



Standaarden voor flexibele arbeid

SETU Werkwijze

Datum	21 december 2018
Versie	1.6
Auteurs	W. van den Berg, L. Oosterheert, M. Stornebrink, R. de Veer
Aantal pagina's	25

© 2018 SETU

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Werkwijze operationele organisatie	4
2.1	<i>Betrokken rollen en activiteiten</i>	4
2.2	<i>Werkgroepen.....</i>	4
2.3	<i>Ondersteunende middelen</i>	5
3	Methode.....	7
3.1	<i>Methode voor opstellen van SETU standaarden</i>	7
3.2	<i>Inhoud en indeling van de standaarden</i>	7
4	Versiebeheer	11
4.1	<i>Uitgangspunten.....</i>	11
4.2	<i>Tijdslijnen uitbrengen standaarden.....</i>	12
4.3	<i>Erratablades.....</i>	12
4.4	<i>Gebruik van onderliggende standaarden.....</i>	13
4.5	<i>Opdeling van de SETU standaarden</i>	14
4.6	<i>Ontwikkelingsversies van de SETU standaarden.....</i>	14
4.7	<i>Openbare consultatie</i>	16
4.8	<i>Relatie tussen versies</i>	16
4.9	<i>Onderhoud en support van oudere versies.....</i>	16
4.10	<i>Externe codelijsten</i>	16
5	Change Request	18
5.1	<i>Wijzigingsverzoeken proces</i>	18
5.2	<i>Ondersteuning op de online beheeromgeving</i>	19
5.3	<i>Communicatie met de verschillende rollen tijdens het proces.....</i>	21
5.4	<i>Verwerking van de change request in de standaard.....</i>	21
5.5	<i>Verslaglegging voortgang change requests procedure</i>	22
6	Ondersteuning en helpdesk vragen.....	23
	Bijlage 1: Werkwijze ontwikkeling SETU standaarden	24

1 Inleiding

Om de SETU standaarden zowel nu als in de toekomst van waarde te laten zijn is het belangrijk dat deze onderhoudbaar, aanpasbaar en uitbreidbaar zijn. In dit document worden de operationele organisatie, methode en technische faciliteiten die worden ingezet bij de ontwikkeling van de SETU standaarden beschreven.

Bij elk ontwikkelproces is een goede organisatie noodzakelijk om het traject in goede banen te leiden. De kwaliteit van ontwikkelingsproces binnen de SETU is verder geborgd middels een aantal procedures en (technische) middelen:

- Een werkwijze voor het ontwikkelen van standaarden legt vast welke rollen betrokken zijn bij de uitvoering en met welke middelen het ontwikkelen wordt uitgevoerd.
- De procedure voor het realiseren van de standaarden volgt binnen de SETU een aanpak, waarin een methode met bijbehorende denkwijze en notatiewijze worden gebruikt om tot het gewenste resultaat te komen. Samen leiden deze elementen tot een standaard, die op een gestructureerde manier is vastgelegd.
- Vastgelegde procedures en (technische) faciliteiten maken feedback en inspraak mogelijk. Binnen de SETU gebeurt dit door middel van werkgroepen, een helpdesk en een online beheeromgeving met diverse functionaliteiten.

Hoofdstuk 2 beschrijft de operationele SETU organisatie en haar werkwijze. In hoofdstuk 3 wordt de inhoud en indeling van de standaarden beschreven. Hoofdstuk 4 gaat in op het versiebeheer van de standaarden en hoofdstuk 5 beschrijft de procedures rondom wijzigingsverzoeken. Tot slot wordt in hoofdstuk 6 de functie van de helpdesk beschreven.

2 Werkwijze operationele organisatie

Met het opzetten van de SETU organisatie heeft de Nederlandse sector voor flexibele arbeid een organisatie opgezet waarin de ontwikkeling en het beheer van semantische standaarden voor deze sector is ondergebracht. De SETU voert een aantal operationele activiteiten uit om de standaarden te realiseren. In dit hoofdstuk wordt kort de werkwijze en structuur van de SETU met betrekking tot deze operationele activiteiten toegelicht.

2.1 Betrokken rollen en activiteiten

Bij het ontwikkelproces en de realisatie van de standaarden zijn een aantal rollen betrokken vanuit de SETU:

Rol	Omschrijving
Bestuur	Het bestuur geeft sturing aan de activiteiten binnen de SETU en draagt de verantwoordelijkheid voor SETU.
Medewerkers	De medewerkers zorgen voor de uitvoering van de activiteiten zoals deze door het bestuur bepaald zijn.
Participanten	Participanten zijn vertegenwoordigd in de werkgroepen (na goedkeuring van het bestuur), kunnen change requests indienen ter aanpassing van de standaard en kunnen gebruik maken van de helpdesk.
Abonnees	De abonnees ontvangen de nieuwsbrief van de SETU, kunnen change requests indienen ter aanpassing van de standaard en kunnen gebruik maken van de helpdesk.
Gebruikers	De gebruikers maken gebruik van de standaarden. Gebruikers geven feedback op de standaarden via o.a. de openbare consultaties.
Werkgroepen	De werkgroepen voeren de ontwikkeling van bijvoorbeeld de standaarden uit. In de werkgroepen nemen zowel medewerkers als vertegenwoordigers van de participanten zitting.

Tabel 1: Rollen en activiteiten

2.2 Werkgroepen

De SETU werkt op basis van een jaarplan. Dit jaarplan wordt door de SETU opgesteld naar aanleiding van signalen die ontvangen zijn uit het veld, door change requests en door het bestuur aangedragen activiteiten. Werkgroepen worden conform het jaarplan opgesteld met een concrete doelstelling, bijvoorbeeld de oplevering van een nieuwe versie van een standaard, en zijn om deze reden dan ook tijdelijk van aard.

In de werkgroepen nemen medewerkers en vertegenwoordigers van participanten zitting. Vertegenwoordigers van de participanten mogen pas zitting nemen in de werkgroepen na goedkeuring door het bestuur. In de werkgroepen wordt door middel van discussie en overleg een beslissing genomen over het probleem waar de werkgroep aan werkt om de doelstelling die meegegeven is aan de werkgroep te behalen.

De werkgroepen komen meerdere malen per jaar bij elkaar. De input voor de vergaderingen wordt geleverd door ingestuurde en openstaande change requests en vragen die bij de helpdesk binnen zijn gekomen.

2.3 Ondersteunende middelen

Voor het ontwikkelen van de standaarden staan de betrokken rollen en de werkgroepen verscheidene middelen ter beschikking. De volgende elementen worden hier kort genoemd en verderop in het document uitgebreid besproken. In Tabel 2 is een overzicht te vinden van de mogelijkheden die de verschillende rollen hebben binnen de SETU.

- SETU website: de SETU website verschaft alle informatie over de stichting en de SETU standaarden. Daarnaast beschikt de website over nieuwsartikelen, veelgestelde vragen en algemene documentatie.
- Helpdesk: de SETU helpdesk is opgezet om vragen met betrekking tot het gebruik van de standaard te beantwoorden. Zie verder hoofdstuk 6.
- Online beheeromgeving: de online beheeromgeving van SETU biedt de mogelijkheid tot disseminatie van de resultaten van de SETU en ondersteunt het beheerproces. De omgeving biedt aan zowel incidentele bezoekers als participanten en werkgroepleden de mogelijkheid tot het inzien van de SETU standaarden en codelijsten. Daarnaast zijn op de omgeving de volgende onderdelen te vinden:
 - Change requests: via de beheeromgeving kunnen verzoeken ingediend worden voor aanpassingen en/of wijzigingen op de standaard. Deze functionaliteit biedt een formeel kanaal om verzoeken vast te leggen. Een uitgebreide beschrijving van de werking vindt plaats in hoofdstuk 5.
 - eValidator: om na te gaan of een SETU-bericht valide XML is, voldoet aan het XML schema en aan de business rules, biedt de online beheeromgeving functionaliteit die deze validatie uitvoert.
 - Community portal: werkgroepleden hebben via dit portaal toegang tot de werkgroepen waarin men betrokken is. Het biedt een overzicht van de bijeenkomsten inclusief de uitkomsten daarvan. Meer informatie over werkgroepen is te vinden in hoofdstuk 2.2.

	Niet-gebruikers	Gebruikers	Wergroepleden
SETU website	X	X	X
Helpdesk	X	X	X
Online beheeromgeving		X	X
Standaarden & codelijsten		X	X
Change requests		X	X
eValidator		X	X
Community portal			X

Tabel 2: Rollen en ondersteunende middelen

3 Methode

De SETU standaarden leggen vast welke informatie en in welk formaat uitgewisseld wordt tussen organisaties. Dit hoofdstuk beschrijft de methode voor het opstellen van de SETU standaarden en de inhoud en indeling van deze standaarden.

3.1 Methode voor opstellen van SETU standaarden

De bedrijfsprocessen en daaruit afgeleide informatie uitwisselingsbehoefte tussen organisaties in de Nederlandse sector voor flexibele arbeid worden als uitgangspunt genomen bij het opstellen van de standaarden. De informatie uitwisselingsbehoefte wordt vastgelegd in processtroom diagrammen (zie paragraaf 3.2.1) met bijbehorende berichten. Vervolgens wordt voor deze berichten een informatiemodel opgesteld (zie paragraaf 3.2.2) die beschrijft welke informatie in deze berichten moet en kan worden opgenomen. Als laatste stap wordt voor deze berichten en informatie modellen een technische implementatie gekozen (zie paragraaf 3.2.3) die gebruikt kan worden voor de daadwerkelijke informatie uitwisseling.

Voor het opstellen van nieuwe SETU standaarden of het uitbrengen van nieuwe versies van bestaande SETU standaarden worden werkgroepen opgericht. Deze werkgroepen hebben als taak input en sturing te geven aan de SETU medewerkers bij het opstellen van de ontwikkelingsversies (zie paragraaf 4.6) van de betreffende standaard. De werkgroep is eveneens belast met het reviseren van deze ontwikkelingsversies.

3.2 Inhoud en indeling van de standaarden

De SETU standaarden worden gebruikt en gelezen door mensen met verschillende achtergronden en organisatorische functies (denk aan: beleidsmakers, informatie analisten, technisch specialisten, software ontwikkelaars, etc). Gezien de omvang van de SETU standaarden en een verschil in behoefte aan details van de lezers kennen de SETU standaarden de volgende indeling om de toegankelijkheid te bevorderen:

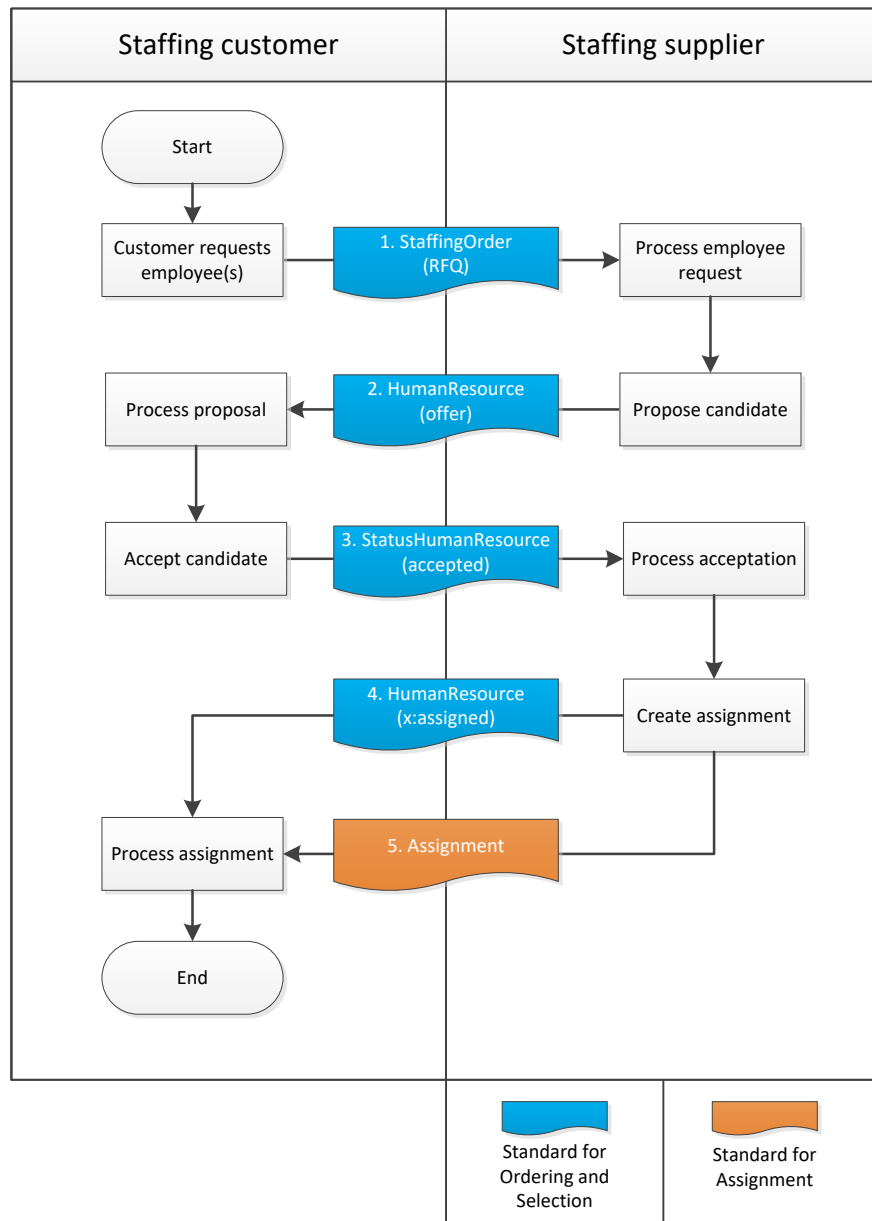
1. Business overview: voor beleidsmakers en managers
2. Informatiemodel: voor informatie analisten
3. Technische mapping: voor technisch specialisten en ontwikkelaars

In de SETU standaarden die voor 2016 zijn gepubliceerd is deze indeling te vinden als onderdeel van de PDF-versie van de standaard, namelijk als verschillende hoofdstukken in het document. In de SETU standaarden die vanaf 2016 zijn gepubliceerd is de business overview een apart PDF-document genaamd "Scope document" en zijn het informatiemodel en de technische mapping weergegeven in de online beheeromgeving.

3.2.1 *Business overview*

De business overview beschrijft de verschillende procesvarianten van informatie uitwisseling die worden gedefinieerd en ondersteund door de betreffende SETU standaard. Figuur 1 geeft een voorbeeld van een processtroom diagram dat

hiervoor gebruikt wordt. Verder worden de verschillende entiteiten, rollen, partijen, systemen en berichten benoemd die betrokken zijn bij het uitwisselingsproces.



Figuur 1: Voorbeeld processtroom (bron: SETU standard for Assignment v1.3)

3.2.2 Informatiemodel

Het informatiemodel beschrijft de informatie elementen die kunnen en moeten worden opgenomen in een bepaald bericht.

In de SETU-standaarden die voor 2016 zijn gepubliceerd wordt van elk element het volgende vastgelegd:

Element	Cardinality	Definition
Element naam	x..y	Definitie van het informatie element

Tabel 3: Informatiemodel SETU-standaarden gepubliceerd voor 2016

In de SETU-standaarden die vanaf 2016 zijn gepubliceerd wordt in de vorm van een doorklikbare boomstructuur van elk element het volgende vastgelegd:

Cardinality	Prefix	Element
x..y	Om aan te geven tot welke namespace het element behoort	Element naam

Tabel 4: Informatiemodel ETU-standaarden gepubliceerd vanaf 2016

3.2.3 Technische mapping

De technische mapping beschrijft de technische implementatie per bericht.

In de SETU-standaarden die voor 2016 zijn gepubliceerd wordt van elk element dat beschreven is in het informatiemodel wordt het volgende vastgelegd:

Element	<element naam>
Definition	Definitie van informatie-element
Mapping	Aanduiding van het XML pad
Cardinality	x..y
Format	Datatype (bv String, Date, Boolean, ...)
Permitted values	Opsomming van toegestane waarden of verwijzing naar codelijst
Business rules	Bedrijfsregels die van toepassing zijn op het gebruik van dit informatie element.

Tabel 5: Technische mapping SETU-standaarden gepubliceerd voor 2016

In de SETU-standaarden die vanaf 2016 zijn gepubliceerd wordt van elk element dat beschreven is in het informatiemodel wordt het volgende vastgelegd:

Element	
Definition	Definitie van informatie-element
Path	Aanduiding van het pad om bij het element te komen
Data type	Datatype (bv String, Date, Boolean, ...)
Fixed values	Opsomming van toegestane waarden of verwijzing naar codelijst
Usage notes	Regels die van toepassing zijn op het gebruik van dit informatie element.
Sub elements	Opsomming van alle elementen die toegestaan zijn onder het betreffende element. Voor elk van de sub elementen staat de naam, de definitie en de multipliciteit beschreven.

Tabel 6: Technische mapping SETU-standaarden gepubliceerd vanaf 2016

3.2.4 *Bijlagen*

Per gedefinieerd bericht wordt als bijlage een XML voorbeeld gegeven. Afhankelijk van de betreffende standaard zijn er mogelijk nog een aantal andere relevante bijlagen toegevoegd. De bijlagen dienen ter ondersteuning van de standaard.

4 Versiebeheer

De belangrijkste doelstelling van SETU is het uitbrengen van standaarden die betrekking hebben op elektronische uitwisseling van informatie in de sector voor flexibele arbeid. Deze standaarden zullen door veranderingen in wensen en eisen, door nieuwe inzichten en door veranderende mogelijkheden op het technische vlak, continu onderhouden en bijgewerkt moeten worden. Dit leidt tot het uitbrengen van nieuwe versies van de verschillende standaarden.

Onder versiebeheer verstaan we het systematische proces, richtlijnen en aanbevelingen ten aanzien van het uitbrengen van standaarden. Verder valt onder het versiebeheer ook het vernieuwen en vervangen van uitgebrachte versies van deze documenten.

4.1 Uitgangspunten

Een nieuwe versie van een standaard brengt potentieel wijzigingen in het gebruik ten opzichte van een vorige versie met zich mee. De gebruiker kan mogelijk zowel met technische als organisatorische veranderingen te maken krijgen door adoptie van een nieuwe versie van de standaard.

Aan het uitbrengen van een nieuwe versie liggen daarom een aantal uitgangspunten ten grondslag, die rekening houden met de gevolgen voor de gebruiker:

- Een nieuw uit te brengen standaard brengt verbeteringen met zich mee die van belang zijn voor de Nederlandse sector van flexibele arbeid. Dit lijkt triviaal, maar brengt met zich mee dat er een afweging plaats moet vinden of de voorstellen voor verbeteringen en/of toevoegingen op een standaard die in de loop van de tijd worden gedaan, op een gegeven moment voldoende reden zijn om een nieuwe versie uit te brengen.
- Het ontwikkelschema van de SETU standaard kent een tijdschema, zodat (potentiële) gebruikers daar rekening mee kunnen houden. In paragraaf 4.2 wordt hier in meer detail op ingegaan.
- De SETU zorgt ervoor dat de wijzigingen goed gedocumenteerd zijn en dat de potentiële gevolgen van de wijzigingen voor de gebruiker zo goed mogelijk in kaart zijn gebracht. Dit betekent dat de relatie tussen de versies van een standaard, maar ook tussen de verschillende standaarden onderling eenduidig en duidelijk zijn vastgelegd. In paragraaf 4.7 wordt hier verder op ingegaan.
- Het ontwikkelschema van de SETU standaard staat los van het ontwikkelschema van de technologische standaard die haar implementeert. Nieuwe versies van de onderliggende standaarden, zoals HR-XML SIDES, kunnen dus niet zonder meer worden overgenomen. Het effect van deze wijziging en toegevoegde waarde voor de Nederlandse sector voor flexibele arbeid moet daarvoor na worden gegaan. In paragraaf 4.4 wordt hier verder op ingegaan.
- SETU biedt onderhoud en support op de standaarden die zij voortbrengt, middels werkwijze, processen en middelen zoals beschreven in dit document. Ten aanzien van versies die zijn vervangen door nieuwere

uitgaven worden deze activiteiten enigszins aangepast. In paragraaf 4.9 worden een aantal uitgangspunten genoemd die de SETU hanteert bij onderhoud en ondersteuning van oudere versies van de standaarden.

4.2 Tijdslijnen uitbrengen standaarden

De SETU werkt met twee types releases van standaarden. Dit zijn de volledige releases (1.0, 2.0, enz.) en punt releases (1.1, 2.5, enz.). Punt releases zijn releases met kleine aanpassingen ten opzichte van de volledige release. Dit kunnen bijvoorbeeld updates en bug fixes zijn. Punt releases zijn in principe backwards compatible met de bijbehorende volledige release en hebben geen vastgestelde tijdslijn. Het review schema zoals wordt beschreven in paragraaf 4.6 wordt in principe voor zowel volledige- als punt releases toegepast.

Een speciale punt release is de 0.9 draft release. Wanneer een nieuwe standaard aan de SETU set wordt toegevoegd, kan ervoor worden gekozen eerst een 0.9 draft release te doen, voordat een volledige 1.0 release uitkomt. Dit geeft de mogelijkheid om de standaard eerst in de praktijk te testen en naar aanleiding hiervan nog wijzigen door te voeren in de volledige 1.0 release. De 1.0 release volgt normaliter sneller op de 0.9 draft dan dat punt releases elkaar opvolgen. Waar bij de overige punt releases een werkgroep opnieuw wordt samengesteld, wordt het uitbrengen van de 0.9 draft en de 1.0 release ondersteund door dezelfde werkgroep.

Volledige releases (1.0 release uitgezonderd) bevatten grote wijzigingen ten opzichte van de vorige volledige (of punt) release en zijn niet per definitie backwards compatible. Voor het uitbrengen van volledige releases van SETU standaarden gelden een aantal richtlijnen met betrekking tot het te volgen tijdschema:

- Er is per jaar niet meer dan één volledige release van een standaard. Het SETU bestuur beslist wanneer een volledige release plaats vindt.
- Een nieuwe volledige release wordt ruim van tevoren aangekondigd.
- De input voor een nieuwe release wordt enige tijd voor het uitbrengen van de nieuwe versie stopgezet. Input welke te laat binnen komt wordt verwerkt in een volgende (punt) release. Wanneer voor een 0.9 draft release van een standaard is gekozen, kan input tot korter voor het uitbrengen van de 1.0 release worden verwerkt.

In bijlage 1 is het gehele proces van het uitbrengen van een standaard schematisch weergegeven.

Het bestuur kan altijd besluiten om van het bovenstaande af te wijken.

4.3 Erratabladen

Tussen de release van twee versies van een standaard kan het voorkomen dat er kleine fouten worden gevonden in de documentatie van de standaard die niet van invloed zijn op de implementaties van de standaard:

- Spel- en typfouten
- Onduidelijke definities

Om de gevonden fouten voor de gebruikers van de standaarden inzichtelijk te maken en om correcties aan te dragen nog voor een nieuwe versie van de standaard vrijgegeven wordt, stelt de SETU per standaard een erratablad beschikbaar. In dit erratablad worden alle fouten inclusief de verbetering opgenomen die op het moment van het publiceren van het erratablad bekend zijn. Indien er een nieuwe fout wordt gevonden en wordt doorgegeven aan de SETU zal een SETU medewerker de fout bekijken en een verbetering vaststellen. Vervolgens zal de verbetering opgenomen worden op het erratablad en zal de SETU de nieuwe versie van het erratablad op de online beheeromgeving publiceren.

De SETU heeft expliciet vastgesteld dat errata geen wijzigingen in bestaande functionaliteit of uitbreiding van bestaande functionaliteit mogen betreffen. Indien deze zaken naar voren komen dient hiervoor een change request te worden aangemaakt. Daarnaast zouden errata ook geen invloed moeten hebben om de implementatie van de standaard.

De errata die opgenomen zijn op het erratablad zullen in de volgende versie van de standaard verwerkt worden.

4.4 Gebruik van onderliggende standaarden

In elke SETU standaard worden processen en informatie modellen gedefinieerd (zie hoofdstuk 3), die de situatie van elektronische informatie uitwisseling in de Nederlandse sector voor flexibele arbeid beschrijven. De realisatie en implementatie in de praktijk wordt verzorgd door een technische standaard, waarmee uitwisseling van informatie kan plaatsvinden. De wisselwerking en relatie tussen informatie modellen en technische realisatie is onderdeel van de beschrijving in de SETU standaard. De SETU standaard is daarmee dus meer dan alleen een beschrijving van het gebruik van de implementerende standaard.

De implementatie van de SETU standaarden gebeurt door een mapping van de informatie modellen op XML berichten. Hiervoor gebruikt de SETU in de 1.x serie HR-XML berichten¹ en in de 2.x versie UBL berichten². Eventueel kunnen er in de toekomst ook andere technische standaarden gebruikt worden om de SETU standaard te implementeren.

Gebruikers van de SETU standaarden hebben bij de SETU een single point of contact; dat wil zeggen, alle benodigde informatie is bij de SETU te vinden. Het is voor de gebruiker niet nodig om te kijken naar documentatie van de technische standaard die gebruikt is voor de implementatie. Het opzoeken van informatie in de documentatie van de standaard die is gebruikt voor de implementatie wordt ook ontmoedigd omdat hierbij het risico wordt gelopen dat er naar versies wordt gekeken die niet door de SETU gebruikt worden.

Wijzigingen in de standaarden die gebruikt worden voor de implementatie van de SETU standaarden worden niet automatisch gevolgd door de SETU. Uitgangspunten bij het overgaan naar nieuwe versies van de implementerende standaarden zijn:

¹ <http://www.hr-xml.org/>

² <http://ubl.xml.org/>

- Niet automatisch volgen van nieuwe (internationale) releases van technische standaarden die gebruikt worden voor de implementatie van de SETU standaard. De internationale versie van de technische standaard kent zijn eigen release schema, dat niet noodzakelijkerwijs samenvalt met het schema van de SETU standaard, waarin zoals opgemerkt meer vastligt dan alleen in de technische standaard.
- Nieuwe releases worden pas gevolgd als er verbeteringen zijn doorgevoerd die van belang zijn voor de Nederlandse sector voor flexibele arbeid en essentiële verbeteringen vormen voor de SETU standaard.
- Het gebruik van de technische standaard mag in termen van versies niet te ver uit de pas gaan lopen met de internationaal gebruikte versies. De in Nederland gebruikte versie kan op een gegeven moment internationaal in onbruik raken of niet meer ondersteund worden vanwege de uitgave van nieuwere versies. Daarmee kan internationale uitwisselbaarheid van de SETU standaard in het geding komen. Uiteindelijk kan dit een overweging zijn om een nieuwe versie van de SETU standaarden uit te brengen.

4.5 Opdeling van de SETU standaarden

Een SETU standaard beschrijft een deel van de activiteiten die gepaard gaan met informatie uitwisseling in de Nederlandse sector voor flexibele arbeid.

Elke standaard van SETU heeft zijn eigen releases. Er komt dus geen totale SETU release. De huidige set van SETU standaarden bestaat uit:

- Standard for Ordering & Selection
- Standard for Assignment
- Standard for Reporting Time & Expenses
- Standard for Invoicing
- Standard for Vacancies
- Standard for CV
- Standard for Transmission and Security

4.6 Ontwikkelingsversies van de SETU standaarden

De aangebrachte verzoeken tot aanpassing en de toevoegingen aan een standaard leiden in de werkgroepen tot een werkproces waarbij een standaard van een oude versie overgaat in een nieuwere uitgave. Uitzondering hierop is de overgang van een 0.9 draft naar een 1.0 volledige release.

Een SETU standaard, zowel een punt release als een volledige release, doorloopt een aantal statussen, voordat deze uiteindelijk een finale status krijgt en wordt gepubliceerd door SETU.

In onderstaande tabel is dit proces in een aantal sequentiële stappen uitgewerkt en nader uitgelegd. Deze stappen leiden telkens tot een statusverandering van het document dat de standaard beschrijft.

Status standaard	Beschrijving activiteiten
PROPOSAL	Dit is het eerste interne voorstel dat binnen een werkgroep beschikbaar komt. De oplossingen en uitwerkingen van beschikbare verzoeken om aanpassingen en toevoegingen zijn hierin opgenomen en kunnen in de werkgroep worden besproken.
DRAFT	Deze versie van het standaard document komt beschikbaar na één of meerdere versies van het PROPOSAL document en wordt aan alle participanten ter beschikking gesteld om besproken en gereviseerd te worden. De verantwoordelijke werkgroep ontvangt het commentaar en verbetert de DRAFT tot alle opmerkingen, discussiepunten en feedback van de participanten zijn verwerkt. Mocht discussie leiden tot sterk vernieuwde of aangepaste inzichten, dan kan de werkgroep besluiten een nieuwe PROPOSAL versie op te stellen. De werkgroep geeft goedkeuring aan de draft versie. Vervolgens zal de DRAFT versie openbaar geconsulteerd worden.
FINAL DRAFT³	Deze versie van het standaard document komt beschikbaar na één of meerdere versies van het DRAFT document en wordt aangeboden aan het bestuur voor goedkeuring. De verantwoordelijke werkgroep ontvangt eventueel commentaar en opmerkingen van bestuur en verbetert de FINAL DRAFT tot alle opmerkingen, discussiepunten en feedback van het bestuur zijn verwerkt. Mocht discussie leiden tot sterk vernieuwde of aangepaste inzichten, dan kan de werkgroep besluiten een nieuwe DRAFT versie op te stellen.
RELEASE³	Dit is de versie die is goedgekeurd door het bestuur van de SETU en die op de openbare beheeromgeving wordt gepubliceerd. Op deze versie wordt onderhoud gepleegd en support geleverd, totdat er een nieuwere versie verschijnt. In dat geval zullen onderhoud en support volgens de uitgangspunten in paragraaf 4.9 worden uitgevoerd.
DEPRECATED	Deze status wordt toegepast wanneer het standaard document met een RELEASE status niet langer gebruikt dient te worden. Het verdere gebruik ervan is niet gewenst en wordt sterk afgeraden. Een verbeterde versie van het standaard document is in dit geval beschikbaar en wordt aangeraden te gebruiken.

Tabel 7: Statussen van standaarden

³ Van een 0.9 draft wordt geen final draft en release uitgebracht, voor alle overige punt releases en volledige releases is dit wel het geval.

4.7 Openbare consultatie

Nadat de werkgroep zijn goedkeuring heeft gegeven aan een Draft versie van een standaard, zal deze openbaar geconsulteerd worden. Het doel van de consultatie is om alle belanghebbenden de mogelijkheid te geven om op- en aanmerkingen te maken op de nieuwe versie, nog voordat deze vrijgegeven wordt. Alle opmerkingen uit de consultatie zullen in behandeling genomen worden, en kunnen mogelijk leiden tot aanpassingen van de Draft. Grote wijzigingen zullen met de werkgroep besproken worden. Een consultatieronde zal ongeveer een maand duren.

4.8 Relatie tussen versies

De verschillende versies van een standaard kennen een relatie met een voorgaande versie, in de zin dat ze verbeteringen, toevoegingen en wijzigingen invoeren ten opzichte van deze eerdere versie. Het is van belang dat deze wijzigingen goed worden gedocumenteerd en in de uitgebrachte versie van de standaard worden vastgelegd. De gebruiker kan zich dan op de hoogte stellen van de plaatsen waar deze wijzigingen optreden in de standaard en een geïnformeerde keuze maken over al dan niet inzetten van de nieuwe versie.

4.9 Onderhoud en support van oudere versies

Na het uitbrengen van een nieuwe versie van een standaard, blijven oudere versies beschikbaar voor eventuele gebruikers. Een nieuwe versie dwingt daarmee geen overstap af bij de eindgebruiker. Echter wordt de ondersteuning ingeperkt tot de laatste en voorlaatste versie van de standaarden. De ontwikkeling van de oude standaard wordt na het uitbrengen van de nieuwe versie stop gezet. Ten aanzien van onderhoud en support op een oude versie gelden de volgende uitgangspunten:

- De laatste en voorlaatste versie van een standaard worden ondersteund. Dat betekent dat vragen over gebruik ook na het uitbrengen van een nieuwere versie kunnen worden gesteld.
- Op oudere versies (dan de laatste en voorlaatste versie) wordt geen ondersteuning meer geboden. Wel blijven de oudere versies van de standaarden beschikbaar via de beheeromgeving.
- Na uitbrengen van een nieuwe versie worden geen nieuwe features toegevoegd aan een oudere versie. Verzoeken om aanpassing en wijziging omwille van het toevoegen van nieuwe functionaliteit worden dan ook niet meer in behandeling genomen.

4.10 Externe codelijsten

Binnen de SETU standaarden wordt gebruik gemaakt van externe codelijsten van o.a. CBS, ISO en UN/ECE. Op deze codelijsten kan door SETU zelf geen invloed worden uitgeoefend en wijzigingen in deze codelijsten gebeuren onafhankelijk van SETU. Het uitgangspunt bij het verwijzen vanuit de SETU standaarden naar externe codelijsten is dat er gebruik wordt gemaakt van de meest recente versie van deze codelijst. In de verwijzingen zelf wordt er zo generiek mogelijk naar externe codelijsten verwezen. Dit betekent dat er niet naar een specifieke versie, maar naar een codelijst als geheel wordt verwezen, indien dat mogelijk is. Gezien de generieke aard van deze externe codelijsten is hierbij de aanname dat het voor SETU wenselijk

is om altijd mee te gaan met de wijzigingen in deze codelijsten. Om deze aanname te toetsen, wordt er jaarlijks een controle uitgevoerd op de (verwijzingen naar) externe codelijsten. Indien er een nieuwe versie van een externe codelijst is uitgebracht, wordt dit door middel van het indienen van een change request het beheerproces ingebracht. Bij behandeling van deze change request wordt de afweging gemaakt wat de impact van deze wijziging in de codelijst is en in de meeste gevallen vervolgens de aanpassing doorgevoerd, namelijk de verwijzing vernieuwen naar de meest recente versie van de codelijst.

5 Change Request

Het bijhouden van de wijzigingsverzoeken (change requests) met betrekking tot de SETU standaarden is een continu proces binnen SETU. Het bijhouden van deze gegevens zorgt ervoor dat er een helder werkoverzicht is van het werk aan de standaarden en dat het voor iedereen inzichtelijk is waaraan gewerkt wordt, of gewerkt is. Deze manier van werken zorgt dat er een grote transparantie is, niet alleen voor de werkgroepleden, maar ook voor alle andere participanten. Alle participanten kunnen de wijzigingsverzoeken inzien, inclusief alle opmerkingen van werkgroepleden en participanten. Naast de transparantie van het proces zorgt het bijhouden van de wijzigingsverzoeken er ook voor dat er voorkomen kan worden dat discussies herhaald worden bij wisselingen van werkgroepleden. Daarnaast levert dit een historisch overzicht van alle wijzigingen en wijzigingsverzoeken over alle versies heen op. Het bijhouden van de wijzigingsverzoeken wordt ondersteund door de online beheeromgeving van SETU. Dit hoofdstuk beschrijft het proces dat de wijzigingsverzoeken doorlopen en beschrijft hoe de beheeromgeving dit proces ondersteund.

5.1 Wijzigingsverzoeken proces

De wijzigingsverzoeken procedure beschrijft hoe de SETU omgaat met het proces van formeel ingediende verzoeken tot wijziging en aangedragen bugs/problemen.

Bij het change request proces zijn een aantal rollen betrokken. De rollen, samen met hun activiteiten in het change request proces, staan beschreven in Tabel 8.

Rol	Beschrijving activiteiten
Indiener	De indiener is diegene die de request aanbrengt als verzoek om aanpassing van de standaard. De indiener dient vanaf het begin andere partijen bij het wijzigingsverzoek te betrekken om brede steun te garanderen. Het direct betrekken van andere partijen bij het verzoek versnelt het proces van behandeling aangezien deze niet later in proces hoeven aan te haken. Steun is niet noodzakelijk bij het aandragen van bugs/problemen.
Werkgroep	De werkgroep voor wie de request bedoeld is, beslist na het indienen van het request over de vervolgacties en over eventuele inwilliging van het verzoek tot aanpassing van de standaard.
Medewerkers	De medewerkers van de SETU zijn verantwoordelijk voor het oppakken van de change request en zorgen ervoor dat de change request in de werkgroep besproken wordt en dat er een besluit wordt genomen over de te nemen stappen.
Bestuur	Het bestuur wordt periodiek op de hoogte gesteld van de veranderingen in de change requests. Het bestuur heeft hiermee de mogelijkheid om bijvoorbeeld een werkgroep op te richten met als opdracht de change requests op te lossen. Of men kan sturing geven aan bestaande werkgroepen om change requests wel/niet/anders op te pakken in de werkgroep.

Tabel 8: Rollen bij change requests

Een wijzigingsverzoek doorloopt verschillende statussen naar aanleiding van beslissingen van de verschillende rollen die actief zijn binnen de SETU. De statussen die een wijzigingsverzoek kan hebben worden toegelicht in Tabel 9.

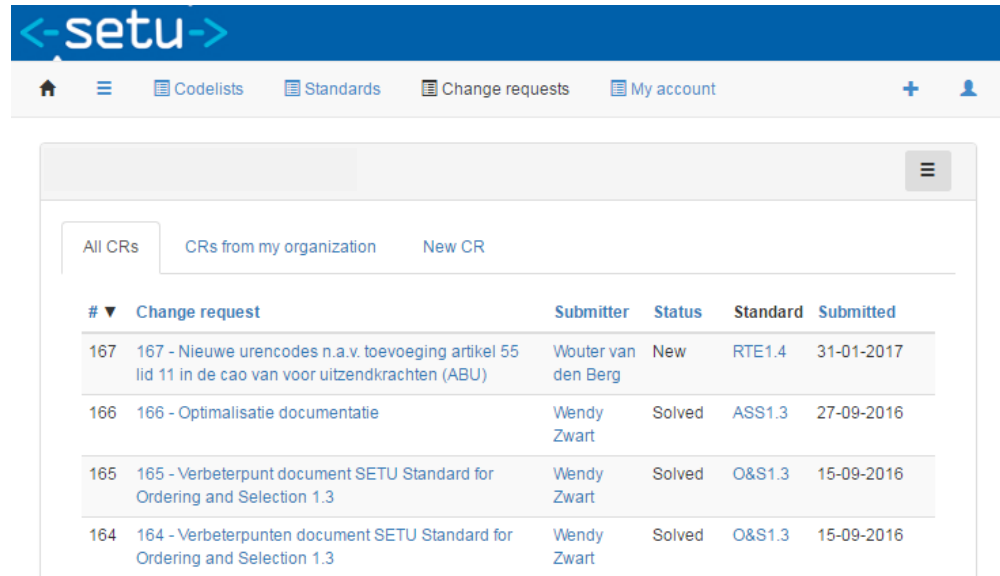
Status request	Beschrijving activiteiten
Ingediend (New)	Als een participant een change request indient krijgt deze de status "ingediend". In principe zal de SETU de aanvraag beoordelen en toewijzen aan een werkgroep.
Afgewezen (Rejected)	Indien de SETU bepaalt dat de het ingediende verzoek ongeldig is, wanneer het voorkomt dat een probleem onoplosbaar is, of dat besloten wordt om het probleem (in de nabije toekomst) niet op te lossen, krijgt de request de status "afgewezen". De request blijft nog wel te lezen op de change request pagina, maar de SETU zal geen actie meer ondernemen op de request.
Toegewezen (In progress)	Op het moment dat een request wordt toegewezen zal deze besproken worden in de werkgroep. Gedurende de periode dat de request toegewezen is kan de SETU en de indiener (bij de betreffende request) voorgestelde oplossingen en commentaar toevoegen.
Opgelost (Solved)	Zodra een oplossing voor de request bedacht is komt deze in de status "opgelost". De oplossing zal echter pas bij een nieuwe versie van de standaard worden doorgevoerd, tot dit moment blijft de request in de status "opgelost". Op het moment dat een request de status "opgelost" krijgt wordt deze ook toegewezen aan een nieuwe versie van de standaard.
Verwerkt (Closed)	Zodra een bedachte oplossing voor een request doorgevoerd is in een nieuwe versie van de standaard krijgt de request de status "verwerkt".

Tabel 9: Statussen van change requests

5.2 Ondersteuning op de online beheeromgeving

Het wijzigingsverzoeken proces wordt ondersteund door de functionaliteit van het change request gedeelte op de online beheeromgeving. Hier kunnen participanten en abonnees hun wensen en eisen voor toevoegingen en wijzigingen aan de standaard plaatsen. Het change request gedeelte op de beheeromgeving is tegelijkertijd ook het enige kanaal voor participanten en abonnees om hun verzoeken in te dienen. In deze paragraaf wordt een korte beschrijving van de functionaliteit van het change request gedeelte op de beheeromgeving besproken.

Nadat een participant/abonnee ingelogd is, kan deze op 'Change requests' in de navigatiebalk klikken om het change request gedeelte van de beheeromgeving te openen (zie Figuur 2).



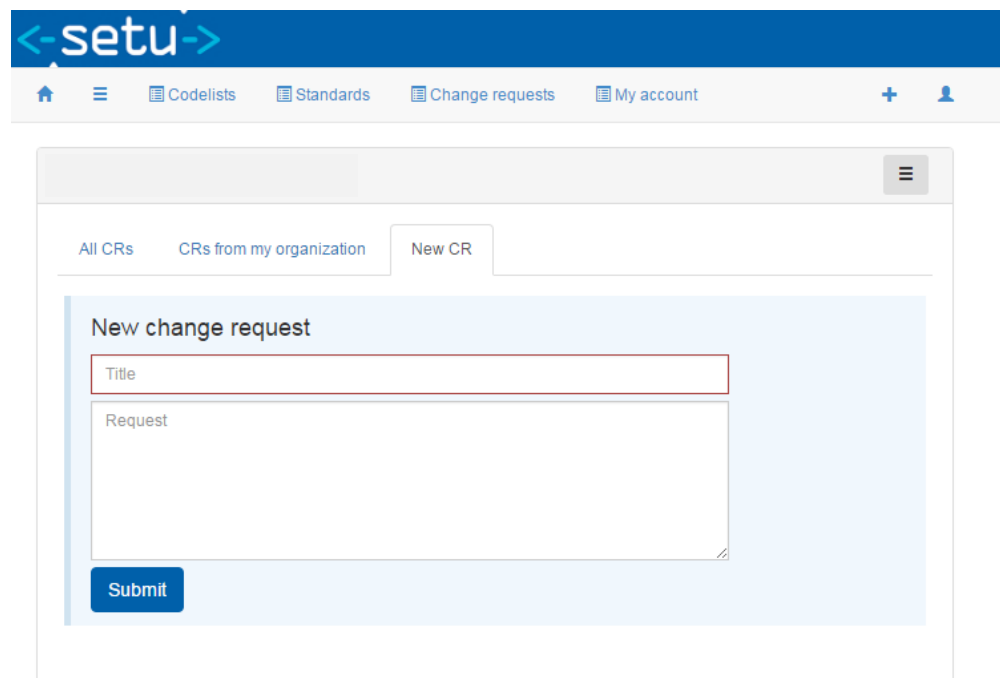
The screenshot shows the SETU web application interface. At the top is a blue header with the SETU logo. Below it is a navigation bar with icons for Home, Menu, Codelists, Standards, Change requests, and My account. The main content area has three tabs: 'All CRs', 'CRs from my organization', and 'New CR'. Below the tabs is a table of change requests.

#	Change request	Submitter	Status	Standard	Submitted
167	167 - Nieuwe urencodes n.a.v. toevoeging artikel 55 lid 11 in de cao van voor uitzendkrachten (ABU)	Wouter van den Berg	New	RTE1.4	31-01-2017
166	166 - Optimalisatie documentatie	Wendy Zwart	Solved	ASS1.3	27-09-2016
165	165 - Verbeterpunt document SETU Standard for Ordering and Selection 1.3	Wendy Zwart	Solved	O&S1.3	15-09-2016
164	164 - Verbeterpunten document SETU Standard for Ordering and Selection 1.3	Wendy Zwart	Solved	O&S1.3	15-09-2016

Figuur 2: Hoofdscherm change request

De lijst in Figuur 2 toont de meest actuele change requests.

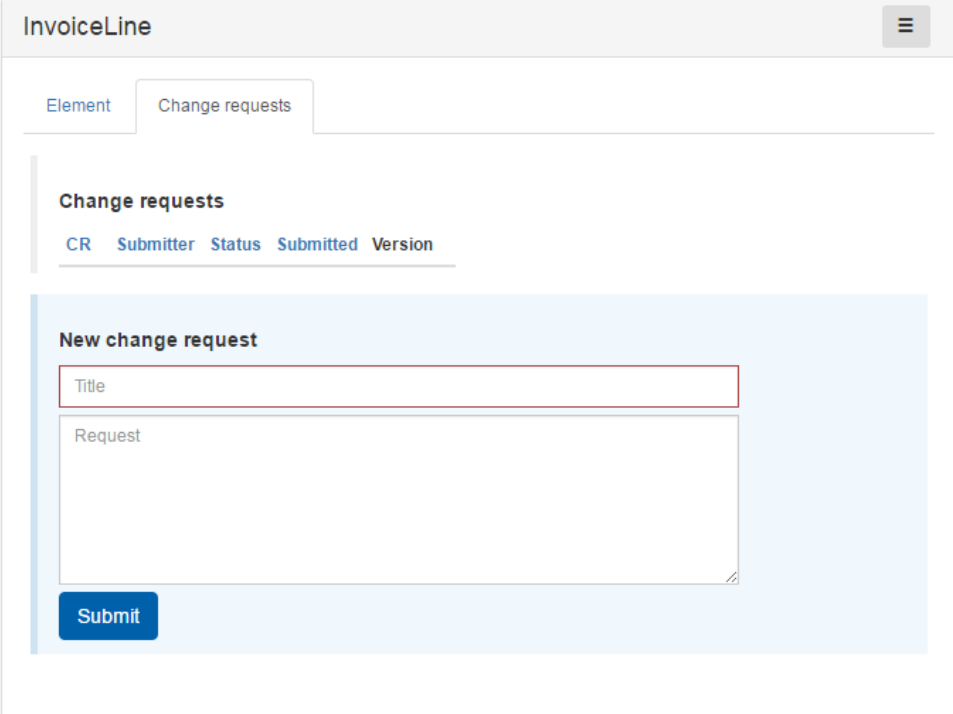
Door middel van de knop 'New CR' kan een Indiener een nieuwe change request indienen. Op de pagina kunnen details met betrekking tot de aanvraag ingevuld worden (zie Figuur 3).



The screenshot shows the 'New change request' form in the SETU web application. The form is titled 'New change request' and has two input fields: 'Title' and 'Request'. Below the 'Request' field is a blue 'Submit' button. The form is set against a light blue background.

Figuur 3: Change request indienen

Het is ook mogelijk om een change request in te dienen bij een specifiek element uit een standaard. Bij de beschrijving van het element staat een tabblad Change requests om dit te doen (zie Figuur 4).



The screenshot shows a web interface for 'InvoiceLine'. At the top, there are two tabs: 'Element' and 'Change requests'. The 'Change requests' tab is active. Below the tabs, there is a section titled 'Change requests' with a table header containing the following columns: 'CR', 'Submitter', 'Status', 'Submitted', and 'Version'. Below the table header, there is a light blue box titled 'New change request'. Inside this box, there is a 'Title' input field, a larger 'Request' text area, and a blue 'Submit' button at the bottom left.

Figuur 4: Change request indienen bij specifiek element

Na indienen doorloopt de aanvraag de wijzigingsverzoeken procedure, zoals deze in paragraaf 5.1 is beschreven. De status van de aanvraag en de veranderingen daarin zijn voor elke participant en abonnee te zien op de beheeromgeving. SETU medewerkers en de indiener van de change request kunnen informatie aan de change request toevoegen en verwijderen.

5.3 Communicatie met de verschillende rollen tijdens het proces

Elke statusverandering van een request vereist dat de betrokken rollen op de hoogte worden gesteld van deze verandering. De betrokken werkgroep is als beslisser over de statusverandering zonder meer op de hoogte. Alle participanten en abonnees kunnen zich door bezoek aan de beheeromgeving informeren over statusverandering. De indiener van de request wordt daarentegen actief op de hoogte wordt gebracht van vorderingen/wijzigingen in de status van zijn/haar verzoek.

5.4 Verwerking van de change request in de standaard

De change requests die uiteindelijk worden verwerkt in de standaard, vormen de input voor een nieuwe versie van deze standaard. De werkgroep die zich met de betreffende standaard bezig houdt, zal op basis van de verzamelde change requests een voorstel doen voor de aanpassingen die nodig zijn in een nieuwe versie om de change request te verwerken. Dit gebeurt pas nadat het bestuur heeft besloten dat

er een nieuwe versie van de standaarden gemaakt gaat worden. Het voorstel van de werkgroep doorloopt in een beslissingsproces een aantal stadia en kent de statussen als beschreven in paragraaf 5.1. Indien een change request de status 'verwerkt' krijgt toebedeeld, wordt in de beschrijving aangegeven in welke versie van de standaard deze waarschijnlijk wordt opgenomen. Bij de uiteindelijke release van een nieuwe versie wordt bij de opgenomen requests de versie van de standaard aangegeven waarin ze zijn opgenomen.

5.5 Verslaglegging voortgang change requests procedure

De status van alle ingediende requests is voor elke participant en abonnee te allen tijde te bekijken op de beheeromgeving. De beslissingen die ten grondslag liggen aan de statusveranderingen worden op dezelfde pagina bij het request vermeld. In het verslag richting het bestuur zal voor alle requests worden aangegeven wat het (voorlopige) eindresultaat van het beslissingsproces is.

6 Ondersteuning en helpdesk vragen

De SETU verleent support op de standaarden die zij uitbrengt door de gebruiker de mogelijkheid te bieden vragen te stellen. De SETU biedt hiervoor een helpdesk aan in de vorm van een e-mail ingang om gericht vragen te stellen aan medewerkers van de SETU.

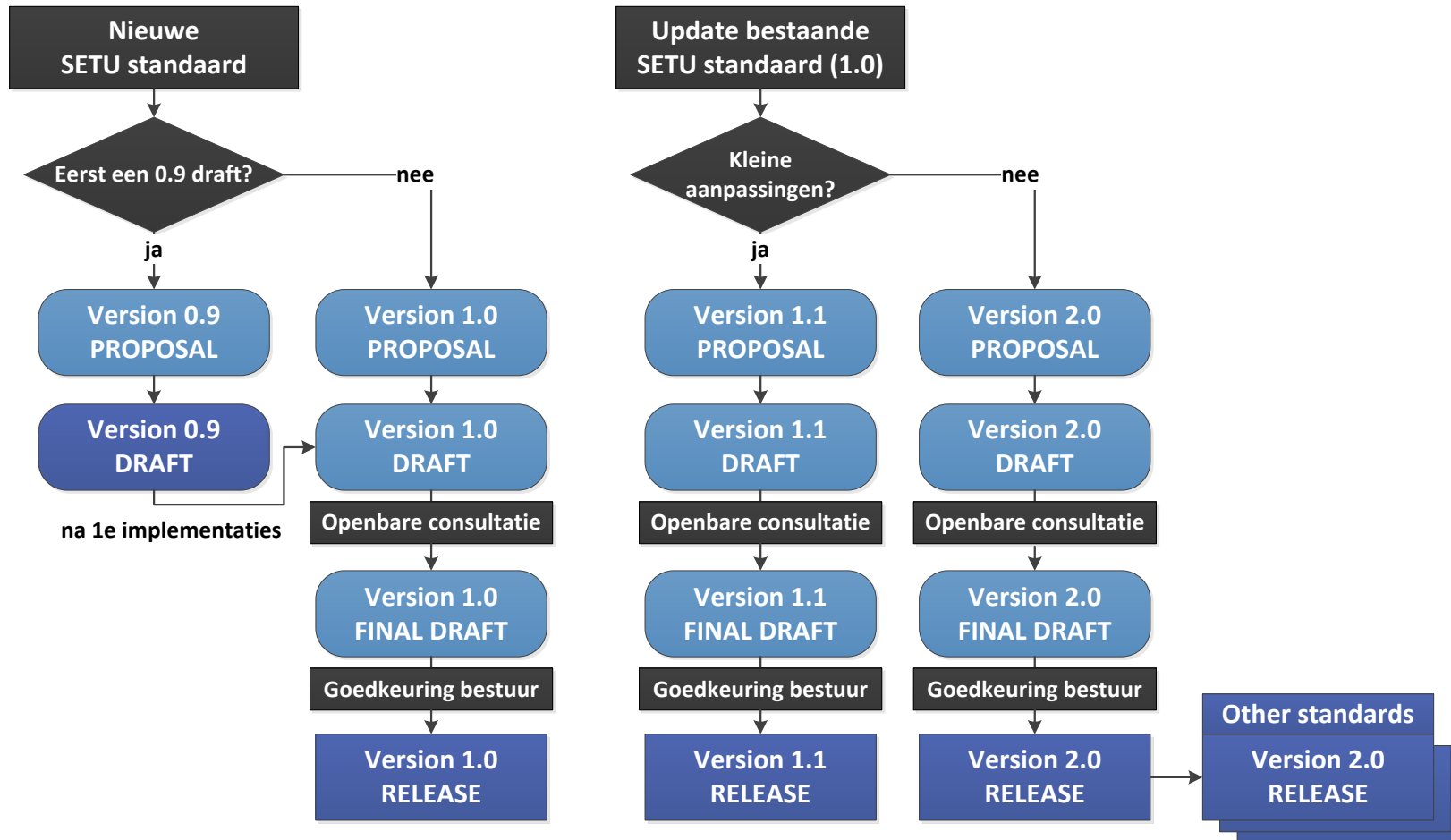
De SETU helpdesk is opgezet om vragen met betrekking tot het gebruik van de standaard te beantwoorden. De helpdesk kan benaderd worden voor vragen over implementatie van een standaard, over de documentatie met betrekking tot de standaard, de werking van de beheeromgeving, etc. Om vragen te stellen staat het emailadres helpdesk@setu.nl ter beschikking

Binnen de SETU worden de binnenkomende vragen verzameld in een email box die voor alle medewerkers toegankelijk is. Op basis van expertise en taak worden de vragen vervolgens telkens toebedeeld aan één van de medewerkers. De status van de vraag (open, in behandeling of afgehandeld) is voor de andere medewerkers te allen tijde in te zien.

Het is mogelijk dat de vraag of het verzoek in de categorie change requests valt, dat wil zeggen een aanpassing van de standaard vergt. Indien de indiener een participant of abonnee is, zal deze het verzoek krijgen de vraag om het verzoek eveneens als change request in te dienen op de online beheeromgeving van SETU.

Het uiteindelijke antwoord op de vraag of het verzoek wordt geformuleerd door de medewerker aan wie de vraag is toegewezen. Deze kan daarbij het antwoord voortkomend uit eigen inzicht geven of zich baseren eerder gestelde vragen en antwoorden.

Bijlage 1: Werkwijze ontwikkeling SETU standaarden



Figuur 5: Werkwijze ontwikkeling nieuwe en bestaande SETU standaard

