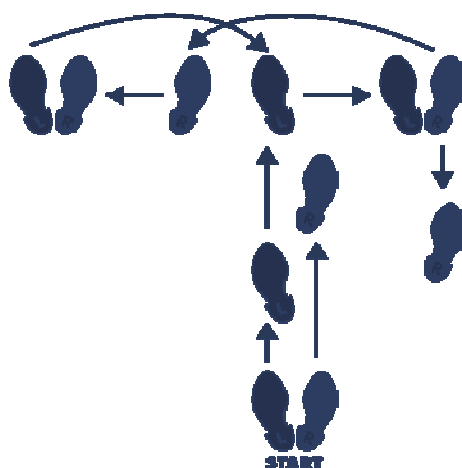


INFORMATISERINGSPLAN 2012-2016

Oost- en Weststellingwerf

(IT takes two to tango)



Inleiding.....	3
Algemeen	6
1.1. Informatiseringsplan	6
1.2. Informatie managen.....	6
Ontwikkelingen	7
1.1. Landelijke bepalingen	7
1.2. Applicatieportfolio	8
1.3. iNUP	9
Kaders	10
Uitgangspunten informatiseringsplan.....	12
Speerpunten.....	13
1.1. Het informatieniveau	13
1.2. Het bedrijfsniveau	15
1.3. De technische infrastructuur	16
Organisatie van de informatievoorziening	18
Organisatorische aandachtspunten	21
Communicatie.....	23
Reguliere (jaarlijkse) investeringen.	24
Bijlage 1: Stelsel van Basisregistraties	27
Bijlage 2: Implementatieagenda.....	31
Bijlage 3 Applicatieoverzicht Oost- en Weststellingwerf	32

Inleiding

Oost- en Weststellingwerf zien kansen in een veranderende samenleving. Om hierop te anticiperen is een eerste stap gezet in de samenvoeging van beide I&A afdelingen. Nu is het zaak om ook op het gebied van informatiseringsbeleid de inhoud op elkaar af te stemmen. Het gaat echter niet alleen om het afstemmen van beleid: er zijn ook nieuwe ontwikkelingen waar een moderne gemeente haar voordeel mee kan doen in haar dienstverlening richting burgers en bedrijven. Daarnaast dient een burger ook te kunnen vertrouwen op een betrouwbare overheid waar zijn gegevens veilig zijn en waar op een duurzame manier met deze gegevens wordt omgegaan.

In het aanbieden van informatie aan inwoners en bedrijven neemt de website van de gemeente een prominente plaats in waar het gaat om het aanbieden van informatie aan de inwoners en bedrijven. Naast informatie kan de website ook voorzien in het leveren van diensten en producten. Veel van de producten die de gemeente voortbrengt lenen zich voor een dergelijke afhandeling. Dat kan via het gemeentelijke E-loket. Aanvragen of meldingen kunnen op een snelle, tijd- en plaats onafhankelijke wijze gedaan worden. Met als effect een reductie van de administratieve belasting voor de burger en bedrijven als ook van de eigen organisatie.

Met de komst van implementatieagenda dienstverlening e-overheid, kortweg iNUP, worden gemeenten en provincies (instrumentele) handvaten aangereikt. Het daaraan gekoppelde Antwoord©-concept biedt ruimte voor de lokale invulling. De uitdaging zit in de vertaling van de abstractie naar de concrete uitvoering. Daarvoor is het noodzakelijk dat beide gemeenten een visie ontwikkelen hoe tot concrete uitvoering kan worden overgegaan. Het slagen daarin is mede afhankelijk van de veranderbereidheid en mogelijkheden van beide organisaties. In Ooststellingwerf is in dit verband de dienstverleningsvisie Koning Klant ontwikkeld. In Weststellingwerf is de dienstverleningsvisie (nog) niet op papier gezet maar wordt die wel uitgedragen door het Hoofd Publiekszaken en de medewerkers.

De concentratie van de communicatiekanalen vindt plaats in het contactcentrum (KCC). Het concentratiepunt voor contact met "mijn gemeente". Voor overige (lokale- en landelijke) overheidsdiensten voorziet het KCC nu nog in een verwijzrol. Met het ontsluiten van landelijke registraties zal straks het lokale KCC in een verwijzrol ook de vraagafhandeling kunnen doen voor alle vragen richting de overheid. Daarmee vult de gemeente haar rol in als eerste overheid. Door veel van de vragen op het KCC af te handelen worden achterliggende afdelingen niet meer belast met de "enkelvoudige" vragen. De informatie, nodig om de klant snel en adequaat van dienst te kunnen zijn, moet anders georganiseerd worden dan tot nu toe het geval was.

Tegen deze achtergrond is het zaak samenhang te bewerkstelligen tussen de organisatiedoelen en ambities en de informatievoorziening. De uitvoering en de daarvoor benodigde ICT-middelen moeten op elkaar worden afgestemd om dit mogelijk te maken.

De gesprekken met de medewerkers die een bijdrage hebben geleverd aan dit informatiseringsplan zijn meestal in Oost-West verband gedaan. Dit was enerzijds praktisch maar had ook als voordeel dat men direct van elkaar hoort en weet wat er speelt. Tijdens deze gesprekken is ook duidelijk geworden dat er al regelmatig samen wordt opgetrokken en dat dit steeds vaker voorkomt. Het is echter wel van belang dat op dit proces wordt gestuurd, zodat het niet alleen toevallig "ontstaat".

De samenvoeging van de voormalige I&A teams van beide gemeenten tot een team voor de beide gemeenten heeft mede tot doel het optimaliseren van de dienstverlening, de inrichting van de bedrijfsprocessen en het toekomstgericht gereed zijn voor integratie in de landelijke informatieketens met andere overheidspartners. Dit maakt dat zij enerzijds rekening dient te houden met de eisen inzake de landelijke overheidsarchitectuur en de uitgangspunten voor de digitale overheidsdienstverlening en anderzijds rekening dient te houden met haar eigen klanten en gebruikers in haar eigen bedrijfsprocessen. Door de steeds grotere complexiteit van het bedrijfsgebeuren, in het algemeen, en bij de inzet van IT-middelen, in het bijzonder, wordt de roep naar architectuur steeds luider. Door de versmelting van processen, informatie en IT is enkel een technologische benadering niet meer voldoende.

De samenwerkende gemeenten Ooststellingwerf en Weststellingwerf staan aan het begin van het (planning) proces om te komen tot een nieuwe gezamenlijke enterprise architectuur. Tot het moment van samenvoeging in oktober 2011 beschikte elk van de gemeente over haar eigen informatiebeleid en architectuur.

De standaardisatie van applicaties en systemen betekent voor de medewerkers en afdelingsmanagers dat zij in de toekomst bij de keuze voor vervanging of verwerving van een applicatie of systemen, rekening moeten houden met de wensen en eisen van hun collega's van de partnergemeente. Eigen specifieke wensen worden daarmee ondergeschikt gemaakt aan gemeenschappelijke eisen en afspraken tot integratie op intergemeentelijk niveau. Voor beide gemeenten geldt dat de besluitvorming over vervanging en vernieuwing in de nieuwe situatie niet meer lokaal maar interlokaal wordt gedaan. Daardoor wordt de decentrale beslissing- en budgetbevoegdheid voor managers in beide gemeenten beperkt.

Met ingang van 2012 wordt een gezamenlijk Informatiejaarplan opgesteld. Het Informatiejaarplan geeft voor beide gemeenten een beschrijving van alle ICT projecten van dat jaar en een verantwoording over de projecten van het voorafgaande jaar, inclusief de financiële informatie. Het informatiejaarplan en de bijbehorende gezamenlijke projectenlijst wordt ter advisering voorgelegd aan de directies en afdelingsmanagers van beide gemeenten, waarna het ter vaststelling wordt voorgelegd aan het GDO.

Zoals eerder afgesproken zullen beide organisaties jaarlijks € 150.000 inbrengen voor de financiering van dit jaarplan.

Middelen voor ICT zullen dus centraal, voor beide gemeenten worden beheerd. Dit betekend echter niet dat de verantwoordelijkheid hierover bij de afdelingen wordt weggenomen. Zij blijven verantwoordelijk voor de eigen afdelingsapplicaties en kunnen hierin zelf keuzes maken, mits deze passen binnen de vastgelegde kaders van het informatiebeleid en de ict architectuur.

Het beheer van de financiën voor bijvoorbeeld een applicatie als SquitXO was belegd bij de functionele afdeling. Het financiële beheer van deze applicatie zal overgaan naar de centrale I&A. De decentrale afdeling blijft verantwoordelijk voor het initiëren van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van Vergunningverlening en handhaving, vanuit die verantwoordelijkheid dienen zij zich ook bezig blijven houden met het vraagstuk hoe hun eigen procesvoering met I&A middelen in stand gehouden dienen te worden.

I&A blijft hierin dan de rol houden als adviseur en beheerder van de centrale ICT afspraken. Ook de rapportage van dit automatiseringsdeel van de financiën zal &A voor haar rekening nemen.

Deze standaardisatie van systemen en applicaties beperkt de keuzevrijheden van alle afdelingsmanagers. Ook vraagt dit onderlinge afstemming en integratie in de bedrijfsprocessen van alle afdelingen en tussen de beide organisaties. De bevoegdheden, verantwoordelijkheden en de coördinatie van managementteams en directies moeten door deze samenvoeging veranderen.

Als gevolg van voorgaande wijzigingen verandert navenant de rol en de positie van het nieuwe I&A team. I&A zal meer het initiatief nemen en daar waar nodig regie voeren op het verzamelen van informatie vanuit de totale landelijke programmering van de overheidsdienstverlening en afdelingen hierover adviseren en vertalen van de gevolgen hiervan naar de eigen informatiesystemen.

Omgekeerd zullen de bedrijfsprocessen grotendeels gestuurd worden door deze landelijke programmeringen waardoor de beïnvloedingssfeer van de individuele afdelingsmanager wijzigt. Niet de keuze van het wat, hooguit de keuze voor het hoe en met wie. Omgekeerd betekent dit dat voor de

I&A teamleiding en informatiebeleid coördinator hun rol met name meer verschuift naar sturen op de ontwikkeling, meesturen op processen en initiatief nemen t.b.v. de verschillende afdelingen. Niet halen maar brengen zal het devies voor de komende jaren zijn.

Dit vraagt in de afstemming tussen afdelingsmanagers en het team I&A een goed besef van deze veranderende omgeving en daarmee hun eigen rol, dit vraagt van afdelingsmanagers onderling een intensieve samenwerking op procesvoering en prioritering.

Dit I&A beleidsplan en het jaarplan is daarvan de eerste proeve, in de totstandbrenging van dit document zijn door I&A de wensen van de verschillende organisaties en hun afdelingen bij elkaar gebracht en in een afwegingskader gezet waarbij de toetsingcriteria zijn of een ontwikkeling wettelijk verplicht is, het een investering is inzake optimalisatie werkprocessen (zowel Ooststellingwerf als Weststellingwerf) of het een specifieke wens vanuit een vakafdeling betreft.

Met dit plan ligt het voorstel voor inrichting en uitrol vanuit de deskundige integrale kijk op zaken van I&A. Het kan zijn dat door het voorgaande genoemde selectieproces, de integrale benadering vanuit de landelijke programmering ICT overheidsdiensten en de synchronisatie en standaardisatie van de beide ICT platformen tussen de gemeenten de individuele afdelingsbehoefte onder druk staat. Beide directies en managementteams zullen hun verwachtingen op dit aspect scherp moeten bewaken en indien nodig bijsturen. I&A staat daarbij open voor een constructieve dialoog.

Nu is het van belang dat, nu de eerste stap is gezet, beide gemeenten bereid zijn om de volgende stap te zetten: samenwerking op het gebied van procesvoering. In dit kader hebben we als thema gekozen: IT takes two to tango! Om tot een geslaagde uitvoering te komen hebben we elkaar hard nodig, moeten we op elkaar durven vertrouwen en zal er met passie gewerkt moeten worden!

Algemeen

Bij de totstandkoming van de integratie van beide teams I&A ontstond de behoefte om een informatiseringsplan op te stellen voor beide gemeenten. Dit informatiseringsplan borduurt voort op de dit jaar aflopende beleidsplannen van de gemeenten Oost- en Weststellingwerf en vormt het kader en beschrijft de richting waarin de informatievoorziening van beide gemeenten zich de komende jaren gaat ontwikkelen. Dit plan zal voor de periode van 2012 – 2016 gelden.

1.1. Informatiseringsplan

Wat is een informatiseringsplan? In dit plan gaat het om informatisering en niet alleen om automatisering. In een informatiseringsplan wordt het informatiebeleid weergegeven. Informatiebeleid is het best te omschrijven als de vertaling van de bestuurlijke doelen van de organisatie naar de inrichting van de informatievoorziening. In dit geval is dit voor beide gemeenten. De bestuurlijke doelen bepalen de koers voor de komende jaren en dit heeft consequenties voor de bedrijfsvoering en raakt daarmee het handelen van alle organisatieonderdelen. De informatievoorziening ondersteunt beide organisaties, zodat de organisatie succesvol invulling kan geven aan de realisatie van de strategische doelen. Omdat er tijd nodig is om de informatievoorziening goed te laten aansluiten op de steeds veranderende eisen van de bedrijfsvoering, moet er tijdig een vertaling vanuit de strategische doelen worden gemaakt. Een dergelijke vertaling, waarbij een planning op hoofdlijnen wordt gemaakt, heet een informatiseringsplan.

1.2. Informatie managen

In dit plan gaat het vooral over informatie. De rol van informatie neemt binnen gemeentes de komende jaren alleen maar in belang toe: in de dienstverlening, bedrijfsvoering en in ketensamenwerking. De mate waarin de informatie de doelstellingen van de organisatie ondersteunt wordt daarbij steeds belangrijker. We willen informatie dus steeds meer als strategisch middel in kunnen zetten voor het realiseren van de ambities.

Een goede informatievoorziening is het fundament voor een kwalitatief goede dienstverlening en bedrijfsvoering.

In het gezamenlijk informatiseringsplan zal in eerste instantie een schets worden gegeven van de landelijke ontwikkelingen die voor beide gemeenten van belang zijn. Vervolgens zal worden aangegeven wat er speelt voor beide organisaties.

Omdat inmiddels het Team I&A is samengevoegd tot één team en het besluit is genomen om het gebruik van applicaties verregaand te gaan harmoniseren, heeft dit consequenties voor de processen in Oost- en Weststellingwerf. Het is de bedoeling dat alle applicaties worden geharmoniseerd en gestandaardiseerd, dit zal dan ook zijn weerslag hebben op de wijze waarop werkprocessen zijn georganiseerd.

Wellicht dat het hele idee van applicatieharmonisatie moeten worden omgedraaid: niet eerst de applicaties harmoniseren maar beginnen bij de werkprocessen en die harmoniseren om hier vervolgens de meest geschikte applicatie bij te zoeken. Dit zou een aandachtspunt kunnen zijn voor informatiejaarplannen. In plaats van projectenkalender wordt dan een proceskalender gebruikt waarin het management kan aangeven welke processen er het komende jaar worden veranderd.

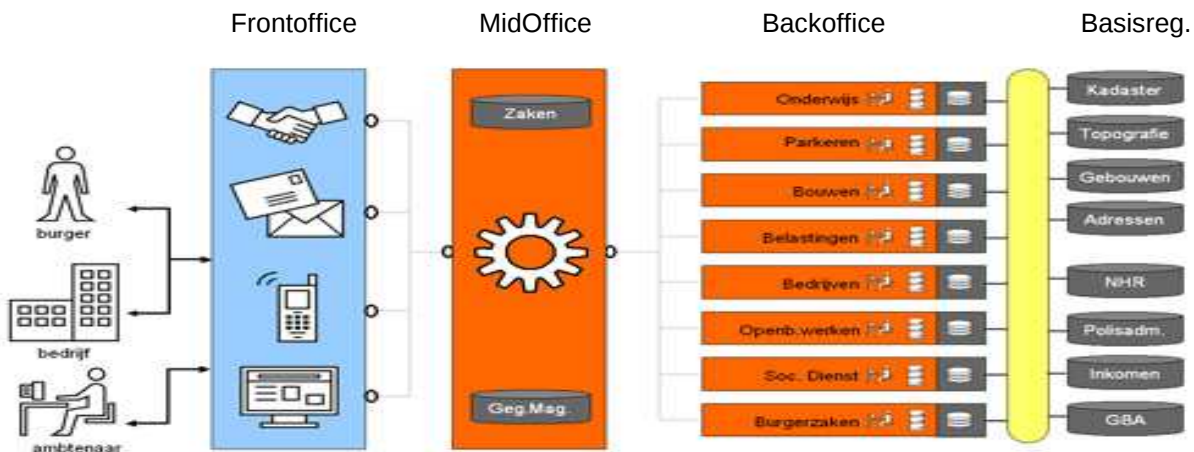
Ontwikkelingen

1.1. Landelijke bepalingen

In 2007 is in het bestuursakkoord tussen Rijk en gemeenten de basis gelegd voor een andere dienstverlening naar de burger. De realisatie en het referentiekader voor de ontwikkeling van de dienstverlening is vastgelegd in het NUP (voorheen EGEM-i).

Hierbij ligt het accent op eenduidigheid (standaardisatie), uitwisselbaarheid (interoperabiliteit van de ICT toepassingen), herkenning (authenticatiestelsel), digitalisering en het terugdringen van de administratieve lastenverlichting. De basisregistraties vormen daarbij een belangrijke impuls om te komen tot de elektronische overheid.

Lokale basisregistraties gaan over naar landelijk vastgelegde basisregistraties. De overgang naar landelijke basisregistraties stelt de eigen gegevenshuishouding op de proef voor wat betreft de integriteit van de gegevens. Zowel in de rol van ontvangende als ook leverende partij voor interne- en externe afnemers. Zij vormen nu nog het hart van de lokale gegevensuitwisseling maar straks ook van de landelijke. Tot 2015 worden dertien registraties ingevoerd waar vanuit de lokale overheden mee gecommuniceerd gaat worden. Hier moeten wij op aansluiten.



Naast de basisregistraties is er ook de andere wet- en regelgeving die er voor zorgt dat de elektronische overheid zijn vorm krijgt. Zo is er de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), de Wet eenmalige gegevens uitvraag (WEU welzijnsdomein), ruimtelijke ordening (nWro), Jeugdzorg etc. Wettelijke bepalingen die richtinggevend en/of bepalend zijn voor de (nieuwe) inrichting van onze informatievoorziening.

De belangrijkste decentralisaties waar de gemeenten de komende periode mee te maken krijgen zijn:

- Jeugdzorg
- Extramurale begeleiding AWBZ
- Wet Werken naar vermogen

Decentralisatie van Rijks- en/of provinciale taken naar de gemeenten betekent dat de aard en afstemming van de dienstverlening toeneemt en ook complexer wordt. Onderlinge communicatie tussen overheidsorganen, zowel op lokaal als landelijk niveau, vindt steeds meer plaats via het uitwisselen van berichten. Dit doet een groter beroep op onze informatievoorziening, beveiliging en integriteit van de gegevensuitwisseling. Naast dit alles zijn het ook de bezuinigingen die ons dwingen tot het maken van keuzes om te komen tot een efficiënter werkende op de vraag afgestemde (lokale) overheid.

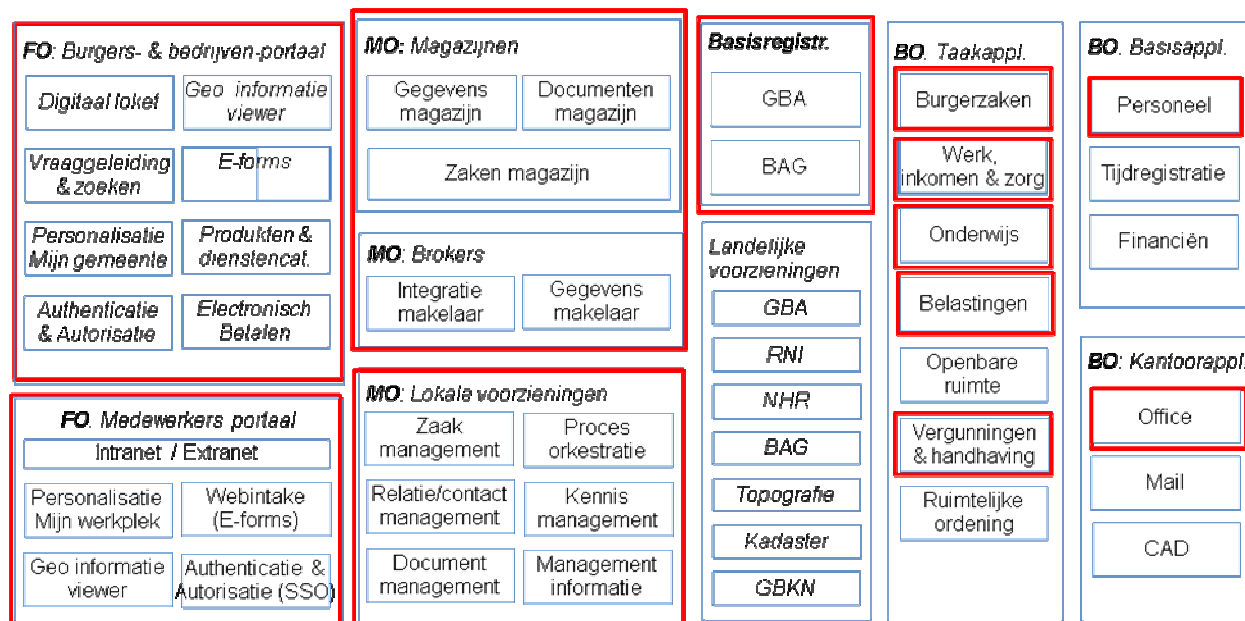
De centralisatie van landelijke registraties heeft zijn consequenties voor de lokale inrichting van de gegevenshuishouding. Zo geldt dat wij voor de basisregistratie Personen zowel afnemer als leverancier zijn. Het gegevensbeheer dient in de gemeentelijke organisatie geborgd te zijn.

1.2. Applicatieportfolio

De schematische MidOffice weergave is vertaald naar de situatie van Oost- en Weststellingwerf om inzicht te geven in de huidige stand van zaken van de applicatieportfolio van beide gemeenten. Uit dit plaatje blijkt dan dat beide gemeenten hun applicaties al behoorlijk op elkaar hebben afgestemd, dit geldt dan vaak nog niet voor de inrichting van de applicaties. Omdat werkprocessen toch nog verschillen is de inrichting van systemen ook nog verschillend.

Zie ook bijlage 3 voor de verschillen op applicatieniveau.

Applicatieportfolio Oost- en Weststellingwerf



Applicatie bij beide gemeenten gelijk

1.3. iNUP

Landelijk is het project NUP (Nationaal Uitvoerings Programma) overgegaan naar het iNUP waarbij I staat voor de Implementatie. Het iNUP moet de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren door snellere en efficiëntere werkwijzen. De ambitie van de Rijksoverheid is om in 2015 een werkend stelsel van Basisregistraties te hebben (zie **bijlage 1**).

Vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken is aangegeven dat de komende periode de focus verlegd zal worden van ontwikkeling van voorzieningen naar implementatie en gebruik. Het streven daarbij is dat de dienstverlening van de overheid aan burger, bedrijf en instellingen, waar mogelijk, via het digitale kanaal loopt. Daar waar het elektronische kanaal niet voldoende of onwenselijk is, en persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken overheidsorganisaties persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

Dit betekent dat de agenda voor de komende periode, tot 2015, bestaat uit:

1. Afronden en opleveren van de voorzieningen voor zover dit gaat om eerder afgesproken functionaliteiten.
2. Geen verdere ontwikkeling tenzij dit nodig is voor de realisatie van de visie op dienstverlening en dit door de vragende partij wordt gefinancierd.
3. In beheer brengen van de basisvoorzieningen tot een overheidsbrede, toekomstbestendige informatie-infrastructuur.
4. Grootschalige implementatie van de basisvoorzieningen bij alle overheden.

Realisering van deze agenda draagt ook bij aan het realiseren van doelstellingen die door de Europese commissie geformuleerd zijn in het eGovernment Actieplan. Zo wordt gewerkt aan de ontwikkeling van gebruikersgerichte diensten via het concept Antwoord© en wordt met de webrichtlijnen invulling gegeven aan toegankelijkheid van informatie. Via mijnoverheid.nl (voor burgers) en ondernemersplatform (bedrijven) wordt invulling gegeven aan een platform voor gepersonaliseerde diensten. De inzage in persoonsgegevens via mijnoverheid.nl draagt bij aan vergroting van de transparantie.

De agenda wordt in de volgende deelonderwerpen vormgegeven:

1. De front office van de e-overheid voor burgers
2. De front office van de e-overheid voor bedrijven
3. Het stelsel van basisregistraties
4. Implementatieondersteuning voor gemeenten

ad 1. De doelstelling is om ultimo 2015 de front-office zoals geformuleerd in de overheidsbrede visie op dienstverlening bewerkstelligd te hebben bij alle overheden. Voor gemeenten zal hier de nadruk liggen op de implementatie van Antwoord©.

ad 2. De komende jaren zal de front-office op zodanige wijze moeten worden verbeterd, dat de gebruiker (het bedrijfsleven/de ondernemer) ook daadwerkelijk de baten voelt in de vorm van: lagere regeldruk, betere dienstverlening, minder kosten. Dit lukt vooral als de basisvoorzieningen worden gebruikt in toepassingen en diensten.

Ad 3. Dit dient conform planning ingevoerd te worden, zie bijlage.

ad 4. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie. Vanuit deze verantwoordelijkheid komt een stimuleringsimpuls via het Gemeentefonds rechtstreeks naar gemeenten waardoor gemeenten zelf het voortouw kunnen nemen. Gemeenten kunnen bijvoorbeeld diensten bij KING inkopen.

Kaders

Het informatiseringsplan 2012-2016 is kaderstellend en richtinggevend voor de informatievoorziening van Oost- en Weststellingwerf in de toekomst. Het informatiseringsplan beoogt een optimale aansluiting te realiseren tussen de ambities, processen en de informatievoorziening. Het beschrijft de randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om te komen tot een duurzame informatievoorziening. De kaders en richtlijnen bieden een referentie voor het in goede banen leiden van de ontwikkeling, het beheer en gebruik van de informatievoorziening. Hierbij staan de navolgende uitgangspunten centraal:

1. Dienstverlening.

Het dienstverleningsconcept van beide gemeenten, vertaalt de landelijk gestelde doelen (Antwoord©) naar de lokale visie en werkwijze aangaande de dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven.

2. Bedrijfsvoering.

Realisatie van producten op basis van rechtmatigheid (conform wet- en regelgeving), efficiëntie (tegen zo laag mogelijke kosten) en effectiviteit (met optimale inzet van mens en middelen). Kennis en deskundigheid bij de medewerkers is hierbij voorwaardelijk.

3. Architectuur.

De landelijke programma's hebben hun onderlinge uitwisseling voor gegevensdeling volgens gedefinieerde standaards. Deze zijn bekend als de NORA (landelijke) en GEMMA (gemeentelijke) architectuur.

Werken met architectuur draagt bij aan uniformiteit, samenhang en bevordert een efficiënte informatievoorziening. Door aan te sluiten op landelijke standaarden wordt maximale uitwisselbaarheid tussen de landelijke basisregistraties en de eigen bedrijfskritische applicaties bereikt. Voor de inrichting van de informatiehuishouding is standaardisatie leidend en dient als referentiemodel en toetsingskader voor huidige - en toekomstige investeringen.

4. Aansluiten op (wettelijke) landelijke ontwikkelingen.

Een uitgangspunt van de gemeentelijke informatievoorziening is het aansluiten op de (wettelijke) landelijke ontwikkelingen zoals deze binnen het Nationaal Uitvoeringprogramma (NUP) zijn geformuleerd.

5. Innovatie.

Een goede Informatievoorziening is de basis voor (vernieuwing van) diensten, producten en daarmee samenhangende processen. Het is belangrijk dat met het informatiebeleid goede randvoorwaarden worden gecreëerd waarbinnen innovaties kunnen plaatsvinden zodat op een "slimme" manier kan worden gewerkt.

6. Gebruik van open standaarden en open-source software (OSS).

Voor alle taakondersteunende en taakspecifieke applicaties zal per definitie bij alle vanaf nu uit te voeren software selecties – indien aanwezig - ("volwassen") OSS alternatieven worden meegenomen, en – bij gelijke geschiktheid (zowel in prijs als in prestatie) – zullen worden verkozen boven gesloten software producten. Uiteraard zal de prijs/prestatieverhouding wel vergelijkbaar moeten zijn.

7. Zoveel als mogelijk harmoniseren en standaardiseren van de informatievoorziening

Om echt profijt te hebben van de samenvoeging van het Team I&A zal zoveel mogelijk moeten worden gestandaardiseerd en geharmoniseerd op applicatieniveau en werkprocessen. Dit leidt tot een verbeterde kwaliteit van het beheer, ondersteuning en efficiënte bedrijfsvoering.

Uitgangspunten informatiseringsplan

De richtlijnen geven aan waar onze informatievoorziening aan moet voldoen om de gemeentelijke ambities en landelijke verplichtingen te kunnen realiseren met inachtneming van de kaders.

De informatievoorziening ondersteunt de organisatiedoelstellingen

Informatievoorziening is een middel om de producten van de organisatie binnen de daarvoor gestelde tijd te kunnen leveren. Deze is zo georganiseerd dat producten gerealiseerd worden in een goede kwaliteit/prijsverhouding. Wijziging van organisatiedoelstellingen betekent ook dat het informatiebeleid waar nodig wordt gewijzigd.

De informatievoorziening draagt bij aan de transparantie van de organisatie

In de komende periode zal de transparantie in sterkere mate dan voorheen worden ondersteund door rechtstreekse toegang door derden tot bij de gemeente beschikbare informatie, met in acht nemen van de Wet bescherming Persoonsgegevens. De informatievoorziening dient daarop te zijn ingericht.

De informatievoorziening is gericht op producten en processen

De informatievoorziening staat boven organisatiestructuren en stoort zich niet aan organisatie-, afdelings- en applicatiegrenzen. Wijziging van de organisatie, producten of processen betekent dat de informatievoorziening waar nodig wordt gewijzigd. Hierin geldt ook dat processen zoveel als mogelijk op elkaar moeten worden afgestemd.

De informatievoorziening is efficiënt in gebruik van gegevens

Dit betekent dat optimaal gebruik wordt gemaakt van kwalitatief goede gegevens en dat eenmalige opvraag en meervoudig gebruik van gegevens de regel is. De informatievoorziening is efficiënt in gebruik van de juiste gegevens.

De informatievoorziening zorgt voor continuïteit bedrijfsvoering

Eén van de pijlers die zorgt voor de continuïteit van de organisatie is een adequate sturing. Adequate sturing kan slechts plaatsvinden op basis van goede sturingsinformatie. De informatievoorziening dient zodanig te zijn ingericht dat deze sturingsinformatie op een integrale en transparante wijze geleverd kan worden.

De informatievoorziening is professioneel georganiseerd

Dit betekent dat zowel delen van de organisatie als de gehele organisatie als een professionele organisatie draaien. Het Team I&A is binnen de organisatie de verbindende en ondersteunende schakel rond ICT gebruik. Applicatiebeheer is een vaste taak bij iedere vakafdeling, vastgelegd in taak- en functieomschrijvingen.

De informatievoorziening ondersteunt de democratische besluitvorming

De besluitvorming van raad en college vereist een tijdige beschikbaarheid van relevante documenten, de informatievoorziening dient daaraan ondersteunend te zijn.

De informatievoorziening faciliteert samenwerking

De informatievoorziening moet zo worden ingericht dat het de samenwerking tussen Oost- en Weststellingwerf (en op termijn Opsterland?) soepel en "slim" laat verlopen.

Speerpunten

Om te komen tot de gewenste samenhang is het zaak dat de komende jaren invulling en uitvoering wordt gegeven op drie deelgebieden:

- Het informatieniveau
- Het bedrijfsniveau
- De technische infrastructuur

Per deelgebied zullen de belangrijkste activiteiten worden toegelicht.

1.1. Het informatieniveau

Onze dienstverlening ontwikkelt zich van aanbod gedreven naar vraaggericht. Meer dan voorheen zal het de vraag van de burger zijn die (mede) bepalend is voor de inrichting van de dienstverlening. Team I&A faciliteert hierin. Daarnaast is het natuurlijk van belang dat beide gemeenten steeds meer hun processen en ook hun applicaties op elkaar gaan afstemmen en elkaar ondersteunen bij het applicatiebeheer.

a. De websites

Het aanbieden van producten en diensten via de website zal verder worden uitgebreid. Naast informatie zullen ook meer transacties via dit kanaal mogelijk worden. Klanten zullen hierdoor steeds meer gebruik gaan maken van de website om de gemeentelijke producten en diensten af te nemen en de status van hun vragen te volgen. Het is van cruciaal belang dat deze website permanent toegankelijk is en informatie actueel en vindbaar is. Dit stelt gelijk hoge eisen aan het kanaal voor wat betreft de betrouwbaarheid en beveiliging.

Door het sturen op de beschikbare kanalen (post, telefoon, internet) kunnen piekbelastingen worden gespreid (reisdocumenten gedurende vakantieperioden). Daarmee wordt een fysieke gang naar het gemeentehuis vermeden. Het streven is er op gericht zoveel mogelijk producten digitaal beschikbaar te stellen.

Hierbij zal elke gemeente zijn eigen "look and feel" willen behouden. Het is derhalve van belang dat het systeem aan de "achterkant" hetzelfde is maar dat aan de "voorkant" een gemeente zijn eigen *couleur locale* behoudt.

b. Ontwikkeling klantcontactcentrum. (KCC)

Voor beide gemeenten geldt dat het klantcontact centrum verder zal worden uitgebreid. In die spilfunctie zal het mogelijk zijn om minimaal 80% van de klantvragen af te handelen. Om dit te realiseren zullen zowel in organisatorisch als in technische zin investeringen moeten worden gedaan. Zo is het voor het KCC belangrijk om inzicht te hebben in welke zaken de burger met de gemeente heeft lopen. Dit is noodzakelijk voor het realiseren van de eerdergenoemde 80% voor afhandeling van vragen bij het KCC. De inzet van het MidOffice is een stap in de goede richting, nu wordt het zaak om het MidOffice door te ontwikkelen.

Bij de ontwikkeling van de KCC's in zowel Oost- als Weststellingwerf wordt rekening gehouden met elkaars ontwikkeling zonder de eigen ambitie uit het oog te verliezen. Dit punt komt terug in de organisatorische aandachtspunten. In elk geval is er regelmatig overleg met elkaar en de plannen zijn ook gemaakt om in KCC verband op te trekken met Opsterland.

In dit verband is ook de ontwikkeling op het gebied van de telefonie van belang. Om de ambities van Antwoord© handen en voeten te geven dient ook dit kanaal opgepakt te gaan worden. Zoals de plannen er nu uit zien zal in 2013 worden begonnen met de implementatie van de nieuwe telefooncentrale voor beide gemeenten.

1.2. Het bedrijfsniveau

Voor het optimaliseren van de dienstverlening zal de informatievoorziening efficiënter kunnen worden ingericht. Hierbij is het van belang om nu een slag te gaan maken met het harmoniseren van applicaties. Om optimaal voordeel te benutten van de samenvoeging van I&A zal hier veel aandacht aan besteed moeten worden. Bij het terugdringen van het aantal te beheren applicaties zullen veel kosten worden bespaard en zal het niveau van dienstverlening stijgen. Daarnaast is het belangrijk dat een uniforme manier van werken wordt ingevoerd bij de applicatiebeheerders zodat op een eenduidige manier wordt gewerkt en de kwaliteit wordt verhoogd.

a. MidOffice .

Voor de ontsluiting van de gegevens uit de achterliggende bedrijfsapplicaties naar de voorkant (front-office) is het noodzakelijk het MidOffice door te ontwikkelen. De MidOffice regelt het "gegevensverkeer" horizontaal door de organisatie. Het ondersteunt de geformuleerde doelstelling om minimaal 80% van alle klantvragen binnen het KCC af te kunnen handelen. Doordat systemen gegevens met elkaar moeten kunnen uitwisselen is invoering een complexe aangelegenheid.

Voor beide gemeenten geldt dat er een grote behoefte is aan doorontwikkeling van het MidOffice . Dit jaar en de komende jaren zal de nadruk liggen op het optimaliseren van het MidOffice . Een blijvend aandachtspunt is de personele capaciteit. Op dit moment is sprake van 1,0 Fte die zowel de ontwikkeling van de MidOffice doet alsmede het beheer. Gezien de toenemende cruciale rol die een MidOffice in gaat nemen zou hier extra capaciteit op moeten worden ingezet en is het te overwegen de beheer- en de ontwikkelfunctie te scheiden.

b. Zaakgericht werken.

Het MidOffice biedt de mogelijkheid om zaakgericht te werken. Om de bedrijfsprocessen efficiënter in te richten zullen de (bestaande) werkprocessen en workflows deels opnieuw worden gedefinieerd en/of gedigitaliseerd. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan het terugdringen van de administratieve lasten.

Als onderdeel van het zaakgericht werken wordt ingezet op het verder digitaliseren van de papierstroom. Er is een strategische keus gemaakt om het in het MidOffice aanwezige zakenmagazijn hier voor in te richten. Processen waar geen ondersteunende applicatie voor is zullen hier op worden ingericht. Van processen waarvoor wel een taakspecifieke applicatie is zal de status worden doorgegeven aan het zakenmagazijn. Hierdoor is het mogelijk om vanuit één centrale plek de voortgang van alle processen te monitoren.

Zowel in Oost- als in Weststellingwerf wordt dit onderdeel verder ontwikkeld. De samenwerking op dit gebied verloopt goed. Dit is een onderdeel waarbij je dan direct de vruchten kan plukken door kennis en ervaring uit te wisselen over de inrichting van het systeem (DECOS). Het is overigens wel zo dat de processen behoorlijk verschillend zijn. Dit hoeft echter de samenwerking en kennisdeling niet te belemmeren. DIV is vaak de *trigger* van zaakgericht werken omdat processen vaak gestart worden door documenten en dat een intensieve samenwerking nodig is met de MidOffice beheerder om dit technisch in te kunnen richten.

Geografisch informatiesysteem (GIS).

Geografische informatie krijgt in toenemende mate een rol in de contacten met burger en bedrijven. Door kaartmateriaal te koppelen ontstaat een volledig beeld bij het behandelen van meldingen- en/of aanvragen. Relevante interne bedrijfsprocessen moeten hierop aansluiten.

Het belang van het op een juiste manier koppelen van administratieve gegevens aan kaartmateriaal wordt groter. Daarnaast is vanuit het Stelsel van Basisregistraties door de invoering van de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) de waarde van geografische informatie en een goed geografisch informatiesysteem (GIS) toegenomen.

Daarnaast zijn er ontwikkelingen op het gebied van de basisregistratie topografie, waardoor discussies zullen ontstaan taan over GEO-magazijnen die in de architectuur in het MidOffice kunnen worden gepositioneerd.

1.3. De technische infrastructuur

De techniek ontwikkelt zich meer en meer naar webservice gerichte, gebruiksvriendelijke toepassingen. Daarnaast ontstaat er ook steeds meer behoefte aan locatie en tijdsonafhankelijk werken. Doordat beide afdelingen I&A zijn samengevoegd is het nu noodzakelijk dat de technische laag wordt samengevoegd: de basis op orde. Hier wordt voor de komende periode dan ook prioriteit aan gegeven.

Doordat leveranciers steeds vaker uitgaan van standaard uitwisselingsformaten zijn applicaties eenvoudiger te koppelen wat een positief effect kan hebben op de kosten.

a. Werkplek

Het uiteindelijke doel zal zijn dat medewerkers uit zowel Ooststellingwerf als Weststellingwerf vanaf elke werkplek in beide gemeenten moet kunnen werken. Dit betekent dat er één 'active directory' moet komen, één telefooncentrale (zodat medewerkers altijd op hetzelfde nummer bereikbaar zijn). Daarnaast zal in toenemende mate behoefte komen aan draadloos werken, bijvoorbeeld ten behoeve van de buitendienst of het werken met tablets in vergaderruimten. Ook thuis- of elders werken behoort tot de mogelijkheid (tijd en plaats onafhankelijk).

b. Virtualisatie.

Hierbij wordt verder ingezet op virtualisatie (slimmer gebruik maken van servercapaciteit) en consolidatie (minder servers) van het serverpark. Door gebruik te maken van moderne technieken vindt verschuiving plaats van lokaal beheer naar centraal beheer (centralisatie). Hiermee wordt het mogelijk om wijzigingen centraal door te voeren voor alle werkplekken. Centralisatie levert voordelen op als het gaat over het beheer en het kostenaspect van de lokale werkplekinrichting.

c. Doorontwikkeling harmonisatie infrastructuur

De harmonisatie van de infrastructuur zal de komende periode veel aandacht vragen van het Team I&A. Hier ligt de nadruk op het harmoniseren van de software voor het verzenden van e-mail, het gebruik van Citrix en diverse beheerssoftware zodat het beheer van de infrastructuur van beide gemeenten nog eenvoudiger wordt.

d. Informatiebeveiliging.

Door de toename van het aantal basisregistraties zal het verkeer tussen de lokale en landelijke gegevensbronnen verder intensiveren. Tevens zal de (digitale) uitwisseling van gegevens en producten tussen de gemeentelijke organisatieonderdelen en haar afnemers toenemen. Beide ontwikkelingen stellen hoge eisen aan de technische infrastructuur, beveiliging en deskundigheid van medewerkers. Zeker gezien de recente ontwikkelingen met certificaten een belangrijk aandachtspunt! Ten behoeve van de informatiebeveiliging is inmiddels opdracht gegeven aan BMC om het informatiebeveiligingsbeleid voor beide gemeenten te herijken.

Binnen dit speerpunt zal ook aandacht moeten komen voor de uitwijk van het rekencentrum. Hier is nu nog een contract gesloten met Getronics in Lelystad maar dit kan natuurlijk bij elkaar worden georganiseerd. In de nabije toekomst zal worden gezocht naar een oplossing om Oost en West bij elkaar uit te kunnen laten wijken.

e. Integratie en sanering.

Integratie en sanering van applicaties is een continue proces. Binnen beide gemeenten is een groot aantal applicaties in gebruik. Er zal een onderzoek moeten worden opgestart dat zal uitwijzen of de functionaliteit van deze applicaties binnen centrale bedrijfsapplicaties kan worden ondergebracht en of en hoe centrale applicaties worden geïntegreerd. Daarnaast is er een besluit genomen door het GDO dat bij vervangingsinvesteringen of nieuwe investeringen wordt gestreefd om één applicatie voor beide gemeenten aan te schaffen.

Organisatie van de informatievoorziening

Met het samenvoegen van het Team I&A is een eerste stap gezet om de informatievoorziening van Oost- en Weststellingwerf op een hoger niveau te brengen. Een van de doelen is een verbetering van de continuïteit, een ander een verbetering van de kwaliteit van het beheer van de diverse systemen.

Om de organisatie van de informatievoorziening goed te regelen is een Dienstverleningshandvest opgesteld waarin wordt beschreven welke diensten het Team I&A levert en welke door beide deelnemende gemeenten zelf worden gedaan.

Met name het functioneel beheer van applicaties blijft een punt van zorg en aandacht. Voor zover dit specifieke applicaties betreft ligt het beheer bij de vakafdeling(en). De vakafdeling is en blijft verantwoordelijk voor de eigen applicaties. Het is aan het afdelingshoofd om de continuïteit van de applicaties en het functionele applicatiebeheer te borgen. Het is hierbij uiteraard slim om de functioneel beheerders daar waar het dezelfde applicatie betreft veel te laten samenwerken en afspraken te maken over wederzijdse vervanging. Voorwaarde hiervoor is wel dat de applicatiebeheerders hun werkwijze gestructureerd vastleggen. Tevens biedt het de applicatiebeheerders de mogelijkheid om van elkaar te leren.

Uiteraard vergt dit de nodige inzet, maar deze betaalt zich vervolgens uit in een structurele vervangingsoplossing en deskundigheid- en kwaliteitsborging. De organisaties zijn echter te klein om dit voor alle applicaties te garanderen en niet alle applicaties zijn al geharmoniseerd. Dat betekent dat contracten met leveranciers moeten worden afgesloten om vervanging of ondersteuning in te kopen bij uitval van de applicatiebeheerder.

Het Team I&A zal zorg moeten dragen voor:

- de professionalisering van het decentrale beheer door het ontwikkelen van standaarden voor bijvoorbeeld implementatie, hierin heeft het Team I&A een signalerende functie omdat dit niet de binnen de verantwoordelijkheid valt van het Team I&A;
- het signaleringsfunctie van procesoptimalisatie
- het voorzitterschap van een periodiek applicatiebeheerders overleg;
- beheer van MidOffice systemen.

Verder dient het Team I&A gevraagd en ongevraagd adviezen uit te brengen over het optimaliseren van werkprocessen en dienstverlening. Het is van belang dat in dit verband altijd de toets van samenwerking en standaardisatie wordt afgelegd. Immers, samenvoegen van het Team I&A is de eerste stap maar de uiteindelijke winst wordt pas behaald bij het zoveel mogelijk saneren en standaardiseren van het applicatielandschap.

Alle zaken met betrekking tot het iNUP zullen voor wat betreft de monitoring worden belegd bij het Team I&A en dan in het bijzonder de adviseur informatievoorziening. Alle projecten dienen inzichtelijk te worden gemaakt bij het Team I&A en hier zal ook de samenwerkingstoets moeten worden verricht. Hiertoe zal een realisatieplan iNUP worden ontwikkeld. Hierin zullen alle projecten, de planning, het beheer en de financiën worden beschreven.

Voor gestructureerde implementatie is leiding en sturing noodzakelijk. Er dient helderheid te zijn over verantwoordelijkheden en bevoegdheden, onderscheiden naar beleids-, implementatie- en beheerprocessen. De volgende organisatieonderdelen zijn hierbij betrokken, een en ander is reeds uitgebreid beschreven in het Dienstverleningshandvest:

- a. GDO.

Is verantwoordelijk voor het informatiebeleid zoals de architectuur, documenten en informatiebeveiligingsbeleid. Stelt formeel de projectenkalender vast (gemeentebrede en afdelingsprojecten).

b. Managementteamoverleg.

Neemt kennis van de geadviseerde projectenkalender van het Team I&A. Kan aanvullend het GDO adviseren inzake afwijkingen. Het GDO besluit uiteindelijk.

c. Contractmanagersoverleg

Het contractmanagersoverleg richt zich op de strategische ontwikkeling van de informatievoorziening.

Zij is verantwoordelijk voor het beoordelen en prioriteren van ingediende projecten in relatie tot de bedrijfsvoering. Stelt hiervoor (jaarlijks) de projectenkalender op en biedt deze aan aan de MT's en vervolgens voor besluitvorming aan het GDO. Ziet toe op voortgang van projecten en rapporteert hierover.

Het contractmanagersoverleg wordt gevormd door de contractmanagers van Oost- en Weststellingwerf en de Teamleider I&A.

d. Afdelingsmanagers.

Een afdelingsmanager is formeel opdrachtgever/projectleider van (de eigen) afdelingsprojecten en is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer op de afdeling.

De afdelingsmanager Middelen is verantwoordelijk voor het (applicatie)beheer van de concernapplicaties en gemeentebrede systemen.

e. Teamleider I&A.

Beoordeelt projecten op technische haalbaarheid en adviseert zowel de afdelingsmanagers als de directie. Kan desgevraagd projectleider zijn. Is operationeel beheerder informatiebeleids- en beveiligingsplan. Is secretaris van het contractmanagersoverleg.

f. Adviseur informatievoorziening.

Adviseert de afdelingsmanagers en teamleider I&A gevraagd en ongevraagd over functionele en technische zaken in relatie tot de bedrijfsvoering. Kan desgevraagd projectleider zijn.

g. Applicatiebeheerder.

Voor wat betreft afdeling gerelateerde applicaties zijn afdelingen zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Deze is belegd bij een applicatiebeheerder die zorg draagt voor de juiste werking en het juiste gebruik van het pakket.

I&A is verantwoordelijk voor het functionele beheer van de concernbrede applicaties.

Omdat niet meer altijd duidelijk is wie voor welke applicatie verantwoordelijk is hebben we in de bijlage een overzicht opgenomen wie applicatiebeheerder is van welke applicatie.

h. Technisch beheerder.

Het technisch beheer is een zaak voor het Team I&A dan wel is ondergebracht bij een externe derde partij.

i. Medewerker Informatiebeveiliging

Draagt zorg voor de het informatiebeveiligingsplan en ziet toe op de uit te voeren procedures rondom de informatiebeveiliging.

Organisatorische aandachtspunten

Voor de uitvoering van het informatiseringsplan en de genoemde uitgangspunten dient rekening gehouden te worden met de volgende aandachtspunten:

a. Bedrijfsapplicaties.

Aanvragen voor nieuwe functionaliteiten worden beoordeeld op basis van een businesscase en getoetst aan de uitgangspunten van het informatiseringsplan. Hierbij dient ALTIJD afgestemd te worden met de collega van de andere gemeente.

b. Beheer.

Voor de communicatie met de landelijke registraties moeten de interne gegevens op orde zijn. Naast het op orde brengen van de gegevenshuishouding is het zaak de gegevens op orde te houden. Dat noodzaakt het borgen van het beheer.

c. Deskundigheidsbevordering personeel.

Het kennisniveau van de medewerkers moet aansluiten op de nieuwe ontwikkelingen. Dit impliceert dat bij de uitvoering van dit informatiebeleidsplan er moet worden ingezet op continue scholing en training.

Verder zal in toenemende mate het samenwerken tussen beide organisaties bevorderd moeten worden.

d. Projectmatig werken.

Vanwege de complexiteit van de projecten en de impact die het op beide organisaties kan hebben zal meer aandacht moeten worden besteed aan projectmatig werken. Hierbij dient aandacht worden besteed aan de opdrachtgevende rol maar ook de opdrachtnemende rol, definities, verantwoordelijkheden, processen en voortgangsbewaking. Tussentijdse afwijkingen van in het project gemaakte afspraken worden gemeld bij de opdrachtgever die indien nodig kan ingrijpen. Bij informatiseringsprojecten zal meer en beter moeten worden gestuurd om de beoogde opbrengst en verdieneffecten ook werkelijk te kunnen realiseren. Hier zal met name bij projecten die voor beide organisaties spelen ook veel aandacht moeten komen.

e. Herziening beleidsafspraken: social engineering

Doordat er nu één omgeving tot stand is gekomen waarbij het mogelijk wordt voor medewerkers om werkplekken zowel in Ooststellingwerf als Weststellingwerf te gebruiken zullen een aantal beleidsafspraken herzien moeten worden. Zo zullen de afspraken over het gebruik van sociale media tijdens en na werktijd moeten worden gemaakt voor beide organisaties. Het internetprotocol zal moeten worden afgestemd alsmede het informatiebeveiligingsbeleid voor beide organisaties. Overigens zijn dit zaken waar de verantwoordelijkheid niet bij het Team I&A ligt. Het internetprotocol ligt bij Communicatie/P&O en het informatiebeveiligingsbeleid ligt bij Middelen/intern controleur/beveiligingsbeambten.

f. Uitbesteden en samenwerken.

Veel meer dan voorheen wordt versterking gezocht in de samenwerking met andere gemeenten. Zo wordt bij inkoop al samengewerkt met Opsterland. Daarnaast heeft de gemeenteraad van Opsterland zich in december uitgesproken voor samenwerking met Oost-

en Weststellingwerf. Op het gebied van inkoop van bijvoorbeeld luchtfoto's werd ook al eens samengewerkt met het ISZF.

g. Inkoop

Nu het volume van in te kopen automatiserings goederen en diensten stijgt, is het verstandig om dit meer gestructureerd in te richten. Het kan de medewerkers helpen wanneer bij grote ICT inkooptrajecten, de medewerker de functionele eisen aangeeft en de inkoopcoördinator het proces begeleidt met de leverancier tot en met de onderhandelingen aan toe. Op deze manier houdt je de medewerker weg bij de emotie van het onderhandelen en kan hij na de *deal* op een neutrale manier samenwerken met de leverancier.

De inkoopcoördinator zou ook het leveranciersmanagement van ICT producten op zich kunnen nemen. Dit betekent het toezicht houden op de naleving van de gemaakte afspraken zoals die in het contract zijn opgenomen (omvang, kwaliteit en kosten).

h. Ambities

Het belangrijkste issue is hoe om te gaan met de verschillen in ambities? Het zal regelmatig voorkomen dat de ene gemeente in ambitie sneller wil of met meer diepgang dan de ander. Dit kan betekenen dat de een de ander ophoudt in hun ontwikkeling. Dat hoeft niet zo te zijn. Hier zullen alleen goede afspraken over gemaakt moeten worden. Het voorstel zoals dat nu met een aantal afdelingshoofden is gemaakt is om per ambitiegebied (bv telefonie) één projectleider voor beide gemeenten aan te wijzen. Deze projectleider zal in zijn projectplan rekening moeten houden met een verschil in fasering en/of diepgang en ook aangeven hoe hij er voor zorgt dat hij beide partijen blijvend informeert maar ook hoe hij er voor zorgt dat toekomstige wensen worden geborgd in het project. Deze projectleider rapporteert periodiek aan beide afdelingshoofden zodat zij in staat zijn bij te sturen indien nodig en ook geïnformeerd blijven.

Communicatie.

Het doel van het informatiseringsplan is de samenhang aan te geven tussen enerzijds de organisatiedoelen en processen en de informatievoorziening anderzijds. Voor een adequate afstemming is communicatie hierbij een belangrijke factor. Daarbij gelden de navolgende uitgangspunten.

a. Uitgangspunten voor de communicatie

- De communicatie is tijdig en transparant;
- De communicatie is intern, gemeentebreed en specifiek naar afdelingen waar nodig;
- Zoveel als mogelijk wordt gebruik gemaakt van de bestaande communicatiekanalen HENK en STELLA
- Communicatie is niet eenmaal per jaar maar vindt permanent plaats.

Reguliere (jaarlijkse) investeringen.

Voor een verantwoorde transitie naar pro-actieve vraaggerichte organisaties is het noodzakelijk goed overzicht te hebben van de zaken die op ons afkomen. Niet alles kan tegelijk waar het gaat om in te zetten ICT middelen. Er zullen keuzes moeten worden gemaakt en faseringen moeten worden aangebracht.

Procesmatig zijn het de afdelingen die primair verantwoordelijk zijn voor de investeringsverzoeken. Zij zijn, als inhoudelijk deskundigen, op de hoogte van veranderende wettelijke regelingen welke een aanpassing op het instrumentarium vraagt.

In het kader van de integratie van het Team I&A is er ook administratief het een en ander veranderd. Doordat het Team I&A ondergebracht is bij de gemeente Weststellingwerf, zijn de administratieve regels van deze gemeente van toepassing. De consequenties hiervan worden op dit moment inzichtelijk gemaakt en zullen nog ter besluitvorming worden aangeboden. Bij de integratie is ondermeer afgesproken om de oude investeringen te laten uitsterven en alle nieuwe investeringen vanuit het Team I&A te laten doen en dit vervolgens conform afspraken door te belasten naar Ooststellingwerf.

Om het geheel op een gestructureerde wijze te laten plaatsvinden wordt gewerkt met jaarschijven. Deze wordt ingezet voor het ICT investeringsvolume, projecten en inzet van middelen. Door de jaarschijf te koppelen aan de Planning en Control cyclus ontstaat een cyclische methodiek die structuur geeft.

Het contractmanagersoverleg beoordeelt de in de jaarschijf opgenomen projectenkalender en biedt deze via beide MT's aan voor besluitvorming in het GDO.

Een investeringsverzoek vindt plaats op basis van een ingediend projectformulier waarin noodzaak, investeringsvolume, financiering, relaties en risico's worden aangegeven. De aanvragen worden ingediend bij het Team I&A. Het Team I&A beoordeelt op grond van de volgende criteria of een investering in behandeling wordt genomen:

1. Wettelijke verplichting
2. Investering vanwege optimalisatie werkprocessen
3. Wens vanuit vakafdeling

Ten behoeve van vervangingsinvesteringen geldt dat dit meestal wordt gesignaleerd door de teamleider I&A . Die overlegt met de gebruikers of er behoefte is aan vervanging of dat deze kan worden uitgesteld.

Om niet alleen de informatievoorziening te stroomlijnen maar ook de financiering, is het van belang dat er een manier van dekking wordt gevonden. Het ligt voor de hand hierin aan te sluiten bij de ontwikkelingen in Weststellingwerf omdat Team I&A hier is gehuisvest en de administratieve regels van Weststellingwerf volgt. Hier is een jaarlijks centraal budget van 150.000,- beschikbaar voor nieuwe ontwikkelingen. Het zou aanbevelenswaardig zijn om ook vanuit Ooststellingwerf 150.000,- ter beschikking te stellen. Dit betekent dan wel dat er geen decentrale middelen meer zijn ter dekking van investeringen in ICT middelen.

Verder zijn er incidentele gelden beschikbaar gesteld via het gemeentefonds die als stimuleringsimpuls dienen om bijvoorbeeld projecten in het kader van INUP te financieren. De financiering via het gemeentefonds wordt behoorlijk ingewikkeld gemaakt. Gemeenten krijgen financiële steun in de rug door een stimuleringsimpuls van € 104 miljoen via het gemeentefonds. Deze uitkering wordt uitbetaald over de jaren 2011 tot en met 2014. Terugbetaling vindt plaats in 2015, het moment waarop naar verwachting de baten gerealiseerd worden, terwijl in 2016 weer een bedrag wordt gestort in het gemeentefonds.

Voor beide gemeenten betekent dat voor de periode 2011-2014 een jaarlijks toenemend bedrag beschikbaar komt. In 2015 zal het totaalbedrag in zijn geheel weer worden teruggevorderd via een mindering aan het gemeentefonds. Wordt niet aan de verplichtingen voldaan dan zal de jaarlijkse

financiële impuls worden stopgezet en eerdere uitkeringen worden teruggevorderd.

Voor een specificatie van de bedragen en nadere uitwerking van de iNUP projecten wordt verwezen naar het gezamenlijke realisatieplan iNUP.

Overigens zullen de verwachten efficiencyvoordelen niet bij het Team I&A te realiseren zijn. Hier worden de kosten gemaakt om in de procesvoering voordelen in te boeken. Dit betekent bijvoorbeeld dat de verwachte efficiencyvoordelen die worden geboekt in het iNUP ten goede komen aan bijvoorbeeld de front-office. In 2015 zullen de gemeenten worden gekort en dit zou dan intern moeten worden doorgevoerd daar waar het voordeel ontstaat, in ons voorbeeld dus bij het front-office. Dit is nog wel een punt van aandacht.

Bijlagen.

Bijlage 1: Stelsel van Basisregistraties

Eind 2003 is het kabinet gestart met het programma "Andere Overheid". Dit programma heeft als doel het realiseren van een beter functionerende overheid, die klantgericht is, niet naar de bekende weg vraagt, weet waar ze het over heeft en niet meer uitgeeft dan nodig is.

De invoering van een stelsel van basisregistraties is een belangrijk onderdeel van dit programma en gericht op het éénmalig vastleggen en méérvoudig (gemeenschappelijk en gezamenlijk) gebruik van gegevens.

In het directe contact tussen de overheid, burgers en bedrijven speelt informatie een belangrijke rol. Goede gegevens zijn onontbeerlijk voor het beantwoorden van en reageren op vragen van burgers en bedrijven, voor adequate beleidsontwikkeling en voor handhaving.

De gegevens in deze registraties moeten kwalitatief beter en toegankelijker worden. Deze registraties vormen een landelijk stelsel dat erop gericht is de informatievoorziening in Nederland beter te ordenen. Dit levert een aantal voordelen op: hogere efficiëntie, betere dienstverlening door de overheid, betere fraudebestrijding en betere beleidsinformatie. De basisregistraties zijn in een samenhangend stelsel samengebracht.

Een basisregistratie bestaat uit gegevens over een bepaald onderwerp wat op één plaats geregistreerd wordt en op meerdere plekken gebruikt kan worden. Een basisregistratie bestaat uit twee onderdelen:

- Een geautomatiseerde gegevensregistratie.
- Een (geautomatiseerd) register met hierin (authentieke) documenten waarin rechtsfeiten en andere relevante feiten zijn opgeslagen die ten grondslag liggen aan in de registratie opgenomen gegevens.

Basisinfrastructuur i-NUP



Het loket voor burgers <http://e-overheid.nl/onderwerpen/het-loket-voor-burgers>

- [Antwoord© 14+ netnummer](#)
- [MijnOverheid.nl](#)
- [Webrichtlijnen](#)
- [Samenwerkende Catalogi](#)
- [DigiD burger](#)
- [DigiD Machtigen: een ander uw zaken laten regelen](#)
- [Burgerservicenummer \(BSN\)](#)



Digitale dienstverlening aan bedrijven

- [Antwoord voor bedrijven](#)
- [eHerkenning voor Bedrijven](#)



Stelsel van Basisregistraties

- **Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)**

De Bag bestaat uit twee onderdelen

- Basis Registratie Adressen (BRA)

Alle adressen in Nederland staan in de Basis Registratie Adressen. Van groot belang voor de GBA en het Nieuwe Handelsregister.

- *Basis Gebouwen Registratie (BGR)*

Alle bedrijfsgebouwen, woningen en monumenten bij elkaar. Met hun identificerende en enkele belangrijke en beschrijvende kenmerken.

- **Gemeentelijke Basisregistratie Personen (GBA)**

GBA: Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA)

Hierin staan de persoonsgegevens van iedereen in Nederland. Zo staan bijvoorbeeld ook úw naam en adres, geboortedatum en geslacht in dit systeem.

- **Handelsregister (NHR)**

Alle gegevens van alle bedrijven en instellingen in Nederland met naam, adres, en aantal werknemers. Maar ook zaken als ondernemingsvorm, bedrijfsnummer (nieuw!), belangrijkste activiteiten en vestigingen.

- **Basisregistratie kadaster (bkr)**

Ook elk perceel in Nederland staat geregistreerd, bij het Kadaster. Dit kan een gebouw zijn, maar bijvoorbeeld ook een maïsveld. Per perceel is beschreven wie de eigenaar is en welke privaatrechtelijke beperkingen er gelden.

- **Basisregistratie Topografie**

De grootschalige basiskaart Nederland is een digitale topografische kaart met een vast gedefinieerde minimale inhoud en precisie, waarop de belangrijkste topografie in het terrein staat aangegeven (gebouwen, wegen, waterlopen) met een schaalbereik van ongeveer 1:500 tot 1:5.000.

- **Basisregistratie Ondergrond (BRO)**

voorheen Data en Informatie Nederlandse ondergrond, DINO.

Het DINO-systeem is de centrale opslagplaats voor geowetenschappelijke gegevens over de diepe en ondiepe ondergrond van Nederland. Het archief omvat diepe en ondiepe boringen, grondwatergegevens, sonderingen, geo-elektrische metingen resultaten van geologische, geochemische en geomechanische monsteranalyses, boorgatmetingen en seismische gegevens.

- **Basisregistratie Inkomen (BRI)**

De inkomensgegevens die de Belastingdienst registreert worden ook nu al geleverd aan andere overheden. Met de inrichting van de Basisregistratie Inkomen wordt deze voortaan de bron die overheidsorganisaties moeten raadplegen voor de benodigde informatie. De burger hoeft dan niet meer steeds zijn inkomensgegevens aan te leveren.

- **Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken (WOZ)**

De Basisregistratie WOZ moet het mogelijk maken dat de in de WOZ-beschikking vastgestelde WOZ-waarde door alle overheidsorganisaties gebruikt kan worden. De structuur van deze catalogus Basisregistratie WOZ is afgestemd op de structuur van de catalogi die beschikbaar zijn voor de overige registraties binnen het stelsel.

- [Registratie Niet Ingezetenen \(RNI\)](#)

Het Register Niet-Ingezetenen (RNI) wordt een register met gegevens over personen die een (meervoudige) relatie hebben met de Nederlandse overheid maar die niet in de GBA zijn geregistreerd. Aan ieder persoon die in het RNI wordt ingeschreven wordt een BSN toegekend.

- [Basisregistratie Grootchalige Topografie \(BGT\)](#)

Heel Nederland is in kaart gebracht in de Basisregistratie Topografie

- [Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen \(BLAU\)](#)

Dit is de huidige polisadministratie van het UWV

- [Basisregistratie Voertuigen \(BRV\)](#)

De kentekenregistratie bevat gegevens over het kenteken, het voertuig en de persoonsgegevens van de houder van het voertuig. De gegevens zijn al landelijk beschikbaar voor overheidsinstanties die ze nodig hebben voor het uitvoeren van hun taken.

- [Digilevering](#)

ontsluit alle gegevens in de basisregistraties

- [Digikoppeling](#)

zorgt voor gegevensuitwisseling tussen basisregistraties onderling en met afnemers

- [Digimelding](#)

hiermee kunnen afnemers fouten melden. Die worden dan direct in alle basisregistraties verbeterd

Bijlage 2: Implementatieagenda

Implementatieagenda dienstverlening en E-Overheid

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
front-office e-overheid voor burgers	dienstenloket		mijnOverheid	Antwoord 14+		Webri chtlijn en?	NHR	
front-office e-overheid voor bedrijven			Antwoord voor bedrijven	E-Herkenning				
stelsel basisregistraties	digitaal verzuim en voortijdig schoolverlaten		omgevingsloket	samenwerkende catalogi	BRO			BGT
	digitaal klantdossier W&I		verwijsindex risicojongeren	regelhulp				
	Digid							
	WOZ		GBA	digilevering				
	BRK		BAG	stelselcatalogus				
	BRI		digikoppeling	Digid machtigingen				
			digimelding					
			BRT					
			BRV					

Bijlage 3 Applicatieoverzicht Oost- en Weststellingwerf

Applicatie	Omschrijving	Leverancier	Afdeling Oost	Beheerder Oost	Afdeling West
BAM	Begraafplaatsadministratie	HTA software			Publiekscentrum
Castmanage	Website beheer (CMS)	Vincis	Publiekszaken	Fokje Gerritsma	Staf
Cipers	Bevolkingadministratie/GBA	PinkRocade	Publiekszaken	Jelle van Burum	Publiekscentrum
CiVision Belastingen & Kadaster	Belastingheffing	PinkRocade	Concernzaken	Tineke Matahelemual/Lucie Vervat	beheer door oost
CiVision Adressen en Gebouwen	BAG	PinkRocade	Concernzaken	Richard Brandsma/Janneke de Vries	beheer door oost
CiVision Makelaar Gegevens	Gegevensmagazijn	PinkRocade	beheer door west	Edmond van der Lende	Middelen
CiVision Midoffice	Ketenapplicatie	PinkRocade	beheer door west	Edmond van der Lende	Middelen
CiVision Onderwijs	Leerplicht administratie	PinkRocade	Samenleving	Djoni Maatita	Samenleving
CiVision WIZ	Werk, Inkomen en Zorg	PinkRocade	Samenleving	Sandra Wagenaar/Ilonka Duijff	Samenleving
Cognos 8	Managementinformatie	Impact	Concernzaken	Hepke Drost	Middelen
Crotec	Bestemmingsplannen	Crotec	Ruimte	Tinka Wuite	
Decade	Financien	Unit4	Concernzaken	Annie van de Boer/Henk Roos	
Decade Workflow	Factuur afhandeling	Unit4	Concernzaken	Annie van de Boer/Henk Roos	
Decos	Document management systeem	Decos	Concernzaken	Richard Meijer/Ria Prins	Middelen
GBI	Beheer openbare ruimte	Oranjewoud			Ruimte
G-Bos	Client geleidingssysteem	JCC	Publiekszaken	Jelle van Burum	Publiekscentrum
G-Kas	Balie afrekensysteem	JCC	Publiekszaken	Jelle van Burum	Publiekscentrum
GMB applicaties	Beheer openbare ruimte	Groenesteijn & Borst	Ruimte	Roelof Hooijsma/Rinze Graafstra	
MJK Monitor pro	Beheer riolering	VisualSystem s			Ruimte
OrTAX	Taxatie onroerend goed	Ortax	Concernzaken	Wolter Huizinga	
Protos/BPM:One	Procesbeschrijvingen	Pallas Athena	Concernzaken	Hans Siccama	Middelen
Raet Beaufort	Salaris administratie	Raet	Concernzaken	Hennie Veenstra	Middelen
Raweb	Beheer wegen	Arcadis	Ruimte	Henk Wieland	
Riob	Beheer riolering	Arcadis	Ruimte	Gert Jan Warrink	

RIS	Raadsinformatiesysteem	Vincis (Oost)/SIM (West)	Griffie	Fokje Gerritsma	Griffie
SIMsite	Website beheer Digitaal loket (CMS)	SIM	Publiekszaken	Fokje Gerritsma	Publiekscentrum
SquitXO	Vergunningen en Handhaving Wabo	Roxit Aenova/Pink	Ruimte	Auvert Wouda	Ruimte
TIM Enterprise	Tijdsregistratie	Roccade	Concernzaken	Joke Brouwer	
Topdesk	Incident registratie	Topdesk	Concernzaken	Gert Jan Hogeling	Middelen
VIS	Vergunningen informatiesysteem	Berkely Bridge	Publiekszaken	Jenny Hamminga	

legenda:

	wordt gezamenlijk uitgevoerd/beheerd
	samenwerking mogelijk/in ontwikkeling
	geen samenwerking