

“Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb”



Afstudeerverslag

Auteur:

Abdel el Allouchi
99009697

Datum:

8 oktober 2004

Referaat

Uitsluitend om kort aan te geven wat de inhoud is van dit document wordt hier een globale beschrijving gegeven van de inhoud.

Dit document is geschreven in het kader van het afstuderen aan de Haagse Hogeschool, betreffende het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van het workflowmanagementsysteem Octopus Awb bij de Juridische Diensten Rotterdam.

Het afstuderen is een onderdeel van de opleiding Informatievoorziening en Informatietechnologie. Deze opleiding is een variant van de opleiding Informatica en informatiekunde aan de Haagse Hogeschool te Den Haag.

In dit verslag wordt een beschrijving gegeven van de werkzaamheden, daarbij ondervonden problemen en gemaakte oplossingen tijdens de afstudeerstage van de auteur. Het afstuderen is volbracht bij de Juridische Diensten Rotterdam binnen de afdeling Applicatiebeheer.

Enkele kernwoorden uit dit verslag zijn:

- IAD
- OMP
- Workflowmanagementsysteem
- Octopus Awb
- Octavia
- Procedures
- Prototype
- Afstuderen
- JDR
- Servicedienst Rotterdam

Voorwoord

Na vijf maanden bij de Juridische Diensten Rotterdam gewerkt te hebben heeft dit afstudeerverslag tot doel een helder beeld te verschaffen omtrent de afstudeerperiode.

Als student werk je je hele opleiding toe naar het moment dat je op je eigen kracht je opgedane kennis en vaardigheden mag toetsen in de vorm van een afstudeerverslag. Graag wil ik van deze gelegenheid gebruik maken om mijn dank te tonen aan de mensen die mij tijdens en ook buiten de afstudeerperiode hebben geholpen om de afstudeeropdracht te realiseren.

Ten eerste wil ik mijn ouders bedanken voor hun vertrouwen, steun, motivatie en mental coaching.

Mijn dank gaat uit naar Ad Groenendijk voor zijn tijd en enthousiasme die hij in mijn begeleiding heeft gestoken.

Tevens ben ik dank verschuldigd aan Ruud Kooij en Gijs Nebbeling voor het geven van aanwijzingen, nuttige tips, beantwoorden van vragen en hulp op vele vlakken.

Daarnaast wil ik mijn begeleiders van de Haagse Hogeschool bedanken, mevr. J.D. Maas en dhr. R.M. Bedaux, die mij feedback hebben gegeven op dit verslag.

Tot slot wil ik graag alle collega's van de Juridische Diensten Rotterdam bedanken die op welke manier dan ook de bereidwilligheid en de interesse in de opdracht hebben getoond en voor alle goede raad en adviezen die ik heb mogen ontvangen.

Dan rest mij nog u veel plezier te wensen bij het lezen van dit verslag.

Abdel el Allouchi
Rotterdam, oktober 2004

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. DE JURIDISCHE DIENSTEN ROTTERDAM	4
2.1 De historie van de JDR.....	4
2.2 De Servicedienst Rotterdam	4
2.3 Het College van B&W	5
2.4 De secties binnen de JDR.....	5
2.5 De afdeling Applicatiebeheer	6
2.6 De sectie Beroepszaken (sBZ).....	6
2.7 De sectie Juridische Advisering (sJA).....	8
2.8 Oriëntatie op Juridisch gebied	9
3. DE AfstUDEEROPDRACHT	12
3.1 De aanleiding.....	12
3.2 De probleemstelling.....	12
3.3 De doelstelling	13
4. HET VERKENNEN VAN DE OPDRACHT.....	14
4.1 Workflowmanagement.....	14
4.2 Workflowmanagementsystemen	14
4.3 Oriëntatie op Octopus Awb en Octavia	16
4.4 De ontwikkelmethode IAD en de methodiek OMP	20
4.5 De op te leveren producten	24
4.6 Risico's & randvoorwaarden.....	25
4.7 De uitgangssituatie	25
4.8 De betrokken personen	26
4.9 De planning	27
5. HET UITVOEREN VAN DE DEFINITIESTUDIE	28
5.1 Het bepalen van de doelstellingen projectstructuur	28
5.2 Het achterhalen van de systeemeisen	29
5.3 Het bepalen van het systeemconcept	30
5.4 Het bepalen van de technische structuur	31
5.5 De opdeling van de opdracht	32
6. HET OPSTELLEN VAN HET PILOTONTWIKKELPLAN	33
6.1 Het bepalen van de globaal functionele structuur pilot	33
6.2 Uitgangssituatie gebruikersinterface	37
6.3 Het bepalen van de globaal organisatorische inrichting.....	37
7. HET ONTWIKKELEN EN BOUWEN VAN HET PROTOTYPE.....	38
7.1 De cursus Octopus Awb	38
7.2 Het bouwen van procedurestappen	39
7.3 Het ontwikkelen van workflowtypen	44
7.4 Het testen van de procedures	44
8. PROCES EN PRODUCTEVALUATIE	45
8.1 De procesevaluatie.....	45
8.2 De productevaluatie.....	51



LIJST VAN FIGUREN EN TABELLEN	54
AFKORTINGENLIJST	55
VERKLARENDE WOORDENLIJST	56
LITERATUURLIJST	57

BIJLAGE 1 : OPDRACHTOMSCHRIJVING

BIJLAGE 2 : PLAN VAN AANPAK

EXTERNE BIJLAGEN:

BIJLAGE 3 : DEFINITIESTUDIE

BIJLAGE 4 : PILOTONTWIKKELPLAN UITFASERING OCTAVIA

BIJLAGE 5 : PROCEDURES, PROCEDURESTAPPEN MET SCHERMEN

1. INLEIDING

Ter afsluiting van de opleidingsvariant Bedrijfskundige Ontwikkeling van Informatie Voorziening aan de sector Informatica van de Haagse Hogeschool heb ik deze afstudeeropdracht uitgevoerd bij de Juridische Diensten Rotterdam van de Servicedienst Rotterdam (hierna, JDR).

De afstudeerperiode is van 17 mei 2004 tot 8 oktober 2004. De titel van de opdracht luidt: *'Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb'*.

Binnen de JDR is workflowmanagement (WFM) een belangrijk en onmisbaar aandachtsgebied geworden. Tegenwoordig richt men organisaties steeds vaker in op basis van werkstromen. Een Workflowmanagementsysteem (WFMS) is een systeem om werkstromen beter te ondersteunen en sneller en eenvoudiger aan te passen. Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) is een workflowmanagementsysteem om dit laatste te bereiken.

Dit verslag beschrijft de ontwikkelingen binnen het workflowmanagementsysteem Octopus Awb dat uitgebreid is met extra procedures als hulpmiddel om beroepschriften, voorlopige voorzieningen en juridische adviesaanvragen te behandelen.

Door middel van dit verslag is getracht inzicht te verschaffen in de uitgevoerde werkzaamheden, problemen, oplossingen en gemaakte keuzes, zodat de beoordeling van het afstuderen kan plaatsvinden. Dit verslag is geschreven voor de examinatoren en de gecommitteerden.

2. DE JURIDISCHE DIENSTEN ROTTERDAM

Dit hoofdstuk beschrijft de JDR, de Servicedienst Rotterdam, de secties binnen de JDR en de plaats van de afstudeerder.

2.1 De historie van de JDR

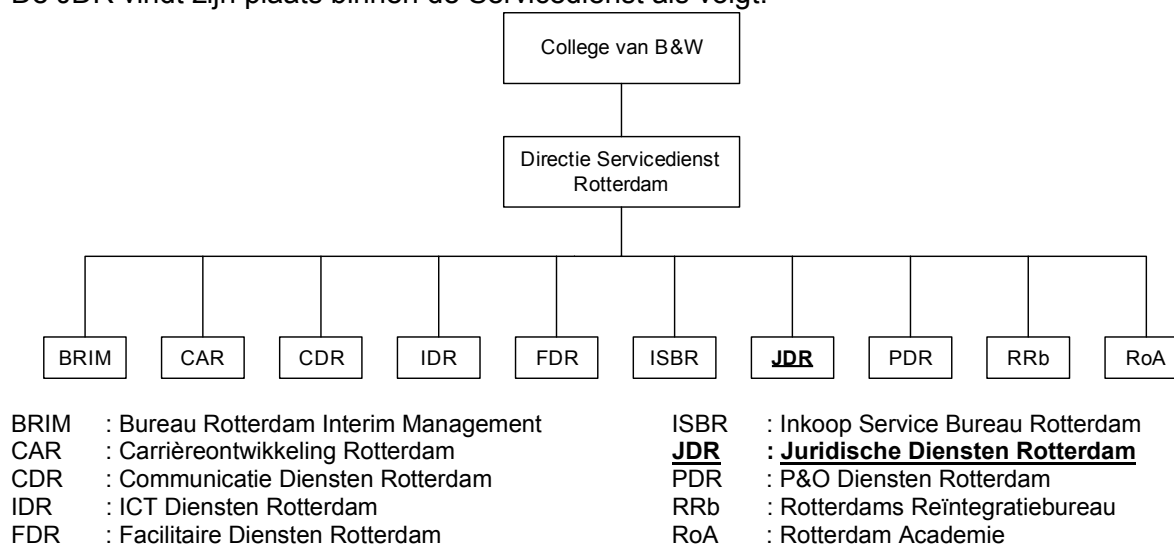
De Juridische Diensten Rotterdam, ook wel afdeling Juridische Diensten of voorheen directie Juridische Zaken (dJZ) bestaat sinds 1 mei 1946 en was onderdeel van de Bestuursdienst. In eerste instantie hield de afdeling zich bezig met activiteiten die te vergelijken zijn met die van een particulier advocatenkantoor. In 1983 is de afdeling verdeeld in twee secties. De sectie Beroepszaken (sBZ) neemt sindsdien de behandeling van beroep- en bezwaarschriften voor haar rekening, terwijl de sectie Juridische Advisering de oorspronkelijke activiteiten en werkzaamheden heeft gehouden. Samen vormden zij de directie Juridische Zaken.

De JDR is tegenwoordig een adviseur voor de gemeentelijke diensten, bedrijven en bestuursorganen in Rotterdam. In 2002 werd een besluit genomen om de Bestuursdienst te reorganiseren. Dit besluit werd genomen omdat de behoefte bestond om transparantie te creëren binnen de gemeentelijke organisatie voor zowel interne als externe partijen; er moest onderscheid gemaakt worden tussen de “kerntaken” en de zogenaamde “niet kerntaken”. Het gevolg hiervan was dat dJZ uit de Bestuursdienst geplaatst was en onderdeel is geworden van de nieuwe Servicedienst Rotterdam (SDR). Sinds 1 januari 2004 is dit besluit van kracht en maakt dJZ deel uit van de Servicedienst Rotterdam onder de naam JDR, afdeling Juridische Diensten van de servicedienst Rotterdam.

2.2 De Servicedienst Rotterdam

De Servicedienst Rotterdam levert ondersteunende diensten aan het stadsbestuur, deelgemeenten en gemeentelijke diensten. De Servicedienst Rotterdam telt ongeveer 420 medewerkers. Het is een organisatie in ontwikkeling en luistert naar de vraag in de markt en streeft ernaar de producten daarop aan te passen. De tien businessunits waaruit de Servicedienst bestaat hebben elk hun eigen specialisatie. Een punt van gemeenschappelijkheid is de klant gerichtheid.

De JDR vindt zijn plaats binnen de Servicedienst als volgt:



Figuur 1 : Organogram, tien businessunits van de Servicedienst

2.3 Het College van B&W

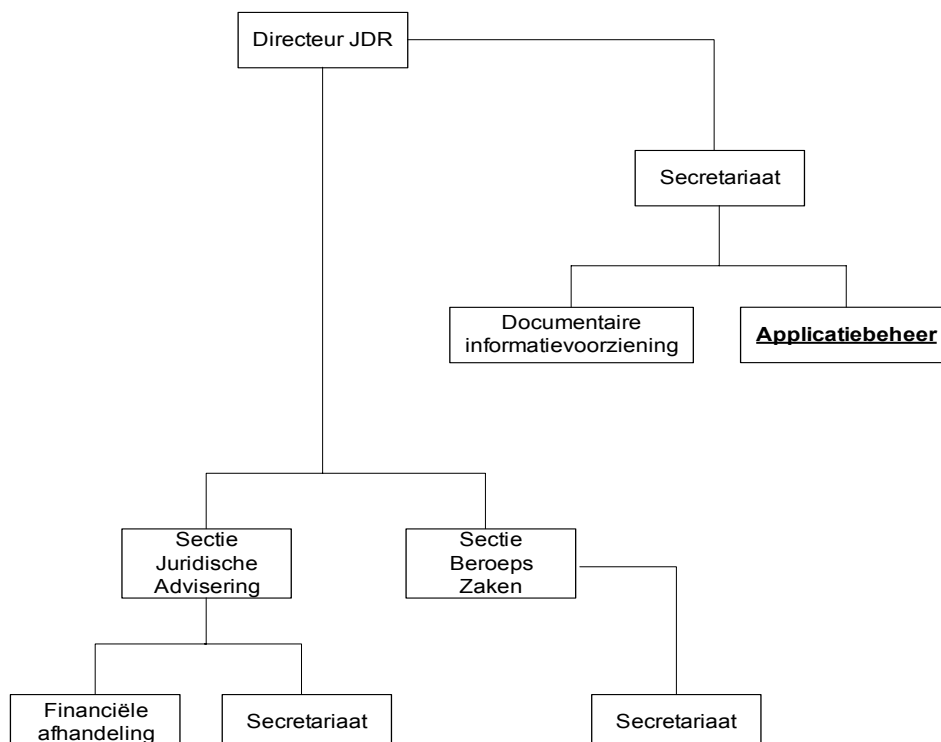
Het college van Burgemeester en Wethouders bestaat uit zeven wethouders en een burgemeester. De gemeenteraad benoemt de wethouders. Dit kunnen mensen uit de gemeenteraad zijn, maar ook van buiten de gemeente.

Het college van B&W is het dagelijkse bestuur van de gemeente. Zij regeren, voeren maatregelen uit en leggen verantwoording af over de stad Rotterdam. Dat gebeurt op eigen initiatief of op verzoek van de gemeenteraad. Het college van B&W is ook verantwoordelijk voor de financiën van de gemeente en voert het personeelsbeleid voor de gemeentelijke organisaties. In het college van B&W heeft iedere wethouder zijn eigen taakgebied of portefeuille. Over het gebruik van bepaalde bevoegdheden moet echter door het college van B&W als geheel een besluit genomen worden. Het college van B&W beslist bij meerderheid van de stemmen. Als de stemmen staken, telt de stem van de burgemeester dubbel.

2.4 De secties binnen de JDR

De JDR is verdeeld over twee secties, de sectie Beroepszaken en de sectie Juridische Advisering. Beide secties worden ondersteund door verschillende organen. De stafafdeling Documentaire Informatie Voorziening (DIV), de afdeling applicatiebeheer en het secretariaat van de twee secties. De JDR bestaat ongeveer uit 120 medewerkers.

De plaats van de afstudeerder binnen de JDR, wordt in onderstaand organogram weergegeven.



Figuur 2 : Organogram, de Juridische Diensten Rotterdam

2.5 De afdeling Applicatiebeheer

De afdeling Applicatiebeheer bestaat uit twee medewerkers. Dit zijn applicatiebeheerders die zich bezig houden met het beheer, onderhoud en ontwikkeling van het workflowmanagementsysteem Octopus Awb en maatwerkpakket Octavia waarmee beide secties van de JDR werken. De medewerkers zijn hoogopgeleid; zij hebben kennis van applicatiebeheer en van recht.

Voor de reorganisatie had de afdeling een breed takenpakket en bestond de afdeling uit vier medewerkers, onder de naam "De afdeling Automatisering", verschillende taken zijn nu uitbesteed aan de IDR, ICT Diensten Rotterdam (zie figuur 1). De huidige omvang van de werkzaamheden is heel gevarieerd; de medewerkers houden zich bezig met ondersteuning van het functionele beheer bij dagelijkse taken van de gebruikers en met het oplossen van knelpunten en adviseren van applicatieaanpassingen. Daarnaast is het maken gebruikersdocumentatie en diverse rapportages voor het management, een belangrijk onderdeel binnen de dagelijkse taken. Het management kan d.m.v. rapportages de doorlooptijden van bepaalde zaaksoorten bewaken / monitoren.

2.6 De sectie Beroepszaken (sBZ)

De sectie Beroepszaken heeft als belangrijkste taak het ondersteunen van het secretariaat van de Algemene Bezwaarschriften Commissie (ABC). Die heeft de taak de verschillende gemeentelijke bestuursorganen te adviseren over de afhandeling van bezwaarschriften.

Het betreft bijvoorbeeld bezwaarschriften op het gebied van de rechtspositie van ambtenaren, de sociale zekerheid, de bijstand, de ruimtelijke ordening, vergunningen, overlast zaken, subsidie aangelegenheden, etc.

In enkele gevallen is de commissie bevoegd om in mandaat, namens het college van B&W beslissingen te nemen ten aanzien van bezwaarschriften.

De sectie stelt voor de commissie een vooronderzoek in, verzamelt de op een zaak betrekking hebbende stukken (informatie), organiseert de wettelijk verplichte hoorzittingen, adviseert de commissie bij het doen van een uitspraak en zet die op schrift.

De behandelaars binnen de JDR zijn gegroepeerd per onderwerp, de zogenaamde kamers (geen fysieke kamers, maar afbakening van onderwerpen).

De verschillende bezwaarschriften worden verdeeld over één van de kamers, afhankelijk van het onderwerp van het bezwaarschrift. De behandelaars zijn met betrekking tot de onderwerpen van "hun" kamers specialist, ook al is er binnen de kamers nog een behoorlijke diversiteit in onderwerpen.

De sectie Beroepszaken krijgt jaarlijks zo'n 5000 beroep- of bezwaarschriften te verwerken. Volgens de wet heeft de JDR 14 weken de tijd voor een bezwaarschriften procedure, in de praktijk is de doorlooptijd veel hoger, namelijk 24 weken. De toestroom van bezwaarschriften in 2003 is gestegen naar 6500, deze stroom neemt per jaar toe en is door de sectie Beroepszaken niet zelf te beheersen. Een factor die van grote invloed is op de toestroom van het werk is de wetgeving, de wijzigingen daarin en de wijzigingen in het gemeentelijke beleid.

Het proces binnen de sectie Beroepszaken ziet er globaal als volgt uit:

Bezwaarschriften komen binnen bij de DIV. De medewerker van de DIV registreert de post en verspreidt deze vervolgens onder de behandelaars. Deze nemen vervolgens het bezwaarschrift in behandeling en bereiden een eventuele hoorzitting voor waarbij de indiener van het bezwaarschrift en de betrokken dienst worden gehoord door de bezwaarschriftencommissie. Deze geeft dan in de meeste gevallen advies aan het college van Burgemeester en Wethouders, vervolgens wordt de beslissing op het bezwaarschrift genomen.



De behandelaren worden ondersteund door de medewerkers van het secretariaat, de Juridische Assistenten (JASsen). De appellant (cliënt / indiener) wordt op de hoogte gebracht door het versturen van de beslissing door de DIV.

Voor sectie Beroepszaken zijn er verschillende soorten klanten:

- deelgemeenten;
- college, raad en burgemeester;
- diensten;
- externen.

De klant wordt geconfronteerd met een bezwaar op een beslissing van de klant zelf, of een beroep op een rechterlijke uitspraak. Het belang dat de klant van sectie Beroepszaken heeft, is dus dat zij een Juridisch juist advies krijgt, teneinde de klager zo juridisch en zo correct mogelijk te behandelen om de extra schade die veroorzaakt door een nieuwe aanklacht of een te hoge vergoeding, te voorkomen.

Het gemeentebestuur is direct de klant. Hierin zitten college B&W en de gemeenteraad. Daarachter, indirect, zit de burger die een bezwaar indient. Het gemeentebestuur is vertegenwoordiger van de burgers, de JDR blijft verantwoording verschuldigd aan het gemeentebestuur.

Burgers en diensten (de Politie Rotterdam, de deelgemeenten en de stadsregio) zijn klant in het geval van een beslissingsmandaat. De overdrager kan deze bevoegdheid op elk moment terug halen. De sectie Juridische Advisering kan ook als klant worden gezien: zij krijgen namelijk te maken met producten van sectie Beroepszaken.

De burger is dus geen directe klant van de JDR. Echter wel belanghebbende bij de producten van de JDR. Zij zijn het die de klanten van de JDR bewegen tot het vragen naar de diensten van de JDR. De burger wordt in alle processen betrokken, dit maakt de burger een indirecte klant.

De sectie Beroepszaken behandelt bezwaarschriften. De sectie Juridische Advisering behandelt beroepschriften, voorlopige voorzieningen en juridische adviesaanvragen, dit is bijvoorbeeld in het geval van een (rechts-) persoon die in beroep of in hoger beroep gaat of een verzoek doet op een voorlopige voorziening.

2.7 De sectie Juridische Advisering (sJA)

De sectie Juridische Advisering treedt voor de gemeente Rotterdam en haar bestuursorganen op in rechte. Dat wil zeggen dat de sectie Juridische Advisering in hoofdzaak optreedt voor de administratiefrechtelijke colleges.

Daarnaast adviseert zij de verschillende organen en onderdelen van de gemeente in publiek- en privaatrechtelijke kwesties voor wat betreft de kwaliteit van besluiten en beleid.

Er is een onderscheid tussen privaatrecht en publiekrecht:

- privaatrecht: dit heeft betrekking op de gemeente als rechtspersoon.
- publiekrecht: dit heeft betrekking op besluiten die genomen zijn door één van de organen van de gemeente die daarvoor bevoegd zijn.

De medewerkers van de sectie Juridische Advisering werken in projectgroepen of teams, waarin bijvoorbeeld wordt gesproken over nieuwe beleidsonderdelen, of de aanpak van bijzondere problemen. Hierbij is het doel om te komen tot een voor de gemeente zo veilig mogelijke juridische positie.

De sectie Juridische Advisering behandelt per jaar ongeveer 1700 zaken. Ook bij deze sectie wordt de omvang van de toestroom van zaken bepaald door de wetgeving, de wijzigingen daarin en de wijzigingen in het gemeentelijke beleid.

Het proces binnen de sectie Juridische Advisering ziet er globaal als volgt uit:

De oproepen van de rechtbank en andere rechterlijke instanties komen binnen via DIV.

Vervolgens gaat de behandelaar aan de slag met de binnengekomen stukken en bereidt de procedure voor. De vertegenwoordiging van de gemeente bij de rechtbank, Centrale Raad van Beroep (CRvB) of de Raad van State (RvS) is een veel voorkomend onderdeel in de procesgang.

Na begeleiding van de gevolgen van een uitspraak, kunnen de dossiers gearchiveerd worden en is het traject beëindigd. In geval van hoger beroep wordt een nieuw dossier aangemaakt. Een nieuwe activiteit die de sectie erbij heeft gekregen, is de procedure mediation. Dit is een alternatieve manier voor het oplossen van conflicten tussen overheid en burger met inschakeling van een derde.

Voor sectie Juridische Advisering

- diensten
- bestuur
- deelgemeenten
- externen zoals: politie

De sectie Juridische Advisering dient de klant binnen een wettelijke termijn van een advies te voorzien. Als hier niet aan voldaan wordt, zal dit tot gevolg (kunnen) hebben, dat de klant wordt aangeklaagd wegens nalatigheid, of dat de klant de financiële gevolgen van het incorrecte en/of te laat advies moet dragen.

Het opvallende is dat de klanten van de sectie Juridische Advisering geen feedback kunnen geven over de kwaliteit van de geleverde diensten. Er kan wel feedback worden gegeven over andere aspecten van de diensten, zoals het tijdsaspect en de helderheid in de formulering van de afhandeling.

De sectie Juridische Advisering behartigt alleen de belangen van de gemeente Rotterdam. Hierbij bestaan de taken uit het geven van advies en het voeren van het proces.

Zo zijn de verschillende organen binnen de gemeente Rotterdam de klant van de sectie Juridische Advisering en zijn de verschillende diensten de klant van sectie Juridische Advisering. De verschillende organen zijn de Raad, B&W, de Burgemeester en de Deelgemeenten. Onder B&W vallen ongeveer 40 verschillende diensten.

2.8 Oriëntatie op Juridisch gebied

Deze paragraaf beschrijft bepaalde inhoudelijke juridische aspecten ter verkenning van de opdracht. Eerst wordt er beschreven wat de rechtsgebieden zijn, welke rechtelijke instanties er bestaan en vervolgens wordt het verloop van bepaalde procedures bij de rechtelijke instanties beschreven. Dit is nodig om een goed beeld te krijgen van de activiteiten binnen de JDR.

2.8.1 Rechtsgebieden

De rechtspraak in Nederland is opgedeeld in verschillende rechtsgebieden, namelijk:

- Civiel recht;
- Bestuursrecht;
- Strafrecht.

Als een persoon of organisatie het niet eens is met een besluit van de overheid, kan hiertegen bezwaar gemaakt worden. De rechter die gebonden is aan het rechtssysteem beslist uiteindelijk wie er gelijk heeft.

2.8.2 Rechterlijke organisatie

De rechtspraak in Nederland is opgebouwd uit verschillende instanties. Er zijn negentien rechtbanken en vijf gerechtshoven en er is één Hoge Raad. Een zaak begint meestal bij de rechtbank, meestal door een bezwaarprocedure voorafgegaan.

Als een van de partijen het oneens is met de uitspraak van de rechter in een beroepsprocedure, kan de zaak via een hoger beroep terechtkomen bij het gerechtshof en vervolgens door middel van cassatie bij de Hoge Raad.

Naast de rechtbanken, de gerechtshoven en de Hoge Raad zijn er nog andere rechterlijke instanties. Dat zijn de Centrale Raad van Beroep (CRvB) en het College van Beroep voor het Bedrijfsleven (CBB). De eerste behandelt het hoger beroep in ambtenarenzaken en sociale zekerheidszaken. De tweede behandelt zaken op het terrein van het sociaal-economisch bestuursrecht.

Ook de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State (RvS) behandelt beroepszaken. Het gaat dan om bestuurszaken (zaken tegen de overheid). De Raad van State maakt geen deel uit van de rechterlijke organisatie.

2.8.3 Een beroepsprocedure

Als iemand na een bezwaarschriftenprocedure het niet eens is met het besluit van de overheid (een bestreden besluit), is het mogelijk om beroep in te stellen. (Beroep AR; Arrondissementsrechtbank). Dit gebeurt meestal bij de sector bestuursrecht van de rechtbank in de omgeving.

Als er beroep is ingesteld kan de rechter beslissen op basis van de stukken, zonder dat er een rechtszitting is georganiseerd. Als de rechter wel een zitting organiseert, ontvangen de partijen een oproep. In de oproep staat of zij verplicht zijn om te komen en wanneer zij het dossier met de stukken kunnen inzien. De rechter kan ook getuigen of deskundigen naar de zitting laten komen.

Na de zitting doet de rechter uitspraak. De rechter beoordeelt of de beslissing van de overheid terecht was of niet. De rechter kan zelf een nieuwe beslissing nemen, maar hij kan ook het overheidsorgaan opdragen dit te doen. Verder kan de rechter bepalen of de partij die ongelijk heeft gekregen, de proceskosten moet betalen aan de andere partij.

Zolang de beroepsprocedure loopt, blijft het besluit van de overheid van kracht. Daarom is het mogelijk om, net als bij de bezwaarschriftenprocedure, aan de bestuursrechter een

voorlopige voorziening te vragen (Voorlopige voorziening hangende beroep). Daarmee wordt de uitvoering van het besluit uitgesteld tot na de beroepsprocedure.

Aan een bezwaarschriftenprocedure zijn geen kosten verbonden. Het instellen van beroep kost geld: er moet griffierechten betaald worden.

2.8.4 Een hoger beroepsprocedure

Als een persoon of organisatie het niet eens is met een besluit in een beroepsprocedure, kan de persoon of organisatie (meestal) de zaak nogmaals laten behandelen door een hogere rechter. Een partij heeft in de meeste gevallen recht op drie rechtsprekende instanties. Dat zijn de rechtbank, het gerechtshof en de Hoge Raad.

De meeste zaken worden behandeld door de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in Den Haag. Als het om bijvoorbeeld een ambtenarenzaak gaat of een sociale zekerheidszaak, dan behandelt de Centrale Raad van Beroep in Utrecht het hoger beroep. Als een persoon of organisatie tegen een uitspraak van een rechtbank in hoger beroep gaat, komt het meestal terecht bij één van de vijf gerechtshoven; Amsterdam, Den Haag, Arnhem, Leeuwarden of Den Bosch. Een gerechtshof behandelt het hoger beroep in strafzaken en het hoger beroep in civiele zaken van de rechtbank.

Het hoger beroep in bestuurszaken wordt, afhankelijk van de soort zaak, behandeld door de Centrale Raad van Beroep en door de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State. De Centrale Raad van Beroep behandelt sociale zekerheidszaken en ambtenarenzaken.

De procedure om in hoger beroep te gaan, lijkt op de beroepsprocedure bij een rechtbank. Alleen heet de uitspraak van het hof geen vonnis, maar arrest.

Soms heeft een persoon of organisatie dringend behoefte aan een snelle beslissing van de rechter (een soort voorlopige voorziening). Een voorbeeld hiervan is een partij die in hoger beroep gaat tegen de uitspraak van een rechter en wil voorkomen dat het vonnis in de tussentijd wordt uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn: een aangekondigde staking of ontruiming van een woning. In zulke gevallen is het mogelijk een kort geding aan te spannen.

2.8.5 Een voorlopige voorzieningsprocedure

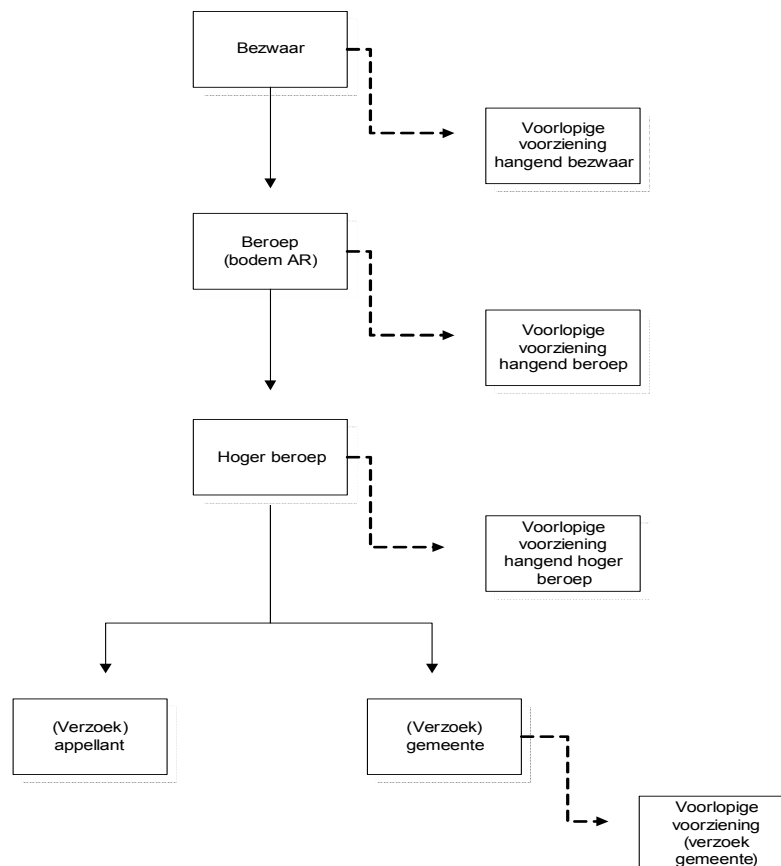
Als een persoon of organisatie het met een besluit van een bestuursorgaan niet eens is, is het mogelijk om bezwaar te maken en daarna beroep in te stellen. Bezwaar en beroep schorsen niet de werking van het besluit. Dat betekent dat het besluit wel in werking treedt en geldig is. Om te voorkomen dat er door dat geldige besluit een andere situatie ontstaat, is het mogelijk om in een spoedprocedure aan de president van de rechtbank te vragen om een voorlopige voorziening te treffen. Het verzoek om een voorlopige voorziening wordt schriftelijk ingediend. Voor een verzoek om een voorlopige voorziening moet ook griffierecht en proceskosten worden betaald.

Er gelden twee bijzondere eisen voor een verzoek om een voorlopige voorziening. De eerste is dat bij het verzoek moet worden aangetoond dat een snelle (voorlopige) beslissing noodzakelijk is (het vereiste van de spoedeisendheid). Soms is het al direct duidelijk wat het spoedeisend belang is: als er bijvoorbeeld een kapvergunning is afgegeven, volgt uit de aard van het besluit al dat er bij een verzoek om een voorlopige voorziening aan het vereiste van spoedeisendheid is voldaan (als gewacht zou worden tot de normale bezwaar- en beroepsprocedure is doorlopen is de boom al gekapt en dat is niet meer terug te draaien in het geval de rechter achteraf concludeert dat de kapvergunning ten onrechte is afgegeven). Het tweede bijzondere vereiste is dat een verzoek om een voorlopige voorziening alleen kan worden ingediend als er tegelijkertijd met het indienen van een verzoekschrift ook een bezwaar of beroepschriftprocedure is gestart (als die nog niet is doorlopen) of een beroepschrift is ingediend tegen een besluit op bezwaar.

Van een uitspraak op een verzoek om een voorlopige voorziening is het niet mogelijk om in hoger beroep te gaan.

Als het verzoek om een voorlopige voorziening is ingediend terwijl er tegelijk (of al eerder) een beroepschrift is ingediend tegen hetzelfde besluit, kan de president tegelijk uitspraak doen in een verzoek om een voorlopige voorziening en in de beroepszaak (de zogenaamde kortsluiting). De beroepszaak en het verzoek om een voorlopige voorziening worden kortgesloten als de president na de behandeling van de zaak op zitting van mening is dat nader onderzoek niets nieuws meer zal opleveren voor de beoordeling van de zaak. Als het verzoek om een voorlopige voorziening en de beroepszaak in één uitspraak worden kortgesloten, dan is het wel mogelijk om in hoger beroep te gaan voor zover het gaat om de beslissing in de beroepszaak, maar niet van de beslissing over de voorlopige voorziening.

Het verloop van de bovenstaande procedures in de Juridische omgeving is hieronder schematisch weergegeven:



Figuur 3 : Schematisch verloop van de procedures

Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om direct een “hoger beroep” te hebben op een “bezwaar”. Eerst zal beroep moeten worden ingesteld op het bestreden besluit van het bezwaar en vervolgens, als er na een beroepsprocedure nog onenigheid is, kan hoger beroep worden ingesteld. Omdat de procedures grotendeels op elkaar lijken is mede hierdoor gekozen om niet alle procedures te modelleren. Het verloop van de procedures “voorlopige voorzieningen” zijn over het algemeen het zelfde, alleen gebaseerd op andere zaken. Uitzondering is een verzoek van de gemeente op een voorlopige voorziening of een hoger beroep. Daarbij is soms de reactie van de burgemeester & wethouders van belang i.v.m. politiek gevoelige zaken.

3. DE AFSTUDEEROPDRACHT

In dit hoofdstuk wordt de afstudeeropdracht feitelijk beschreven, het doel van dit hoofdstuk is de lezer inzicht te verschaffen omtrent de inhoud van de opdracht. Dit ter inleiding voor de hierna volgende hoofdstukken, die de uitvoering van de opdracht beschrijven.

3.1 De aanleiding

Binnen de JDR wordt gebruik gemaakt van het workflowmanagementsysteem Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) en het maatwerkpakket Octavia. De sectie Beroepszaken maakt gebruik van Octopus Awb en de sectie Juridische Advisering van Octavia. De stafafdeling DIV maakt gebruik van beide, omdat de binnengekomen post hierin moet worden geregistreerd en zaaksoorten die afgerond zijn worden hierin gearchiveerd. Octopus Awb en Octavia zijn beiden ontwikkeld door Iv-software B.V. dat gevestigd is in Papendrecht. De reden van de bouw was tweedelig: enerzijds de verhoging van de kwaliteit van de dienstverlening van de JDR aan de klant, anderzijds het verkorten van de doorlooptijden. Het technische beheer van beide applicaties ligt dan ook bij Iv-software B.V. De JDR is zelf verantwoordelijk voor het functionele beheer van Octopus Awb en Octavia. Octopus Awb maakt gebruik van workflow. Het behandelen van zaken binnen een workflowmanagementsysteem wordt geregeld door een “workflow engine”. Dit houdt in dat de applicatie controleert wanneer een bepaalde stap binnen een bepaalde procedure is afgerond, wat de volgende stap wordt en door wie deze uitgevoerd moet worden. In Octavia is deze mogelijkheid niet terug te vinden. Octopus Awb is een flexibel programma en biedt de mogelijkheid tot het ontwerpen van eigen procedures.

3.2 De probleemstelling

Het maatwerkpakket Octavia dat gebruikt wordt door de sectie Juridische Advisering kent geen workflow, is niet flexibel en wordt momenteel niet optimaal gebruikt. De datavervuiling binnen het systeem maakt efficiënt werken onmogelijk. Het maakt geen gebruik van de processtructuur en de gegevens van Octopus Awb, hoewel Octavia wel gebruik maakt van de database (visual Dataflex) van Octopus Awb. De JDR wil graag de gegevens een klant hergebruiken; momenteel wordt voor elke nieuwe zaaksoort de gegevens opnieuw ingevoerd, wat erg tijdrovend is en niet efficiënt.

In Octavia zijn de volgende problemen te onderkennen:

- De zoekfunctie is niet optimaal: het is niet mogelijk om een zaaknummer te achterhalen op entiteiten zoals: Dienst of bedrijf. De behoefte hiertoe is groot.
- Er komen dubbele entiteiten voor in Octavia, dat zorgt voor redundantie: verouderde en actuele adressen lopen door elkaar heen.
- De kennis over Octavia binnen de organisatie is verloren gegaan door de tijd heen. Zelfs het bedrijf dat het maatwerkpakket Octavia heeft gemaakt raakt de draad kwijt. De structurele kennis over Octavia baart zorgen.
- Inflexibel: Octavia is een maatwerkpakket; iedere wijziging brengt hoge kosten met zich mee. Octopus Awb is flexibel en biedt de mogelijkheid tot het ontwerpen van eigen procedures.

3.3 De doelstelling

Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb door beide secties. Dit is mogelijk door de werkprocessen van de sectie Juridische Advisering (de adviesaanvragen en administratief rechtelijke procedures zoals: (hoger) beroepszaken en voorlopige voorzieningen) onder te brengen in Octopus Awb.

Er is door de JDR onderscheidt gemaakt in de volgende procedures:

- Adviesaanvragen
- Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
- Hoger beroep (verzoek appellant)
- Hoger beroep (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen hangende beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar

De overheidsorganisatie vindt dat er gelet op de huidige problemen in Octavia en voor de toekomst van de afdeling gekozen moet worden om Octavia uit te faseren. De JDR vindt dat Octopus Awb uitgebreid moet worden. De Juridische Diensten Rotterdam streeft naar één compleet workflowmanagementsysteem voor eenduidige registratie van bezwaarschriften, juridische adviesaanvragen, beroepschriften en voorlopige voorzieningen.

4. HET VERKENNEN VAN DE OPDRACHT

Dit hoofdstuk beschrijft de onderdelen die aan het begin van de opdracht extra aandacht vereisen. Om een goed beeld te hebben en als achtergrondinformatie voor het lezen van de rest van het verslag, komen hier de onderwerpen: workflowmanagement (systemen), Octopus Awb en Octavia aan bod. Daarop volgt de aanpak.

4.1 Workflowmanagement

Binnen de JDR wordt gebruik gemaakt van een workflowmanagementsysteem, Octopus Awb, om bezwaarschriften te behandelen.

De Nederlandse benaming voor workflowmanagement (WFM) is werkstroombesturing. Het workflow concept is ontstaan vanuit de bedrijfsprocessen binnen de productie en kantooromgeving. Deze processen zijn het product van het jarenlang efficiënter maken van de routinematige aspecten van werkzaamheden. In het verleden werden al deze activiteiten uitgevoerd door personen. Door de komst van de automatisering worden processen in een werkomgeving gedeeltelijk of geheel overgenomen door informatiesystemen.

Primair gaat het bij Workflowmanagement om het geautomatiseerd ondersteunen van bedrijfsprocessen die een combinatie zijn van menselijke en machinale handelingen. Een belangrijk onderdeel van workflowmanagement is het definiëren van workflowtypen. Het verschil tussen een proces en een workflow is dat bij een workflow de onderdelen van een proces, de activiteiten, zijn gerelateerd door middel van triggers. Deze triggers worden gebruikt om vast te leggen hoe een gebeurtenis leidt tot het uitvoeren van een activiteit.

4.2 Workflowmanagementsystemen

Een workflowmanagementsysteem (WFMS) ondersteunt de uitvoering en besturing van het bedrijfsproces. Het leidt het werk en de bijbehorende informatie door de organisatie.

De te verrichte taken liggen vast in procedures in het systeem. Het systeem verdeelt de taken over beschikbare medewerkers, routeert het werk van medewerker naar medewerker en controleert de voortgang met als doel het garanderen van afgesproken tijden.

Een workflowmanagementsysteem is dus een informatiesysteem waarin processtappen zijn vastgelegd om een zaak te behandelen. Het systeem stuurt de behandeling aan door op het juiste moment de juiste persoon om actie te vragen. Vaak biedt het de processtappen ook geautomatiseerde functies aan, zoals het schrijven van een brief of email op basis van een sjabloon of het registreren in een betrokken informatiesysteem.

In een workflowmanagementsysteem worden bedrijfsprocessen weergegeven door middel van drie hoofdonderdelen:

- Routes: deze geven de taakvolgorde aan;
- Rollen: deze geven aan wie verantwoordelijk is voor een taak. Rollen worden vastgesteld op basis van de afdeling (behandelgroep), positie of vaardigheden;
- Regels (rules): deze maken het mogelijk om conditionele of uitzonderingssituaties (op het gebied van routing en taken) toe te wijzen aan de gebruikers.

Een workflowmanagementsysteem kent drie soorten gebruikers:

1. De operationele gebruiker, die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de activiteiten van het bedrijfsproces;
2. De controller: die verantwoordelijk is voor de bewaking van de voortgang;
3. De ontwerper, verantwoordelijk voor de vertaling van het proces naar het workflow managementsysteem.

De functies van een workflowmanagementsysteem kunnen als volgt worden bepaald:

- Routing: het workflowmanagementsysteem neemt als het ware de controle over de distributie van gebruiker tot gebruiker. De route die zal worden doorlopen, wordt bepaald door vooraf bepaalde voorwaarden.
- Retrieval: het workflowmanagementsysteem zorgt voor het ophalen van de voor een bepaalde activiteit benodigde gegevens. Het doel hiervan is de informatie op de meest efficiënte manier op te halen.
- Wachtrijbeheer: het workflowmanagementsysteem kan de prioriteitstelling regelen en de status van het werk en de tijd dat het werk in het proces zit weergeven. Als het noodzakelijk is kunnen de wachtrijen worden vrijgegeven en toegewezen worden aan andere gebruikers, zodat de doorlooptijd niet onnodig wordt verlengd.
- Statistieken: op basis van de statistieken zal het management inzicht moeten krijgen in de processen met betrekking tot de performance, doorlooptijden en productiviteit.
- Ontwikkelingstool: het workflowmanagementsysteem moet beschikken over geschikte hulpmiddelen om de applicatie aan te passen en verder te ontwikkelen en om daarnaast integratie met andere applicaties te realiseren.

Er is echter ook een nadeel van workflow. Een belangrijke taak van een behandelaar in een bepaalde procedure is het doornemen van een grote hoeveelheid aan documenten en formulieren in een dossier. Nadat een behandelaar in een bepaalde stap een gedeelte heeft afgerond binnen het dossier, moet het dossier handmatig gerouteerd worden naar een andere persoon die de volgende stap in de procedure moet uitvoeren. Om erachter te komen waar het dossier zich precies bevindt moet de gebruiker zoeken in de organisatie. Een actie die veel geld kost vanwege de arbeidsintensiteit, om maar niet te spreken van de arbeid die het kost bij het verloren raken van de dossiers.

In Octopus Awb is dat wel redelijk goed opgelost, door een aparte scherm van stand van zaken, kan de gebruiker zien wie de laatste stap heeft uitgevoerd. De volgende paragrafen gaan over de oriëntatie van Octopus en Octavia, daar wordt het een en ander toegelicht.

4.3 Oriëntatie op Octopus Awb en Octavia

In deze paragraaf wordt ingegaan op de het workflowmanagementsysteem Octopus Awb en het maatwerkpakket Octavia. Hieronder worden de belangrijkste schermen binnen de applicaties toegelicht.

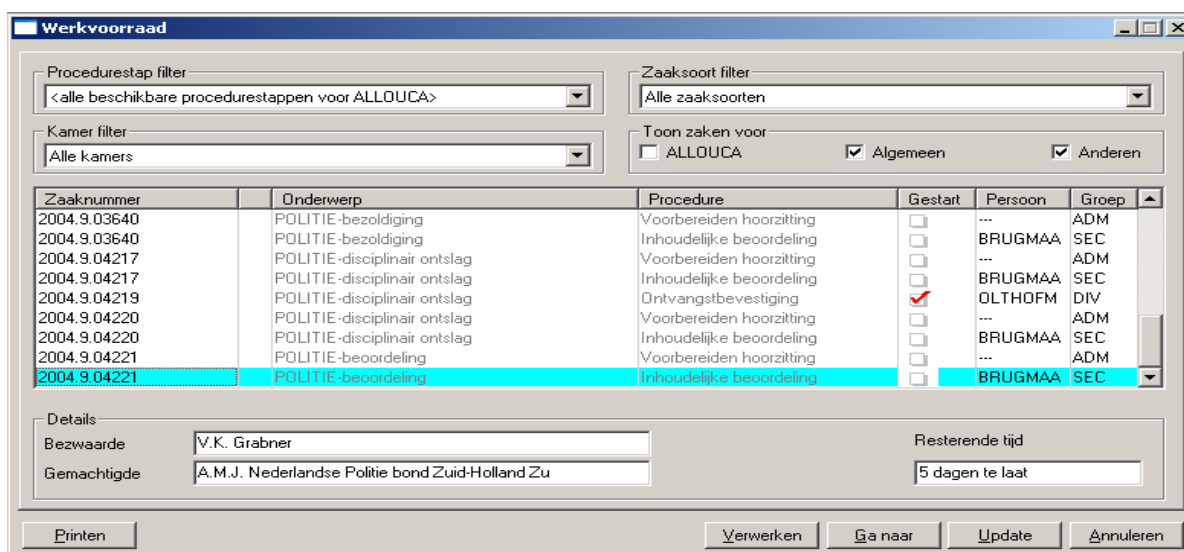
Octopus Awb

Octopus Awb is een stuk gereedschap ter ondersteuning van de werkzaamheden van JDR. Het is een Workflowmanagementsysteem, waarin taakautomatisering is geïntegreerd. Het genereren van brieven, vormen van elektronisch dossier, plannen van zittingen, het opvragen van stukken, etc.

4.3.1 De werkvoorraad in Octopus Awb

De workflow engine van Octopus Awb zorgt er voor dat alle stappen van elk proces tijdelijk in de werkvoorraad worden geplaatst. Doordat aan elk venster, behorende bij een stap in een procedure een behandelgroep, kan worden gekoppeld, zal de inhoud van de werkvoorraad voor elke behandelgroep er anders uitzien. Een procedurestap, is een dialoogvenster waarin alle bij die stap behorende gegevens worden geregistreerd.

De sectie Beroepszaken werkt in Octopus Awb met de procedure Bezwaar. Als een procedurestap in een procedure is afgerond, wordt de zaak met de volgende stap in de werkvoorraad geplaatst van degene die de volgende stap uit zou moeten voeren. Indien een stap niet is afgerond, blijft de zaak in de werkvoorraad. Als een stap gestart is maar nog niet afgerond wordt het in de werkvoorraad aangevinkt. (zie figuur 4)



Zaaknummer	Onderwerp	Procedure	Gestart	Persoon	Groep
2004.9.03640	POLITIE-bezoldiging	Voorbereiden hoorzitting	☐	---	ADM
2004.9.03640	POLITIE-bezoldiging	Inhoudelijke beoordeling	☐	BRUGMAA	SEC
2004.9.04217	POLITIE-disciplinair ontslag	Voorbereiden hoorzitting	☐	---	ADM
2004.9.04217	POLITIE-disciplinair ontslag	Inhoudelijke beoordeling	☐	BRUGMAA	SEC
2004.9.04219	POLITIE-disciplinair ontslag	Ontvangstbevestiging	☒	OLTHOFM	DIV
2004.9.04220	POLITIE-disciplinair ontslag	Voorbereiden hoorzitting	☐	---	ADM
2004.9.04220	POLITIE-disciplinair ontslag	Inhoudelijke beoordeling	☐	BRUGMAA	SEC
2004.9.04221	POLITIE-beoordeling	Voorbereiden hoorzitting	☐	---	ADM
2004.9.04221	POLITIE-beoordeling	Inhoudelijke beoordeling	☐	BRUGMAA	SEC

Details:
 Bezwaarde: V.K. Grabner
 Gemachtigde: A.M.J. Nederlandse Politie bond Zuid-Holland Zu
 Resterende tijd: 5 dagen te laat

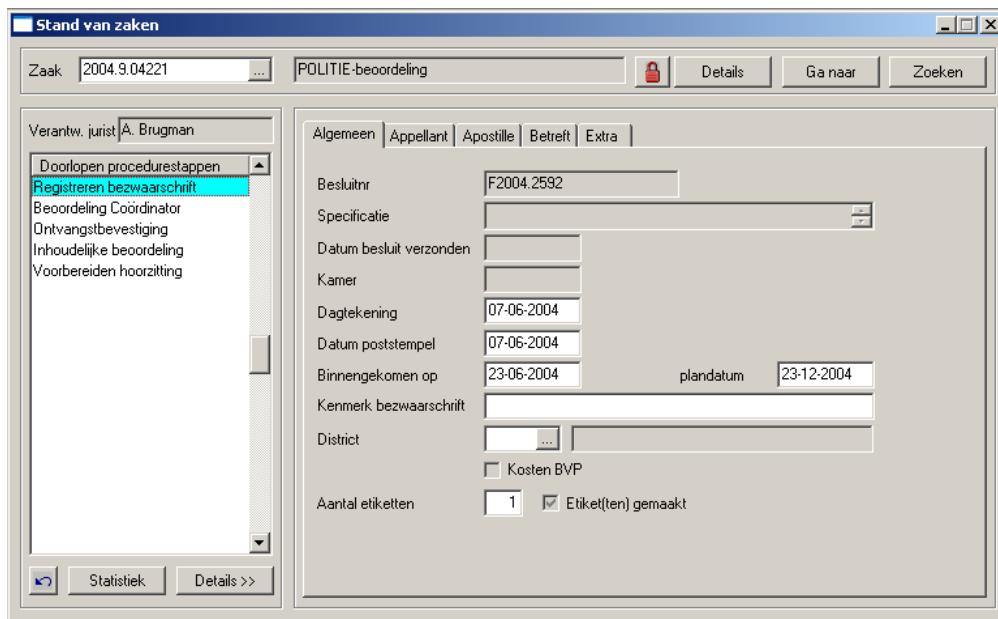
Printen Verwerken Ga naar Update Annuleren

Figuur 4 : De werkvoorraad in Octopus Awb

De werkvoorraad bestaat uit een overzicht van de uit te voeren werkzaamheden voor de medewerker die dit overzicht oproept of voor de gebruikersgroep, waartoe de medewerker behoort. Via dit venster worden de verschillende procedurestapvensters gestart. Het overzicht van de werkvoorraad kan beïnvloed worden door het aan- of uitvinken van zogenaamde "check-boxen" (aankruisveld) rechtsboven en door de kamerfilter of zaaksoort in te stellen.

4.3.2 Stand van zaken in Octopus Awb

In 'stand van zaken' kan de volledige procesgang van een bepaalde zaak worden bekeken. Dit venster bestaat uit drie onderdelen, boven een deel met zaakspecifieke gegevens met de drie knoppen, links een tabel met daarin de processtappen die de zaak heeft doorlopen en rechts daarvan wordt informatie gegeven die betrekking heeft op de geselecteerde procedurestap in de linker helft. Deze informatie kan bestaan uit statistische gegevens of uit geregistreerde gegevens behorende bij die stap. Welke informatie wordt getoond is afhankelijk van het klikken van de knop "Statistiek" of "Details". De Statistieknop geeft de gegevens van de geselecteerde procedurestap weer. Dit zijn gegevens betreffende de tijd dat de stap actief is geweest, de behandelgroep, de persoon, wanneer gestart en gestopt. Hieronder een 'Stand van zaken' scherm als de details knop is ingetoetst.



The screenshot shows the 'Stand van zaken' window for case '2004.9.04221' (POLITIE-beoordeling). The interface includes a top bar with case number and name, and buttons for 'Details', 'Ga naar', and 'Zoeken'. On the left, a list of 'Doorlopen procedurestappen' includes 'Registreren bezwaarschrift' (highlighted), 'Beoordeling Coördinator', 'Ontvangstbevestiging', 'Inhoudelijke beoordeling', and 'Vorbereiden hoorzitting'. The main area displays details for the selected step, with tabs for 'Algemeen', 'Appellant', 'Apostille', 'Betreft', and 'Extra'. Fields include 'Besluitnr' (F2004.2592), 'Datum besluit verzonden', 'Kamer', 'Datum poststempel' (07-06-2004), 'Binnengekomen op' (23-06-2004), 'plandatum' (23-12-2004), 'Kenmerk bezwaarschrift', 'District', 'Kosten BVP' (checkbox), and 'Aantal etiketten' (1) with 'Etiket(ten) gemaakt' (checkbox).

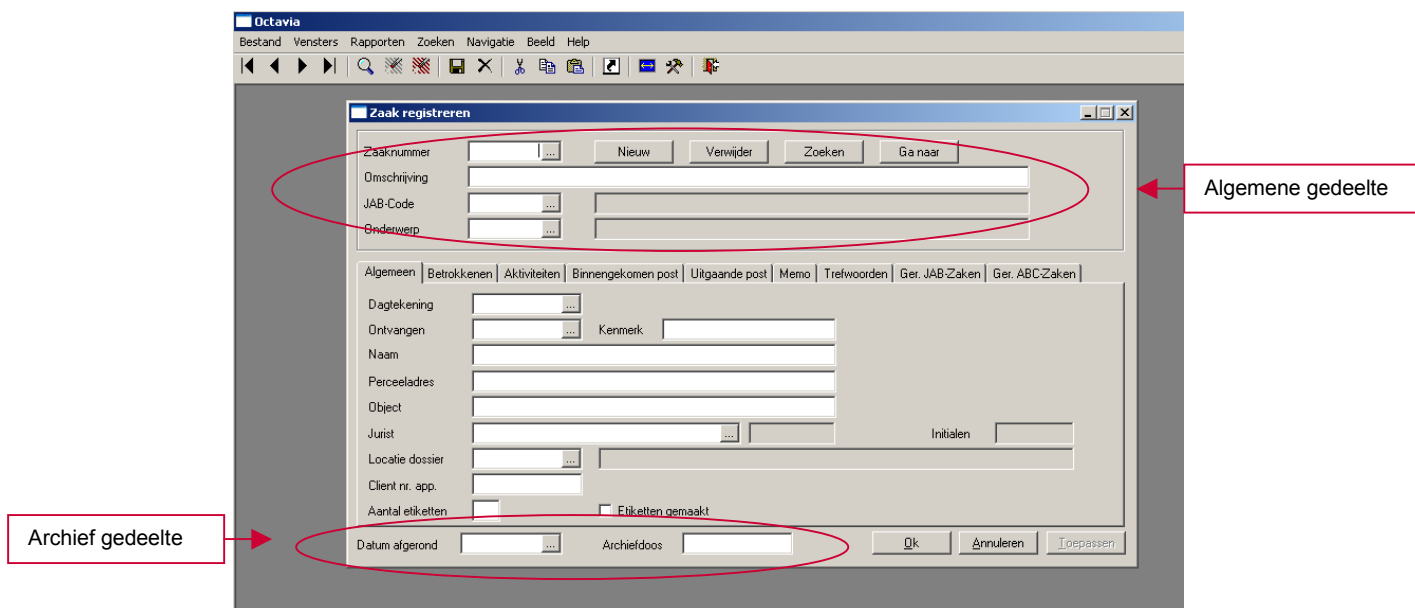
Figuur 5 : Stand van zaken in Octopus Awb

Octavia

Octavia is een maatwerkpakket en wordt momenteel gebruikt door de sectie Juridische Advisering en de stafafdeling DIV. De sectie Juridische Advisering gebruikt Octavia als hulpmiddel om zaken te behandelen. De stafafdeling DIV gebruikt Octavia om zaken te registreren en te archiveren (en ingaande en uitgaande documenten te registreren).

4.3.3 Zaak registreren in Octavia

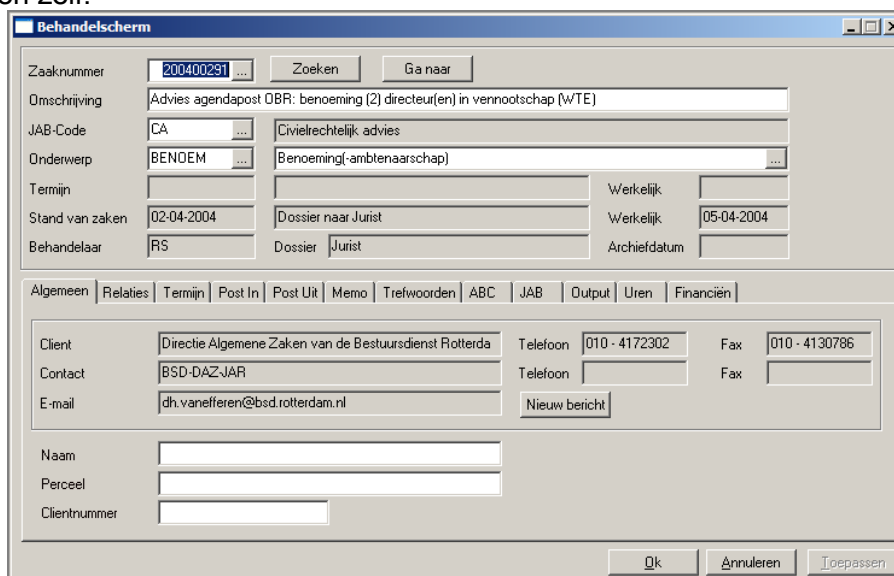
Dit venster bestaat uit drie delen: een algemeen gedeelte, een gedeelte met tabbladen en een archiefgedeelte. Zaak registreren wordt alleen gebruikt door de stafafdeling DIV.



Figuur 6 : Zaak registreren in Octavia

4.3.4 Het behandelscherm in Octavia

Het behandelscherm bestaat uit twee delen: een algemeen gedeelte en een gedeelte met tabbladen. Dit wordt vooral gebruikt door het secretariaat van de sectie Juridische Advisering en de juristen zelf.



Figuur 7 : Behandelscherm in Octavia

4.3.5 De werkvoorraad in Octavia

Octavia kent net zoals Octopus Awb een werkvoorraad. Maar zonder procedures of behandelgroepen. Het zijn de zaken die verdeeld worden aan juristen. (zie figuur 8)



Zaaknummer	Datum	Naam	Jurist	Datum afgerond
0				
198501411	28-10-1985	A.J. van 't Hof	Boon	
198600538			Brevet	
199000007			Elmendorp	
199000251	06-01-2003	Griep R.P.J.	Boon	
199200144	18-02-1992	P. Worseling	Boon	
199200346		Yip	Brevet	

Figuur 8 : Werkvoorraad in Octavia

4.4 De ontwikkelmethode IAD en de methodiek OMP

In deze paragraaf wordt de ontwikkelmethodiek IAD en de methodiek OMP toegelicht. De voordelen en nadelen van IAD worden kort beschreven. Ook zal uitgelegd worden waarom gekozen is voor IAD en welke iteratiestrategie daarbij is gebruikt. Vervolgens zal besproken worden van welke technieken gebruikt is gemaakt, het 'waarom' zal hierbij centraal staan. Ten slotte wordt de methodiek OMP toegelicht.

4.4.1 De ontwikkelmethode IAD

IAD staat voor Iterative Application Development, deze methode kan een antwoord bieden op vele van de problemen die worden onderkend rond de lineaire ontwikkelstrategie. IAD kent de volgende drie fasen: definitiestudie, pilotontwikkeling en invoering. De eerste twee fasen zijn doorlopen bij het ontwikkelen van het prototype. Om het verloop van het afstudeertraject te beheersen is gebruik gemaakt van deze methodiek.

De voordelen van IAD:

- De I in IAD staat naast iteratief ook voor interactief. Gebruikers en opdrachtgever worden nauw betrokken bij het ontwikkelproces;
- Het vertrouwen van gebruikers blijft op peil als de eerste resultaten al snel zichtbaar zijn;
- Door prototyping kan de communicatie soepel verlopen tussen de gebruikers en de ontwikkelaar, doordat er een werkend model is. Het systeem kan zich dan evolueren als het ware naar zijn uiteindelijke vorm;
- Veranderingen in de organisatie en bedrijfsprocessen kunnen sneller worden geïmplementeerd.

De nadelen van IAD:

- Doordat de evolutie van het ontwikkelen meer dynamisch is, bestaat de mogelijkheid dat de originele doelstellingen vervagen. Hierdoor kan het gebeuren dat het systeem nooit afkomt;
- Als het korte termijnresultaat voorop staat, kan dit leiden tot concessies aan de kwaliteit van het systeem.

4.4.2 De keuze voor IAD

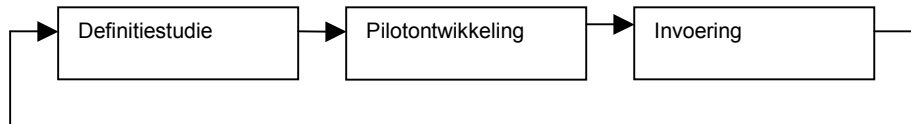
Er is gekozen om IAD te gebruiken binnen dit project als systeemontwikkelingsmethode in plaats van de in het concept opdrachtschrijving vermelde systeemontwikkelingsmethode SDM. De redenen hiervoor zijn:

- IAD biedt de mogelijkheid snel (tussentijds) resultaten te leveren;
- Opdrachtgever en gebruikers zijn nauw betrokken bij het proces, als een deel van het prototype af is, kan de opdrachtgever en de gebruikers hun commentaar daarop leveren waarna het prototype weer kan worden aangepast;
- Het was bij dit project gewenst dat het product ontwikkeld kon worden met behulp van iteraties vanwege het feit dat de projectontwikkeling nog niet strak omlijnd was. De opdrachtgever gaf IAD de voorkeur. De opdracht kan in samenwerking met de opdrachtgever en gebruikers steeds duidelijker afgebakend worden;
- De afstudeerder in kwestie heeft relatief weinig ervaring met het ontwikkelen van prototypes voor wat betreft workflowmanagementsystemen, door het toepassen van iteraties kon telkens een deel gebouwd worden. Zo kon een goed eindresultaat bereikt worden.

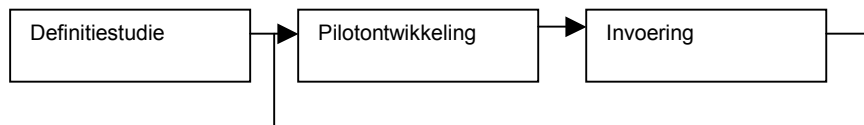
4.4.3 De gekozen iteratiestrategie binnen IAD

Nadat de keuze gevallen was op IAD, kwam ik erachter dat IAD meerdere iteratiestrategieën kent. Het was van belang om de juiste iteratiestrategie te kiezen, binnen IAD zijn de volgende iteratiestrategieën te onderscheiden:

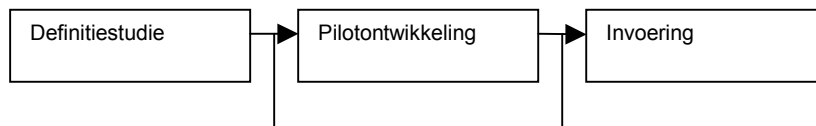
- *Het evolutionair ontwikkelen:* dit houdt in dat alle fasen in elke iteratie worden betrokken, dat wil zeggen dat de fasen definitiestudie, pilotontwikkeling en invoering elke keer worden herhaald. De onderstaande tekening maakt dit duidelijk.



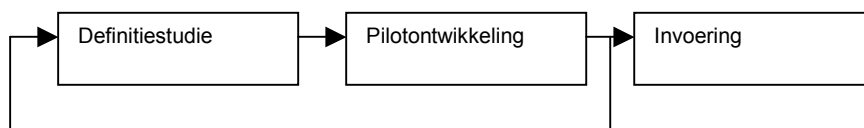
- *Het incrementeel opleveren:* hierbij wordt de definitiestudie in een keer uitgevoerd, de rest van de fase bestaat uit het itereren van de fase ontwikkeling en invoering, zie de figuur hieronder.



- *Het incrementeel ontwikkelen (ook wel bekend als 'RAD'):* hierbij worden de fases definitiestudie en invoering eenmalig doorlopen, de fase pilotontwikkeling wordt echter geïtereerd, zie tekening hieronder:



- *Big-Bang invoeren:* hierbij wordt alleen de fase invoering niet herhaald, de fases definitiestudie en pilotontwikkeling worden herhaald, waarna de pilots in een keer worden ingevoerd.



Een aantal factoren die wederom een rol hebben gespeeld voor de keuze van de juiste iteratiestrategie zijn:

- De geringe ervaring in het ontwikkelen van procedures voor workflowmanagementsystemen
- De voorkeur van de opdrachtgever om het evolutionair te ontwikkelen
- De systeemeisen waren niet volledig en afgebakend.

Met behulp van deze factoren is een keuze gemaakt voor de iteratiestrategie *evolutionair ontwikkelen*. De systeemeisen waren vooraf niet duidelijk, dit betekent dat de Definitiestudie waarbij de systeemeisen en het systeemconcept een belangrijk onderdeel vormen later nog eens bijgesteld konden worden. Dit geldt ook voor het pilotontwikkelplan.

4.4.4 De eventuele alternatieven

Binnen deze opdracht kon echter een andere iteratieve systeemontwikkelingmethode gebruikt worden, hierbij valt te denken aan DSDM. Dit staat voor Dynamic systems development method. De keuze voor IAD in plaats van DSDM is omdat de applicatiebeheerders enige ervaring hadden met IAD. Bij problemen kon ik dus aankloppen bij een de applicatiebeheerder in plaats van het zoeken naar informatie en iemand in de organisatie die ervaring had met DSDM.

In de eerst versie van de opdrachtschrijving was de methode SDM als leidraad gehanteerd. Deze is later aangepast in de methode IAD. SDM staat voor Systems Development Methodology.

Hierbij komt echter de vraag naar voren '*Waarom is er niet gekozen voor methode SDM?*'.

Om hier een antwoord op te geven dient gekeken te worden naar de bovengenoemde factoren en de lineaire manier van ontwikkelen van SDM. Het watervalmodel benadrukt een volgorde van fasen en activiteiten, waarbij de activiteiten in de ene fase pas kunnen worden uitgevoerd zodra de activiteiten in de voorgaande fase zijn afgerond. Een ander voorbeeld is dat alle eisen vooraf duidelijk moeten worden vastgelegd, er is weinig ruimte voor herziening van die eisen. Dit is jammer want als later de ontwikkelaar meer inzicht heeft in de probleemruimte zou een dergelijk herziening veel nut hebben.

Ik had weinig ervaring met de onderwerpen waarmee hij aan de gang is gegaan waardoor het bovenstaande aspect wel van pas zou komen. Verder is er bij SDM geen voortdurend proces van feedback en bij IAD wel. Verder kan gesteld worden dat wat vooraf logisch bedacht is misschien praktisch niet haalbaar is gezien de geringe kennis van de onderwerpen. De opdrachtgever had bovendien de wens om het iteratief aan te pakken en het prototype evolutionair te ontwikkelen. Daarom de keuze IAD.

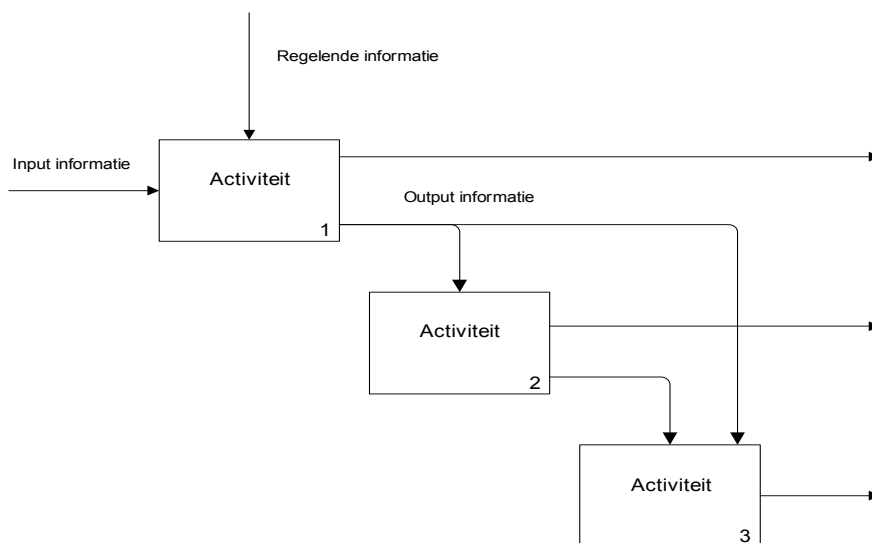
Dit zijn de voornaamste redenen waarom niet gekozen is voor SDM of een andere lineaire methode.

4.4.5 De methodiek OMP

Binnen de methodiek OMP (OrderingsMethodiek Processen) worden procesmodellen gemaakt voor het identificeren van processen. De kern van het idee achter de methodiek OMP is de visie, dat medewerkers binnen organisaties in feite ketens vormen. Ketens waarbinnen input wordt verwerkt tot output. Een reeks van deelactiviteiten die de totale werkstroom vormen, deze werkstroom heeft een cyclische werking. De methodiek OMP verschilt met de traditionele procesbeschrijvingen, deze hebben vaak veel keuzemomenten. Hierdoor wordt de beschrijving snel groot en onoverzichtelijk. De output wordt dan pas aan einde van het proces weergegeven.

De methodiek OMP wordt gebruikt als hulpmiddel voor het modelleren van processen ten behoeve van het ontwikkelen van een workflowmanagementsysteem, maar ook voor het aanpassen hiervan. De wijze waarop de procesmodellen worden beschreven is afgeleid van de methodiek “Structured Analysis & Design Technique” (SADT).

Een procesmodel binnen de OMP methodiek bevat blokken en pijlen. De blokken vertegenwoordigen activiteiten en pijlen verbinden de blokken met elkaar, die zorgen voor de raakvlakken of interacties tussen de blokken. De pijlen zijn de informatieproducten. Binnen OMP worden output en input (informatieproducten) gekoppeld. Dus op grond van bestuurlijke informatie (control) wordt input veranderd in output. (zie figuur 9)



Figuur 9 : Control, wordt input veranderd in output.

4.4.6 Technieken van IAD en OMP

In de opdrachtomschrijving was al gemeld dat er gebruik gemaakt zal worden van de methoden en technieken, zo is er zowel van IAD- als van de methodiek OMP gebruik gemaakt.

De technieken van IAD:

- A-team en U-team: Er is gekozen om een ontwikkelteam en een testteam samen te stellen. Het U-team en het A-team zijn beschreven in paragraaf 4.11, De betrokken personen;
- Prototyping: dit is gebruikt om zo risicovolle elementen te kunnen testen en een prototype op te leveren die later in een ander stadium in het proces ingevoerd kan worden.

Binnen IAD is het gebruikelijk om workshops te houden om de eisen en wensen op te halen en eventuele onduidelijkheden uit de weg te ruimen. In overleg met de opdrachtgever is besloten om geen gebruik te maken van workshops om de volgende redenen:

- Workshops zijn erg tijdsintensief voor de medewerkers. Er is minimaal één dag nodig voor het houden van workshops en de medewerkers kunnen die tijd niet vrijmaken;
- Voor het leiden van zo'n workshop is specifieke training nodig. Er is daarom gekozen voor het interview methode. Een workshop is verder niet noodzakelijk om o.a. de hoeveelheid werk zoveel mogelijk te beperken.

De technieken van OMP:

- OMP Procesmodellen: Met een OMP procesmodel op basis van de SADT- methode worden beschrijvingen van een werkproces teruggebracht tot tekeningen. Voor de weergave van de procesmodellen is gebruik gemaakt van MS Visio.

4.5 De op te leveren producten

Hieronder de producten die tijdens het afstudeertraject opgeleverd zijn:

- Plan van aanpak
- Definitiestudie
- Pilotontwikkelplan Uitfasering Octavia
- Prototype

4.6 Risico's & randvoorwaarden

In het plan van aanpak zijn een drietal risicofactoren beschreven. Naast de standaard risicofactoren, te weten ziekte en afwezigheid moet ook rekening gehouden worden met andere risicofactoren. Hieronder de risicofactoren opgesomd uit het plan van aanpak:

Risico's:

- Hardware en software (testomgeving) niet tijdig beschikbaar.

Een oplossing kan zijn is dat het bedrijf die de software voor de JDR levert, (Octopus Awb) een demo versie levert om tijdig te beginnen in een zelfopgemaakte testomgeving.

- Het draagvlak binnen de JDR om de voorgestelde doelstelling te realiseren kan onvoldoende zijn, waardoor er weinig medewerking wordt gegeven.

Een oplossing hiervoor is bijvoorbeeld dat zoveel mogelijk documentatie vooraf bemachtigd wordt, zodat de opdracht niet totaal afhankelijk is van de opdrachtgever en of gebruikers. Dan is het eigenlijk "roeien met de riemen die je hebt", en proberen draagvlak te creëren.

- Een cultuurverschil tussen enerzijds de juridische achtergrond en de informatica achtergrond.

Een oplossing hiervoor is gebruik te maken van notulen, aantekeningen en andere op te leveren documenten terug te koppelen. Zo kunnen de gebruikers zien welke beslissingen en actiepunten gemaakt worden en waarom. Zodat er uiteindelijk geen misverstanden kunnen bestaan over gemaakte afspraken.

Randvoorwaarden:

- De opdracht moet binnen de geplande tijd afgerond zijn, namelijk van 17 mei 2004 tot uiterlijk 08 oktober 2004.
- De bereidheid van medewerkers binnen de organisatie om de voorgestelde doelstellingen te realiseren.
- De begeleiding daar waar nodig, (vooral op Juridisch gebied) dit om de voortgang in goede banen te leiden.

4.7 De uitgangssituatie

De uitgangssituatie staat in grote lijnen vast zo zijn de volgende zaken duidelijk:

- De bestaande procedures bij de sectie Juridische Advisering.
- Beschikbaarheid van documentatie over Octopus Awb en Octavia.
- De huidige structuur van Octopus Awb is de basis voor verdere aanpassing.
- Enkele schermen van de Gemeente Amsterdam als beginsituatie. (Juridische Zaken).

4.8 De betrokken personen

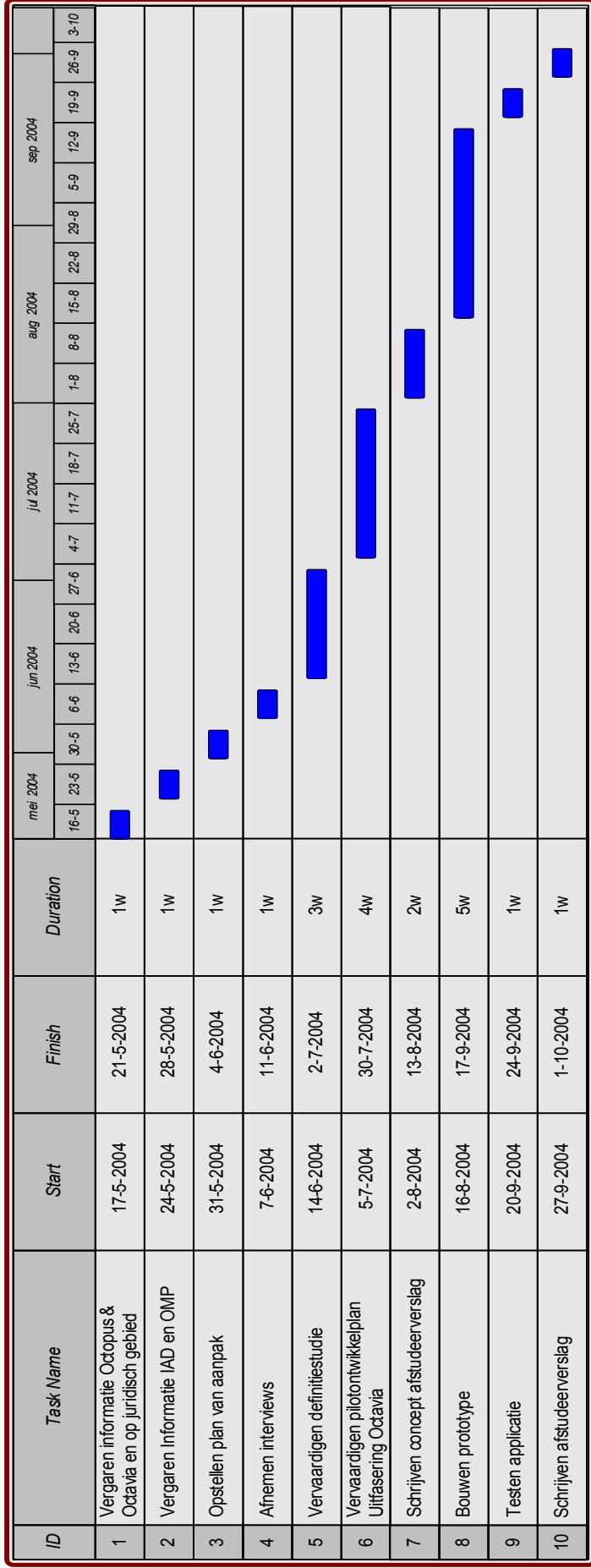
De opdrachtgever is de applicatiebeheerder van Octopus Awb en Octavia, tevens ook adviseur informatievoorziening en begeleider van de afstudeerder en deskundig op juridisch gebied. Om het prototype te ontwikkelen is informatie benodigd over bepaalde procedures binnen de sectie Juridische Advisering en van andere betrokken personen, de gebruikersbehoefte. Dit zijn voornamelijk juristen en de assistenten van de juristen die werkzaam zijn op het secretariaat (Jassen). Ook andere personen die affiniteit hebben met de procedures zijn betrokken bij de opdracht. Hieronder in een tabel de betrokken personen binnen de afstudeeropdracht.

Personen	Functie	Rol
Ad Groenendijk	Adviseur informatievoorziening/ Applicatiebeheerder	Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de begeleiding.
Koos Bruggemann *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Hanriette Nicolai *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Eric van Lunteren *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Lisette van Wiekamp *	Juridisch assistent	Voor de inhoud van de procedures gericht op het gedeelte van het secretariaat, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Veronica Rindert *	Juridisch assistent	Voor de inhoud van de procedures gericht op het gedeelte van het secretariaat, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
René Schouten *	Div-medewerker	Voor de registratie en het archief onderdeel binnen een bepaalde procedure.
Piet Boon *	Hoofd financiën	Voor het financiële onderdeel binnen een bepaalde procedure.
Riens Nederlof	Vertegenwoordiger Iv-software (technisch beheer)	Voor het op de hoogte houden van de ontwikkeling met betrekking tot de procedures.
Gijs Nebbeling	Afdelingssecretaris	Voor het op de hoogte houden van de ontwikkelingen met betrekking tot de status van het project.

Tabel 1 : Betrokken personen (*, U-team)

4.9 De planning

De planning is uitgezet over de gehele afstudeerperiode. Hieronder een opsomming van de producten en activiteiten gedurende het traject:



Figuur 10 : Planning

5. HET UITVOEREN VAN DE DEFINITIESTUDIE

Het doel van dit hoofdstuk is om de lezer inzicht te verschaffen in de manier hoe getracht is om gezamenlijk overeenstemming te bereiken over het te volgen ontwikkelscenario en het achterhalen van de systeemeisen en het systeemconcept. In de definitiestudie worden de doelen van het systeem geanalyseerd, evenals de beperkingen, steeds in nauwe samenwerking tussen de ontwikkelaar en de opdrachtgever en juristen. De procesgang tijdens het opleveren van dit document wordt hier besproken, zo wordt het opstellen van het document besproken en de producten die daarin zitten. Het plan van aanpak, de doelstellingen, de systeemeisen, het systeemconcept, de technische structuur en de organisatorische inrichting komen hierbij aan bod. De definitiestudie is een aantal keren doorlopen omdat het prototype zich evolueert.

Vooronderzoek

Om een volledige en correcte definitiestudie op te kunnen stellen, is vooraf eerst verdiept in het IAD-boek: Het evolutionair ontwikkelen van informatiesystemen van R.J.H. Tolido. Tijdens deze fase is onderzocht wat de precieze werkzaamheden zijn binnen de fase definitiestudie van IAD. Ook zijn de wensen en eisen van de opdrachtgever en de gebruikers vooraf in kaart gebracht. Binnen IAD is het gebruikelijk om workshops te houden om de wensen en eisen in kaart te brengen en eventuele onduidelijkheden uit de weg te ruimen. In overleg met de opdrachtgever is de workshop achterwege gelaten.

Het afnemen van interviews

Het afnemen van interviews met de betrokken personen was voor de definitiestudie gepland. Het ging meer over aanvullende informatie voor wat betreft de activiteiten van de sectie Juridische Advisering en hoe bepaalde zaken in Octavia werden behandeld. Er is gekozen om veel open ongestructureerde vragen te stellen om de gebruikers zoveel mogelijk aan het woord te laten. Dit was vooral gericht om een gedetailleerd beeld te krijgen van de activiteiten en rollen binnen een bepaalde procedure. De interviews zijn vervolgens teruggekoppeld om te zien of de antwoorden kloppen met hetgeen is gezegd in het interview.

5.1 Het bepalen van de doelstellingen projectstructuur

Op basis van de opdrachtschrijving en de daarin vastgelegde projectmanagementmethode kon binnen de definitiestudie een plan van aanpak worden opgesteld. Bij het schrijven van dit hoofdstuk is het boek van IAD gebruikt. In de paragraaf kwaliteitsborging wordt aandacht geschonken aan de wijze waarop de gewenste kwaliteit van de op te leveren producten en het uit te voeren proces verzekerd kan worden. In de paragraaf projectstructuur worden de betrokkenen, de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vastgelegd. Een ander interessant punt is de paragraaf juridische omgeving, dat dient ter inleiding op de opdracht. Verder zijn de doelstellingen beschreven, hierin zijn drie doelstellingen opgenomen, dit is gedaan zodat de lezer een beter beeld heeft van de opdracht en de achterliggende gedachte.

- De doelstelling van het project is om Octavia uit te faseren.
- Een andere doelstelling is dat het plaats moet maken voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb voor beide secties..

De te ontwikkelen prototype moet een verdere aanpassing zijn op Octopus Awb. De JDR kan na het opleveren en goedkeuring van het prototype van Octavia af. Alleen zal er wel eerst een invoeringsplan opgesteld worden.

- De laatste doelstelling is dat medewerkers begin volgend jaar moeten werken met Octopus Awb. Het prototype wordt ontwikkeld en gebouwd d.m.v. procedurestappen voor de werkprocessen die in Octavia van toepassing zijn.

5.2 Het achterhalen van de systeemeisen

Na een aantal gesprekken met de opdrachtgever zijn de systeemeisen naar voren gekomen. De opdrachtgever gaf de problemen aan. De opdrachtgever gaf ook aan dat later andere eisen en wensen in gesprekken met juristen en assistenten en andere betrokkenen boven tafel konden komen. Vervolgens zijn de systeemeisen afgebakend d.m.v. MOSCOW, (dit staat voor Must have, Should have, Could have en Would have).

- Must have functies = vereiste functies;
- Should have = gewenste functies;
- Could have = luxe functies;
- Would have = extra functionaliteit indien alle overige zaken zijn gerealiseerd

De eisen waren nu duidelijk, het volgende is afgestemd met de opdrachtgever:

- De volgende eisen zijn vereist in de Pilot (Must have) en moeten aanwezig zijn:
Er moet een prototype ontwikkeld worden om beroepschriften, voorlopige voorzieningen en juridische adviesaanvragen te kunnen registreren, te behandelen en te archiveren in de vorm van workflow. Meetbaar door de volgende procedures onder te brengen in Octopus Awb:
 - Adviesaanvragen
 - Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
 - Hoger beroep (verzoek appellant)
 - Hoger beroep (verzoek gemeente)
 - Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
 - Voorlopige voorzieningen hangende beroep
 - Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
 - Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar
- De volgende eisen zijn gewenst in de Pilot (Should have) en kunnen aanwezig zijn:
 - Het prototype voorzien van systeemdokumentatie
 - Een mediation procedure in Octopus Awb (een procedure van bemiddeling in conflicten).
- De volgende eisen zijn luxe in de Pilot (Could have) en zouden aanwezig kunnen zijn:
 - Per zaaksoort de financiën registreren.
 - Een functie voor het factureren aan diensten.
- De volgende eis is een extra functionaliteit in de Pilot (Would have), de opdrachtgever zou deze graag willen indien alle overige zaken gerealiseerd zijn:
 - De archieffunctie beter automatiseren, d.m.v. de archiefdata per bepaalde zaaksoort en de doosnummers automatisch aan te maken.

Door middel van deze Moscow methode is de opdrachtgever akkoord gegaan met de eisen. De eisen die moeten ("Must have") worden opgenomen in de Pilot en waarop de afstudeerder afgerekend mag worden.

5.3 Het bepalen van het systeemconcept

Bij het bepalen van het systeemconcept zijn alleen de actoren en de globale procesbeschrijving toegelicht; hierbij is gekeken naar welke behandelgroepen er zijn en hoe het globale proces er uit ziet.

Het bepalen van de actoren is van belang, omdat er per procedurestap aangegeven moet worden wie de behandelgroep is.

In de procedurebeschrijving zijn een tweetal hoofdgroepen te onderscheiden:

- De procedures die de werkprocessen bij de sectie Juridische Advisering beschrijven
- De procedures die de werkprocessen bij DIV beschrijven

Bij de procedures van de sectie Juridische Advisering ligt meer de nadruk op.

De DIV ondersteunt de secties, maar het registratie en archief gedeelte gebeurt wel door de DIV. Ook is er gekeken naar het financiële gedeelte binnen een bepaalde procedure.

Het verloop zoals dit gebeurt, wordt in onderstaande figuur weergegeven:



Figuur 11 : Het globale werkproces

De actoren binnen de sectie Juridische Advisering:

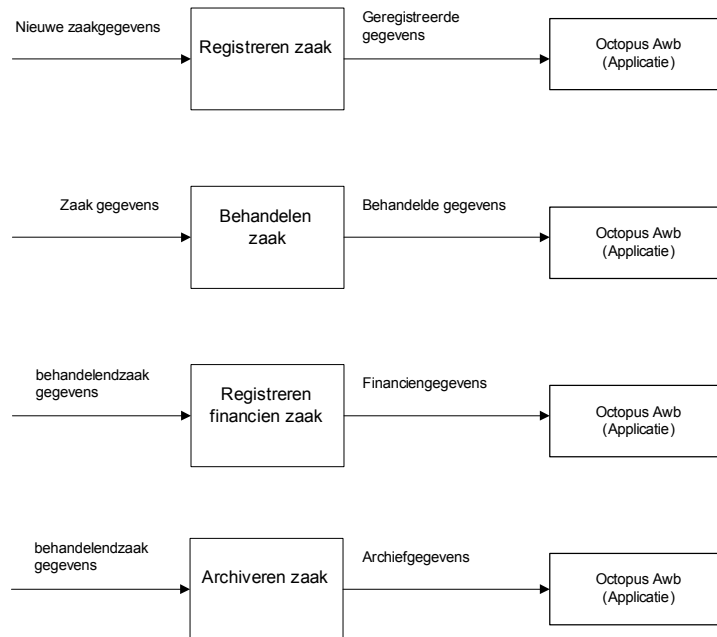
ADM: Administratie (secretariaat)

Fin: Hoofd Financiën

DIV: Registratuur

JAB: Juristen (& Secretaressen)

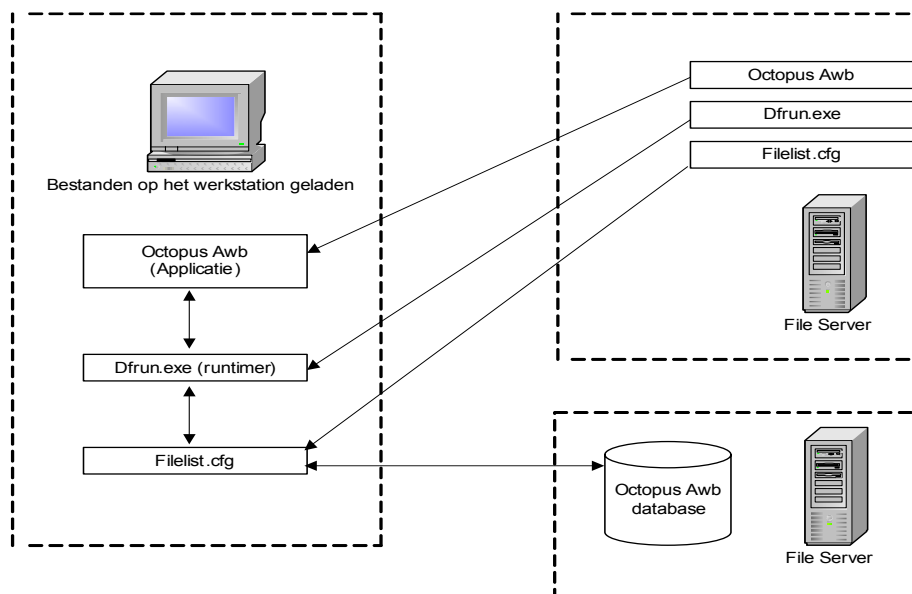
Hieronder de functionele, gebruikersgerichte beschrijving van de nieuw procedures, het volgende is van belang:



Figuur 12: Functionele beschrijving

5.4 Het bepalen van de technische structuur

Het hoofdstuk technische structuur beschouwt de technische kant van de opdracht en de daarvoor benodigde apparatuur en programmatuur. De technologische basis is hierbij als eerst behandeld, en is hetzelfde gebleven omdat er binnen Octopus Awb een toolbox bestaat waarmee routinematige procedures ontwikkeld en geautomatiseerd kunnen worden. Octopus Awb gebruikt alleen file services van de server. Hieronder een schematische weergave omtrent de communicatie van Octopus naar de database. Links staan de belangrijkste schakels die op het werkstation geladen zijn. Rechts is de file server en de database / file server weergegeven.



Figuur 13 : Schematische weergave technische structuur

Filelist.cfg

In deze file staan verwijzingen naar alle tabellen die gebruikt worden. Tevens staat per tabel aangegeven via welke driver deze benaderd moeten worden. Octavia maakt ook gebruik van deze tabellen. (Dataflex)

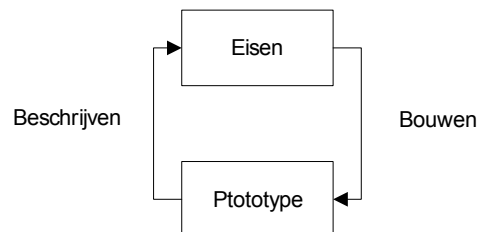
Dfrun.exe (Runtime)

De runtime van Visual Dataflex is op de fileserver geïnstalleerd. De runtime is nodig om programma's die met Visual Dataflex zijn gemaakt te kunnen starten.

Binnen de definitiestudie is het hoofdstuk organisatorische inrichting kort beschreven. Er zijn geen opleidingsdoelstellingen gepland, de paragraaf gebruikersdocumentatie geeft aan dat de applicatiebeheerders in de toekomst verder moeten werken aan de documentatie van de applicatie voor wat betreft de gebruikershandleidingen en handleidingen voor applicatiebeheer. Het in het kort beschrijven van dit hoofdstuk is omdat er van organisatorische veranderingen niet echt sprake is. In het wekproces zijn er geen wijzigingen, alleen het systeem van verwerken van beroepschriften, voorlopige voorzieningen en juridische adviesaanvragen is gewijzigd. Het functioneel beheren van het geheel zal gebeuren door de applicatiebeheerders.

5.5 De opdeling van de opdracht

Nadat de opzet van opdracht duidelijk was, is een begin gemaakt met het opdelen van de opdracht. De opdeling van de opdracht is uiteindelijk een samengesteld prototype door middel van een tweetal iteraties. Dat wil zeggen dat binnen een iteratie verschillende versies van een prototype opgeleverd worden. (zie figuur 14)



Figuur 14 : Ontwikkeling prototype

Door het toepassen van de twee iteraties kon telkens een deel gebouwd worden. Zo kan een goed eindresultaat bereikt worden. Hieronder de volgende indeling.

1 ^{ste} iteratie	2 ^{de} iteratie
Prototype drie procedures (Advies aanvraag, (Hoger) beroep en een Voorlopige voorziening)	Prototype andere procedures.

Tabel 2 : Indeling in iteraties

Bij het uitvoeren van deze iteraties is geen planning gemaakt, omdat de planning uit het plan van aanpak aangehouden werd.

6. HET OPSTELLEN VAN HET PILOTONTWIKKELPLAN

In dit plan wordt een beeld geschetst van de procedures die ontwikkeld worden. Tevens wordt de gebruikersinterface aangegeven. De onderwerpen die in het verslag zijn besproken worden hier in het kort besproken zodat een duidelijk beeld ontstaat van de opdracht. Binnen dit verslag is de globale functionele structuur als eerst besproken. De functionele inhoud van de pilot wordt hierin bepaald.

Vooronderzoek

Voordat met het ontwerpen is begonnen, is gekeken naar welke onderdelen binnen dit rapport opgenomen kunnen worden en welke dus relevant zouden zijn. Hierbij zijn een aantal andere pilotontwikkelplannen bekeken om een indruk te krijgen van wat er ongeveer in een pilotontwikkelplan hoort te staan. De uiteindelijke doelstelling van dit pilotplan is om de opdrachtgever, de juristen en assistenten middels de procedures en de gebruikersinterfaces een beeld te verschaffen van het ontwerp zodat hierop verder kan worden gebouwd.

Het afnemen van interviews

Het afnemen van interviews met enkele betrokken personen was voor het pilotontwikkelplan vooral gericht op de wensen en eisen van de juristen en assistenten en het formuleren van het uiteindelijke resultaat. Er is ook hier gekozen om veel open ongestructureerde vragen te stellen en de gebruikers zoveel mogelijk aan het woord te laten. Het ging meer over aanvullende informatie voor wat betreft de inhoudelijke activiteiten binnen een bepaalde procedure van de sectie Juridische Advisering dat relevant is voor de bouw van de procedures. De interviews zijn vervolgens teruggekoppeld om te zien of de antwoorden kloppen met hetgeen is gemeld in het interview.

6.1 Het bepalen van de globaal functionele structuur pilot

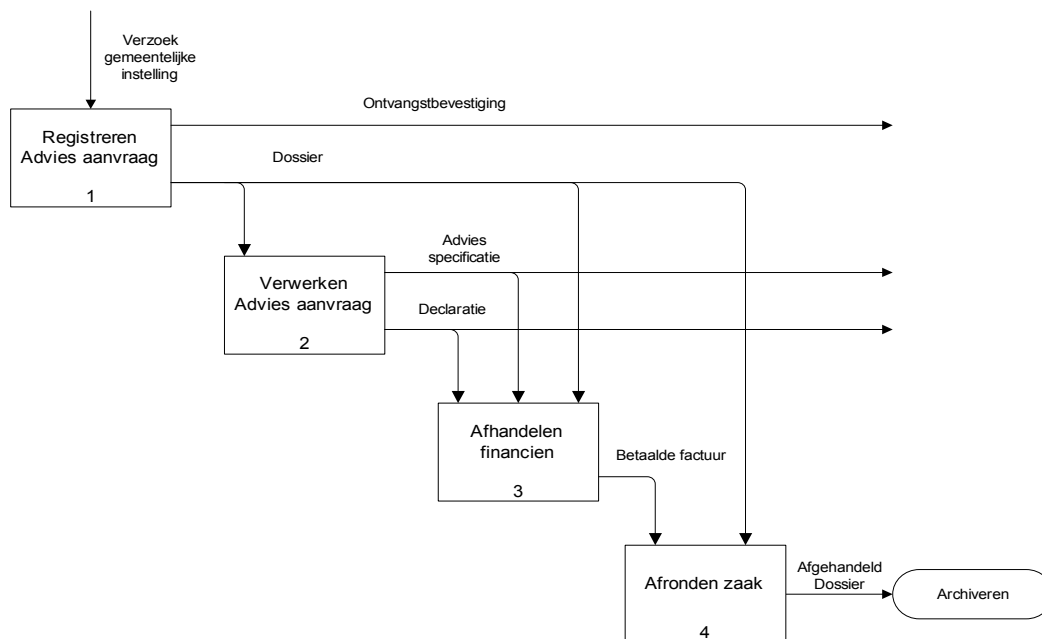
Het doel van deze activiteit is het gezamenlijk bepalen van de functionele inhoud van de pilot, daarbij gebruikmakend van de aangegeven werkwijze en uit te voeren activiteiten volgens IAD.

Als uitgangspunt zijn voorbeeld schermen van de Gemeente Amsterdam, afdeling Juridische Zaken gebruikt. Deze schermen zijn gebaseerd op een andere procesgang en waren niet bruikbaar voor de JDR, maar hebben wel gediend als bibliotheek om zo flexibele en inzichtelijke procedurestappen te bouwen.

De werkwijze is als volgt:

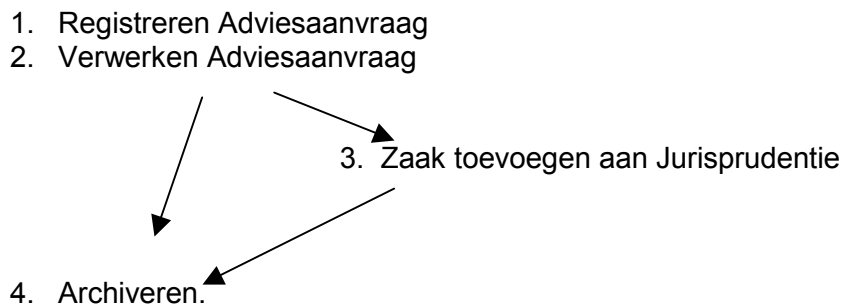
Allereerst zijn de activiteiten gedefinieerd, met de taken die een behandelgroep moet uitvoeren om zo vervolgens de procedures te definiëren. De procedures zijn vervolgens onderverdeeld in stappen. Wat ook van belang is, zijn de formulieren, documenten en instructies die een bepaalde gebruiker nodig heeft om een bepaalde procedurestap uit te voeren. De procesmodellen zijn opgesteld met daarin de procedurestappen die ontwikkeld kunnen worden in Octopus Awb.

Procesmodel: Advies aanvraag

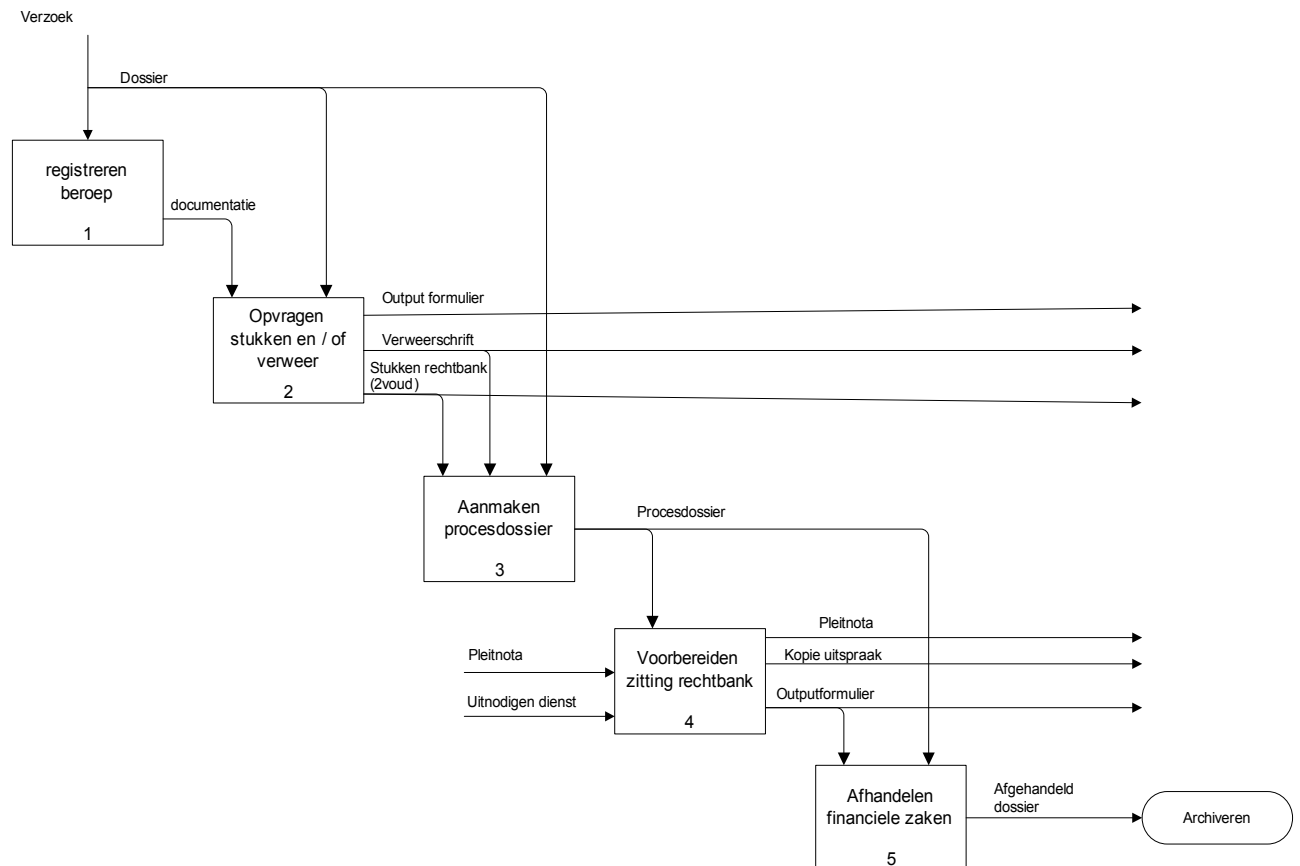


Figuur 15 : Procesmodel Advies aanvraag

De volgende procedurestappen zijn opgenomen in Octopus Awb:



Procesmodel: Beroep of hoger beroep



Figuur 16 : Procesmodel Beroep of hoger beroep

De volgende procedurestappen zijn opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren beroep
2. Stukken en / of verweer
3. Voorbereiden zitting
4. Uitslag zitting
5. Kostenveroordeling
6. Archiveren

Als het gaat om een 'beroepszaak' geldt dat de stukken en verweer ingediend worden bij de rechtbank. Gaat het om een 'hoger beroepszaak' geldt alleen dat de stukken verstuurd moeten worden. Het verweer is er namelijk al.

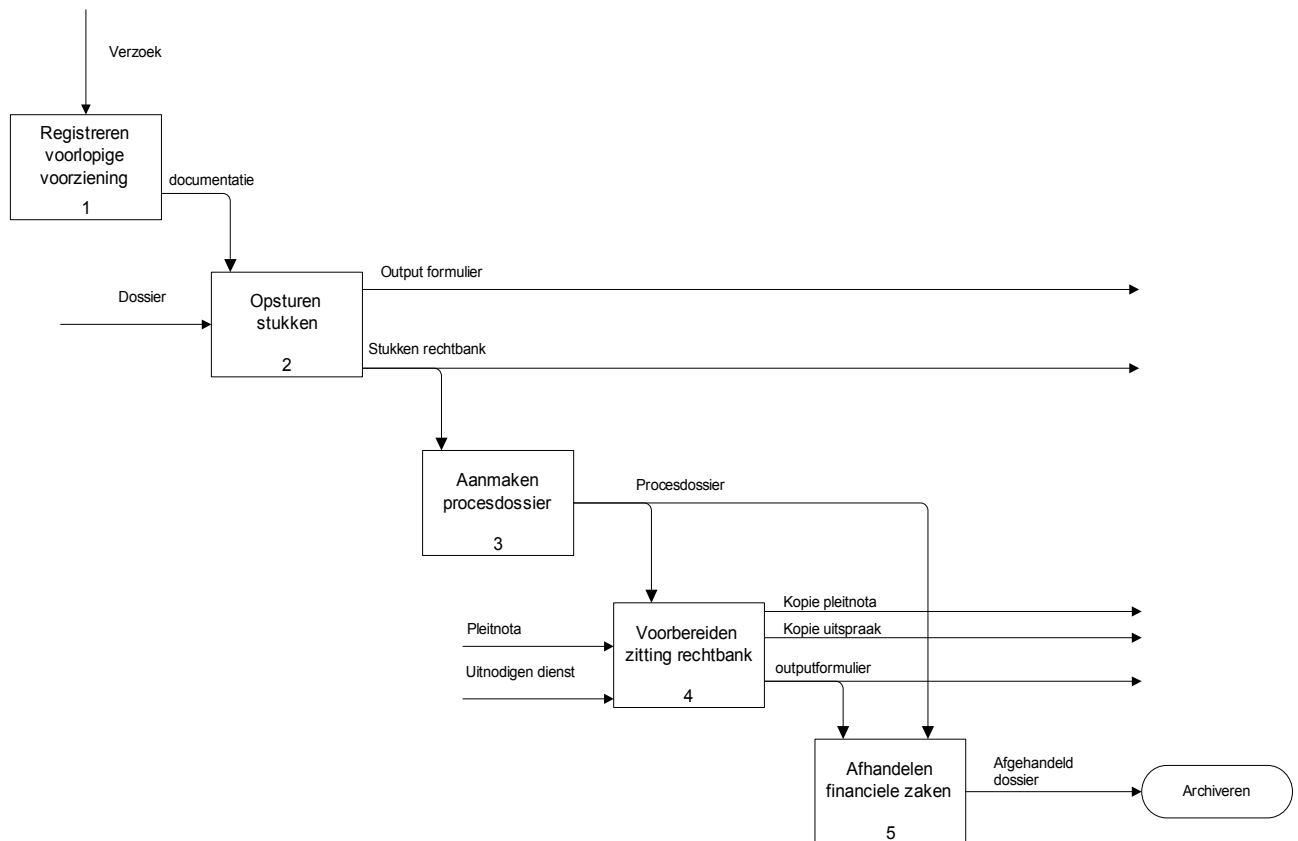
Als het gaat om een hoger beroep met een verzoek van de gemeente gelden andere procedurestappen namelijk in plaats van "Stukken / verweer" gelden de volgende 2 procedurestappen:

- Voorbereiding hoger beroep
- Reactie B&W.

Procesmodel: Voorlopige voorziening

Dit procesmodel geldt voor een voorlopige voorziening:

Hangend bezwaar, hangend beroep, hangend hoger beroep of op verzoek van een gemeente.



Figuur 17 : Procesmodel voorlopige voorziening

De volgende procedurestappen zijn opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren Voorlopige voorziening
2. Stukken
3. Vorbereiden zitting
4. Uitslag zitting
5. Kostenveroordeling
6. Archiveren

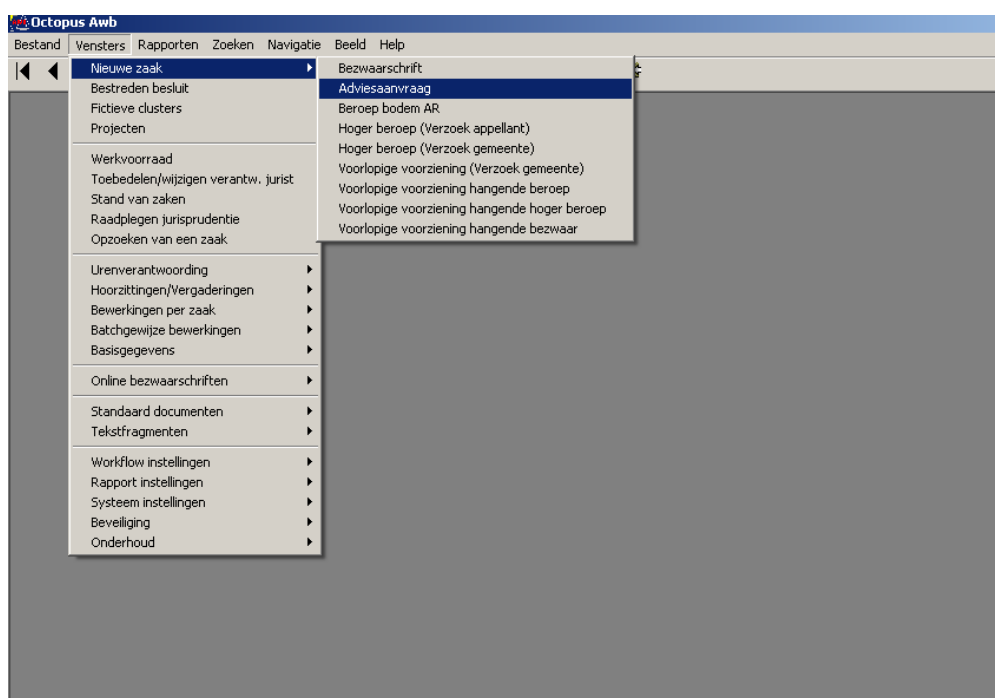
Als het gaat om een voorlopige voorziening met een verzoek van de gemeente gelden andere procedurestappen namelijk in plaats van “Stukken” gelden de volgende 2 procedurestappen:

- Vorbereiding voorlopige voorziening
- Reactie B&W.

6.2 Uitgangssituatie gebruikersinterface

Als uitgangspunt voor de ontwikkeling van de procedures zijn de schermen van de Gemeente Amsterdam (Juridische zaken) gebruikt. Dit zijn procedureschermen met tabbladen waarin tekstlabels en invoervakken zijn ingevoerd maar verder zonder enige verwijzingen naar variabelen of koppelingen naar databasevelden. De schermen zijn van toepassing op het werkproces bij Juridische zaken in Amsterdam.

De sectie beroepszaken werkt al geruime tijd met de procedure “Bezwaarschrift” in Octopus Awb. De bedoeling was dat in het menu, onder “Bezwaarschrift” de andere procedures operationeel moeten zijn. Zo kan de gebruiker in een oogopslag zien welke zaaksoort men wil registreren. Hieronder is het menu van Octopus Awb weergegeven.



Figuur 18 : Uitgangssituatie gebruikersinterface

6.3 Het bepalen van de globaal organisatorische inrichting

Voorheen in Octavia konden geen behandelgroepen worden toegekend, Octavia kent immers geen procedurestappen. Maar in de nieuwe omgeving is per procedurestap aangegeven wie de behandelgroep is en de looptijd in dagen.

De applicatiebeheerders zullen bij de invoering de autorisaties per behandelgroep toekennen om de procedurestappen te mogen raadplegen.

Voor het onderhoud en beheer zijn er geen opleidingsbehoeften nodig. De applicatiebeheerders zullen in de toekomst verder werken aan de documentatie voor de applicatie voor wat betreft de gebruikershandleidingen en handleidingen voor applicatiebeheer. Dit komt vooral bij de invoering aan de orde. De kennis hiervoor is aanwezig binnen de JDR. De invoering zal buiten de afstudeerperiode plaatsvinden.

7. HET ONTWIKKELEN EN BOUWEN VAN HET PROTOTYPE

Het doel van dit hoofdstuk is om de lezer een beeld te verschaffen in de uitgevoerde werkzaamheden tijdens het ontwikkelen en het bouwen van een bepaalde procedure. De aanpak tijdens het ontwikkelen en bouwen van procedurestappen en workflowtypen wordt hier besproken.

7.1 De cursus Octopus Awb

Tijdens het afstudeertraject werd door de opdrachtgever besloten om een cursus in te laten geven om mij op weg te helpen met de te ontwikkelen toepassingen.

In de tweede week van de afstudeerperiode is er met de opdrachtgever één dag cursus gevolgd voor Octopus Awb bij de leverancier van Octopus Awb, Iv-software B.V. in Papendrecht, die tevens verantwoordelijk is voor het technische beheer bij de JDR en ook bij andere gemeenten. De cursus was vooral gericht om zelf procedurestappen aan te maken en te vullen met velden en hoe te koppelen aan databasevelden en gemaakte en/of bestaande procedurestappen en workflowtypen. Voor Iv-software was het verder ook nieuw, omdat de JDR de eerste gemeente is die zelf procedures gaat ontwikkelen in Octopus Awb voor een eigen productieomgeving. De cursus was heel leerzaam, en paste volledig in de lijn van de opdracht. Er is wel vooraf aan de cursus specialistische kennis nodig is over Octopus Awb. Na het bijwonen van de cursus werd het duidelijk welke onderdelen nodig zijn om procedures te bouwen. Dit zijn namelijk, de controlestrings binnen een procedurestap (dit is belangrijk voor een bepaalde uitgang) en hoe een bepaalde procedurestap te definiëren voor de opmaak, inhoud, behandelgroep, looptijd en events.

De workflowtypen is van belang voor de procedurestappen te linken met elkaar. En tot slot is het van belang hoe bepaalde databasevelden te gebruiken. In de volgende paragrafen wordt de ontwikkeling van procedurestappen verder gespecificeerd.

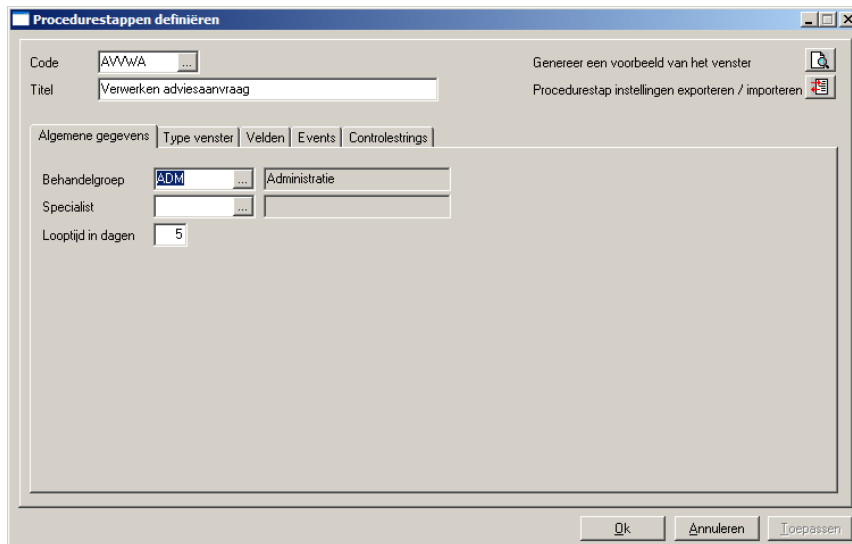
7.2 Het bouwen van procedurestappen

Octopus Awb bestaat uit een toolbox waarmee de procedures geautomatiseerd kunnen worden. Elke procedure kan opgedeeld worden in stappen. Een stap wordt gevormd doordat een zaak een ander stadium in de procedure heeft bereikt en /of doordat bepaalde werkzaamheden door een andere behandelgroep verricht moeten worden i.v.m. hun verantwoordelijkheid. Elke stap wordt in Octopus Awb aan de gebruikers gepresenteerd d.m.v. een venster. Zo'n venster geeft enerzijds informatie en biedt anderzijds de mogelijkheid om gegevens te registreren die betrekking hebben op de procedurestap, waarin een bepaalde zaak zich bevindt. Octopus Awb beschikt over een verzameling objecten, waarmee een venster kan worden ingericht.

De behandelgroepen en de activiteiten binnen een bepaalde procedure zijn achterhaald, d.m.v. interviews en gesprekken met juristen en assistenten en de beschikbare literatuur. Deze zijn in het pilotontwikkelplan nader gespecificeerd. Vervolgens zijn de werkprocessen verdeeld in procedurestappen. Per procedurestap is vervolgens bekeken wat er benodigd is in die stap aan inhoud, om het vervolgens ook daadwerkelijk in te richten. Hieronder wordt het een en ander beschreven over het inrichten van een procedurestap. De tabbladen binnen het scherm "Procedurestappen definiëren" zijn hiervan van belang.

7.2.1 Algemene gegevens

Het scherm hieronder afgebeeld is een toolbox waarmee het mogelijk is vensters in te richten die horen bij stappen van welke procedure dan ook. De inrichting van workflows, de procedurestapvensters en de autorisatie kan binnen de mogelijkheden van Octopus Awb aangepast worden aan de werkwijze. Een behandelgroep kan dan gekoppeld worden met de looptijd in dagen; zo wordt een behandelgroep geautoriseerd voor een bepaalde procedurestap. (zie figuur 19)



The screenshot shows a software window titled "Procedurestappen definiëren". It has several input fields and tabs. The "Algemene gegevens" tab is selected. The fields are: "Code" (AVVWA), "Titel" (Verwerken adviesaanvraag), "Behandelgroep" (ADM), "Specialist" (empty), and "Looptijd in dagen" (5). There are also buttons for "Genereer een voorbeeld van het venster" and "Procedurestap instellingen exporteren / importeren". At the bottom are "Ok", "Annuleren", and "Toepassen" buttons.

Figuur 19 : Bouwen procedurestap, algemene gegevens

Behandelgroep

Een procedurestap wordt vanuit het venster 'Werkvoorraad' gestart. Of een eindgebruiker de procedurestap wel of niet kan zien, hangt af van de groep als lid waarvan de eindgebruiker is ingelogd. Alleen die eindgebruikers die ingelogd zijn als lid van de groep die als 'Behandelgroep' is ingevuld, zullen de procedurestap ook in hun werkvoorraad kunnen vinden.

Specialist

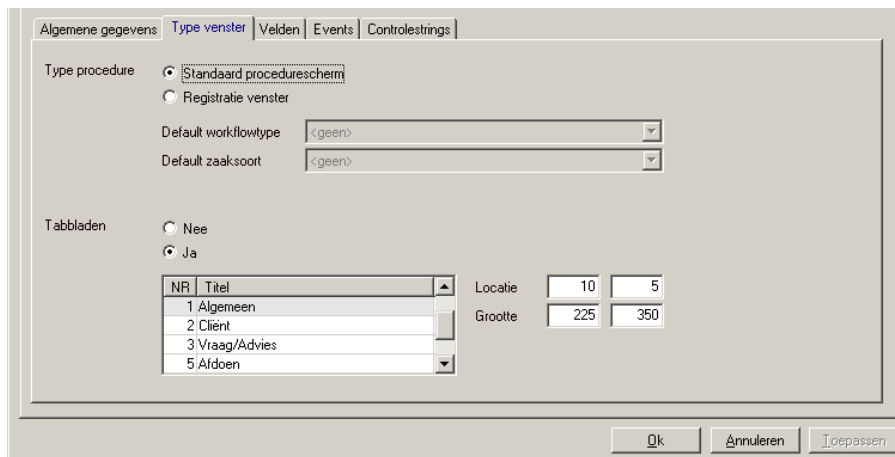
De werkvoorraad kan handmatig verdeeld worden over behandelaren. Een procedurestap kan ook automatisch aan een bepaalde behandelaar worden toebedeeld door de behandelaar een 'Specialist' te maken.

Looptijd in dagen

De totale looptijd van de procedure moet verdeeld worden over de samenstellende procedurestappen. De 'Looptijd' kan ook de doorlooptijd van de procedurestap zijn, zodat het mogelijk is de voorgang te bewaken. In de 'Werkvoorraad' wordt dan aangegeven hoelang een procedurestap nog heeft, als 'Resterende tijd'.

7.2.2 Type venster

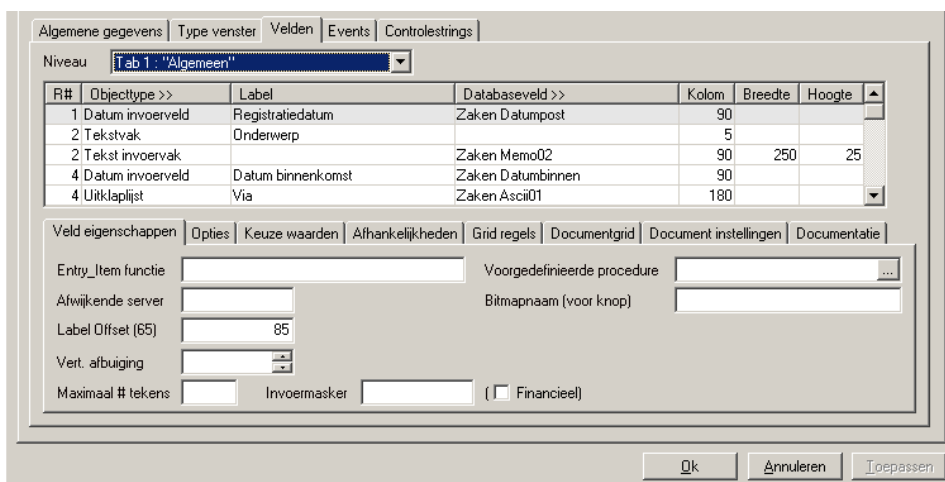
Hier kan worden aangegeven of het om een procedure venster of om een registratie venster gaat. Ook worden hier de tabbladen gedefinieerd. Voor elke procedure, ook wel zaaksoort genoemd, is een startvenster gemaakt, waarmee de basisgegevens van een zaak ingevoerd kunnen worden. Hieronder een weergave van het tabblad *Type venster*.



Figuur 20 : Bouwen procedurestap, Type venster

7.2.3 Velden

Bij het tabblad velden kan het venster vorm worden gegeven d.m.v. de inhoud en opmaak. Een objecttype is bijvoorbeeld een invoerveld, een checkbox (aankruisveld), een radiobutton (keuzerondje), een tekstvak, een knop, een tabel, uitklaplijst enz. Aan elk object zijn specifieke functies gekoppeld. Bijvoorbeeld in een 'Datum invoerveld' wordt gecontroleerd of het ingevoerde wel een datum is en bovendien kan in dit veld een kalender worden getoond en kan met een bepaalde functietoets automatisch de huidige datum worden getoond. De afhankelijkheden zijn hierbij van belang, zoals wanneer iets te schaduwen of aan te vinken of een default waarde invoeren (bijvoorbeeld plus 4 weken). Achter de tekstverwerker-knop, wordt MS Word gestart, een aan die knop gekoppeld document samengesteld en wordt een "document-assistent" gestart, die de variabele omzet naar een complete brief. De juiste documenten worden later bij de invoering onder de documenten gehangen.

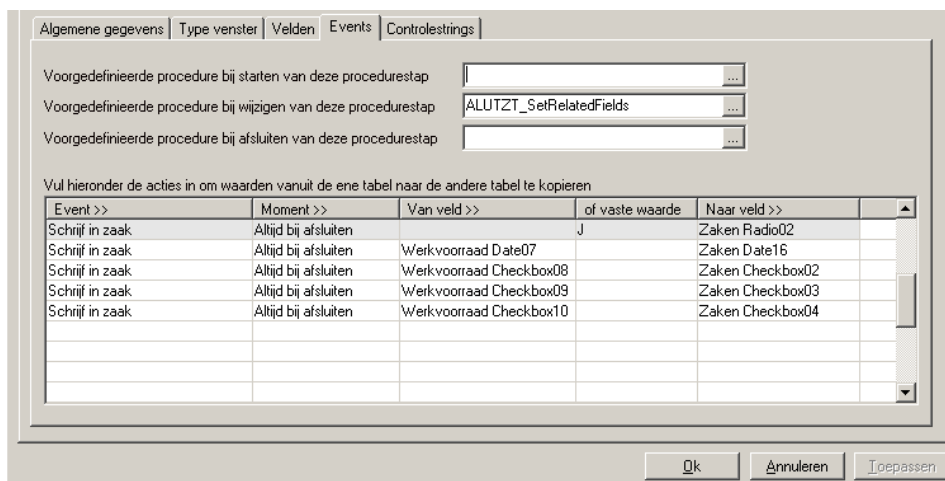


R#	Objecttype >>	Label	Databaseveld >>	Kolom	Breedte	Hoogte
1	Datum invoerveld	Registratiedatum	Zaken Datumpost	90		
2	Tekstvak	Onderwerp		5		
2	Tekst invoervak		Zaken Memo02	90	250	25
4	Datum invoerveld	Datum binnenkomst	Zaken Datum binnen	90		
4	Uitklaplijst	Via	Zaken Ascii01	180		

Figuur 21 : Bouwen procedurestap, de velden

7.2.4 Events

Hier kunnen de "gebeurtenissen" aangemaakt worden die acties uitvoeren die afwijken van het normale patroon van Octopus Awb. Hier wordt aangegeven waar een bepaalde waarde kan worden weggeschreven in een databaseveld. Deze kan een gebruiker dan zien in een andere procedurestap.

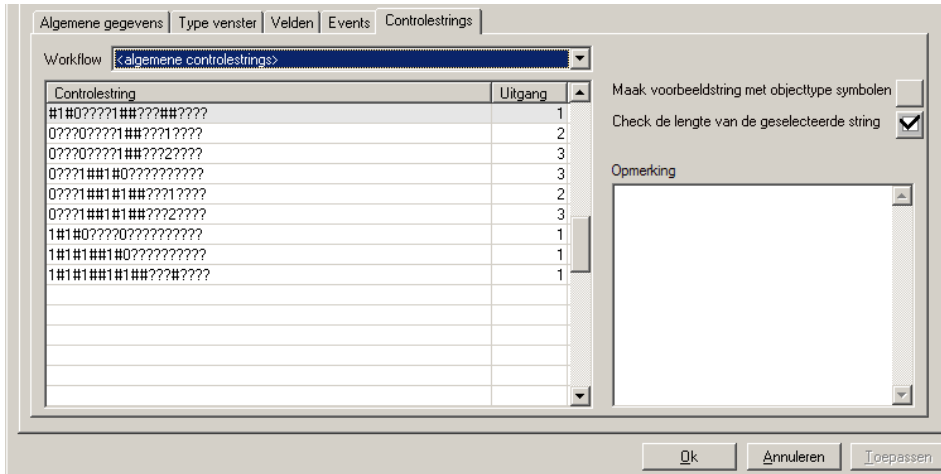


Event >>	Moment >>	Van veld >>	of vaste waarde	Naar veld >>
Schrijf in zaak	Altijd bij afsluiten		J	Zaken Radio02
Schrijf in zaak	Altijd bij afsluiten	Werkvoorraad Date07		Zaken Date16
Schrijf in zaak	Altijd bij afsluiten	Werkvoorraad Checkbox08		Zaken Checkbox02
Schrijf in zaak	Altijd bij afsluiten	Werkvoorraad Checkbox09		Zaken Checkbox03
Schrijf in zaak	Altijd bij afsluiten	Werkvoorraad Checkbox10		Zaken Checkbox04

Figuur 22 : Bouwen procedurestap, de events

7.2.5 Controlestrings

Een controlestring bepaalt het moment dat een procedurestap wordt afgesloten en welke volgende procedurestap wordt opgestart. Op dit tabblad kunnen de controlestrings aangemaakt en gewijzigd worden. Meerdere controlestrings kunnen verwijzen naar meerdere uitgangen (volgende procedurestap).



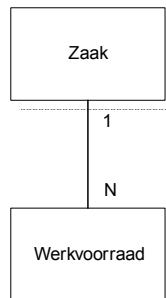
Controlestring	Uitgang
#1#0????1##??#?????	1
0???0???1##???1????	2
0???0???1##???2????	3
0???1##1#0?????????	3
0???1##1#1##???1????	2
0???1##1#1##???2????	3
1#1#0???0?????????	1
1#1#1##1#0?????????	1
1#1#1##1#1##???#????	1

Figuur 23 : Bouwen procedurestap, de controlestrings

Wanneer een afhankelijkheid verwijst naar de waarde van een ander object, dan is dit een “controlestring”-waarde. Een **0** betekent dat het veld leeg moet zijn, een **1 of #** betekent dat het veld ingevuld moet zijn, een **2** betekent dat het tweede keuze rondje (radiobutton) geselecteerd moet zijn en een **?** betekent dat het veld niet van belang is of het ingevuld is. De uitgang verwijst naar een andere procedurestap die aangegeven wordt in de workflowtypen.

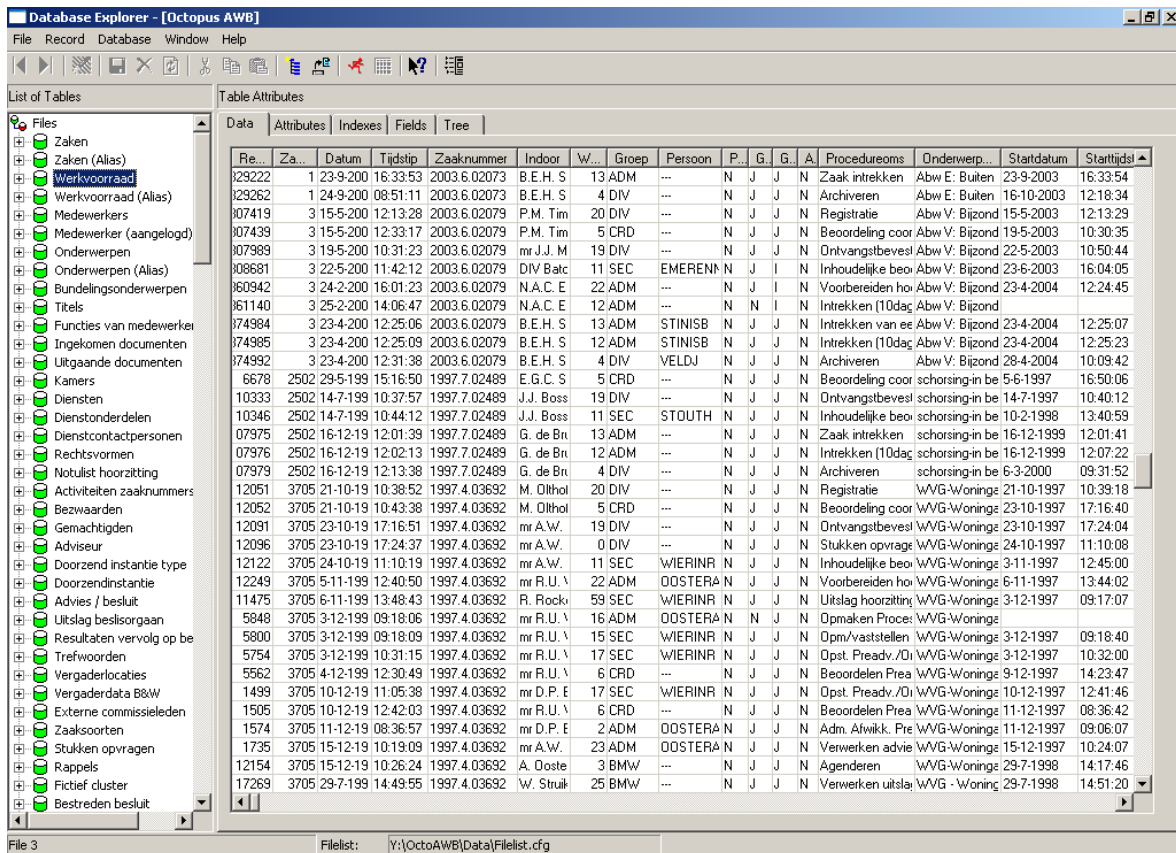
7.2.6 Opslag van procedurestappen in de database

De eerste stap van een procedure (registreren) kan niet uit de werkvoorraad geselecteerd worden omdat er nog geen zaak aangemaakt is. Het moet vanuit het menu in Octopus Awb beginnen. Deze stap moet een nieuwe record in een zogenaamde zaak-label aanmaken en zorgt voor het eerste record in de werkvoorraad-label. Deze hebben de volgende relatie:



Figuur 24 : Relatie zaak en werkvoorraadtabel

Dit houdt in dat er een 1 : N relatie is tussen Zaak en Werkvoorraad. In één zaak record komen meerdere werkvoorraad records voor en voor iedere procedurestap één werkvoorraad record. In de database (dataflex) worden de gegevens opgeslagen. Dataflex is standaard meegeleverd met Octopus Awb. Hieronder een weergave van de database van Octopus Awb.



Database Explorer - [Octopus AWB]

File Record Database Window Help

List of Tables

- Zaken
- Zaken (Alias)
- Werkvoorraad
- Werkvoorraad (Alias)
- Medewerkers
- Medewerker (aangelogd)
- Onderwerpen
- Onderwerpen (Alias)
- Bundelingsonderwerpen
- Titels
- Functies van medewerkers
- Ingekomen documenten
- Uitgaande documenten
- Kamers
- Diensten
- Dienstsonderdelen
- Dienstcontactpersonen
- Rechtsvormen
- Notulst hoorzitting
- Activiteiten zaaknummers
- Bezuarden
- Gemachtigden
- Adviseur
- Doorzend instantie type
- Doorzendinstantie
- Advies / besluit
- Uitslag beslissingaan
- Resultaten vervolg op be
- Trefwoorden
- Vergaderlocaties
- Vergaderdata B&W
- Externe commissieleden
- Zaaksoorten
- Stukken opvragen
- Rappels
- Fictief cluster
- Bestreden besluit

Table Attributes

Data Attributes Indexes Fields Tree

Re...	Za...	Datum	Tijdstip	Zaaknummer	Indoor	W...	Groep	Persoon	P...	G...	A...	Procedureoms	Onderwerp...	Startdatum	Starttijds
129222	1	23-9-200	16:33:53	2003.6.02073	B.E.H. S	13 ADM	---	N	J	J	N	Zaak intrekken	Abw E. Buiten	23-9-2003	16:33:54
129262	1	24-9-200	08:51:11	2003.6.02073	B.E.H. S	4 DIV	---	N	J	J	N	Archiveren	Abw E. Buiten	16-10-2003	12:18:34
107419	3	15-5-200	12:13:28	2003.6.02079	P.M. Tim	20 DIV	---	N	J	J	N	Registratie	Abw V. Bijzond	15-5-2003	12:13:29
107439	3	15-5-200	12:33:17	2003.6.02079	P.M. Tim	5 CRD	---	N	J	J	N	Beoordeling coor	Abw V. Bijzond	19-5-2003	10:30:35
107989	3	19-5-200	10:31:23	2003.6.02079	mr J.J. M	19 DIV	---	N	J	J	N	Ontvangstbevest	Abw V. Bijzond	22-5-2003	10:50:44
108681	3	22-5-200	11:42:12	2003.6.02079	DIV Batc	11 SEC	EMERENN	N	J	J	N	Inhoudelijke beo	Abw V. Bijzond	23-6-2003	16:04:05
160942	3	24-2-200	16:01:23	2003.6.02079	N.A.C. E	22 ADM	---	N	J	J	N	Voorbereiden ho	Abw V. Bijzond	23-4-2004	12:24:45
161140	3	25-2-200	14:06:47	2003.6.02079	N.A.C. E	12 ADM	---	N	J	J	N	Intrekken [10dag	Abw V. Bijzond	23-4-2004	12:24:45
174984	3	23-4-200	12:25:06	2003.6.02079	B.E.H. S	13 ADM	STINISB	N	J	J	N	Intrekken van ee	Abw V. Bijzond	23-4-2004	12:25:07
174985	3	23-4-200	12:25:09	2003.6.02079	B.E.H. S	12 ADM	STINISB	N	J	J	N	Intrekken [10dag	Abw V. Bijzond	23-4-2004	12:25:23
174992	3	23-4-200	12:31:38	2003.6.02079	B.E.H. S	4 DIV	VELDJ	N	J	J	N	Archiveren	Abw V. Bijzond	28-4-2004	10:09:42
6678	2502	29-5-199	15:16:50	1997.7.02489	E.G.C. S	5 CRD	---	N	J	J	N	Beoordeling coor	schorsing-in be	5-6-1997	16:50:06
10333	2502	14-7-199	10:37:57	1997.7.02489	J.J. Boss	19 DIV	---	N	J	J	N	Ontvangstbevest	schorsing-in be	14-7-1997	10:40:12
10346	2502	14-7-199	10:44:12	1997.7.02489	J.J. Boss	11 SEC	STOUTH	N	J	J	N	Inhoudelijke beo	schorsing-in be	10-2-1998	13:40:59
07975	2502	16-12-19	12:01:39	1997.7.02489	G. de Br	13 ADM	---	N	J	J	N	Zaak intrekken	schorsing-in be	16-12-1999	12:01:41
07976	2502	16-12-19	12:02:13	1997.7.02489	G. de Br	12 ADM	---	N	J	J	N	Intrekken [10dag	schorsing-in be	16-12-1999	12:07:22
07979	2502	16-12-19	12:13:38	1997.7.02489	G. de Br	4 DIV	---	N	J	J	N	Archiveren	schorsing-in be	6-3-2000	09:31:52
12051	3705	21-10-19	10:38:52	1997.4.03692	M. Olthol	20 DIV	---	N	J	J	N	Registratie	WVG-W/oninge	21-10-1997	10:39:18
12052	3705	21-10-19	10:43:38	1997.4.03692	M. Olthol	5 CRD	---	N	J	J	N	Beoordeling coor	WVG-W/oninge	23-10-1997	17:16:40
12091	3705	23-10-19	17:16:51	1997.4.03692	mr A.W.	19 DIV	---	N	J	J	N	Ontvangstbevest	WVG-W/oninge	23-10-1997	17:24:04
12096	3705	23-10-19	17:24:37	1997.4.03692	mr A.W.	0 DIV	---	N	J	J	N	Stukken opvrage	WVG-W/oninge	24-10-1997	11:10:08
12122	3705	24-10-19	11:10:19	1997.4.03692	mr A.W.	11 SEC	WIERINR	N	J	J	N	Inhoudelijke beo	WVG-W/oninge	3-11-1997	12:45:00
12249	3705	5-11-199	12:40:50	1997.4.03692	mr R.U.	22 ADM	OOSTERA	N	J	J	N	Voorbereiden ho	WVG-W/oninge	6-11-1997	13:44:02
11475	3705	6-11-199	13:48:43	1997.4.03692	R. Rock	59 SEC	WIERINR	N	J	J	N	Uitslag hoorzitting	WVG-W/oninge	3-12-1997	09:17:07
5848	3705	3-12-199	09:18:06	1997.4.03692	mr R.U.	16 ADM	OOSTERA	N	J	J	N	Opmaken Proce	WVG-W/oninge	3-12-1997	09:17:07
5800	3705	3-12-199	09:18:09	1997.4.03692	mr R.U.	15 SEC	WIERINR	N	J	J	N	Opm/vaststellen	WVG-W/oninge	3-12-1997	09:18:40
5754	3705	3-12-199	10:31:15	1997.4.03692	mr R.U.	17 SEC	WIERINR	N	J	J	N	Opst. Preadv./Di	WVG-W/oninge	3-12-1997	10:32:00
5562	3705	4-12-199	12:30:49	1997.4.03692	mr R.U.	6 CRD	---	N	J	J	N	Beoordelen Prea	WVG-W/oninge	9-12-1997	14:23:47
1499	3705	10-12-19	11:05:38	1997.4.03692	mr D.P. E	17 SEC	WIERINR	N	J	J	N	Opst. Preadv./Di	WVG-W/oninge	10-12-1997	12:41:46
1505	3705	10-12-19	12:42:03	1997.4.03692	mr R.U.	6 CRD	---	N	J	J	N	Beoordelen Prea	WVG-W/oninge	11-12-1997	08:36:42
1574	3705	11-12-19	08:36:57	1997.4.03692	mr D.P. E	2 ADM	OOSTERA	N	J	J	N	Adm. Afwikk. Pre	WVG-W/oninge	11-12-1997	09:06:07
1735	3705	15-12-19	10:19:09	1997.4.03692	mr A.W.	23 ADM	OOSTERA	N	J	J	N	Verwerken advie	WVG-W/oninge	15-12-1997	10:24:07
12154	3705	15-12-19	10:26:24	1997.4.03692	A. Ooste	3 BMW	---	N	J	J	N	Agenderen	WVG-W/oninge	29-7-1998	14:17:46
17269	3705	29-7-199	14:49:55	1997.4.03692	W. Struik	25 BMW	---	N	J	J	N	Verwerken uitsla	WVG-W/oninge	29-7-1998	14:51:20

File 3 Filelist: Y:\OctoAWB\Data\Filelist.cfg

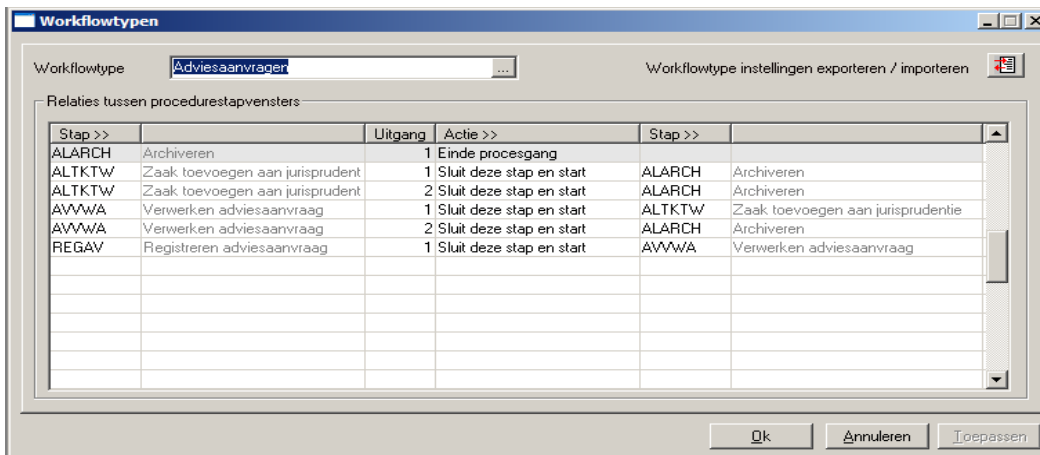
Figuur 25 : Weergave Database Octopus Awb

7.3 Het ontwikkelen van workflowtypen

De relaties binnen een workflowtypen worden bepaald door de combinatie van procedurestappen, uitgang, acties en volgende procedurestap of door de combinatie van procedurestap, uitgang, einde procedure of een einde parallelle procedure. De procedurestappen worden aan elkaar vastgeknoopt. Omdat een procedurestap meerdere uitgangen heeft, vormen alle regels bij elkaar meerdere varianten op de procesgang. Belangrijk is dan dat de controlestrings kloppen.

De procedurestappen die aangemaakt zijn, zijn gekoppeld d.m.v. een workflowtypen om een complete procedure te maken.

Hieronder een eerste versie van een workflowtypen van een juridische Adviesaanvraag die het principe van de toepassing duidelijk moet maken.



The screenshot shows a window titled 'Workflowtypen' with a dropdown menu set to 'Adviesaanvragen'. Below the menu is a table titled 'Relaties tussen procedurestapvensters'. The table has five columns: 'Stap >>', 'Uitgang', 'Actie >>', 'Stap >>', and an empty column. The data in the table is as follows:

Stap >>		Uitgang	Actie >>	Stap >>	
ALARCH	Archiveren	1	Einde procesgang	ALARCH	Archiveren
ALKTW	Zaak toevoegen aan jurisprudentie	1	Sluit deze stap en start	ALARCH	Archiveren
ALKTW	Zaak toevoegen aan jurisprudentie	2	Sluit deze stap en start	ALARCH	Archiveren
AVWA	Verwerken adviesaanvraag	1	Sluit deze stap en start	ALARCH	Archiveren
AVWA	Verwerken adviesaanvraag	2	Sluit deze stap en start	ALARCH	Archiveren
REGAV	Registreren adviesaanvraag	1	Sluit deze stap en start	AVWA	Verwerken adviesaanvraag

At the bottom of the window are buttons for 'Ok', 'Annuleren', and 'Toepassen'.

Figuur 26 : Het bouwen van workflowtypen

7.4 Het testen van de procedures

De test omvat het controleren of de gerealiseerde procedures functioneren volgens de specificaties. Ook is onderzocht of het prototype technisch gezien goed gebouwd is en onderhoudbaar is. Deze test heeft de opdrachtgever uitgevoerd.

Bij de uitvoering van de test is gecontroleerd of de procedures functioneren naar de eisen en wensen. Voor de testomgeving is de ontwikkelomgeving gebruikt.

De testen met juristen en de assistenten van de juristen (de Jassen) verliep goed. Zij leverden op het prototype commentaar en feedback. De terugkoppeling is zinvolle input om de procedures te verbeteren en bovendien verhoogd het de kwaliteit van de procedures. Tijdens het testen, zijn vragen gesteld over de volledigheid van procedurestappen, combinaties, formulieren en instructies. Er kon tussentijds altijd een beroep worden gedaan op de gebruikers, bij onduidelijkheden binnen een bepaalde procedure.

De procedures zijn vervolgens door middel van een demo gepresenteerd aan het management van de JDR, hierbij waren ook enkele gebruikers aanwezig die aan de testen hebben deelgenomen.

8. PROCES EN PRODUCTEVALUATIE

Dit hoofdstuk evalueert de procesgang en de opgeleverde producten tijdens het afstudeertraject. In de procesevaluatie wordt een antwoord gegeven op de voortgang en of ik de opdrachten op dezelfde manier zou uitvoeren als deze nog een keer aan bod zouden komen. De opgeleverde producten zullen één voor één besproken worden. De evaluatie is een terugblik van het afstudeertraject.

8.1 De procesevaluatie

Deze paragraaf evalueert de procesgang tijdens het afstuderen en heeft tot doel om de lezer inzicht te verschaffen in de evaluatie van de procesgang. Ingegaan wordt op de belangrijkste onderdelen van het proces, te weten de doelstelling, de planning, de kwantiteit, de kwaliteit, de communicatie, de werkwijze en de gehanteerde methode binnen het proces.

8.1.1 De doelstelling

In deze paragraaf wordt de oorspronkelijke doelstelling van de opdracht vergeleken met het uiteindelijke resultaat.

De oorspronkelijke doelstelling van de opdracht luidt:

Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb door beide secties van de JDR, d.m.v. de werkprocessen van de sectie Juridische Advisering (de adviesaanvragen en administratief rechtelijke procedures zoals: (hoger) beroepszaken en voorlopige voorzieningen) onder te brengen in Octopus Awb.

Er is door de JDR onderscheidt gemaakt in de volgende procedures:

- *Adviesaanvragen*
- *Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)*
- *Hoger beroep (verzoek appellant)*
- *Hoger beroep (verzoek gemeente)*
- *Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)*
- *Voorlopige voorzieningen hangende beroep*
- *Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep*
- *Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar*

Concluderend kan gezegd worden dat bovenstaande doelstelling is behaald en dat probleemstelling is beantwoord. De punten uit de probleemstelling zijn opgelost door het geheel over te zetten naar Octopus Awb. De procedures zijn ontwikkeld en gebouwd. Deze zijn nu operationeel in Octopus Awb (als prototype in een testomgeving).

8.1.2 De planning en de werkelijke tijdspad

In deze paragraaf zal de planning die gemaakt is in het plan van aanpak geëvalueerd worden tegenover het werkelijke tijdspad. Er zal getracht worden de verschillen aan te geven, wat de oorzaken zijn, waarom hiervoor is gekozen en hoe het is befallen. Dit geeft een goed beeld van het inschattingsvermogen en het planvermogen.

De planning van het traject voor het afstuderen is een van moeilijkste onderwerpen in het plan van aanpak, de planning is dan ook zeer belangrijk. Bij het opstellen van deze planning is telkens rekening gehouden met de geringe kennis van workflowmanagementsystemen, de systeemontwikkelingsmethode IAD en op juridisch gebied.

Achteraf bezien, was de uiteindelijke planning redelijk goed. De planning voor het vergaren van informatie over IAD en OMP kwam niet overeen met de daarvoor ingeplande tijd. Het kostte één week meer tijd om de kennis over IAD en OMP eigen te maken. Het vergaren van informatie van Octopus Awb, Octavia en op juridisch gebied kwam redelijk overeen met de daarvoor ingeplande tijd, dit kwam mede door de cursus die ingelast was.

Vooraf de benodigde tijd voor de op te leveren definitiestudie bleek redelijk overeen te komen met de ingeplande tijd. Er was in de planning vijftien dagen voor uitgetrokken. Het opleveren van het pilotontwikkelplan kwam qua besteedde tijd ook redelijk overeen met de planning.

Voor de bouw en het testen van het prototype was totaal vier weken ingepland, de bouw of althans de eerste opzet voor de procedures heeft al twee weken geduurd. Het testen heeft echter wel veel meer tijd in beslag genomen. Dit vanwege de betrokkenheid van meerdere gebruikers. Tijdens de zomer vakantie, waren veel juristen afwezig, waardoor het moeilijk was meerdere gebruiker te vinden die het prototype konden testen. De cursus Octopus Awb was vooraf niet in de planning opgenomen, dit kan geplaatst worden onder 'Het vergaren van informatie over Octopus Awb'.

Het vergaren van informatie over Octopus Awb, Octavia en op juridisch gebied zou achteraf gezien niet in minder tijd mogelijk zijn geweest.

Het vervaardigen van een testplan is niet gedaan, omdat de opdrachtgever het niet nodig vond, maar het geheel beter te testen in de vorm van iteraties met gebruikers. Hierdoor kon het prototype meerdere malen getest worden.

Het testen en een deel van de bouw van het prototype zijn samen opgenomen. De meeste tijd van het afstudeertraject heeft ook hier in gezeten, het heeft al met al zo'n zes weken in beslag genomen. In de planning was daar vijf weken voor genomen.

Het kwam vaak voor dat er niet verder kon worden gewerkt, wat op zich al heel frustrerend was, dit omdat in sommige gevallen de afhankelijk van anderen een rol speelde. Dit kwam vooral voor bij het testen.

Over het algemeen kan gesteld worden dat de planning redelijk overeen kwam met het doorlopen afstudeertraject, de bouw en het testen van het prototype was alleen verkeerd geplaatst in de planning, dit zou beter samen genomen worden. Wat in het vervolg bovendien beter kan is het doornemen van alleen relevante informatie voor de opdracht. Het verdiepen in de activiteiten van de stafafdeling DIV, was wel belangrijk. Daar heeft toch tijd in gezeten, wat achteraf gezien niet nodig was. Wel was het van belang om mezelf te oriënteren op het registreren en archiveren van zaken in Octavia.

Een andere vraag die nog naar boven komt is hoe de planning van een verloren week is ingehaald? In een andere versie van de planning was voor de interviews twee weken ingepland. Dus het inhalen van deze week was op zich niet echt een issue, dit was in de vorige planning misschien te ruim gepland. De tweede week is ingehaald door het nemen van zo weinig mogelijk vrije dagen over de gehele periode. Over de gehele periode is er één week aan vrije dagen opgenomen waaraan niet aan project is gewerkt.

Over de planning ben ik tevreden. De planning is gedurende het traject goed als leidraad gehanteerd.

8.1.3 De kwantiteit

Binnen deze paragraaf zal de hoeveelheid werk worden beschouwd, tevens zal er gekeken worden naar de mogelijke manieren om de hoeveelheid werk in het vervolg te verminderen.

Op de vraag “*Had ik hetzelfde resultaat kunnen behalen met minder inspanning?*” luidt het antwoord simpelweg ‘ja’. De reden dat deze conclusie getrokken wordt, is het feit dat er tijd verloren is gegaan door het uitvoeren van bepaalde activiteiten zoals het verdiepen in bepaalde documenten en het vergaren van ‘onnodige’ informatie over Workflowmanagementsystemen of activiteiten bij de DIV. Voor aanvang van de cursus had ik Octopus Awb verkend. Ook de gebruikershandleiding van Octopus Awb is vooraf bestudeerd. Hierdoor was er een basis gecreëerd voor die cursus. Maar vooraf wist ik niet welke informatie relevant is en welke niet. Aan het begin is het moeilijk inschatten wat wel en wat niet relevant is om te weten voor bepaalde onderwerpen.

De hoeveelheid werk binnen dit project leek achteraf mee te vallen, de bouw van de procedures leverde wel veel werk op, maar de voorkennis die nodig is om de procedures te bouwen zorgde voor meer werk. Ik zou op dit moment met de kennis die ik nu bezit over het ontwikkelen en bouwen van procedures een veel complexere procedure kunnen ontwikkelen in veel minder tijd.

De hoeveelheid werk wat betreft de opgeleverde rapporten bleek mee te vallen.

8.1.4 De kwaliteit

De kwaliteit van het proces zal hier worden besproken, er zal worden ingegaan op een aantal, dat de kwaliteit van de procesgang enigszins hebben beïnvloed.

De kwaliteit van de procesgang vind ik voldoende. Hiervoor bestaan een aantal redenen. De gehanteerde methode die ik gebruikt heb was voor mij onbekend. Maar door veelvuldig contact met de gebruikers en de opdrachtgever en te houden aan de planning is de kwaliteit van de opdracht ten goede gekomen.

Er zal verder geprobeerd worden om een antwoord te geven op de vraag “*Hoe kan de kwaliteit van het proces verbeterd worden de volgende keer?*” Ik ben van mening dat de planning veel gedetailleerder moest en daarbij vooral letten op de gehanteerde methode IAD. Bovendien zou in het vervolg efficiënter en effectiever gewerkt moeten worden, efficiënt en effectief heeft vooral betrekking op het vergaren van informatie en opleveren van alleen relevante delen of rapporten.

De gedrevenheid heeft er wel toe bijgedragen dat de procesgang, wat de kwaliteit betreft toch enigszins voldoende bleef. Al met al ben ik tevreden met de kwaliteit van het geheel.

8.1.5 De communicatie

Aan de basis van een goede procesgang ligt een goede communicatie. Deze paragraaf zal hier wat dieper op ingaan. De communicatie met de verschillende partijen zal hier worden belicht.

De reden dat communicatie binnen dit hoofdstuk wordt genoemd, is omdat dit één van het belangrijkste aspect is in het gehele proces. Het kan zijn dat de communicatie niet goed verloopt waardoor er iets heel anders opgeleverd wordt dan wat de opdrachtgever heeft aangegeven. Bij de realisatie van de procedures was er vaak contact, ik kon met vragen altijd terecht bij de applicatiebeheerders. In bepaalde gevallen moest ik met een vertegenwoordiger van de leverancier van Octopus Awb, Iv-software, bellen voor bepaalde vragen. Een voorbeeld hiervan is dat de opdrachtgever graag een uitklaplijst wilde in een scherm, waarin na één keer invoeren van een waarde, het bewaard blijft in de lijst.

De communicatie verliep met de meeste juristen en de assistenten vloeiend, dit kwam mede door de bekendheid van de problematiek rond Octavia.

Er is één uitzondering, namelijk het hoofd Financiën, Piet Boon. In Octopus Awb moeten de kosten geregistreerd worden, dit betreft de proceskosten, griffiekosten of de wettelijke rente die een rechtelijke instantie oplegt. In Octavia werd dat al geruime tijd niet gedaan, wat eigenlijk resulteerde in het werken met andere applicaties, zoals MS Excel en Exact. Maar volgens de opdrachtgever moet in de toekomst de kwaliteit van de rapportages beter worden. Daarbij zijn de kosten ook een onderdeel van.

Het hoofd Financiën had een passieve houding en dat was te wijten aan het feit dat zijn manier van werken daarmee te maken had. Wat ook verder begrijpelijk is. Deze passieve houding uitte zich tijdens besprekingen en interviews, door enige weerstand te bieden met het werken met Octopus Awb. Men zou het kunnen omschrijven als: *“Ja, ik heb er niet om gevraagd om iets nieuws te ontwerpen, ik werk met mijn eigen applicaties en dat is prima zo?”* Dit werd niet in zoveel woorden gezegd maar ik kreeg de indruk dat dit het geval was.

De oorzaak van zijn passieve houding was ook te wijten aan de relatie tussen de applicatiebeheerders en het hoofd Financiën. Het hoofd Financiën heeft vaak rapportage problemen, die gemaakt worden door de applicatiebeheerders. Dit zijn vaak ad hoc rapportages die lastig te maken zijn. Vanwege deze passieve houding was het moeilijk om de gebruikers behoefte in kaart te brengen voor wat betreft het financiële gedeelte in een procedure, namelijk de procedurestap ‘Kostenveroordeling’.

Ik had een tactiek bedacht om met deze situatie om te gaan. Er is gekozen om de opdrachtgever hierover te blijven informeren en bij gesprekken of interviews is extra aandacht besteed aan het notuleren van de opmerkingen en vervolgens de belangrijkste zaken hieruit gehaald die van belang zijn. In overleg met de opdrachtgever maakte we vervolgens de beslissing welke zaken wel en welke niet van belang waren. Door het hoofd Financiën telkens te blijven informeren over de stand van zaken in het project enthousiasmeerde ik hem voor het belang van de registratie en de rapportages in Octopus Awb. Het werd hem duidelijk dat hij per slot van rekening toch zal moeten aanpassen. Bij de derde bespreking draaide zijn houding van passief naar actief. Hij wilde meer inbreng hebben bij de totstandkoming van de procedures.

Wat de informele gesprekken betreft, werd ongeveer om de twee weken gesproken met de afdelingssecretaris over de stand van zaken. Hier werd de voortgang van het afstudeertraject besproken.

Een punt dat minder was, is de beschikbare informatie over hoe bepaalde procedures verlopen. Dat was niet aanwezig in binnen de JDR, dit heeft wel voor vertraging gezorgd in de eerste weken maar dit heeft de voortgang van het project niet negatief beïnvloedt. Dit zou voor problemen kunnen hebben gezorgd indien de opdracht niet zo gespecificeerd was.

8.1.6 De werkwijze

Deze paragraaf is een beschouwing over de gehanteerde werkwijze.

Over de werkwijze kan allereerst gezegd worden dat bij onduidelijkheden de opdrachtgever altijd om opheldering is gevraagd, dit is een aantal keer voorgekomen. Ik ben niet op eigen houtje gaan bouwen waardoor later de opdrachtgever iets in handen krijgt waar hij niet om heeft gevraagd.

Bij het schrijven van de diverse documentatie, inclusief dit afstudeerverslag werd eerst uitvoerig gekeken naar de onderdelen die erin horen te zitten en naar andere soortgelijke verslagen om een algemene indruk te krijgen wat mij ongeveer stond te wachten. Dit resulteerde altijd eerst in een inhoudsopgave met bij elk kopje een korte beschrijving wat er inhoudelijk in zou moeten staan. Vervolgens werden die delen waar input voor nodig was verzameld.

Over het algemeen kan gezegd worden dat er vrijwel altijd gewerkt is aan de hand van een takenlijst, daarin werd bijgehouden welke taken nog gedaan moesten worden, dit geldt voor zowel het opleveren van de verslagen als voor het ontwerp en bouw van de procedures.

De takenlijst werd opgemaakt aan de hand van de planning en werd in klad bijgehouden.

Aan het eind van een week werden de resultaten van deze taken geëvalueerd. Als een taak niet werd gerealiseerd of ik inzag dat het waarschijnlijk niet zou lukken dan werd vooraf al maatregelen genomen om dit zoveel mogelijk te beperken. Zo kon vooruit worden gekeken op bepaalde taken. Deze manier van werken is ook tijdens de modules op school gehanteerd.

Qua documentbeheer en back-up voor de data van de ontwikkelde procedures in Octopus Awb zijn vrijwel wekelijks de verschillende versies bijgehouden op een externe (mobiele) schijf en op het netwerk van de JDR.

8.1.7 De gehanteerde methodieken en technieken

Gedurende de loop van het traject is IAD als leidraad gehanteerd, deze paragraaf gaat hier dieper op in.

Eerder in dit verslag is al gemotiveerd waarom gekozen is voor IAD en de gebruikte iteratiestrategie. Hier volgt een terugblik op de gehanteerde methode. Er kan over het algemeen gezegd worden dat IAD beter is bevallen dan SDM. Bij SDM ben ik gewend veel documentatie op te leveren, waar in dit geval niet echt sprake van is. Bovendien was dit een onbekende juridische omgeving waar het in een keer bouwen van de procedures waarschijnlijk niet zou zijn gelukt.

Het bouwen van de toepassing in een aantal iteratieslagen heb ik als positief ervaren.

Binnen dit verslag is te merken aan de manier waarop het geschreven is dat de definitiestudie en pilotontwikkelplan achter elkaar zijn uitgevoerd, maar toch d.m.v. iteraties vaker zijn doorlopen. De gehanteerde iteratiestrategie, deze is goed gekozen hoewel ik mijn bedenkingen heb bij het hoofdstuk pilotplan in de definitiestudie. Het opdelen van de opdracht in één pilot d.m.v. twee iteraties, is aan de ene kant goed te noemen en aan de andere kant weer minder goed te noemen. De reden waarom dit goed is te noemen, is omdat het opgeleverde rapport binnen deze pilot direct een helder beeld geeft van de opdracht. Maar het zou misschien beter geweest zijn om de opdracht in meerdere iteraties te beschouwen of meerdere pilots.

De methodiek OMP is gebruikt, omdat het begrijpelijk is voor een normale gebruiker. Ook kan ik over deze methodiek zeggen dat het goed is bevallen.

8.1.8 Risicofactoren

Hier wordt mijn mening gegeven op de geformuleerde risicofactoren. Dit wordt aangegeven waar ik wellicht steken hebben laten vallen maar ook waar ik vindt dat een bepaalde risicofactor goed is ondervangen.

Risicofactor 1:

- Hardware en software (testomgeving) niet tijdig beschikbaar.

Een oplossing kan zijn is dat het bedrijf die de software voor de JDR levert, (Octopus Awb) een demo versie levert om tijdig te beginnen in een zelfopgemaakte testomgeving.

De eerste risicofactor werd in de eerste week weggenomen, omdat het Octopus Awb al in een testomgeving aanwezig was. Deze risicofactor was toch erg belangrijk voor het slagen van het traject.

Risicofactor 2:

- Het draagvlak binnen de JDR om de voorgestelde doelstelling te realiseren kan onvoldoende zijn, waardoor er weinig medewerking wordt gegeven.

Een oplossing hiervoor is bijvoorbeeld dat zoveel mogelijk documentatie vooraf bemachtigd wordt, zodat de opdracht niet totaal afhankelijk is van de opdrachtgever en of gebruikers. Dan is het eigenlijk “roeien met de riemen die je hebt”, en proberen draagvlak te creëren binnen de organisatie middels gesprekken of eventueel een presentatie.

Het is niet zozeer het draagvlak binnen de organisatie maar de bereidheid van medewerkers om de voorgestelde doelstellingen te realiseren. Het woord “draagvlak” is hierdoor niet voldoende en misschien te vaag omschreven. Hoewel ik deze risicofactor onderken, had ik niet verwacht dat deze factor zich zou voordoen bij iemand in de organisatie. Ik verwijs in dit geval naar paragraaf 8.1.5 communicatie. Daar wordt beschreven hoe een betrokken persoon in het afstudeertraject een passieve houding heeft en leidde tot een specifieke aanpak om deze passieve houding weg te nemen.

Risicofactor 3:

- Een cultuurverschil tussen enerzijds de juridische achtergrond en de informatica achtergrond.

Een oplossing hiervoor is gebruik te maken van notulen, aantekeningen en andere op te leveren documenten terug te koppelen. Zo kunnen de gebruikers zien welke beslissingen en actiepunten gemaakt worden en waarom. Zodat er uiteindelijk geen misverstanden kunnen bestaan over gemaakte afspraken.

De derde risicofactor werd ondervangen door in een interview of gesprek de belangrijke punten te noteren en deze ook terug te koppelen. Door de opdrachtgever goed te informeren over de voortgang en vragen van zijn kant te beantwoorden was er geen sprake van misverstanden met de opdrachtgever. Er was wel een cultuurverschil aanwezig tussen de afstudeerder als informaticus en de gebruikers met de juridische achtergrond. Maar dit heeft niet geleid tot problemen. De gebruikers hebben zich getypeerd als zeer informeel en flexibel. Dit heeft geleid tot een zeer prettige werkervaring die naar horen zeggen wederzijds is.

8.2 De productevaluatie

In deze paragraaf zullen alle producten die tijdens het project zijn opgesteld besproken worden. Hierbij zullen de opgetreden problemen besproken worden en hoe deze zijn opgelost. Tevens zullen allerlei beslissingen verder gemotiveerd worden voor zo ver dit nog niet gedaan is in het afstudeerverslag zelf. De producten zijn allen opgeleverd aan de opdrachtgever. Enkele modellen zijn wel aan gebruikers getoond voor op en of aanmerkingen.

8.2.1 De opdrachtschrijving

Het doel van de opdrachtschrijving is om duidelijke afspraken te maken met de opdrachtgever. De opdrachtschrijving wordt hier geëvalueerd als een product, maar was niet meer dan een document met afspraken voor beide partijen.

Het opstellen van de opdrachtschrijving bleek lastiger te zijn dan verwacht. Aan het begin bestond er onduidelijkheid over de precieze inhoud van de opdracht.

Het vastleggen van de uit te voeren activiteiten en de daarbij behorende planning was ook lastig, omdat ik nog geen ervaring had met de gekozen methoden.

In de eerste weken van de afstudeerperiode kwam daar meer duidelijkheid in. In overleg met de opdrachtgever en de begeleidende docent is de opdracht afgebakend en er rolde vervolgens een titel uit, deze luidde:

“Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb”.

De opdrachtschrijving is een goed product geweest voor mij. Het was een belangrijk product geweest bij het opstellen van het plan van aanpak, dit omdat deze grotendeels is hergebruikt.

8.2.2 Het plan van aanpak

Het doel van het plan van aanpak is het uitstippelen van globaal de grote lijnen waarlangs het traject zal gaan lopen. Voor het uitvoeren van de opdracht is een goede planning van groot belang. Maar nog belangrijker is deze ook te hanteren. Het vervaardigen van het plan van aanpak heeft weinig tijd in beslag genomen. Ik heb een aantal malen het plan van aanpak aangepast. Achteraf gezien kon de planning beter, maar de opdracht was eerst niet duidelijk waardoor de planning niet daarop was afgestemd.

Doordat in de planning geen rekening is gehouden met het aanpassen van de producten, zijn de meeste producten in de laatste fase pas definitief geworden. Dit komt mede door de keuze, “het evolutionair ontwikkelen”. Een andere verklaring hiervoor is dat de voortgang van het project prioriteit had, boven het aanpassen van de planning, om zo de uitvoering van het project geen vertraging te laten oplopen. Het opleveren van de concepten zijn wel volgens planning opgeleverd. Het plan van aanpak is het eerste product voor het afstudeerproject, ik heb deze gedurende het hele traject gehanteerd. Ik ben van mening dat het een goed product is geweest voor het geheel, deze is gedurende het traject goed als leidraad gehanteerd.

8.2.3 De definitiestudie

Bij het opstellen van de definitiestudie zijn niet echt veel problemen ontstaan, het achterhalen van de systeemeisen heeft wel enige moeite gekost. Bij het opleveren van de definitiestudie zijn hier en daar delen weggelaten die niet relevant zijn voor de opdracht. De systeemeisen in het rapport zijn opgesteld aan de hand van de MOSCOW factoren. De ‘must have’ eisen zijn de basiseisen. De andere eisen zijn bij nader inzien misschien toch overbodig geworden, omdat ik hier misschien niets mee kan doen. De rapport geeft een goed beeld van systeem eisen en het systeemconcept.

8.2.4 Het pilotontwikkelplan Uutfasering Octavia

Het opleveren van dit pilotontwikkelplan heeft wel enige problemen met zich meegebracht, omdat het eerste ontwikkelplan is die ik heb opgeleverd. Ik heb vooraf nooit met IAD gewerkt en wist niet welke onderdelen in het rapport horen. De procesmodellen zijn aan de gebruikers voorgelegd, die konden direct zien wat het model weergeeft. Die hebben hierop ook de nodige feedback op gegeven.

Het rapport geeft een goed beeld van de te ontwikkelen procedures. Het rapport geeft verder ook een goed beeld van de gebruikersinterfaces en de procesmodellen. Door middel van dit rapport kon snel aan de bouw worden begonnen. Dit rapport is net als de definitiestudie, na elke wijziging in de systeemeisen aangepast.

8.2.5 Het ontwikkelen en bouwen van het prototype

Over de bouw van het prototype kan gezegd worden dat de 'must have' eisen gerealiseerd zijn, de werkprocessen van de sectie Juridische Advisering, adviesaanvragen en administratief rechtelijke procedures zoals: (hoger) beroepszaken en voorlopige voorzieningen) zijn onder gebracht in Octopus Awb. Daarmee is dus aan de 'must have' eisen voldaan. Een eis die opgenomen was als 'could have' eis, is dat het mogelijk moet zijn per zaaksoort de financiën te registreren, ook dat is gerealiseerd. Dit is een gemeenschappelijke procedurestap geworden voor de zaaksoorten die bij een rechtelijke instantie plaatsvinden en waarbij de financiën een onderdeel vormen.

Ik sta achter alle keuzes die gemaakt zijn bij de bouw en ik ben tevreden met het opgeleverde prototype.

Nu de vraag:

Wat kan de JDR hiermee bereiken?

Als er gekeken wordt naar de voordelen die gecreëerd zijn voor Octopus Awb t.o.v. Octavia:

Het totale proces kan nu beter beheersbaar worden, d.m.v. registratie van elke stap. Het ondersteunt de administratieve taken. Een gebruiker kan duidelijke de status van een zaaksoort zien. De activiteiten zijn opgesplitst in procedures, er zijn meerdere stappen, daardoor ook meerdere behandelgroepen (er wordt functiescheiding gecreëerd) Ook een belangrijk voordeel, is dat er betere managementinformatie beschikbaar kan komen. De doorlooptijd van zaken in de toekomst kunnen bekort worden. De opgebouwde kennis en ervaring wordt breder toegankelijker voor de medewerkers (door sjablonen, standaard tekstfragmenten en juridische documenten in huisstijl).

Door het gebruik van Octopus Awb kan de efficiëntie en effectiviteit verhoogd worden. Dit alles zal de kwaliteit van de totale organisatie ten goede komen.

Concluderend kan er gesteld worden dat het afstudeertraject succesvol is afgerond.

Tijdens de zestiende week van het afstuderen is het prototype gepresenteerd aan het management van de JDR, door middel van een demo. Hierbij waren ook enkele juristen en assistenten aanwezig die betrokken waren bij het traject. Door de reacties die hieruit voortkwamen heeft het prototype aangetoond dat het praktisch is toe te passen.

De JDR heeft aan de hand van de presentatie een nieuwe doelstelling voor ogen.

Het is de bedoeling 1 januari 2005 te beginnen met het behandelen van zaken in deze nieuwe omgeving.

Aanbevelingen

Als aanbeveling aan de JDR en gelet op nieuwe ontwikkelingen. Om de kwaliteit aan de klant te verbeteren en om de klant nog beter van dienst te zijn, hieronder een tweetal punten:

- Het JDR kan met Octopus Awb de mogelijkheid bieden de bezwaarschriften online via het internet te laten indienen. Zo kan het mogelijk zijn om de voortgang van een zaak automatisch op internet te publiceren, zodat de aanvrager de status en een telkens groeiende set van gegevens en documenten kan inzien.
Beveiliging van informatie is hierbij van cruciaal belang. Het registreren van bezwaarschriften en het publiceren van informatie op een externe web-server is een optie, alleen het risico op inbreuk in het netwerk van de gemeente moet minimaal zijn. Autorisatie is nodig om ervoor te zorgen dat informatie alleen beschikbaar is voor die mensen waarvoor de informatie ook bedoeld is.
- Het JDR kan Octopus Awb aanvullen met imaging. De term imaging staat hier voor het 'verelektroniseren' van papier, door er een image van te maken. De huidige scanners en scansoftware pakketten kunnen dit ondersteunen. De ingekomen documenten kunnen door de scanner geleid worden die het vervolgens omzet naar een elektronische file, en toevoegt bij een elektronisch dossier. Dit is direct de oplossing voor diegene die niet gebruik willen maken van de internet optie aanbeveling.

LIJST VAN FIGUREN EN TABELLEN

Hoofdstuk 2

FIGUUR 1 : ORGANOGRAM, TIEN BUSINESSUNITS VAN DE SERVICEDIENST	4
FIGUUR 2 : ORGANOGRAM, DE JURIDISCHE DIENSTEN ROTTERDAM	5
FIGUUR 3 : SCHEMATISCH VERLOOP VAN DE PROCEDURES	11

Hoofdstuk 4

FIGUUR 4 : DE WERKVOORRAAD IN OCTOPUS AWB	16
FIGUUR 5 : STAND VAN ZAKEN IN OCTOPUS AWB	17
FIGUUR 6 : ZAAK REGISTREREN IN OCTAVIA	18
FIGUUR 7 : BEHANDELSCHERM IN OCTAVIA	18
FIGUUR 8 : WERKVOORRAAD IN OCTAVIA	19
FIGUUR 9 : CONTROL, WORDT INPUT VERANDERD IN OUTPUT	23
TABEL 1 : BETROKKEN PERSONEN (*, U-TEAM)	26
FIGUUR 10 : PLANNING	27

Hoofdstuk 5

FIGUUR 11 : HET GLOBALE WERKPROCES	30
FIGUUR 12: FUNCTIONELE BESCHRIJVING	31
FIGUUR 13 : SCHEMATISCHE WEERGAVE TECHNISCHE STRUCTUUR	31
FIGUUR 14 : ONTWIKKELING PROTOTYPE	32
TABEL 2 : INDELING IN ITERATIES	32

Hoofdstuk 6

FIGUUR 15 : PROCESMODEL ADVIES AANVRAAG	34
FIGUUR 16 : PROCESMODEL BEROEP OF HOGER BEROEP	35
FIGUUR 17 : PROCESMODEL VOORLOPIGE VOORZIENING	36
FIGUUR 18 : UITGANGSSITUATIE GEBRUIKERSINTERFACE	37

Hoofdstuk 7

FIGUUR 19 : BOUWEN PROCEDURESTAP, ALGEMENE GEGEVENS	39
FIGUUR 20 : BOUWEN PROCEDURESTAP, TYPE VENSTER	40
FIGUUR 21 : BOUWEN PROCEDURESTAP, DE VELDEN	41
FIGUUR 22 : BOUWEN PROCEDURESTAP, DE EVENTS	41
FIGUUR 23 : BOUWEN PROCEDURESTAP, DE CONTROLESTRINGS	42
FIGUUR 24 : RELATIE ZAAK EN WERKVOORRAADTABEL	43
FIGUUR 25 : WEERGAVE DATABASE OCTOPUS AWB	43
FIGUUR 26 : HET BOUWEN VAN WORKFLOWTYPEN	44

AFKORTINGENLIJST

ABC	: Algemene Beroepscommissie
AR	: Arrondissement rechtbank
Awb	: Algemene wet bestuursrecht
B&W	: College van Burgemeester en Wethouders
BoB	: Besluit op bezwaar
CRvB	: Centrale Raad van Beroep
CBB	: College van Beroep voor het Bedrijfsleven
DIV	: Documentaire Informatie Voorziening
DJZ	: Directie Juridische Zaken
DSDM	: Dynamic Systems Development Method
IAD	: Iterative Application Development
IDR	: ICT Diensten Rotterdam
JAS	: Juridisch Assistent
JDR	: Juridische diensten Rotterdam
OMP	: OrderingsMethodiek Processen
RvS	: Raad van State
sBZ	: Sectie Beroepszaken
SDM	: Systems Development Methodology
SDR	: Servicedienst Rotterdam
sJA	: Sectie Juridische Advisering
WFM	: Workflowmanagement
WFMS	: Workflowmanagementsysteem

VERKLARENDE WOORDENLIJST

Bedrijfsproces

Een bedrijfsproces beschrijft welke activiteiten uitgevoerd dienen te worden, hoe dat moet gebeuren en door wie om een bepaald bedrijfsdoel te halen.

IAD

IAD staat voor Iterative Application Development, dit ontwikkelmodel kan een antwoord bieden op vele van de problemen die worden onderkend rond de lineaire ontwikkelstrategie. IAD kent de volgende drie fasen: definitiestudie, pilotontwikkeling en invoering.

Octavia

Octavia is een maatwerkprogramma dat gebruikt wordt door de sectie Juridische Advisering ter ondersteuning van de administratieve processen. Dit betreft het afhandelen van beroepschriften, voorlopige voorzieningen en juridische advisering.

OMP

OMP staat voor OrderingsMethodiek Processen.

Binnen de methodiek OMP worden procesmodellen gemaakt voor het identificeren van processen.

Octopus Awb

Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) is een workflowmanagementsysteem ter ondersteuning van de administratieve processen bij de sectie beroepszaken die belast zijn met de afhandeling van bezwaarschriften.

Procedure

Een procedure is de verzameling van activiteiten die een chronologische volgorde hebben die door een handelende partij wordt verricht. Het is een administratief proces waarbij meerdere medewerkers, meerdere taken binnen verschillende fases van het proces uitvoeren.

Prototype

Door gebruik van ruwe testversies worden essentiële aspecten getest en voorgelegd aan gebruikers.

Workflow

Een geautomatiseerde ondersteuning van een (gedeelte van) een bedrijfsproces.

Workflowmanagementsysteem

Een systeem waarmee processen kunnen worden gedefinieerd, onderhouden en uitgevoerd met behulp van een digitale representatie van het proces.

Workflow engine

De workflow engine zorgt voor de verdeling van het werk tussen de verschillende behandelaren.

LITERATUURLIJST

Boeken

Titel	Auteur
IAD	R.J.H. Tolido
Octopus modellen boek	Iv-software
Doorontwikkelen OrderingsMethodiek Processen (OMP)	Adviesbureau "in-pact"

Rapporten

Titel	Bron
Kwaliteitshandboek JDR	http://jdrweb
Cursus materiaal Octopus Awb	Iv-software
Handleiding Octopus Awb en Octavia	De JDR
Document over Octopus en Octavia	De JDR, afdeling Applicatiebeheer
De gemeente tot uw dienst (burger jaarverslag)	De JDR

Websites

URL	Gebied
http://www.rechtspraak.nl	Informatie op juridisch gebied
http://www.iv-groep.nl	Software leverancier, Octopus Awb en Octavia
http://www.juridischwoordenboek.nl	Online woordenboek voor juridische begrippen
http://bestnet	Informatieve website van de bestuursdienst
http://www.wfmc.org	Ontwikkeling workflowmanagement
http://jdrweb	Informatie over de organisatie

“Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb”

BIJLAGEN:

DEFINITIESTUDIE

&

PILOTONTWIKKELPLAN

UITFASERING OCTAVIA

&

PROCEDURES, PROCEDURESTAPPEN MET SCHERMEN



Auteur:

Abdel el Allouchi
99009697

Datum:

8 oktober 2004

Voorwoord

Voor u ligt de definitiestudie, het pilotontwikkelplan 'uitfasering Octavia' en de procedures en procedurestappen met schermen betreffende het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht). De opdracht is uitgevoerd in het kader van het afstuderen aan de opleiding Informatie & Informatiekunde IVIT (variant **B**edrijfskundige **O**ntwikkeling van Informatie **V**oorziening) aan de Haagse Hogeschool.

Lezers wordt geadviseerd de bijlagen in zijn geheel te lezen, opdat zij een goed en compleet beeld krijgen van het te doorlopen project.

Rotterdam, oktober 2004

Abdel el Allouchi

BIJLAGEN:

BIJLAGE 1 : OPDRACHTOMSCHRIJVING

BIJLAGE 2 : PLAN VAN AANPAK

BIJLAGE 3 : DEFINITIESTUDIE

BIJLAGE 4 : PILOTONTWIKKELPLAN UITFASERING OCTAVIA

BIJLAGE 5 : PROCEDURES, PROCEDURESTAPPEN MET SCHERMEN

BIJLAGE 1: OPDRACHTOMSCHRIJVING

“Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb”

1. Inleiding

De Servicedienst van de gemeente Rotterdam levert ondersteunende diensten aan het stadsbestuur, deelgemeenten en gemeentelijke diensten.

De Juridische diensten Rotterdam (JDR) is een afdeling die onder de Servicedienst Rotterdam valt en is een overheidsorganisatie die zich voornamelijk bezig houdt met de behandeling van bezwaarschriften, juridische advisering en procesvertegenwoordiging. Bij de JDR werken ongeveer 120 medewerkers en bestaat uit twee secties, de sectie Beroepszaken (sBZ) en de sectie Juridische Advisering (sJA), de advocaatfunctie van en voor de gemeente. De secties worden ondersteund door de administratie en door een stafafdeling, namelijk de DIV (Documentaire Informatie Voorziening). Deze stafafdeling houdt zich bezig met de inkomende en uitgaande post en de zaken te registreren en archiveren. Jaarlijks behandelt de sBZ ruim 5000 bezwaarschriften op alle terreinen waar de gemeente actief is. De sJA behandelt jaarlijks ongeveer 1700 zaken.

Binnen de JDR wordt gebruik gemaakt van het workflowmanagementsysteem Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) en de applicatie Octavia om zaken vast te leggen. De sBZ maakt gebruik van Octopus Awb om bezwaarschriften vast te leggen en de sJA van Octavia om juridische adviesaanvragen, beroepschriften en voorlopige voorzieningen vast te leggen. De DIV maakt gebruik van beide maatwerkpakketten omdat er voor beide applicatie een gedeelte bestaat voor het registreren en archiveren. Octopus Awb en Octavia zijn beiden ontwikkeld door Iv-software B.V. in Papendrecht en was gebouwd om de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het technische beheer ligt dan ook bij Iv-software B.V.

De JDR is zelf verantwoordelijk voor het functionele beheer van Octopus Awb en Octavia.

2. Aanleiding

Octopus Awb maakt gebruik van workflow. Het behandelen van zaken binnen een workflowmanagementsysteem wordt geregeld door een “workflow engine”. Dit houdt in dat de applicatie controleert wanneer een bepaalde stap binnen een procedure is afgerond, wat de volgende stap wordt en door wie deze uitgevoerd moet worden. In Octavia is deze mogelijkheid niet terug te vinden. Maar kan wel gerealiseerd worden in Octopus Awb. Octopus Awb is flexibel en biedt de mogelijkheid tot het ontwerpen van eigen procedures. Binnen de JDR streeft men naar één compleet workflowmanagementsysteem voor eenduidige registratie van zaken. De JDR wil dan ook op den duur af van Octavia.

3. Probleembeschrijving

In Octavia zijn enkele problemen te onderkennen:

- Octavia wordt momenteel niet optimaal gebruikt, de datavervuiling binnen het systeem maakt efficiënt werken onmogelijk en het maakt geen gebruik van de processtructuur van Octopus Awb.
- De zoekfunctie is niet optimaal: het is niet mogelijk om een zaaknummer te achterhalen op entiteiten zoals: dienst of bedrijf. De behoefte hiertoe is groot.
- Er komen dubbele entiteiten voor in Octavia, dat zorgt voor redundantie: verouderde en actuele adressen lopen door elkaar heen met alle gevolgen van dien.
- De kennis over Octavia binnen de organisatie is verloren gegaan door de tijd heen. Zelfs het bedrijf dat het maatprogramma Octavia heeft gemaakt, Iv-software raakt de draad kwijt. De structurele kennis over het programma baart zorgen.
- Inflexibel: Octavia is een maatwerkpakket, iedere wijziging brengt hoge kosten met zich mee.

4. Doelstelling

Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb door beide secties van de JDR, d.m.v. de werkprocessen van de sectie Juridische Advisering (de adviesaanvragen en administratief rechtelijke procedures zoals: (hoger) beroepszaken en voorlopige voorzieningen) onder te brengen in Octopus Awb.

Er is door de JDR onderscheidt gemaakt in de volgende procedures:

- Adviesaanvragen
- Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
- Hoger beroep (verzoek appellant)
- Hoger beroep (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen hangende beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar

5. Uitgangssituatie

De uitgangssituatie staat in grote lijnen vast zo zijn de volgende zaken duidelijk:

- De bestaande werkprocessen.
- Het prototype van de Gemeente Amsterdam. (Juridische Zaken)
- Beschikbaarheid van documentatie over Octopus Awb en Octavia.

6. Benodigde hulpmiddelen

6.1 Software:

- Microsoft Windows XP
- Microsoft Visio
- Microsoft Office
- Octopus Awb
- Octavia

6.2 Hardware:

- Een computer en printer
- Een laptop voor een testomgeving



6.3 Hulpmiddelen:

- Handleiding Octavia en Octopus Awb
- Kwaliteitshandboek Juridische Diensten
- Literatuur IAD (interactive application development), het evolutionair ontwikkelen van informatiesystemen. *R.J.H. Tolido*
- Literatuur OMP (OrderingsMethodiek Processen).

7. Concrete werkzaamheden & globale planning

- Vergaren informatie IAD en OMP
- Vergaren informatie Octopus Awb en Octavia
- Opstellen plan van aanpak
- Afnemen interviews
- Vervaardigen definitiestudie
- Vervaardigen pilotontwikkelplan Uitfasering Octavia
- Vervaardigen prototype
- Vervaardigen testplan en testen applicatie

8. Methoden en technieken

Om de kwaliteit te beheersen tijdens het ontwikkeltraject wordt er gebruik gemaakt van beheersmethode IAD (interactive application development).

Voor beschrijving van de werkprocessen wordt gebruik gemaakt van OMP, (het deel procesmodel). OMP staat voor OrderingsMethodiek Processen, deze methodiek wordt vooral gebruikt binnen de overheid om werkprocessen en procedures in kaart te brengen, met name de politie en het Openbaar Ministerie maken er veelal gebruik van.

Verder zal er gebruik worden gemaakt van interviewtechnieken om medewerkers te interviewen voor de wensen en eisen en de werkprocessen in kaart te brengen.

9. Op te leveren producten

- Plan van aanpak
- Definitiestudie
- Pilotontwikkelplan Uitfasering Octavia
- Prototype
- Testplan



BIJLAGE 2: PLAN VAN AANPAK

1.1 Inleiding

In dit plan van aanpak worden de grote lijnen uitgestippeld die gevolgd gaan worden voor het afstudeertraject binnen de Juridische Diensten Rotterdam van de Servicedienst Rotterdam (JDR). Aan de hand van dit plan van aanpak kunt u zien welke producten er opgeleverd worden tijdens dit project.

1.2 Achtergrond

De Juridische Diensten Rotterdam van de Servicedienst Rotterdam is een adviseur voor de gemeentelijke diensten, bedrijven en bestuursorganen in Rotterdam. De kerntaken van de afdeling bestaan voornamelijk uit het afhandelen van bezwaarschriften en juridische advisering aan de gemeentelijke diensten en bestuursorganen. Om zaken vast te leggen wordt gebruik gemaakt van het workflowmanagementsystemen Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) en maatwerkpakket Octavia.

Octopus Awb en Octavia is een stuk gereedschap ter ondersteuning van de werkzaamheden op de juridische afdeling. Octopus Awb is een workflowmanagementsysteem waarin taakautomatisering is geïntegreerd, afgestemd op de werkzaamheden op de afdeling, zoals het plannen van hoorzittingen, het opvragen van stukken bij diensten, rappelfuncties etc. Octopus Awb geeft aan welke activiteiten in welke volgorde moeten gebeuren en heeft de functies: coördineren, controleren, optimaliseren en assisteren bij een bedrijfsproces. Octopus Awb wordt momenteel gebruikt door de sectie Beroepszaken voor het behandelen van bezwaarschriften.

Octavia wordt momenteel gebruikt door de sectie Juridische Advisering (sJA) en door de DIV (documentatie en Informatievoorziening) voor juridische adviesaanvragen, beroepschriften en voorlopige voorzieningen te registreren, te behandelen en te archiveren.

1.3 Probleemstelling

Het maatwerkpakket Octavia dat gebruikt wordt door de sectie Juridische Advisering kent geen workflow, is niet flexibel en wordt momenteel niet optimaal gebruikt. De datavervuiling binnen het systeem maakt efficiënt werken onmogelijk. Het maakt geen gebruik van de processtructuur van Octopus Awb.

In Octavia zijn de volgende problemen te onderkennen:

- Octavia wordt momenteel niet optimaal gebruikt, de datavervuiling binnen het systeem maakt efficiënt werken onmogelijk en het maakt geen gebruik van de processtructuur van Octopus Awb;
- De zoekfunctie is niet optimaal: het is niet mogelijk om een zaaknummer te achterhalen op entiteiten zoals: dienst of bedrijf. De behoefte hiertoe is groot;
- Er komen dubbele entiteiten voor in Octavia, dat zorgt voor redundantie: verouderde en actuele adressen lopen door elkaar heen met alle gevolgen van dien;
- De kennis over Octavia binnen de organisatie is verloren gegaan door de tijd heen; Zelfs het bedrijf dat het maatprogramma Octavia heeft gemaakt, Iv-software raakt de draad kwijt. De structurele kennis over het programma baart zorgen.
- Inflexibel: Octavia is een maatwerkpakket, iedere wijziging brengt hoge kosten met zich mee.



1.4 Doelstelling

Het ontwikkelen van een prototype voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb door beide secties van de JDR, d.m.v. de werkprocessen van de sectie Juridische Advisering (de adviesaanvragen en administratief rechtelijke procedures zoals: (hoger) beroepszaken en voorlopige voorzieningen) onder te brengen in Octopus Awb.

Er is door de JDR onderscheidt gemaakt in de volgende procedures:

- Adviesaanvragen
- Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
- Hoger beroep (verzoek appellant)
- Hoger beroep (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen hangende beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar

De overheidsorganisatie vindt dat er gelet op de huidige problemen in Octavia en voor de toekomst van de afdeling gekozen moet worden om Octavia uit te faseren. De JDR vindt dat Octopus Awb uitgebreid moet worden. De Juridische Diensten Rotterdam streeft naar één compleet workflowmanagementsysteem voor eenduidige registratie van bezwaarschriften, juridische adviesaanvragen, beroepschriften en voorlopige voorzieningen.

1.5 Risico's, afhankelijkheden & randvoorwaarden

De uitgangsituatie staat in grote lijnen vast zo zijn de volgende zaken duidelijk;

- De bestaande procedures die momenteel in Octavia worden verwerkt;
- Beschikbaarheid van documentatie over Octopus Awb en Octavia;
- De huidige structuur van Octopus Awb is de basis voor verdere aanpassing;
- Het prototype (enkele schermen) van de Gemeente Amsterdam. (Juridische Zaken).

Randvoorwaarden:

- De opdracht moet binnen de geplande afstudeertijd afgerond worden, namelijk van 17 mei 2004 tot uiterlijk 08 oktober 2004. (waarvan 18 werkweken);
- De bereidheid van medewerkers binnen de organisatie om de voorgestelde doelstellingen te realiseren.

Risico's:

- Hardware en software (testomgeving) niet tijdig beschikbaar;

Een oplossing kan zijn is dat het bedrijf die de software voor de JDR levert, (Octopus Awb) een demo versie levert om tijdig te beginnen in een zelfopgemaakte testomgeving.

- Het draagvlak binnen de JDR om de voorgestelde doelstelling te realiseren kan onvoldoende zijn, waardoor er weinig medewerking wordt gegeven;

Een oplossing hiervoor is bijvoorbeeld dat zoveel mogelijk documentatie vooraf bemachtigd wordt, zodat de opdracht niet totaal afhankelijk is van de opdrachtgever en of gebruikers. Dan is het eigenlijk "roeien met de riemen die je hebt", en proberen draagvlak te creëren binnen de organisatie middels gesprekken of eventueel een presentatie.

- Een cultuurverschil tussen enerzijds de juridische achtergrond en de informatica achtergrond.

Een oplossing hiervoor is gebruik te maken van notulen, aantekeningen en andere op te leveren documenten terug te koppelen. Zo kunnen de gebruikers zien welke beslissingen en



actiepunten gemaakt worden en waarom. Zodat er uiteindelijk geen misverstanden kunnen bestaan over gemaakte afspraken.

1.6 Afbakening

De opdracht richt zich op het uitfaseringstraject van Octavia. De uiteindelijke doelstelling is om een prototype te ontwikkelen, dat geïntegreerd gebruik (door beide secties van de afdeling) van Octopus Awb mogelijk moet maken. Het project richt zich uitsluitend op het workflowmanagementsysteem Octopus Awb en maatwerkpakket Octavia en de processen die hiermee gemoeid zijn. De afbakening wordt in de definitiestudie verder in kaart gebracht.

1.7 Methoden en Technieken

Om de kwaliteit te beheersen tijdens het ontwikkeltraject wordt er gebruik gemaakt van beheersmethode IAD (iterative application development).

Voor het beschrijven van de werkprocessen wordt gebruik gemaakt van OMP. Dit staat voor OrderingsMethodiek Processen. Deze methodiek wordt gebruikt binnen de overheid, vooral de politie en het Openbaar Ministerie.

Verder zal er gebruik worden gemaakt van interviewtechnieken, om gebruikers te interviewen voor de wensen en eisen en voor de werkprocessen in kaart te brengen.

1.8 Op te leveren producten

Tijdens het afstuderen worden de volgende producten opgeleverd:

- Plan van aanpak;
- Definitiestudie;
- Pilotontwikkelplan Uitfasering Octavia;
- Prototype;
- Testplan.

1.9 Apparatuur en hulpmiddelen

Om de opdracht tot een succesvol einde te brengen zijn de volgende faciliteiten en middelen nodig.

- Software:
 - Octopus Awb;
 - Octavia;
 - Microsoft Word;
 - Microsoft Visio;
 - Microsoft Project.
- De benodigde literatuur bestaat uit het volgende:
 - Handleiding Octavia en Octopus Awb;
 - Kwaliteitshandboek Juridische Diensten;
 - Informatie over de Juridische Diensten Rotterdam.

1.10 Rapportage

Wekelijks wordt door de afstudeerder mondeling gerapporteerd aan de opdrachtgever over de realisatie van de producten en de komende activiteiten.

Door uitgebreide gebruikersparticipatie en overleg met de opdrachtgever, is de kans groot dat eventuele incorrectheden tijdens het project, snel worden gedetecteerd. Deze kunnen dan zo snel mogelijk weer worden verholpen. Tijdens deze gesprekken zal zowel de voortgang als de inhoudelijke aspecten en producten besproken worden.

Door vast te houden aan de planning, zal het project geen achterstand op lopen.

1.11 Planning

De planning is uitgezet over de gehele afstudeerperiode. Hieronder een opsomming van de producten en activiteiten gedurende het afstudeertraject:

ID	Task Name	Start	Finish	Duration	mei 2004			jun 2004			jul 2004			aug 2004			sep 2004							
					16-5	23-5	30-5	6-6	13-6	20-6	27-6	4-7	11-7	18-7	25-7	1-8	8-8	15-8	22-8	29-8	5-9	12-9	19-9	26-9
1	Vergaren informatie Octopus & Octavia en op juridisch gebied	17-5-2004	21-5-2004	1w																				
2	Vergaren Informatie IAD en OMP	24-5-2004	28-5-2004	1w																				
3	Opstellen plan van aanpak	31-5-2004	4-6-2004	1w																				
4	Afnemen interviews	7-6-2004	11-6-2004	1w																				
5	Definitiestudie	14-6-2004	2-7-2004	3w																				
6	Pilotontwikkelplan Uiffasering Octavia	5-7-2004	30-7-2004	4w																				
7	Vervaardigen prototype	2-8-2004	20-8-2004	3w																				
8	Vervaardigen testplan & testen applicatie	23-8-2004	27-8-2004	1w																				
9	Schrijven afstudeerverslag	30-8-2004	17-9-2004	3w																				

BIJLAGE 3:

DEFINITIESTUDIE

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	2
2. PLAN VAN AANPAK.....	3
2.1 Reikwijdte	3
2.2 Resultaten, producten en activiteiten	3
2.3 Kwaliteitsborging	4
2.4 Projectstructuur	5
2.5 Tijdschatting	5
3. BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE	6
3.1 Inleiding	6
3.2 De kamers	6
3.3 Workflowmanagementsysteem Octopus Awb.....	6
3.4 Maatwerkpakket Octavia	7
3.5 Probleemanalyse.....	7
4. ONTWIKKELSCENARIO.....	8
4.1 Projectorganisatie	8
4.2 Doelstellingen	8
4.3 Cruciale succesfactoren	9
4.4 Reikwijdte	9
4.5 Systeemarchitectuur.....	9
4.6 Ontwikkelproces	11
4.7 Iteratiestrategie	11
4.8 Hergebruik en externe acquisitie	12
4.9 Prototyping	12
4.10 Beheersing	12
4.11 Globale teststrategie.....	12
5. SYSTEEMEISEN.....	13
5.1 Probleemanalyse	13
5.2 Basissysteemeisen.....	13
5.3 Overige eisen	14
6. SYSTEEMCONCEPT.....	15
6.1 De actoren	15
6.2 Globale procesbeschrijving	15
7. TECHNISCHE STRUCTUUR.....	18
7.1 Technologische basis	18
7.2 Systeemconfiguratie	19
7.3 Definieer technische veranderingen.....	19
7.4 Stel herbruikbare componenten vast.....	19
7.5 Stel aanschaflijst op.....	19
8. ORGANISATORISCHE INRICHTING	20
8.1 Opleidingsdoelstellingen.....	20
8.2 Gebruikersdocumentatie	20
8.3 Beheer	20
9. PILOTPLAN	21
9.1 Pilotstructuur.....	21
9.2 Pilotontwikkeling	21
9.3 Pilotprioritering.....	21
9.4 Pilotacceptatieplan	22
9.5 Invoeringsplan	22
10. VERIFICATIE EN VALIDATIE	23



1. INLEIDING

In het kader van het afstuderen zal een definitiestudie beschreven worden in de vorm van dit document. In dit document is beschreven wat de huidige situatie is, de doelen en de eisen en wensen van het project. De systeemeisen en systeemconcept worden hier globaal in kaart gebracht, zijnde de eerste stappen in de richting van een product. Ook komen de onderwerpen: technische structuur en organisatorische inrichting aan de orde. Aan de hand van deze informatie wordt de pilot gedefinieerd die ontwikkeld zal worden. In dit document zullen niet alle aspecten beschreven worden zoals deze gedefinieerd zijn in de ontwikkelmethode IAD (iterative application development). Dit omdat alleen de noodzakelijke aspecten beschreven worden die van toepassing zijn op de pilot. Hier volgt een korte beschrijving van de hoofdstukken die u in dit rapport treft.

In hoofdstuk 2 wordt het plan van aanpak dat voor dit product gebruikt gaat worden beschreven. Hierin vindt u informatie over de achtergrond, probleemstelling en welke resultaten er verwacht worden. Verder zal er in dit hoofdstuk de planning voor de producten en activiteiten te zien zijn.

In hoofdstuk 3 wordt een beschrijving gegeven van de huidige situatie voor wat betreft in Octopus Awb en Octavia.

In hoofdstuk 4 wordt een beeld geschetst van het ontwikkelscenario, de projectorganisatie en doelstellingen worden hier beschreven.

In hoofdstuk 5 worden de systeemeisen voor het systeem behandeld die een juiste weergave moeten geven van de behoeften van het systeem. Het gaat hier om systeemeisen, interface-eisen, integriteitseisen, performance eisen, operationele eisen en usability eisen.

In hoofdstuk 6 wordt het systeemconcept behandeld. In dit hoofdstuk wordt globaal beschreven hoe de toekomstige situatie wordt.

In hoofdstuk 7 wordt de technische structuur behandeld. In dit hoofdstuk worden de benodigde hard- en software beschreven die gebruikt worden voor het ontwikkelen van de applicatie.

In hoofdstuk 8 wordt de organisatorische inrichting behandeld.

In hoofdstuk 9 wordt het pilotplan behandeld. In dit hoofdstuk wordt de gedetailleerde beschrijving van de pilot, de pilotstrategie en de tijdsplanning beschreven.

In hoofdstuk 10 word per hoofdstuk de inhoud geverifieerd en gevalideerd. Daarbij wordt bekeken of alle onderdelen beschreven volgens de eisen van de definitiestudie en zo niet de reden daarvoor.



2. PLAN VAN AANPAK

Dit hoofdstuk behandelt het plan van aanpak voor de definitiestudie en heeft als doel duidelijke afspraken vast te leggen over de inhoud en omvang van de op te leveren producten en de uit te voeren werkzaamheden.

2.1 Reikwijdte

In de paragraaf worden de doelstellingen en de begrenzingen van de definitiestudie duidelijk beschreven. De reikwijdte van het project wordt bepaald wat betreft de mensen, organisatie en tijd.

Doel

Het doel van deze definitiestudie is het vaststellen van de doelen en eisen van het project. De doelen zijn af te leiden uit het systeemconcept, tevens wordt de fasering van Octavia aan de hand hiervan gemaakt.

Tijd

De tijdsperiode die voor het schrijven van de definitiestudie is uitgetrokken, beslaat 15 werkdagen.

2.2 Resultaten, producten en activiteiten

In deze paragraaf worden aan de hand van het verwachten resultaten van de definitiestudie de producten en de activiteiten bepaald die tijdens deze fase worden gemaakt en ondernomen.

Resultaten

- Doelstelling(en) van het project
- Beschrijving huidige situatie
- Ontwikkelscenario
- Systeemeisen
- Systeemconcept
- Technische structuur
- Organisatorische inrichting
- Pilotstrategie
- Planning

Producten

- hoofdstuk: plan van aanpak
- hoofdstuk: beschrijving huidige situatie
- hoofdstuk: ontwikkelscenario
- hoofdstuk: systeemeisen
- hoofdstuk: systeemconcept
- hoofdstuk: technische structuur
- hoofdstuk: organisatorische inrichting
- hoofdstuk: pilotstrategie/ pilotplan
- hoofdstuk: planning



Activiteiten

- Bepalen huidige situatie
- Opstellen plan van aanpak
- Bepalen ontwikkelscenario
- Bepalen van systeemeisen
- Bepalen systeemconcept
- Bepalen technische structuur
- Bepalen organisatorische inrichting
- Bepalen pilotstrategie/ pilotplan

2.3 Kwaliteitsborging

In deze paragraaf wordt besproken op welke manier de kwaliteit van op te leveren product wordt gewaarborgd, de manieren waarop dit gebeurd wordt hieronder beschreven.

Expertise

De opdrachtgever heeft veel kennis op juridisch gebied en met Octopus Awb. De afstudeerder heeft enige ervaring met systeemontwikkeling en deze ervaring kan gebruikt worden om het project tot een goed einde te brengen.

Testen

Tijdens de realisatie zal het prototype enkele testen ondergaan met gebruikers om zo feedback te krijgen op het prototype. Om het geheel nog beter aan te sluiten aan de behoeften.

Evaluatie

Na het testen zullen de testresultaten worden geëvalueerd, met de uitkomsten hiervan zal gekeken worden welke actie ondernomen wordt.

Methoden

Om de kwaliteit te beheersen tijdens het ontwikkeltraject wordt er gebruik gemaakt van beheersmethode IAD (iterative application development).

Voor beschrijving van de procedures, schematechnieken (globale procedure schema's) wordt gebruik gemaakt van OMP. Dit staat voor OrderingsMethodiek Processen, deze methodiek wordt vooral gebruikt binnen de overheid om werkprocessen te beschrijven.

Om de eisen en wensen van de opdrachtgever en gebruikers goed helder in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van de MOSCOW factoren. MOSCOW staat voor (Must have, Should have, Could have en Would have). Met behulp van MOSCOW kan men goed de voortgang bewaken. Op deze manier is het mogelijk om ervoor te zorgen dat in ieder geval de 'must-haves' af komen, en vermoedelijk een aantal 'should have's'.



2.4 Projectstructuur

In dit hoofdstuk wordt voor alle betrokkenen een beeld geschetst van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

De afstudeerder is betrokken bij dit project, hij volgt de informatica opleiding met als afstudeervariant BOIV. Deze studie is gericht op bedrijfskundige ontwikkeling van informatievoorziening.

Taken

- Het beschrijven van processen van sJA
- Het ontwikkelen van procedurestappen
- De bouw van de procedurestappen
- Het testen van de procedures in een testomgeving met gebruikers

Bevoegdheden

- Kiezen van een ontwikkelmethode en technieken
- Kiezen van een ontwerptool
- Kiezen van een testmethode

Verantwoordelijkheden

- De afstudeerder zal zorg dragen voor de taken en verantwoordelijk voor de oplevering van de producten.

De JDR

Binnen de JDR werken op de afdeling applicatiebeheer twee medewerkers, Ad Groenendijk (opdrachtgever) en Ruud Kooij. De twee applicatiebeheerders hebben veel ervaring met Octopus Awb en Octavia. Ruud Kooij is de vervanger van Ad Groenendijk bij afwezigheid.

Taken

- Het geven van informatie, adviezen en coördineren met betrekking tot de pilot.

Bevoegdheden

- Het bepalen wat er werkelijk aan inhoud van de procedures komt te staan in samenwerking met gebruikers.

Verantwoordelijkheden

- De applicatiebeheerders zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie, dit houdt in dat zowel de begeleiding als de aanpassingen van de bestaande Octopus Awb onder hun verantwoordelijkheid valt.

2.5 Tijdschatting

Activiteit	Tijd in dagen
Bepalen huidige situatie	3
Bepalen ontwikkelscenario	1
Bepalen van de systeemeisen	2
Bepalen systeemconcept	2
Bepalen technische structuur	2
Bepalen organisatorische inrichting	1
Bepalen pilotstrategie	2
Bepalen planning	2



3. BESCHRIJVING HUIDIGE SITUATIE

3.1 Inleiding

De Juridische Diensten Rotterdam (JDR) van de Servicedienst Rotterdam is een adviseur voor de gemeentelijke diensten, bedrijven en bestuursorganen in Rotterdam. De kerntaken van de afdeling bestaan voornamelijk uit het afhandelen van bezwaarschriften en juridische advisering aan de gemeentelijke diensten en bestuursorganen. Om bezwaarschriften vast te leggen wordt gebruik gemaakt van het workflowmanagementsysteem Octopus Awb (Algemene wet bestuursrecht) en maatwerkpakket Octavia. Sinds 1997 beschikt het JDR over het workflowmanagementsysteem Octopus Awb, dat als maatwerkprogramma door Iv-Software B.V. is gebouwd om zo de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling aan de burger te verbeteren. Doordat Octopus Awb destijds beperkt was in de workflow, heeft de afdeling in 1999 het maatwerkpakket Octavia geïntroduceerd dat eveneens door Iv-Software is gebouwd.

3.2 De kamers

De behandelaren / juristen zijn gegroepeerd per onderwerp, de zogenaamde kamers (geen fysieke kamers, maar afbakening van onderwerpen). Hieronder de indeling zoals deze wordt gehanteerd binnen JDR:

- Kamer I: Overlastzaken;
- Kamer II: Diversen; Algemene wet bestuursrecht;
- Kamer III: Subsidiezaken;
- Kamer IV: Volkshuisvestingszaken en aanverwante zaken;
- Kamer V: Rechtspolitieszaken en Stadsregio;
- Kamer VI: Bijstandszaken;
- Kamer VII: Stadsregio Rotterdam;
- Kamer VIII: Rotterdamse Kunst Stichting;
- Kamer IX: Regiopolitie Rotterdam Rijnmond.

De behandelaren zijn met betrekking tot de onderwerpen van “hun” kamers specialist.

3.3 Workflowmanagementsysteem Octopus Awb

Octopus Awb is een gereedschap ter ondersteuning van administratieve processen bij de Juridische Diensten Rotterdam die belast zijn met de afhandeling van zaken in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht. Dit betreft het afhandelen van de bezwaarschriften.

Octopus Awb bestaat o.a. uit een toolbox waarmee procedures geautomatiseerd kunnen worden. De procedures kunnen worden opgedeeld in stappen, zogenaamde procedurestappen. Een stap wordt gevormd doordat een bepaalde zaak een ander stadium in de procedure heeft bereikt en / of doordat bepaalde werkzaamheden door een andere behandelgroep verricht moeten worden i.v.m. hun verantwoordelijkheid. Elke stap wordt in Octopus Awb aan de gebruikers gepresenteerd d.m.v. een venster. Zo'n venster geeft enerzijds informatie en biedt anderzijds de mogelijkheid om gegevens te registreren die betrekking hebben op de procedurestap, waarin een bepaalde zaak zich bevindt.



3.4 Maatwerkpakket Octavia

Octavia wordt momenteel gebruikt door de sectie Juridische Advisering en de stafafdeling DIV (documentatie en Informatievoorziening). De sectie Juridische Advisering gebruikt Octavia als hulpmiddel om zaken te behandelen. De stafafdeling DIV gebruikt Octavia om zaken te registreren en te archiveren (en ingaande en uitgaande documenten te registreren). Octavia is in de loop der tijd meer een databank geworden en is geen workflowmanagementsysteem. Het is uitgegroeid tot één grote datavervuiling binnen het systeem.

In Octavia bestaat de mogelijkheid niet om procedurestappen te ontwikkelen, in vergelijking met Octopus Awb. Het systeem kan het niet ondersteunen. Octavia is een maatwerkpakket om Juridisch adviesaanvragen, beroepszaken en voorlopige voorzieningen te behandelen.

3.5 Probleemanalyse

In Octavia zijn enkele problemen te onderkennen:

- Octavia wordt momenteel niet optimaal gebruikt, de datavervuiling binnen het systeem maakt efficiënt werken onmogelijk en het maakt geen gebruik van de processtructuur van Octopus Awb.
- De zoekfunctie is niet optimaal: het is niet mogelijk om een zaaknummer te achterhalen op entiteiten zoals: dienst of bedrijf. De behoefte hiertoe is groot.
- Er komen dubbele entiteiten voor in Octavia, dat zorgt voor redundantie: verouderde en actuele adressen lopen door elkaar heen met alle gevolgen van dien.
- De kennis over Octavia binnen de organisatie is verloren gegaan door de tijd heen. Zelfs het bedrijf dat het maatprogramma Octavia heeft gemaakt raakt de draad kwijt. De structurele kennis over het programma baart zorgen.
- Inflexibel: Octavia is een maatwerkpakket, iedere wijziging brengt hoge kosten met zich mee. Octopus Awb is flexibel en biedt de mogelijkheid tot het ontwerpen van eigen procedures.

De bovengenoemde problemen / knelpunten in Octavia is de aanleiding voor de Juridische Diensten Rotterdam om een eerste stap te zetten om Octavia uit te faseren.



4. ONTWIKKELSCENARIO

4.1 Projectorganisatie

Binnen IAD bestaat een project uit verschillende teams, deze zijn het A-team en het U-team.

A-team

Het A-team is het team bestaande uit de opdrachtgever en de ontwikkelaar Abdel el Allouchi.

U-Team

Het U-team * bestaat uit verschillende soorten gebruikers.

Hieronder een tabel van de betrokken personen:

Personen	Functie	Rol
Ad Groenendijk	Adviseur informatievoorziening/ Applicatiebeheerder	Opdrachtgever en verantwoordelijk voor de begeleiding.
Koos Bruggemann *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Hanriette Nicolai *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Eric van Lunteren *	Jurist	Voor de inhoud van een procedure, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Lisette van Wiekamp *	Juridisch assistent	Voor de inhoud van de procedures gericht op het gedeelte van het secretariaat, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
Veronica Rindert *	Juridisch assistent	Voor de inhoud van de procedures gericht op het gedeelte van het secretariaat, het uitvoeren van de test en voor feedback op de procedures.
René Schouten *	Div-medewerker	Voor de registratie en het archief onderdeel binnen een bepaalde procedure.
Piet Boon *	Hoofd financiën	Voor het financiële onderdeel binnen een bepaalde procedure.
Riens Nederlof	Vertegenwoordiger Iv-software (technisch beheer)	Voor het op de hoogte houden van de ontwikkeling met betrekking tot de procedures.
Gijs Nebbeling	Afdelingssecretaris	Voor het op de hoogte houden van de ontwikkelingen met betrekking tot de status van het project.

4.2 Doelstellingen

Er kunnen drie doelstellingen gedefinieerd worden, namelijk de doelstelling van het project, de doelstelling van de toepassing en de doelstelling van het prototype.

De *doelstelling* van het project is om Octavia uit te faseren. Zodat het plaats moet maken voor geïntegreerd gebruik van Octopus Awb binnen het JDR.

De *doelstelling* van deze toepassing is dat de te ontwikkelen prototype een verdere aanpassing is op Octopus Awb. De JDR kan na het opleveren en goedkeuring van het prototype van Octavia af.

De *doelstelling* van het prototype is het ontwikkelen en bouwen van procedurestappen voor processen die in Octavia van toepassing waren. De bedoeling hiervan is dat medewerkers die momenteel met Octavia werken, op korte termijn moeten werken met Octopus Awb. De planning is 1 januari 2005.



4.3 Cruciale succesfactoren

Voor het project zijn een aantal factoren die cruciaal zijn voor een succesvol verloop van het project, deze zijn:

- Het draagvlak binnen de Juridische Diensten Rotterdam en de bereidheid van medewerkers om voorgestelde doelstellingen te realiseren.
- De begeleiding daar waar nodig, (vooral op Juridisch gebied) dit om de voortgang in goede banen te leiden.

4.4 Reikwijdte

De reikwijdte van de te ontwikkelen procedures vanuit de werkprocessen strekt zich uit tot één pilot met meerdere iteraties. De invoering zal plaatsvinden als de betrokken personen het er mee zijn. Dit zal buiten de afstudeerperiode plaatsvinden.

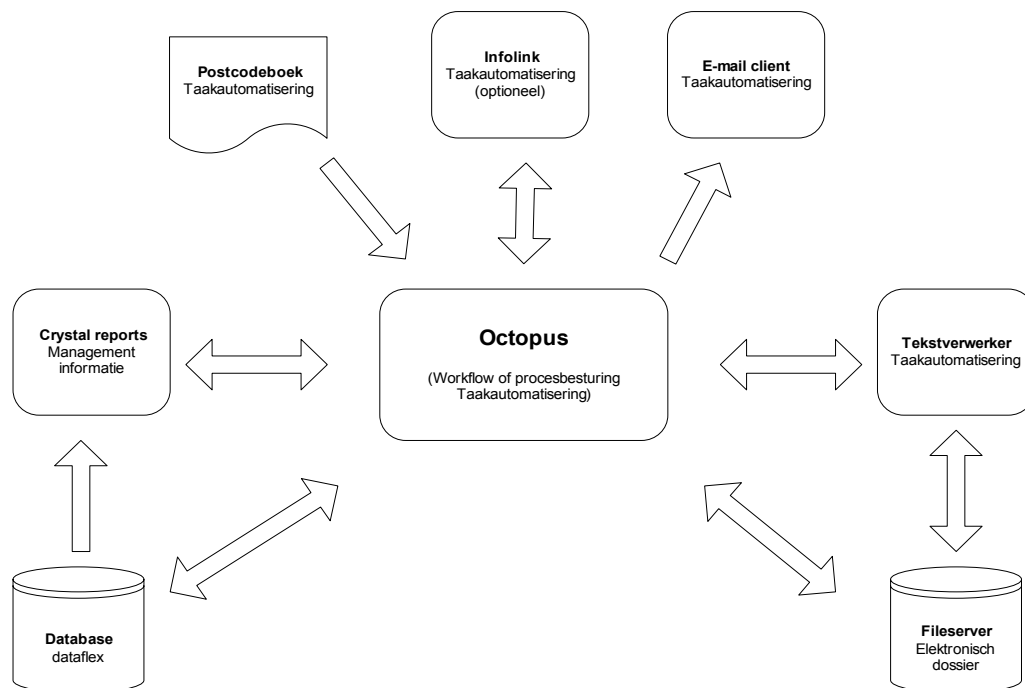
4.5 Systeemarchitectuur

De architectuur van het Octopus Awb is gebaseerd op drie pijlers: **Taakautomatisering**, **procesautomatisering** en **informatiesysteem**.

1. **Taakautomatisering:** automatisering van administratieve basisactiviteiten, dat zijn activiteiten die behoren tot het zogenaamde primaire vervaardigingproces van de organisatie, namelijk:
 - Genereren van standaard brieven (ontvangstbevestigingen, opvragen stukken enz.)
 - Werkverdeling
 - Tekstverwerking ten behoeve van brieven, notities, adviezen en rapporten
 - Plannen hoorzittingen
 - Uitnodigen hoorzittingen
 - Agenderen
2. **Procesautomatisering:** werkstroombesturing, een systeem voor sturing en automatisering van de voortgang van het werk als parallel begeleidingsproces:
 - Procedures met condities voor de overgang van een dossier van de ene stap naar de volgende stap, eventueel naar de behandelaar
 - Actieve procesbewaking door middel van signalering en bewaking van termijnen zowel intern als extern
 - Procesbewaking door middel van verschillende overzichten
 - Registratiesysteem waarmee de status van de zaak of het dossier wordt vastgelegd
 - Autorisatiesysteem
3. **Informatiesysteem:** op diverse niveaus wordt inzicht verschaft in gegevens die nodig zijn voor de uitvoering en aansturing van taken:
 - Stuurinformatie
 - Procesinformatie
 - Overzichten en grafieken
 - Zoeksysteem (archivering, terugzoeken en jurisprudentie)



De technische context van Octopus Awb kan als volgt worden weergegeven.



Octopus Awb is een applicatie onder Windows die een koppeling heeft met de tekstverwerker MS Word. De applicatie is geschreven in de programmeertaal Visual Dataflex en is beschikbaar voor Microsoft Windows. De applicatie is in principe database onafhankelijk. Hieronder zijn bovenstaande componenten globaal beschreven.

- **Postcode boek**

De mogelijkheid om op basis van een adres en huisnummer de postcode te zoeken.

- **Infolink (Optioneel)**

De mogelijkheid om een koppeling te maken naar het programma "InfoLink". Dit is een expertsysteem ontwikkeld door Kluwer, waarmee diverse bronnen geraadpleegd kunnen worden.

- **Crystal reports**

Dit is een tool waarmee rapportdefinities gemaakt kunnen worden, voor het maken van overzichten. De rapportdefinities kunnen vervolgens in Octopus Awb worden opgenomen en geautoriseerd worden per gebruikersgroep.

- **Tekstverwerker**

Het genereren van documenten. De tekstverwerker wordt aangestuurd om op basis van een sjabloon een document te maken waarin "bouwstenen" worden ingevoegd die weer variabelen kunnen bevatten. Deze variabelen worden vervangen door waarden uit de database. Octopus Awb heeft hiervoor een koppeling met MS Word.

- **Fileserver**

Alle sjablonen en bouwstenen, waarmee een document gemaakt wordt, zijn centraal beschikbaar voor iedere gebruiker. Ook de documenten die door Octopus worden aangemaakt worden bewaard. Deze documenten worden opgeslagen op een fileserver.



- **Database**

In de database (dataflex) worden de gegevens opgeslagen. Dataflex is standaard meegeleverd met Octopus Awb.

- **E-mail client**

In Octopus Awb bestaat de mogelijkheid om automatisch e-mail berichten samen te stellen en automatisch te versturen.

4.6 Ontwikkelproces

Binnen IAD worden drie fasen onderscheiden, namelijk:

1. Definitiestudie
2. Pilotontwikkeling
3. Invoering

In de fase definitiestudie worden de doelen geanalyseerd, evenals de beperkingen, steeds in nauwe samenwerking met alle betrokken personen. Vervolgens worden de systeemeisen samengesteld. Aan de hand van de systeemeisen wordt het systeemconcept samen gesteld, zijnde een eerste stap in de richting van een oplossing. Uiteindelijk wordt het pilotplan opgesteld.

In de fase pilotontwikkeling wordt de pilot ontwikkeld. Delen van de pilot worden vervolgens incrementeel opgeleverd door de pilot op te delen in zogenaamde pilotdelen. Deze pilotdelen worden in samenwerking met de gebruikers uitgebreid getest en beoordeeld.

In de fase invoering wordt het prototype operationeel gemaakt. De invoering in de organisatie zal buiten het afstudeerproject plaats vinden.

Voor een concreet overzicht van alle activiteiten die zullen worden uitgevoerd in deze fasen wordt verwezen naar het Plan van aanpak.

4.7 Iteratiestrategie

Het ontwikkelproces bestaat uit een beperkt aantal, dat een aantal malen worden uitgevoerd, of worden geïtereerd.

Er worden vier hoofdvarianten van itereren onderscheiden:

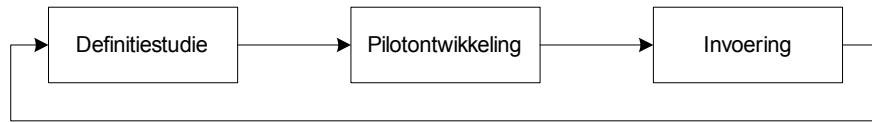
- Evolutionair ontwikkelen
- Incrementeel opleveren
- Incrementeel ontwikkelen
- Big-bang invoeren



Gekozen iteratiestrategie

Evolutionair ontwikkelen:

Het IAD-ontwikkelmodel kent als uitgangspunt de iteratiestrategie: Evolutionair ontwikkelen. In deze iteratiestrategie worden alle drie de fasen in elke iteratie van de ontwikkelcyclus doorlopen. Het te ontwikkelen prototype evolueert letterlijk stap voor stap naar zijn min of meer uiteindelijke vorm. De onderstaande tekening maakt het duidelijker:



4.8 Hergebruik en externe acquisitie

Octopus Awb beschikt over een verzameling objecten, waarmee een venster kan worden ingericht. Een object is bijvoorbeeld een invoerveld, een checkbox (aankruisveld), een radiobutton (keuzerondje), een tekstveld, een knop, een tabel, een tabblad, enz. Aan elke object zijn specifieke functies gekoppeld. Een voorbeeld is, dat bij datum invoerveld een kalender kan worden getoond. Met de toolbox is het mogelijk vensters in te richten die horen bij stappen van welke procedure dan ook.

4.9 Prototyping

Om de specificatie van het prototype te verkrijgen kan gebruik worden gemaakt van evolutionaire prototyping. Het gaat hierbij om vroege, zeer incomplete versies van de pilot (ruwe testversies) die uiteindelijk worden opgeleverd. Evolutionaire prototypen zijn ook bedoeld voor vroegtijdig feedback. Naar mate de tijd binnen de iteratie verstrijkt zal het karakter van het product steeds meer verschuiven van een prototype naar de uiteindelijke pilot. Zo kan het prototype geleidelijk steeds meer vorm worden gegeven.

4.10 Beheersing

De te ontwikkelen pilot moet goed worden geprioriteerd. Richtlijnen bij dit prioriteren is dat een deel die het meeste rendement opleveren als eerst ontwikkeld dienen te worden. Afgestemd met de opdrachtgever zullen eerst de procedures Adviesaanvraag, een (hoger) beroep en een voorlopige voorziening ontwikkeld worden. Door de planning te bewaken en aan te houden zal het project geen uitstel oplopen.

4.11 Globale teststrategie

Het testen van de applicatie zal voornamelijk gebeuren met de opdrachtgever (Ad Groenendijk) en met de gebruikers (juristen en assistenten). Als testomgeving wordt een laptop gebruikt waarop Octopus Awb geïnstalleerd is met gevulde testgegevens. Dit scheelt tijd in het opzetten van een testomgeving.



5. SYSTEEMEISEN

In dit hoofdstuk komen de wensen en eisen aan de orde, waaraan het systeem aan moet voldoen. Aan de hand van deze eisen wordt er een systeem ontwikkeld.

5.1 Probleemanalyse

De aanleiding voor Octavia uit te faseren, is omdat Octavia momenteel niet optimaal gebruikt wordt en omdat er een grote datavervuiling binnen het systeem is ontstaan. Het maakt bovendien geen gebruik van de processtructuur van Octopus Awb. Het maakt efficiënt werken onmogelijk. Er is geen sprake van workflow, terwijl er wel procedures zijn die routinematig kunnen worden geautomatiseerd. Mede hierdoor wil de JDR, Octavia uitfasen en op den duur Octavia niet meer operationeel houden voor het behandelen van zaken.

5.2 Basissysteemeisen

Aan de hand van interviews met de opdrachtgever en de informatie uit de vorige hoofdstukken, wordt er in dit hoofdstuk de systeemeisen bepaald. Om de eisen en wensen goed helder in kaart te brengen wordt gebruik gemaakt van de MOSCOW methode.

MOSCOW staat voor (Must have, Should have, Could have en Would have). Door middel van deze techniek komen de wensen en eisen en prioriteiten aan de orde.

Met behulp van MOSCOW kan ook de voortgang goed bewaakt worden. Op deze manier is het mogelijk om ervoor te zorgen dat in ieder geval de “must haves” af komen, en vermoedelijk ook een aantal “should haves”.

- Must have functies = vereiste functies;
- Should have = gewenste functies;
- Could have = luxe functies;
- Would have = extra functionaliteit indien alle overige zaken zijn gerealiseerd

5.2.1 MOSCOW

Hieronder de verdeling van de eisen en wensen:

- De volgende eisen zijn vereist in de Pilot (Must have) en moeten aanwezig zijn:
Er moet een prototype ontwikkeld worden om adviesaanvragen, beroepschriften en voorlopige voorzieningen te kunnen registreren, te behandelen en te archiveren in de vorm van workflow. Meetbaar door de volgende procedures onder te brengen in Octopus Awb:
 - Adviesaanvragen
 - Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
 - Hoger beroep (verzoek appellant)
 - Hoger beroep (verzoek gemeente)
 - Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
 - Voorlopige voorzieningen hangende beroep
 - Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
 - Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar
- De volgende eisen zijn gewenst in de Pilot (Should have) en kunnen aanwezig zijn:
 - Het prototype voorzien van systeemdokumentatie
 - Een mediation procedure in Octopus Awb (een procedure van bemiddeling in conflicten).



- De volgende eisen zijn luxe in de Pilot (Could have) en zouden aanwezig kunnen zijn:
 - Per zaaksoort de financiën registreren.
 - Een functie voor het factureren aan diensten.
- De volgende eisen is een extra functionaliteit in de Pilot (Would have), de opdrachtgever zou deze graag willen indien alle overige zaken gerealiseerd zijn:
 - De archieffunctie beter automatiseren, d.m.v. doosnummers automatisch aan te maken.

Door middel van deze Moscow methode is het mogelijk de opdrachtgever akkoord te vragen en akkoord te gaan met de bovenstaande eisen. De eisen die moeten ("Must have") worden opgenomen in de Pilot en het zijn de eisen waarop de afstudeerder afgerekend kan worden. Wanneer door tijdgebrek of enig andere oorzaak de "Should have's", "Could have's" en "Would have's" eisen niet opgenomen worden in de Pilot zal de afstudeerder hierop niet worden afgerekend.

5.3 Overige eisen

Het gaat uiteindelijk om het geïntegreerd gebruik, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de huidige aspecten van Octopus Awb. Tijdens het ontwikkelen van het prototype zal er vast gehouden worden aan de huidige en bestaande principes met betrekking tot de volgende eisen:

- Interface
- Integriteit
- Performance
- Operationele
- Usability eisen



6. SYSTEEMCONCEPT

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de taken in de toekomst uitgevoerd zullen worden. Er is in principe vanuit de basissysteemeisen uitgegaan.

6.1 De actoren

De actoren binnen de sectie Juridische Advisering:

ADM: Administratie (secretariaat)

FIN: Hoofd Financiën

DIV: Registratuur

JAB: Juristen & Secretaressen

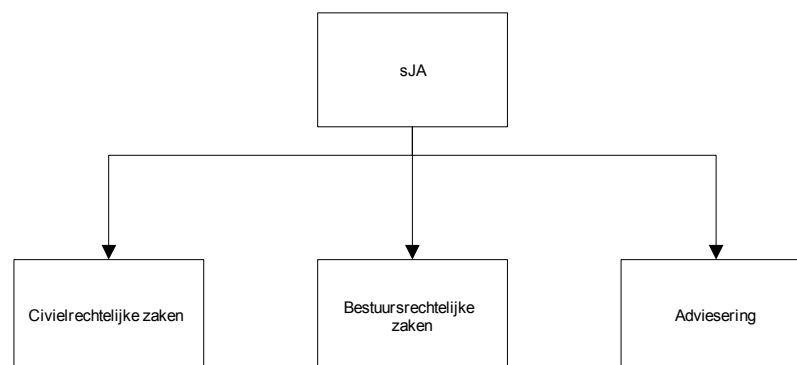
6.2 Globale procesbeschrijving

In de procedurebeschrijving zijn een aantal hoofdgroepen te onderscheiden, namelijk:

- De procedures die de werkprocessen bij de sectie Juridische Advisering beschrijven
- De procedures die de werkprocessen bij DIV beschrijven

De nadruk zal liggen op de activiteiten van de sectie Juridische Advisering.

Onderstaand organogram geeft de splitsing van de werkzaamheden weer die de sectie Juridische Advisering hanteert.



Het verloop zoals dit gebeurt, wordt in onderstaand figuur weergegeven:



Het proces ziet er globaal als volgt uit:

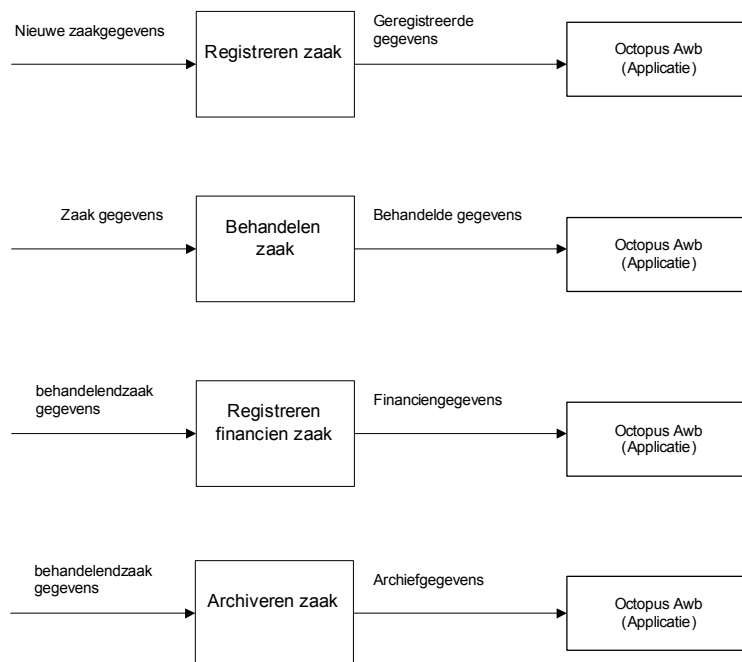
Een juridisch advies aanvraag, een beroepschrift of een voorlopige voorziening komt binnen bij DIV (Documentaire Informatie Voorziening). Een medewerker van de DIV registreert de post en verspreidt deze vervolgens onder de behandelaren, (onder de sectie Juridische Advisering) Deze nemen het vervolgens in behandeling en bereiden een eventuele hoorzitting of rechtszitting voor tot het punt dat er door een bevoegd administratieve orgaan een beslissing genomen wordt. De behandelaren worden hierbij ondersteund door de medewerkers van het secretariaat. Vervolgens worden de appellanten (persoon of dienst) op de hoogte gebracht door het versturen van de beslissing door de DIV. De zaken worden vervolgens behandeld. Na behandeling worden de dossiers afgerond en zal de DIV deze archiveren.

Het moet mogelijk zijn volgens bovenstaande structuur de volgende zaken te kunnen registreren, te behandelen en te archiveren in Octopus Awb:

- Adviesaanvragen
- Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
- Hoger beroep (verzoek appellant)
- Hoger beroep (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen hangende beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar



Hieronder de eerste functionele, gebruikersgerichte beschrijving van de nieuw procedures:



7. TECHNISCHE STRUCTUUR

De technische aspecten die hier worden besproken zijn bedoeld voor het ontwikkelen van de applicatie.

7.1 Technologische basis

De hard- en software voor de implementatie van het systeem is grotendeels bekend.

Toolbox:

- Binnen Octopus Awb bestaat een toolbox waarmee routine matige procedures geautomatiseerd kunnen worden.

Operationele software:

- Octopus Awb en Octavia

Ontwikkel-Hardware :

- Standaard pc en een laptop voor het prototype en testomgeving

Het besturingssysteem dat gebruikt zal worden is Windows XP.

Operationele hardware:

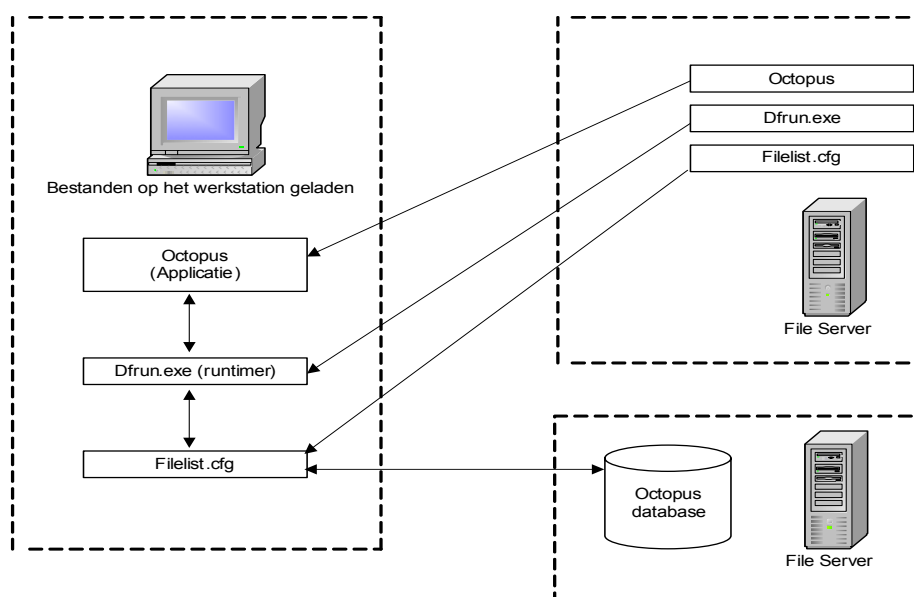
Octopus Awb gebruikt alleen file services van de server. Over het algemeen kan gesteld worden dat Octopus Awb geen andere hardware eisen aan de server stelt dan die door de operating systeem worden opgelegd. Er is wel afhankelijk van de database een hoeveelheid schrijfruimte benodigd.

Operating system

- Windows XP

De database

Hieronder een schematisch weergegeven hoe de communicatie van Octopus naar de database werkt. Links staan de belangrijkste schakels die op het werkstation geladen zijn. Rechts is de file server en de database / file server weergegeven.



Hieronder worden enkele termen toegelicht:

Filelist.cfg

In deze file staan verwijzingen naar alle tabellen die gebruikt worden. Tevens staat per tabel aangegeven via welke driver deze benaderd moeten worden. (Dataflex)

Dfrun.exe (Runtime)

De runtime van Visual Dataflex is op de fileserver geïnstalleerd. De runtime is nodig om programma's die met Visual Dataflex zijn gemaakt te kunnen starten.

7.2 Systeemconfiguratie

De systeemconfiguratie die op dit moment aanwezig is binnen de organisatie is geschikt om het systeemconcept te realiseren.

7.3 Definieer technische veranderingen

Op dit moment is het niet nodig om de technische architectuur, de technologische basis en de systeemconfiguratie te actualiseren. Er zijn namelijk geen conflicten met de systeemeisen en het systeemconcept.

7.4 Stel herbruikbare componenten vast

De procedures lijken veelal op elkaar, het is belangrijk dat bepaalde procedurestappen herbruikbaar worden voor andere procedures. (dus een gemeenschappelijke procedurestappen). Een voorbeeld is bijvoorbeeld de procedurestap archiveren, dit komt in elke zaaksoort voor en kan dus hergebruikt worden.

7.5 Stel aanschaflijst op

Er hoeft geen software te worden aangeschaft. Alle benodigde software is binnen de organisatie aanwezig.



8. ORGANISATORISCHE INRICHTING

Het doel van dit hoofdstuk is om vast te stellen wat de impact van de thans te definiëren pilot op de organisatorische inrichting zijn. Allereerst wil men m.b.v. het prototype de eerste stap zetten in het uitfaseringstraject om geïntegreerd gebruik mogelijk te maken en of het ook haalbaar is.

8.1 Opleidingsdoelstellingen

Voor de behandelgroepen is het volgen van een opleiding niet nodig, de uiteindelijke applicatie is zo gemaakt dat het voor de gebruikers niet veel moeite zal kosten om de procedures van werkprocessen door te hebben, omdat de gebruiker al bekend is hoe bepaalde zaken te kunnen afhandelen of te registreren. Elke gebruiker heeft wel eens te maken gehad met Octopus Awb. Wel is het bijvoorbeeld makkelijker om een middag uit te leggen hoe wat werkt.

De usability aspecten zijn conform de bestaande procedures in Octopus Awb.

8.2 Gebruikersdocumentatie

Voor de behandelgroepen is er geen documentatie beschikbaar, het de bedoeling dat de te ontwikkelen delen van de applicatie aansluiten bij de huidige situatie. Enige ervaring met Octopus Awb is natuurlijk wel een vereiste.

De applicatiebeheerders zullen in de toekomst verder moeten werken aan de documentatie voor de applicatie voor wat betreft de gebruikershandleidingen en handleidingen voor applicatiebeheer.

8.3 Beheer

Onder beheer wordt vooral verstaan het functionele applicatiebeheer, (want het technische applicatiebeheer ligt bij de leverancier, Iv-software B.V. in Papendrecht). Het functionele applicatiebeheer omvat globaal de volgende taken:

- Functionele wijzigingen aanbrengen binnen de applicatie (adaptief onderhoud)
- Rechtenstructuren aanpassen
- Gebruikersinstructies
- Updates maken van de database en van het systeem.



9. PILOTPLAN

In dit hoofdstuk wordt de gedetailleerde beschrijving van de pilot, de pilotstrategie en de tijdsplanning beschreven.

9.1 Pilotstructuur

De opdracht is verdeeld in één pilot met daarin verschillende iteraties:

Pilotontwikkeling Uifasering Octavia: er wordt een opzet gemaakt van het prototype. Vervolgens worden er drie procedures in kaart gebracht en ontwikkeld, als output een deel van de prototype. Daarna kunnen de overige procedures in kaart worden gebracht. Het wordt uiteindelijk een samengestelde prototype. De beschrijving van de procesgang bij de sectie Juridische Advisering wordt gedaan met behulp OMP en onderbouwd in natuurlijke taal.

9.2 Pilotontwikkeling

De pilotdelen zijn afhankelijk van elkaar en moeten consistent zijn met het geheel.

Huidige situatie

De pilotontwikkeling begint bij het verdiepen in het huidige proces door interviews en andere informatiebronnen die beschikbaar zijn. Er volgt een beschrijving van de procesactiviteiten die de procesgang weergeeft.

Het resultaat van deze beschrijving is een aantal diagrammen gemaakt in Ms Visio (een tekentool voor het maken van processchema's) onderbouwd in natuurlijke taal waarin de huidige procesgang wordt weergegeven, inclusief activiteiten en rollen.

Toekomstige situatie

De 'Whats' en 'Whys' in het proces; de belangrijkste oorzaken die ten grondslag liggen aan de problemen. De toekomstige situatie begint met het verdiepen in de activiteiten van de sectie Juridische Advisering om zo uiteindelijk de eisen en wensen van de gebruikers in kaart te kunnen brengen.

9.3 Pilotprioritering

Het beschrijven van procedures en activiteiten heeft het eerste prioriteit. De opdracht draait voornamelijk om de uifasering van Octavia, waarbij de beschrijving van de procedures onmisbaar zijn voor het geheel.

Verdeling van de pilot over de iteraties

Het project wordt doorlopen met behulp van een aantal iteraties, gezien hier sprake is van evolutionair ontwikkelen. Dit houdt in dat de fasen voor iedere iteratie doorlopen moeten worden. Hiervan is de volgende indeling gemaakt.

1 ^{ste} iteratie	2 ^{de} iteratie
Prototype drie procedures (Advies aanvraag, (Hoger) beroep en Voorlopige voorziening)	Prototype andere procedures.



9.4 Pilotacceptatieplan

De gebruikers bij de JDR zullen op de hoogte gehouden worden over de nieuwe ontwikkelingen en over het uitfaseringstraject.

Voor, tijdens en na het ontwikkelingstraject wordt er met de opdrachtgever overlegd over de voortgang en worden de producten beoordeeld. Tevens wordt het getest met gebruikers om zo feedback te krijgen op het prototype.

9.5 Invoeringsplan

Na goedkeuring door de opdrachtgever en het management, wordt de volgende stap het invoeren van het prototype. Dit zal in een later stadium gebeuren, buiten de afstudeerperiode.



10. VERIFICATIE EN VALIDATIE

Dit document is opgesteld volgens de ontwikkelmethode IAD. Deze methode beschrijft een aantal punten die de definitiestudie zou moeten bevatten. Er is gekozen om niet alle punten in dit document op te nemen, omdat bepaalde aspecten niet noodzakelijk zijn en om de hoeveelheid werk zoveel mogelijk te willen beperken zodat zo snel mogelijk met de bouw kan worden begonnen. De afstudeerder is namelijk van mening dat de kwaliteit van de op te leveren producten niet zou verbeteren indien deze punten zouden zijn opgenomen in de definitiestudie.

BIJLAGE 4:

PILOTONTWIKKELPLAN

UITFASERING OCTAVIA

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	2
2. GLOBAAL FUNCTIONELE STRUCTUUR.....	3
2.1 JURIDISCH ADVIESAANVRAAG	4
2.2 PROCEDURE BEROEP OF HOGER BEROEP	8
2.3 PROCEDURE VOORLOPIGE VOORZIENING.....	14
3. PROTOTYPE GEBRUIKERSINTERFACE.....	19
3.1 HOOFDMENU OCTOPUS AWB	19
3.1 UITGANGSSITUATIE.....	19
4. GLOBAAL ORGANISATORISCHE INRICHTING	20
4.1 WIJZIGINGEN IN DE GEBRUIKERSROLLEN.....	20
4.2 HET ONDERHOUD	20
4.3 GEDETAILLEERDE BESCHRIJVING OPLEIDINGSBEHOEFTE	20
5. PILOTONTWIKKELPLAN	21
5.1 SPECIFICATIE PILOTDELEN EN PROTOTYPE	21
5.2 TESTPROCEDURE PILOT	21
5.3 PRESENTATIE AAN HET MANAGEMENT.....	22
5.4 DEFINITIEF INVOERINGSPLAN	22
6. VALIDATIE EN VERIFICATIE	23



1. INLEIDING

In dit pilotontwikkelpplan zal besproken worden welke functionaliteiten het systeem zal hebben en hoe deze opgebouwd zal worden. D.m.v. dit rapport is getracht geïnteresseerden inzicht te geven in de functionaliteiten van het prototype.

2. GLOBAAL FUNCTIONELE STRUCTUUR

Het doel van deze activiteit is het gezamenlijk bepalen van de functionele inhoud van deze pilot, de functionaliteit moet beschreven worden op een zodanig niveau dat de betrokken personen hieraan een duidelijke herkenbare basis hebben zodat er aan de bouw van de pilot kan worden begonnen.

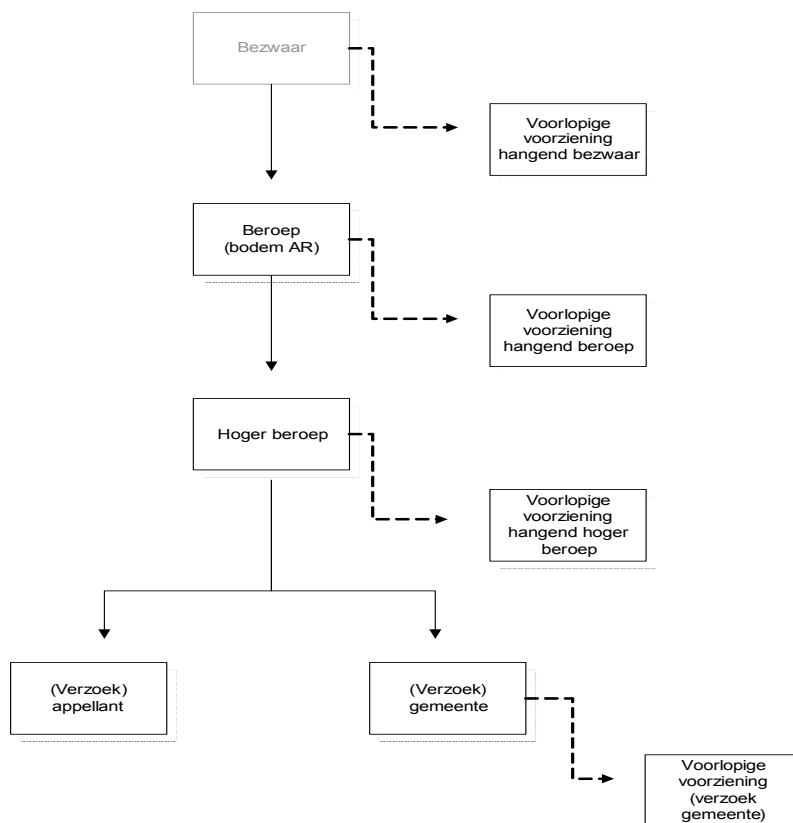
Functionele reikwijdte

De doelstelling van deze pilot is een om een goed beeld te schetsen van het te ontwikkelen prototype. De pilot wordt ontwikkeld om het traject eenvoudig te kunnen managen.

Procedures

Om een beter beeld te krijgen van het geheel wordt eerst het verloop van de verschillende procedures in kaart gebracht.

Het verloop van de procedures in de Juridische omgeving is hieronder schematische weergegeven:



Het verloop van de procedures “Voorlopige voorzieningen” zijn over het algemeen het zelfde, alleen gebaseerd op andere zaken. Het verloop van een “beroepszaak” en een “hoger beroepszaak” is ook grotendeels hetzelfde.

Het is bijvoorbeeld niet mogelijk om direct een “hoger beroep” te hebben op een “bezwaar”. Dan zal eerst beroep moeten worden ingesteld op het bestreden besluit van het bezwaar en vervolgens als er na een beroepsprocedure nog onenigheid is, kan hoger beroep worden ingesteld. Het verloop van de procedures lijken nogal veel op elkaar. Er is mede hierdoor gekozen om niet alle procedures te modelleren. De procedure Adviesaanvraag, beroep / hoger beroep en een voorlopige voorziening zijn hieronder in kaart gebracht.



2.1 Juridisch adviesaanvraag

2.1.1 Toepassingsgebied

Deze procedure beschrijft de stappen in het adviestraject zoals die momenteel verlopen bij de JDR. Een juridisch adviesaanvraag staat los van de procedures bij de rechtelijke instanties en is dus een dienstverlening van de JDR voor een gemeentelijke instelling. De procedure begint bij de binnenkomst van de adviesaanvraag en eindigt met het archiveren van het dossier.

2.1.2 Werkwijze

A. Verzoek

Het verzoek om advisering kan op verschillende manieren bij een behandelaar terecht komen. Het verzoek wordt gedaan:

- per telefoon: Als de behandelaar direct mondeling kan adviseren wordt geen dossier aangelegd. Als de behandelaar een notitie maakt of de vraag schriftelijk beantwoord moet worden, zal er een nieuwe zaak worden aangemaakt.

Het kan ook zijn dat de behandelaar meer informatie nodig heeft en dan vraagt één en ander per post en/of per fax te versturen. Dan vervolgt de procedure zich zoals hieronder wordt weergegeven.

- per post, fax of e-mail: Er wordt dan altijd een dossier aangemaakt. De behandelaar bestudeert het verzoek. Na het analyseren hiervan, gaat de behandelaar eventueel documentatie opvragen en/of een second opinion vragen bij een collega. Mocht de aanvraag niet helemaal duidelijk zijn, dan neemt de behandelaar telefonisch/per post/per fax contact op met de aanvrager om nadere gegevens te verkrijgen. Van deze informatieaanvraag wordt een kopie in het dossier bewaard.

Nadat de aanvraag duidelijk is en er voldoende informatie is vergaard, komt de behandelaar bij het punt van advisering. Daarbij wordt het advies op schrift gesteld en dit wordt verzonden naar de aanvrager. Een kopie van het advies gaat in het dossier. Het is ook mogelijk dat het advies mondeling wordt verstrekt. In zo'n geval maakt de behandelaar een notitie aangaande aan wie wanneer advies is gegeven en waarop dat advies betrekking had. Deze notitie wordt in het dossier bewaard. Het is ook mogelijk dat de zaak politiek of zo gevoelig is, dat de behandelaar bij de advisering anderen moet betrekken. De teamleider wordt dan hierover geïnformeerd. In dat geval wordt dit aan de aanvrager verteld en wordt deze eventueel doorverwezen, of wordt er in overleg met de aanvrager een extern (juridisch) deskundige geraadpleegd. De behandelaar is degene die de contacten met de aanvrager onderhoudt en het (eind)advies verzorgt.

B. Declaratie

Na afhandeling van de adviesaanvraag door de behandelaar, controleert de Juridisch Assistent (JAS) of er nog financiële zaken afgehandeld moeten worden. Het hoofd financiën regelt de financiële afwikkeling. De JAS informeert de DIV hierover en indien de zaak afgehandeld is wordt het dossier gearhiveerd (Archivering).

2.1.3 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Behandelaar:

- Geven van advies;
- Indienen declaratie.

Hoofd financiën:

- Afhandelen declaratie



DIV:

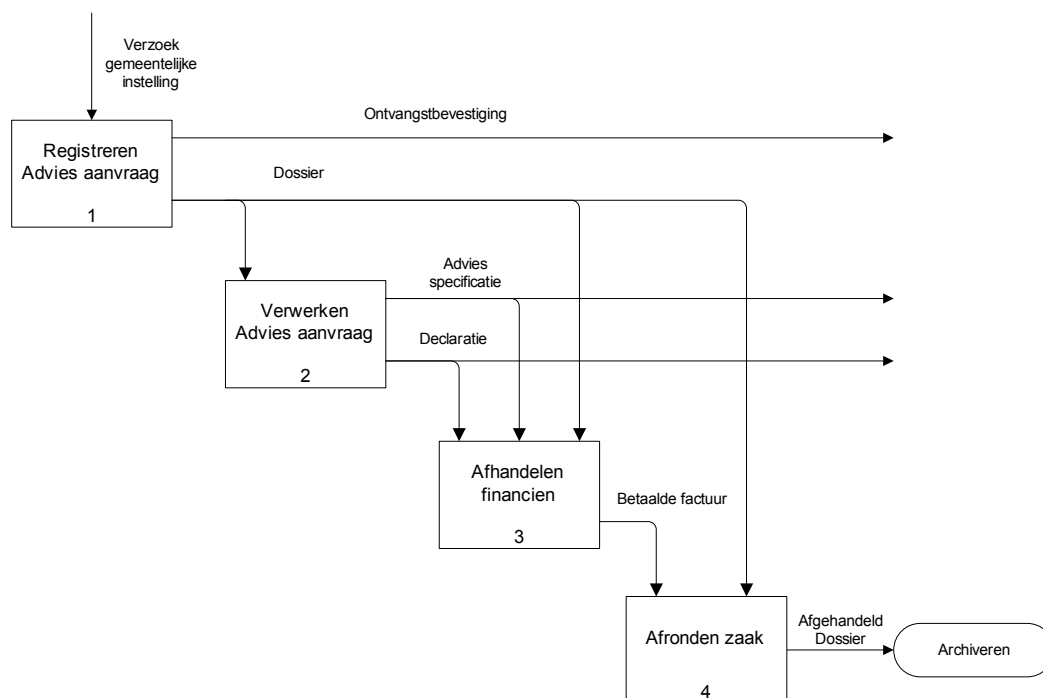
- Registreren;
- Archiveren.

2.1.4 Registraties

Document	Plaats	Wie	Bewaartijd
Verzoek om advies	Dossier	DIV	Tot archivering
Advies	Dossier	Jurist	Tot archivering
Declaratie	Dossier	Hoofd Financiën	Tot archivering

2.1.5 Procesmodel: Advies aanvraag

Deze procedure geeft de stappen weer omtrent het Advies aanvraag. De procedure begint bij het verzoek om advies en het eindigt met Advies en archiveren.



2.1.6 Procedurestappen:

De volgende procedurestappen worden opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren Adviesaanvraag
 2. Verwerken Adviesaanvraag
 3. Zaak toevoegen aan Jurisprudentie
 4. Archiveren.
-
- A simple flow diagram showing the sequence of steps: 1 points to 2, 2 points to 3, and 3 points to 4.



Registreren Advies aanvraag

Het moet mogelijk zijn juridisch adviesaanvragen te kunnen registreren. De datum van binnenkomst en waarover het gaat en het onderwerp. Hoe de aanvraag binnen is gekomen; via de balie, brief fax of e-mail. Een schatting van het te besteden aantal uren en wie de meelezer en verantwoordelijke jurist is. Bij elke adviesaanvraag, moet een onderwerp worden ingevoerd: Een Ambtenarenrechtelijk advies, bestuursrechtelijke advies of een civielrechtelijk advies.

Verwerken Advies aanvraag

Voor een adviesaanvraag moet het mogelijk zijn een opdracht- of ontvangstbevestiging te maken. Deze moet verstuurd worden naar de contactpersoon van de dienst (de cliënt), die de aanvraag heeft gedaan.

Binnengekomen post over de aanvraag moet geregistreerd worden. Ook de uitgaande post moeten worden geregistreerd en de gegevens over een dienst (cliënt).

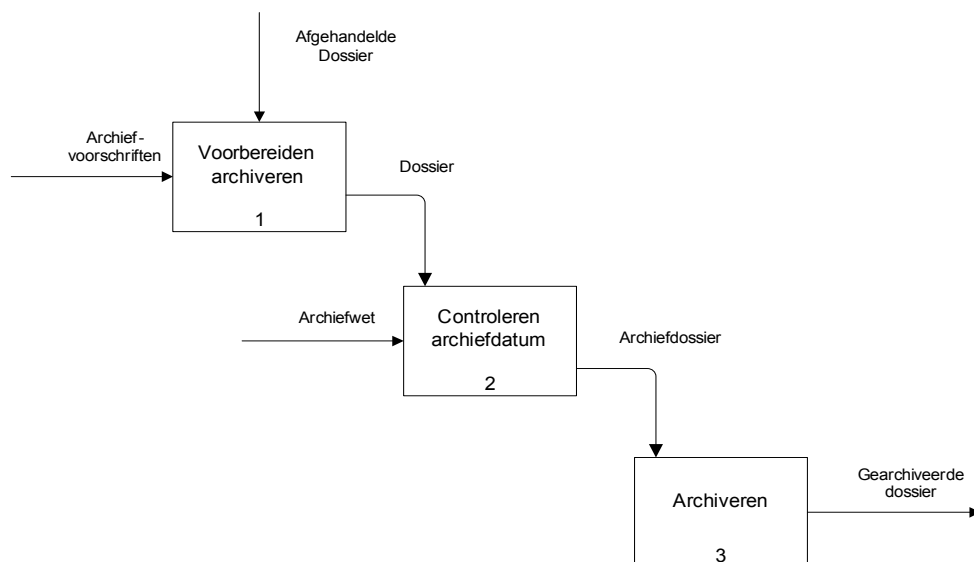
Er moet een advies kunnen worden opgesteld in een Worddocument gekoppeld in de procedurestap.

Het advies moet ook in het scherm worden opgesteld (in het kort) en moet ook d.m.v. e-mail verstuurd kunnen worden. Er moet wel geregistreerd worden, hoe het antwoord is gegeven; is het via de telefoon, via een brief of email of mondeling etc.

Als het advies gemaakt is, moeten het werkelijke besteden uren ingevoerd worden. De datum van de afronding van een zaak en een optie of het toegevoegd kan worden aan Jurisprudentie. (=Juridische uitspraken van rechtsprekers. Een richtlijn voor de rechtspraak in latere, soortgelijke gevallen.)

Archiveren

De adviesaanvraag moet via een venster "Archiveren" afgesloten worden. Hierin moet de datum komen van de archivering en wanneer de elektronische documenten en de andere gegevens verwijderd kunnen worden. Het jaartal waarop de gegevens over de zaak uit Octopus Awb moeten worden verwijderd. Vaak is dit een periode van 5 jaar. Gegevens m.b.t. jurisprudentie moeten niet verwijderd worden.



Zaak toevoegen aan jurisprudentie.

Het moet mogelijk zijn zaken toe te voegen aan Jurisprudentie.

Een korte omschrijving van deze zaak worden ingevoerd. Een kopie van het document "Advies" moet dan opgeslagen worden in een aparte map met alle jurisprudentie documenten. Als een zaak wordt gearhiveerd (en wordt verwijderd) blijft dit document bewaard. Dit document kan later weer worden ingezien en met kopiëren en plakken kunnen interessante teksten worden hergebruikt.

2.2 Procedure Beroep of hoger beroep

2.2.1 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op de activiteiten van het routinematige verloop in een (hoger) beroep proces. Het betreft hierbij niet de juridisch inhoudelijke kwaliteit van de zaak, maar de stappen die noodzakelijk zijn om het werk gestructureerd uit te voeren.

2.2.2 Werkwijze

De behandelaar ontvangt via de JAS een dossier. Als de behandelaar het dossier overdraagt wordt dat gemeld aan zijn JAS. De JAS vult dan het Dossier Overzet Formulier in voor DIV. Aan de hand van het dossier gaat de behandelaar aan de slag. Hierbij volgt de behandelaar de volgende stappen:

- bestuderen dossier

De behandelaar bestudeert het dossier en bekijkt welke informatie nog benodigd is.

- opvragen informatie

Het opvragen van informatie kan door de behandelaar zelf gebeuren of door de JAS. De informatie wordt bij het dossier gevoegd.

- uitstel

Het is ook mogelijk om een verzoek om uitstel in te dienen, dit zal op tijd en gemotiveerd bij de betreffende instantie worden ingediend.

- opstellen schriftelijk verweer

Na ontvangst van alle informatie stelt de behandelaar vast, welke stukken als productie (bijlage bij een processtuk) aangemerkt worden. Van de producties wordt een lijst gemaakt en zij worden door de behandelaar voorzien van een productienummer.

Ook stelt de behandelaar een verweerschrift op (indien nodig). Het verweerschrift moet tijdig bij de betreffende instantie worden ingediend. Dit verweerschrift gaat als processtuk in het dossier. Het verweerschrift bevat:

- zaaknummer instantie;
- de procespartijen;
- het bestreden besluit;
- de motivering.

De behandelaar vult in Octavia het outputformulier en de prognose in.

- indienen verweer plus stukken naar rechtbank (CRvB, RvS of CBB)

De JAS kopieert het door de behandelaar ondertekende verweerschrift, de inventarislijst en de producties en stuurt deze naar de betreffende instantie.

Het indienen vindt plaats binnen de termijn die de instantie wenst.

- procesdossier

De behandelaar maakt een dossier en een procesdossier samen.

- correspondentie

Als de rechtbank (of andere rechtelijke instantie) vraagt om informatie dan moet de behandelaar dat binnen de gestelde termijn opsturen. Als de behandelaar uitstel nodig heeft, dan vraagt de behandelaar dit zelf aan.

Een kopie van de uitgaande correspondentie gaat in het dossier, het origineel wordt



door de JAS verzonden.

- zittingsdata

Via een brief van de rechtbank wordt de zittingsdatum bekend. De JAS legt de datum vast in de elektronische agenda van de behandelaar en voer de datum in het zittingenoverzicht in. De dienst wordt uitgenodigd, via telefonisch contact of per brief.

Bij verhindering vraagt de behandelaar, tijdig een van de collega's de zitting over te nemen.

- pleitnota schrijven

Tijdens de zitting moet de behandelaar het verweerschrift (indien nodig) en de eventuele correspondentie onderbouwen. Om dit voor te bereiden schrijft de behandelaar een pleitnota, waarin de belangrijkste punten kort en bondig zijn uiteengezet. De pleitnota wordt vervolgens door de JAS gekopieerd. Een setje gaat in het dossier, de overige worden, net als het dossier, door de behandelaar meegenomen naar de zitting.

- zitting

De zitting vindt plaats. De pleitnota wordt aan de rechtbank overhandigd.

- uitspraak

Binnen de in de wet gestelde termijn volgt schriftelijk (bij spoed: eerst telefonisch) de uitspraak van de rechtbank. De JAS legt dit vast in Octavia.

Als er een ABC-dossier (Algemene Bezwaarschriften Commissie) een bezwaarschrift is in dezelfde zaak wordt een kopie van de uitspraak gestuurd naar de coördinator van de desbetreffende kamer en zo nodig naar andere betrokkenen.

Indien er financiële consequenties aan de zaak verbonden zijn gaat het dossier naar het hoofd financiën.

- betalen griffierechten en proceskosten

Bij het aanhangig maken van een beroep (voorlopige voorziening) door een gemeenteorgaan en of dienst, na afloop van een procedure moeten de proceskosten of andere kosten worden betaald, de kostenveroordeling, de behandelaar zorgt voor de opdracht tot het betalen van de griffierechten en proceskosten of de wettelijke rente.

- beoordelen hoger beroep

Bij verlies in een beroepsprocedure stemt de behandelaar met de teamleider en een collega af of er hoger beroep ingesteld moet worden. Als er hoger beroep wordt ingesteld, wordt de teamleider geïnformeerd en zorgt de behandelaar ervoor dat tijdig hoger beroep wordt ingesteld.

- archiefklaar maken

Tot slot maakt de JAS het dossier archiefklaar.



2.2.3 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Behandelaar:

- Verzorging van voldoende informatie;
- Voorzien van productienummer;
- Verweerschrift;
- Uitstelaanvraag;
- Pleitnota;
- Voorbereiding zitting;
- Prognose uitkomst;
- Paraaf voortgangsformulier;
- Declaratie;
- Griffierecht of proceskosten of wettelijke rente;
- Tijdig instellen (hoger) beroepzaken;

JAS:

- Verzorging van alle correspondentie (post);
- Assistentie behandelaar bij administratieve handelingen;
- Betalingsopdracht van de griffierechten of proceskosten en wettelijke rente;
- Outputformulier;
- Voortgangsformulier.

DIV:

- Registratie;
- Archiveren

Hoofd secretariaat sectie Juridische Advisering:

- Invoeren en bewaren Outputformulieren.

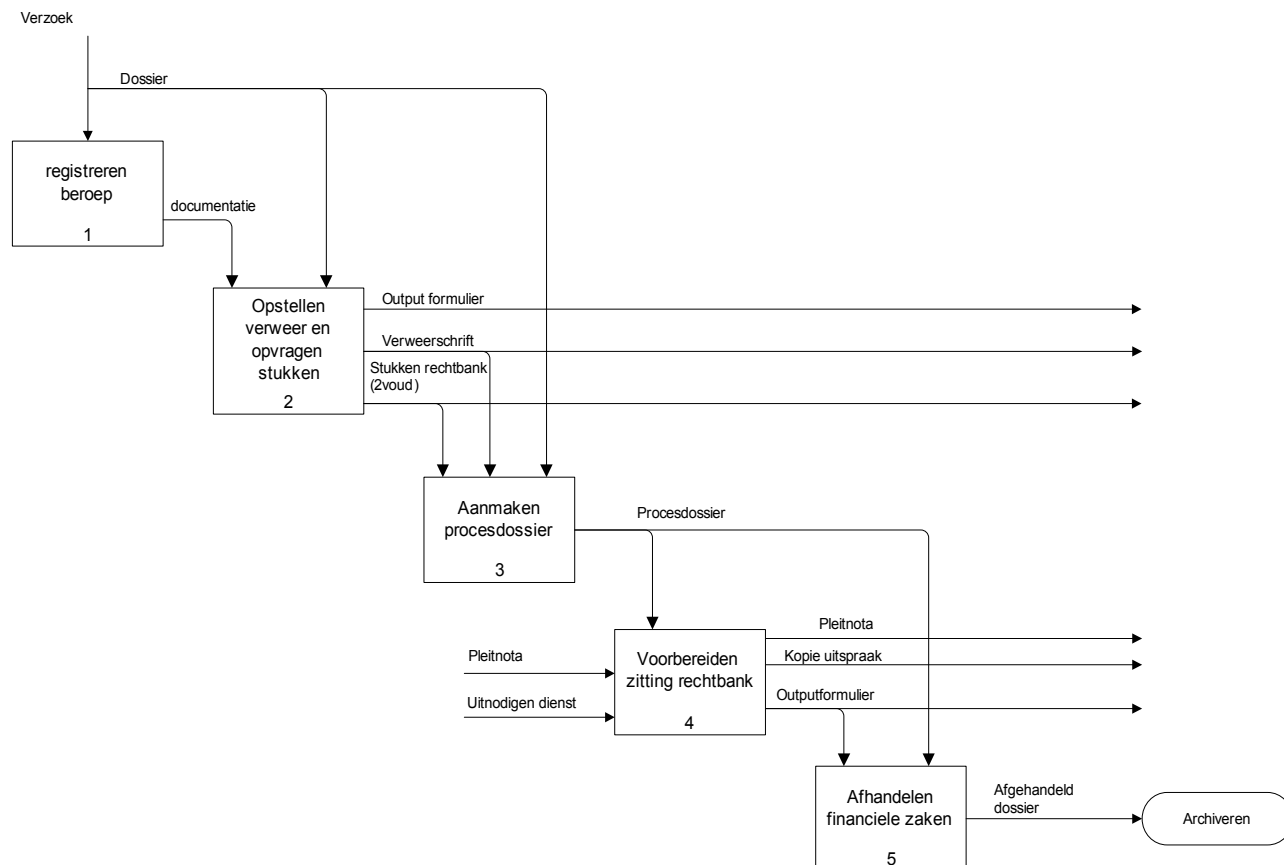
2.2.4 Registraties

Document	Plaats	Wie	Bewaartijd
Informatie	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Kopie verweerschrift	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Correspondentie	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Kopie pleitnota	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Uitspraak	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Voortgangsformulier	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Outputformulier	Map Outputformulier	Secretariaat Sectie Juridische Advisering	Min. 1 jaar



2.2.4 Procesmodel: Beroep of hoger beroep

Deze procedure geeft de stappen weer omtrent een beroep of hoger beroepsprocedure. De procedure begint bij het indienen van het verweer en het eindigt met het archiveren.



2.2.5 procedurestappen:

De volgende procedurestappen zijn opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren beroep
2. Stukken en / of verweer
3. Voorbereiden zitting
4. Uitslag zitting
5. Kostenveroordeling
6. Archiveren

Als het gaat om een 'Beroepsprocedure' geldt dat de stukken en verweer ingediend worden bij de rechtbank. Gaat het om een 'hoger beroepsprocedure' dan geldt alleen dat de stukken verstuurd moeten worden. Het verweer is er namelijk al.

Als het gaat om een hoger beroep met een verzoek van de gemeente (gemeente orgaan) gelden andere procedurestappen namelijk in plaats van "Stukken / verweer" gelden de volgende

2 procedurestappen:

- Voorbereiding hoger beroep
- Reactie B&W.



Als het gaat om een verzoek van een gemeenteorgaan dan worden de volgende procedurestappen opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren (Hoger) beroep
2. Voorbereiding (Hoger) beroep
3. Reactie B&W
4. Voorbereiden zitting
5. Uitslag zitting
6. Kostenveroordeling
7. Archiveren

Registreren (Hoger) beroep

Het moet mogelijk zijn om een beroepsschrift te kunnen registreren. De gegevens van de appellant / cliënt moeten worden overgenomen uit de bezwaarprocedure. De naam, adres en postcode / plaats. De organisatie, gemachtigde, contactpersoon binnen de dienst en een kenmerk.

Over het algemeen zal de datum van beroepsschrift de datum van BOB (Besluit op bezwaar) ingevoerd moeten worden. De datum van het opgevraagde dossier en de datum van het ontvangen dossier is zijn verder belangrijk binnen de procedurestap, dit om juridische redenen. Het onderwerp is bekend in de bezwaarprocedure deze zal worden overgenomen. Vervolgens moet het mogelijk zijn om een brief te sturen naar de rechtbank voor een ontvangstmelding. Ruimte voor een memo is ook gewenst.

Voorbereiding Hoger beroep

Deze procedurestap geldt alleen indien het om een verzoek gaat van een gemeente orgaan, dan zijn de volgende gegevens benodigd:

Als het behandeld wordt door de directeur van de JDR wordt er een agendapost opgesteld en een procesbesluit. In politiek gevoelige zaken wordt het behandeld door het college van B&W.

Reactie B&W

Deze procedurestap geldt ook alleen indien het om een verzoek gaat van een gemeente orgaan. De volgende gegevens zijn dan benodigd:

Hierin moet het besluit worden geregistreerd, als er toestemming wordt gegeven gaat de procedure verder. Het besluit zal moeten worden aangemaakt d.m.v. een Worddocument. Indien het wordt afgewezen zal het dossier worden gearhiveerd en is het einde procedure.

Stukken en / of verweer

Bij een beroepsprocedure gelden 'stukken en verweer', maar bij 'hoger beroep' geldt alleen dat de het verweer wordt opgestuurd. De rechtbank is al in bezit van de 'stukken'.

Binnen deze procedurestap moet het mogelijk zijn om de stukken en verweer van de dienst op te vragen en te versturen met de datum van het verzoek van de rechtbank en de uiterste leverdatum. De termijn is ook van belang, er geldt meestal een termijn van 4 weken. Als er uitstel gevraagd wordt zal dit hier ook geregistreerd worden.

De datum waarop het antwoord is ontvangen en de datum van verzending van de stukken en het verweer. Deze procedurestap geldt niet indien het om een verzoek gaat van een gemeente orgaan.

Voorbereiden zitting

Het volgende moet mogelijk zijn binnen deze procedurestap:

Het is mogelijk dat het 'niet ontvankelijk' is, om allerlei juridische redenen. Dit betekent in dat de zaak stopt en de zaak in de procedure 'Archiveren' komt.

Het is mogelijk dat de zitting achterwege wordt gelaten door verschillende redenen, de zaak wordt dan ook gearhiveerd. Registreren van de zittingsdatum en indien er uitstel is aangevraagd, de datum na het uitstel. Gaat het om een eerst of een vervolg zitting.

Het tijdstip en wie de vertegenwoordiger / behandelaar is van de JDR binnen de zaaksoort en of het een uitnodiging is of een oproep. De pleitnota kan hierin worden gemaakt en dienst kan worden uitgenodigd.

Uitslag zitting

Na dat de zitting heeft plaatsgevonden wordt er uitspraak gedaan over de zaak. Er zijn twee opties als uitgangen binnen deze procedurestappen.

1. Het is mogelijk dat de zaak een vervolgzitting kan hebben, dan wordt er weer een zitting gepland (Voorbereiden zitting).
2. Er kunnen kosten zijn die betaald moeten worden. De proceskosten of griffiekosten of een vergoeding van de wettelijke rente. Als dit het geval moeten zal de procedurestap over moeten gaan op de procedurestap "Kostenveroordeling". Maar er zal wel een brief verstuurd moeten worden naar de dienst.
Als er geen kosten zijn is de volgende stap Archiveren.

Kostenveroordeling

Als er kosten zijn die betaald moeten worden, zal aangegeven moeten worden wie het zal betalen of het de wederpartij, gemachtigde, organisatie of gerechtelijke instantie. Het bedrag wordt ingevuld, ten name van wie en welk rekeningnummer, het documentnummer en referentie wederpartij.

Archiveren

De zaaksoort moet via een venster "Archiveren" afgesloten worden. Hierin moet de datum komen van de archivering en wanneer de elektronische documenten en de andere gegevens verwijderd kunnen worden. Het jaartal waarop de gegevens over de zaak uit Octopus Awb moeten worden verwijderd. Vaak is dit een periode van 5 jaar. Ook de doosnummer moet vermeld worden.

2.3 Procedure Voorlopige voorziening

2.3.1 Toepassingsgebied

Deze procedure begint bij de ontvangst van een nieuwe zaak en beschrijft de door de behandelaar, de JAS en DIV te ondernemen stappen. Een voorlopige voorziening kan aanhangig zijn op een bezwaar of beroep of hoger beroep.

2.3.2 Werkwijze

A. Oproep zitting

De rechtbank stuurt de mededeling van de zitting per fax naar het secretariaat sectie Juridische Advisering. Een kopie hiervan gaat naar DIV voor het aanmaken van een nieuw dossier. De fax wordt aan het hoofd van de sectie voorgelegd die een behandelaar aan de zaak toevoegt. De rechtbank stuurt enkele dagen later de uitnodiging voor de zitting met het verzoekschrift om een voorlopige voorziening per post.

De behandelaar regelt als het nodig is een contactpersoon bij de dienst.

De DIV vraagt het dossier bij de dienst op voor de behandelaar.

Een kopie van de uitnodiging met het verzoekschrift wordt door de behandelaar opgestuurd naar de dienst.

B. Ontvangst van het dossier

De behandelaar ontvangt het dossier dat hoort bij de aanvraag voor een voorlopige voorziening. Als er een bezwaarschrift is ingediend, voegt de DIV het dossier toe. Als de behandelaar het dossier overdraagt aan een collega meldt hij dit bij zijn JAS. De JAS vult dan het Dossieroverdrachtsformulier in voor DIV.

De behandelaar moet het aantal door hem bestede uren aan de zaak bijhouden in dit document.

C. Ontvangst stukken

De behandelaar selecteert de stukken uit de dossiers die gekopieerd moeten worden door de JAS voor de rechtbank en de andere partij. De voor de zaak relevante stukken worden gekopieerd. Het dossier van de dienst wordt nadat de geselecteerde stukken gekopieerd zijn terug gestuurd naar de DIV. De DIV stuurt het vervolgens terug naar de dienst. Het dossier van de sectie Beroepszaken blijft in het dossier van de behandelaar.

D. Contact dienst

De behandelaar maakt een afspraak met de behandelende ambtenaar van de dienst om hem op de hoogte te brengen en om een bespreking te houden.

E. Stukken opsturen

De geselecteerde stukken moeten in tweevoud met een begeleidende brief opgestuurd worden naar de rechtbank en de wederpartij.

F. Bestudering zaak, vervaardiging pleitnota

Zodra de behandelaar de stukken heeft, bestudeert hij de zaak.

De behandelaar vormt zich een oordeel over het dossier en bespreekt de bevindingen met de dienst. Het kan ook zijn dat een besluit wordt ingetrokken. De behandelaar schrijft een pleitnota voor de zitting en legt de prognose vast in Octavia.

G. Intrekking zaak

Als het verzoek om een voorlopige voorziening wordt ingetrokken en het verzoek om de gemeente in de proceskosten te betalen, kan de gemeente op uitnodiging van de rechtbank tegen het verzoek tot proceskosten verweer voeren.

De behandelaar beoordeelt, als het nodig is, na overleg met de betrokken dienst, of wel of niet aanleiding bestaat verweer te voeren.
Als de rechtbank het verzoek toewijst, zal er een financiële afhandeling plaats vinden.

H. Zitting

Zie beroepsproces.

I. Uitspraak

De uitspraak komt ongeveer een week na de zitting schriftelijk binnen. In ieder geval krijgt de dienst een brief met een kopie van de uitspraak. Een kopie van deze brief gaat in het dossier. Ook de sectie Beroepszaken ontvangt een kopie als er een bezwaarschrift is ingediend. De uitspraak wordt in het dossier gevoegd.

De behandelaar voert de uitspraak in Octavia in. Ook de uren worden bijgehouden hierin, deze worden doorgegeven door de behandelaar aan zijn JAS. De JAS maakt de declaratieopdracht en geeft die samen met het dossier aan het hoofd financiën.

J. Nabespreking

Als de behandelaar het nodig vindt, houdt hij/zij een nabespreking met de cliënt (telefonisch of persoonlijk gesprek) als afronding van de zaak.

K. Archivering

Als de zaak afgehandeld is dan wordt het dossier gearchiveerd en het (bezwaar) dossier teruggestuurd. De behandelaar is verantwoordelijk voor het terugsturen van het dossier en/of stukken van de dienst.

2.3.3 Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Behandelaar:

- Pleitnota;
- Beslissen of verweer wordt gevoerd of tegen een verzoek om proceskostenveroordeling;
- Terug sturen dossier en/of stukken aan dienst

JAS:

- Kopiëren van stukken;
- Verzenden brieven;
- Outputformulier;
- Controle financiële zaken.

Medewerker DIV:

- Registratie;
- Stukken opvragen;
- Dossier opvragen;
- Archiveren.

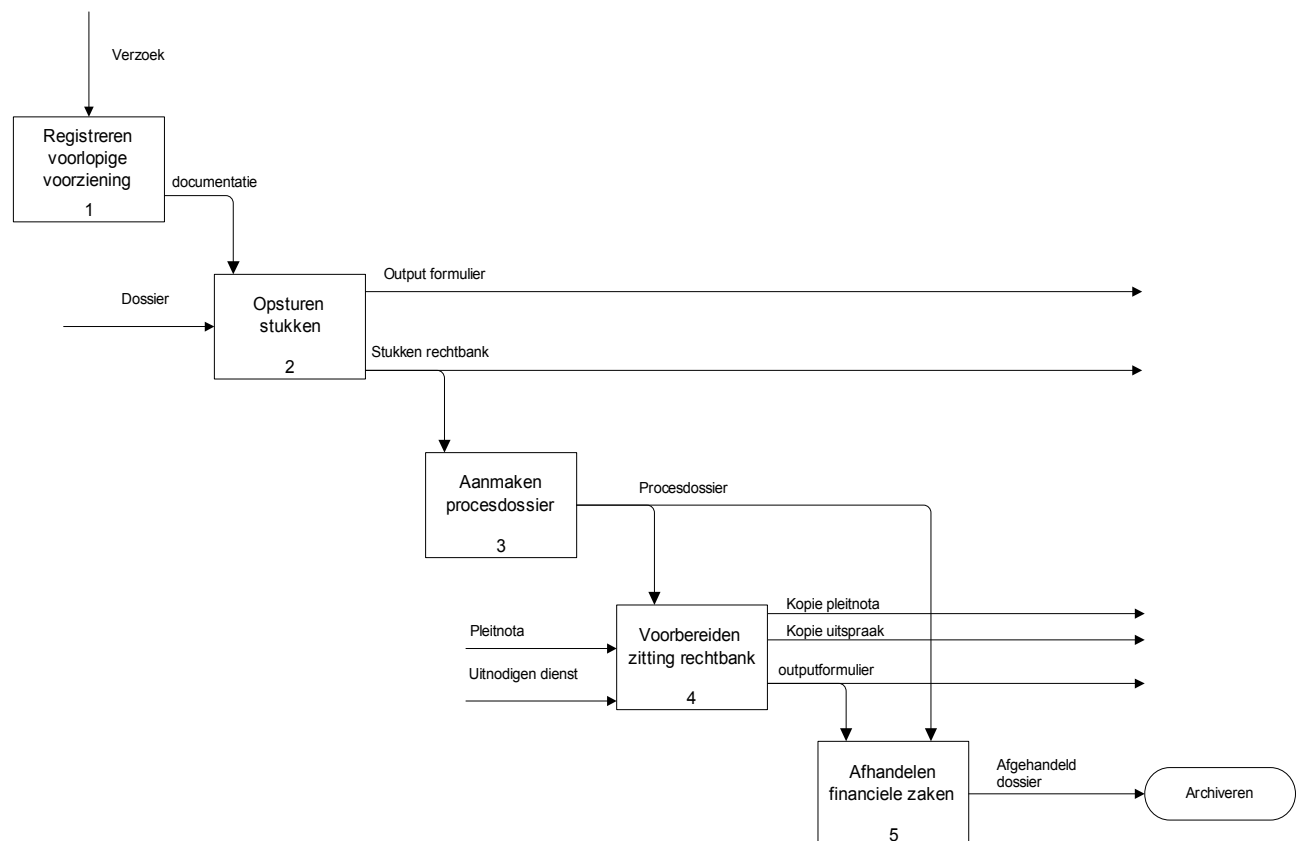


2.3.4 Registraties

Document	Plaats	Wie	Bewaartijd
Kennisgeving verzoek	Secretariaat sectie Juridische Advisering	JAS	Tot archivering
Verzoek voorlopige voorziening	Dossier	Behandelaar	Tot archivering
Dossier	Archief	Medewerker DIV	Min. 5 jaar
(bezwaar)-dossier	Archief	Medewerker DIV	Min. 5 jaar
Geselecteerde stukken	Dossier	Behandelaar	Min. 5 jaar
Brief rechtbank	Postbak DIV	JAS	Max. 1 dag
Kopie brief rechtbank	Dossier	Behandelaar	Min. 5 jaar

2.3.5 Procesmodel: Voorlopige voorziening

Deze procedure geeft de stappen weer omtrent een voorlopige voorziening. De procedure begint bij het indienen van het verzoek en het eindigt met het archiveren.



2.3.6 Procedurestappen: Voorlopige voorziening

De volgende procedurestappen worden opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren Voorlopige voorziening
2. Stukken
3. Vorbereiden zitting
4. Uitslag zitting
5. Kostenveroordeling
6. Archiveren



Ook als het gaat om een verzoek van de gemeente zal voor de tweede procedurestap andere procedurestappen gelden namelijk in plaats van “Stukken / verweer” gelden de volgende 2 procedurestappen:

- Voorbereiding voorlopige voorziening
- Reactie B&W.

Ook hier wordt bij politiek gevoelige zaken eerst vergaderd door het college van B&W en vervolgens wordt er een voorstel opgesteld en een besluit genomen. In enkele gevallen is de directeur van de JDR bevoegd om in mandaat, namens college van B&W, te beslissen.

Bij de procedurestap Reactie B&W wordt toestemming gegeven of afgewezen door het college van B&W. Als het verzoek wordt afgewezen wordt de volgende stap archiveren en is het einde procedure.

Als het gaat om een verzoek van een voorlopige voorziening van een gemeente orgaan dan worden de volgende procedurestappen opgenomen in Octopus Awb:

1. Registreren Voorlopige voorziening
2. Voorbereiding voorlopige voorziening
3. Reactie B&W
4. Voorbereiden zitting
5. Uitslag zitting
6. Kostenveroordeling
7. Archiveren

Registreren voorlopige voorziening

Het moet mogelijk zijn om een voorlopige voorziening te kunnen registreren. Over het algemeen zal de datum van het verzoek ingevoerd moeten worden. De datum van het opgevraagde dossier en de datum van het ontvangen dossier zijn verder belangrijk binnen de procedurestap, dit om juridische redenen. Het vorige onderwerp en het nieuwe onderwerp zullen opgenomen moeten worden uit een voorgaande zaaksoort. Verder zijn de gegevens van de verzoeker van belang: de naam, adres en postcode / plaats. De organisatie, gemachtigde, contactpersoon binnen de dienst en een kenmerk, deze worden ook opgenomen uit een andere procedure. Vervolgens moet het mogelijk zijn om een brief te sturen naar de dienst voor een ontvangstmelding. Ruimte voor een memo is ook gewenst.

Voorbereiding voorlopige voorziening

Deze procedurestap geldt alleen indien het om een verzoek gaat van een gemeente orgaan, dan zijn de volgende gegevens benodigd:

Als het behandeld wordt door de directeur van de JDR wordt er een agendapost opgesteld en een procesbesluit. In politiek gevoelige zaken wordt het behandeld door het college van B&W.

Reactie B&W

Deze procedurestap geldt ook alleen indien het om een verzoek gaat van de gemeente orgaan. De volgende gegevens zijn dan benodigd:

Hierin moet het besluit worden geregistreerd, als er toestemming wordt gegeven gaat de procedure verder. Het besluit zal moeten worden aangemaakt d.m.v. een Worddocument. Indien het wordt afgewezen zal het dossier worden gearchiveerd en is het einde procedure.



Stukken

Binnen deze procedurestap moet het mogelijk zijn om de stukken van de dienst op te vragen met de datum van het verzoek van de rechtbank en de uiterste leverdatum.

De datum waarop het antwoord is ontvangen en de datum van verzending van de stukken.

Deze procedurestap geldt niet indien het om een verzoek gaat van een gemeente orgaan.

Voorbereiden zitting

Het volgende moet mogelijk zijn binnen deze procedurestap:

Het is mogelijk dat het 'niet ontvankelijk' is, om allerlei juridische redenen. Dit betekent in dat de zaak stopt en de zaak in de procedure 'Archiveren' komt.

Het is mogelijk dat de zitting achterwege wordt gelaten door verschillende redenen, de zaak wordt dan ook gearhiveerd. Registreren van de zittingsdatum en indien er uitstel is aangevraagd, de datum na het uitstel. Gaat het om een eerst of een vervolg zitting.

Het tijdstip en wie de vertegenwoordiger / behandelaar is van de JDR binnen de zaaksoort en of het een uitnodiging is of een oproep. De pleitnota kan hierin worden gemaakt en dienst kan worden uitgenodigd.

Uitslag zitting

Na dat de zitting heeft plaatsgevonden wordt er uitspraak gedaan over de zaak. Er zijn een aantal opties als uitgangen binnen deze procedurestappen.

1. Het is mogelijk dat de zaak een vervolgzitting kan hebben, dan wordt er weer een zitting gepland (Voorbereiden zitting).
2. Er kunnen kosten zijn die betaald moeten worden. De proceskosten of griffiekosten of een vergoeding van de wettelijke rente. Als dit het geval moeten zal de procedurestap over moeten gaan op de procedurestap "Kostenveroordeling". Maar er zal wel een brief verstuurd moeten worden naar de dienst.
3. Als er geen kosten zijn is de volgende stap Archiveren.

Kostenveroordeling

Als er kosten zijn die betaald moeten worden, zal aangegeven moeten worden wie het zal betalen of het de wederpartij, gemachtigde, organisatie of gerechtelijke instantie. Het bedrag wordt ingevuld, ten name van wie en welk rekeningnummer, het documentnummer en referentie wederpartij.

Archiveren

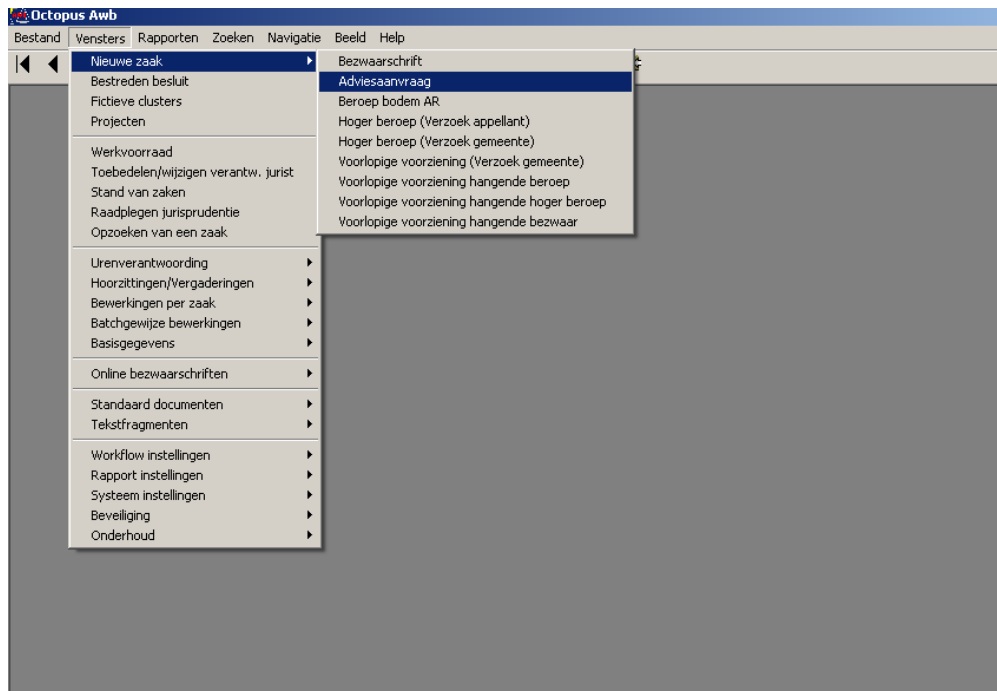
De zaaksoort moet via een venster "Archiveren" afgesloten worden. Hierin moet de datum komen van de archivering en wanneer de elektronische documenten en de andere gegevens verwijderd kunnen worden. Het jaartal waarop de gegevens over de zaak uit Octopus Awb moeten worden verwijderd. Vaak is dit een periode van 5 jaar. Ook de doosnummer moet vermeld worden.

3. PROTOTYPE GEBRUIKERSINTERFACE

De sectie beroepszaken werkt al geruime tijd met de procedure “Bezwaarschrift”. Het de bedoeling dat in het menu, onder “Bezwaarschrift” de andere procedures komen te staan. Zo kan de gebruiker in een oogopslag zien welke zaaksoort men wil registreren. Als de gebruiker daarvoor geautoriseerd is.

3.1 Hoofdmenu Octopus Awb

Hieronder is het menu van Octopus Awb weergegeven.



3.1 Uitgangssituatie

Als uitgangspunt voor de ontwikkeling van de procedures worden de schermen van de Gemeente Amsterdam (Juridische zaken) gebruikt. De schermen zijn van toepassing op het werkproces bij Juridische zaken in Amsterdam. De aangeleverde schermen functioneren niet en zijn bovendien praktisch niet toepasbaar.

4. GLOBAAL ORGANISATORISCHE INRICHTING

Het doel van deze activiteit is het specificeren van de organisatieaspecten rond de pilot in ontwikkeling, voor zover van belang voor de gebruikers. Binnen dit hoofdstuk zijn de wijzigingen in de gebruikersrollen, de opleidingsbehoeften en de benodigde handleidingen besproken.

4.1 Wijzigingen in de gebruikersrollen

Voorheen in Octavia konden geen behandelgroepen worden toegekend, Octavia kent immers geen procedurestappen. Maar in de nieuwe omgeving zal per procedurestap aangegeven moeten worden wie de behandelgroep is en de looptijd in dagen. Dit zal goed gecommuniceerd worden, er is namelijk een functiescheiding gecreëerd. Dus aangegeven moet worden wie wanneer welke procedurestap hoort te verwerken. De administratieve taken van de Jassen blijven hetzelfde, alleen zal dit anders gebeuren. De applicatiebeheerders zullen bij de invoering per behandelgroep autorisaties toekennen om de procedurestappen te mogen raadplegen.

4.2 Onderhoud

Na oplevering zal de verantwoordelijkheid voor het onderhoud liggen bij de JDR. Eventuele aanpassingen aan het prototype mogen op eigen verantwoordelijkheid uitgevoerd worden.

Tijdens het ontwikkelen van het prototype zal er gebruikt worden gemaakt van fictieve data. Dit houdt in dat deze data alleen gebruikt zal worden om te testen. Na de oplevering van het prototype zal er door de afdeling Applicatiebeheer een invoeringsplan worden gemaakt voor de procedures te importeren naar de Live-database.

Zoals vermeld in de Definitiestudie zullen de applicatiebeheerders in de toekomst verder werken aan de documentatie voor de applicatie voor wat betreft de gebruikershandleidingen en handleidingen voor applicatiebeheer. Dit komt vooral bij de invoering aan de orde. Dit zal buiten de afstudeerperiode vallen.

4.3 Gedetailleerde beschrijving opleidingsbehoeften

Voor het onderhoud en beheer zijn er geen opleidingsbehoeften nodig. De kennis hiervoor is al aanwezig en valt buiten deze pilot.



5. PILOTONTWIKKELPLAN

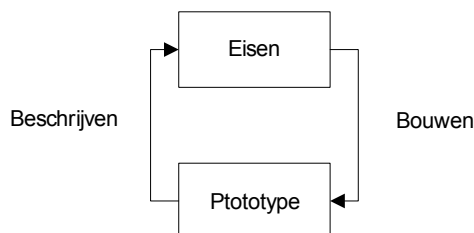
Het doel van de activiteit is het opstellen van een pilotontwikkelplan, op basis van de gemaakte globale functionele, technische en organisatorische specificaties. Allereerst worden de pilotdelen gespecificeerd, verder zal wat toegelicht worden over de testprocedure en invoeringsplan.

5.1 Specificatie pilotdelen en prototype

Dit pilot heeft acht onderdelen (procedures) die gebouwd moeten worden, deze zijn:

- Adviesaanvragen
- Beroep bodem AR (Arrondissementsrechtbank)
- Hoger beroep (verzoek appellant)
- Hoger beroep (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen (verzoek gemeente)
- Voorlopige voorzieningen hangende beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende hoger beroep
- Voorlopige voorzieningen hangende bezwaar

De opdeling van de opdracht is uiteindelijk een samengestelde prototype door middel van een tweetal iteraties. Dat wil zeggen dat binnen een iteratie verschillende versies van een prototype opgeleverd worden. Zie figuur hieronder:



Door het toepassen van de twee iteraties kan telkens een deel gebouwd worden. Zo kan een goed eindresultaat bereikt worden. Hieronder de volgende indeling.

1 ^{ste} iteratie	2 ^{de} iteratie
Prototype drie procedures (Advies aanvraag, (Hoger) beroep en Voorlopige voorziening)	Prototype andere procedures.

Bij het uitvoeren van deze iteraties wordt de planning aangehouden uit het plan van aanpak.

5.2 Testprocedure pilot

Het testen kan pas gebeuren als de procedurestappen gebouwd zijn.

De volgende testen zullen worden uitgevoerd, er wordt niet echt van een testmethode gebruik gemaakt, omdat het hier niet noodzakelijk is en de hoeveelheid werk beperkt. Het volgende moet mogelijk zijn:

- Registreren van een bepaalde zaaksoort
- Verwerken van een bepaalde zaaksoort
- Registreren financiën van een bepaalde zaaksoort
- Archiveren van een bepaalde zaaksoort

Ook wordt gekeken of het de procedures functioneren volgens eisen en wensen en ook of het praktisch goed werkt.



5.3 Presentatie aan het management

Het geheel zal worden opgeleverd door middel van een demonstratie van het prototype. Daarbij is het management van de JDR aanwezig, enkele juristen en juridische assistenten die het geheel beoordelen.

5.4 Definitief invoeringsplan

Als het prototype opgeleverd en getest is zal de verantwoordelijkheid om het in te voeren niet bij de afstudeerder liggen. Als de eisen (Must haves) ingevoerd zijn betekent dat het af is. In principe is de invoering niet de taak van de afstudeerder en hiervoor is dan geen invoeringsplan voor gemaakt.

6. VALIDATIE EN VERIFICATIE

Dit document is opgesteld volgens de ontwikkelmethode IAD. Deze methode beschrijft een aantal aspecten, dat het pilotontwikkelplan zou moeten bevatten. Er is gekozen om niet alle punten in dit document op te nemen, omdat bepaalde aspecten niet noodzakelijk zijn, of al beschreven zijn in de definitiestudie en om de hoeveelheid werk zoveel mogelijk te willen beperken.

BIJLAGE 5:

PROCEDURES,
PROCEDURESTAPPEN MET SCHERMEN

INHOUDSOPGAVE

Procedures:

Juridisch Adviesaanvraag.....	3
Beroepsprocedure.....	6
Voorlopige voorziening hangend bezwaar.....	11
Voorlopige voorziening (verzoek gemeente).....	16



1. JURIDISCH ADVIES AANVRAAG

Een juridisch Advies aanvraag bestaat uit de volgende procedurestappen:

1. Registreren Adviesaanvraag
2. Verwerken Adviesaanvraag
3. Archiveren

De volgende schermen zijn daarbij van belang:

Registreren Adviesaanvraag

Figuur 1: Registreren Advies aanvraag, tabblad **Algemeen**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Registreren adviesaanvraag". It has a standard Windows title bar with minimize, maximize, and close buttons. Below the title bar, there are two input fields: "Zaaknummer" and "Planningsdatum". To the right of these fields are two small icons: a magnifying glass and a document icon. Below these fields are two tabs: "Algemeen" (selected) and "Client". The main area of the window contains several form fields and controls:

- "Registratiedatum": A date input field.
- "Onderwerp": A text input field with a vertical scrollbar on the right.
- "Datum binnenkomst": A date input field followed by "Via" and a dropdown menu currently showing "<geen>".
- "Contactpersoon": A text input field followed by two small empty boxes.
- "Project": A text input field followed by two small empty boxes.
- "Soort aanvraag": Two radio buttons, "Adviesaanvraag" (selected) and "Projectaanvraag".
- "Aanvraagonderwerp": A text input field followed by two small empty boxes.
- "Behandelaar": A text input field followed by two small empty boxes.
- "Meelezer": A text input field followed by two small empty boxes.

At the bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond". To the right of the status bar are three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 1 : Registreren Advies aanvraag, tabblad **Client**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Registreren adviesaanvraag". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these, there are two tabs: "Algemeen" and "Client", with "Client" being the active tab. The "Client" tab contains several input fields for client information: "Contactpersoon", "Dienst", "Adres", "Postcode / Plaats", "Telefoon", "Fax", and "Email". At the bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Verwerken Adviesaanvraag

Figuur 3 : Verwerken Advies aanvraag, tabblad **Vraag/ Afdoen**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Verwerken adviesaanvraag". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these, there are four tabs: "Algemeen", "Client", "Vraag/Advies", and "Afdoen", with "Vraag/Advies" being the active tab. The "Vraag/Advies" tab contains a section for "Vraag:" with a text input field and a "Korte inhoud van de vraag:" section with a larger text area. Below this, there is a checkbox for "Opdrachtbevestiging/Offerte" and a "gemaakt" checkbox, followed by a "verstuurd" checkbox and a document icon. The "Advies:" section has a "Specificatie advies" checkbox and a "gemaakt" checkbox, followed by a document icon. At the bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".



Figuur 4 : Verwerken Advies aanvraag, tabblad **Afdoen**

The screenshot shows a software window titled 'Verwerken adviesaanvraag'. At the top, there are input fields for 'Zaaknummer' and 'Planningsdatum'. Below these are four tabs: 'Algemeen', 'Cliënt', 'Vraag/Advies', and 'Afdoen' (which is selected). The 'Afdoen' tab contains several options for 'Antwoord via': 'Telefoon' (selected), 'Brief', and 'E-mail'. Each option has associated input fields: 'telefoonnummer' for telephone, 'gemaakt' (checkbox) and 'e-mail adres' for brief, and 'tekst e-mail' (text area) for email. There is also an 'e-mail gemaakt' checkbox. Below these are radio buttons for 'Ja' and 'Nee' under the label 'Toevoegen aan jurisprudentie'. At the bottom left of the tab is a 'Gereed' checkbox. The window footer shows the status 'Procedure nog niet afgerond' and three buttons: 'OK', 'Annuleren', and 'Toepassen'.

Archiveren

Figuur 5: Archiveren

The screenshot shows a software window titled 'Archiveren'. It has input fields for 'Zaaknummer' and 'Planningsdatum'. Below these is a text input field labeled 'Datum einde procedure'. The main section is titled 'Data waarop gegevens stapsgewijs uit het systeem verwijderd worden'. It contains three rows of input fields: 'Vanaf' (with a dropdown arrow), 'Vanaf 1 januari', and 'Archiefdoos'. To the right of these fields are two lines of text: 'electronische documenten verwijderen' and 'alle gegevens verwijderen (m.u.v. Jurisprudentie zaken)'. The window footer shows the status 'Procedure nog niet afgerond' and three buttons: 'OK', 'Annuleren', and 'Toepassen'.



2. PROCEDURE BEROEP

Een beroepsprocedure bestaat uit de volgende procedurestappen:

1. Registreren Beroep
2. Stukken / verweer
3. Voorbereiding zitting
4. Uitslag zitting
5. Kosten veroordeling
6. Archiveren

De volgende schermen zijn daarbij van belang:

Registreren Beroepszaak

Figuur 1: Registreren beroep, tabblad **Algemeen**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Registreren beroep". It has a standard Windows interface with minimize, maximize, and close buttons in the top right corner. The window is divided into several sections. At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these is a tabbed interface with four tabs: "Algemeen" (selected), "Appellant", "Betreft", and "Memo". The "Algemeen" tab contains several input fields and checkboxes. These include: "Datum indiening" (with a calendar icon), "Kenmerk Rechtbank", "Datum beroepschrift" (with a calendar icon), "Datum BoB" (with a calendar icon), "Zaaknummer bezwaar", "Datum dossier opgevraagd voor stukken" (with a calendar icon), "Ontvangen" (with a calendar icon), "Datum dossier opgevraagd voor zitting" (with a calendar icon), "Ontvangen" (with a calendar icon), "Onderwerp" (a text area), and "Aantal etiketten" (a numeric input field) followed by a checkbox labeled "gemaakt". At the bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 2: Registreren beroep, tabblad **Appellant**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Registreren beroep". At the top, there are two input fields: "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these is a tabbed interface with four tabs: "Algemeen", "Appellant" (which is selected), "Betreft", and "Memo". The "Appellant" tab contains several input fields: "Appellant", "Adres", "Postcode / Plaats", "Gemachtigde", "Contactpersoon Dienst", "Dienst", "Dienstonderdeel", "District", and "Kenmerk Ber. schr.". At the bottom of the tab, there is a checkbox labeled "Ontvangstmelding rechtbank" followed by the text "gemaakt" and a small calendar icon, and then the text "verstuurd" followed by a document icon. At the very bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 3: Registreren beroep, Tabblad **Betreft / Memo**

The screenshot shows the same "Registreren beroep" window, but with the "Betreft" tab selected. The "Betreft" tab is empty, showing only a large text area with a vertical scrollbar on the right side. The "Algemeen", "Appellant", and "Memo" tabs are visible but not selected. The status bar at the bottom remains the same, showing "Procedure nog niet afgerond" and the "OK", "Annuleren", and "Toepassen" buttons.

Stukken / verweer

Figuur 2: Stukken verweer

Stukken / verweer (Beroep)

Zaaknummer

Planningsdatum

Behandelaar

Stukken en verweer:

Datum verzoek Rechtbank

Termijn

Proforma beroep ? ☒ Ja ☐ Nee

Datum binnenkomst aanvullend beroepsschrift

Nieuwe termijn

Verzoek reactie dienst ☐ gemaakt

Inventarislijst ☐ gemaakt

Verzoek uitstel aan rechtbank ☐ gemaakt verstuurd

Uitstel verleend ? ☒ Ja ☐ Nee Nieuwe termijn

Proforma verweerschrift en stukken ☐ gemaakt verstuurd

Verweerschrift (Dienst / rechtbank) ☐ gemaakt

Verzenddatum stukken Verzenddatum verweer

☐ Gereed

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen

Vorbereitung zitting

Figuur 3: Voorbereiding zitting

Voorbereiding zitting

Zaaknummer

Planningsdatum

☐ Kennelijk niet ontvankelijk

☐ Verzoek zitting achterwege Datum verzoek

Toestemming ☒ Ja ☐ Nee

Toestemming wederpartij ☒ Ja ☐ Nee

☐ Zitting ☒ Eerste zitting ☐ Na aanhouding ☐ Na aanhouding

oorspronkelijk na uitstel 2e zitting 3e zitting

Zittings datum

Tijdstip

Behandelaar

☒ uitnodiging ☐ oproeping

Pleitnota (dienst) ☐ Gemaakt

Uitnodigen dienst ☐ Gemaakt verstuurd

☐ Gereed

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen



Uitslag zitting

Figuur 4: Uitslag zitting

The screenshot shows a software window titled "Uitslag zitting". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" (Case number) and "Planningsdatum" (Planning date). Below these, there are two main sections. The first section, "Aanhouding" (Detention), includes a checkbox and a field for "Datum bericht rechtbank" (Date of report to the court). The second section, "Uitspraak" (Verdict), includes a checkbox, a field for "Datum van de uitspraak" (Date of the verdict), a field for "Dictum" (Reasoning), and three checkboxes for "Proceskosten" (Court costs), "Griffiekosten" (Clerk's fees), and "Vergoeding wettelijke rente / Schade" (Compensation for statutory interest / Damage). Below these, there are radio buttons for "Kosten" (Costs) with options "Ja" (Yes) and "Nee" (No). At the bottom of the form, there is a checkbox for "Brief kennisgeving naar dienst" (Notification letter to the service), a checkbox for "gemaakt" (made), a field, and a "verstuurd" (sent) button with a document icon. The bottom of the window has a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" (Procedure not yet finished) and three buttons: "OK", "Annuleren" (Cancel), and "Toepassen" (Apply).

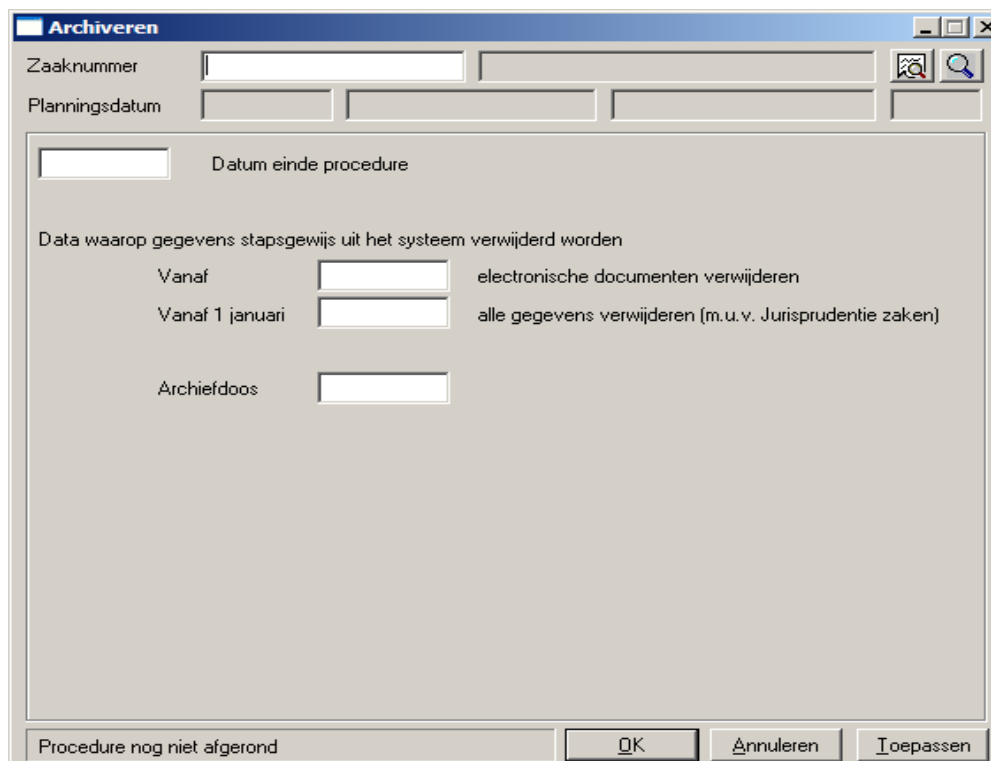
Kosten veroordeling

Figuur 5: Kosten veroordeling

The screenshot shows a software window titled "Kosten veroordeling". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" (Case number) and "Planningsdatum" (Planning date). Below these, there are three main sections. The first section, "Proceskosten" (Court costs), includes a checkbox and four radio buttons for "Wederpartij" (Opposing party), "Gemachtigde" (Authorized person), "Organisatie" (Organization), and "Gerechtelijke instantie" (Court). Below these are fields for "Bedrag" (Amount), "Rekeningnummer" (Account number), "Referentie wederpartij" (Reference opposing party), "Ten name van" (In the name of), and "Documentnr." (Document number). The second section, "Griffiekosten" (Clerk's fees), has the same layout as the first section. The third section, "Vergoeding wettelijke rente / schade" (Compensation for statutory interest / damage), has the same layout as the first section. The bottom of the window has a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" (Procedure not yet finished) and three buttons: "OK", "Annuleren" (Cancel), and "Toepassen" (Apply).

Archiveren

Figuur 6: Archiveren



Archiveren

Zaaknummer

Planningsdatum

Datum einde procedure

Data waarop gegevens stapsgewijs uit het systeem verwijderd worden

Vanaf elektronische documenten verwijderen

Vanaf 1 januari alle gegevens verwijderen (m.u.v. Jurisprudentie zaken)

Archiefdoos

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen

3. PROCEDURE VORLOPIGE VOORZIENING HANGEND BEZWAAR

Een voorlopige voorziening bestaat uit de volgende procedurestappen:

1. Registreren voorlopige voorziening
2. Stukken
3. Voorbereiding zitting
4. Uitslag zitting
5. Kosten veroordeling
6. Archiveren

De volgende schermen zijn daarbij van belang:

Registreren Voorlopige voorziening hangend bezwaar

Figuur 1: Registreren voorlopige voorziening hangend bezwaar, tabblad **Algemeen**

The screenshot shows a Windows-style application window titled "Registreren voorlopige voorziening hangende bezwaar". It has a standard Windows interface with minimize, maximize, and close buttons in the top right corner. The window is divided into several sections. At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these is a tabbed interface with four tabs: "Algemeen" (selected), "Verzoeker", "Betreft", and "Memo". The "Algemeen" tab contains several input fields: "Datum indiening" (with a calendar icon), "Kenmerk Rechtbank", "Datum voorl. voorz." (with a calendar icon), "Zaaknummer beroep", "Datum bestreden besl." (with a calendar icon), "Datum dossier opgevr." (with a calendar icon), and "Ontvangen" (with a calendar icon). Below these is a large text area for "Onderwerp". At the bottom of the "Algemeen" tab, there is a checkbox labeled "Aantal etiketten" followed by a checkbox labeled "gemaakt". At the very bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 2: Registreren voorlopige voorziening hangend bezwaar, tabblad **Verzoeker**

The screenshot shows a software window titled "Registreren voorlopige voorziening hangende bezwaar". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these are four tabs: "Algemeen", "Verzoeker" (which is selected), "Betreft", and "Memo". The "Verzoeker" tab contains several input fields: "Verzoeker", "Adres", "Postcode / Plaats", "Gemachtigde", "Contactpersoon Dienst", "Dienst", "Dienstonderdeel", "District", and "Kenmerk Voorl. voorz.". At the bottom of this tab, there is a checkbox labeled "Brief kennisgeving naar dienst" with a "gemaakt" button and a "verstuurd" button. The bottom of the window features a status bar with the text "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 3: Registreren voorlopige voorziening hangend bezwaar, tabblad **Betreft / Memo**

The screenshot shows the same software window as Figure 2, but with the "Betreft" tab selected. The "Betreft" tab is currently empty, showing only a large text area with a vertical scrollbar. The other elements of the window, including the title bar, input fields at the top, and the bottom status bar with buttons, are identical to the previous figure.

Stukken

Figuur 7: Stukken

Stukken (VH)			
Zaaknummer			 
Planningsdatum			
Behandelaar			
Soort voorlopige voorziening	☒ hangende bezwaar ☐ hangende beroep ☐ hangende hoger beroep		
Stukken:			
Datum verzoek AR/CRvB/RvSt			
Verzoek reactie dienst	☐ gemaakt		
Inventarislijst	☐ gemaakt		
Verzenddatum stukken			
☐ Gereed			
Procedure nog niet afgerond		OK	Annuleren
		Toepassen	

Vorbereiden zitting

Figuur 5: Voorbereiding zitting

Voorbereiding zitting				
Zaaknummer				 
Planningsdatum				
☐ Kennelijk niet ontvankelijk ☐ Verzoek zitting achterwege Datum verzoek				
Toestemming		☒ Ja	☐ Nee	
Toestemming wederpartij		☒ Ja	☐ Nee	
☐ Zitting ☒ Eerste zitting ☐ Na aanhouding ☐ Na aanhouding				
	oorspronkelijk	na uitstel	2e zitting	3e zitting
Zittings datum				
Tijdstip				
Behandelaar				
☒ uitnodiging ☐ oproeping				
Pleitnota (dienst)	☐ Gemaakt			
Uitnodigen dienst	☐ Gemaakt		verstuurd	
☐ Gereed				
Procedure nog niet afgerond		OK	Annuleren	Toepassen



Uitslag zitting

Figuur 6: Uitslag zitting

The screenshot shows a software window titled "Uitslag zitting". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" (Case number) and "Planningsdatum" (Planning date). Below these, there are two main sections. The first section, "Aanhouding" (Detention), includes a checkbox and a "Datum bericht rechtbank" (Court report date) field. The second section, "Uitspraak" (Verdict), includes a checkbox, a "Datum van de uitspraak" (Date of verdict) field, a "Dictum" (Reasoning) field, and three checkboxes: "Proceskosten" (Court costs), "Griffiekosten" (Clerk's fees), and "Vergoeding wettelijke rente / Schade" (Compensation for statutory interest / Damage). Below these, there are radio buttons for "Kosten" (Costs) with options "Ja" (Yes) and "Nee" (No). At the bottom of the form, there is a checkbox for "Brief kennisgeving naar dienst" (Notification letter to the service), a "gemaakt" (made) checkbox, a date field, and a "verstuurd" (sent) checkbox with a document icon. The bottom of the window has a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" (Procedure not yet finished) and three buttons: "OK", "Annuleren" (Cancel), and "Toepassen" (Apply).

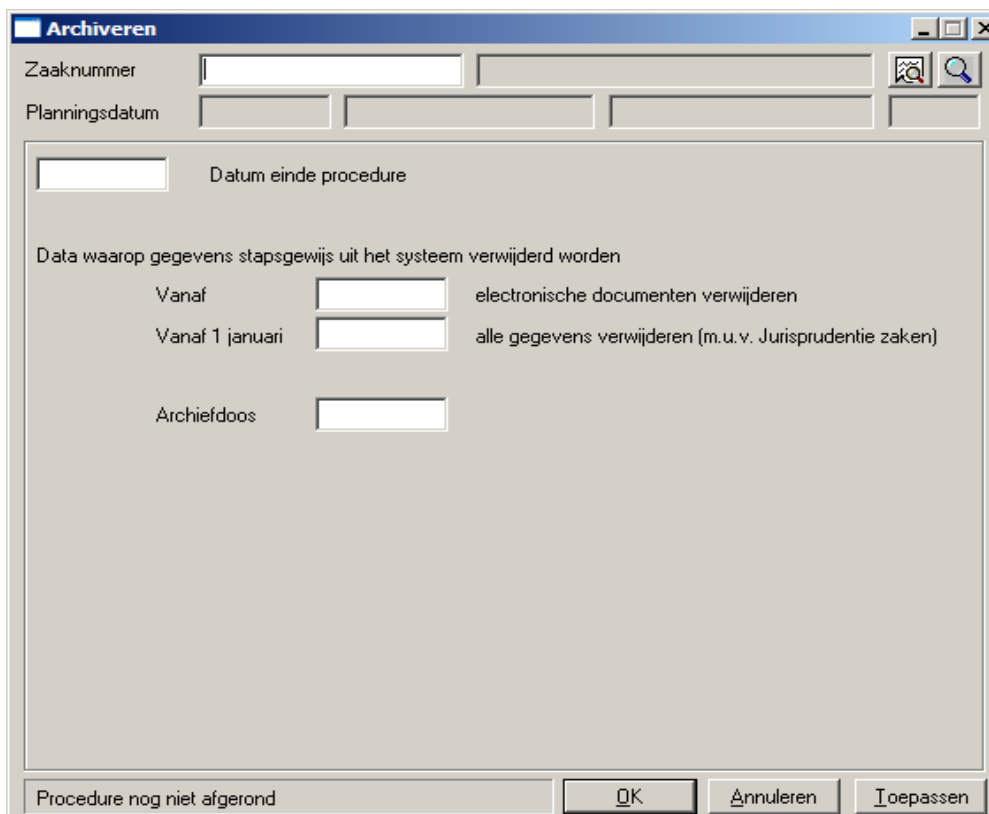
Kosten veroordeling

Figuur 7: Kosten veroordeling

The screenshot shows a software window titled "Kosten veroordeling". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" (Case number) and "Planningsdatum" (Planning date). Below these, there are three main sections. The first section, "Proceskosten" (Court costs), includes a checkbox and radio buttons for "Wederpartij" (Opposing party), "Gemachtigde" (Authorized person), "Organisatie" (Organization), and "Gerechtelijke instantie" (Court). It also has fields for "Bedrag" (Amount), "Rekeningnummer" (Account number), "Referentie wederpartij" (Reference opposing party), "Ten name van" (In the name of), and "Documentnr." (Document number). The second section, "Griffiekosten" (Clerk's fees), has the same layout as the first section. The third section, "Vergoeding wettelijke rente / schade" (Compensation for statutory interest / damage), also has the same layout. The bottom of the window has a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" (Procedure not yet finished) and three buttons: "OK", "Annuleren" (Cancel), and "Toepassen" (Apply).

Archiveren

Figuur 8: Archiveren



Archiveren

Zaaknummer

Planningsdatum

Datum einde procedure

Data waarop gegevens stapsgewijs uit het systeem verwijderd worden

Vanaf elektronische documenten verwijderen

Vanaf 1 januari alle gegevens verwijderen (m.u.v. Jurisprudentie zaken)

Archiefdoos

Procedure nog niet afgerond

4. PROCEDURE VOORLOPIGE VOORZIENING (VERZOEK GEMEENTE)

Een voorlopige voorziening bestaat uit de volgende procedurestappen:

1. Registreren voorlopige voorziening (verzoek gemeente)
2. Voorbereiden voorlopige voorziening (verzoek gemeente)
3. Reactie B&W (verzoek gemeente)
4. Voorbereiding zitting
5. Uitslag zitting
6. Kosten veroordeling
7. Archiveren

De volgende schermen zijn daarbij van belang:

Registreren Voorlopige voorziening (verzoek gemeente)

Figuur 1: Registreren voorlopige voorziening verzoek gemeente, tabblad **Algemeen**

The screenshot shows a software window titled "Registreren voorlopige voorziening (verzoek gemeente)". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these is a tabbed interface with four tabs: "Algemeen" (selected), "Verweerder", "Betreft", and "Memo". The "Algemeen" tab contains several input fields: "Datum start zaak" (with a calendar icon), "Kenmerk CRvB/RvSt", "Zaaknummer beroep AR", "Datum uitspraak" (with a calendar icon), "Datum stukken opgevraagd" (with a calendar icon), "Datum dossier opgevraagd" (with a calendar icon), "Onderwerp" (a large text area), and "Aantal etiketten" (a numeric input field). To the right of the date fields, there are "Ontvangen" (Received) checkboxes. At the bottom of the window, there is a status bar that says "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 2: Registreren voorlopige voorziening (verzoek gemeente), tabblad **Verweerder**

The screenshot shows a software window titled "Registreren voorlopige voorziening (verzoek gemeente)". At the top, there are input fields for "Zaaknummer" and "Planningsdatum". Below these are four tabs: "Algemeen", "Verweerder" (which is selected), "Betreft", and "Memo". The "Verweerder" tab contains several data entry fields: "Verweerder", "Adres", "Postcode / Plaats", "Gemachtigde", "Contactpersoon Dienst", "Dienst", "Dienstonderdeel", "District", and "Kenmerk Ber. schr.". At the bottom of this tab, there is a checkbox labeled "Brief kennisgeving naar dienst" followed by a "gemaakt" field, an ellipsis button "...", a "verstuurd" field, and a document icon. The window's status bar at the bottom indicates "Procedure nog niet afgerond" and includes buttons for "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Figuur 3: Registreren voorlopige voorziening (verzoek gemeente), tabblad **Betreft / Memo**

This screenshot shows the same software window as Figure 2, but with the "Betreft" tab selected. The "Betreft" tab is currently empty, displaying a large white rectangular area with a vertical scrollbar on the right side. The other elements of the window, including the title bar, input fields at the top, and the status bar at the bottom, remain the same as in Figure 2.

Vorbereiden voorlopige voorziening (verzoek gemeente)

Figuur 8: Vorbereiden voorlopige voorziening

The screenshot shows a software window titled "Vorbereiding Voorlopige Voorzieningen (Verzoek gemeente)". It contains the following elements:

- Zaaknummer**: A text input field.
- Planningsdatum**: A date selection field.
- Procesbesluit door directeur JDR**: Radio buttons for ☒ Ja and ☐ Nee.
- Verzoekschr. (nadere gronden)**: A checkbox labeled ☐ gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Opstellen agendapost**: A checkbox labeled ☐ Gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Opstellen procesbesluit**: A checkbox labeled ☐ gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Gereed**: A checkbox labeled ☐ Gereed.
- Footer**: A status bar with the text "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Reactie B&W

Figuur 5: Reactie B&W

The screenshot shows a software window titled "Reactie B&W (Verzoek Gemeente)". It contains the following elements:

- Zaaknummer**: A text input field.
- Planningsdatum**: A date selection field.
- Toestemming**: Radio buttons for ☒ Ja and ☐ Nee.
- Verzoekschrift**: A checkbox labeled ☐ gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Gronden naar CRvB/RvSt**: A checkbox labeled ☐ gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Besluit B&W naar CRvB/RvSt**: A checkbox labeled ☐ gemaakt, followed by a text input field, the word "verstuurd", and a document icon.
- Gereed**: A checkbox labeled ☐ Gereed.
- Footer**: A status bar with the text "Procedure nog niet afgerond" and three buttons: "OK", "Annuleren", and "Toepassen".

Vorbereiden zitting

Figuur 6: Voorbereiding zitting

Voorbereiding zitting

Zaaknummer

Planningsdatum

☐ Kennelijk niet ontvankelijk

☐ Verzoek zitting achterwege Datum verzoek

Toestemming ☒ Ja ☐ Nee

Toestemming wederpartij ☒ Ja ☐ Nee

☐ Zitting ☒ Eerste zitting ☐ Na aanhouding ☐ Na aanhouding

oorspronkelijk na uitstel 2e zitting 3e zitting

Zittings datum

Tijdstip

Behandelaar

☒ uitnodiging ☐ oproeping

Pleitnota (dienst) ☐ Gemaakt ☐

Uitnodigen dienst ☐ Gemaakt verstuurd ☐

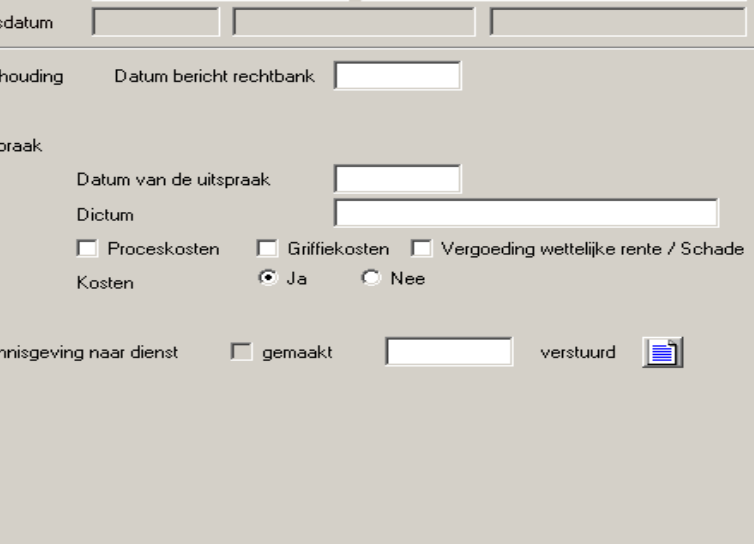
☐ Gereed

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen

Uitslag zitting

Figuur 7: Uitslag zitting



Uitslag zitting

Zaaknummer

Planningsdatum

☐ Aanhouding Datum bericht rechtbank

☐ Uitspraak

Datum van de uitspraak

Dictum

☐ Proceskosten ☐ Griffiekosten ☐ Vergoeding wettelijke rente / Schade

Kosten ☒ Ja ☐ Nee

Brief kennisgeving naar dienst ☐ gemaakt verstuurd 

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen



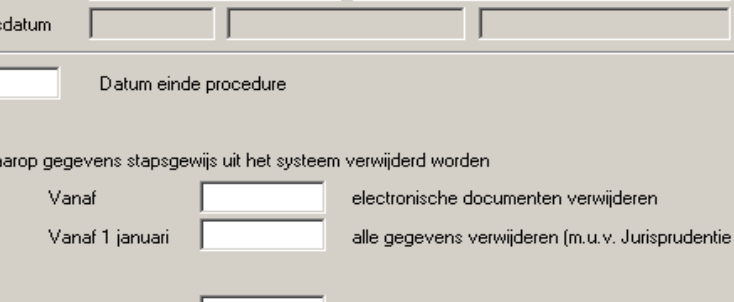
Kosten veroordeling

Figuur 8: Kosten veroordeling

Kosten veroordeling			
Zaaknummer			 
Planningsdatum			
☐ Proceskosten ☒ Wederpartij ☐ Gemachtigde ☐ Organisatie ☐ Gerechtelijke instantie			
Bedrag		Ten name van	
Rekeningnummer		Documentnr.	
Referentie wederpartij			
☐ Griffiekosten ☒ Wederpartij ☐ Gemachtigde ☐ Organisatie ☐ Gerechtelijke instantie			
Bedrag		Ten name van	
Rekeningnummer		Documentnr.	
Referentie wederpartij			
☐ Vergoeding wettelijke rente / schade ☒ Wederpartij ☐ Gemachtigde ☐ Organisatie			
Bedrag		Ten name van	
Rekeningnummer		Document nr.	
Referentie wederpartij			
Procedure nog niet afgerond OK Annuleren Toepassen			

Archiveren

Figuur 9: Archiveren



Archiveren

Zaaknummer 

Planningsdatum

Datum einde procedure

Data waarop gegevens stapsgewijs uit het systeem verwijderd worden

Vanaf elektronische documenten verwijderen

Vanaf 1 januari alle gegevens verwijderen (m.u.v. Jurisprudentie zaken)

Archiefdoos

Procedure nog niet afgerond

OK Annuleren Toepassen

