

CASE STUDY

De integratie van zaak- en documentmanagement binnen het RijksZaak platform van DICTU

De Rijksoverheid bestaat uit twaalf aparte ministeries en meer dan vijftig onafhankelijke interne organisaties. Allemaal maken ze gebruik van hun eigen software en applicaties. Om dit IT-landschap te versimpelen, ontwikkelde DICTU RijksZaak, een platform dat zaakgegevens, processen, dossiers en interactie in één systeem bundelt. Omdat de overheid wettelijk verplicht is aan de Archiefwet te voldoen, integreerde NLX Software met XPROCESS een systeem om case management en digitale dossier- en archiefvorming te waarborgen.

NLX Software maakt informatie duurzaam toegankelijk, nu en in de toekomst. Met onze softwareproducten zorgen wij in samenwerking met Microsoft, Alfresco en Kofax voor integratie van alle mogelijke business- en samenwerkapplicaties in uw organisatie. Met als resultaat orde en grip op informatie. Zo waarborgen we terugvindbaarheid, governance en security voor grote nationale en internationale organisaties. NLX Software is onderdeel van Open.nl Software Group.

UITDAGING

Zaak- en document management simplificeren en standaardiseren

Bij overheden vinden bepaalde processen aan de lopende band plaats. Vergunningsaanvragen komen bijvoorbeeld in groten getale binnen. “Als een uitvoerorganisatie daar vroeger een vergunningsverleningsproces voor wilde opzetten kostte dat veel tijd”, zegt Erik Bosveld, programmamanager RijkZaak bij DICTU. “Ze moesten een functioneel ontwerp schrijven, een technisch ontwerp maken en servers aanvragen. Maar voor de eerste server in de lucht is, ben je minimaal een half jaar tot een jaar verder. Met RijkZaak biedt DICTU een standaardoplossing waarbinnen gebruikers in co-creatie met ons een zaakgericht proces kunnen inrichten.”

“Met RijkZaak biedt DICTU een standaardoplossing waarbinnen gebruikers in co-creatie met ons een zaakgericht proces kunnen inrichten.”

Digitaal archiveren

Om te illustreren hoe RijkZaak werkt, geeft Bosveld een voorbeeld: “Een inspecteur van het Rijkswaterstaat kan ons platform gebruiken om melding te maken van een beschadigde vangrail. Via zijn mobiel kan hij een zaak in RijkZaak indienen en aanmaken. Vervolgens wordt dit naar het hoofdkantoor gestuurd, waar de zaak behandeld wordt en via verzekeringsmaatschappijen de claim wordt verwerkt. Nadat de schade is betaald en de vangrail is vervangen, wordt de zaak gesloten. Op de achtergrond is het dossier dan ook meteen digitaal gearchiveerd.”

Pega

RijkZaak is gebaseerd op Pega, een systeem voor zaakmanagement. Pega is echter minder geschikt als document managementsysteem (DMS). Bosveld: “Omdat overheden moeten voldoen aan de

Archiefwet, is het van cruciaal belang dat hun dossiers zich in goed geordende en toegankelijke staat bevinden. Het digitale archiefbeheer moest dus op een andere manier plaatsvinden. Daar kon NLX Software ons verder bij helpen.”



OPLOSSING

Een geïntegreerd DMS-systeem onder Pega

NLX Software biedt met XPROCESS dé oplossing om Alfresco, een systeem voor document-, dossier- en archiefbeheer, te combineren met het zaakmanagementsysteem van Pega.

XPROCESS verzorgt deze koppeling zonder dat de eindgebruiker er aan de voorkant iets van merkt. RijksZaak bestaat daarnaast uit twee lagen. De onderste laag is de basisdienst die een aantal generieke functionaliteiten bevat, gebaseerd op oplossingen voor zaakmanagement (Pega) en document- en archiefbeheer (Alfresco). Bosveld: “Daarbovenop is een klantspecifieke omgeving waarin de gebruiker zijn specifieke processen, functionaliteiten en koppelingen kan laten inrichten en onderhouden. Een vergunningsproces, verloopt nu eenmaal anders dan een schademelding bij Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) of een inspectie van ziekenhuis.”

Gebruik van XProcess

De basisdienst, van het aanmaken van dossiers, het toevoegen van meta-data en het vormen naar bepaalde ordeningsstructuren, is volledig gestandaardiseerd. Zodra er via RijksZaak aanvraagformulieren, bijlages of andere documenten binnenkomen, wordt er direct in Alfresco een dossier aangemaakt. XPROCESS verzorgt het aanmaken van dossiers in een bepaalde structuur, het archiveren van documenten op de juiste plaats, versiebeheer, het bijhouden van metadata en het toepassen van bepaalde archiefregels. Zo moet het ene dossier zoveel jaar bewaard blijven en daarna verwijderd worden, terwijl het andere dossier na zoveel jaar overgedragen moet worden naar het Nationaal Archief. Doordat Alfresco direct vanuit Pega dossiers vastlegt, weet je dat alle content, documenten en dossiers op de juiste manier geordend en toegankelijk zijn.

“Het digitale archiefbeheer moest dus op een andere manier plaatsvinden. Daar kon NLX Software ons verder bij helpen.”

RESULTATEN

Met het RijksZaak platform levert DICTU ondersteuning van zaakgerichte processen van overheidsorganisaties.

“Op dit moment werken er twaalf organisaties met RijksZaak, verspreid over zes verschillende ministeries. Doordat het een cloudoplossing is, kunnen wij die processen relatief snel beschikbaar maken. Dankzij de koppeling met Alfresco is de digitale archivering ook direct gewaarborgd.” In totaal heeft RijksZaak al meerdere applicaties van de overheid vervangen. Een goede en noodzakelijke stap richting generieke functionaliteit, zeker als je in ogenschouw neemt dat DICTU zo’n 1500 applicaties host voor de Rijksoverheid.

“Dankzij de koppeling met Alfresco is de digitale archivering ook direct gewaarborgd.”

Tot slot koppelde NLX Software ook een Kofax ‘scanstraat’ voor inkomende post aan RijksZaak. Het grootste deel van de documenten komt natuurlijk online binnen. Toch moeten overheidsorganisaties ook fysieke stukken ondersteunen. Zodra het stuk wordt ingescand, voegt het systeem meta-data toe, waarna het via Alfresco bij Pega terecht komt. De fysieke stukken zijn daardoor direct beschikbaar voor verder gebruik binnen het proces én zijn direct gearchiveerd.

“

Op dit moment werken er twaalf organisaties met RijksZaak, verspreid over zes verschillende ministeries. Doordat het een cloudoplossing is, kunnen wij die processen relatief snel beschikbaar maken. Dankzij de koppeling met Alfresco is de digitale archivering ook direct gewaarborgd.

”

Erik Bosveld, programmamanager RijksZaak bij DICTU

DICTU

Dienst ICT Uitvoering (DICTU) is een van de grootste IT-dienstverleners binnen de Rijksoverheid. De dienstverlener richtte zich in eerste instantie op de ministeries van Economische Zaken (EZK) en Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit (LNV) en hun uitvoeringsorganisaties. Maar tegenwoordig stelt DICTU haar diensten ook beschikbaar voor de andere ministeries en hun uitvoeringsorganisaties.

RIJKSZAAK

RijksZaak maakt het mogelijk om een procesflow in te richten rondom één centrale zaak, bijvoorbeeld een inspectie of vergunningsaanvraag. Met als groot voordeel dat alle informatie over de behandeling van een zaak gekoppeld en voor alle betrokkenen toegankelijk is. Om aan de Archiefwet te voldoen, wordt ook het digitale archiveringsproces met RijksZaak ondersteund. RijksZaak is gebaseerd op XPROCESS, een kant-en-klare oplossing waar alle business logica al in Alfresco is voorgeconfigureerd

XPROCESS

XPROCESS is een product van NLX Software dat is ingericht als Content Services Platform (CSP) op basis van Alfresco. Met XPROCESS kunnen casemanagementsystemen snel en veilig gekoppeld worden aan de DMS/RMS-oplossing van Alfresco.