

Verslag Werkgroep Procesarchitectuur

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

Aanwezig: Ellen van der Steen (Gemeente Apeldoorn), Janny Bodd (Gemeente Arnhem), Aart Beekman (Gemeente Eindhoven), Hjalmar Hamoen (Gemeente Emmen), Steven Hornstra (Gemeente Heerlen), Jorg Nieuwenhuizen (Gemeente Utrecht), Xandra Kool (Gemeente Utrechtse Heuvelrug), Nico Olsthoorn (Gemeente Westland), Kim Santra (Gemeente Zwolle), Leonie Brouwer (KING) – alleen in de ochtend, Jeffrey Gortmaker (KING), Paula van der Vliet (KING – ondersteuning)

Afwezig met kennisgeving: Kees Speelman (Gemeente Almere), Barbara Buitenhuis (Gemeente Almere), Brigitte van Voorst (Gemeente Epe), Harco van Hees (Gemeente Tilburg)

1. Opening en mededelingen

Mededelingen

- Harco van Hees (Gemeente Tilburg), Brigitte van Voorst (Gemeente Epe) en Barbara Buitenhuis (Gemeente Almere) hebben zich afgemeld wegens drukte op het werk
- Francis Silva (Gemeente Bunnik) is de opvolger van voormalig lid Menno van Erkelens en schuift in de toekomst mogelijk aan bij de werkgroep

Agenda en verslag vorige vergadering

De agenda die voorligt is akkoord. Het verslag van het vorige overleg is per pagina doorgelopen. Er zijn geen opmerkingen op het verslag en hiermee wordt het verslag vastgesteld.

Actiepunten vorig overleg

- 20151210-8; *verschoven tot na de zomer (nu nog niet zo veel te melden)*
- 20160218-4; *Jeffrey geeft aan dat dit nog loopt en dat de Adviesgroep Informatievoorziening hier ook mee bezig is.*
- 20160218-5; *Paula geeft aan dat de wiki kan worden ingezet om de uiteindelijke teksten te presenteren. Momenteel wordt sharepoint gebruikt om met elkaar aan teksten te werken. Als de teksten meer definitief zijn, kunnen deze door Paula op de wiki gezet worden. Kan van de lijst af.*
- 20160414-1; *staat op de agenda, kan van de lijst af*
- 20160414-2; *staat op de agenda, kan van de lijst af*
- 20160414-3; *afgehandeld, kan van de lijst af*
- 20160414-4; *Paula heeft dit uitgezocht, maar het is helaas niet mogelijk bij externen (er is geen 'my site' en dus kunnen instellingen niet opgeslagen worden), kan van de lijst af*
- 20160414-5; *staat op de agenda, kan van de lijst af*

2. Klantreizen

Leonie Brouwer (KING) werkt bij het Kenniscentrum Dienstverlening (KING) en houdt zich onder andere bezig met klantreizen. Zij geeft aan dat een klantreis de ervaringen van de klant in kaart brengt en op basis daarvan kan de gemeente verbeteringen doorvoeren. Het verschil met Lean is dat dit vooral kijkt naar de processen van de gemeenten en is dus aanvullend op klantreizen (koppelen van business en informatie).

Het Kenniscentrum Dienstverlening heeft een modelaanpak en stappenplan gemaakt en ondersteunt gemeenten middels leerkringen, een online leeromgeving en backoffice ondersteuning. Gemeenten kunnen in een leerkring kiezen voor een klantreis en lopen dan het stappenplan (9 stappen – 3 fases) in ongeveer drie maanden door. Er wordt nu onderzocht of het mogelijk is om modelklantreizen op te stellen. Ook wordt gekeken hoe de koppeling gemaakt kan worden met de processen van de gemeenten en de bijbehorende informatiesystemen.

Met elkaar wordt geconstateerd dat de uitdaging zit in het feit dat je standaarden wilt gebruiken maar tegelijkertijd ook behoefte hebt aan een bepaalde mate van flexibiliteit. Wanneer de koppeling naar de gemeentelijke processen gemaakt wordt, bestaat de valkuil om dan weer vanuit het systeem te gaan denken i.p.v. vanuit de klant. Daarom is het hierbij belangrijk om intern de samenwerking op te zoeken.

De presentatie van Leonie is beschikbaar op GEMMA online.

3. Terugkoppeling voortgang per hoofdstuk

Onderstaande tabel geeft een samenvatting van de terugkoppeling en de afgesproken acties per hoofdstuk weer:

Wat is PA 3.0? – hoofdstukken	Onderwerpen	Terugkoppeling voortgang	Afspraak en actiehouder
Inleiding (proces - waar kijken we nu naar?)	Aanleiding, historie, veranderingen.	<p>De eerste opzet van Hjalmar is plenair doorgenomen. Doel is kernachtig aangeven wat de problemen zijn en wat we er mee willen doen (zoals in VIVO-rapport). Architectuurprincipes moeten mogelijk bij hoofdstuk waar Kim mee bezig is terugkomen (metamodel). De werkgroepleden vinden het een prima basis.</p> <p>Xandra doet het voorstel om hetgeen we nu hebben aan een collega te laten lezen voor een toets op de leesbaarheid. De werkgroep vindt dat nu nog te vroeg maar wil dit op een later moment zeker doen. Als de contouren / hoofdlijnen scherp zijn dan kan het verhaal in de organisaties getoetst worden.</p>	Er ligt een conceptversie. Opmerkingen kunnen worden aangeleverd aan Hjalmar. Hjalmar gaat het document verder aanscherpen als de andere hoofdstukken meer gereed zijn.
Nieuwe uitdagingen (meer naar de inhoud toe)	Doel, waarom naar 3.0 (waar is dat een oplossing voor), zelfkritisch, blauw versus bewustwording, niet instrumenteel, toch toegevoegde waarde		Er ligt een conceptversie. Opmerkingen kunnen worden aangeleverd aan Hjalmar. Hjalmar gaat het document verder aanscherpen als de andere hoofdstukken meer gereed zijn.
Waarde creëren	Klantwaarde, omgevingswaarde, bedrijfswaarde (+ PDCA)	Hierover is de vorige keer uitgebreid gesproken: wordt nu eerst meegenomen in de ontwikkeling van het model.	
Proces hiërarchie voor dummies	Toegankelijke uitleg van het metamodel (subgroepje van Kim heeft dit opgesteld)		
Nieuw procesmodel	Hoofdplaat procesarchitectuur	Jorg presenteert het model (zie sharepoint Proceslandschap KINGmodel 3) dat gebaseerd is op het model van Arnhem en het functiemodel van	Jorg levert voor het volgende overleg een conceptversie van de hoofdplaat waar de leden

Wat is PA 3.0? – hoofdstukken	Onderwerpen	Terugkoppeling voortgang	Afspraak en actiehouders
	aangepast aan de nieuwe ontwikkelingen.	<p>Amsterdam. Vanuit die modellen wordt gekeken hoe in niveaus gedacht kan worden en hoe de hiërarchie er dan uit ziet. Doel is om het model eerst op hoofdlijnen vorm te geven, objecten te pakken en te plotten en zo min mogelijk te schrijven. PDCA zichtbaar maken is nog lastig.</p> <p>Er is nu een model om te hanteren, er zijn omissies toegevoegd, er is gekeken naar hoe het middenvlak er uit ziet en hoe het zit met de processen en de sturing er op. Er is ook gekeken naar de waarde voor de klant, voor de bedrijfsvoering en voor de omgeving. Dit kan nu verder geoptimaliseerd worden om te komen tot een model dat iedereen begrijpt en gebruikt.</p> <p>Er ontstaat een discussie over de ondersteunende processen. De werkgroep komt tot de conclusie dat de ondersteunende werkprocessen het beste als bouwblokken uitgewerkt kunnen worden.</p>	van de werkgroep voor het overleg kennis van kunnen nemen zodat het besproken kan worden tijdens het volgende overleg.
Archetypes	Verbijzondering Procesarchitectuur naar soorten gemeenten		Wordt opgepakt na opleveren hoofdplaat
Bouwblokken/toolbox (voorheen stramien)	Hoe structureer je een proces		Wordt opgepakt na opleveren hoofdplaat
Metamodel	Samenhang en procesarchitectuur in GEMMA voor architecten	<p>Kim licht plenair het document 'GEMMA procesarchitectuur in relatie tot andere onderdelen van GEMMA' (zie sharepoint) toe.</p> <p>Over het metamodel bedrijfsarchitectuur was in één van de vorige overleggen discussie. Er zijn drie dingen veranderd: de naam (werkproces/deelproces), bedrijfsproces specifiek en de zaken. De Adviesgroep Informatievoorziening is hier ook mee bezig in het kader van "wat is zaakgericht werken". Jorg geeft aan dat we goed moeten uitleggen wat er veranderd is en dat het belangrijk is dat we als werkgroep helemaal achter het model staan.</p>	<p>Er ligt een conceptversie. Kim voegt voor het volgende overleg een tekst over Informatiearchitectuur toe.</p> <p>Volgende bijeenkomst consensus over het model krijgen binnen de werkgroep</p>

Wat is PA 3.0? – hoofdstukken	Onderwerpen	Terugkoppeling voortgang	Afspraak en actiehouders
		<p>In leeswijzer moeten we aangeven dat dit hoofdstuk specifiek voor architecten bedoeld is (anders zou voor niet architecten misschien wat onbegrijpelijk zijn of zij zouden begin en eind kunnen missen). Informatiearchitectuur nog niet verder mee gegaan.</p>	Leeswijzer schrijven
Processen, zaken en archivering	Relatie tussen processen, zaaktypen, selectielijst		Kim overlegt met Barbara over de voortgang en vraagt of er voor het volgende overleg een concept tekst kan worden opgeleverd.
Bewustwording	Onderwerpen	Terugkoppeling voortgang	Afspraak en actiehouders
Duiding proceseigenaarschap		<p>Steven presenteert over de duiding van de proceseigenaar. Er wordt o.a. gesproken over de hiërarchische organisatie. Zwolle is van plan deze hiërarchie los te laten. Utrechtse Heuvelrug heeft hier ook al wat ervaring mee in de organisatie.</p> <p>Meer informatie is te vinden in het document 'Beleggen van de rol van proceseigenaar in een hiërarchische gemeentelijke organisatie: Valkuilen en richtlijnen' (zie sharepoint)</p>	Steven gaat verder met het document dat al op sharepoint staat
Verandermethodieken			Aart bespreekt met Brigitte of verandermethodieken wel of niet opgepakt gaat worden.
Best practices		Aart en Nico zijn op bezoek geweest bij Arnhem en Venlo geweest in het kader van de best practices. Hier kunnen ook de 10 gouden regels gedestilleerd worden.	Aart levert voor het volgende overleg een eerste concept op.
Tien gouden regels			Nico levert voor het volgende overleg een eerste concept op.

Wat is PA 3.0? – hoofdstukken	Onderwerpen	Terugkoppeling voortgang	Afspraak en actiehouders
Vaardigheden			Nog niet zeker of dit opgepakt wordt – voorlopig on hold.

4. Discussie over ketenprocessen

Jeffrey geeft aan dat de vraag 'Wat is een ketenproces?' een paar keer op tafel is gekomen. Jorg geeft aan dat in de 'piramide' de samenwerking van bedrijfsprocessen tussen verschillende bedrijven/organisaties ontbrak. Daarom bespreekt de werkgroep vandaag dit onderwerp om te komen tot een gedeeld beeld. In NORA was het "ketenproces" als bovenliggend niveau (boven "bedrijfsproces" getekend, maar stond het tussen aanhalingstekens omdat er feitelijk sprake was van een ander perspectief, niet van een hoger niveau. In GEMMA is dit niveau daarom weggelaten. Maar toch wordt het van tijd tot tijd gemist.

Na enige discussie kan geconcludeerd worden dat er in drie gevallen gesproken wordt over een keten:

- Bedrijfsproces waarin meerdere organisaties betrokken zijn (bv. extern advies in het bedrijfsproces vergunningaanvraag behandelen)
- Bedrijfsprocessen die elkaar "opvolgen", ook al zijn het losse processen 'keten van processen' (bv. de processen 'toezicht houden' en 'handhaven' na "vergunningaanvraag behandelen")
- Bepaald beleidsdoel waar meerdere organisaties met hun eigen taken en processen aan bijdragen (bv. de 'immigratie- en naturalisatieketen')

De term 'keten' wordt regelmatig gebruikt om een aanstuuringsproblematiek te duiden bijvoorbeeld wanneer er een andere/externe organisatie betrokken is bij het proces (je hebt dan te maken met een partij waar je niet over gaat). Je bent dan gezamenlijk verantwoordelijk voor één keten.

De werkgroep stelt vast dat een mogelijke definitie kan zijn: 'een aaneenschakeling van bedrijfsprocessen van verschillende organisatieonderdelen', of 'een keten van bedrijfsprocessen bij verschillende organisaties'. Afgesproken is dat Jeffrey en Kim op basis van hetgeen besproken is een definitie vaststellen en e.e.a. proberen te verwerken in het metamodel (**actie – nr 1**).

5. Rapport VIVO

Onlangs is het VIVO rapport opgeleverd. Jeffrey laat zien waar het rapport staat op de [KING-website](#) en heeft o.a. stilgestaan bij de bijlagen (ZIP-bestanden) 5.1 t/m 5.4 (zaakgericht werken, archivering etc.). Vervolg op VIVO, UIVO, wordt interbestuurlijk samen opgepakt. In bijlage 4.8 is de modellering van de bedrijfsprocessen te vinden. Jeffrey roept de werkgroep op om er naar te kijken en eventuele reacties door te geven aan Jeffrey (**actie – nr 2**).

6. Agenda volgende bijeenkomst

Het volgende overleg is op donderdag 15 september in Utrecht. Met elkaar is afgesproken dat, om eind van het jaar een nieuwe versie van de GEMMA procesarchitectuur te kunnen opleveren, er de komende tijd hard gewerkt moet worden aan de teksten/modellen van de hoofdstukken. De werkgroep ervaart hier de urgentie om nu daadwerkelijk op te gaan leveren.

Tijdens het overleg zijn ook zorgpunten geuit, zoals het gemis aan architectuurkennis. Een mogelijke oplossing zou een splitsing in procesmanagement versus procesarchitectuur kunnen zijn. Daarnaast is de kwaliteit van de deliverables in relatie tot de rest van GEMMA een aandachtspunt.

Het is verder van belang dat de concepten zo snel mogelijk worden opgeleverd omdat er daarna een inhoudelijk slag moet plaatsvinden. Er dient consensus over de inhoud te zijn en daarna afstemming van de verschillende teksten op elkaar. Nadat de teksten inhoudelijk op elkaar zijn afgestemd dient er dus nog een redactieslag (consistentie) plaats te vinden.

De acties per hoofdstuk zijn weergegeven in de tabel op pagina 3 t/m 6 van dit verslag. Afgesproken is om in augustus de conceptteksten/ -modellen via sharepoint te delen, zodat iedereen de tijd heeft om input te leveren op de conceptteksten/ -modellen en er tijdens het overleg in september daadwerkelijk 'meters gemaakt kunnen worden' (**actie - nr 3**).

Hjalmar geeft aan dat om tot resultaten te komen, het vaak prettig werkt als er niet al te lange tijd tussen de overleggen zit. Voor de zekerheid wordt daarom alvast een extra bijeenkomst op donderdag 13 oktober ingepland van 9:30-12:30 uur (**actie - nr 4**).

7. Rondvraag en Afsluiting

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

Actielijst

Lopende actiepunten			
nr	Actie	Wie	Status
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 de zomer
20160218-4	Voorgestelde wijzigingen verwerken in het metamodel en voorleggen aan KING architectuurboard	Jeffrey	20160414: loopt 20160609: loopt
Actiepunten deze vergadering			
nr	Actie	Wie	Status
20160609-01	Definitie ketenproces uitwerken	Jeffrey en Kim	
20160609-02	Modellen uit VIVO rapport bekijken en eventuele opmerkingen doorgeven aan Jeffrey	allen	
20160609-03	Opleveren conceptteksten, zie ook acties uit tabel op pag 3 t/m 6	allen	
20160609-04	Extra overleg in oktober inplannen	Paula	afgehandeld