

Verslag Werkgroep Procesarchitectuur

Naam	Werkgroep Procesarchitectuur
Datum en tijd	18 februari, 9:30-16:00 uur (incl. lunch)
Locatie	Vergadercentrum Vredenburg, Vredenburg 19, Utrecht

Aanwezig: Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn), Janny Bodd (Gemeente Arnhem), Mayke Planje (Gemeente Breda), Aart Beekman (Gemeente Eindhoven), Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen) - middagdeel, Steven Hornstra (Gemeente Heerlen), Harco van Hees (Gemeente Tilburg) - ochtenddeel, Jorg Nieuwenhuizen (Gemeente Utrecht), Nico Olsthoorn (Gemeente Westland), Kim Santra (Gemeente Zwolle), Jeffrey Gortmaker (KING), Paula van der Vliet (KING – ondersteuning)

Afwezig met kennisgeving: Barbara Buitenhuis (Gemeente Almere), Kees Speelman (Gemeente Almere), Brigitte van Voorst (Gemeente Epe), Xandra Kool (Gemeente Utrechtse Heuvelrug)

1. Opening en mededelingen

Mededelingen

- Xandra Kool (Utrechtse Heuvelrug) is afwezig wegens ziekte, Jeffrey Gortmaker (KING) zit daarom het overleg voor. Xandra is 14 april niet aanwezig i.v.m. vakantie en dan zal Jeffrey ook het overleg voorzitten. NB: als Xandra of Jeffrey een keer allebei niet kunnen kan het voorzitterschap worden overgenomen door een ander werkgroeplid.
- Brigitte van Voorst (Gemeente Epe) is deze keer afwezig i.v.m. vakantie.
- Barbara Buitenhuis en Kees Speelman (Gemeente Almere) zijn afwezig i.v.m. ziekte.
- Erik Thonen (Gemeente Venlo) heeft zich afgemeld als lid van de werkgroep procesarchitectuur. Hij kan de werkgroep lastig combineren met zijn werkzaamheden. Erik heeft aangeboden in de toekomst wel mee te willen lezen als er iets te reviewen is.
- Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen) heeft een samenloop van overleggen van de bijeenkomsten van de Werkgroep Procesarchitectuur en de GBI en sluit daarom in de middag aan.
- Harco van Hees (Gemeente Tilburg) is de middag afwezig i.v.m. een ander overleg.
- Jeffrey geeft aan dat woensdag 17 februari de tweede ateliersessie van Vivo heeft plaatsgevonden. Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn) en Xandra zijn uitgenodigd voor de werkgroep en op een aantal manieren is de verbinding gelegd. Het onderdeel over verandermanagement heeft mogelijk overlap met waar een subgroepje zich mee bezig houdt. De werkgroep Vivo heeft als streven om eind maart e.e.a. op te leveren.

Agenda en verslag vorige vergadering

De agenda die voorligt is akkoord. In het verslag staat bij actiepunt 20151210-8 de datum 18-12, dit moet 18-2 zijn. Er zijn verder geen opmerkingen op het verslag en hiermee wordt het verslag vastgesteld.

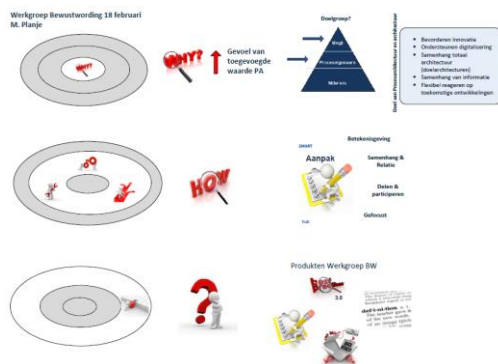
Actiepunten vorig overleg

- 20151210-1: afgerond, kan van de actielijst
- 20151210-2: er zijn geen opmerkingen aangeleverd. Het document wordt vooralsnog gelaten voor wat het is. Hiermee is de actie afgerond, kan van de actielijst

- 20151210-3: blijft staan, is punt voorlange termijn
- 20151210-4: Jeffrey kan de groslijst niet meer te vinden, kan van de actielijst
- 20151210-5: afgerond, kan van de actielijst
- 20151210-6: blijft staan, is punt voorlange termijn
- 20151210-7: blijft staan, is punt voorlange termijn
- 20151210-8: blijft staan, kan pas na 18-2 worden opgepakt

2. Plenaire terugkoppeling 1^e subgroepje

De eerste terugkoppeling is van het subgroepje 'Bewustwording en invoering procesgericht werken' door Mayke Planje (Gemeente Breda). Mayke geeft aan de hand van een praatplaat (beschikbaar op de Sharepoint omgeving incl. toelichting) aan wat er besproken is tijdens het tussentijdse overleg van het subgroepje.



Het subgroepje heeft nagedacht over de vragen die zij wil beantwoorden, bijvoorbeeld 'Wat is procesarchitectuur?' en 'Wat is de waarde van procesarchitectuur en hoe kun je die duiden en zo mensen meekrijgen om er mee aan de slag te gaan?'. Het subgroepje wil borgen dat de aanpak niet uit losse producten bestaat maar zo veel mogelijk één geheel is. De doelgroep voor de producten is het management. Het is belangrijk om veel aandacht te besteden aan het verhaal. Omdat het een lastig onderwerp is, zal het

verhaal waar mogelijk ondersteund worden met bijvoorbeeld metaforen, plaatjes en filmpjes. Dat wat er al binnen de werkgroep is, wordt gedeeld en gebruikt en de werkgroep wordt gevraagd om te toetsen of de producten werken in de praktijk. Uitgangspunten zijn verder dat het niet te theoretisch is, breed toepasbaar en positief geformuleerd.

Het subgroepje wil de volgende producten opleveren:

- Tien gouden regels voor procesarchitectuur (randvoorwaardelijk kader)
- Best practices
- Proceseigenaarschap (mogelijk overlap met andere subgroepjes)
- Aantal verandermethodieken (duiden van gedragscomponenten en vaardigheden, zonder dat het theoretische verwickelingen zijn)

Mayke geeft aan dat voor deze op te leveren producten vier A4-tjes komen die op Sharepoint gezet zullen worden. Oproep aan de werkgroep is om bijdragen te leveren voor deze producten uit de eigen praktijk bijvoorbeeld een goede best practice, do's en dont's etc.

Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn) geeft aan dat Organisation Behavior Management (OBM) wellicht interessant is om mee te nemen. Zij zal wat informatie hierover aan Mayke sturen en/of Mayke zal hierover met Ellen contact opnemen.

De vraag voor de werkgroep blijft in welke vorm de aanpak gegoten moet worden om het goed 'tussen de oren' te krijgen. Mogelijk is een spelvorm/simulatie een manier. Ook kan de informatie worden gepresenteerd op een wiki-pagina (GEMMA Online). Jeffrey stelt voor om binnen KING eens hierover van gedacht te wisselen met het Kenniscentrum Dienstverlening. Eventueel kan iemand van het Kenniscentrum Dienstverlening een keer deelnemen aan een werkgroep overleg om hierover, en over het onderwerp 'klantreizen' van gedacht te wisselen (**actie – nr 1**).

3. Plenaire terugkoppeling 2^e subgroepje

De tweede terugkoppeling is van het subgroepje 'Doorontwikkeling procesarchitectuur 3.0' door Jorg Nieuwenhuizen (Gemeente Utrecht). Jorg geeft aan de hand van een presentatie (beschikbaar op Sharepoint) aan dat het subgroepje vooral heeft gekeken naar waar de gaten zitten. Hierbij wordt de focus gelegd op:

- Theorie versus praktijk (sturing)
- Privacy, datalekken (inhoud)
- Rollen/eigenaarschap (inhoud)
- Ontbrekende processen (ordening)
 - o sturend
 - o ondersteunend
- Definities/uitleg (inhoud)
- Niveaubepaling bedrijfsproces (inhoud)

Er wordt tevens gekeken naar proceshiërarchie, het 'van klant tot klant-proces' en de verschillende invalshoeken om de gegevens te presenteren (vanuit de klant, vanuit een zaak, vanuit een object, vanuit financiën etc.). Omdat het subgroepje wil proberen de verbinding te leggen wordt voornamelijk gekeken naar de business dat vervolgens wordt vertaald naar het management/middenkader. De nadruk ligt dus meer op informatie en gegevens en minder op applicaties.

Het subgroepje heeft vervolgens een aantal onderdelen voor de procesbeschrijving gedefinieerd. Verder schetst Jorg een aantal ontwikkelingen waar bij de procesarchitectuur 3.0 rekening mee moet worden gehouden. De vraag voor de werkgroep is in hoeverre je gaat vastleggen wat je wel zou moeten doen of juist niet. Omdat een gemene deler vaak ontbreekt is het waarschijnlijk alleen mogelijk om elementen te benoemen en de consequenties aan te geven.

Tevens is gediscussieerd over het vraagstuk processen en zaken en hoe deze samenhangen. Jeffrey zal in dit kader de conceptversie van het Katern Zaakgericht werken delen (**actie – nr 2**) en Harco zal een document delen over procestypologieën (**actie – nr 3**).

4. Plenaire terugkoppeling 3^e subgroepje

De derde terugkoppeling is van het subgroepje 'Aansluiten GEMMA2' door Kim Santra (Gemeente Zwolle). Kim geeft allereerst een terugkoppeling van het voorstel voor aanpassing van het metamodel. Op GEMMA Online is een [toelichting op het kennismodel GEMMA 2.0](#) te vinden. Het subgroepje heeft nagedacht welke aanpassingen het model zouden kunnen verbeteren, met daarbij de focus op de bedrijfsprocessen.

Het subgroepje doet de volgende voorstellen:

- De term 'werkproces' aanpassen naar 'deelproces' omdat de term werkproces verwarrend kan zijn
- De toevoeging van de bouwsteen 'bedrijfsprocessen specifiek' (verschijningsvorm): vergunningen wordt gezien als generiek proces maar onderscheid is soms wel wenselijk (bijvoorbeeld een kap- en een horecaverunning als specialisatie van het generieke proces vergunningen) o.a. bij archivering
- De toevoeging van de relatie met zaaktype

De werkgroep staat positief tegenover deze voorstellen en geeft mee nog eens naar de namen 'deelproces' en 'bedrijfsprocessen specifiek' te kijken. Kim geeft aan dat ook nog gekeken zal worden of het symbool voor zaaktype dat nu gebruikt is, juist is. Het visualiseren van het ketenproces (vanuit de sturingskant) is ook nog een aandachtspunt. Jeffrey zal de voorgestelde wijzigingen verwerken in het KING metamodel en dit binnen KING aan de architectuurboard voorleggen ter goedkeuring (**actie – nr 4**).

Vervolgens loopt Harco van Hees (Gemeente Tilburg) kort door een aantal punten uit het document 'Implicaties architectuurprincipes t.b.v. de procesarchitectuur' (beschikbaar op Sharepoint) waar hij samen met Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen) aan gewerkt heeft. De principes zelf zijn goed, daar hoeft niet aan gesleuteld te worden. Maar er zijn bij de meeste principes wel implicaties voor de procesarchitectuur. Bijvoorbeeld bij het principe 'Onze gemeente denkt vanuit de positie van de klant' zou een aanvulling gedaan kunnen worden m.b.t. regievoering. De werkgroep wordt gevraagd om kennis te nemen van dit document en eventuele opmerkingen en aanvullingen door te geven aan het subgroepje. Dit stuk vormt een goede basis voor een inleiding op de toekomstige procesarchitectuur waarbij vertrokken wordt vanuit de GEMMA principes.

Tot slot geeft Kim aan dat Barbara Buitenhuis (Gemeente Almere) bezig is met de mapping van de zaaktypen/selectielijsten op de huidige procesarchitectuur. Kim is bezig met de mapping van bedrijfsprocessen met bedrijfsobjecten en de mapping tussen de huidige procesarchitectuur en het bedrijfsfunctiemodel.

5. Wrap up terugkoppelingen subgroepjes

Na de lunch concludeert de werkgroep dat de subgroepjes al behoorlijk wat gedaan hebben. De vraag ligt voor hoe nu verder gegaan moet worden, en in welke werkvorm. Tevens is het van belang dat de samenhang geborgd wordt en dat er een prioritering wordt aangebracht. Wat hierbij helpt is als de subgroepjes op hoofdlijnen aangeven wat zij willen gaan opleveren. Op basis van de op te leveren producten kan dan één verhaal verzonnen worden. Een wikipagina zou een mogelijke vorm zijn om het verhaal op te presenteren en te verbinden; het bewustwordingsverhaal enerzijds en de procesarchitectuur documenten anderzijds.

De subgroepjes gaan een uur aan de slag met de vraag of de onderwerpen waar het subgroepje mee aan de slag gaat, aansluiten bij het doel van de procesarchitectuur (beschikbaar op Sharepoint). Daarnaast kijkt ieder subgroepje welke producten zij willen opleveren. De terugkoppeling per subgroepje is als volgt:

Bewustwording en invoering procesgericht werken

Het subgroepje concludeert dat de onderwerpen waar zij mee aan de slag gaan aansluiten bij het doel van de procesarchitectuur. Zij gaat verder met het uitwerken van de onderwerpen:

- Tien gouden regels voor procesarchitectuur (randvoorwaardelijk kader)
- Best practices
- Proceseigenaarschap (mogelijk overlap met andere subgroepjes)
- Aantal verandermethodieken (duiden van gedragscomponenten en vaardigheden, zonder dat het theoretische verwickelingen zijn)

Voor wat betreft het onderwerp 'proceseigenaarschap' is er overlap met het subgroepje 'Doorontwikkeling procesarchitectuur 3.0'. Afgesproken is dat de definitie m.b.t. eigenaarschap gedeeld wordt.

Doorontwikkeling procesarchitectuur 3.0

Het subgroepje gaat aan de slag met vijf bouwblokken:

- Bedoeling en de doelen en principes (bovenliggend bouwblok)
- Functies, referentieprocessen en bedrijfsprocessen
- Verschillende hiërarchieën
- Processen zelf
- Randvoorwaarden

Als het te veel is om uit te werken dan benoemt het subgroepje per bouwblok in ieder geval de elementen die belangrijk zijn. Ook zal het subgroepje gaten identificeren op het gebied van ondersteunende processen.

Aansluiten GEMMA2

Het subgroepje gaat aan de slag met:

- Het aanpassen van het metamodel en het schrijven van een toelichting waardoor de verschijningsvorm van het metamodel iets toegankelijker wordt.
- Implicaties architectuurprincipes t.b.v. de procesarchitectuur
- De mapping van de zaaktypen/selectielijsten op de huidige procesarchitectuur
- De mapping van bedrijfsprocessen met bedrijfsobjecten
- De mapping tussen de huidige procesarchitectuur en het bedrijfsfunctiemodel

Er is op sommige gebieden overlap met het subgroepje 'Doorontwikkeling procesarchitectuur 3.0' en afstemming zal dan ook tussen de subgroepjes plaatsvinden.

Opzet op te leveren verhaal

Naar aanleiding van bovenstaande ziet Jeffrey een aantal onderdelen die als structuur kunnen dienen voor het op te leveren verhaal op de wiki:

- Doel procesarchitectuur
- Van principes naar processen
- Methode van structureren/processen (metamodel driehoek etc.)
- Processen in de bedrijfsarchitectuur (relaties etc.)
- De processen zelf (model)
- Processen verdiept (alles uitgewerkt tot op deelprocesniveau)
- Modellerconventies
- Van processen naar ondersteuning (brug naar ZGW, applicaties per proces, bedrijfs/gegevensobjecten)
- Sturen met processen (sturingsmodel, PDCA)
- Bewustwording (wellicht losstaand document)
- Ketenprocessen

Dit is een eerste beeld, in willekeurige volgorde. Het geeft een idee van hoe we de nieuwe procesarchitectuur zouden kunnen opbouwen als set wiki-pagina's. Tevens zou wellicht een koppeling gemaakt kunnen worden naar een pagina waar ook gemeenten hun reacties of documenten hieromtrent kunnen delen. Jeffrey zal kijken op welke manier we dit beschikbaar zouden kunnen stellen, bijvoorbeeld via een wikipagina op GEMMA Online waarbij de werkgroepleden de informatie zelf kunnen bewerken (**actie – nr 5**).

6. Terugkoppeling werkbaarheid sharepoint omgeving

Sharepoint werkt goed voor de subgroepjes om informatie met elkaar te delen. Het voldoet daarmee in grote lijnen aan de behoefte van de werkgroep. Er is nog wel de behoefte om met elkaar te kunnen discussiëren. Het is waarschijnlijk mogelijk om een 'webonderdeel' toe te voegen aan de Sharepoint projectpagina. Kim zal proberen dit toe te voegen aan de pagina omdat zij hier al wat ervaring mee heeft (**actie – nr 6**).

7. Agenda volgende bijeenkomst

Tijdens het volgende overleg worden de volgende punten geagendeerd:

- Terugkoppeling per subgroepje van de op te leveren producten/concrete resultaten (voor zover mogelijk) – circa 30 minuten per subgroepje
- Ketenvraagstuk
- Mogelijkheden wikipagina GEMMA Online (eventueel in relatie met terugkoppeling input Kenniscentrum Dienstverlening KING m.b.t. klantreizen/KC Dienstverlening en bewustwording)

Jeffrey zal dit overleg voorzitten i.v.m. afwezigheid Xandra.

8. Rondvraag en Afsluiting

Er zijn geen vragen voor de rondvraag. Jeffrey sluit de vergadering en dankt een ieder voor zijn/haar aanwezigheid.

Actielijst

Actiepunten vorige vergaderingen			
nr	Actie	Wie	Wanneer
20151210-3	'Volwassenheid' (punt 7 subgroepje doorontwikkeling) in gedachte houden	allen	lange termijn
20151210-6	'Meldplicht Datalekken' in gedachte houden	Allen	lange termijn
20151210-7	Document doel werkgroep PA in gedachte houden	Allen	lange termijn
20151210-8	Opstellen communicatiebericht Werkgroep PA	KING – communicatiemedewerker (via Jeffrey en Paula)	Na 18-2
Actiepunten huidige vergadering			
nr	Actie	Wie	Wanneer
20160218-1	Contact opnemen met Kenniscentrum Dienstverlening over 'klantreizen' en mogelijke vorm om bewustwording procesarchitectuur tussen de oren te krijgen	Jeffrey	Voor 14-4
20160218-2	Katern Zaakgericht werken delen	Jeffrey	februari
20160218-3	Document procestypologieën delen	Harco	februari
20160218-4	Voorgestelde wijzigingen verwerken	Jeffrey	Voor 14-4

Actiepunten vorige vergaderingen			
	in het metamodel en voorleggen aan KING architectuurboard		
20160218-5	Onderzoeken mogelijkheden aanbieden van het verhaal via wikipagina, incl. mogelijkheid van redactie door werkgroepleden	Jeffrey/Paula	Voor 14-4
20160218-6	Webonderdeel om te discussiëren met elkaar toevoegen aan Sharepoint pagina	Kim	februari