

# Koningskoppeling

In maart 2013 publiceerde KING de standaard services voor het koppelen en ontsluiten van zaak- en documentmanagementsystemen bij overheden. Iets meer dan een jaar later kwam versie 1.1 naar buiten. Nu zijn we ruim twee jaar verder en is het tijd om de balans op te maken. Hoe wordt deze nieuwe standaard in de praktijk ervaren?



*Het is in de praktijk onmogelijk om bewezen technologie af te nemen*



Wat direct opvalt, is het gebrek aan kennis bij gemeenten die gaan werken met de Standaard Zaak-en Documentservices (zie kader). ICT is over het algemeen redelijk op de hoogte, maar het blijkt in de praktijk lastig deze kennis over te brengen naar eindgebruikers. De publicatie van KING is met 58 vooral technische pagina's dan ook niet gemakkelijk om doorheen te komen. Paragraaf 1.4 'Uitgangspunten en reikwijdte' biedt echter prima aanknopingspunten om het gesprek aan te gaan, want juist hier zit de kern van veel mislukte projecten. Hoewel een koppeling in eerste instantie een technisch project lijkt te zijn, ligt de nadruk toch echt op de functionaliteit en de organisatie.

## De techniek

Hoewel je dat juist met standaarden wil voorkomen, mondt het koppelen vaak uit in een ontwikkeltraject. De bewuste gemeente heeft toch net een andere manier van werken die leidt tot aanvullende wensen. Vaak zie je dat de inrichting van systemen een grote invloed heeft op de werking van de koppeling. Er moet dus vaak een keuze gemaakt worden om de inrichting aan te passen, of af te zien van de standaard. Daarnaast kunnen enkele andere beperkingen geplaatst worden bij de Standaard Zaak-en Documentservices. Versiebeheer van documenten is in veel gevallen nog niet mogelijk. Ook beperkt de koppeling zich vaak tot documenten die aangemaakt worden via vakapplicaties en is het niet mogelijk om bijvoorbeeld e-mails op te slaan.

## In ontwikkeling

De standaarden zelf zijn nog vol in ontwikkeling. Zo ontbreekt het momenteel nog aan alle archief functionaliteiten. Daardoor moet de verbinding tussen de zaak in de vakapplicatie en bijbehorende zaken in het document management systeem bij vernietiging handmatig bijgehouden moet

worden. Dit is niet wenselijk en kan leiden tot compliancy problemen. Ook leveranciers bevinden zich nog in een ontwikkelfase. Het kan dus heel goed zijn dat je als gemeente een koppeling afneemt die nog niet eerder is gerealiseerd. Hierdoor is het in de praktijk bijna onmogelijk om bewezen technologie af te nemen. Daar is op zich niets mis mee, als de gemeente hier maar goed van op de hoogte is en dit risico ook meeneemt in bijvoorbeeld een betalingschema.

## De functionaliteit

Een goed werkende koppeling gaat niet alleen om het technisch koppelen van systemen, maar juist ook om de manier waarop systemen functioneel op elkaar aansluiten. In de praktijk zien we dat het technisch werkend maken van de koppeling niet het uitdagende is. Juist de afstemming van de functionaliteiten tussen applicaties is erg belangrijk. Dit is het grootste struikelblok bij het realiseren van een goed werkende koppeling. Een veel voorkomend probleem is bijvoorbeeld het ontbreken van een signaalfunctie bij een nieuw document in de vakapplicatie. De vakapplicaties zijn nooit ontwikkeld met het idee gekoppeld te worden en vaak ontbreekt het dan ook aan dit soort basale functionaliteiten.

Daarnaast leidt koppelen tot beperkingen op het gebied van beheer. Velden worden aan elkaar vastgelijmd en kunnen niet meer vrij worden gebruikt. Een grote aanpassing van de inrichting kan daardoor leiden tot beperkingen. Daarnaast kan elke wijziging een probleem geven in de andere applicatie. Elke update ook. Meer onderlinge afstemming is dus noodzakelijk.

\* **Sven Blom en Anne Marie Steijven** zijn werkzaam bij **KBenP Zaakgericht Werken**, [annemarie.steijven@kbenp.nl](mailto:annemarie.steijven@kbenp.nl), [sven.blom@kbenp.nl](mailto:sven.blom@kbenp.nl).



## De organisatie

'We willen een koppeling, want dan hebben we minder werk', is een veel gehoorde uitspraak. Het managen van verwachtingen richting de organisatie is essentieel als het gaat om het koppelen van systemen. In de praktijk zien we dat de werkzaamheden vooral anders worden bij de implementatie van een koppeling en dat rollen verdwijnen of verschuiven. Natuurlijk moet een koppeling wat opleveren voor de business. Een koppeling is vaak een eerste stap en beter dan handmatige acties, maar blijft beperkingen houden. Stem deze behoeften dus heel goed af en kijk welke functionaliteit essentieel is om het koppelingstraject in te gaan.

In dit proces van afstemmen en verwachtingsmanagement is het essentieel om 'probleemeigendom' te beleggen. Nu zie je vaak dat als zich een probleem voordoet, dit probleem niet langer bij één applicatie, één beheerder en één leverancier ligt. Problemen belanden in een vacuüm. Van wie is het probleem en wie pakt het op? Het is een uitdaging is om (zowel intern bij de organisatie als bij de leveranciers) iemand te vinden die zowel de technische als functionele kennis heeft en dan het liefst ook nog over de gehele keten. In de praktijk

>> Hoewel een koppeling in eerste instantie een technisch project lijkt te zijn, ligt de nadruk toch echt op de functionaliteit en de organisatie.



## STANDAARD UITWISSELINGSFORMAAT ZaKeN

Op basis van het Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens van Zaken (RGBZ) heeft KING StUF-ZKN (spreek uit: stuf zaken) ontwikkeld: de berichtenstandaard voor het uitwisselen van berichten over zaken en (bijbehorende) documenten tussen ICT-applicaties. Het kan gaan om gegevensuitwisseling binnen de gemeente en tussen de gemeente en met haar samenwerkende overheidsorganisaties.

### Zaak-document-services

StUF-ZKN is een Nederlandse standaard. De CMIS-standaard (Content Management Interoperability Services) is een internationale set van afspraken voor het uitwisselen en opvragen van documenten. KING heeft de 'Zaak-document-services' ontwikkeld als aanscherping op StUF-ZKN en CMIS. Het beschrijft hoe deze standaarden toegepast moeten worden voor veertien specifieke en veelvoorkomende gebeurtenissen binnen het zaakgericht werken. Zo wordt duidelijk wat de applicatie, die het bericht verzendt, daarmee beoogt in een specifieke situatie. Het gaat bijvoorbeeld om het opvragen van een zaakstatus en het aanbieden van een document ter vastlegging bij een zaak in een documentmanagementsysteem (DMS). En in het bijzonder om de gegevensuitwisseling tussen een zaakstelsel en een DMS. Bron: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/zaakgericht-informatie-uitwisselen/berichtenstandaard-stuf-zkn>

betekent dit communiceren over meerdere schakels met meerdere partijen.

### Focus

Wees ervan bewust dat het realiseren van een perfecte koppeling een sprookje is. Waarheid is dat iedere koppelingen beperkingen heeft. Focus in het voortraject dan ook op zowel de technische als functionele werking van de koppeling. Wees er ook van bewust dat koppelen impact heeft op de bestaande werkwijze en daarmee vooral een organisatorische verandering is. Leg het functioneel ontwerp vast in samenspraak met gebruikers en leveranciers.

Tevens is het contractueel afstemmen van de functionele werking en het gebruik van de koppeling cruciaal. Zorg ervoor dat er in het proces officiële momenten worden ingebouwd waarbij de balans wordt opgemaakt of de realisatie van de koppeling nog op de goede weg zit, zodat bijsturen nog mogelijk is. Hang hier ook financiële consequenties aan en betaal niet alles vooraf op basis van één referentie ergens aan de andere kant van het land. ■