

# Op weg naar een standaard voor klantinteracties

Zomerupdate, Teams, 6 juli 2023

VNG Realisatie, Team Asterix



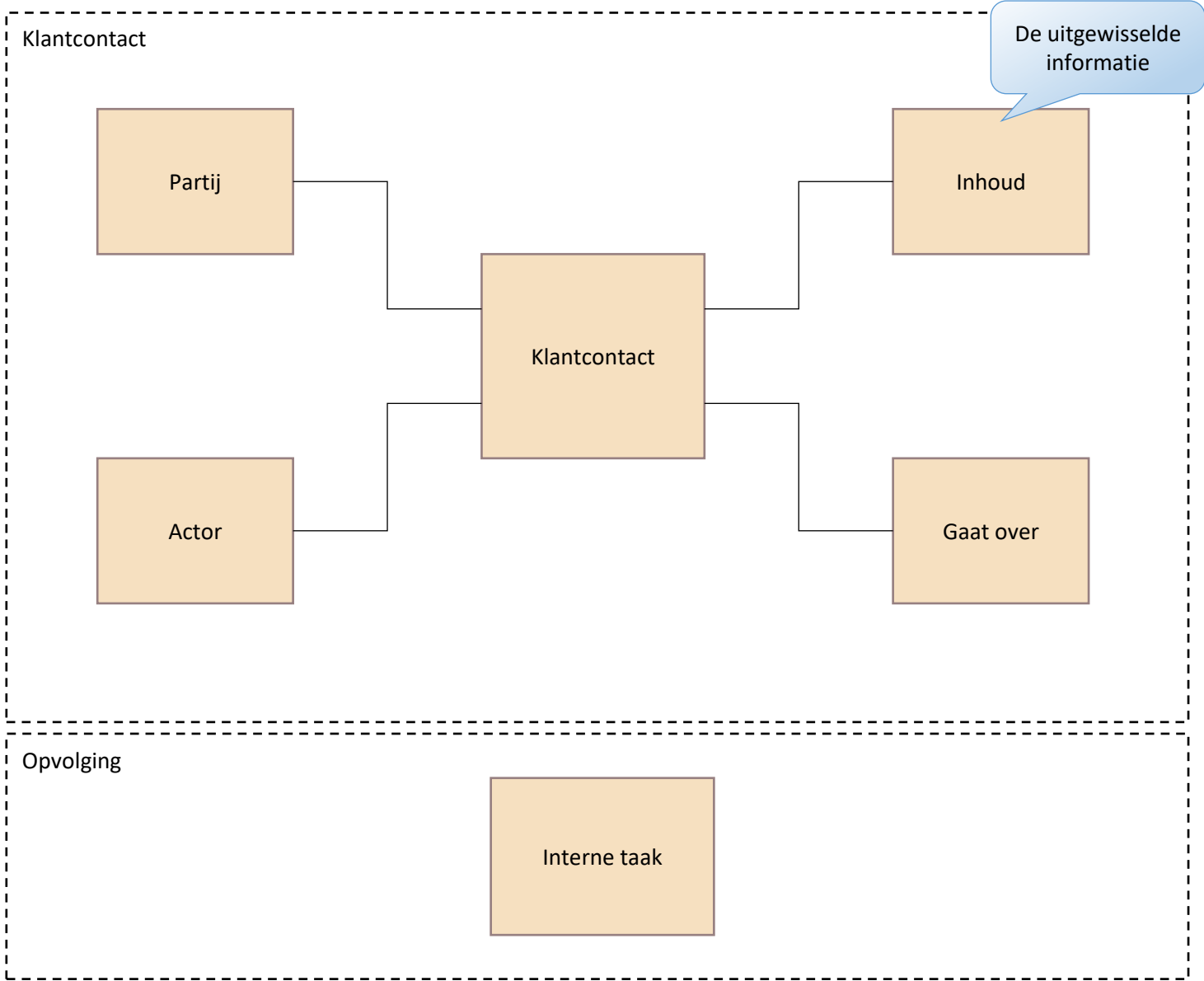
# Agenda

- Basisterminologie
- Modelling uitgewisselde informatie
- Dilemma: vertegenwoordiging
- Dilemma: privacy v.s. uitvoerbaarheid
- Toelichting concept API's
- Changelog informatiemodel
- Vervolg

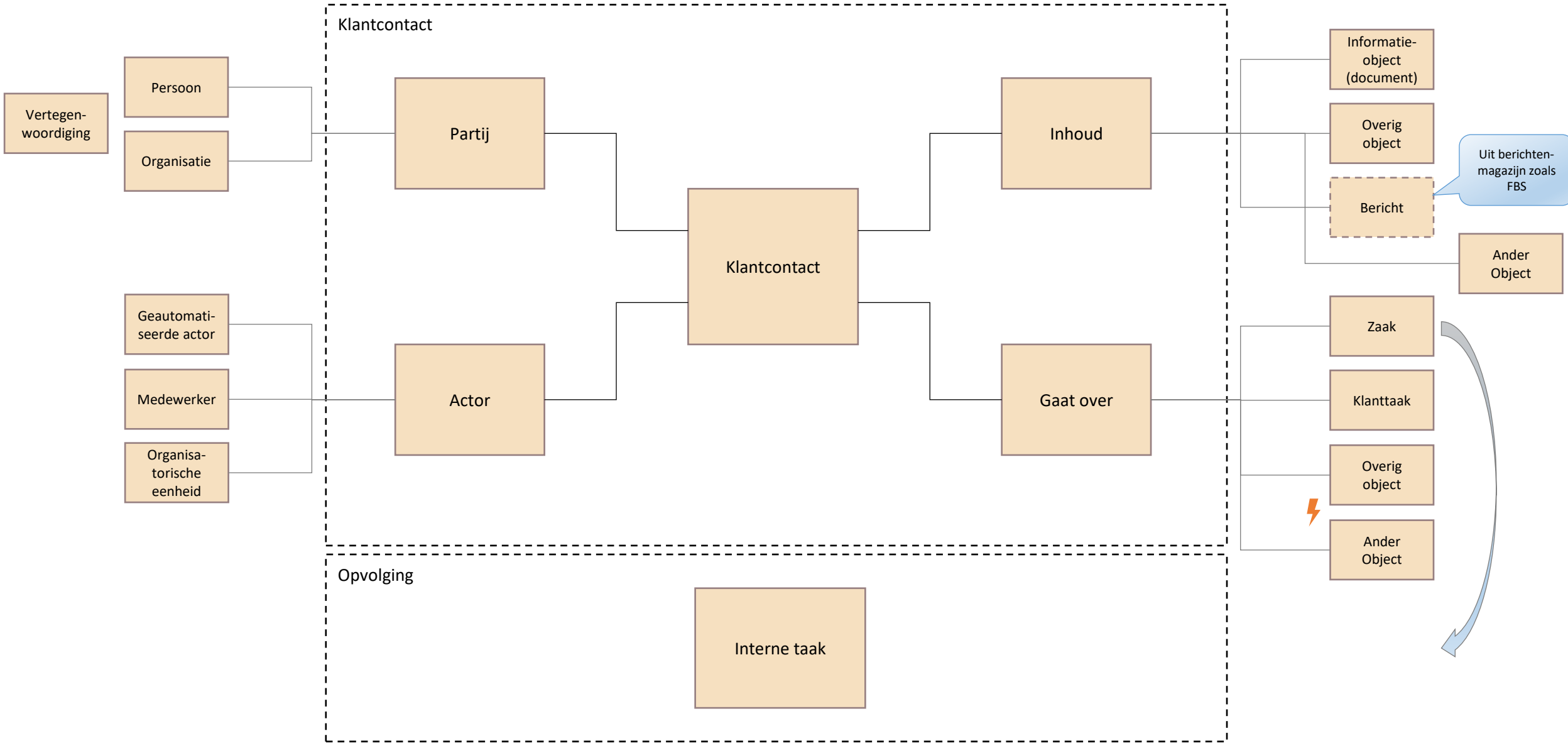
# Basisterminologie



# Basisterminologie klantinteracties



# Basisterminologie klantinteracties



# Modellering uitgewisselde informatie

Wijzigingen informatiemodel

# Als ontwikkelaar wil ik weten welke gegevens ik kan verwachten/moet vullen voor een bepaald contactmoment

## Contactmomenten hebben PER kanaal een ander datamodel #210

6 tasks

**Closed** HvHees opened this issue 3 weeks ago · 1 comment

**joeribekker** commented 3 weeks ago

...zodat er in het kanaal...

Deze user stories worden gemaakt vanuit het belang van de klant.

Context

Ik las in [hier](#) dat de data niet gemodelleerd zijn.

**HvHees** commented 3 weeks ago

**Voorstel vanuit Tilburg**  
Contactmomenten hebben per kanaal een ander datamodel zodat alle info (inhoudelijk en metadata) die vanuit het kanaal meegenomen kan worden, ook wordt meegenomen. Daarbij is de (techniek) van de applicatie die het kanaal afhandelt dus bepalend leidend. BV Bij Mail kan je afzender, datum tijd, cc, bcc, meenemen. Bij SMS het telefoonnummer, datum, tijd

**HvHees** added the **enhancement** label 3 weeks ago

**hdksi** commented 2 weeks ago

Het klantcontact omvat die gegevens die inwoners en ondernemers in een overzicht op bijvoorbeeld een gemeentelijk mijnportaal zouden willen inzien. Vanuit dit perspectief is de techniek die interacties een bepaald kanaal ondersteunt juist niet van belang. Kenmerken die horen bij interacties via een specifiek kanaal zijn dan ook in het informatiemodel niet gemodelleerd. Dat betekent overigens niet dat deze kenmerken als onderdeel van de inhoud van een klantcontact niet gestructureerd vastgelegd zouden mogen worden - het uitwerken hiervan valt echter niet binnen scope van de standaard die we ontwikkelen.

**hdksi** closed this as completed 1 hour ago

Write | Preview

Leave a comment

Attach files by dragging & dropping, selecting or pasting them.

Remember, contributions to this repository should follow our [GitHub Community Guidelines](#).

Reopen issue | Comment

Assignees: No one—assign yourself

Labels: **enhancement**

Projects: None yet

Milestone: No milestone

Development: [Create a branch](#) for this issue or link a pull request.

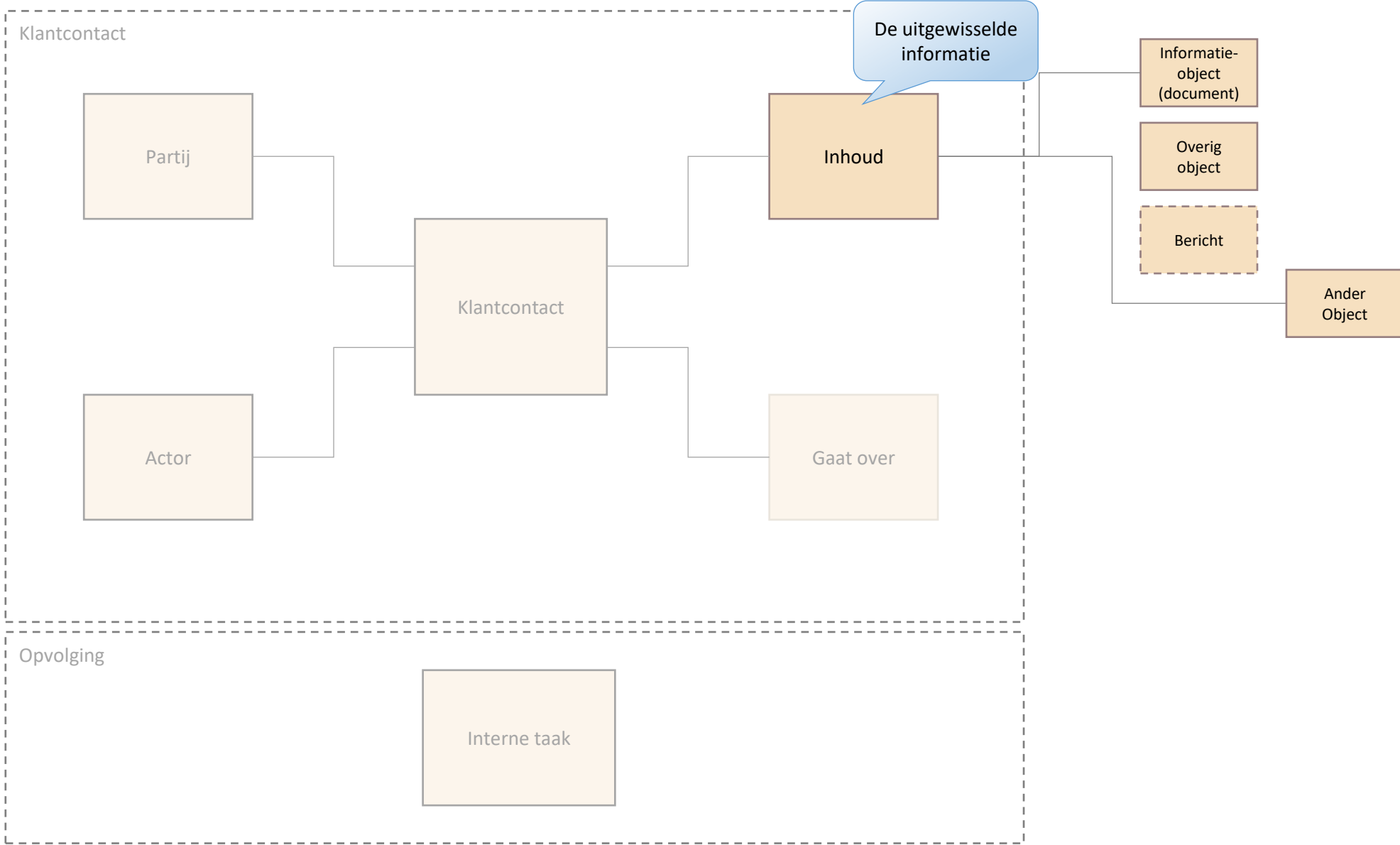
Notifications: [Unsubscribe](#)

2 participants: **HvHees**

Lock conversation | Pin issue | Transfer issue

Plaatsgevonden op

# Basisterminologie klantinteracties

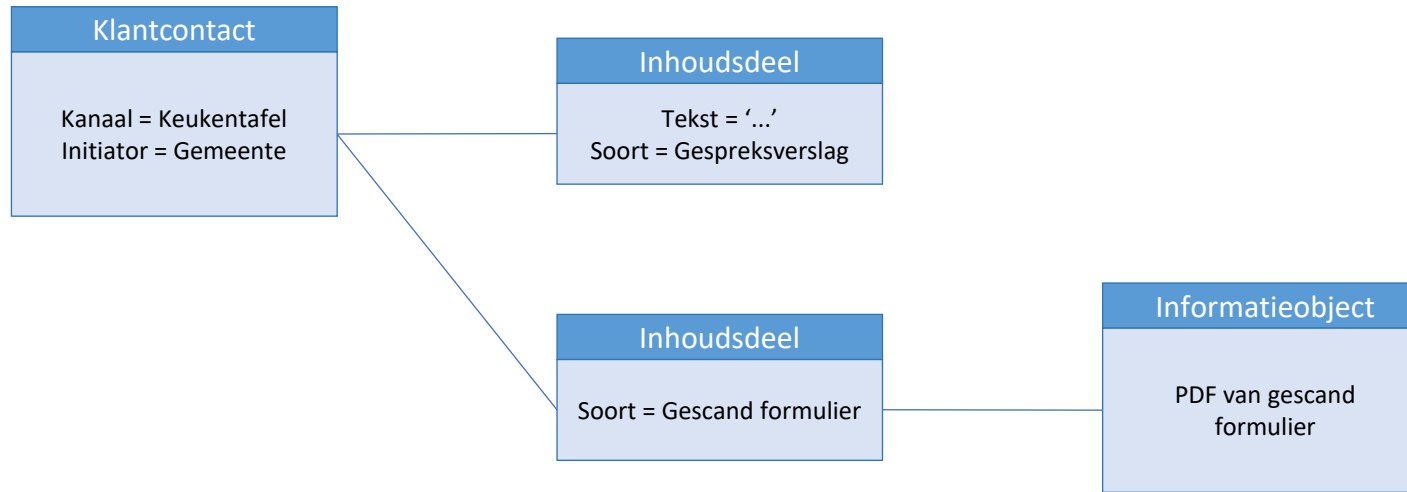




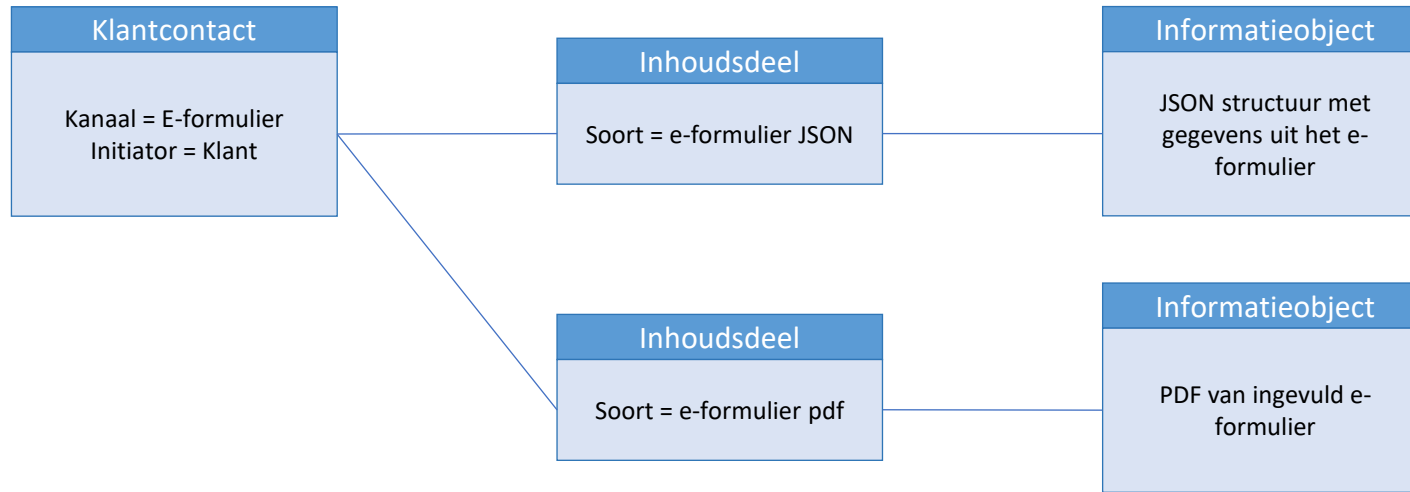
# Voorbeeld: inkomend telefoongesprek



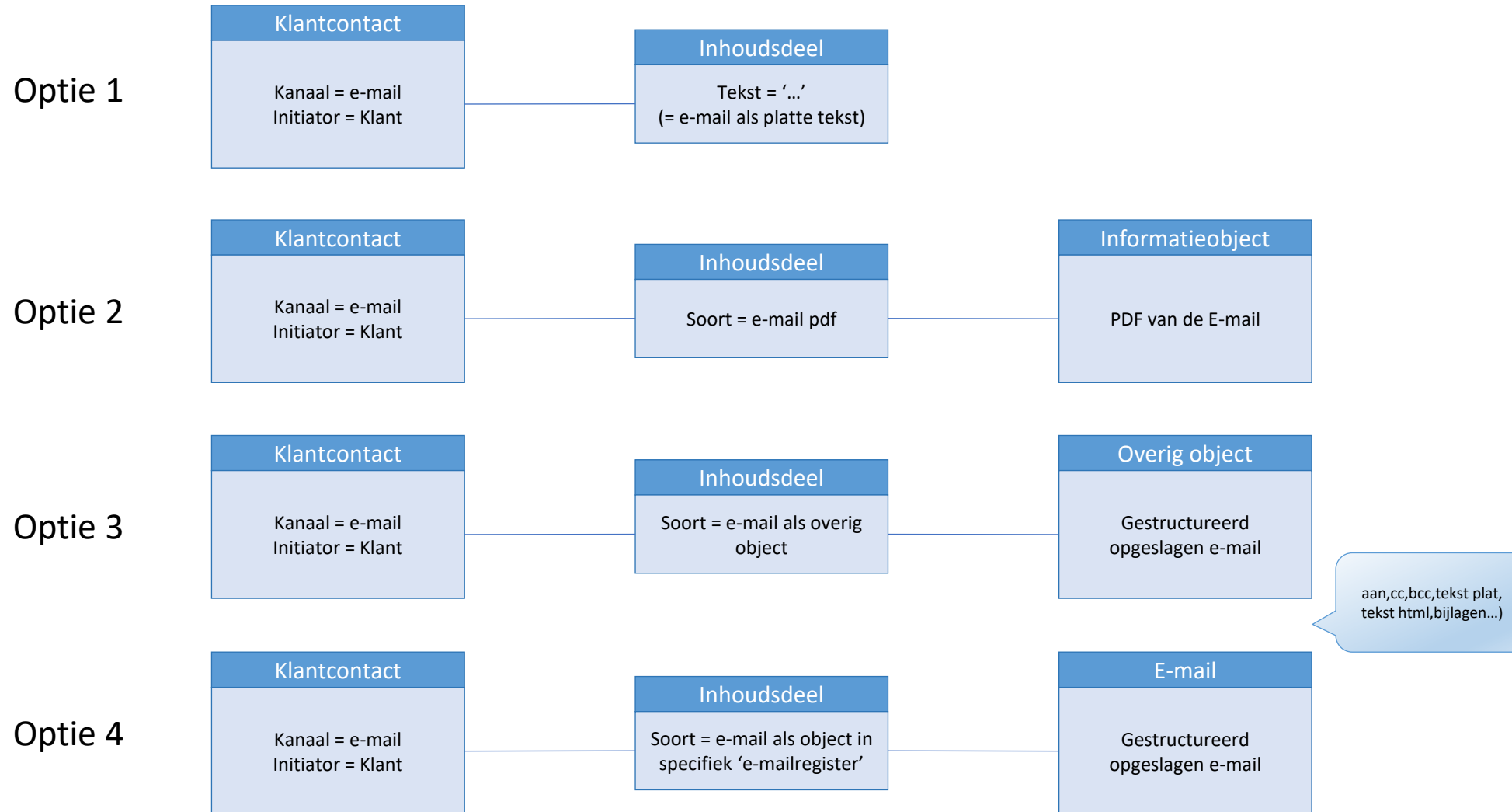
# Voorbeeld: keukentafelgesprek



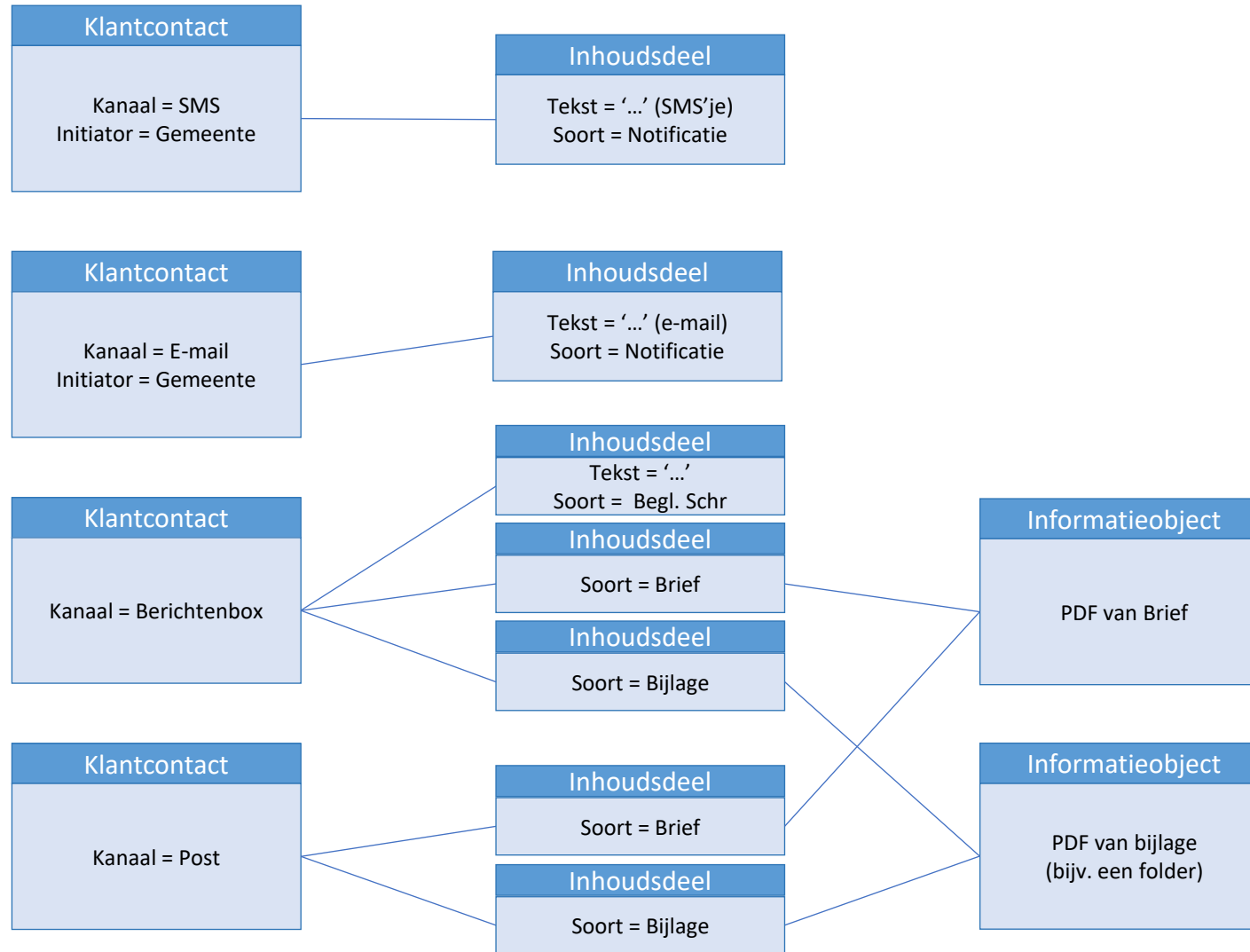
# Voorbeeld: e-formulier



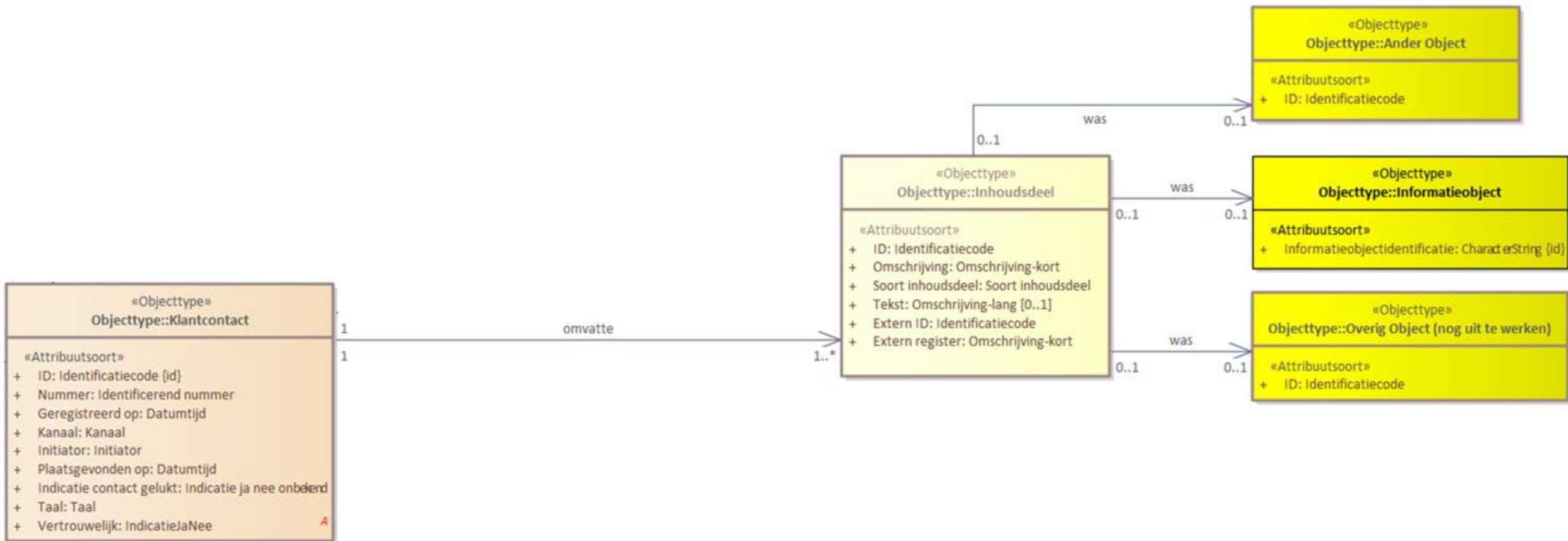
# Voorbeeld: ontvangen e-mail



# Voorbeeld: via MijnOverheid (FBS) verzonden formele mededeling



# Informatiemodel Klantcontact en Inhoudsdeel





# Dilemma: vertegenwoordiging

Wijzigingen informatiemodel

# Bij contact met bedrijven, ook de medewerker vastleggen EN hun rol in het bedrijf #213

Edit [New issue](#)

Closed HvHees opened this issue 3 weeks ago · 1 comment



HvHees commented 3 weeks ago

## Voorstel Tilburg

Bij contact met bedrijven, wordt de medewerker vastgelegd EN OOK hun rol in het bedrijf.  
Extra: Het kan ook dat eenzelfde persoon voor of namens meerdere bedrijven werkt (zzp-er, inhuurkracht etc).



HvHees added the **enhancement** label 3 weeks ago



hdksi commented 2 weeks ago

Member

Deze relaties kunnen we in het informatiemodel kwijt. In een bijgewerkte versie hebben we de modellering uitgebreid zodat daarin alle vertegenwoordigingsrelaties die wij konden bedenken passen. Te beantwoorden vraag is of we die complexiteit in het model - en daarmee de standaard - willen introduceren. We bespreken dit op 6 juli.



hdksi closed this as completed 1 hour ago



Write Preview

H B I

Leave a comment

Attach files by dragging & dropping, selecting or pasting them.

Reopen issue

Comment

Remember, contributions to this repository should follow our [GitHub Community Guidelines](#).

Assignees

No one—assign yourself

Labels

**enhancement**

Projects

None yet

Milestone

No milestone

Development

[Create a branch for this issue or link a pull request.](#)

Notifications

Customize

Unsubscribe

You're receiving notifications because you modified the open/close state.

2 participants

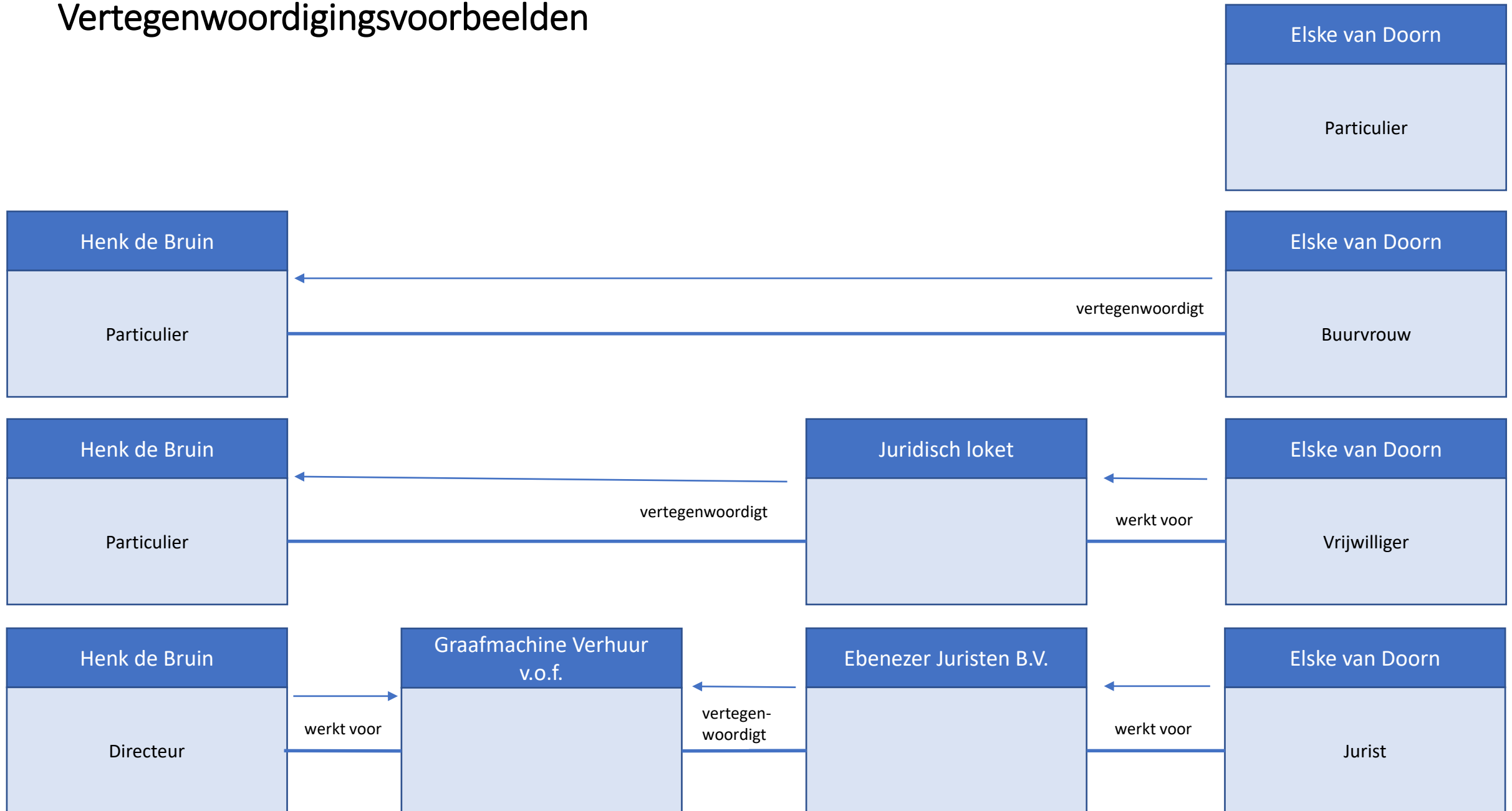


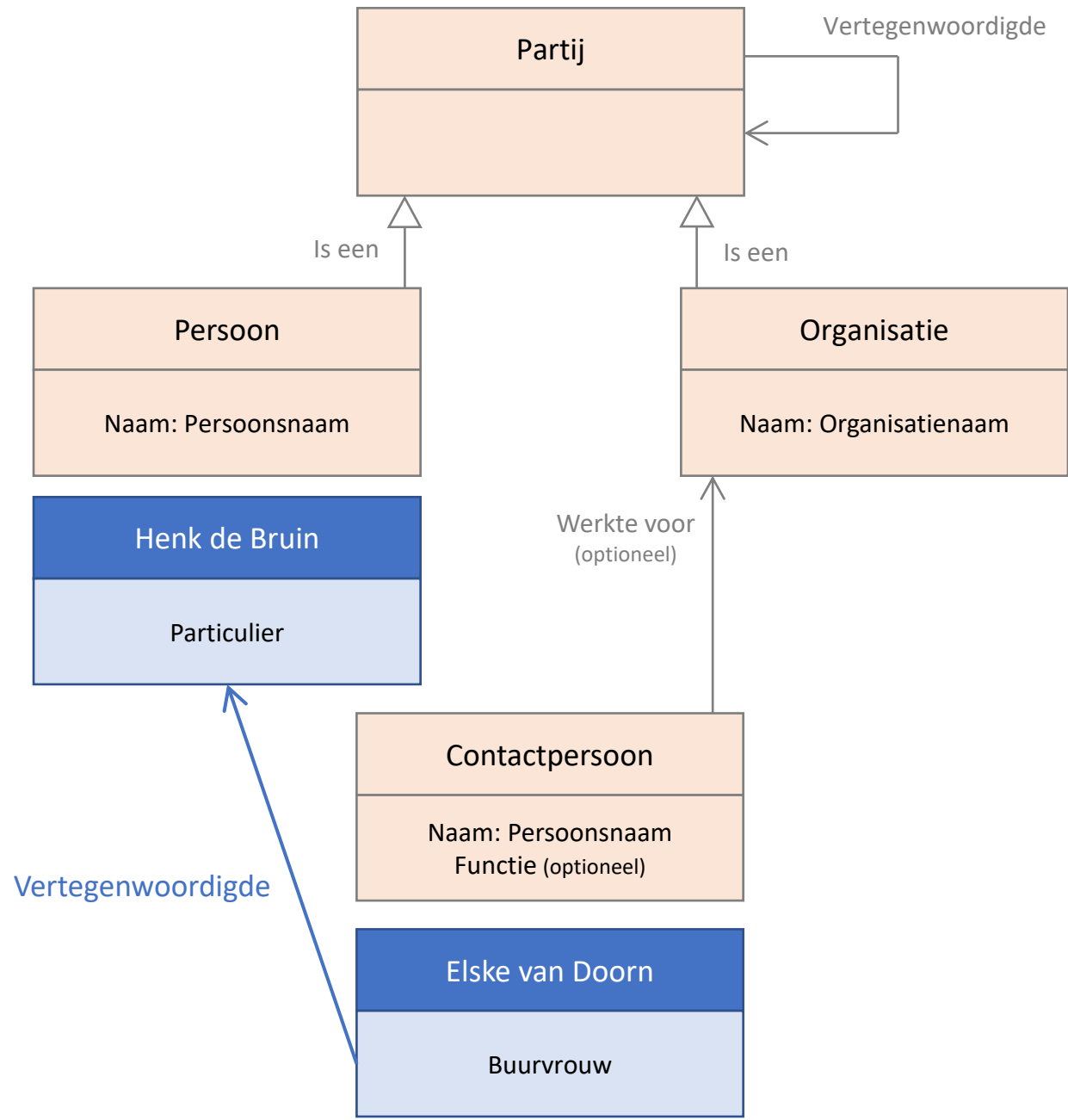
Lock conversation

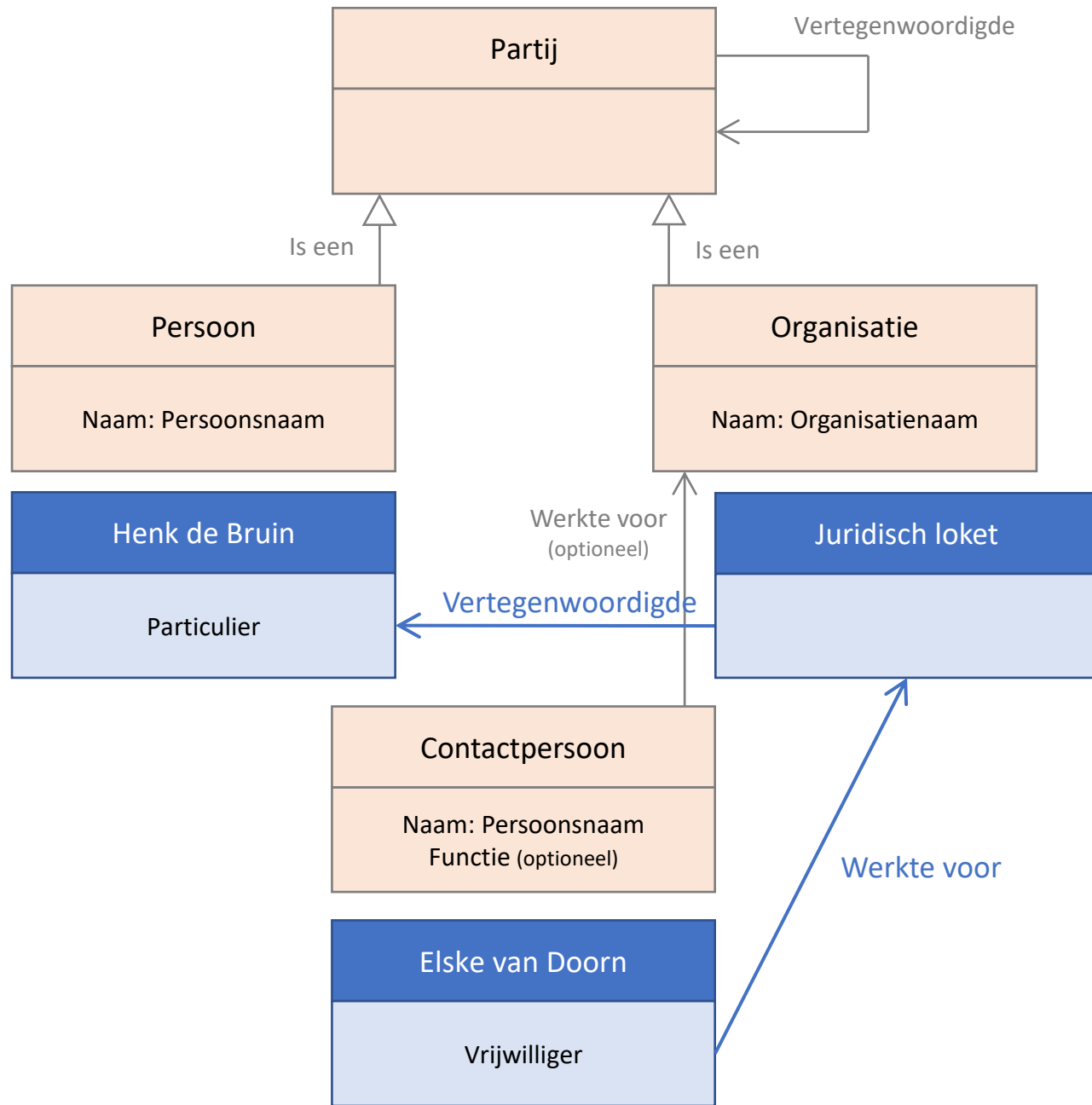
Pin issue

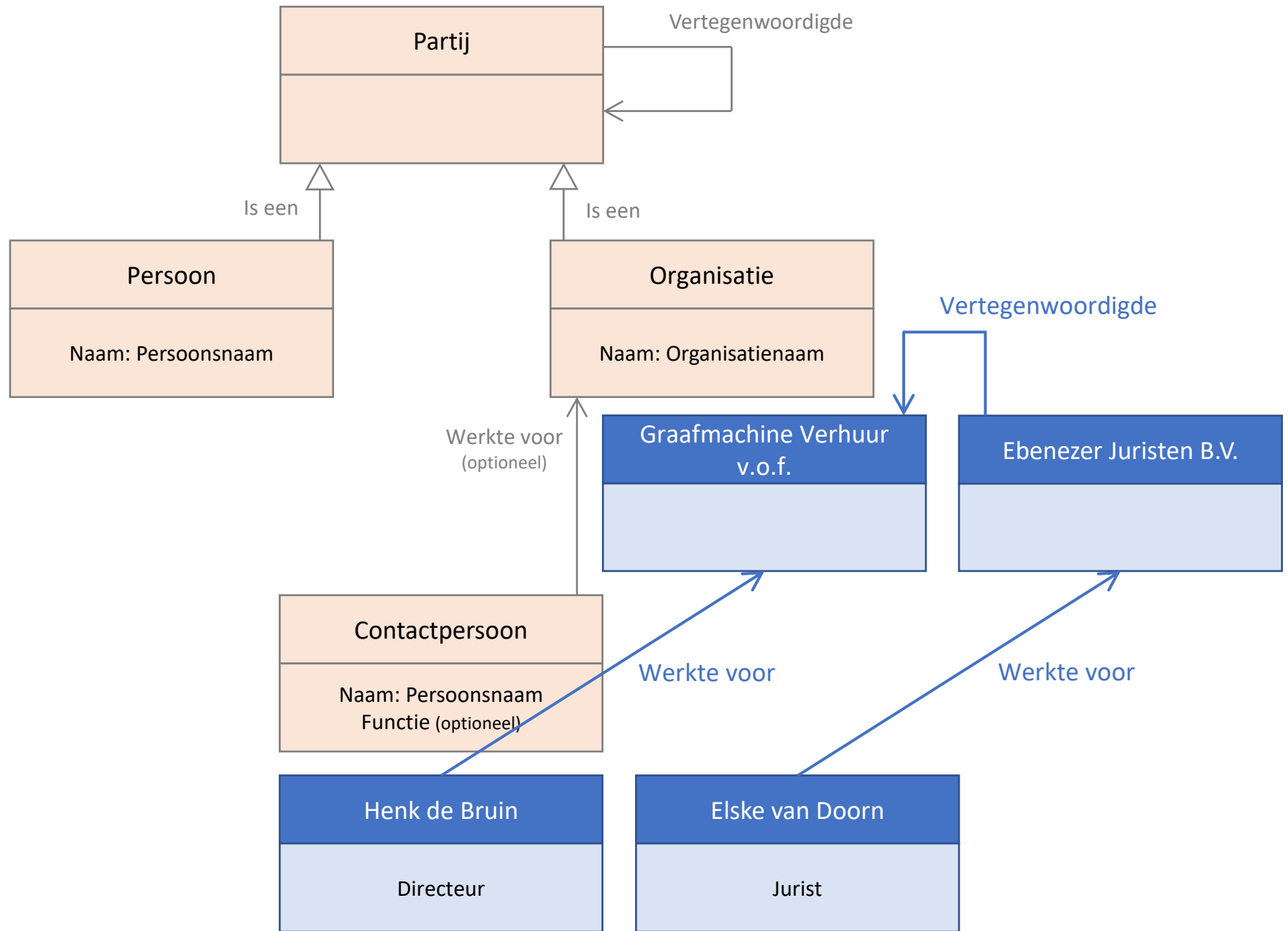
Transfer issue

# Vertegenwoordigingsvoorbeelden



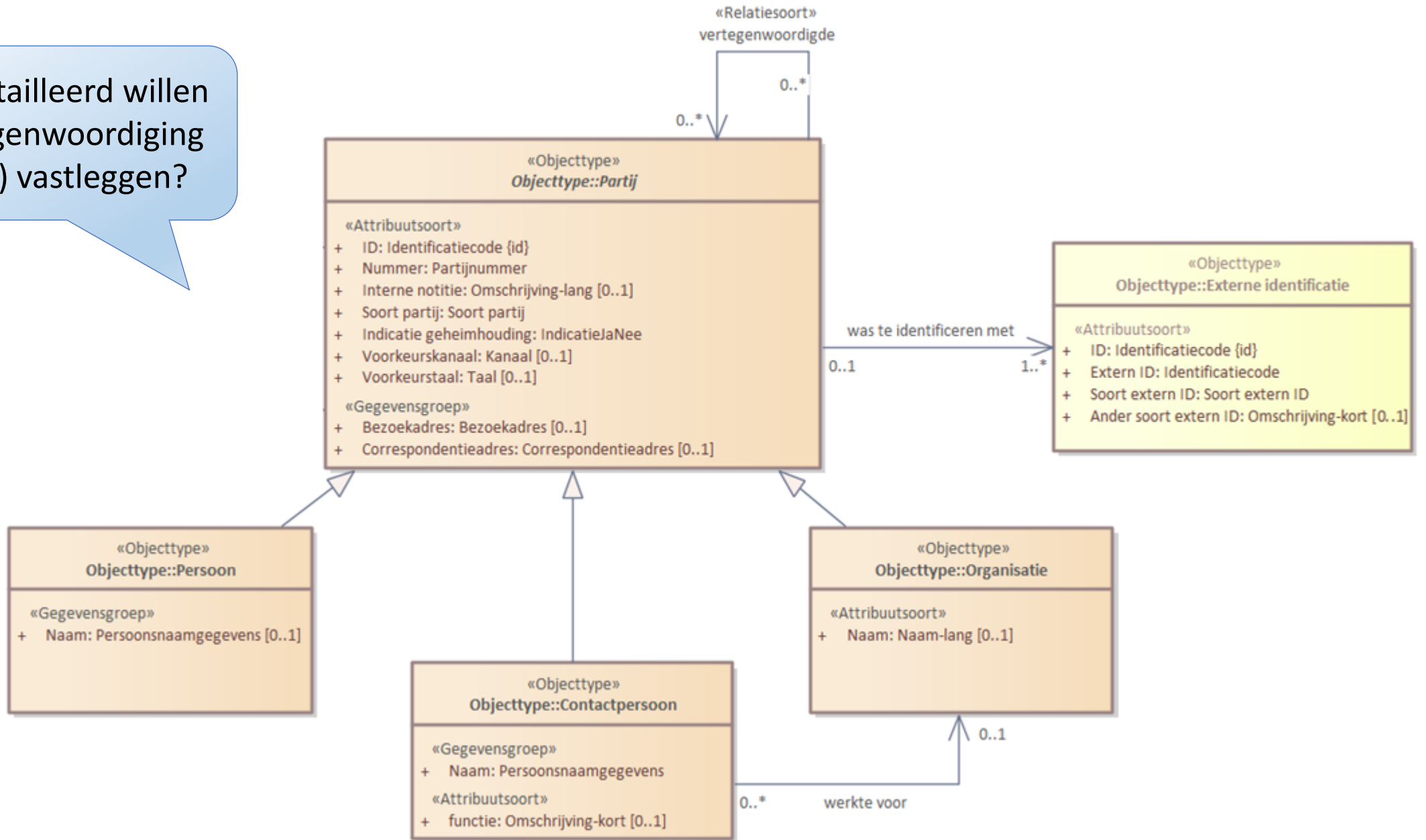








Hoe gedetailleerd willen we vertegenwoordiging (kunnen) vastleggen?



# Hulpvraag!

- Wie wil helpen te bepalen welke vertegenwoordigingsrelaties we binnen het klantinteractiesdomein willen (of moeten) vastleggen?

Dilemma:  
privacy v.s. dienstverlening

## Hoe verkrijg je voldoende (zonder DigiD, e-Herkenning)

**Closed** HvHees opened this issue 3 weeks ago

**HvH** HvHees commented 3 weeks ago

Vraag Tilburg:  
Hoe borg je een grote mate van zekerheid bij de registratie van de aanvraag pas (E-Herkenning) geïdentificeerd hebt?

In Tilburg worden aanvullende vragen postcode huisnummer of wat is uw geboortedatum. Dit vergt tijd en geeft alsnog geen 100% zekerheid.

Daarentegen is voor ieder klantcontact een afzonderlijk risico.

Toch is er een aanzienlijk risico (zie de afbeelding) van contactmomenten:

- Bepaalde contactmomenten niet te herkennen
- Contactmomenten terug ziet die niet zijn
- Contactmomenten privé wel ziet

Met name foutieve contactmomenten telefoonnr, e-mailadressen dan bestaande uit

PS. Bij productaanvragen is dit iets minder relevant. Bij e-Herkenning en evt. ophalen bij de balie

**HvHees** added the **vraag** label 2 weeks ago

**hdksi** commented last week

Dit is een heel terechte vraag, waarop we niet kunnen antwoorden. We zien hier een botsing tussen dienstverlening en privacy. Het is niet mogelijk om te zeer strenge als meer dienstverleningsmaatregelen te nemen. Het is voor inwoners meermalen vast te leggen (lees: DigiD) kunnen worden verstrekt, een selectie van contactgegevens op te vragen op basis van de afbeelding.

**hdksi** closed this as completed last week

## Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219

**Closed** HvHees opened this issue 2 weeks ago

**HvH** HvHees commented 2 weeks ago

Zie Toelichting deel 2 – sheet 11 en 12: Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219

Gezien vanuit onze Omnichannel-doelstelling: Het is de bedoeling dat de klant (proactieve dienstverlening) en een vergoeding (proactieve dienstverlening) en een vergoeding. Ofwel hoe kunnen we een integraal klantcontact maken voor de KCC-medewerker (en voor de klant). Of hoe moet een KCC-medewerker gaan omgaan met privacy-wetgeving. Dit zouden we geïllustreerd willen zien met een voorbeeld.

**HvHees** added the **enhancement** label 2 weeks ago

**HvHees** changed the title **Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219** to **Voorstellen Klantinteracties: Registreren partij en devolgen voor Omnichannel** 2 weeks ago

**HvHees** mentioned this issue 2 weeks ago

**hdksi** added **vraag** and removed **enhancement** labels 2 weeks ago

**hdksi** commented last week

Ik zie deze vraag als variant van #215. Zie de afbeelding. Het is niet mogelijk om te zeer strenge als meer dienstverleningsmaatregelen te nemen. Het is voor inwoners meermalen vast te leggen (lees: DigiD) kunnen worden verstrekt, een selectie van contactgegevens op te vragen op basis van de afbeelding.

**hdksi** closed this as completed last week

## Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219

**Closed** HvHees opened this issue 2 weeks ago

**HvH** HvHees commented 2 weeks ago

Toelichting deel 2 – sheet 11 en 12: Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219

We zien veel complicaties als:

- Privénummer dat ook zakelijk is
- Gezinsmail-adres dat wordt opgegeven
- Vast toestel dat door vader, moeder en kind wordt gebruikt
- ZZP-ers

T.a.v. Issue/Enhancements #217 en #218: Het is de bedoeling dat de klant (proactieve dienstverlening) en een vergoeding (proactieve dienstverlening) en een vergoeding. Ofwel hoe kunnen we een integraal klantcontact maken voor de KCC-medewerker (en voor de klant). Of hoe moet een KCC-medewerker gaan omgaan met privacy-wetgeving. Dit zouden we geïllustreerd willen zien met een voorbeeld.

**HvHees** added the **enhancement** label 2 weeks ago

**hdksi** commented last week

Anders dan dat je in de omschrijving bij de afbeelding ziet, is het niet mogelijk om te zeer strenge als meer dienstverleningsmaatregelen te nemen. Het is voor inwoners meermalen vast te leggen (lees: DigiD) kunnen worden verstrekt, een selectie van contactgegevens op te vragen op basis van de afbeelding.

**hdksi** closed this as completed last week

This was referenced last week

**Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219**

**Bij een klant heb je per kanaal een identificatie #211**

**HvHees** added the **enhancement** label 2 weeks ago

## Voorstellen Klantinteracties: Toelichting deel 2 – sheet 5: Digitaal adres #219

**Closed** HvHees opened this issue 2 weeks ago

**HvH** HvHees commented 2 weeks ago

Dit nieuwe data-element staat verder niet toegelicht maar we nemen aan dat dit een tabel is met contactadressen van een partij, en dat die gebruikt worden als die partij betrokkene is bij een klantcontact.

En voor een ander Omnichannel-doel: Opgave van het voorkeurskanaal van de klant.

Maar er zou er ook een tweede doel gekoppeld moeten worden aan deze registratie, namelijk klantherkenning, één van de Omnichannel-doelen. Klopt dat?

Graag dit Data-element t.a.v. functie/doel nog helder toelichten.

**HvHees** added the **enhancement** label 2 weeks ago

**hdksi** commented last week

**Digitaal adres** is bedoeld om niet-fysieke 'adressen' te registreren waarop de klant bereikbaar is. De gemeente kan door het vullen van een referentielijst voor soort **digitaal adres** zelf bepalen voor welke kanalen (telefoon vast/mobiel, e-mail, whatsapp, twitter, ...) een adres kan worden opgegeven. Het vastleggen van het voorkeurskanaal gebeurt door bij **partij** een (eveneens op basis van in een referentielijst door de gemeente beschreven ondersteunde kanalen) **voorkeurskanaal** te registreren.

Dan het gebruik van digitale adressen voor klantherkenning. Zoals je in #218 kan je op basis van een digitaal adres niet met zekerheid vaststellen met wie je te maken hebt. De vraag is hoe erg dat is. Het antwoord op die vraag is afhankelijk van waar we (gemeenten collectief) of je (gemeenten individueel) dienstverlening laat prevaleren boven streng omgaan met persoonsgegevens of vice versa. Zie ook #215. Concreet zien we voor het beantwoorden van deze vraag twee opties. De ene is in de standaard veel mogelijkheden voor bevragen te bieden, waarbij onder andere **digitaal adres** gebruikt kan worden om partijen te filteren. Risico hierbij is dat de standaard mogelijkheden gaat bieden die echt niet mogen of wenselijk zijn. De andere opties is eerst met een werkgroepje van gemeentelijke juristen en dienstverleningsexperts uitzoeken wat mag en gewenst is, en de bevragingsmogelijkheden bij de uitkomsten daarvan aansluiten.

**hdksi** closed this as completed last week

**hdksi** closed this as completed last week

**hdksi** mentioned this issue now

**Bij een klant heb je per kanaal een identificatie #211**

**HvHees** added the **enhancement** label 2 weeks ago

Edit **New issue**

Assignees  
No one—assign yourself

Labels  
**enhancement**

Projects  
None yet

Milestone  
No milestone

Development  
Create a branch for this issue or link a pull request.

Notifications  
Unsubscribe

You're receiving notifications because you modified the open/close state.

2 participants  
**HvH**

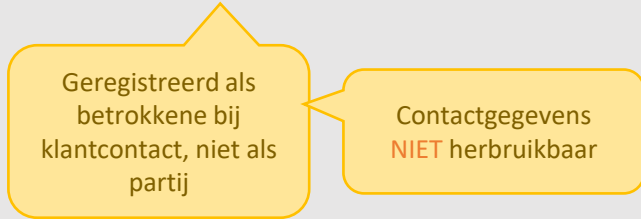
Lock conversation

Pin issue

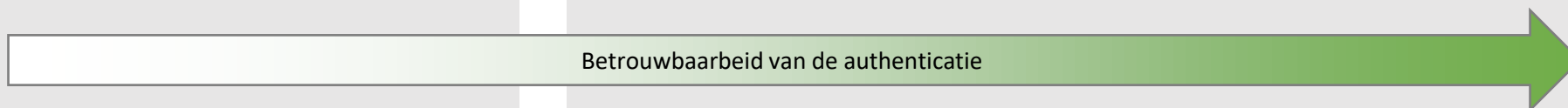
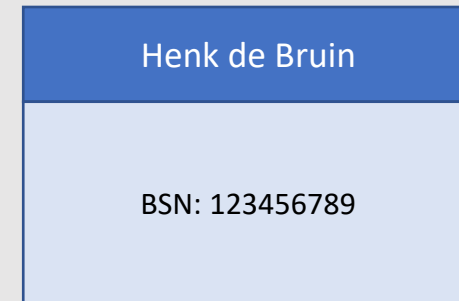
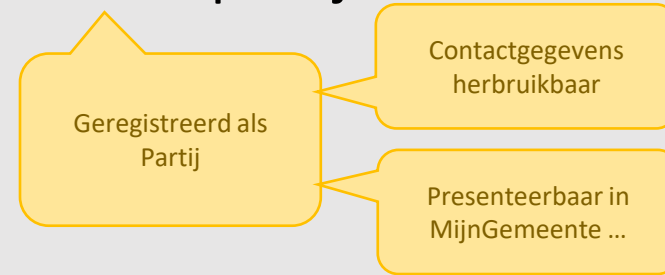
Transfer issue

**Open**

## 'Ongekende partij'



## Gekende partij



# Gekende Partij

Training Financieel  
Sterk

Aanvraag paspoort

Henk de Bruin

Loevesteinlaan 1012  
2524 VL – Den Haag  
06-123456789  
henk@planet.nl

Henk de Bruin

BSN: 123456789

Mogen deze twee samengevoegd worden?

Gaat de standaard niets over zeggen!

Vraag voor juristen/privacy officers. Waarschijnlijk afhankelijk van inrichting applicaties en processen. Kunnen deze bijvoorbeeld zo ingericht worden dat ze BSN alleen tonen/gebruiken indien dat mag?



Klantcontact over  
aanvraag paspoort

Henk de Bruin  
Partijnummer: 813272  
06-123456789  
henk@planet.nl

Klantcontact over  
omgevings-  
vergunning

Henk de Bruin  
Partijnummer: 918286  
06-123456789  
Henk.deBruin@gmv.nl

Graafmachine Verhuur  
v.o.f.  
Partijnummer: 267890  
...

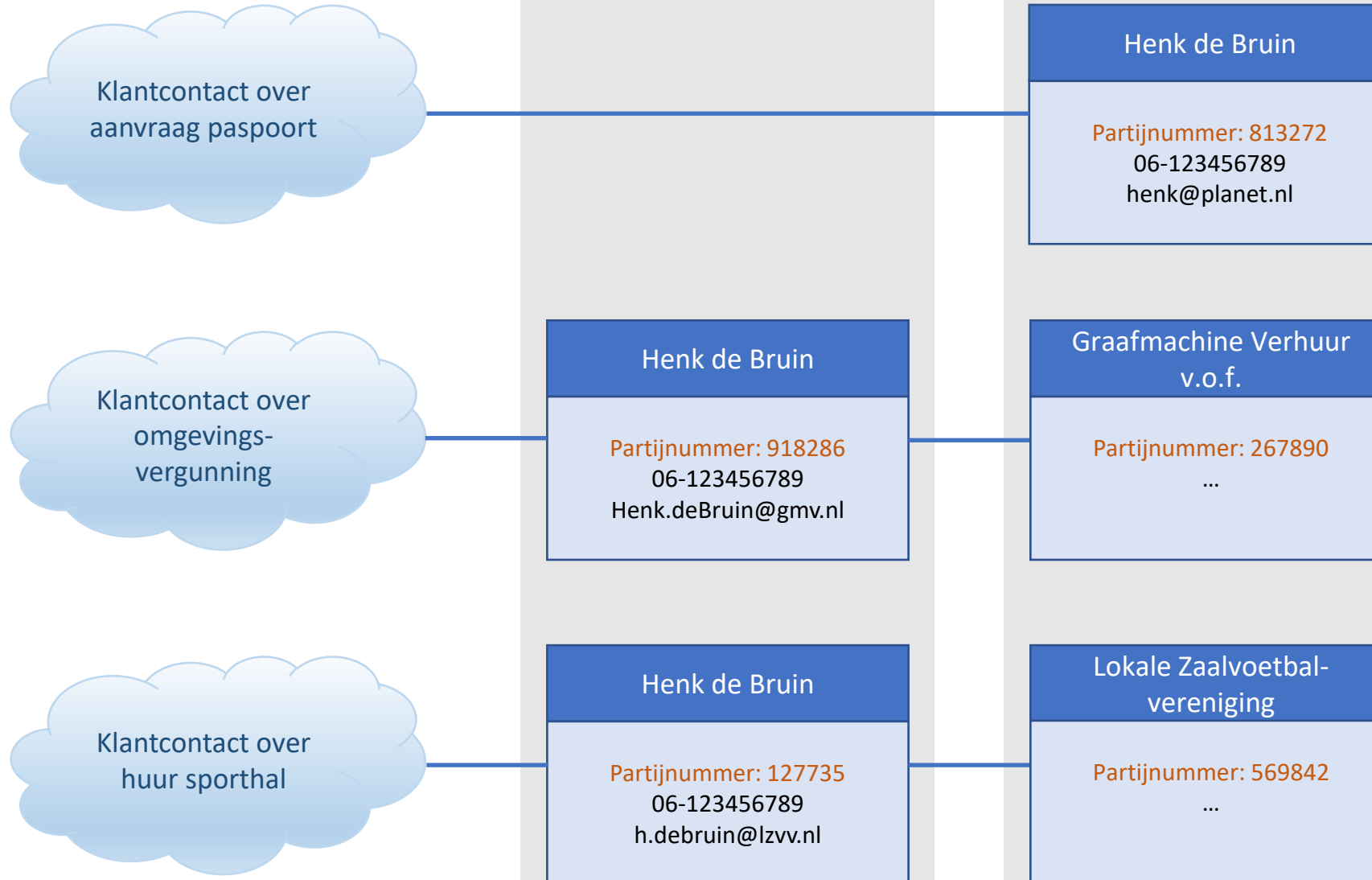
Klantcontact over  
huur sporthal

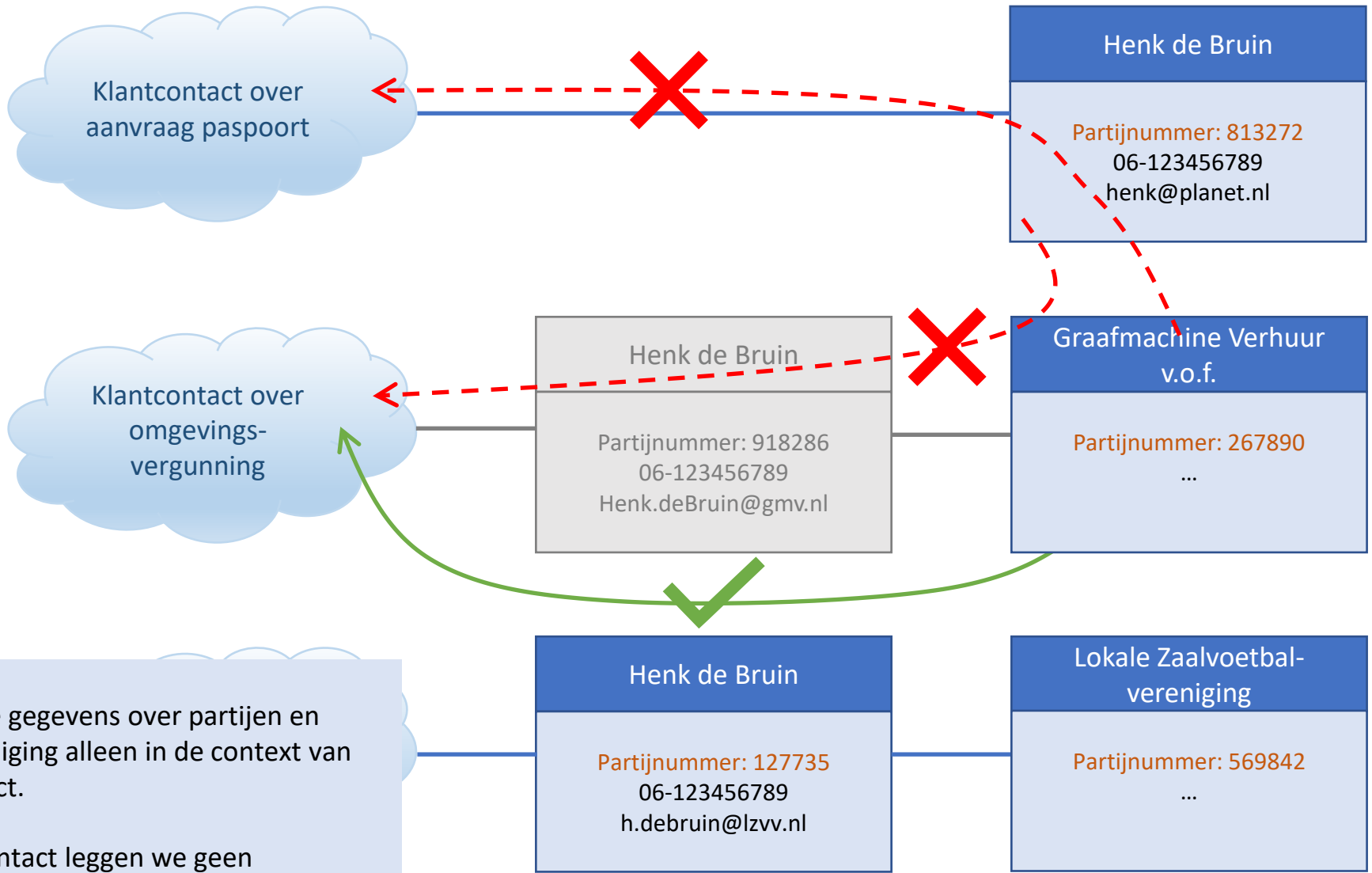
Henk de Bruin  
Partijnummer: 127735  
06-123456789  
h.debruin@lzvv.nl

Lokale Zaalvoetbal-  
vereniging  
Partijnummer: 569842  
...

## Vertegenwoordiger

## Klant





**!** We beheren de gegevens over partijen en vertegenwoordiging alleen in de context van een klantcontact.

Zonder klantcontact leggen we geen gegevens vast over partijen en vertegenwoordiging.

## En dus?

- We willen binnen de standaard graag handreikingen bieden om de juiste balans te vinden tussen gegevensbescherming en (betere) dienstverlening
  - Maar het bepalen van die balans is een vraag voor juristen, privacyexperts en beleidsmakers, niet voor ontwikkelaars van gegevensstandaarden.

## Hulpvraag!

- Welke gemeenten willen dit samen uitzoeken?
- We doen tegelijkertijd een poging de juridische component van dit vraagstuk bij de VNG onder de aandacht te brengen.

Dilemma:

gegevens- versus handelingsgedreven

# Voorbeeld

Registreer verhuizing met medebewoners



Maakt complexere controles mogelijk

Registreer verhuizing

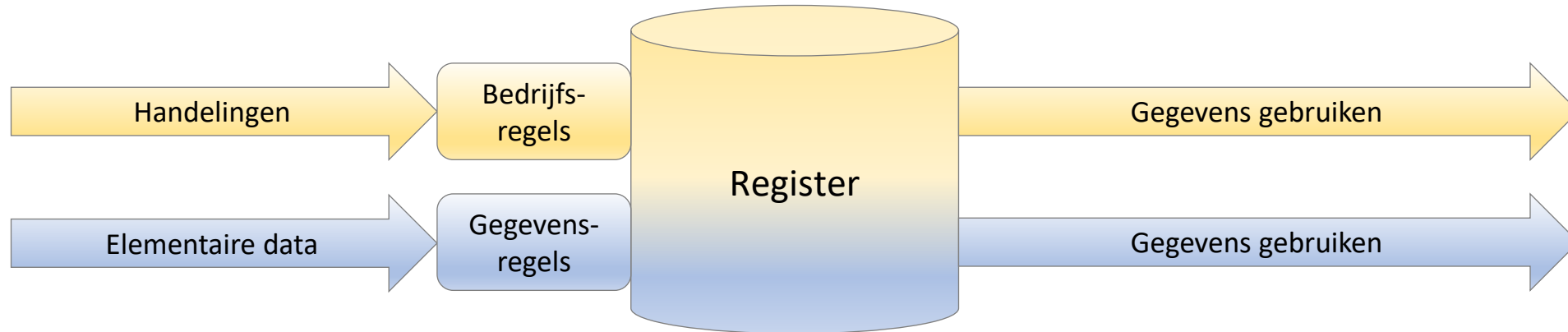


Attendering op aanpassing huurtoeslag

Registreer infrastructurele wijziging



Geen actie nodig



Wijzig van het adres de straatnaam



Bijna afgesloten van gas/elektra  
vanwege 'verhuizing'

Allerlei administratief 'gedoe'  
voor burgers en bedrijven

# Uitgangspunt API-ontwerp

Consumers moeten zelf bepalen hoe gegevens samenhangen.  
(Bepalen dus zelf de handelingen)

Per object: Create  
Read  
Update  
Delete

Registreer Klantcontact

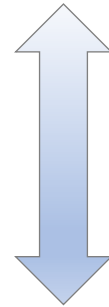
Alle relevante objecten in samenhang.

Registreer Keukentafelgesprek

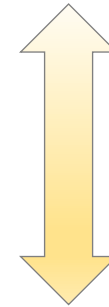
Registreer Inkomend telefoongesprek

Er ontstaan langzaam steeds meer regels om consistentie te bewaken.

Gegevensgedreven API

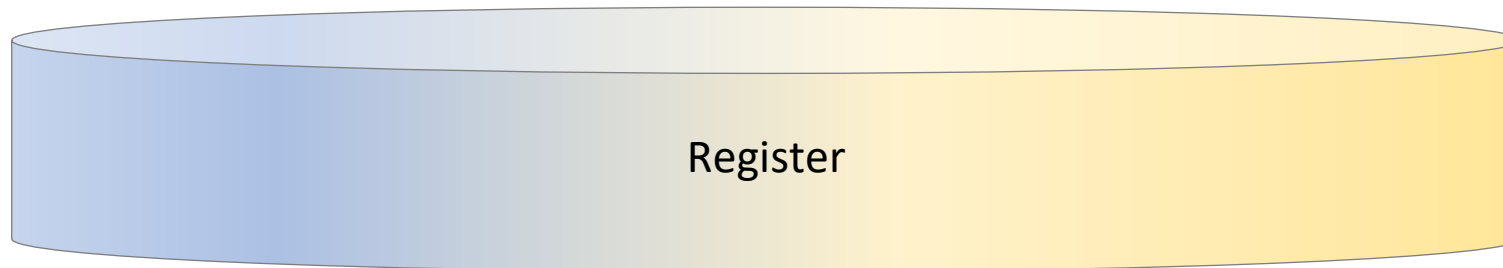


Handelingsgerichte API



Door 'sturing' in OAS-specificaties dwingen die het volgen van bedrijfsregels af

Register



# ‘Markeer Interne taak als verwerkt’: variant 1

Gewenste functionaliteit :

Het wijzigen van de “Status” van een interne taak naar verwerkt.

CRUD :

- De consumer-developer moet zelf bepalen welk veld gewijzigd moet worden.
- De consumer-developer moet zelf bepalen welke waarde dat veld krijgt.
- De consumer-developer heeft de mogelijkheid meerdere wijzigingen voor de Interne Taak door te voeren in dezelfde call.
  
- Notificaties alleen mogelijk op basis van de gegevens-mutatie.



## Interne taken



GET /internetaken

PATCH /internetaken

POST /internetaken

DELETE /internetaken/{id}

GET /internetaken/{id}

## Medewerkers



GET /medewerkers

PATCH /medewerkers

POST /medewerkers

DELETE /medewerkers/{id}

GET /medewerkers/{id}

## Organisatorische eenheden



GET /organisatorischeeenheden

PATCH /organisatorischeeenheden

POST /organisatorischeeenheden

DELETE /organisatorischeeenheden/{id}

De operatie waarmee gegevens van interne taken kunnen worden gewijzigd.

Request body

Try it out

Example Value Schema

application/json

```
{
  "actorId": "string",
  "geregistreerdOp": "2023-07-05T15:31:59.651Z",
  "gevraagdeHandeling": "string",
  "id": "string",
  "nummer": 0,
  "status": "te_verwerken",
  "toelichting": "string"
}
```

Media type

application/json

Controls Accept header.

Links

No links

Example Value Schema

```
{
  "actorId": "string",
  "geregistreerdOp": "2023-07-05T15:31:59.652Z",
  "gevraagdeHandeling": "string",
  "id": "string",
  "nummer": 0,
  "status": "te_verwerken",
  "toelichting": "string"
}
```

## Interne taak wijzigen naar "verwerkt" met CRUD

- De operatie staat alle wijzigingen toe.
- Provider kent de context van de wijziging niet en kan dus geen bedrijfsregels afdwingen.
- Complexiteit t.a.v. bedrijfsregels moet door de consumer geïmplementeerd worden.
- Nieuwe handelingen zijn sneller door de consumer te implementeren. (Zonder aanpassing aan de API)
- Waarschijnlijk minder endpoints dan bij handelingsgericht

# ‘Markeer Interne taak als verwerkt’: variant 2

Gewenste functionaliteit :

Het wijzigen van de “Status” van een interne taak naar verwerkt.

Handelingsgedreven :

- De consumer-developer roept het juiste endpoint aan en hoeft alleen de ID van de Interne Taak aan te leveren.
- Bij de provider is n.a.v. het endpoint duidelijk wat de gewenste handeling is en het juiste veld wordt gewijzigd naar de gewenste waarde.
- Endpoint is alleen maar geschikt om de gewenste handeling uit te voeren.
- Notificaties zowel mogelijk op basis van de uitgevoerde handeling (gebeurtenis) als op basis van de gegevens-mutatie.

## Interne taken



POST /\_corrigeer\_interne\_taak

POST /\_markeer\_interne\_taak\_verwerkt

POST /\_registreer\_interne\_taak

POST /\_zoek\_interne\_taak

## Klantcontacten



POST /\_registreer\_binnenkomend\_telefoongesprek

POST /\_registreer\_keukentafelgesprek

POST /\_registreer\_klantcontact

POST /\_registreer\_klantcontact\_gaat\_over\_interne\_taak

POST /\_registreer\_klantcontact\_gaat\_over\_object

POST /\_verwijder\_klantcontact\_gaat\_over

## Digitale adressen



POST /\_registreer\_digitaal\_adres

POST /\_wijzig\_digitaal\_adres

POST /\_zoek\_digitaal\_adres

De operatie waarmee gegevens van een interne taak als verwerkt wordt gemarkeerd.  
Op basis van het ID wordt de Status van de Interne Taak gewijzigd naar **Verwerkt**.

## Parameters

Try it out

No parameters

## Request body

application/json

Example Value Schema

```
{
  "id": "string"
}
```

## Responses

Code

Description

Links

201

OK

No links

Media type

application/json

Controls Accept header.

Example Value Schema

```
{
  "actorId": "string",
  "geregistreerdOp": "2023-07-03T10:40:57.015Z",
  "gevraagdeHandeling": "string",
  "id": "string",
  "nummer": 0,
  "status": "te_verwerken",
  "toelichting": "string"
}
```

Headers:

## Interne taak wijzigen naar "verwerkt" met handelingsgericht

- Specifieke operatie voor deze handeling.
- Provider kent de context en kan bedrijfsregels afdwingen (en een event identificeren / notificatie aanmaken).
- Security by design door inperken functionaliteit per endpoint.
- Complexiteit hoofdzakelijk door providers geïmplementeerd.
- Nieuwe handelingen moeten opgenomen worden in de standaard.
- Waarschijnlijk meer endpoints dan bij CRUD.

POST

/\_markeer\_interne\_taak\_verwerkt

De operatie waarmee gegevens van een interne taak als verwerkt wordt gemarkeerd. Op basis van het ID wordt de Status van de Interne Taak gewijzigd naar **Verwerkt**.

No parameters

Request body

application/json

Example Value Schema

```
{
  "id": "string"
}
```

Media type

application/json

Controls **Accept** header.

Example Value Schema

```
{
  "actorId": "string",
  "geregistreerdOp": "2023-07-05T15:41:49.468Z",
  "gevraagdeHandeling": "string",
  "id": "string",
  "nummer": 0,
  "status": "te_verwerken",
  "toelichting": "string"
}
```

## Interne taak wijzigen naar "verwerkt" met handelingsgericht

- Specifieke operatie voor deze handeling.
- Provider kent de context en kan bedrijfsregels afdwingen (en een event identificeren / notificatie aanmaken).
- Security by design door inperken functionaliteit per endpoint.
- Complexiteit hoofdzakelijk door providers geïmplementeerd.
- Nieuwe handelingen moeten opgenomen worden in de standaard.
- Waarschijnlijk meer endpoints dan bij CRUD.

# 'Leg klantcontact vast': variant 1

- Gewenste Functionaliteit:
  - Leg het klantcontact met een nog niet bekende persoon vast en leg de gegevens van die persoon vast voor hergebruik.
- CRUD-acties (te bepalen door de consumer-developer):
  - Leg Partij vast en onthoud de aangemaakte partij\_id.
  - Leg een Externe Identificatie vast (bv. BSN en gebruik het partij\_id)
  - Leg het Digitale Adres vast ( en gebruik het partij\_id)
  - Leg het Klantcontact vast (en onthoud het klantcontact\_id)
  - Leg de Betrokkene(n) bij klantcontact vast (en gebruik het partij\_id en het klantcontact\_id.
- Rol van de provider: vastleggen van de gegevens zoals die aangeboden worden.
- Noot: Wat te doen als het vastleggen van de betrokkene bij klantcontact niet lukt. Moeten da andere (reeds vastgelegde gegevens dan verwijderd worden?)

## ‘Leg klantcontact vast’: variant 2

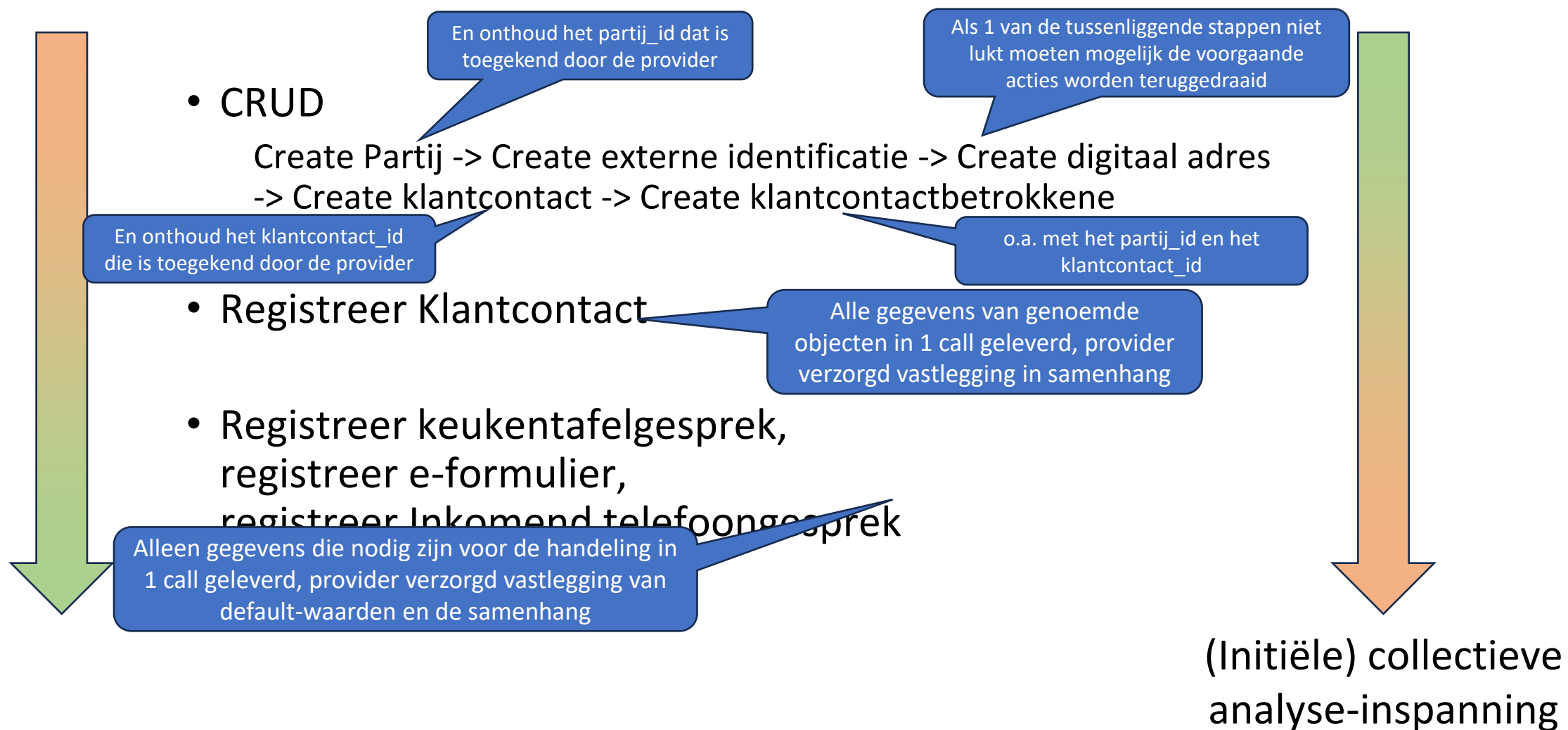
- Gewenste Functionaliteit:
  - Leg het klantcontact met een nog niet bekende persoon vast en leg de gegevens van die persoon vast voor hergebruik.
- Handelingsgericht: Leg klantcontact vast :
  - Alle gewenste gegevens van Partij, Externe Identificatie, Digitaal Adres, Klantcontact ent betrokkenheid worden verzameld en in 1 call aangeboden aan de provider.
  - De gegevens worden door de provider in samenhang vastgelegd. Als vastlegging niet mogelijk is volgt er een foutmelding en is er nog niets geregistreerd.



## ‘Leg klantcontact vast’: variant 3

- Gewenste Functionaliteit:
  - Leg het klantcontact met een nog niet bekende persoon vast en leg de gegevens van die persoon vast voor hergebruik.
- Handelingsgericht: Leg keukentafelgesprek vast :
  - Sommige gegevens hebben een default-waarde (bv. Kanaal, Indicatie Contact Gelukt) op basis van de handeling.
  - Alle aanvullende gewenste gegevens van Partij, Externe Identificatie, Digitaal Adres, Klantcontact en betrokkenheid worden verzameld en in 1 call aangeboden aan de provider.
  - De gegevens worden door de provider in samenhang vastgelegd. Als vastlegging niet mogelijk is volgt er een foutmelding en is er nog niets geregistreerd.

## Mate van standaardisatie



# Hulpvraag!

- Wie wil (en kan!) inhoudelijk/technisch meedenken over bij het API-ontwerp te hanteren uitgangspunten?

# Changelog informatiemodel

Overzicht van niet eerder besproken wijzigingen

# Overzicht wijzigingen informatiemodel

- Alle objecten hebben een *ID* gekregen.
- **Partij**
  - Aan *Partij* is het attribuut *Soort partij* toegevoegd
  - Bij *Partij* is het subtype *Contactpersoon* toegevoegd.
  - Het object *Werkt voor* met de bijbehorende relaties is nu gemodelleerd als de *werkte voor* relatie van de *Contactpersoon* naar de *Organisatie*.
  - De relaties *vertegenwoordigt* en *wordt vertegenwoordigd door* is vervangen door een recursieve relatie *vertegenwoordigde op Partij*
- **Interne taak**
  - Bij *Interne taak* komt *indicatie geautomatiseerd verwerken* te vervallen. Als een *Interne Taak* gekoppeld is (*via uit te voeren door*) aan een *geautomatiseerde actor* dan is dat dus een geautomatiseerd te verwerken taak.
  - Dat een *Interne taak* geleid kan hebben tot een *Zaak* hebben wordt niet als relevant voor klantinteracties gezien en de relatie *is ontstaat uit* tussen *Interne taak* en *Zaak* is verwijderd.
  - Dat een *Interne Taak* is ontstaan uit een *Klantcontact* wordt nu vastgelegd middels het attribuut *ontstaan uit klantcontact* in het *Object van klantcontact*. De relatie *ontstaan uit* is verwijderd.
- **Klantcontact**
  - Bij *Klantcontact* is het attribuut *Initiatiefnemer* hernoemd naar *Initiator*.
  - Bij *Klantcontact* is het attribuut *Vertrouwelijk* opgenomen om aan te geven dat een *Klantcontact* vertrouwelijk behandeld moet worden. Welke consequenties het vertrouwelijk zijn heeft moet nog in beeld gebracht worden.
  - De relatie *met* met *Actor* is hernoemd naar *heeft als betrokkene* en de De kardinaliteit bij de *Actor* is veranderd van 1 naar 1..\*. Dit omdat er meerdere *Actoren* bij een *Klantcontact* betrokken kunnen zijn (bv. Bij een keukentafelgesprek)
  - De relatie *Is betrokken bij* (tussen *Klantcontact* en *Betrokkene bij klantcontact*) is van richting veranderd en heet nu *Heeft als betrokkene*. (Deze relatie is nog onderwerp van nadere analyse)
  - Het attribuut *Inhoud* is verwijderd. Alle inhoud wordt nu opgenomen in *Inhoudsdelen*.
  - Het attribuut *onderwerp* is verplaatst naar het object *Onderwerpdeel* als *Tekst*
  - Het attribuut *taal* is toegevoegd
- **Betrokkene bij klantcontact**
  - De attributen *voorkeurstaal* en *voorkeurskanaal* zijn verwijderd.
- **Actor**
  - De attributen *Indicatie actief* en *Soort actor* zijn toegevoegd. De gewijzigde relaties zijn al eerder benoemd.

## Overzicht wijzigingen informatiemodel (vervolg)

- **Onderwerpdeel**

- De *gaat over* relaties zijn opnieuw gemodelleerd.
- *Klantcontact Bij Zaak is vervallen*
- *Onderwerpdeel is toegevoegd*
- *Gaat over relaties tussen Klantcontact en respectievelijk Zaak, Klanttaak en Ander Object lopen nu via Onderwerpdeel*
- *Ook de gaatOver relatie tussen Klantcontact en Interne Taak loopt nu via Object van klantcontact.*

- **Klanttaak**

- *Klanttaak* is buiten het domein van klantinteracties geplaatst
- De relatie *ontstaan uit* tussen *Klanttaak* en *Zaak* ligt daarmee buiten het domein van Klantinteracties en is dus uit het informatiemodel verwijderd.
- De relatie tussen *Klanttaak* en *Partij* is verwijderd want deze relatie ligt buiten het domein van Klantinteracties.

- **Inhoudsdeel**

- *Bijlage* is hernoemd naar *Inhoudsdeel*
- Aan *Inhoudsdeel* zijn de attributen *Soort inhoudsdeel* en *Tekst* toegevoegd.
- De *Indicatie weer te geven* is verwijderd.
- Het *Object (nog uit te werken)* dat met de *betreft* relatie aan het *klantcontact* was gekoppeld is nu via het *inhoudsdeel* gerelateerd aan het *klantcontact* en hernoemd naar *Overig Object*.
- Er is een relatie (*is*) toegevoegd tussen het *Inhoudsdeel* en het *Ander object*. Daarmee kan een gestructureerd object gerelateerd worden zonder dat dat vanuit deze standaard wordt voorgeschreven.

- **Digitaal Adres**

- Aan het *Digitaal Adres* is het attribuut *Indicatie actief* toegevoegd

## Gerelateerde issues

- #187 : unieke identificatie voor contactmomenten en verzoeken
- #200 : Suggestie: Partij -> Relatie
- #204 : Suggestie: Klanttaken buiten het CRM domein beleggen
- #205 : [VRAAG] over Objecttype::Object
- #210 : Contactmomenten hebben PER kanaal een ander datamodel
- #212 : Contactmomenten hebben een relatie “klant” EN een relatie “Afzender/Initiator”
- #213 : Bij contact met bedrijven, ook de medewerker vastleggen EN hun rol in het bedrijf

Vervolg



# Team Asterix werkt verder aan

- Informatiemodel
  - Basisterminologie
  - Stofkam (Check alle toelichtingen etc)
- Concept API-specificaties
- Cases (op dit moment niet meer in sync met model)

# Hulpvragen, reprise 😊

1. Wie wil en kan meedenken over inhoudelijke vraagstukken zoals vertegenwoordiging?
2. Juristen binnen/verbonden aan de gemeente/leverancier die mee kunnen denken over dilemma privacy v.s. dienstverlening?
3. Discussie uitgangspunten API-ontwerp
  - Later technische peer review API-specificaties