



Vlaamse  
overheid

# OSLO-TWG Dienstverlening

03/10/2016

**INFORMATIE  
VLAANDEREN**

[www.vlaanderen.be/informatievlaanderen](http://www.vlaanderen.be/informatievlaanderen)

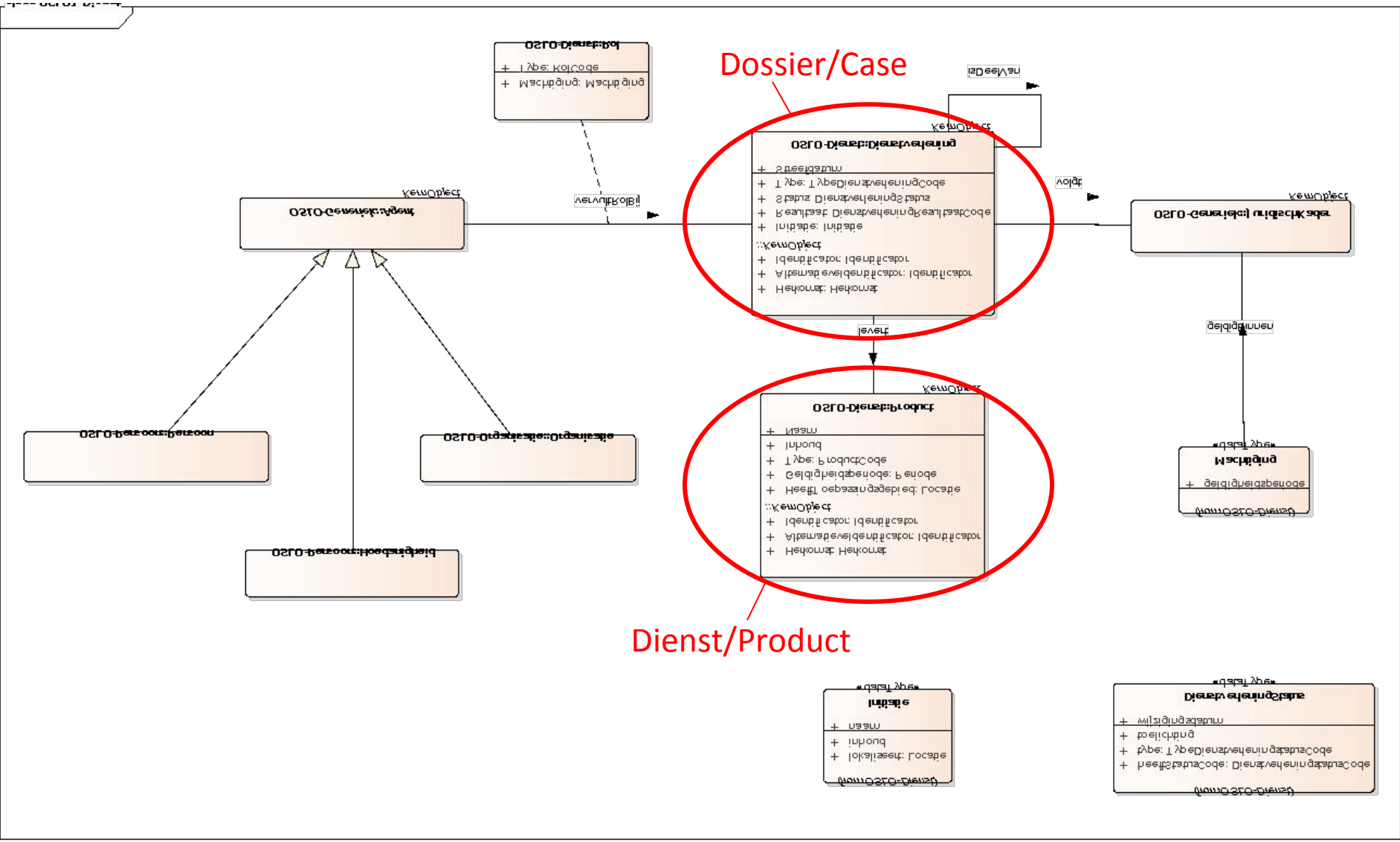


# Agenda

- > Recap meeting 27/6/2016
- > Aanzet nieuw model
- > Discussie

# Recap meeting 27/6/2016

- > Voornaamste resultaat zijn volgende definities:
  - Publieke dienstverlening:
    - > Het aanbieden van diensten en producten die een publieke organisatie realiseert of kan laten realiseren ten behoeve van een burger of een publieke organisatie. Dit omvat zowel het generieke aanbod van dienstverlening als de specifieke realisatie ervan.
  - Dienst:
    - > het kernproces gerealiseerd voor de publieke dienstverlening. (Met uitsluiting van management- en sturingsprocessen).
  - Product (definitie onder voorbehoud?):
    - > Het tastbare resultaat van een dienst.
- > Geen definitie van Dossier/Case?



# Toegepast op OSLO: issues

- > OSLO1issue-01-: Dienstverlening is eigenlijk Dossier/Case
  - Vb Persoon X vraagt & krijgt Rijbewijs y
  - Indicaties: properties Status & Initiatie & Resultaat
  - Oplossing: OSLO:Dienstverlening hernoemen bv naar OSLO:Dossier
  - Vraag:
- > OSLO1issue-02: Product is eigenlijk Dienst/Goed
  - Vb Afleveren van Rijbewijs = Dienst, Rijbewijs is Goed
  - Oplossing: OSLO:Product hernoemen naar OSLO:Dienst, concept OSLO:Output toevoegen (zie CPSV verderop)

# Toegepast op OSLO: issues 2

- > OSLO1Issue-03: Onduidelijk of OSLO zich beperkt tot publieke dienstverlening:
  - In de specs:
    - > Elke hoeveelheid werk, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moet worden.
    - > Processen met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden, bij een transactie tussen persoon en bestuur, tussen 'organisatie en bestuur' maar ook interbestuurlijk.
  - Oplossing: OSLO beperkt zich tot publieke dienstverlening
  - Vraag: waarin onderscheidt een publieke dienstverlening zich van andere? Antwoord: relatie met publieke organisatie (zie relatie HasCompetentAuthority in CPSV-AP)

# Toegepast op OSLO: issues 3

- > OSLO1Issue-04: Geen relatie tussen OSLO:Product (lees OSLO:Dienst) en JuridischKader/Agent.
  - Oplossing: zie CPSV en CPSV-AP
  - Nut van relatie JuridischKader met OSLO:Dienstverlening (lees OSLO:Dossier/Case)?
- > OSLO1Issue-05: Nut van Machtiging bij OSLO:Dienstverlening (lees OSLO:Dossier/Case)?
  - Is Machtiging geen generieker begrip dat thuishoort bij OSLO:Product (lees OSLO:Dienst)?
  - Is Machtiging geen entiteit ipv een datatype?

# Aanzet nieuw model

## > Doel:

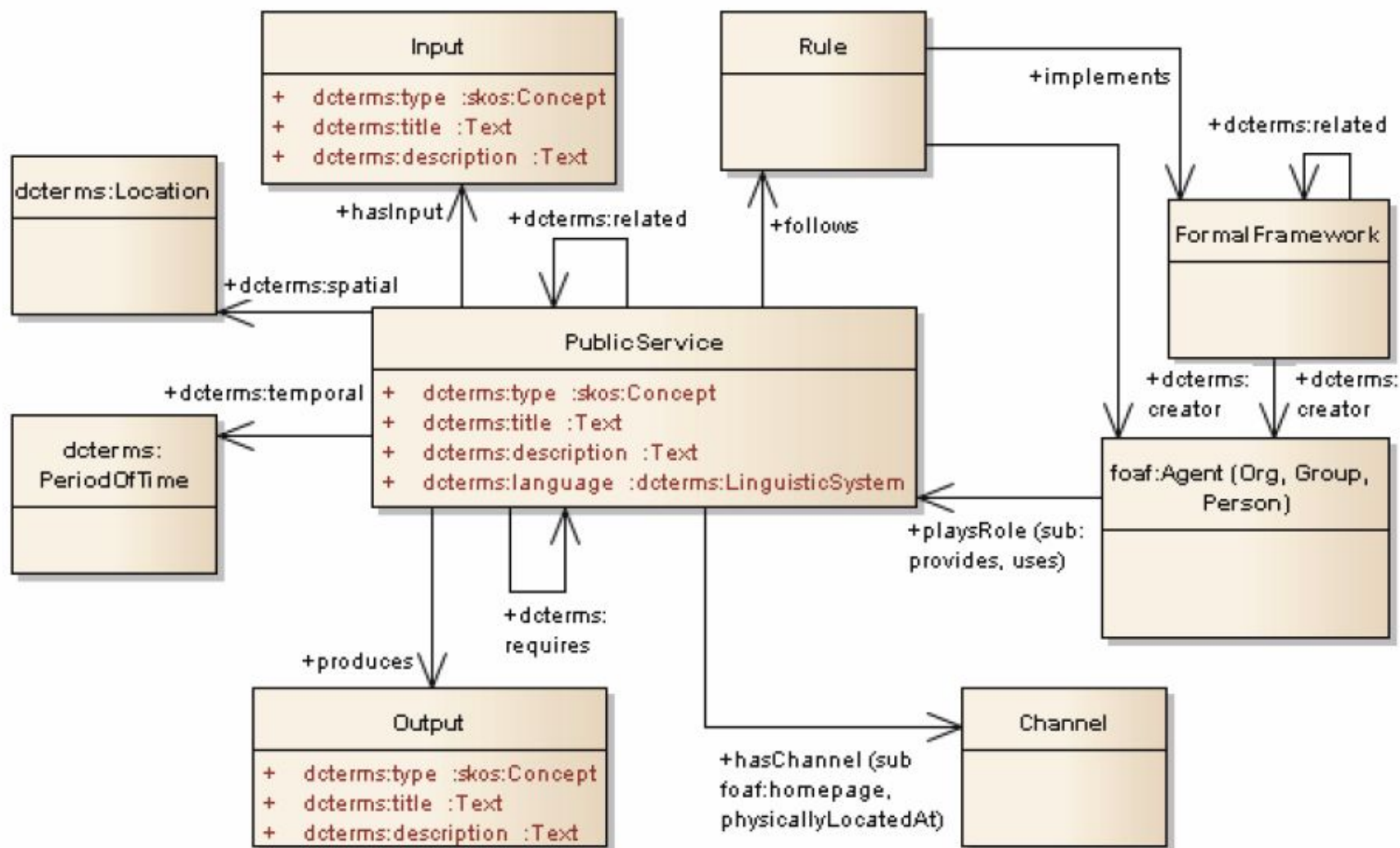
- Remediëren van genoemde issues
- Toevoegen van ontbrekende concepten

## > Werkwijze aanzet nieuw model

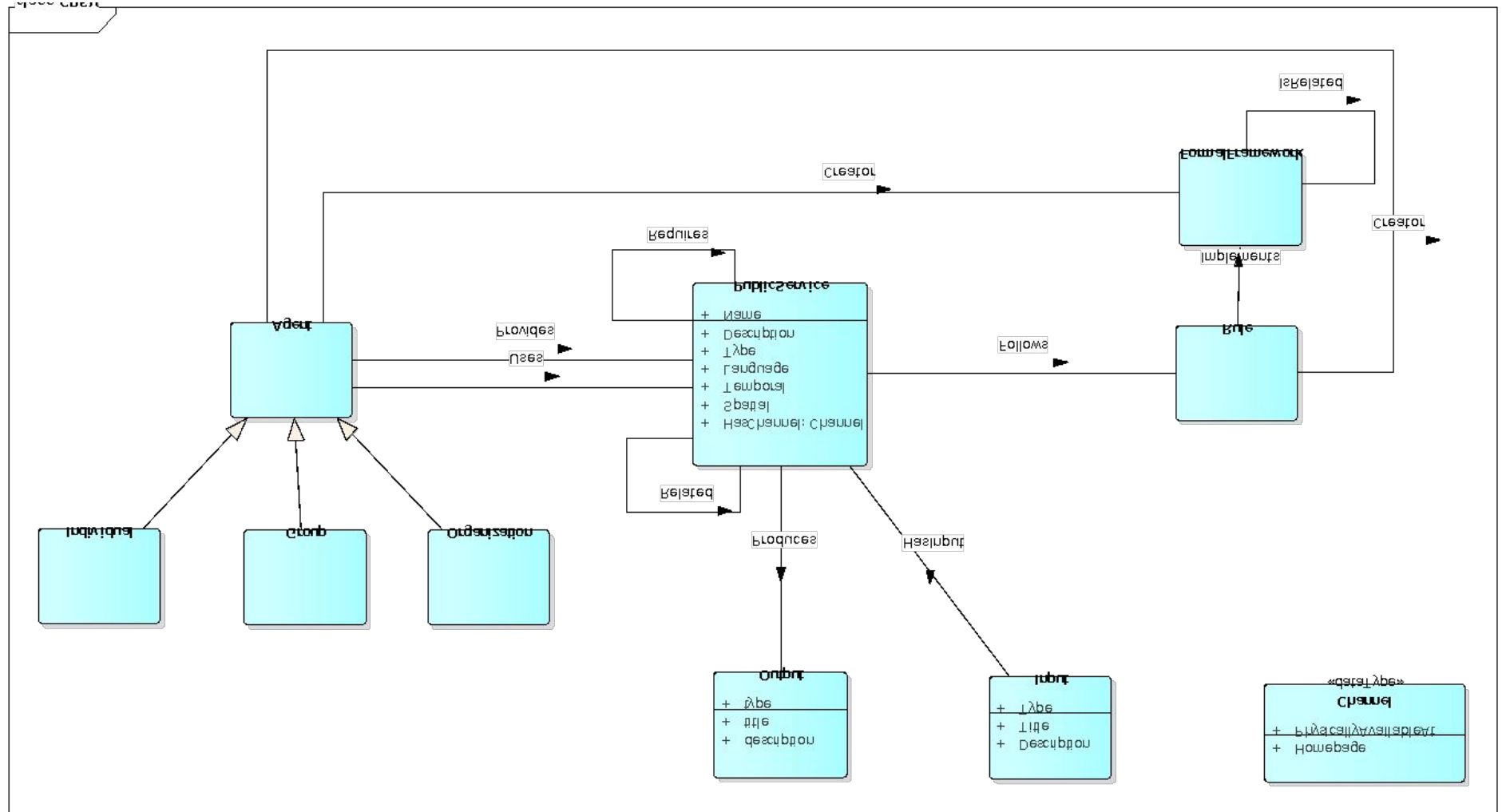
- OSLO1 als vertrekpunt
- Integratie met CPSV & CPSV-AP
- Eerst refactoring CPSV(-AP) nodig (tgv RDF-view)



# CPSV



# CPSV refactored



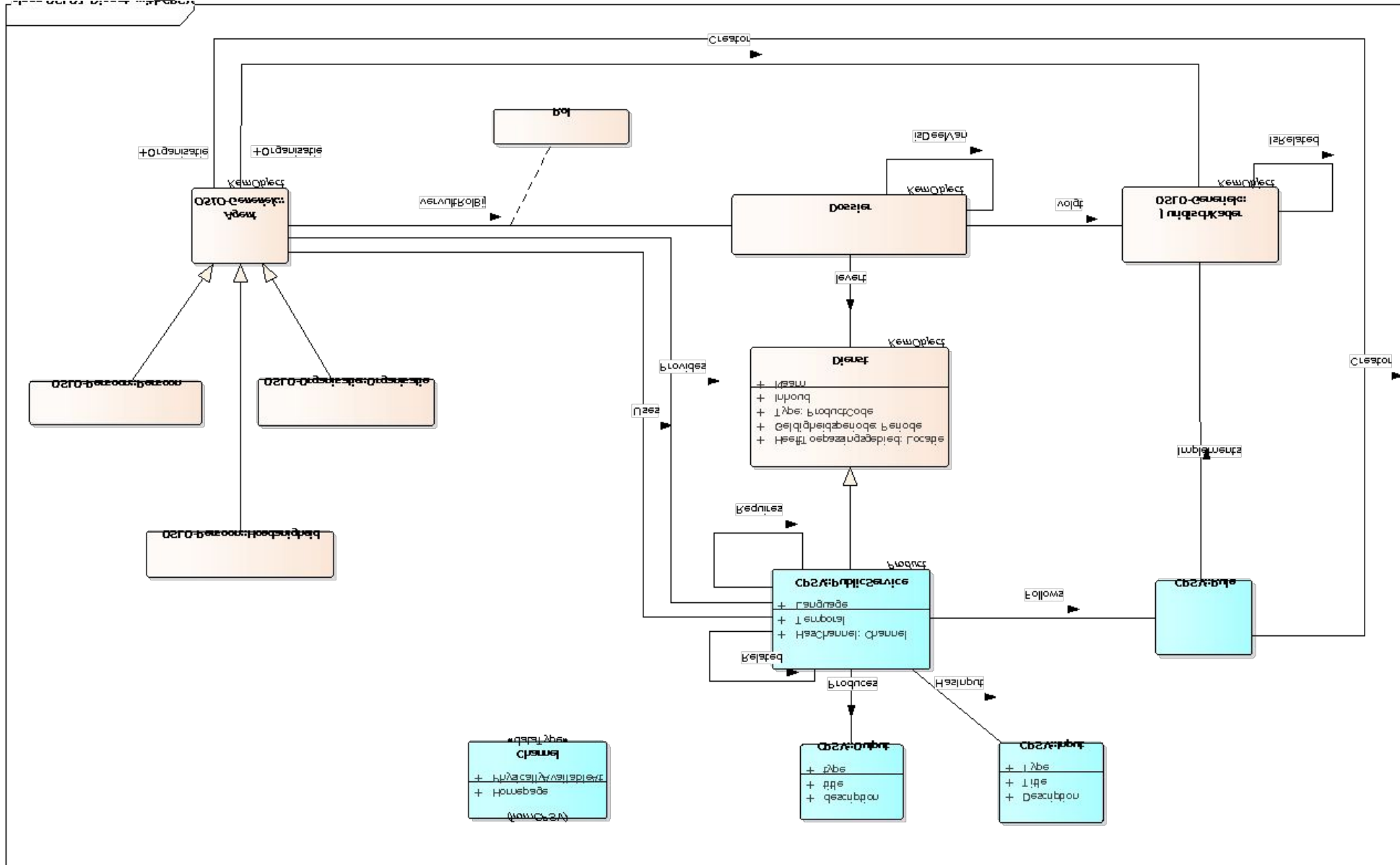
# CPSV issues

- > CPSVIssue-01: Mogen we CPSV:Channel, Temporal, Spatial opvatten als properties ipv entiteiten?
  - Indien nee worden het apart te onderhouden entiteiten!
- > CPSVIssue-02: Relatie Uses: in de zin van Persoon X gebruikt Dienst Y?
  - Achterpoortje naar Dossier/Case?
  - Oplossing: navragen bij ISA.
- > CPSVIssue-03: Agent zou abstract moeten zijn.
  - Oplossing: navragen bij ISA

# CPSV nieuwe concepten

- Relaties Requires & Related
- Language
- Temporal (wanneer is de Dienst beschikbaar)
- Produces(Output) = vb Rijbewijs als de dienst 'Het afleveren van een rijbewijs' is.
- HasInput(Input): in feite CriterionRequirement (zie CPSV-AP) = vb 'Geslaagd voor het rijexamen'
- Rule (regels, richtlijnen, procedures etc)
- HasChannel(Channel)
- Output, Input & Rule Kernobject?

# Integratie OSLO1 met CPSV



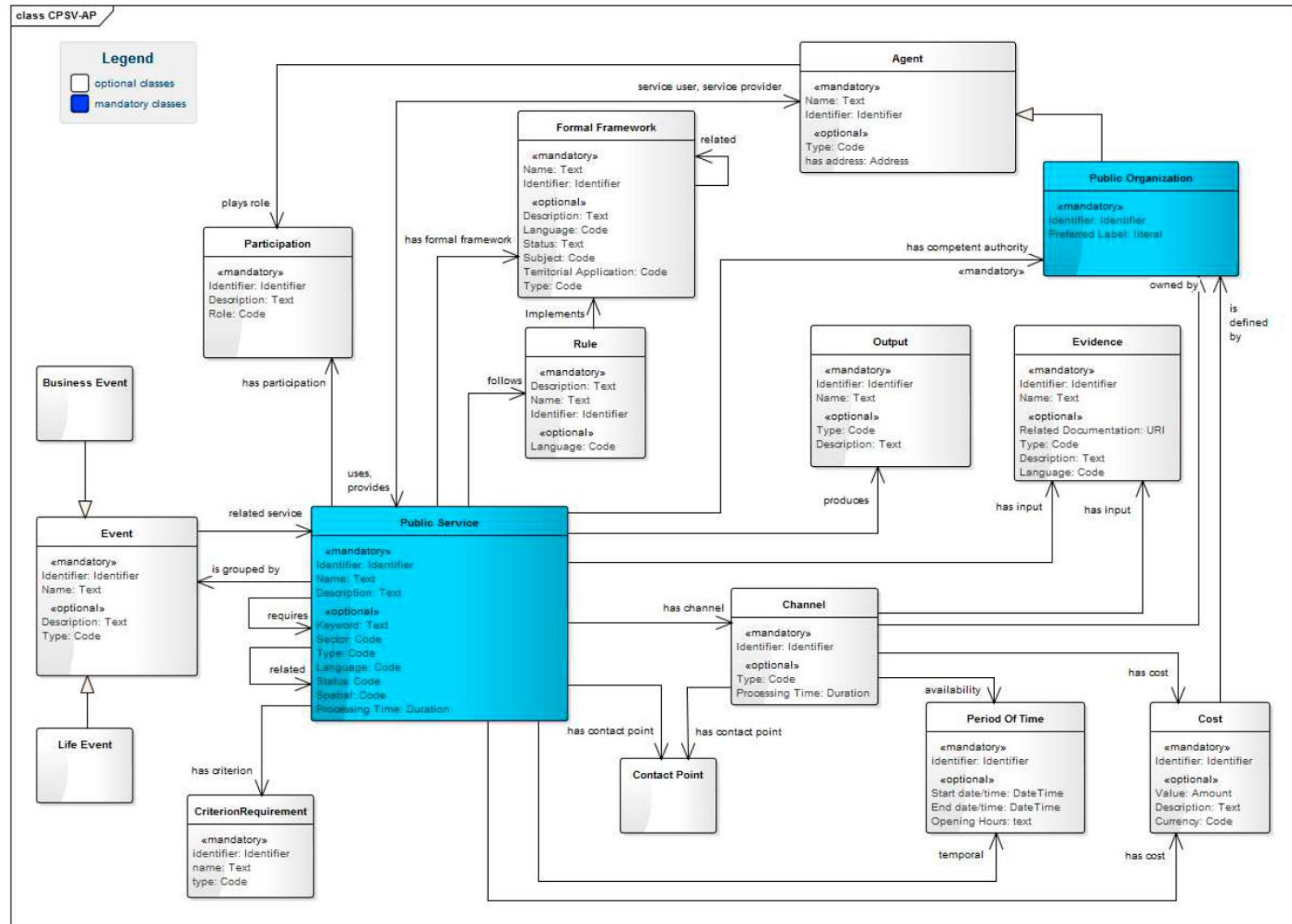
# OSLO+CPSV opmerkingen

- > Opgeloste issues OSLO:
  - > OSLOIssue-01 en 02: Namen OSLO:Dienstverlening en OSLO:Product aangepast (naar resp OSLO:Dossier en OSLO:Dienst)
- > Mappings:
  - > OSLO:Agent op CPSV:Agent
  - > OSLO:JuridischKader op CPSV:FormalFramework
- > Attributen doorgeschoven naar hoger niveau:
  - > OSLO:Dienst:Naam=CPSV:PublicService:Name
  - > OSLO:Dienst:Inhoud=CPSV:PublicService:Description
  - > OSLO:Dienst:Type=CPSV:PublicService:Type
  - > OSLO:Dienst:HeeftToepassingsgebied=CPSV:Spatial
- > Toegevoegd aan OSLO entiteiten (relaties met CPSV niet meegerekend):
  - > JuridischKader:IsRelated komt uit CPSV:FormalFramework
  - > Agent-Creator-JuridischKader

# OSLO+CPSV issues

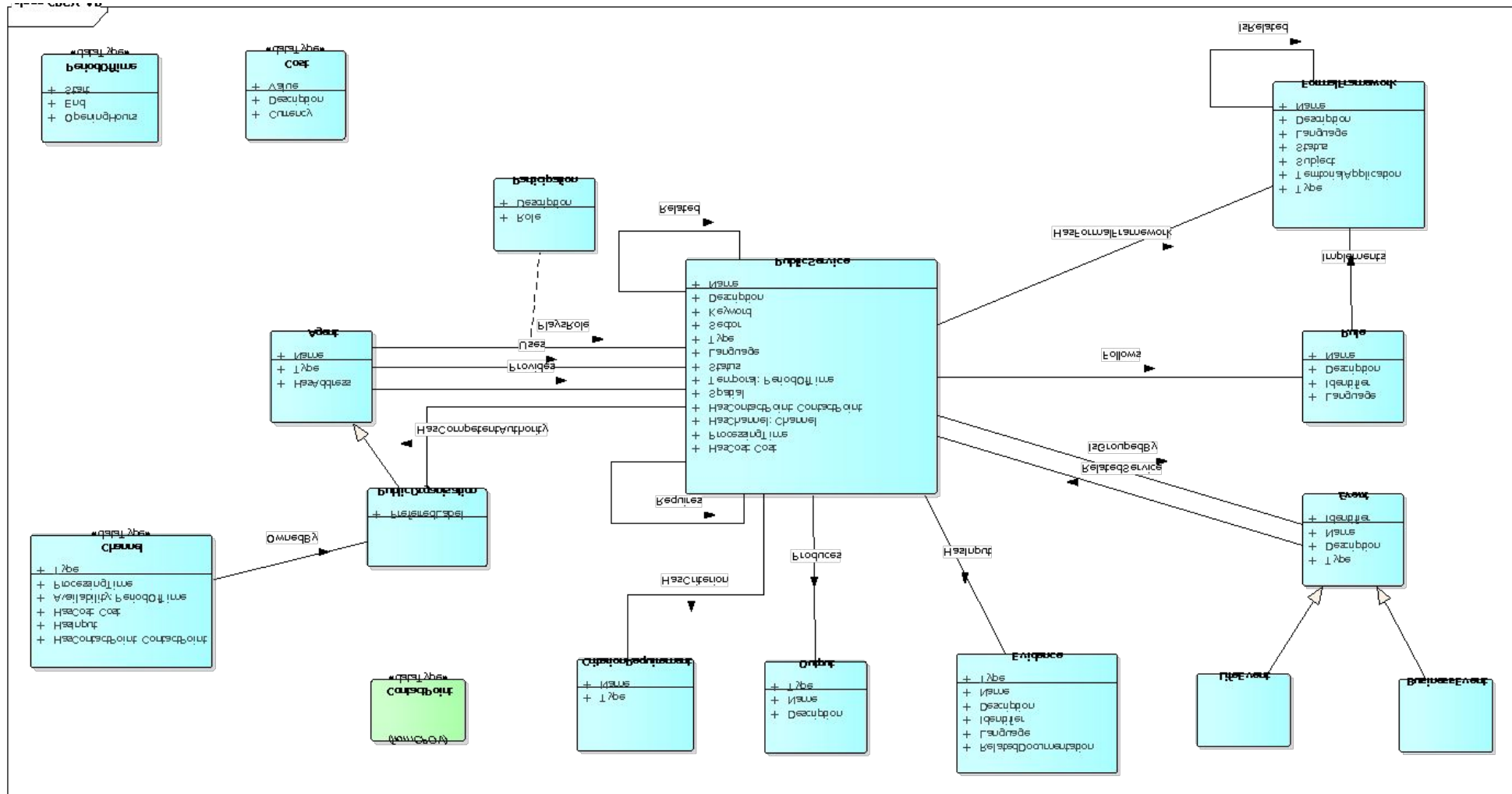
- > OSLO+CPSVissue-01: Is CPSV:FormalFramework een breder begrip dan een OSLO:JuridischKader?
  - Voorbeelden nodig!
- > OSLO+CPSVissue-02: CPSV:Agent is Individual, Group Organisation, OSLO:Agent is Persoon, Hoedanigheid, Organisatie.
  - Is Organisation=RegisteredOrganisation en Group=FeitelijkeOrganisatie?
- > OSLO+CPSVissue-03: Moeten we Ouput, Input en Rule beschouwen als kernobjecten?
- > OSLO+CPSVissue-04: Wat te doen met Machtiging (zie ook OSLOissue-05)
- > OSLO+CPSVissue-05: OSLO:Dienst:Geldigheidsduur hoort bij CPSV:Output?

# CPSV-AP





# CPSV-AP refactored



# CPSV-AP opmerkingen

- > Identifier is overal geschrapd: is RDF-identifier, geen objectidentifier (geverifieerd bij ISA)
- > Entiteiten uit CPSV werden overgenomen en kregen (extra) attributen/relaties:
  - > PublicService
  - > Output (had in CPSV geen attributen)
  - > Agent (had in CPSV geen attributen)
  - > FormalFramework (had in CPSV geen attributen)
  - > Rule (had in CPSV geen attributen)
  - > Channel (allemaal nieuwe velden, generieker)
- > Entiteiten uit andere namespaces werden overgenomen met reductie van attributen/relaties (zie CPSVAPissue-02):
  - > CCCEV:CriterionRequirement
  - > CCCEV:Evidence (vervangt CPSV:Input)
  - > CPOV:PublicOrganisation
- > Sommige relaties vallen weg:
  - > CPSV:Agent-Creator-FormalFramework
  - > CPSV:Agent-Creator-Rule

# CPSV-AP issues

- > CPSVAPIssue-01: CPSVAP:PublicOrganisation heeft 2 identifier's.
  - Door overerving van CPSVAP:Agent dat nu identifier heeft.
  - Deze opmerking vervalt tgv de refactoring, wel melden aan ISA.
- > CPSVAPIssue-02: Reductie attributen/relaties bij overname uit andere ISA VOC's
  - Zijnde: CCCEV:CriterionRequirement, CCCEV:Evidence (vervangt CPSV:Input), CPOV:PublicOrganisation
  - Eerder OSLO+CPSVAPIssue
  - Reductie mogelijk niet gewenst vanuit OSLO standpunt, wel begrijpelijk vanuit applicatieprofiel

# CPSV-AP issues 2

- > CPSVAPIssue-03: CPSVIssue-01: Mogen we CPSV:Channel, Temporal, Spatial, ContactPoint, PeriodOfTime opvatten als properties ipv entiteiten?
  - Zie ook CPSVIssue-01
  - Indien nee worden het apart te onderhouden entiteiten!
- > CPSVAPIssue-04: CPSVAP:Participation overlapt met CPSVAP:Uses/Provides
  - Oplossing: Uses/Provides opnemen in Participation
- > CPSVAPIssue-05: Event is eigenlijk geen event maar een EventType
- > CPSVAPIssue-06: Event ook relevant buiten applicatieprofiel (= buiten serviceportal)?

# CPSV-AP nieuwe concepten

- Keyword
- Sector (vb milieu, veiligheid,... )
- Status (actief/inOntwikkeling/stopgezet)
- Temporal (uitgebreid met openingsuren)
- HasContactPoint(ContactPoint)
- ProcessingTime(PeriodOfTime)
- HasCost(Cost)
- PlaysRole(Participation)
- HasCompetentAuthority(PublicOrganisation)
- HasCriterion(CriterionRequirement)
- Evidence (vervangt Input, nu ook bij Channel)
- IsGroupedBy(Event)

# Andere modellen

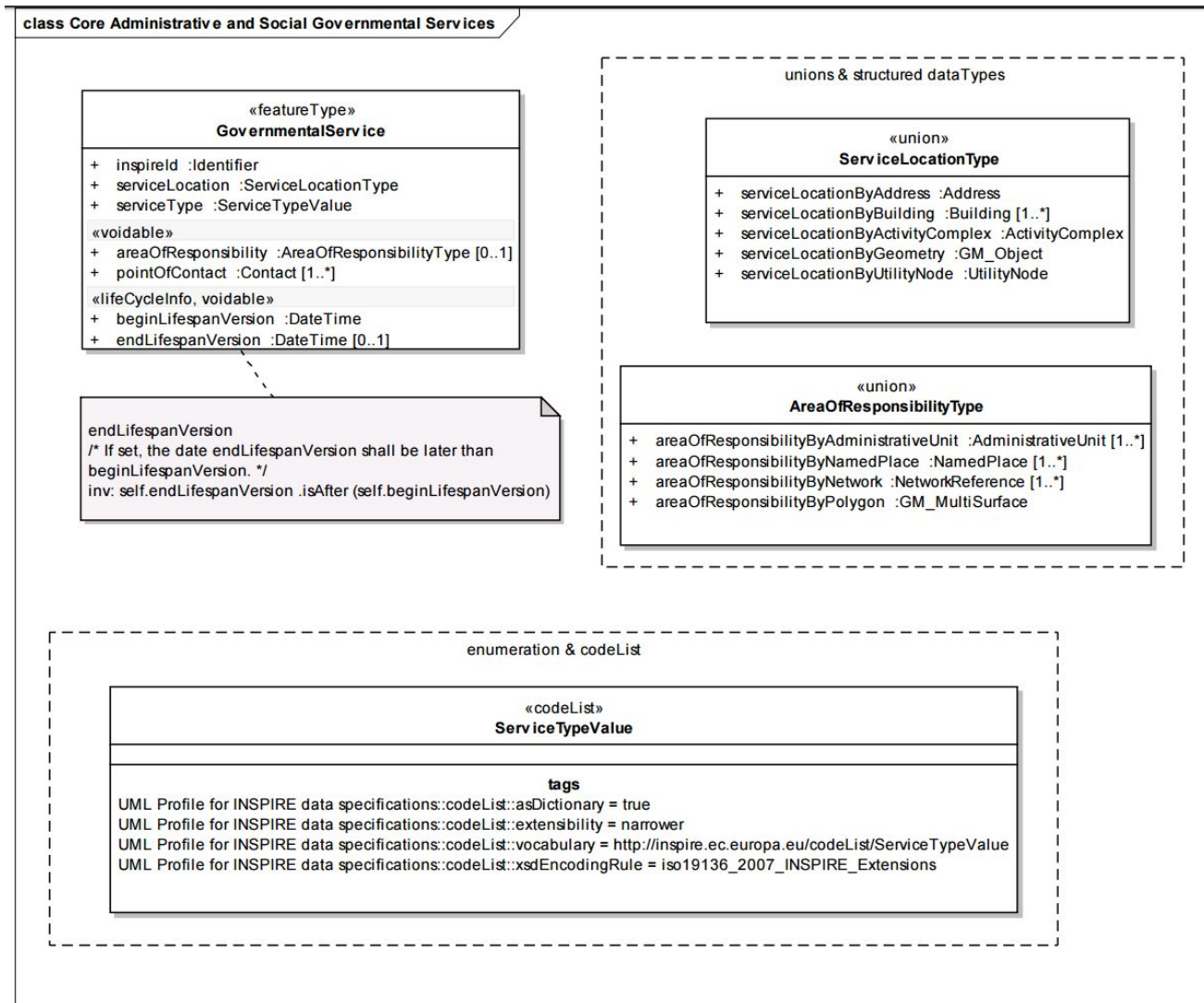
## 1. INSPIRE

1. Data Specification on Utility and Government Services:  
<http://inspire.ec.europa.eu/documents/inspire-data-specification-utility-and-government-services-%E2%80%93-technical-guidelines>

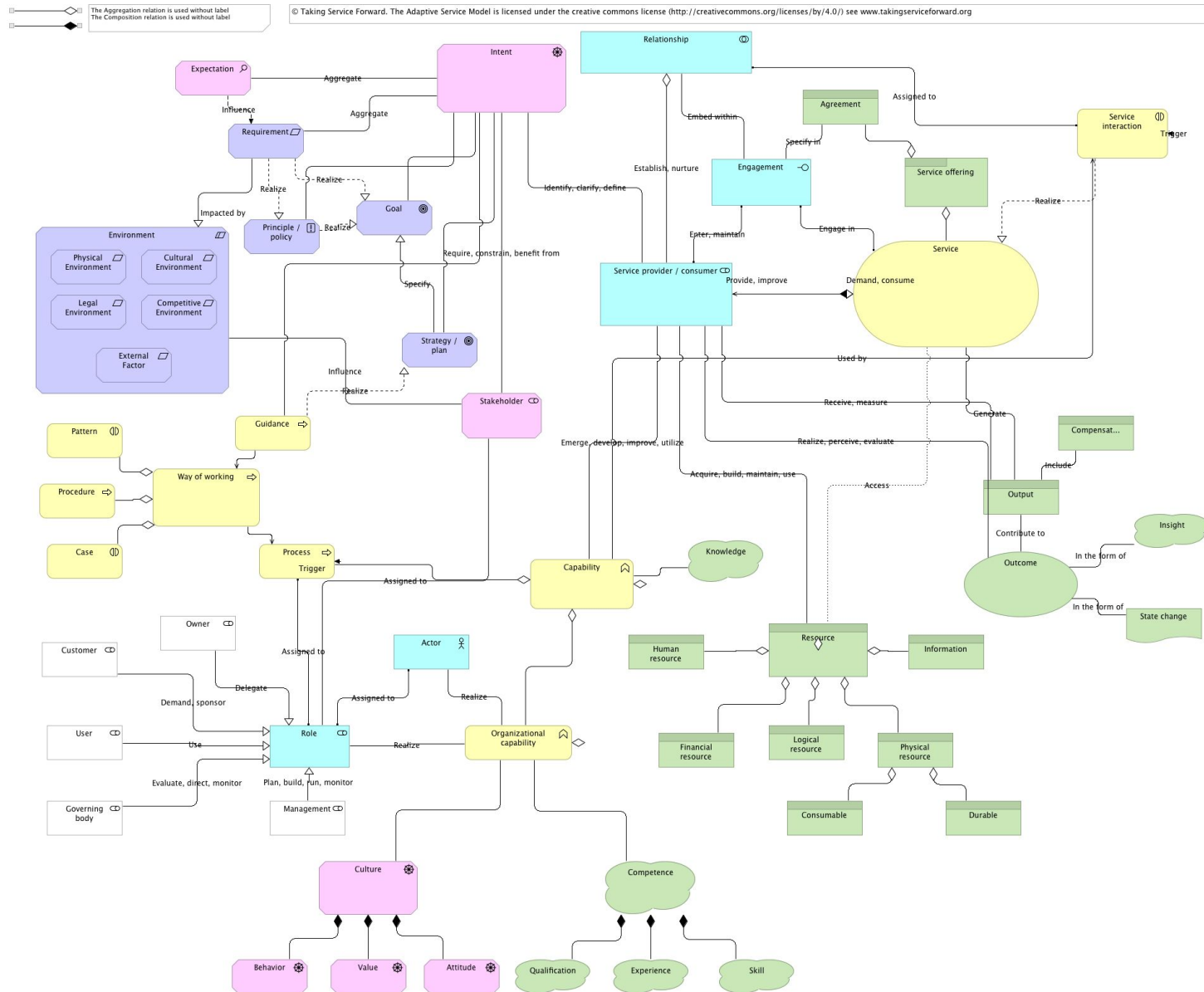
## 2. CPSV refereert oa naar:

1. Adaptive Service Model:  
<http://www.theitsmreview.com/2014/01/adaptive-service-model/>
2. Local Government Business Model:  
<http://standards.esd.org.uk/LGBM.aspx>
3. Public Sector Concept Model:  
<http://www.pauldcdavidson.com/pscm/index.php?Action=ShowModel&Id=3>
4. GEA Public Service Model:  
<http://wapps.islab.uom.gr/govml/?q=node/4>

# INSPIRE Data Specification on Utility and Government Services

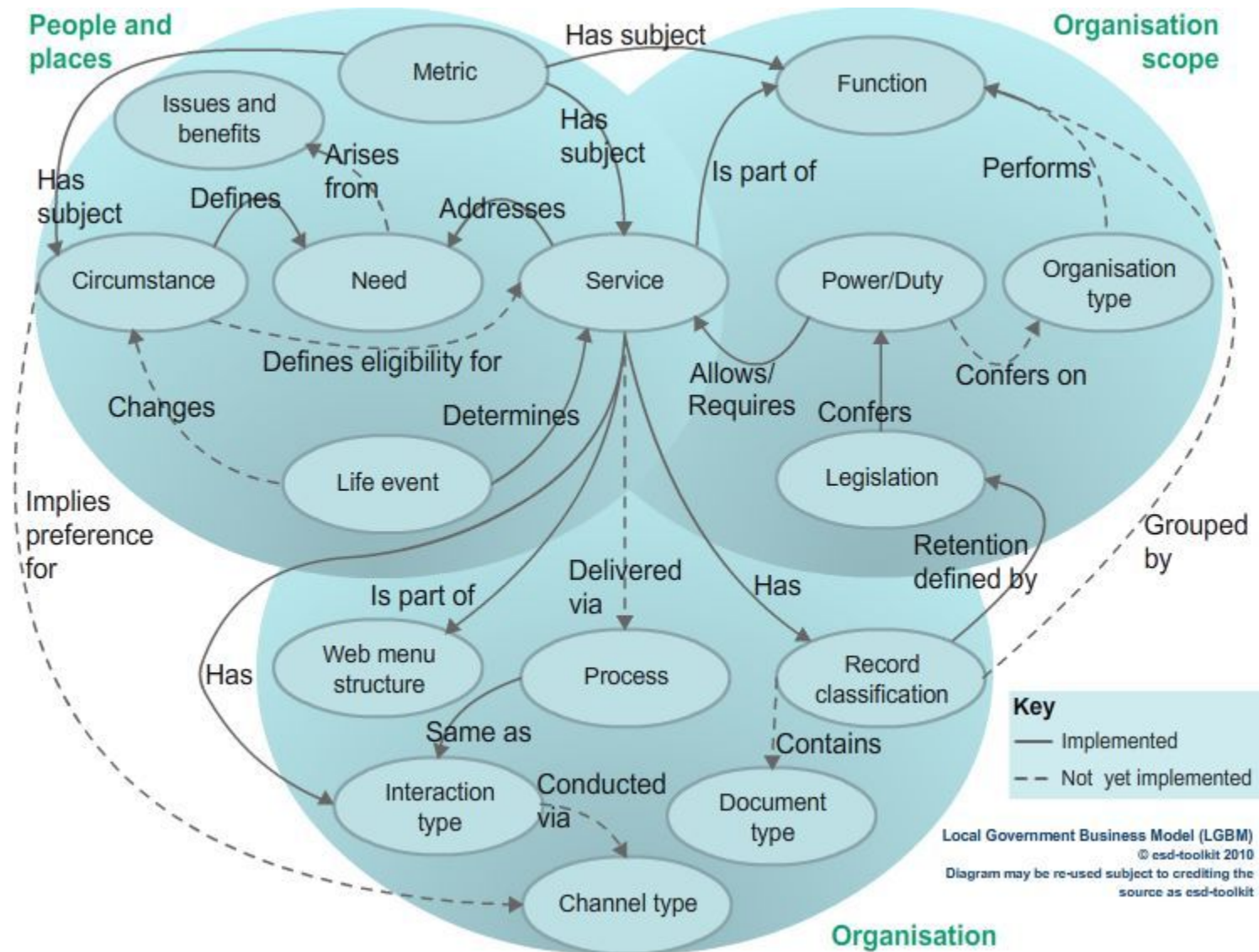


# Adaptive Service Model 2

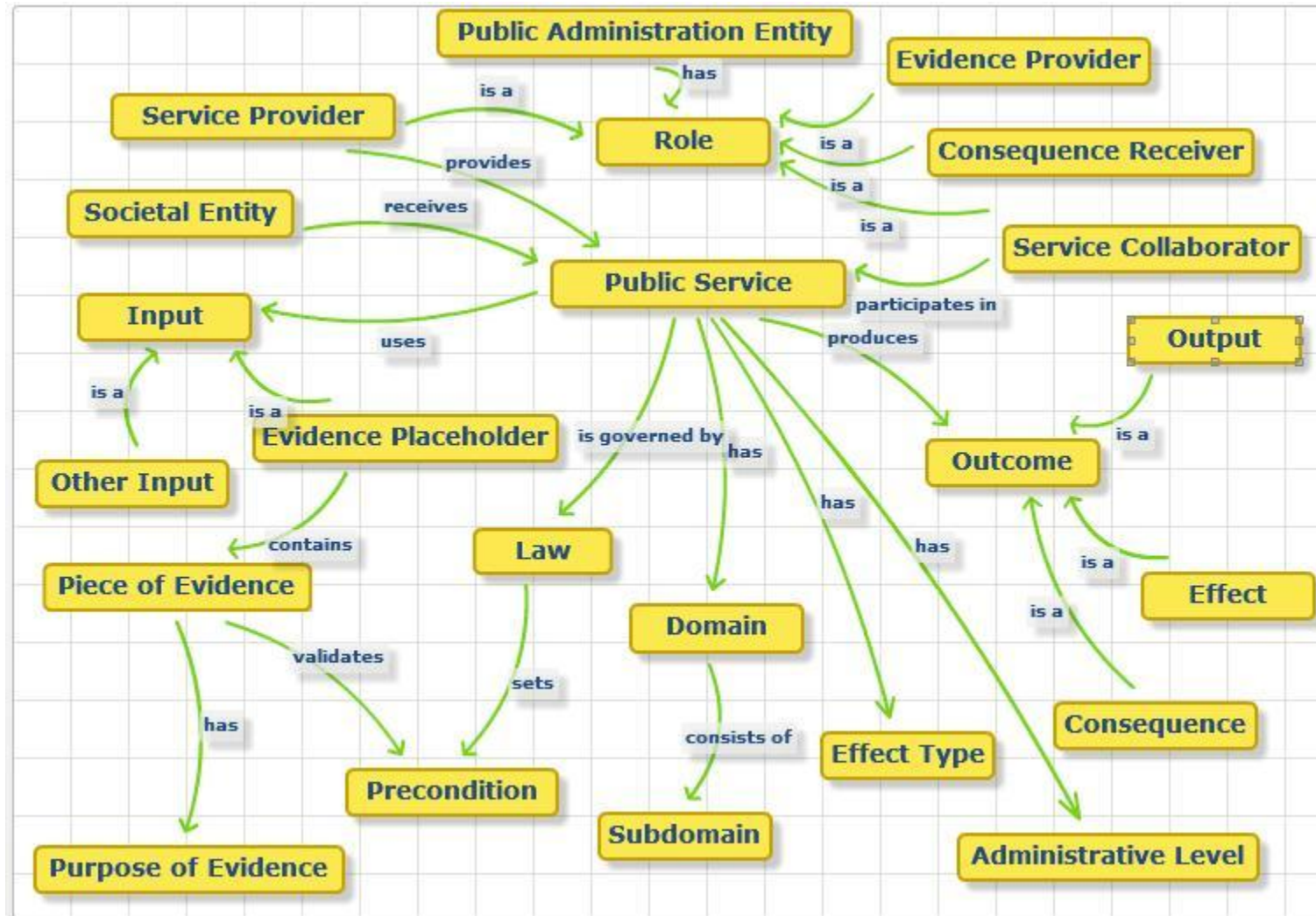




# Local Government Business Model



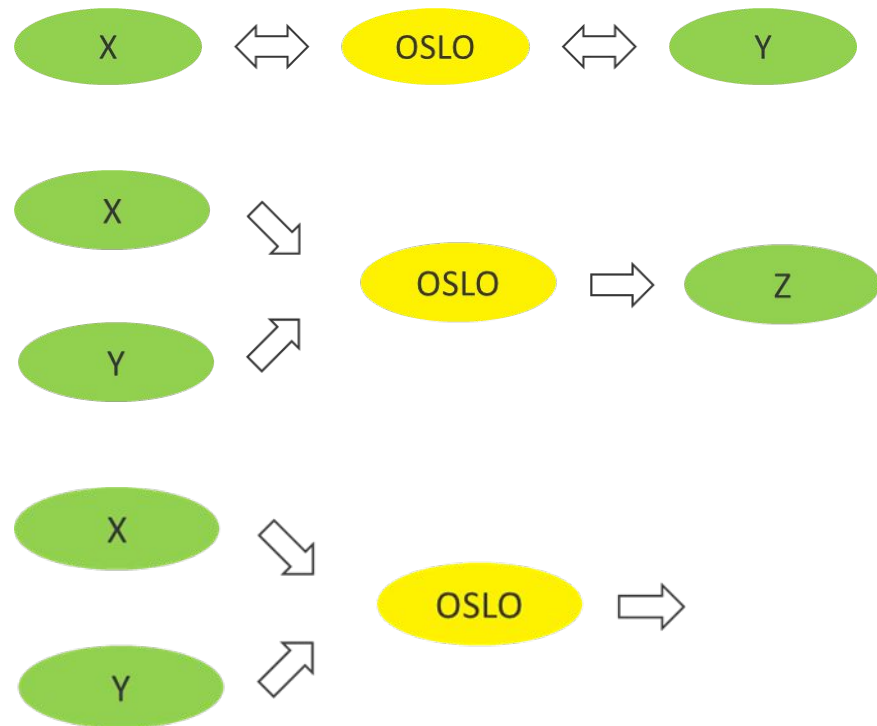
# GEA Public Service Model



# Generieke use case's ISA

Nieuw model of bestaand model aligneren tbv:

1. Uitwisseling
2. Integratie
3. Ontsluiting



# Use cases CPSV

1. Opzoeken van bepaalde informatie mbt een specifieke dienst geleverd door een bepaalde organisatie (bv reglement van huisvuilophaling)
2. Samenvoegen van informatie mbt een bepaald soort dienst uit verschillende bronnen (bv info over bepaalde medische dienstverlening in verschillende landen voor vergelijking)
3. Oplijsten van organisaties betrokken bij eenzelfde dienst ongeacht hun specifieke output (bv alle organisaties en die opdagen bij afwikkeling van verkeersongelukken ongeacht wat ze daar juist doen)
4. Opzoeken van een organisatie die een specifieke dienst levert (bv welke organisatie helpt slechtzienden)
5. Opzoeken van welke organisaties welke diensten aanbieden om specifieke wetgeving te implementeren (vb welke scholen bieden welke opleidingen aan ihkv wetgeving op duaal leren)
6. Opzoeken welke organisatie verantwoordelijk is op een bepaalde plek voor een bepaalde dienst (vb welke organisatie contacteren bij vervuiling van specifieke rivier)
7. Welke organisaties te contacteren voor een bepaalde dienst ongeacht hun specifieke output (vb welke instanties moet ik contacteren voor het organiseren van een buurtfeest om in orde te zijn met veiligheid, verkeer etc)
8. Samenvoegen van informatie over eenzelfde soort dienst geleverd door verschillende organisaties (vb adressen en andere kenmerken van scholen primair onderwijs)
9. Opzoeken van relevante informatie voor het verkrijgen van specifieke dienst (vb opzetten van een bedrijf in buitenland: wie contacteren waarvoor?)

# Use cases CPSV-AP

1. Publishing descriptions of business events, life events and related public services
2. Finding information about public services more easily
3. Building user-centric catalogues of public services at all levels from regional to a European federated catalogue
4. Managing portfolios of public services

# Discussie

- > OSLO1+CPSV of CPSV-AP of ander model? (Maw: zijn alle concepten aanwezig?).
- > Uitwerking van Dossier?
- > Openstaande issues behandelen via github?
- > TODO: Elementen OSLO1+CPSV(-AP) must/should/could? Zie excel.
- > TODO: toetsing aan use-cases (TODO: eigen use-cases mappen op deze van ISA/CPSV/CPSV-AP)
- > TODO: voorbeelden uitwerken
- > TODO: issues CPSV-AP melden bij ISA