtgever en de andere leden van de begeleidingsgroep is het document verder aangescherpt.

1.2 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk van dit adviesrapport bevat de inhoudelijke context waarbinnen dit onderzoek zich afspeelt: de achtergrondinformatie over Common Ground (en OpenZaak in het bijzonder) en Dimpact. In hoofdstuk 3 wordt de impact van OpenZaak op de gemeente Rotterdam beschreven aan de hand van vijf verschillende inhoudelijke thema's, steeds afgesloten met een deelconclusie. Tot slot staat in hoofdstuk 4 de overkoepelende conclusie van dit onderzoek centraal.

1.3 Managementsamenvatting

De gemeente Rotterdam heeft behoefte aan een toekomstperspectief op OpenZaak voor de gemeente Rotterdam. In dit rapport is de impact van OpenZaak op de gemeente Rotterdam onderzocht. Tevens is onderzocht aan welke randvoorwaarden voldaan moet worden voor de succesvolle inzet van OpenZaak binnen de gemeente Rotterdam en worden er enkele concrete aanbevelingen gedaan. Voor een goed begrip van de aanbevelingen is het echter raadzaam om het gehele rapport te lezen.

Ten eerste is een belangrijke conclusie dat OpenZaak geen complete oplossing is, maar slechts één component. Zo zijn er ook andere generieke gegevens (bijv. basisregistraties) en/of taakspecifieke gegevens nodig en bevat OpenZaak geen procesondersteuning of eindgebruikersinterface. Ook is geconcludeerd dat OpenZaak zowel ingezet kan worden voor dossiervorming ten behoeve van de zaakgewijze als de niet-zaakgewijze processen.

(ABV1) Laat bij de transitie naar Common Ground-componenten het Rotterdams onderscheid tussen zaakgewijze en niet-zaakgewijze processen vervallen. Voor alle processen geldt dat zij hun data opslaan conform het gestandaardiseerde data-model, via de gestandaardiseerde API's, en dus is OpenZaak inzetbaar voor zowel zaakgewijze als niet-zaakgewijze processen.

(ABV2) Zet OpenZaak naast de bestaande situatie in als eerste component van Common Ground binnen de gemeente Rotterdam.

(ABV3) Stimuleer de inzet van OpenZaak bij alle procesapplicaties van de gemeente Rotterdam. Stimuleer dit gebruik extern bij leveranciers van bestaande procesapplicaties en stimuleer dit intern bij de aanschaf of ontwikkeling van nieuwe procesapplicaties. Dit kan bijvoorbeeld door de inzet van OpenZaak op te nemen in de voorwaarden bij aanbestedingsprojecten voor de aanschaf van nieuwe applicaties en door OpenZaak expliciet te verwerken in het contractmanagement bij bestaande applicaties. Let hierbij wel op dat enkel het koppelen van een procesapplicatie aan OpenZaak niet betekent dat dit deze applicatie conform Common Ground is opgebouwd.

Ten tweede is geconcludeerd dat de technische impact van OpenZaak op de infrastructuur beperkt is. De grootste uitdaging ligt op de componenten om OpenZaak heen.

(ABV4) Stel vast welke integratielaag ingezet gaat worden in combinatie met OpenZaak. Neem hierbij de eisen omtrent AVG en de bevindingen van de OpenZaak-pilot¹ mee in de overweging.

(ABV5) Stel vast welke initiatieven op laag 4 en 5 momenteel bestaan en in aanmerking komen om gebruik te maken van OpenZaak.

(ABV6) Stimuleer leveranciers van bestaande en nieuwe procesapplicaties om de software aan te passen aan het vijflagenmodel.

Ten derde is geconcludeerd dat OpenZaak impact heeft op de gegevenshuishouding – gegevens worden met OpenZaak niet langer gekopieerd maar bij de bron ontsloten - en het informatiebeheer. OpenZaak is richtinggevend om het beheer verder te verbeteren en standaardiseren.

¹ Planon nummer PR002851 POC Open Zaak API.

(ABV7) Implementeer naast OpenZaak ook de Notificaties-API en de Selectielijst-API en participeer actief in de ontwikkeling van functionaliteit voor o.a. vernietiging en overbrenging.

Ten vierde is met betrekking tot de hosting het huidige advies om te kiezen voor een on-premise hosting bij de gemeente Rotterdam met – in ieder geval tijdens het eerste jaar – extern ingehuurd beheer en ondersteuning.

(ABV9) Kies voor scenario A: een zelfstandige on-premise hosting bij de gemeente Rotterdam met eventueel externe ondersteuning tijdens het eerste jaar, zodat er maximaal kennis opgedaan kan worden.

(ABV10) Kies voor flexibele afspraken – bijvoorbeeld gebaseerd op korte termijnen – als toch wordt gekozen voor een externe hostingspartij.

(ABV11) Zorg voor voldoende leveranciersmanagement bij een structurele overeenkomst met een derde partij, zodat er genoeg ruimte blijft voor eventuele Common Ground-experimenten met andere partijen en niet in de oude situatie – waar Common Ground afstand van wil doen - terug gevallen wordt.

Ten vijfde is geconcludeerd dat het kennisniveau over OpenZaak binnen de gemeente Rotterdam laag is. Het kennisniveau onder de betrokken medewerkers van de gemeente Rotterdam moet omhoog alvorens OpenZaak breed binnen de gemeente in te kunnen zetten.

(ABV12) Benadruk bij de OpenZaak-pilot (Planon nummer PR002851 POC Open Zaak API) het doel van het vergaren van kennis en informatie over OpenZaak en de praktische toepassingen hiervan. Zet deze opgedane kennis vervolgens in voor een doorstart met OpenZaak. Na de pilot kan er een onderbouwd plan gemaakt worden voor een bredere implementatie van OpenZaak.

Ten zesde is geconcludeerd dat de governance van OpenZaak binnen Rotterdam nog volledig moet worden opgezet en belegd.

(ABV13) Stel vast welk team én welk persoon eigenaar wordt van OpenZaak. Vooralsnog lijkt het Expertisecentrum Informatiebeheer de meest logische kandidaat.

(ABV14) Neem deel in tenminste de landelijke productstuurgroep en overweeg om ook deel te nemen aan de technische stuurgroep om kennis te vergaren en maximale invloed uit te oefenen op de doorontwikkeling van OpenZaak.

(ABV15) Momenteel lopen er meerdere initiatieven binnen de gemeente Rotterdam die raakvlakken met Common Ground en OpenZaak hebben, zonder dat hier vanuit een eenduidig Common Ground-perspectief regie op gevoerd wordt. Zorg dat die regie er komt.

(ABV16) Richt een Common Ground-programma om de verschillende initiatieven die raakvlakken hebben met Common Ground in beeld te brengen en er lessen uit te trekken.

Kortom, de kern van het advies is om OpenZaak niet op zichzelf te laten staan, maar voornamelijk aandacht te hebben voor het geheel. Een programma Common Ground, waarbinnen OpenZaak een onderdeel vormt, zou hier een goede vorm voor zijn.

2 CONTEXT

2.1 Common Ground

Dit hoofdstuk bestaat uit algemene informatie over Common Ground en OpenZaak. Indien dit al bekend is bij de lezers kan dit worden overgeslagen.

2.1.1 Common Ground als ontwikkeling

Waarom Common Ground?

Gemeenten hebben een nieuwe, moderne, gezamenlijke informatievoorziening nodig voor het uitwisselen van gegevens. Want het bestaande stelsel voor gegevensuitwisseling maakt het lastig om snel en flexibel te vernieuwen, te voldoen aan privacywetgeving en efficiënt om te gaan met data. Dat staat de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening in de weg.

Vanuit die behoefte is Common Ground ontstaan. In de kern gaat het bij Common Ground hierom: een hervorming van de gemeentelijke informatievoorziening, door op een andere manier om te gaan met gegevens. Data is losgekoppeld van werkprocessen en applicaties en bevestigingen van data vinden plaats bij de bron, in plaats van ze veelvuldig te kopiëren en op te slaan. Met de herinrichting van de informatievoorziening kunnen gemeenten hun dienstverlening en bedrijfsvoering ingrijpend verbeteren. Dat stelt ze in staat om op een moderne en flexibele manier in te spelen op maatschappelijke opgaven.

Het uitgangspunt bij Common Ground is samenwerken. Gemeenten, marktpartijen en de VNG werken samen in het realiseren van Common Ground. Open source software wordt gestimuleerd om afhankelijkheden van marktpartijen te beperken. Een belangrijk realisatieprincipe is “Nieuw naast oud”; de nieuwe architectuur vervangt geleidelijk de bestaande architectuur. Voor Rotterdam betekent dit dat er naast de bestaande software nieuwe software wordt neergezet conform de principes van Common Ground.

Common Ground heeft in korte tijd veel draagvlak en naamsbekendheid gekregen bij gemeenten, andere overheidsorganisaties en marktpartijen. Inmiddels zijn er verschillende teams begonnen met het ontwikkelen van toepassingen volgens de principes van Common Ground.

Bij de overgang naar Common Ground wordt niet gebruik gemaakt van de traditionele top-down benadering. Gemeenten stappen over op Common Ground op het moment dat ontwikkelingen binnen de eigen informatiestructuur dit mogelijk maken. Dit zorgt er ook voor dat de markt van softwareleveranciers geleidelijk in kan spelen op de veranderende vragen en behoeften van gemeenten op het gebied van Common Ground.

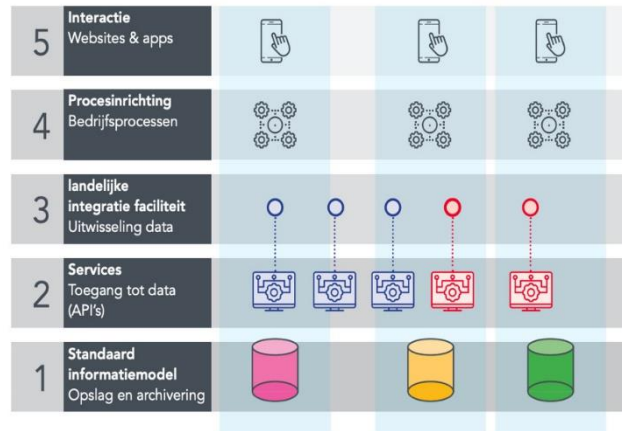
Common Ground is nog volop in ontwikkeling en lang niet alles is al volledig uitgekristalliseerd. Naast verschillende initiatieven om software te ontwikkelen is er vooral nog onduidelijkheid op welke wijze en door wie de software wordt beheerd en onderhouden. Omdat er geen eigenaar is van Common Ground als geheel is er geen eenduidige plek om te bepalen of iets “Common Ground” proof is. VNG Realisatie voert de regie op de beweging maar is niet de eigenaar. Deze situatie vergt extra aandacht voor de gemeente Rotterdam op het gebied van governance. In paragraaf 3.5 wordt hier verder op ingegaan.

VNG ontwikkelt momenteel onder andere een basisset aan eisen voor Common Ground software, stimuleert het ondertekenen van het Common Ground Groeipact door leveranciers, ontwikkelt nieuwe API-standaarden en beheert een innovatiefonds voor projecten die voldoen aan de Common Ground principes.

2.1.2 De vijf lagen van Common Ground

Onderstaande tekst beschrijft de algemene werking van Common Ground en OpenZaak. Indien men bekend is met deze materie kan worden doorgegaan met hoofdstuk 2.2.

Common Ground software is opgebouwd uit componenten (losse herbruikbare bouwstenen), in een zogeheten 5-lagen architectuur.



Figuur 1 - De vijf lagen binnen Common Ground

De onderste laag bestaat uit logisch gescheiden registraties. In deze laag wordt de informatie, waaronder documenten opgeslagen. Binnen Common Ground staat juist het principe van eenmalige registratie en meervoudig gebruik van data centraal. Het uitgangspunt is dat deze informatie niet meer gedupliceerd wordt. Dit leidt tot het gebruik van dezelfde data voor meerdere applicaties, waardoor de data altijd eenduidig blijft.

De tweede laag staat in het teken van services. In de servicelaag bevinden zich componenten die API's aanbieden waarmee gegevens uit de informatielaag ontsloten worden. Elke registratie heeft zijn eigen API. Op deze laag worden bovendien API-gerelateerde zaken geregeld zoals filtering van gegevens (dataminimalisatie) en (technische) validatie van gegevens. Omdat de services zich allemaal baseren op eenduidige informatie, hoeft er niet met gekopieerde data gewerkt te worden. De kans op onregelmatigheden in het werk wordt hiermee verkleind. Hiermee wordt aangesloten bij het principe van Privacy by Design.

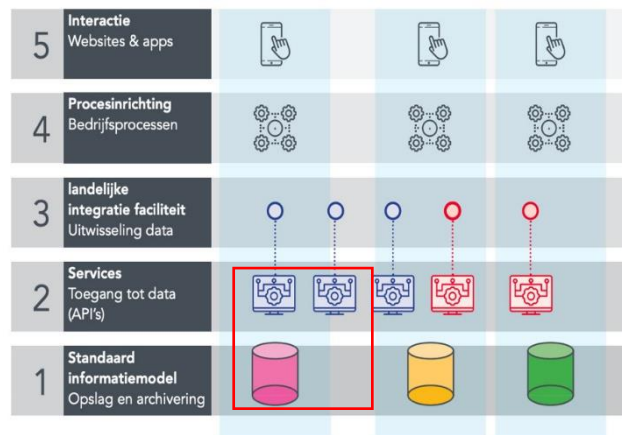
De derde laag is verantwoordelijk voor integratie. De informatie waarmee gewerkt wordt, moet betrouwbaar, vlot en veilig gedeeld kunnen worden. Als antwoord op dit vraagstuk is momenteel NLX in ontwikkeling: een open source systeem waarmee gegevens uitgewisseld kunnen worden op basis van federatieve authenticatie, beveiligde connectiviteit en protocollen die inspelen op een grootschalig API-landschap met meerdere organisaties. Het is met de software van NLX dus mogelijk voor meerdere gemeenten om informatie uit een eenduidige bron uit te wisselen.

De vierde laag wordt ook wel de proceslaag genoemd. Dit is de laag waarbinnen gemeenten processen en bedrijfsregels kunnen inrichten waarmee ze uiteindelijk de burger van dienst kunnen zijn. Gemeenten hechten er waarde aan om deze laag vrij en naar eigen inzicht vorm te geven, maar ook hier staat herbruikbaarheid en delen voorop. Het uitgangspunt hierbij is dat de processen zich baseren op de informatie die uit de onderste laag (de bron van eenduidige data) gehaald wordt. De bovenste laag draait om de interactie met de gebruiker. Dit is de laag waar bijvoorbeeld website en apps worden ingericht om zo de interactie met gebruikers te faciliteren.

2.1.3 OpenZaak als ontwikkeling binnen Common Ground

Een actuele ontwikkeling binnen Common Ground is OpenZaak. Het doel van OpenZaak is het realiseren van een productiewaardige implementatie van de “VNG API-standaarden voor Zaakgericht werken”.

OpenZaak is een moderne, open source gegevens- en services-laag om dossiervorming te ondersteunen zoals voorgesteld in de onderste 2 lagen van het Common Ground 5-lagen model. OpenZaak beperkt zich niet enkel tot zaakgewijs werken. Zie ook paragraaf 3.1.



Figuur 2: De vijf lagen binnen Common Ground met rood omlijnd OpenZaak

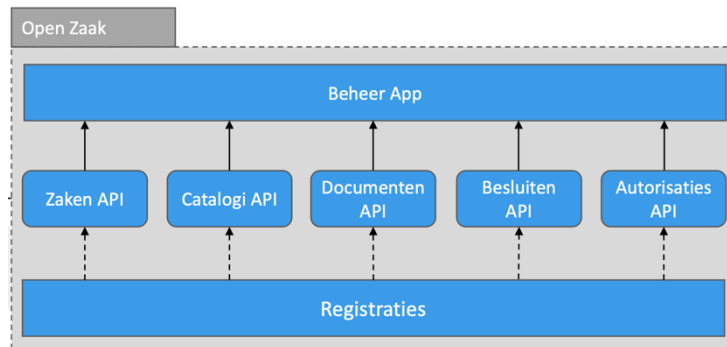
Met OpenZaak kun je zaken, documenten en besluiten registreren en ophalen bij de bron. Zo blijven de applicaties en de gegevens van elkaar gescheiden. Ook kent OpenZaak een beheerinterface voor de verschillende API's. In totaal ondersteunt OpenZaak 5 van de API-standaarden die gebruikt worden voor zaakgericht werken:

- Zaken API volgens de Zaken API-specificatie 1.0
- Documenten API volgens de Documenten API-specificatie 1.0
- Catalogi API volgens de Catalogi API-specificatie 1.0
- Besluiten API volgens de Besluiten API-specificatie 1.0
- Autorisaties API volgens de Autorisaties API-specificatie 1.0

Voor autorisatie maakt OpenZaak gebruik van de Autorisaties API. Binnen OpenZaak kan worden vastgelegd welke applicatie welke zaaktypen tot welk veiligheidsniveau kan en mag bevragen.

De Catalogi API en Zaken API zijn alleen voor zaakgericht werken bedoeld, en hebben geen functie daarbuiten. De Documenten API en Besluiten API zullen ook buiten zaakgericht werken toepassingen krijgen. Immers, niet alle documenten zijn zaakgericht en niet alle besluiten zullen in de context van een zaak worden genomen.

Naast deze API zijn er nog een aantal API's ontwikkeld ter ondersteuning, t.w. Notificaties API, en de Referentielijsten API.



Figuur 3: Overzicht van OpenZaak

2.2 Dimpact

2.2.1 De huidige rol van Dimpact

Dimpact is een onafhankelijke coöperatie met 38 gemeenten. Een belangrijke dienst binnen Dimpact is het leveren van de Atos e-Suite. De dienstverlening van de Atos e-Suite stopt en dus moet deze voor juni 2023 vervangen zijn. Verlengen van het contract met Atos is juridisch niet mogelijk. Dimpact is van plan om de Atos e-Suite te vervangen met componenten gebaseerd op het principe van Common Ground. Dimpact is namens een aantal gemeenten opdrachtgever geweest naar de leverancier die OpenZaak heeft gebouwd.

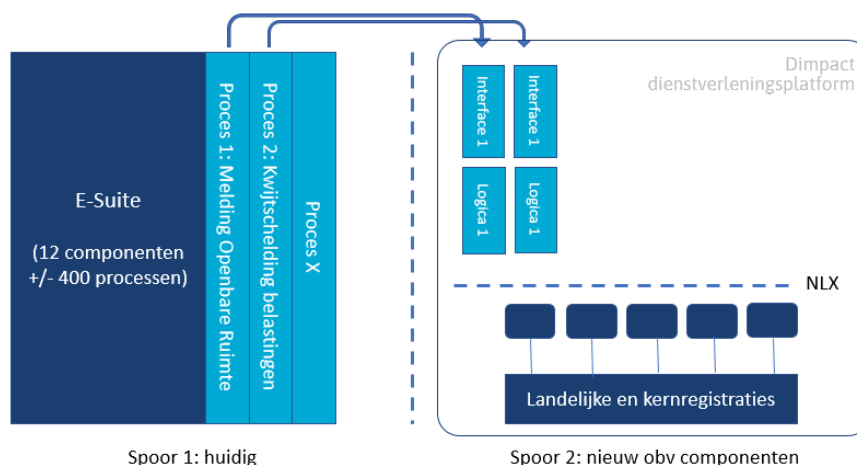
Binnen Dimpact is Rotterdam momenteel de grootste gemeente. Alle gemeenten hebben binnen de coöperatie evenveel inspraak. Omdat Rotterdam een van de grotere gemeenten is, levert Rotterdam vaak kennis en kunde aan de coöperatie. Dimpact pakt hierbij de regiefunctie op, maar meerdere geïnterviewden geven aan dat deze regiefunctie regelmatig tekort schiet en dat de inbreng van Rotterdam qua tijd en kennis groter is dan wat Rotterdam ervoor terugkrijgt.

2.2.2 Dimpact en Common Ground

Dimpact is van plan om de Atos e-Suite te vervangen met componenten gebaseerd op het principe van Common Ground. Het voorstel van Dimpact, gegeven tijdens de ALV van november 2020, is om “proces voor proces” te migreren van de Atos e-Suite naar de nieuwe situatie o.b.v. de beschikbaarheid van componenten. Dimpact kiest ervoor om te starten met de eenvoudige processen (eenduidig, geen of beperkte keuzes) en geleidelijk meer complexe processen op te pakken of toe te voegen. Ieder gemeentelijk proces maakt gebruik van meerdere componenten.

Borgen continuïteit door migratie in 2 sporen

Dimpact



Figuur 4: Migratievoorstel Dimpact “proces voor proces”

In totaal zijn er 14 componenten erkend binnen de Atos e-Suite die gemigreerd moeten worden naar het Dimpact-platform, gebaseerd op de gelaagdheid van de Common Ground architectuur. Een groot deel van deze componenten zijn nog niet ontwikkeld. OpenZaak is een van de componenten en is al wel ontwikkeld. Dimpact was regievoerder bij de ontwikkeling van OpenZaak en verwacht begin 2021 OpenZaak beschikbaar te kunnen gaan stellen. Het is nog niet bekend in welke vorm dit precies zal plaatsvinden.

14 componenten migratie e-Suite

Dimpact

	HUIDIGE FUNCTIES	MIGREREN NAAR...	STATUS	BARE MINIMUM
1	KCC ondersteuning	“KISS schil”, gekoppeld aan GT-Connect/Anywhere 365 + evt nader te bepalen KCC systemen	Ontwerp opgeleverd. Realisatie te starten; wacht op voldoende gemeenten	
2	Digitaal Loket	1. Atos component (gebaseerd op GT-connect?) 2. Open Online Fase 2 (“mijn loket” functie)	Pre-verkenningfase (1&2)	
3	Loket PDC	Integratie in Open Online		
4	Formulieren & Formulieren editor	1. Atos 2. Open Formulieren	1. Te starten 2. Verwervingsfase	
5	Zaak registratie	1. Atos 2. Open Zaak-API	• Te starten • Beheerfase; wacht op eerste gebruik	X
6	ZaakAfhandelComponent met workflow (BPM Engine (core?) en werkvoorraad beheer	1. Atos Core module 2. Generiek Zaak Afhandel Component (GZAC)	1. Te starten 2. Verwervingsfase	
7	proces Editor	1. Atos 2. Op BPMN gebaseerd proces ontwerp tool (bv Valtimo)	1. Te starten 2. Verwervingsfase (gekoppeld aan GZAC)	
8	Rapportages (Rapportage editor en generator)	1. Atos 2. ?	Te starten	
9	Zaak-Archivering		Verkenningfase (gemeenten gezocht)	
10	Zoeken	Enterprise Search (als opvolger van Mylex; bijvoorbeeld gebaseerd op “Elasticsearch”)	Pre-verkenningfase	
11	BasisGegevens	1. Atos Objecten-API 2. Open Objecten-API	1. Te onderzoeken 2. Verkenningfase (gemeenten gezocht)	
12	DSO-koppeling		Te onderzoeken of nodig	
13	Gebruikers-beheer	1. Atos	Te starten	
14	Beheer: • Beheer functies / Instellingen; • Dashboard voor beheerfuncties behorend bij de verschillende componenten??		Te onderzoeken	

Figuur 5: De 14 componenten van de e-Suite met OpenZaak

3 IMPACT, VOORWAARDEN EN AANBEVELINGEN

De ingebruikname van OpenZaak in gemeente Rotterdam heeft een zekere impact en kent enkele (rand-)voorwaarden. De volgende paragrafen beschrijven deze en geven daarmee antwoord op de door de gemeente aangeleverde onderzoeksvragen. Iedere paragraaf sluit af met een conclusie en, indien relevant, aanbevelingen. Een algehele conclusie volgt in hoofdstuk 4.

3.1 OpenZaak en de bestaande applicaties

Voordat gekeken wordt naar welke applicaties in aanmerking komen om te werken met OpenZaak, is het noodzakelijk om te kijken naar het gebruik van de term 'zaakgericht werken' of zoals binnen Rotterdam genoemd: 'zaakgewijs werken'. De naam OpenZaak suggereert tenslotte dat deze component (enkel) in te zetten is voor zaakgewijs werken.

Binnen Rotterdam wordt een strak onderscheid gehanteerd tussen 'zaakgewijs' en 'niet-zaakgewijs' werken. Dit onderscheid komt terug in twee programma's: DWARSS (zaakgewijs) en GERS (niet-zaakgewijs). De Atos e-Suite van Dimpact valt binnen het programma DWARSS. DIVA valt binnen programma GERS.

Oorzaak van het onderscheid is dat de focus van het programma DWARSS nauwer is dan de gangbare landelijke definitie van een 'zaak'. Binnen het programma DWARSS is iets pas een 'zaak' als dit een product of dienst betreft die wordt aangevraagd door een burger. De landelijke definitie is breder en omvat ook toezicht en handhavingsprocessen, beleidsvorming, besluitvorming en interne processen.

Consequentie van deze keuze is dat bij de digitalisering van 'niet-zaakgewijze processen' de landelijke standaarden rondom zaakgericht werken niet zijn gevolgd en hierin een andere, eigenzinnige weg is ingeslagen. Dit levert uitdagingen op wanneer later (nu) alsnog aansluiting gezocht wordt bij landelijke ontwikkelingen.

OpenZaak beperkt zich dus niet enkel tot de zaakgewijze processen. Met name de Documenten API en Besluiten API zijn ook buiten het zaakgewijs werken goed toepasbaar. OpenZaak kan hiermee dus een rol spelen bij alle procesapplicaties binnen Rotterdam.

3.1.1 Huidige toepassingen van OpenZaak

Binnen Rotterdam worden momenteel oplossingen ontwikkeld met low code applicaties (Mendix). Hierbij vindt ook dossiervorming plaats. Voor dit doeleinde zijn inmiddels op de gemeentelijke enterprise servicebus aansluitpunten gerealiseerd voor een subset van de Zaakgericht Werken API's. Rotterdam heeft dit in samenwerking met Atos – los van Dimpact – ontwikkeld. Momenteel is deze subset beschikbaar voor het aansluiten van taakapplicaties op de e-Suite. Echter, deze API's vertalen de input op de achtergrond naar een formaat waarmee de informatie wordt opgesloten in de Atos e-Suite. De 'backend' is dus nog niet conform de nieuwe Common Ground standaard. Vanuit het Expertisecentrum Systeemontwikkeling (ESO) is aangegeven dat er op dit moment nog geen concrete klantvraag ligt waarbij het gebruik van OpenZaak van toegevoegde waarde is.

Daarnaast is er in Rotterdam (vanuit programma Generieke ICT) een ontwikkeling ingezet op laag 4 en 5 van de Common Ground. Onderzocht is hoe de gemeente Rotterdam van het procesontwerp (BPMN en DMN) kan komen tot een werkende toepassing (klantinteractie schermen). Hiervoor is het

businessproces 'uitbreiding terrasoppervlakte' als voorbeeld gebruikt. Hierin ontstaan ook dossiers. Deze oplossing is succesvol gerealiseerd met de inzet van een open source Business Proces engine met OpenZaak. Laag 5, de interactielaag, is in dit voorbeeld gerealiseerd met behulp van het Business Process Automation-platform Valtimo.

3.1.2 Conclusie en aanbevelingen

OpenZaak is op dit moment de meest toekomstvaste oplossing binnen Common Ground ontwikkelingen voor dossiervorming voor (bijna) alle applicaties binnen de gemeente Rotterdam, maar is – in zichzelf – geen volledige applicatie. OpenZaak is een onderdeel van de applicatie. Voor de werking van een applicatie zijn ook generieke gegevens (bijv. basisregistraties) en/of taak-specifieke gegevens nodig.

Vanuit aansluittrajecten met Diva (W&I en Vastgoed) is er behoefte om te kunnen werken met hoofd en deelzaken en met objectdossiers. Zowel Diva als Dwarss kunnen hieraan niet voldoen. Vanuit architectuur wordt daarom aangedrongen op het neerzetten van een OpenZaak backend tbv sub/deelzaken in combinatie met een Overige Registratie Component tbv procesgerelateerde metadata.

OpenZaak sluit aan op NLX (derde laag), maar omvat geen oplossing voor processen (vierde laag) en omvat geen gebruikersinterfaces (vijfde laag), m.u.v. enkele beheer-interfaces.

(ABV1) Laat bij de transitie naar Common Ground componenten het Rotterdams onderscheid tussen zaakgewijze en niet-zaakgewijze processen vervallen. Voor alle processen geldt dat zij hun data opslaan conform het gestandaardiseerde data-model, via de gestandaardiseerde API's. OpenZaak is hiermee dus inzetbaar voor zowel zaakgewijze als niet zaakgewijze processen.

(ABV2) Zet OpenZaak naast de bestaande situatie in als eerste component van Common Ground binnen de gemeente Rotterdam.

(ABV3) Stimuleer de inzet van OpenZaak bij alle procesapplicaties van de gemeente Rotterdam. Stimuleer dit gebruik extern bij bestaande procesapplicaties en stimuleer dit intern bij de aanschaf of ontwikkeling van nieuwe procesapplicaties. Dit kan bijvoorbeeld door de inzet van OpenZaak op te nemen in de voorwaarden bij aanbestedingsprojecten voor de aanschaf van nieuwe applicaties en door OpenZaak expliciet te verwerken in het contractmanagement bij bestaande applicaties. Let hierbij wel op dat enkel het koppelen van een procesapplicatie aan OpenZaak niet betekent dat deze applicatie conform Common Ground is opgebouwd.

3.2 De randvoorwaardelijke componenten en technische voorzieningen

In dit onderdeel wordt uiteengezet welke componenten en technische voorzieningen benodigd zijn om OpenZaak binnen de gemeente Rotterdam in te zetten. OpenZaak zelf is open source software en hoeft dus niet aangeschaft te worden.

3.2.1 Laag 1 en 2: informatie- en API-laag

Met het vijflagenmodel als uitgangspunt, beslaat OpenZaak een deel van de eerste en tweede laag. Naast OpenZaak moeten ook nog enkele aanvullende, generieke API's worden gerealiseerd,

waaronder de Notificaties-API en de Selectielijst-API. Daarnaast kunnen, afhankelijk van het specifieke proces, nog meer componenten nodig zijn op laag 1 en 2.

Voor een geslaagd proces met OpenZaak als ondersteuning, moet er bovenop laag 1 en 2 bovendien nog sprake zijn van een integratielaag, een proceslaag en een interactielaag.

3.2.2 Laag 3: integratielaag

Er zal ten minste een integratiecomponent benodigd zijn. De integratiecomponent is, gezien vanuit de vijflagenstructuur van Common Ground, de derde laag. Momenteel wordt er een integratiecomponent voor specifiek dit doeleinde ontwikkeld door VNG Realisatie: NLX. NLX is een open source systeem om gegevens uit te wisselen op basis van federatieve authenticatie, beveiligde connectiviteit en protocollen die faciliteren in een grootschalig API landschap met meerdere organisaties. De software van NLX is dus binnen Common Ground de beoogde wijze om data uit te wisselen en om dus de integratielaag bovenop OpenZaak te vormen. NLX is momenteel klaar om in productie te testen. Er is momenteel nog geen ervaring met NLX binnen de gemeente Rotterdam. Van de andere gemeenten waar OpenZaak wordt ingezet gebruikt alleen de gemeente Utrecht NLX.

Een integratielaag is echter wel essentieel voor het goed laten functioneren van OpenZaak. Binnen de integratielaag wordt de authenticatie gefaciliteerd. Dit kan NLX zijn, maar ook een API gateway of enterprise servicebus kan hiervoor worden ingezet. Binnen OpenZaak wordt niets gefaciliteerd met betrekking tot doelbinding; ook dit zal binnen de integratielaag moeten worden opgepakt. Wel kent OpenZaak logging. Deze audit logging is bedoeld om te zien wie wat heeft gewijzigd t.b.v. de zaak historie. Let wel op, dit is expliciet niet een logging volgens de AVG, want er worden enkel wijzigingen bijgehouden en niet het opvragen van gegevens. NLX ondersteunt wel AVG-compliant logging.

Bij de keuze voor de integratielaag is het van belang om oog te houden voor simultane ontwikkelingen binnen de gemeente Rotterdam zelf. Momenteel is de gemeente Rotterdam bezig met de Rotterdam Doorontwikkeling Infrastructuur (RDI) met daarin een aanbesteding voor 'hybride integratie platform', dat tevens de mogelijkheid biedt om NLX te gaan draaien. Onderdeel daarbinnen is een API gateway.

Zoals eerder gemeld, heeft Rotterdam in samenwerking met Atos – los van Dimpact – een subset van de Zaakgericht Werken API's op de servicebus beschikbaar voor het aansluiten van taakapplicaties op de e-Suite. Deze implementatie volstaat als Minimum Viable Product voor de eerste aansluitingen. Echter, deze API's vertalen de input op de achtergrond naar een formaat waarmee de informatie wordt opgesloten in de Atos e-Suite. De 'backend' is dus nog niet conform de nieuwe Common Ground standaard.

Wel kunnen hierop kunnen laag 3, 4 en 5 alvast ontwikkeld worden zonder direct afhankelijk te zijn van een implementatie van OpenZaak. Dit kan een transitie naar OpenZaak in de toekomst gemakkelijker maken.

3.2.3 Laag 4 en 5: proces- en interactielaag

Bovenop de integratiecomponenten zullen componenten in laag 4 (proces) en 5 (interactie) nodig zijn om uiteindelijk een voor medewerkers bruikbare oplossing te realiseren.

Voor de proceslaag en interactielaag kan worden gedacht aan een ontwikkeling op een low code platform. Zo biedt het Mendix-platform van gemeente Rotterdam hierin kansen. Daarnaast loopt in

Rotterdam ook al een Proof of Concept om met behulp van Camunda-software op laag 4 een vergunningproces en op laag 5 een generieke zaakafhandelcomponent te realiseren.

3.2.4 Conclusie

De technische impact van OpenZaak is beperkt. De grootste uitdaging ligt op de componenten om OpenZaak heen. Om OpenZaak in productie te krijgen zijn de integratie-, proces- en interactielaag essentieel. Binnen Rotterdam lopen verschillende projecten die deze lagen raken en/of zelfs al gerealiseerd hebben, maar niet altijd conform de Common Ground principes. Het advies is om de opbrengsten van deze projecten zoveel mogelijk in te zetten om zo een proces waarbij OpenZaak wordt ingezet, in gebruik te nemen.

Voor de meeste van deze componenten loopt momenteel al een project binnen Rotterdam, maar een samenhangend totaaloverzicht ontbreekt. Er leven momenteel meerdere initiatieven die uiteindelijk OpenZaak kunnen ondersteunen en aanvullen met meer benodigde functionaliteiten, maar hier wordt nog geen eenduidige regie op gevoerd vanuit één Common Ground-perspectief. Daar liggen nog kansen; hier wordt in paragraaf 3.5.2 verder op ingegaan.

Binnen Rotterdam wordt er een integratiecomponent geïmplementeerd en wordt er – naast de bestaande maatwerk API Gateway i.s.m. Atos – een API gateway aangeschaft. Beide bieden kansen om delen van de integratielaag te ondersteunen.

(ABV4) Stel vast welke integratielaag ingezet gaat worden in combinatie met OpenZaak. Neem hierbij de eisen omtrent AVG mee in de overweging.

(ABV5) Stel vast welke initiatieven op laag 4 en 5 momenteel bestaan en in aanmerking komen om gebruik te maken van OpenZaak.

(ABV6) Stimuleer leveranciers van bestaande en nieuwe procesapplicaties om de software aan te passen aan het vijflagenmodel.

3.3 De impact van OpenZaak op de informatiehuishouding en informatiebeheer

3.3.1 Bestaande situatie

Binnen Rotterdam vindt het gegevensbeheer plaats langs de typering van Basisregistraties, Kernregistraties en Overige registraties. Organisatorisch zijn daarbij de taken over de gemeente verdeeld aan de hand van deze typering.

	Basisregistraties	Kernregistraties	Overige registraties
Gereguleerd/ gestandaardiseerd	Landelijk	Deels landelijk / deels intern	Niet
Gebruik	Concernbreed, verplicht	Concernbreed, voorkeur	Taakspecifiek, optioneel
Vereiste kwaliteit	Zeer hoog	Zeer hoog of hoog	Hoog, medium of laag
Variatie	Medium	Medium tot laag	Hoog
Verandering (freq.)	Laag	Medium	Zeer hoog
Voorbeelden	[natuurlijk persoon] [pand] [perceel]	[zaak] [document] [organisatieonderdeel] [medewerker] [applicatie]	[kunstwerk] [verkeerslicht] [projectfase] [werkplek] [Rotterdampas]

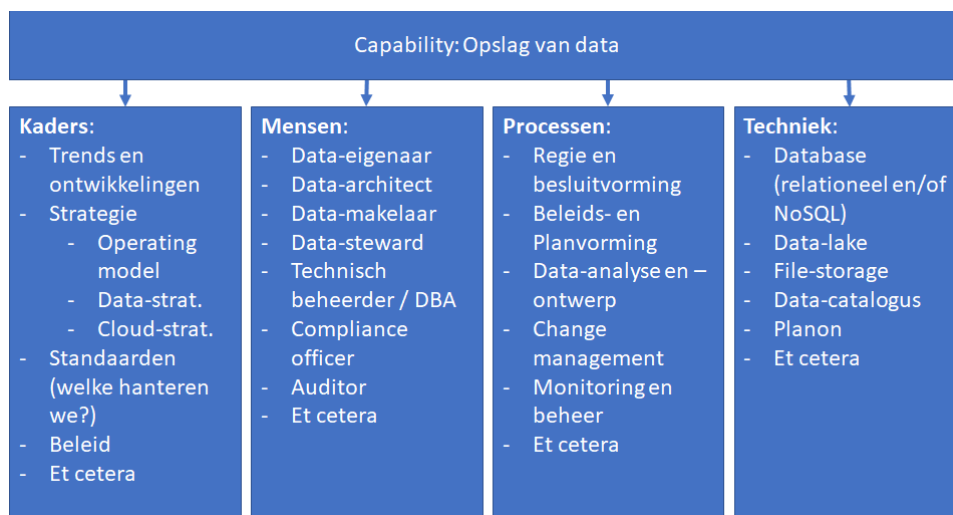
Figuur 6 - Typering van registraties.

Gegevens worden uitgewisseld (gekopieerd) door deze óf eerst te verzamelen in een tussenstation (DWH en SBS) óf rechtstreeks – al dan niet via een servicebus – op te halen bij de bron. Hergebruik vindt dan plaats in applicaties, rapportages en analyses. Het beheer van informatie conform de wettelijke archiveringsrichtlijnen en beveiligingsrichtlijnen is overkoepelend georganiseerd binnen BCO-IIFO. Daar is tevens het Business rapportage en analytics deel centraal georganiseerd. Hier is de beweging gaande om op data-niveau het eigenaarschap onder te brengen bij de clusters.

Ter verduidelijking, onder “informatie” worden zowel data als documenten bedoeld. De geïnterviewden geven allen aan dat er op dit gebied nog veel ruimte voor verbetering is. Op dit moment wordt nog een groot deel van de informatie (met name data) opgeslagen bij het proces in de applicatie, waardoor deze informatie veel wordt gekopieerd en moeilijk te beheren is.

3.3.2 Nieuwe situatie

De komst van het vijflagenmodel biedt kansen om, per laag, te komen tot een overkoepelende aanpak in de geest van Common Ground. Er zijn nieuwe, aanvullende afspraken nodig op het gebied van Mensen, Middelen, Processen en Kaders. Toegepast op de informatielaag (1) geeft de volgende figuur een indruk. Hiervoor is ook binnen Rotterdam een data-strategie opgeleverd.



Figuur 7: Aanvullende afspraken

De typering zoals weergegeven in Figuur 6 blijft bestaan. Zo worden de bevroeg-API's voor bijvoorbeeld de basisregistraties (wettelijk verplicht) vanuit 'Haal Centraal' met een eigen GGU budget (VNG) gefinancierd.

Op dit moment werken meerdere gemeenten samen in het ecosysteem rondom OpenZaak. Rotterdam is onderdeel van deze samenwerking. De code is OpenSource

OpenZaak zet een volgende stap in laag 1 en 2:

- De informatie wordt bij de bron ontsloten en niet meer gekopieerd. Ook indien gegevens uit andere registraties nodig zijn (bijvoorbeeld BAG of BRP gegevens), wordt in OpenZaak alleen een linkverwijzing gebruikt (het gegeven wordt dus niet overgenomen). Hierdoor ontstaan geen kopieën van informatie, waardoor de informatie betrouwbaarder wordt. Dit is een vorm van Privacy by design.
- OpenZaak kent enkele functionaliteiten die benodigd zijn voor het informatiebeheer (o.a. ZaakTypeCatalogus-beheer en het toepassen van (landelijke) referentielijsten). Voor ieder informatieobject moet vastgelegd worden of het blijvend bewaard of op termijn vernietigd moet worden. Door het geautomatiseerd toekennen van een bewaartermijn op basis van zaak- en resultaattype, gebaseerd op de gemeentelijke selectielijst, is dit binnen OpenZaak gerealiseerd.
- Binnen de API's van OpenZaak zit functionaliteit om te verwijderen, echter is er nog geen applicatiefunctie om bij vernietiging van informatieobjecten te kunnen voldoen aan de wettelijke eisen aan het vernietigingsproces.
- Er is sprake van volledige dossiers. Informatiebeheer vindt niet alleen plaats op de records in de documentenregistraties, maar op alle records van alle registraties.

Echter is enkel de inzet van OpenZaak onvoldoende om de informatiehuishouding en informatiebeheer te verbeteren. Naast OpenZaak moeten bijvoorbeeld de Notificaties-API en de Selectielijst-API worden geïmplementeerd en er moet functionaliteit ontwikkeld worden voor vernietiging en overbrenging. Rotterdam werkt mee aan de ontwikkeling van deze 'Informatiebeheercomponent'. Het doel is het (laten) realiseren van een open source tool die verantwoord kan vernietigen en waarmee archiefnominaties en metadatering van afgehandelde zaken kan worden aangepast.

3.3.3 Impact op DWARSS en GERS

Op dit moment wordt bij het programma DWARSS gebruik gemaakt van de Atos e-Suite. Zoals eerder aangegeven loopt binnen Dimpact het traject om de Atos e-Suite te vervangen met componenten gebaseerd op het principe van Common Ground. OpenZaak wordt door Dimpact gezien als een eerste component om de Atos e-Suite te vervangen.

Binnen GERS wordt gebruikt gemaakt van DIVA. Het datamodel van DIVA waarin data en documenten worden opgeslagen is niet conform de standaarden van het zaakgericht werken en/of Common Ground. DIVA omvat ook diverse API's, maar de standaard ZGW API's worden (nog) niet ondersteund. Het ombouwen van (de relevante onderdelen van) DIVA naar (een alternatief voor) OpenZaak wordt afgeraden om deze redenen; het zou een complexe, riskante en kostbare operatie betekenen die in de weg kan staan van de lopende ambities en doelstellingen van het programma GERS.

Het advies is om bij de transitie naar Common Ground de nieuwe situatie naast de bestaande op te zetten. Dit is ook conform landelijke Common Ground principes.

3.3.4 Conclusie

OpenZaak heeft impact op de gegevenshuishouding en het informatiebeheer in laag 1 en 2. Ook is OpenZaak richtinggevend om het beheer verder te verbeteren en standaardiseren.

Met de inzet van OpenZaak is echter nog niet geborgd dat de dossiers die in OpenZaak worden gecreëerd ook volledig beheerd kunnen worden. Daarvoor moet er naast OpenZaak nog veel ontwikkeld en georganiseerd worden.

(ABV7) Implementeer naast OpenZaak ook de Notificaties-API en de Selectielijst-API en participeer actief in de ontwikkeling van functionaliteit voor o.a. vernietiging en overbrenging.

In de loop der jaren is er een onderscheid gemaakt tussen de programma's DWARSS en GERS en is er binnen de applicatie DIVA het nodige maatwerk ontwikkeld, mede hierdoor is het verstandig om de nieuwe situatie naast de bestaande te zetten.

3.4 Hosting

De gemeente Rotterdam onderzoekt wat ervoor nodig is om OpenZaak binnen de organisatie te implementeren. Eén belangrijk component van dit onderzoek zijn de verschillende hostingscenario's. Uiteraard zal OpenZaak, evenals alle andere componenten op de vijf lagen, gehost moeten worden op een daartoe geschikte ICT-infrastructuur. In dit deel van het rapport gaan wij hier dieper op in. We behandelen hier drie mogelijke scenario's:

- A. bij de gemeente Rotterdam zelf (on-premise), met of zonder externe ondersteuning;
- B. bij de gemeente Rotterdam zelf (Hybrid cloud), met of zonder externe ondersteuning;
- C. bij een derde hostingspartij (als SaaS).

Bij scenario A bestaat de mogelijkheid om ook het technisch en applicatiebeheer extern te beleggen. Bij scenario B bestaat de mogelijkheid om ook het applicatiebeheer extern te belleggen.

Bij scenario C, de hosting bij een derde hostingspartij als een SaaS-oplossing, is hosting bij meerdere partijen mogelijk. Hier horen verschillende prijs- en haalbaarheidsindicaties bij, die wij alle uiteen zullen zetten.

Scenario	Technisch beheer	Applicatiebeheer	Functioneel beheer
A On-premise	Intern of extern	Intern of extern	Intern
B Hybrid cloud	Intern of extern	Intern of extern	Intern
C SaaS	Extern	Extern	Intern

Initieel onderzoek naar partijen

De partij Maykin Media is de initiële ontwikkelaar van de VNG API standaard en OpenZaak en verzorgt nu o.a. installaties on-premise en OpenZaak als SaaS-oplossing. Maykin Media is hiermee een hostingskandidaat. Nader onderzoek wees uit dat Maykin Media niet de enige leverancier is die hosting mogelijk kan maken. De leveranciers Conduction, Contezza en Exxellence bieden deze mogelijkheid ook.

Dimpact, waar de gemeente Rotterdam ook bij aangesloten is, lijkt een logische kandidaat voor hosting. Dimpact geeft echter aan dat OpenZaak vooralsnog enkel ingezet zal worden als een van de componenten om de Atos eSuite te vervangen. Dimpact verwacht wel dat het in de toekomst mogelijk wordt om OpenZaak ook als op zichzelfstaande component in te zetten vanuit Dimpact, maar de wijze waarop en per wanneer is momenteel nog niet bekend. Dimpact als directe mogelijkheid om OpenZaak te hosten valt daarmee op dit moment af. Wel wordt aanbevolen om op het moment dat de selectie van een hostingspartij wordt uitgevoerd de laatste stand van zaken bij Dimpact op te vragen.

Hostingscenario A – on-premise bij de gemeente Rotterdam

Dit scenario gaat uit van een lokale installatie van OpenZaak op de infrastructuur van de gemeente Rotterdam. Binnen dit scenario bestaat de mogelijkheid om het technisch en applicatiebeheer uit te besteden. Het functioneel beheer wordt uitgevoerd door de gemeente Rotterdam.

De gemeente Rotterdam heeft de beschikking tot een containerplatform met Kubernetes. Dit platform is geschikt om OpenZaak op te plaatsen. Een keuze hiervoor sluit echter niet aan bij de 'cloud-first'-strategie bij vernieuwingsstrategieën van de gemeente Rotterdam.

Vanuit het programma Generieke ICT is een aanvraag gedaan voor een proefinstallatie van OpenZaak on-premise. Het doel van deze gewenste proefinstallatie is het verkrijgen van ervaring met de installatie en het gebruik van OpenZaak. Zo kan er ervaring opgedaan worden met het installeren en implementeren van OpenZaak-software op basis van containers (Kubernetes) en Github (bron voor opensource software). Ook het verkrijgen van ervaring met werken met NLX en binnen de Common Ground-community behoort tot de doelstellingen, net als het delen van de ervaring als good practice met andere gemeenten. De resultaten hiervan zullen meegenomen worden bij de definitieve keuze voor een scenario.

Ten tijde van schrijven heeft deze proefinstallatie nog niet plaatsgevonden. Het is op dit moment echter wel een inschatting te maken wat de interne kosten zullen zijn voor onderhoud en beheer van een OpenZaak installatie op het containerplatform. Aangezien het containerplatform momenteel in gebruik is, is het volgens de betrokkenen zeker goed mogelijk om hier OpenZaak op te hosten. Het installeren van OpenZaak op het containerplatform kost naar inschatting enkele weken.

De kosten voor het technisch en applicatiebeheer zal naar schatting rond de € 10.000 per jaar zijn. Daarnaast wordt geadviseerd om rekening te houden met een kostenpost van € 5000,- tot € 10.000 voor eventuele externe ondersteuning gedurende het eerste jaar. Indien het gebruik van OpenZaak toeneemt, en daarmee ook de integraties, zullen deze kosten stijgen.

Optioneel: externe ondersteuning

Enkele partijen uit hostingscenario C bieden ook de mogelijkheid om een OpenZaak installatie on-premise te beheren (technisch en applicatiebeheer), namelijk Conduction en Maykin Media. De structurele kosten hiervan bij deze twee externe partijen zijn tussen de € 800,- en € 2000,- per maand.

Dit aanbod wordt hieronder weergegeven, zowel op basis van de initiële kosten (het totale kostenplaatje in het eerste jaar) en structurele kosten op jaarbasis.

Open Zaak on-premise beheer	Conduction	Maykin Media
Kostenoverzicht	€ 1500.- tot € 2000.- per maand	Installatie on-premise € 1.000,- eenmalig € 9.500.- per jaar
Totale kosten voor 1 jaar:	€ 24.000.-	€ 10.500.-

Het grote voordeel van dit scenario is dat er direct ervaring bij de gemeente wordt opgedaan doordat OpenZaak on-premise uitgevoerd wordt, bijvoorbeeld met betrekking tot het doorvoeren van updates. Indien de gemeente echter voor onderhoud en ondersteuning een externe partij inschakelt, wordt deze leerervaring beperkter.

De gemeente Rotterdam zal gedurende mogelijk gedurende het eerste jaar externe expertise met betrekking tot technisch en applicatiebeheer inhuren bij een externe partij. Hierbij is het van belang dat de gemeente Rotterdam tijdens dit eerste jaar maximaal inzet op kennistoename en -borging binnen de gemeente zelf. Zo kan de gemeente na het eerste jaar de hosting van OpenZaak volledig voor haar eigen rekening nemen.

Hostingscenario B – Hybrid cloud bij de gemeente Rotterdam

Dit scenario gaat uit van een installatie van OpenZaak op een zogenaamde Hybrid Cloud (bijvoorbeeld Microsoft Azure, Amazon Web Services (AWS) of Google Cloud). Ook binnen dit scenario bestaat de mogelijkheid om het applicatiebeheer uit te besteden. Het functioneel beheer wordt uitgevoerd door de gemeente Rotterdam. Dit scenario is in lijn met de 'cloud-first'-strategie van de gemeente Rotterdam.

De gemeente is binnen dit scenario minder afhankelijk van een derde partij dan bij scenario C. Dit scenario heeft als nadeel dat er geen ervaring ontstaat van de hosting 'in huis'. Daarnaast zal van de gemeente Rotterdam bij dit scenario nog steeds kennis voor applicatiebeheer direct beschikbaar moeten zijn binnen Rotterdam of deze, vergelijkbaar met scenario A, moeten inkopen.

De kosten voor gebruik van de hybrid cloud zijn niet te specificeren omdat dit onderdeel zal zijn van een groter geheel.

Optioneel: externe ondersteuning

De kosten voor externe ondersteuning zijn identiek aan scenario A en worden hieronder weergegeven, zowel op basis van de initiële kosten (het totale kostenplaatje in het eerste jaar) en structurele kosten op jaarbasis.

Open Zaak on-premise beheer	Conduction	Maykin Media
Kostenoverzicht	€ 1500.- tot € 2000.- per maand	Installatie on-premise € 1.000,- eenmalig € 9.500.- per jaar
Totale kosten voor 1 jaar:	€ 24.000.-	€ 10.500.-

Hostingscenario C – Bij een derde hostingspartij

Dit scenario gaat uit van OpenZaak als SaaS-oplossing. OpenZaak wordt hierbij op de infrastructuur van een externe partij geplaatst en dezelfde partij is verantwoordelijk voor het technisch en applicatiebeheer. Het functioneel beheer wordt uitgevoerd door de gemeente Rotterdam.

Om de verschillende mogelijkheden in kaart te brengen voor het hosten van OpenZaak bij een externe leverancier zijn alle leveranciers uitgevraagd die in het Technical of Product Steering Team zitten.

OPEN.satisfaction heeft hierbij aangegeven OpenZaak niet als gehoste oplossing te leveren en doorverwezen naar Conduction. Om die reden is ook Conduction toegevoegd aan de vergelijking. Andere partijen die kunnen optreden als hostingspartij zijn Maykin Media, Contezza en Exxellence. Alle partijen zijn gevraagd om een overzicht van hun hostingsdiensten omtrent OpenZaak en een kostenindicatie op te sturen. Dit is hieronder beschreven en in een hostingstabel weergegeven.

Een belangrijk aandachtspunt binnen dit scenario is wel dat er direct een afhankelijkheid ontstaat met de leverancier. Als tijdelijke oplossing lijkt dit een prima oplossing, maar wanneer de oplossing structureel ingezet wordt, is extra aandacht voor leveranciersmanagement nodig om grip te houden op de afhankelijkheid.

Maykin Media geeft aan in één dag OpenZaak online aan te kunnen bieden aan gemeente Rotterdam (<https://opengem.nl/saas/>). De gemeente krijgt een eigen instantie, op Nederlandse servers, altijd up-to-date en maandelijks opzegbaar.

Conduction biedt een volledige 'CAAS-service' (Common Ground as a Service). Hierbij wordt de gemeente ontzorgd door middel van managed hosting: OpenZaak wordt gehost en technisch beheerd door Conduction voor de gemeente Rotterdam. Het functioneel beheer blijft bij dit scenario bij de gemeente zodat Rotterdam de controle houdt over de toepassingen van OpenZaak.

Exxellence geeft enkel een inschatting van de kosten, met de kanttekening dat er nog veel blinde vlekken bestaan omtrent de performance van OpenZaak in productie. De basis die zij bieden bestaat uit de configuratie en installatie van OpenZaak binnen de cloudomgeving van Exxellence. Dit betekent dat deze, voor wat betreft de infrastructuur, conform de SLA wordt geleverd. Denk hierbij aan redundancy van de oplossing, backup van de data, beschikbaarheid platform, security-maatregelen en beheer en onderhoud. Exxellence gaat hierbij uit van een beperkt aantal gebruikers, bijvoorbeeld tot maximaal 50 gebruikers.

Omdat Exxellence verwacht dat de gemeente Rotterdam een aantal vragen heeft en/of ondersteuning wenst bij de inrichting van apps, zou hun aanbod met een aantal supporturen komen. En aangezien het op dit moment nog onvoldoende duidelijk is hoe OpenZaak in productie performt en wat het doet met een groeiend aantal gebruikers, zit er een disclaimer rondom het aantal gebruikers. Exxellence geeft aan periodiek te moeten bepalen of schalen hoeveel gebruikers er nodig zijn. Exxellence overweegt op te schalen middels een bedrag per gebruiker: waarschijnlijk tussen de 5 à 10 euro per gebruiker.

De leverancier Contezza biedt een SaaS-oplossing en biedt een eerste- en tweedelijns servicedesk. Daarnaast biedt Contezza generieke bug-fixes en doorontwikkeling in samenwerking met Maykin Media. Naast de hosting van OpenZaak verzorgt Contezza ook functionele consultants die inrichting kunnen doen. Bijvoorbeeld het overnemen van zaaktypes uit het huidige zaakstelsel, een functionele training en het realiseren van koppelingen met andere systemen op OpenZaak. Voor alle diensten die Contezza biedt zijn de uur- en maandtarieven nog indicatief, omdat er veel afhankelijk is

van de benodigde expertise om OpenZaak draaiend te krijgen conform de wensen van de gemeente Rotterdam.

Hieronder hebben wij het aanbod van de verschillende partijen uiteengezet. Om inzicht te geven in hun prijsinschattingen en dit te kunnen vergelijken, hebben wij de kosten berekend op basis één jaar.

Kostenraming leveranciers OpenZaak

Open Zaak cloud oplossing	Conduction	Contezza	Exxellence	Maykin Media
Kostenoverzicht	€ 3500.- per maand <i>Eventueel hogere kosten als er behoefte is aan 24/7 of 5x8 support.</i>	Contezza SaaS € 500,- per maand 1-2e lijns service-desk € 350,- per maand Generieke bug-fixes en doorontwikkeling € 250,- per maand	€ 2000.- per maand Per gebruiker: € 10 per maand o.b.v. 50 gebruikers Geschatte supporturen: 2 per week (a 85 euro p.u.)	€ 9500,- per jaar Per inwoner € 0,05 per jaar (650.000 inwoners)
Totale kosten voor 1 jaar:	€ 42000.-	€ 13200.-	€ 38.840.-	42.000,-

Dit scenario vraagt beperkte capaciteit en know-how van de gemeente Rotterdam doordat de gemeente volledig ontzorgd wordt door een derde partij. Bovendien kan OpenZaak hierdoor snel beschikbaar zijn voor de gemeente. Een nadeel is wel dat er beperkte ervaring wordt opgedaan door de gemeente Rotterdam en dat er een grotere afhankelijkheid ontstaat van één externe partij. Een belangrijk aandachtspunt bij dit scenario zijn de kosten. Alle partij geven een indicatie met de nodige voorbehouden omdat de ervaringen van de leveranciers nog beperkt zijn. Bij het definitieve selectietraject is het dus van belang om de afspraken goed vast te leggen.

Conclusie & aanbevelingen

Hierboven zijn drie hostingscenario's toegelicht, ieder met hun eigen voor- en nadelen. Een belangrijk aandachtspunt zijn de ideeën over de Cloud Based Infrastructuur (CBI) van VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft gezamenlijk met de G4, gemeente Eindhoven en gemeente Haarlem onderzoek laten uitvoeren naar het realiseren van gestandaardiseerde generieke clouddiensten. Mogelijk krijgt ook OpenZaak hier een plaats. Utrecht speelt hierin ook een rol. Voor het lopende jaar draagt zij zorg voor het onderhoudscontract (bugfixing en doorontwikkeling) t.b.v. OpenZaak namens de deelnemende gemeenten in de community. Aan het einde van het boekjaar worden de kosten verdeeld over de deelnemende gemeenten. Gemeente Utrecht heeft op meerdere vlakken samenwerking met Haarlem en Eindhoven.

Scenario A, een zelfstandige on-premise hosting bij de gemeente Rotterdam, heeft als voordeel dat de gemeente hiermee maximaal kennis op kan doen. Een nadeel van dit scenario is dat er ook direct kennis én capaciteit benodigd is van de gemeente Rotterdam. Op basis van de conclusies in dit rapport is de kennis hiervoor momenteel onvoldoende, maar de inschatting is dat dit met beperkte externe ondersteuning snel kan worden opgedaan.

Scenario B, hosting bij een externe hostingspartij heeft als belangrijkste voordeel dat dit scenario in lijn is met de 'cloud-first'-strategie bij vernieuwingen binnen de gemeente Rotterdam. Een belangrijk

nadeel is echter dat er nog steeds direct kennis én capaciteit benodigd is van de gemeente Rotterdam om OpenZaak technisch te beheren. Dit kan echter wel worden ingekocht.

Scenario C is hosten bij een derde hostingpartij met kennis van OpenZaak, zoals Maykin Media, Excellence, Conduction en Contezza. Deze vier partijen hebben aangegeven hosting en (gedeeltelijk) beheer van OpenZaak te bieden. Een voordeel van dit scenario is dat het niet te zwaar drukt op de capaciteit en know-how van de gemeente Rotterdam doordat de gemeente gedeeltelijk ontzorgd wordt. Het kostenplaatje van dit scenario is echter nog onzeker vanwege de zeer nieuwe status van OpenZaak binnen de markt. Er is in dit rapport gerekend met een TCO (Total Cost of Ownership) van 1 jaar, maar dit is slechts indicatief. Rotterdam wordt geadviseerd bij de verdere uitwerking van dit scenario ook de SaaS-hosting door Dimpact of een andere gemeente in de overweging mee te nemen.

Tevens speelt bij dit scenario het element van leveranciersmanagement mee: een (te) grote afhankelijkheid van één partij is juist wat Common Ground probeert te voorkomen. Bij dit scenario is het dus van belang om leveranciersmanagement strak te voeren zodat er voldoende ruimte overblijft voor Common Ground-experimenten met andere partijen.

Vanwege het experimentele karakter van deze eerste fase van OpenZaak en mogelijke ontwikkelingen op het gebied van CBI verdient het de aanbeveling om met leveranciers afspraken te maken op basis van korte termijnen.

Uit deze conclusie vloeien enkele aanbevelingen omtrent het hostingsvraagstuk voort:

(ABV9) Kies voor scenario A: een zelfstandige on-premise hosting bij de gemeente Rotterdam met eventueel externe ondersteuning tijdens het eerste jaar, zodat er maximaal kennis opgedaan kan worden.

(ABV10) Kies voor flexibele afspraken – bijvoorbeeld gebaseerd op korte termijnen – als toch wordt gekozen voor een externe hostingspartij.

(ABV11) Zorg voor voldoende leveranciersmanagement bij een structurele overeenkomst met een derde partij, zodat er genoeg ruimte blijft voor eventuele Common Ground-experimenten met andere partijen en niet in de oude situatie – waar Common Ground afstand van wil doen - terug gevallen wordt.

3.5 De randvoorwaarden omtrent kennis, governance en financiën

In deze paragraaf wordt onderzocht welke randvoorwaarden omtrent kennis, governance en financiën benodigd zijn om OpenZaak te borgen binnen de gemeente Rotterdam.

3.5.1 Kennis

Het kennisniveau omtrent Common Ground en OpenZaak binnen Rotterdam is momenteel erg laag. Het overgrote deel van de geïnterviewden gaf aan dat het kennisniveau omtrent OpenZaak binnen essentiële organen, zoals functioneel beheer en de solution architecten, nog zeer laag is. Veel van de ondervraagden wisten weliswaar de basisprincipes van Common Ground te benoemen, maar hadden zelf ook weinig tot geen kennis over de inhoud van OpenZaak.

Er bestaat binnen de gemeente Rotterdam een zeer kleine groep die voldoende kennis bezit over de basisprincipes en de architectuursuitgangspunten van Common Ground. Deze groep heeft toereikend kennis en inzicht om als gesprekspartner te fungeren bij de inzet van OpenZaak. Deze groep is echter nog niet groot genoeg om een bredere implementatie van Common Ground op alle lagen te kunnen faciliteren. Het kennisniveau moet fundamenteel verhoogd worden binnen de gemeente Rotterdam. Dit kan door interne of externe expertise gericht in te zetten.

Conclusie

Het kennisniveau over OpenZaak binnen de gemeente Rotterdam is laag. Het kennisniveau onder de betrokken medewerkers van de gemeente Rotterdam moet omhoog alvorens OpenZaak breed binnen de gemeente in te kunnen zetten.

(ABV12) Benadruk bij de OpenZaak -pilot (Planon nummer PR002851 POC Open Zaak API) het doel van het vergaren van kennis en informatie over OpenZaak en de praktische toepassingen hiervan. Zet deze opgedane kennis vervolgens in voor een doorstart met OpenZaak. Na de pilot kan er een onderbouwd plan gemaakt worden voor een bredere implementatie van OpenZaak.

3.5.2 Governance

OpenZaak

OpenZaak is nog maar recent opgeleverd en de doorontwikkeling en het beheer hiervan staat in de kinderschoenen. Tot op heden is de rol hiervan vanuit Rotterdam zeer beperkt.

OpenZaak zelf kent twee stuurgroepen; een technische stuurgroep en een productstuurgroep.

De technische stuurgroep is o.a. verantwoordelijk voor de technische doorontwikkeling, het oplossen van bugs en fouten en managen van nieuwe releases. Momenteel bestaat dit team uit enkele leden werkzaam bij commerciële bedrijven (Excellence, Maykin Media en Contezza).

De productstuurgroep is o.a. verantwoordelijk voor het bepalen van de visie en scope, het ophalen en prioriteren van wijzigingen, het nemen van besluiten en het beheren van de toegang tot informatie over OpenZaak. Momenteel bestaat dit team uit leden werkzaam bij commerciële bedrijven (Excellence, Maykin Media, Contezza en Open.Satisfaction) en Dimpact, de gemeente Utrecht en Buren.

Zowel in de productstuurgroep en de technische stuurgroep nemen momenteel geen medewerkers van de gemeente Rotterdam plaats. Om grip te krijgen en te houden op de (door)ontwikkeling van OpenZaak is het raadzaam om in ieder geval vanuit de gemeente Rotterdam plaats te nemen in de productstuurgroep en tevens te overwegen om plaats te nemen in de technische stuurgroep.

Het is voor nu in ieder geval essentieel dat binnen Rotterdam de productowner van OpenZaak, en dan van de OpenZaak-pilot als eerste stap, belegd wordt. Hierbij mogen een aantal stappen niet vergeten worden.

Zo is het belangrijk dat escalatieniveaus van tevoren duidelijk vastgelegd worden, zodat men hier niet pas over na hoeft te denken bij eventuele conflicten. De uiteindelijke eindverantwoordelijke is de stuurgroep van Generieke ICT. Het is van belang dat alle betrokkenen zich hiervan bewust zijn. Tevens moet de productowner van OpenZaak en de eigenaren van hieraan gekoppelde applicaties

borgen dat hun systemen aansluiten op het beleid rondom informatiebeveiliging, informatiebeheer en privacy.

Zoals eerder beschreven raden wij aan om de inzet van OpenZaak los te trekken van de programma's DWARSS en GERS. Wij zien het Expertisecentrum Informatiebeheer als een geschikte kandidaat voor het eigenaarschap. Kennis opdoen en kennis borgen zijn belangrijke speerpunten bij de eerste inzet van OpenZaak en het Expertisecentrum Informatiebeheer is hier geschikt voor. Ook heeft het Expertisecentrum een breed perspectief op het informatielandschap van de gemeente Rotterdam en dit sluit aan op het inzicht dat nodig is om de brede impact van OpenZaak te doorgronden. Hierbij is het wel verstandig om het programma DWARSS te betrekken op het gebied van dienstverlening naar de burger toe met behulp van OpenZaak, omdat anders waardevolle inzichten verloren kunnen gaan.

Common Ground als geheel

Momenteel lopen er veel verschillende initiatieven binnen de gemeente Rotterdam die raakvlakken hebben met OpenZaak. Momenteel is er gestart met een structurering en het scheppen van een overzicht van deze initiatieven. Dit is noodzakelijk omdat de initiatieven die naar voren kwamen in de interviews, zoals de API gateway, allemaal te maken met Common Ground, maar er geen overzicht was van de initiatieven per laag. Zo kan het gebeuren dat er bijvoorbeeld meerdere initiatieven op één laag, die wellicht overlap hebben qua doel, langs elkaar heen ontwikkeld worden.

Initiatief	Verantwoordelijke	Status	Mogelijke eigenaar
Laag 5 (interactie)			
Generieke afhandelcomponent	Generieke ICT	API Opgeleverd Start in 2021	DV – Dwarss
Mendix ontwikkelingen	ESO	In productie	BCO – IIFO – KlantA
Archiefbeheer component	Expertisecentrum Informatiebeheer	Opdrachtverstrekking	BCO – IIFO - Expertisecentrum Informatiebeheer
Meldingen component	Generieke ICT	Start in 2021	DV? – ?
Registratie toeristische verhuur woonruimte		Gepland	
Melding openbare ruimte		In ontwikkeling	
Blauwe knop		Beta	
Laag 4 (procesinrichting)			
Blauwe knop		Beta	
BPMN	Generieke ICT	Fase 3 opgeleverd, Fase 4 is in prod. name 1.0	BCO – IIFO - Expertisecentrum processen
Laag 3 Integratie			
Hybride integratie platform	RDI	Wordt gerealiseerd	BCO – IIFO – beheer
API Gateway	RDI	Wordt aanbesteed	BCO – IIFO – beheer
API Gateway t.b.v. Atos eSuite	DWARSS	Minimal Viable Product	DV – Dwarss
IAM	RDI	Wordt aanbesteed	BCO – IIFO – beheer
Blauwe knop		Beta	
Logging & auditing	Generieke ICT	Wordt geïmplementeerd	BCO – IIFO – beheer
Laag 2 Services			

OpenZaak	Generieke ICT	API Opgeleverd Pilot aanvraag akkoord bevonden 2021	BCO – IIFO – Expertisecentrum Informatiebeheer
Melding openbare ruimte		In ontwikkeling	
Blauwe knop		Beta / gewenst	
Inzet Haal Centraal API's	Generieke ICT	API Opgeleverd Akkoord om te gaan realiseren in 2021	BCO – IIFO – S&O
Laag 1 Data			
OpenZaak	Generieke ICT	Pilot aanvraag akkoord bevonden	BCO – IIFO – Expertisecentrum Informatiebeheer
Objecttype API	Generieke ICT	API Opgeleverd Start in 2021	BCO – IIFO – beheer
Melding openbare ruimte		In ontwikkeling	
Blauwe knop		Beta	
Klant contact administratie	Generieke ICT	API Opgeleverd Start in 2021	BCO – IIFO – beheer
Infrastructuur			
Containerplatform		In ontwikkeling	BCO – IIFO – beheer

Eerste overzicht lopende initiatieven die Common Ground raken.

Er moet inzicht gecreëerd worden in welke initiatieven per laag er momenteel lopen en met welk doel. Zo wordt onder andere voorkomen dat eventuele waardevolle inzichten die de initiatieven opleveren, zoals *lessons learned* die uiteindelijk direct toegepast kunnen worden bij de implementatie van OpenZaak, niet met alle betrokkenen gedeeld worden. De gemeente Rotterdam structureert haar werkzaamheden en initiatieven regelmatig in de vorm van programma's, zoals GERS en DWARSS. Een denkbare structuur is dan ook een breed Common Ground-programmaonderdeel, met één programmamanager, waarbinnen alle initiatieven en pilots die raakvlakken hebben met Common Ground, gestructureerd ondergebracht en uitgevoerd kunnen worden.

Conclusie

De governance van OpenZaak binnen Rotterdam moet nog volledig worden opgezet en belegd.

(ABV13) Stel vast welk team én welk persoon eigenaar wordt van OpenZaak. Vooralsnog lijkt het Expertisecentrum Informatiebeheer de meest logische kandidaat.

(ABV14) Neem deel in tenminste de landelijke productstuurgroep en overweeg om ook deel te nemen aan de technische stuurgroep om kennis te vergaren en maximale invloed uit te oefenen op de doorontwikkeling van OpenZaak.

(ABV15) Momenteel lopen er meerdere initiatieven binnen de gemeente Rotterdam die raakvlakken met Common Ground en OpenZaak hebben, zonder dat hier vanuit een eenduidig Common Ground-perspectief regie op gevoerd wordt. Zorg dat die regie er komt.

(ABV16) Richt een Common Ground-programma op om de verschillende initiatieven die raakvlakken hebben met Common Ground in beeld te brengen en er lessen uit te trekken,

3.5.3 Financiën

Bij de implementatie van OpenZaak komen meerdere kostenposten kijken. Zo moet ruimte vrijgemaakt worden voor beheer, hosting, (door)ontwikkeling en eigenaarschap van OpenZaak. Dit is echter niet afdoende om een compleet beeld te vormen van de algehele impact van OpenZaak op de financiën van de gemeente Rotterdam. Zoals aangegeven in de afbeelding van 2.1.2, beslaat OpenZaak slechts een klein gedeelte van het vijflagenmodel van Common Ground (een gedeelte van laag 1 en 2).

Om tot een duurzame workflow, volgens de principes van Common Ground en ondersteund door OpenZaak, zullen laag 3, 4 en 5 (de integratielaag, servicelaag en interactielaag) ook een plaats moeten krijgen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld NLX en eventuele applicaties die aansluiten op OpenZaak zelf. Een onderzoek naar deze impact op de financiën gaat vele malen verder dan OpenZaak en valt voor nu dan ook buiten scope, maar is essentieel.

Voor OpenZaak zal ook capaciteit binnen functioneel beheer moeten worden vrijgemaakt. De inschatting is dat de kosten voor functioneel beheer in de beginfase rond de € 10.000 per jaar zullen zijn. Dit neemt echter toe naarmate OpenZaak voor meer processen wordt ingezet.

Tot slot zal de hoogte van de totale financieringssom voor enkel OpenZaak afhangen van het gekozen hostingsscenario. Hier is in 3.4 dieper op ingegaan. Een belangrijke opmerking bij al deze informatie is dat er rekening mee moet worden gehouden dat het onderhoud, het beheer en daarmee de kosten zullen groeien naarmate OpenZaak breder wordt ingezet. Het beheren van één eerste proces dat door OpenZaak wordt ondersteund is uiteraard een andere context dan een situatie waarbij OpenZaak wordt ingezet voor vrijwel alle processen.

Conclusie

De kosten voor de inzet van OpenZaak zijn beperkt en voornamelijk afhankelijk van het gekozen hostingsscenario. De eerste kosten voor het functioneel beheer zullen circa € 10 000,- per jaar bedragen. Een belangrijke kanttekening is dat de kosten van OpenZaak te zijner tijd met het gebruik mee zullen groeien.

Logische financieringsbronnen voor de eerste stappen van Open Zaak liggen bij Generieke ICT omdat ook hier de opdracht ligt om de verschillende Common Ground-initiatieven aan te sturen.

4 ALGEMENE CONCLUSIES

Dit advies zou zich moeten beperken tot OpenZaak, maar tijdens het opstellen is al snel duidelijk geworden dat OpenZaak niet zonder de omringende componenten op alle lagen van Common Ground kan (zie bijlage 1 voor een overzicht van mogelijke omringende componenten). De essentie ligt in de samenhang tussen de verschillende componenten die gezamenlijk een applicatie vormen. OpenZaak is snel neer te zetten voor de gemeente Rotterdam, zeker als dit bij een externe partij wordt gehost. De kosten bij een lokale installatie zijn beperkt en ook de kosten voor externe hosting zijn goed te overzien. OpenZaak is echter maar een van de vele componenten die nodig zijn om, conform Common Ground, processen volledig te ondersteunen. Dit is geen reden om niet te starten met OpenZaak, maar het is wel belangrijk dat ook de overige componenten in grofweg dezelfde periode beschikbaar komen.

Op dit moment lopen er binnen de gemeente Rotterdam veel initiatieven die te maken hebben met Common Ground. Gedurende het onderzoek is gebleken dat er een duidelijk overzicht ontbreekt van deze initiatieven. Hierdoor is het lastig om een volledige roadmap te schetsen, aangezien er veel onduidelijkheid bestaat over waar we ons nu bevinden: het startpunt. Een helder overzicht van de lopende initiatieven die raakvlakken hebben met OpenZaak en Common Ground is een essentiële randvoorwaarde. Hiervoor is een eerste opzet gemaakt bij het advies over de governance en hier is de gemeente Rotterdam inmiddels mee bezig.

De kern van het advies is dan ook om OpenZaak niet op zichzelf te laten staan, maar voornamelijk aandacht te hebben voor het geheel van lagen op basis van een specifiek proces. Een programma Common Ground, waarbinnen OpenZaak een onderdeel vormt, zou hier een goede vorm voor zijn.

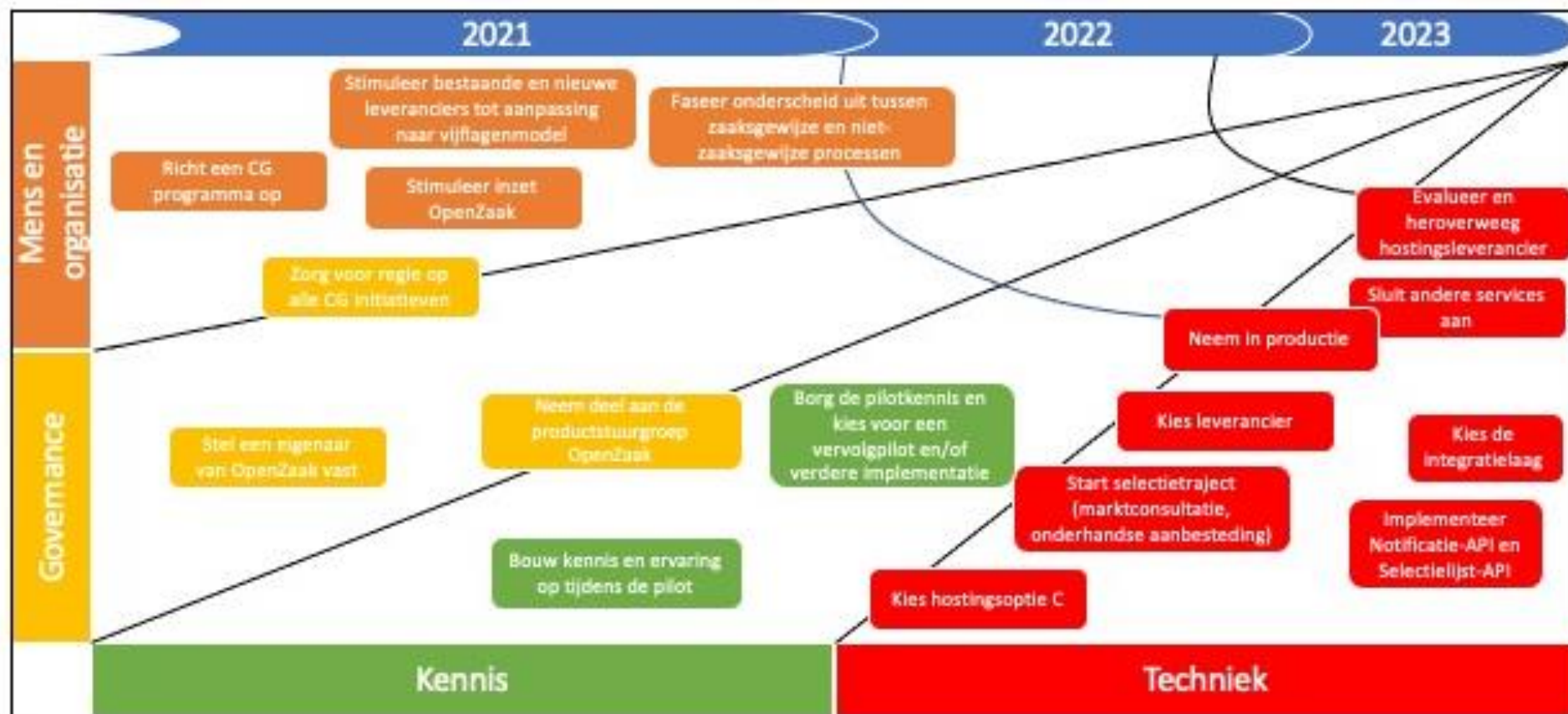
Daarnaast start er binnenkort binnen Rotterdam een OpenZaak-pilot (Planon nummer PR002851 POC Open Zaak API) waarbij de focus grotendeels ligt op het technisch werkend krijgen van dit component. Voor de pilot van OpenZaak wordt geadviseerd om dit los te houden van de bestaande programma's DWARSS en GERS en het advies is om deze pilot uit te breiden door een volledig proces te laten ondersteunen met OpenZaak en daarmee ook de mogelijkheden van NLX te beproeven. Op deze manier wordt er meer en breder kennis opgebouwd binnen Rotterdam en worden de benodigde componenten waarmee OpenZaak moet gaan werken concreter in beeld gebracht.

Een van de grotere risico's binnen Rotterdam is het gebrek aan kennis en daarmee weerstand voor de uitrol van OpenZaak. Het Expertisecentrum Informatiebeheer is een logische productowner van OpenZaak. Alvorens OpenZaak verder wordt ingezet, is het essentieel om duidelijk te communiceren naar alle betrokkenen wat het einddoel van de inzet van OpenZaak is: geen opzichzelfstaand doel, maar een klein onderdeel van breder beleid gericht op de toekomst en Common Ground. Ook moet er gezorgd worden voor voldoende capaciteit binnen het Expertisecentrum Informatiebeheer naar mate de inzet van OpenZaak groter wordt.

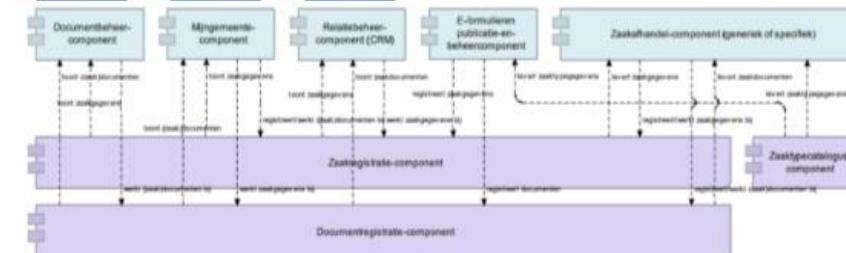
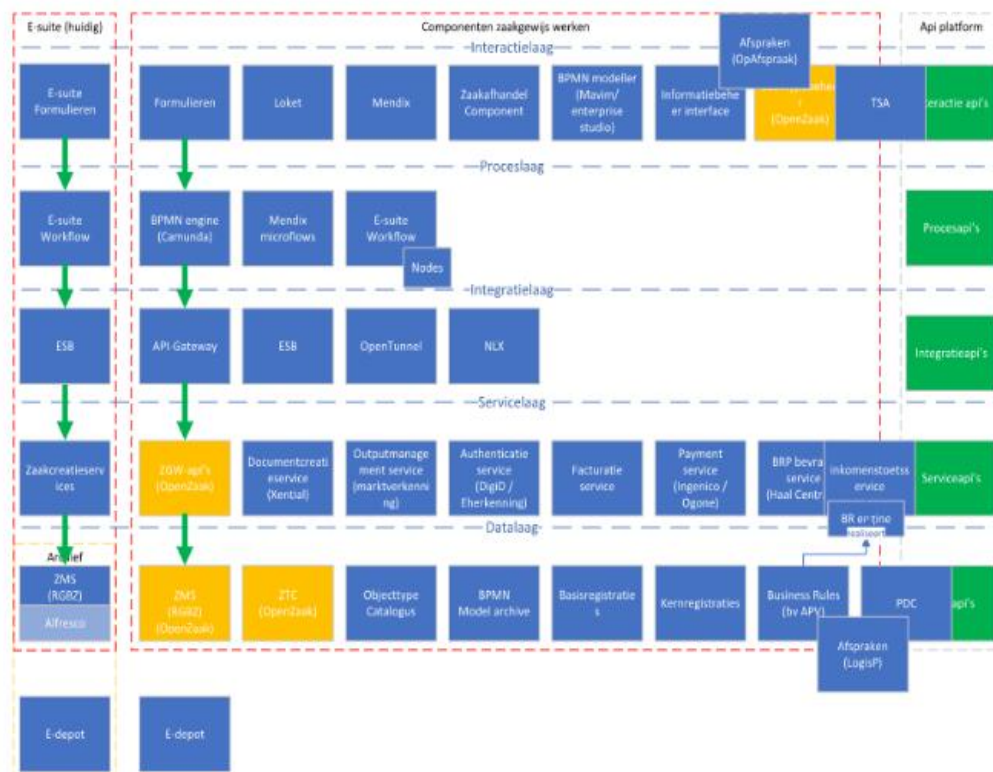
Daarnaast is het van belang om DWARSS nauw te betrekken bij de pilot. Dit belang is tweeledig, DWARSS heeft veel kennis omtrent dienstverleningsvraagstukken, maar ook de toekomst van de eSuite en Dimpact hangt nauw samen met de ontwikkelingen van Common Ground binnen de gemeente Rotterdam. Hoe sneller Rotterdam zelf conform Common Ground processen kan ondersteunen des te kleiner wordt de afhankelijkheid van Dimpact



BIJLAGE 1 – Roadmap OpenZaak



BIJLAGE 2 – Common Ground doorontwikkeling op vijfslaagsmodel



BIJLAGE 3 – Lijst stakeholders

Interviewlijst

Leon Schipper – Low code applicatieplatform

Angelique Migliardi – Programmamanager DWARSS

Marjolein Goedgebuur – Productowner e-Suite

Bart Ballaux – Programmamanager GERS

Niels Lindeboom – Contactpersoon Dimpact

Hugo ter Doest – Contactpersoon Dimpact

Jaap van Vliet – Contactpersoon Dimpact

Christian van Lonkhuijzen – ICT-adviseur/architect

Marco Klerks – Recordsmanager

Peter Jan Speerstra – ICT-adviseur/architect

Phil Linford – Solution architect

Frank Insulani – Functioneel beheerder

Ruib van der Klip – ICT-adviseur/architect Generieke ICT