Wijzigingsprotocol

Informatiemodel Geluid 2022

Afbeeldingsresultaat voor cc by 4.0 logo

**rechtenbeleid**

**versie**

1.0 versie

**datum**

December 2021

Beheerste dynamiek

Inhoudsopgave

1. [Leeswijzer 4](#_Toc80802009)
2. [Samenvatting 5](#_Toc80802010)

[2.1 Begrippen 5](#_Toc80802011)

1. [Gebruik van het wijzigingsprotocol 6](#_Toc80802013)

[3.1 Protocol versus proces 6](#_Toc80802014)

[3.2 Releasebeleid 6](#_Toc80802015)

[3.2.1 Wijziging van het Informatiemodel (standaard) 6](#_Toc80802016)

[3.2.2 Oudere versie van een standaard 7](#_Toc80802017)

[3.3 Proces varianten 7](#_Toc80802018)

[3.4 Fasen en resultaten 8](#_Toc80802019)

[3.5 Betrokkenen 9](#_Toc80802020)

1. [Wijzigingsproces 10](#_Toc80802021)

[4.1 Wijzigingenbeheer 10](#_Toc80802022)

[4.2 Inzicht in het wijzigingsproces 10](#_Toc80802023)

1. [Tussentijdse werkafspraken 13](#_Toc80802024)
2. [Implementatie ondersteuning 15](#_Toc80802025)

[6.1 Technische bestanden 15](#_Toc80802026)

[6.2 Validatie en certificatie 15](#_Toc80802027)

[6.3 Opleiding 15](#_Toc80802028)

[6.4 Communicatie 16](#_Toc80802029)

1. [Escalatie- en klachtenprocedure 17](#_Toc80802030)

[7.1 Escalatie- en klachtenprocedure 17](#_Toc80802031)

[7.1.1 Sturende principes bij escalatie 17](#_Toc80802032)

[7.1.2 Klachtenafhandeling 18](#_Toc80802033)

[Bijlage 1 19](#_Toc80802034)

Versiebeheer

Dit document is aan verandering onderhevig. Het versiebeheer van het document geeft inzicht in wijzigen en de actualiteit ervan.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Status** | **Aanpassing door** | **Toelichting** |
| 0.9 | 8 december 2021 | werkversie | Tyora | Het wijzigingsprotocol is in een nieuw format gegoten en geactualiseerd. |
| 1.0 | 24 december 2021 | Definitieve versie | Tyora | Actualisatie |
|  |  |  |  |  |



# Leeswijzer

In het voorliggende wijzigingsprotocol staan de sturende principes achter het generieke wijzigingsproces van het Informatiemodel Geluid. Met dit protocol wordt elke wijziging van het model een voorspelbaar proces voor de ketenpartners.

Geonovum ontwikkelt en beheert het Informatiemodel Geluid. Mensen die in de praktijk gebruik maken van dit Informatiemodel hebben vragen over de toepassing ervan, willen weten welke ontwikkelingen er spelen, en hebben mogelijk suggesties voor aanpassingen van het Informatiemodel.

In dit wijzigingsprotocol staan de sturende principes achter het wijzigingsproces voor de standaard die Geonovum beheert: de manier waarop wijzigingen in het Informatiemodel Geluid plaatsvinden. Met het protocol wordt elke wijziging van de standaard een voorspelbaar proces voor de ketenpartners. In het protocol zijn basisbegrippen en uitgangspunten uiteengezet voor het wijzigingsproces, bijvoorbeeld wat onder nieuwe en volgende versies verstaan wordt, en wanneer deze nieuwe versie(s) verwacht mogen worden.

Het opstellen en gebruik van het protocol onderdeel van het beheerproces van een standaard. Geonovum voert het beheer en de doorontwikkeling van standaarden, waaronder het Informatiemodel Geluid, uit conform het beheer- en ontwikkelmodel voor open standaarden: [BOMOS](https://www.logius.nl/diensten/bomos).

Wijzigingen in het Informatiemodel Geluid worden niet zomaar doorgevoerd. Voor de ene gebruiker van het model zal de wijzing gering zijn, voor de ander kan het grote gevolgen hebben. Daar houden wij rekening mee. De gebruikersgroepen van de standaarden en andere actoren in het wijzigingsproces zijn vastgelegd, evenals de belangrijkste taken en verantwoordelijkheden en de momenten waarop zij betrokken zijn in dit proces.

We starten dit wijzigingsprotocol met een samenvatting duiden we de gehanteerde begrippen. In Hoofdstuk 3 zetten we het gebruik van het wijzigingsprotocol uiteen met onder andere uitgangspunten en betrokkenen. Hoofdstuk 4 beschrijft vervolgens de stappen in het wijzigingsproces. Wanneer een nieuwe versie van het model wordt opgeleverd, zijn dit een aantal producten. Hoofdstuk 5 maakt dat inzichtelijk. In Hoofdstuk 6 is beschreven hoe we handelen in het geval van escalatie. In de bijlage is tot slot een overzicht van de statussen van wijzigingsverzoeken opgenomen.

# Samenvatting

Een wijzigingsprotocol beschrijft de manier waarop wijzigingen in het Informatiemodel Geluid plaatsvinden: het wijzigingsproces. In het protocol zijn basisbegrippen en uitgangspunten uiteengezet voor het wijzigingsproces, bijvoorbeeld wat onder nieuwe en volgende versies verstaan wordt, en wanneer deze verwacht mogen worden.

## Begrippen

|  |  |
| --- | --- |
| **Adviesgroep** | Groep stakeholders/gebruikers/deskundigen plus RIVM en Geonovum waaraan het wijzigingsvoorstel ter advisering wordt voorgelegd. Tijdens het overleg van de Adviesgroep worden alle wijzigingsverzoeken besproken. De Adviesgroep adviseert slechts, het RIVM als functioneel beheerder besluit. |
| **IMG** | Informatiemodel Geluid voor de gegevensuitwisseling met de Centrale Voorziening Geluidgegevens en andere gebruikers. |
| **Wijzigingsprotocol** | Hiermee wordt het geheel van vastgelegde regels en afspraken voor het wijzigen van de standaard vastgelegd. |
| **Wijzigingsproces** | Het wijzigingsproces is de daadwerkelijke wijziging van het IMG op een bepaald moment. Het volledige wijzigingsproces doorloopt de fasen van het wijzigingsprotocol met een datum van inwerkingtreding van de nieuwe versie van het IMG. |
| **Wijzigingsverzoek** | Wijzigingsverzoeken zijn wensen of eisen voor aanpassing van de standaard. Een wijzigingsverzoek wordt door een gebruiker van de standaard ingediend bij de helpdesk van IMG bij Geonovum. Volgens de gebruiker moet het Informatiemodel op een bepaald onderdeel met reden worden aangepast of aangevuld voor een betere werking van de standaard. Het wijzigingsverzoek wordt door de helpdesk medewerker beoordeeld, ingeschat en aan de wensen- en eisenlijst toegevoegd, die inclusief status inzichtelijk is via de Geonovum website. Een wijzigingsverzoek dat niet wordt ingewilligd, wordt beargumenteerd afgewezen. |
| **Wijzigingsvoorstel** | In het wijzigingsproces worden meerdere wijzigingsverzoeken meegenomen gebundeld tot één wijzigingsvoorstel voor het wijzigen van de standaard. |



# Gebruik van het wijzigingsprotocol

Het protocol schrijft een vast stramien voor het wijziging van de standaard voor. Het protocol benoemt de fasen en op te leveren resultaten. Belangrijk zijn de randvoorwaarden en uitgangspunten. De gebruikers van het Informatiemodel betrekken wij bij het wijzigen van het model. We zetten op en rij welke betrokkenen er zijn.

## Protocol versus proces

De titel van dit document geeft aan dat het hier om een protocol gaat. Toch wordt in dit document ook gesproken over processen. Een wijzigingsprotocol beschrijft de manier waarop wijzigingen in het Informatiemodel Geluid plaatsvinden: het wijzigingsproces. In het protocol zijn basisbegrippen en uitgangspunten uiteengezet voor het wijzigingsproces, bijvoorbeeld wat onder nieuwe en volgende versies verstaan wordt en wanneer deze verwacht mogen worden. De daadwerkelijke planning van een nieuwe versie wordt in overleg met de opdrachtgever en eigenaar van de standaard, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, en RIVM, de beheerder van de Centrale Voorziening Geluidgegevens jaarlijks opgesteld.

Met behulp van een wijzigingsprotocol voor het Informatiemodel Geluid geeft Geonovum:

* inzicht in het behandel- en besluitproces dat ten grondslag ligt aan het versiebeheer;
* inzicht in de aangeboden wijzigingsvoorstellen;
* stabiliteit aan de standaard;
* continuïteit aan de standaard;
* een eenduidige aanpak.

## Releasebeleid

### Wijziging van het Informatiemodel (standaard)

Een release van een standaard is een nieuwe uitgave van de standaard. De nieuwe release kenmerkt zich ten opzichte van de oude versie door een hoger versienummer. Een release betreft 1 product van een standaard of is een bundel van meerdere producten van de betreffende standaard. Bij de release is ieder product is voorzien een nieuw versienummer conform X.Y.Z schrijfwijze (zie hierna) en een status.

Bij een standaard in beheer horen ook afspraken over het versiebeheer. Versies van een standaard zijn er in verschillende gradaties die elk een relatie hebben met een voorgaande versie. De wijzigingen documenteren wij en leggen wij vast in een apart document bij de uitgebrachte versie van de standaard. De gebruiker kan zo nagaan op welke plaatsen de betreffende standaard gewijzigd is.

Elk product van onze standaarden voorzien wij van een versienummer. Dit doen wij conform Semantic Versioning (SemVer). Elk product heeft zijn eigen versienummer conform X.Y.Z schrijfwijze, bijvoorbeeld versie 2.1.0 (=X.Y.Z):

* **X-wijzigingen** Deze wijzigingen veranderen de structuur van de standaard. Hierdoor zijn X-wijzigingen niet backwards compatible.

Frequentie: maximaal 1 keer per 3 jaar.

* **Y-wijzigingen** Dit zijn wijzigingen die niet de structuur veranderen. Dit kunnen bijvoorbeeld updates zijn of inhoudelijke aanpassingen aan objecten, attributen of waarde lijsten of de reikwijdte van de standaard. Deze wijzigingen zijn backwards compatible.

Frequentie: maximaal 1 keer per jaar.

* **Z-wijzigingen** Dit zijn in feite oplossingen van technische fouten of verbeteringen van technische aard. Deze wijzigingen zijn backwards compatible.

Frequentie: zo spoedig mogelijk na constatering.

### Oudere versie van een standaard

Na het uitbrengen van een nieuwe versie van een bij Geonovum in beheer zijnde standaard oudere versies beschikbaar en zijn vindbaar via de Geonovum website en de registers (de conceptenbibliotheek[[1]](#footnote-1), het technisch register[[2]](#footnote-2) en het documentenregister[[3]](#footnote-3)). Een nieuwe versie dwingt daarmee geen directe overstap af bij de gebruikers, tenzij anders (bijvoorbeeld wettelijk) bepaald. Na het uitbrengen van de nieuwe versie van een standaard wordt de ontwikkeling van de oude versie stopgezet.

De SemVer-methodiek schrijft backwards compatibility voor op het Y-niveau. Na het uitbrengen van een nieuwe versie van een bij Geonovum in beheer zijnde standaard blijven oudere versies beschikbaar en zijn vindbaar via de Geonovum website. Een nieuwe versie dwingt daarmee geen directe overstap af bij de gebruikers, tenzij anders (bijvoorbeeld wettelijk) bepaald. Na het uitbrengen van de nieuwe versie van een standaard wordt de ontwikkeling van de oude versie stop gezet.

Voor het onderhoud en de ondersteuning van een oude versie van een standaard gelden de volgende uitgangspunten:

* Aan een oude versie worden geen nieuwe features toegevoegd, geen aanpassingen gedaan op X en Y niveau na het uitbrengen van een nieuwe versie. Verzoeken om aanpassing en wijziging voor nieuwe functionaliteit worden niet meer voor de oude standaard in behandeling genomen maar doorgegeven aan het ontwikkelteam. Correcties (Z-wijzigingen) worden wel uitgevoerd op de vorige versies zolang deze nog ondersteund worden.
* Bij oplevering van een nieuwe versie wordt de voorgaande versie nog een van te voren vastgestelde periode ondersteund. De duur van de overgangsperiode wordt mede bepaald door de omvang van de wijzigingen (X, Y en Z wijzigingen op de vorige versies), de staat van ontwikkeling van de standaard, en of de standaard in voorlopig dan wel permanent beheer is.
* De duur van de ondersteuningsperiode voor de diverse soorten versies moet nog worden vastgesteld. Tot aan inwerkingtreden van de Omgevingswet, waar de Informatiemodel Geluid ook onder valt, zal naar verwachting de ondersteuningsperiode van verschillende versies anders zijn, dan in de periode van permanent beheer zonder dat daarnaast nog grootschalige ontwikkeling van de standaard plaatsvindt.

## Proces varianten

In paragraaf 3.2 zijn de X, Y en Z wijzigingen uitgelegd. Voor wijzigingen kent Geonovum twee proces varianten. Eén voor X en Y wijzigingen en één voor Z wijzigingen.

**Proces voor X en Y wijzigingen**

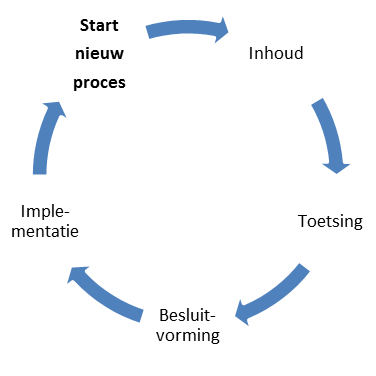
Deze vergen volledige afstemming en het doorlopen van alle in paragraaf 3.4 beschreven fasen: Inhoud, Toetsing, Besluitvorming en Implementatie. Voor de inhoudelijke fase wordt een werkgroep gestart met daarin vertegenwoordiging van belangrijke stakeholders/gebruikers. Het resultaat van de werkgroep wordt tijdens het overleg van de Adviesgroep besproken. De Adviesgroep adviseert de functioneel beheerder. Besluitvorming over vaststelling van een nieuwe versie van het model vindt plaats in overleg tussen functioneel en operationeel beheerder. Indien nodig wordt met softwareleveranciers een convenant afgesloten of een bestaand convenant uitgebreid, waarin wordt afgesproken dat zij (onderdelen van) de standaard gaan ondersteunen.

**Proces voor Z wijzigingen**

Deze dienen zo snel als mogelijk uitgevoerd te worden. De inhoudelijke fase wordt door een medewerker van Geonovum gedaan. Toetsing vindt plaats d.m.v. werksessies met de werkgroep. Besluitvorming vindt plaats in afstemming met het RIVM. Implementatie vindt plaats door het publiceren van de wijziging op de website van Geonovum.

## Fasen en resultaten

Het volledige wijzigingsproces doorloopt de fasen Inhoud, Toetsing, Besluitvorming en Implementatie, zoals weergegeven in Figuur 1.



Figuur Fasen wijzigingsproces

**Inhoud**

In de fase inhoud wordt voor iedere melding bepaald of deze wordt opgenomen in de nieuwe versie van de standaard of niet. Dit wordt door Geonovum intern vastgelegd in Jira en is raadpleegbaar op de website van Geonovum. Voor meldingen die worden meegenomen in de nieuwe versie van de standaard, worden oplossingen uitgewerkt, op basis waarvan vervolgens de specificatie wordt aangepast. Dit gebeurt door Geonovum in samenwerking met inhoudelijke experts in de werkgroep. Afhankelijk van de omvang van de wijziging ten opzichte van de voorgaande versie is de groep van experts evenredig groter of kleiner.

**Toetsing**

De fase Toetsing vormt een brug tussen de inhoud, besluitvorming en de implementatie. In deze fase wordt eenieder (X, Y wijziging) of een beperkte groep belanghebbenden (Z wijziging) uitgenodigd om zijn visie te geven op de nieuwe versie van de standaard. De reacties uit de consultatie worden verwerkt in de specificatie.

**Besluitvorming**

Bij Besluitvorming wordt besloten om de gewijzigde specificatie vast te stellen en te publiceren. Afhankelijk van het type wijziging (X, Y of Z, zie paragraaf 3.3), besluit het ministerie dan wel de functioneel beheerder.

**Implementatie**

Het in gebruik nemen van het Informatiemodel in de praktijk staat centraal in deze fase. Hiervoor leveren we verschillende technische bestanden op, zoals implementatiebestanden, voorbeeldbestanden en voorbeeldberichten. Deze bestanden ondersteunen softwareleveranciers bij de implementatie van de standaard in hun software. Beheerders van de voorziening/ het register e.d. nemen het Informatiemodel in gebruik. Wij ondersteunen de implementatie bovendien door de werking van het Informatiemodel toe te lichten op bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten en bijvoorbeeld ‘inloopspreekuren’ voor de softwareleveranciers. Resultaat van deze fase is dat de gebruikers data kunnen maken en uitwisselen conform de nieuwe standaard. In Hoofdstuk 5 lichten we de implementatie verder toe.

## Betrokkenen

De volgende organisaties en instanties (actoren) zijn betrokken bij het wijzigingsproces van het Informatiemodel:

Samenstelling Adviesgroep IMG

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Organisatie** | **Wie** | **Rol** |
| RIVM | Thomas Hofman | Functioneel beheerder, voorzitter Adviesgroep |
| RIVM | Jos Rippe | Opdrachtgever/ Functioneel beheerder |
| RIVM | Arnaud Kok | Deskundige rekenvoorschriften |
| Geonovum | Tyora van der Meulen | Projectleider beheer IMG |
| Geonovum | Pieter Bresters | Beheer standaard IMG |
| Geonovum | Wilko Quak | Beheer Standaard IMG |
| Ministerie I&W | Gerda de Vries | Opdrachtgever |
| Ministerie I&W | Martine Ouwersloot | Beleidsmedewerker/opdrachtgever |
| RIVM | Dorien Lolkema | PO CVGG |
| ProRail | Maarten Poos | Spoorwegen |
| Provincie Utrecht | Geert Verhoofstad | Vertegenwoordiger provincies |
| Gemeente Utrecht | Reinier Balkema | Vertegenwoordiger gemeenten |
| DGMR | Theo Verheij | Vertegenwoordiger Omgevingsdiensten |
| RWS | Thijs Ruiter | Infra |
| Diractivity | Leon Bemmelmans | Deskundige rekenhart |
|  |  |  |
|  |  |  |



# Wijzigingsproces

De aanleiding voor een wijzigingsproces is gebaseerd op meldingen: de wensen en gevonden fouten in het Informatiemodel, die aanleiding zijn om de standaard te vernieuwen. Samen vormen zij het wijzigingsvoorstel. Geonovum neemt als beheerder het initiatief om een wijzigingsproces te starten, de stappen in het proces zijn conform het wijzigingsprotocol.

## Wijzigingenbeheer

Belanghebbenden kunnen meldingen (wijzigingsverzoeken), variërend van wensen tot aanpassing van en fouten in het Informatiemodel, indienen via de [helpdesk bij Geonovum](mailto:imev@geonovum.nl). Wij geven inzicht in de ontvangen en beoordeelde meldingen en bundelen de gehonoreerde verzoeken tot een wijzigingsvoorstel, in het geval we een wijzigingsproces starten voor een nieuwe versie van de standaard. Het wijzigingsprotocol beschrijft het wijzigingsproces en daarmee ook de procedure die het wijzigingsvoorstel doorloopt. Via onze website geven wij per standaard een overzicht van de ingediende meldingen, met daarbij per melding de status. Zie bijlage 1 voor een overzicht van de statussen van wijzigingsverzoeken. De meldingen stellen we via de Geonovum website voor eenieder beschikbaar.

Voor inzicht in de ontwikkeling, wijzigingsverzoeken en bijeenkomsten rondom van het Informatiemodel Geluid zetten we Geonovum website in.

Ontwikkelingen in de standaarden kunnen om verschillende redenen gewenst zijn, waaronder:

* geconstateerde fout in de standaard;
* wens tot wijziging, uitbreiding of vereenvoudiging uit de praktijk;
* aanpassing van de standaard door internationale ontwikkelingen.

Met behulp van het wijzigingsprotocol wordt de geplande wijziging van het Informatiemodel uitgevoerd. In de aanloop naar een wijziging van de standaarden bundelt Geonovum de meldingen, verzoeken tot wijziging, in een wijzigingsvoorstel. Het wijzigingsvoorstel vormt de basis voor de werkgroep om een nieuwe versie van een standaard op te stellen Met behulp van onder andere een publieke consultatie leggen wij de nieuwe versie van een standaard voor aan de praktijk en vragen hun feedback.

## Inzicht in het wijzigingsproces

De meldingen en wijzigingsverzoeken alsook (inter)nationale ontwikkelingen geven aanleiding tot de verdere ontwikkeling voor een standaard. Zij worden gebundeld in een wijzigingsvoorstel. Het wijzigingsprotocol geeft richting aan het wijzigingsproces dat dit wijzigingsvoorstel doorloopt.



# Tussentijdse werkafspraken

Het toepassen van het Informatiemodel Geluid roept soms vragen op. Bij onduidelijkheden, discrepanties of fouten in de standaard kan de praktijk vragen hoe zij de standaard – in afwachting van een formele wijziging– moet toepassen. Met name bij X wijziging van de standaard, die een grote impact op toepassing in de praktijk heeft, zullen geconstateerde fouten of gewenste wijzigingen in de regel niet heel snel worden doorgevoerd. Een tussentijds gebruiksadvies noemen we een werkafspraak. In dit hoofdstuk lichten we de werkwijze van werkafspraken toe.

Als er een fout of probleem wordt geconstateerd, zal er altijd geruime tijd overheen gaan voordat dit wordt hersteld in de formele standaard. Typische voorbeelden van dit soort fouten zijn in algemene zin:

* de ene standaard hanteert voor een bepaalde aanduiding een andere spelling dan een andere standaard, waardoor je plan formeel nooit aan alle standaarden kan voldoen;
* in de standaarden zijn bepaalde technische vrijheden mogelijk die op grond van een goede praktijk niet zouden moeten worden benut;
* in de standaarden is iets wel mogelijk, maar niet verplicht, terwijl dit wel sterk gewenst is.

In dit soort gevallen zal Geonovum na consultatie van softwareleveranciers, gebruikersgroep en ketenoverleg een werkafspraak publiceren over hoe er in afwachting van formele reparatie moet worden omgegaan met een geconstateerd probleem. Zo’n werkafspraak heeft de formele status van een advies van Geonovum aan de gebruikers van het IMEV. De werkafspraak vervangt niet de ingebruik zijnde versie van IMEV, maar geldt wel werkwijze in afwachting van reparatie als een onderdeel van het reguliere beheer.

Voor bovengenoemde voorbeelden zouden de werkafspraken er resp. als volgt uit kunnen zien:

* hanteer altijd de spelling volgens standaard A;
* gebruik nooit de mogelijkheid B die de standaarden bieden;
* doe het altijd op manier C.

De status van deze werkafspraken is als volgt:

1. de werkafspraken zijn van toepassing totdat de wijzigingen in werking zijn getreden, daarna zijn ze niet meer van toepassing;
2. indien mogelijk zijn de werkafspraken altijd een directe voorloper van de wijzigingen zelf die zullen worden doorgevoerd. Vaak zal een werkafspraak een keuze bevatten. Deze zal goed beredeneerd zijn, maar toch anders kunnen uitvallen als het daadwerkelijke wijzigingsproces wordt ingezet;
3. binnen het wijzigingsbeheer worden er alleen werkafspraken gemaakt die vooruitlopen op aanstaande wijzigingen. Er worden binnen dit kader geen permanente werkafspraken gemaakt die niet verankerd zullen worden in de IMEV standaard;
4. het toepassen van de werkafspraken is (van rechtswege) niet verplicht, maar geeft voor duidelijkheid en richting bij implementatie door softwareleveranciers;
5. het toepassen van de werkafspraken vergemakkelijkt de implementatie van wijzigingen, omdat het een al een voorbereidende werkwijze is voor het ander;
6. waar van toepassing zullen de werkafspraken niet leiden tot afkeuring van plannen die hier niet aan voldoen door de Validator. Eventueel kan wel een waarschuwing of andersoortige melding worden gegeven over de geconstateerde afwijking van de werkafspraak.

# Implementatie ondersteuning

Het in gebruik nemen van (een volgende versie van ) een standaardstaat centraal in deze fase. Hiervoor kunnen we de verschillende implementatiebestanden opleveren. Wij ondersteunen de implementatie met onder meer een helpdesk.

## Technische bestanden

Om softwareleveranciers en gebruikers te ondersteunen bij de implementatie van een nieuwe versie van de standaard, leveren wij verschillende bestanden en documentatie op:

* Implementatiebestanden
* Voorbeeldbestanden
* Voorbeeldberichten

Schema’s en Schematron (validatieregels) zijn voorbeelden van implementatiebestanden die als onderdeel van standaarden door Geonovum worden opgeleverd. Het kan hier ook gaan om implementatiebestanden voor visualisatieregels en iconen.

Voorbeeldbestanden en voorbeeldberichten kunnen worden gebruikt voor het testen van applicaties.

## Validatie en certificatie

Na het opleveren van de nieuwe standaard inclusief de verschillende onderdelen, richten wij ons op de ondersteuning van de standaard door softwareleveranciers, beheerders van voorzieningen/ registers. Bij deze groep gebruikers is de ondersteuning vooral technisch van aard. De validator is het hulpmiddel bij uitstek hierbij.

Soms zetten we conformiteitstoetsing in. In dat geval wordt een testprotocol voor een conformiteitstoets beschikbaar gesteld, waarmee (handmatig) kan worden gecontroleerd of een implementatie aan de norm voldoet.

Ook certificering van applicaties is mogelijk. Certificering van applicaties ondersteunt niet zozeer de (kwaliteit van de) implementatie van de standaarden, als wel de (snelheid van) adoptie ervan. Zodra het werkveld voldoende volwassen is en certificering niet meer nodig is om adoptie te versnellen, kan certificering komen te vervallen.

## Opleiding

Per standaard, en nieuwe versie van de standaard, bekijken we in hoeverre opleiding en advies van toegevoegde waarde zijn voor ondersteuning bij implementatie. De Geonovum wiki[[4]](#footnote-4) zetten we bijvoorbeeld in bij grote wijzigingen van de standaard. Tijdens bijeenkomsten verzorgen wij workshops en presentaties. In de verschillende vakbladen publiceren wij artikelen.

## Communicatie

Het hele wijzigingsproces staat of valt met een goede communicatie. Onder goede communicatie wordt verstaan het tijdig leveren van de juiste informatie aan de juiste belanghebbenden. Dit betreft de proceskant alsook de producten die er worden opgeleverd.

*Website(s)*

De actuele vigerende versie van het Informatiemodel is de site docs.geostandaarden te raadplegen.

<https://docs.geostandaarden.nl/cvgg/img/>

*Consultatie*

*Werkafspraken*

De werkafspraken die bepalen hoe er in de tussentijd moet worden omgegaan met geconstateerde fouten en problemen (zie Hoofdstuk 5). De werkafspraken publiceren wij via de Geonovum website. Door middel van nieuwsberichten op de website en het versturen van de nieuwsbrief in samenwerking met RWS en het ministerie van I en W informeren wij het werkveld over de nieuwe dan wel aangepaste werkafspraak.

*Consultaties*

Bij X-wijzigingen zal Geonovum de aanpassingen in het model in een publieke consultatie aan eenieder voorleggen.

*Nieuwe producten inclusief releasenotes*

Wijzigingen in het model worden bekendgemaakt op de Geonovum website en in de Geonovum nieuwsbrief.



# Escalatie- en klachtenprocedure

In voorgaande hoofdstukken gaat het protocol ervan uit dat er wijzigingen "in vrijheid" worden doorgevoerd. In het primaire proces wordt geen rekening gehouden met noodzakelijke wijzigingen die met spoed of onder druk van bijvoorbeeld externe nieuwe regelgeving moeten worden doorgevoerd. Dit is mogelijk middels een escalatieprocedure. kunnen worden uitgevoerd.

## Escalatie- en klachtenprocedure

We doorlopen een escalatieprocedure als er een wijziging noodzakelijk is die niet in het reguliere wijzigingsproces doorgevoerd kan worden, omdat dit te lang duurt. Een uitputtende lijst met situaties en criteria wanneer dit van toepassing is, valt op voorhand niet te geven. Maar voor de beeldvorming: het gaat om situaties waarbij het niet doorvoeren van een bepaalde noodzakelijke wijziging leidt tot onaanvaardbare risico's voor de uitvoeringspraktijk of het onmogelijk uitvoeren (vanwege bijvoorbeeld tegenstrijdige wetten) van werkzaamheden.

De escalatieprocedure wordt niet gebruikt om reguliere wijzigingen sneller door te kunnen voeren.

### Sturende principes bij escalatie

Er wordt geen vast proces gegeven om de escalatieprocedure te doorlopen, omdat verschillende situaties wellicht tot een verschillende wijze van handelen moeten leiden. In plaats daarvan zijn onderstaande sturende principes leidend om verantwoordelijkheden te duiden.

* **Signalering**

Uit het werkveld kunnen signalen ontstaan dat er met spoed iets gewijzigd zou moeten worden. Het is vooraf niet aan te geven uit welke kanalen deze geluiden zullen ontstaan. Het is wel van belang om de rol van Geonovum te onderkennen als antennefunctie voor het werkveld. In ieder geval zullen deze signalen op enig moment de opdrachtgever of Geonovum bereiken, en op dat moment zal er overleg gevoerd worden over deze signalen.

* **Overleg**

Bij de besluitvorming binnen de escalatieprocedure wordt er in principe overleg gevoerd tussen de opdrachtgever voor het beheer van de betreffende standaard en Geonovum. Beide partijen raadplegen de betrokkenen daar waar nodig.

* **Besluitvorming**

De beoordeling of de escalatieprocedure van toepassing is, wordt genomen door de voorzitter het gremium dat de beheeropdracht monitort, dan wel de contactpersoon bij de opdrachtgever. Ook het besluit welke wijzigingen er precies doorgevoerd moeten worden en op welke manier, wordt genomen door dezelfde persoon.

* **Coördinatie**

De coördinatie tijdens de escalatieprocedure wordt uitgevoerd door de voorzitter het gremium dat de beheeropdracht monitort, dan wel de contactpersoon bij de opdrachtgever.

* **Communicatie met het werkveld**

De communicatie met het werkveld wordt uitgevoerd door Geonovum. Als beheerder van de betreffende standaard wordt verwacht dat Geonovum het meest directe contacten heeft met het werkveld.

### Klachtenafhandeling

Het garanderen van het serieus nemen van klachten kan alleen, door deze volgens een zorgvuldige procedure te behandelen. Klachten kunnen ook beschouwd worden als verbetersuggestie. We onderscheiden daarom twee verschillende type klachten met betrekking tot de standaarden:

* Klachten over de toepassingsmogelijkheid van de standaard;
* Klachten over het beheer van de standaard.

In het eerste geval is het feitelijk geen klacht maar een wens of eis tot het aanpassen van de standaard. De beheerders van de betreffende standaard nemen dit in behandeling en vastgelegd als wijzigingsverzoek en niet als klacht. In dit geval doet Geonovum haar werk goed.

In het tweede geval is er sprake van ontevredenheid over de uitvoering van het beheerproces van de standaard en betreft niet de inhoud, de standaard zelf. De indiener is van mening dat Geonovum, het beheerteam van de betreffende standaard, dan wel een persoon het werk niet naar behoren uitvoert. In dat geval wordt de klacht doorgezet naar opdrachtgever van het beheer van de standaard.

De route van indienen van klachten is bij Geonovum in principe via de helpdesk van de betreffende standaard. Dit is de manier om met Geonovum in contact te komen, vragen te stellen en wensen en eisen met betrekking tot de standaard kenbaar te maken. Door het via een helpdesk te laten verlopen registreren de type issues. De helpdesk route voor zowel vragen, wijzigingsverzoeken, klachten en incidenten geeft een zo compleet mogelijk overzicht in het contact met de gebruikers van de standaarden, over de standaarden.



# Overzicht status van wijzigingsverzoeken

|  |  |
| --- | --- |
| **Status voorstel** | **Beschrijving activiteiten** |
| NIEUW | Als een gebruiker een melding indient krijgt deze de status “nieuw”. |
| TERUGKOPPELING | De actiehouder van de melding controleert of de melding volledig en helder is. Bij een fout gaat hij/zij in de standaard na of dit inderdaad het geval is. Hij/zij kan informatie opvragen of een onderzoek uitvoeren. |
| ERKEND | Deze melding is helder beschreven en is of een wens voor het aanpassen van de standaard, dan wel een gevonden fout. Ook is de melding geen duplicaat van een reeds ingevoerde melding. De melding is hiermee formeel opgenomen in het meldingen systeem. |
| bevestigd | Geonovum neemt deze melding mee in het wijzigingsproces van de standaard. |
| toegewezen | De melding is toegewezen aan een actiehouder en gekoppeld aan een nieuwe versie van de standaard. |
| OPGELOST | De melding is opgelost als de melding onderdeel is van de nieuwe versie van de standaard. |
| AFGESLOTEN | De melding wordt afgesloten in de volgende situaties:   * wanneer de melding is opgenomen in de nieuwe versie van de standaard; * wanneer de wens niet wordt gehonoreerd in de nieuwe versie van de standaard; * wanneer de fout niet meer relevant wordt geacht voor de standaard.   De precieze informatie hierover staat in de melding onder het attribuut ‘oplossing’. Indien een melding uiteindelijk niet is meegenomen in de nieuwe versie van de standaard maar wel een fout/ wens blijft, wordt de status teruggezet op erkend. |

1. Zie: <https://definities.geostandaarden.nl> [↑](#footnote-ref-1)
2. Zie: <https://register.geostandaarden.nl> [↑](#footnote-ref-2)
3. Zie: <https://docs.geostandaarden.nl> [↑](#footnote-ref-3)
4. Zie: <http://wiki.geonovum.nl/> [↑](#footnote-ref-4)