

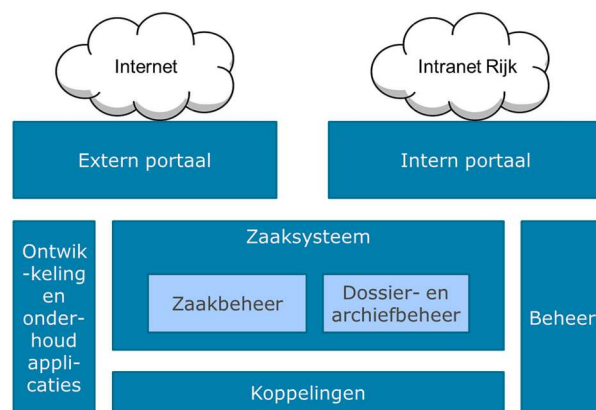
RijksZaak: platform voor overheidsdienstverlening, van hoofdpijn naar kans

Bundeling van krachten op het terrein van bedrijfsvoering heeft op veel plaatsen binnen het Rijk tot verbeteringen geleid. Het bundelen van krachten belooft verhoogde efficiëntie en daardoor verbeterde dienstverlening. Ook in de ICT is deze lijn ingezet. Aan het begin van het vorige decennium is gestart met de consolidatie van datacentra. Van 64 naar vier rekencentra voor de Rijksoverheid. Hiermee starten was relatief eenvoudig, aangezien er weinig 'eigens' is aan een rekencentrum. Applicaties in de bedrijfsvoering bleken ook goede kandidaten: voor de personeelsadministratie, facilitair management en buitenlandse reizen zijn gemeenschappelijke applicaties gerealiseerd die een aanzienlijke efficiencyverbetering betekenen.

Wim van der Lingen, business consultant
Ben Binnendijk, product owner
RijksZaak
DICTU
Ministerie van EZK

De primaire processen van uitvoeringsorganisaties van het Rijk zijn een taaiere wereld. Strafvordering, militaire operaties, kustbescherming of het verlenen van exportcertificaten zijn unieke taken van de overheid. Ze kennen een enorm scala aan verschillende applicaties. Deze applicaties zijn ook doorgaans ook uniek: maatwerk. Deze applicaties voorzien over het algemeen goed in hun taak. Maar door hun unieke karakter zijn ze moeilijk aanpasbaar en hebben een grote onderhoudslast. De veroudering zodanig voorblijven dat de applicatie überhaupt blijft werken, is vaak al een uitdaging. Laat staan dat er ruimte is om te vernieuwen.

Met RijksZaak doorbreken we dit dilemma. RijksZaak biedt een uniform platform waarmee primaire processen van uitvoeringsorganisaties ondersteund kunnen worden. Wendbaarheid en standaardisatie zijn hierbij de hoofddoelen.



RijksZaak kan deze rol vervullen vanwege de volgende, noodzakelijke eigenschappen:

- Geslaagd onderscheiden van uniek en uniform: Standaard wiel, eigen route.
- Standaardisatie in de vorm van een clouddienst: platform-as-a-service
- 100% digitaal

Geslaagde scheiding van uniek en uniform

RijksZaak is een tussenvorm tussen maatwerk en standaardpakketten: het biedt een standaard platform met zaak- en dossiermanagement, waarop specifieke bedrijfsprocessen end-to-end ingericht kunnen worden. Het platform is identiek voor alle afnemers. DICTU is eigenaar en zorgt regelmatig voor nieuwe versies. Op het platform worden bedrijfsprocessen geïmplementeerd. Deze processen (in de vorm van zaaktypes) zijn specifiek: de specifieke vergunning, subsidieaanvraag of klacht.

Deze bedrijfsprocessen zijn doorgaans specifiek. Maar door het delen van kennis over processen op een gezamenlijk platform ontstaan er steeds meer herbruikbare processen. Een deel daarvan zal naar verwachting voor iedereen gelijk zijn: generiek. Denk daarbij aan het afhandelen klantvragen, WOB-verzoeken en bezwaar en beroep.

-as-a-service

Het is essentieel dat het platform is gestandaardiseerd. Wanneer het is gestandaardiseerd, kan (1) het beheer worden geautomatiseerd en (2) het Life Cycle Management van platform worden geüniformeerd. Alleen dan kan schaalvoordeel worden gehaald. En alleen dan kan het platform blijven meegroeien zodat veroudering wordt voorkomen. De ruim tien klanten van RijksZaak werken nu allemaal in ongeveer 70 ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgevingen van hetzelfde, volledig identieke platform. DICTU biedt in de vorm van RijksZaak geen individueel ontworpen en gebouwde omgevingen, maar uniforme en gestandaardiseerde omgevingen. DICTU als verantwoordelijke voor dit platform heeft de cloud-uitgangspunten hiervoor omarmt. De NIST-definitie van cloud computing¹ kent er de volgende eigenschappen aan toe:

- Broad networkaccess: de dienst is voor rijkswerkers vanaf elke rijkswerkplek toegankelijk via Rijksweb. Daarnaast is de dienst voor burgers en bedrijven te benaderen via het internet op de URLs van de desbetreffende uitvoeringsorganisatie.
- On demand self service: De lakmoesproef is de snelheid waarmee geleverd kan worden. RijksZaak is in staat om binnen een uur een complete omgeving neer te zetten. Dat kan alleen als de levering verregaand geautomatiseerd is: automatisering van de automatisering.
- Resource pooling: Niet langer wordt een compleet systeem inclusief servers neergezet voor één toepassing en één klant. De infrastructuur wordt gedeeld door verschillende afnemers, uiteraard met behoud van de noodzakelijke onderlinge scheidingen. De besturing hiervan is geautomatiseerd.
- highly scalable: Snel aanpasbaar aan grote hoeveelheden gebruikers.
- Measured usage: Via monitoring wordt de omgeving continu bewaakt en hierop wordt gestuurd. Het platform herstart uitgevallen componenten automatisch en signaleert grotere vraagstukken. Daarnaast bepalen metingen de kosten van het gebruik.

100% Digitaal

¹ The NIST Definition of Cloud Computing, Peter Mell, Timothy Grance, Special Publication 800-145, National Institute of Standards and Technology, 2011

Nederland is het meest gedigitaliseerde land van Europa. Burgers verwachten dat de overheid zijn diensten digitaal aanbiedt. En daarin zijn we een heel eind. Dit betreft de interactie tussen burgers en overheid. Maar ook uitvoering zal steeds verder digitaliseren. Hierbij neemt de snelheid en voorspelbaarheid van het handelen van de overheid toe. Dat klinkt in eerste instantie als een dramatisch verlies van arbeidsplaatsen, zoals bijvoorbeeld in de financiële sector. Maar overheidsdienstverlening zal altijd oog moeten hebben voor degenen die niet in de standaarduitvoering passen. Automatisering kan juist aandacht vrijmaken voor de bijzondere gevallen. Daarnaast kan automatisering wel eens keihard nodig zijn, gezien het aantal ambtenaren dat in de komende jaren met pensioen gaat.

Veranderen en samenwerken

Veranderingen in een organisatie zijn altijd de grootste uitdaging. Implementatie van ICT-projecten vormen hier zeker geen uitzondering op. Veranderingen vragen een heldere visie hoe een overheidsorganisatie haar diensten aan de samenleving wil aanbieden. Veranderingen vragen dat leiders deze visie uit- en overdragen. Anderzijds een flexibele implementatie die rekening houdt met de expertise van uitvoerders en veranderingen.

Voor RijksZaak zelf zit de uitdaging om hergebruik en standaardisatie steeds dichterbij de bedrijfsprocessen te brengen. Hierdoor kunnen implementaties enorm worden versneld. Dat moet doorgaan totdat we op het unieke van het werk van de specifieke overheidsorganisatie stuiten. Want daarvoor moet steeds ruimte blijven.

De meest succesvolle trajecten vinden daar plaats waar we onze uitdagingen gezamenlijk aangaan. Waar uitvoeringsorganisaties van het Rijk als partners samenwerken ten behoeve van de dienstverlening aan de samenleving. Het organiseren en borgen van de geest van samenwerking tussen deze organisaties op bestuurlijk en uitvoerend niveau is een bewezen succesfactor. Meer hiervan!

Kortom

RijksZaak is een bewezen initiatief dat overheidsorganisaties in staat stelt zich te concentreren op het organiseren van hun eigen dienstverlening.