

Het informatiebeleidsplan 2011-2014 richt zich op de inrichting van de gemeentelijke basis informatie-infrastructuur en legt daarmee het fundament voor de realisatie van de ambities van onze organisatie en de aansluiting op de landelijke digitale agenda.



Het informatiebeleidsplan: samenhang tussen dienstverlening, organisatie en ICT

1 Inleiding

De realisatie van de elektronische overheid is een continu proces. Landelijke en lokale ambities en prioriteiten wijzigen en de techniek ontwikkelt zich in een sneltreinvaart. De dagelijkse realiteit dwingt de organisatie zich continu bewust te zijn van haar veranderende identiteit. Deze dynamiek vraagt om een lenige en strategische besturing van de ontwikkelingen op het gebied van de gemeentelijke informatievoorziening.

De komende jaren worden de ingezette ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, digitalisering en een efficiëntere bedrijfsvoering verder opgepakt. Voortschrijdend inzicht in de mogelijkheden - en beperkingen - van de huidige techniek, wijzigende wetgeving en vooral ook de wijze waarop bestuur en organisatie zich willen verhouden ten opzichte van burgers, bedrijven, ketenpartners en personeel, hebben gevolgen voor de inrichting van de gemeentelijke informatievoorziening.

De komende jaren zal de focus op dienstverlening zijn weerslag krijgen op de hele organisatie. Klantgerichte, integrale en efficiënte inrichting en aansturing van alle voortbrengingsketens komt centraal te staan. We zorgen voor kortere doorlooptijden en een hogere kwaliteit, realiseren een hogere klantgerichtheid, beheersen en besparen kosten en verminderen kwetsbaarheid. De gemeente voert regie over het dienstverleningsproces en neemt de eindverantwoordelijkheid voor het eindresultaat van aanvragen waarvoor zij als bevoegd gezag is aangewezen.

Het informatiebeleidsplan van de gemeente IJsselstein beschrijft de ambities, beleidsuitgangspunten, keuzes en geplande resultaten op het gebied van informatievoorziening voor de komende jaren om zodoende invulling te geven aan een verbeterde dienstverlening en grip te krijgen op processen.

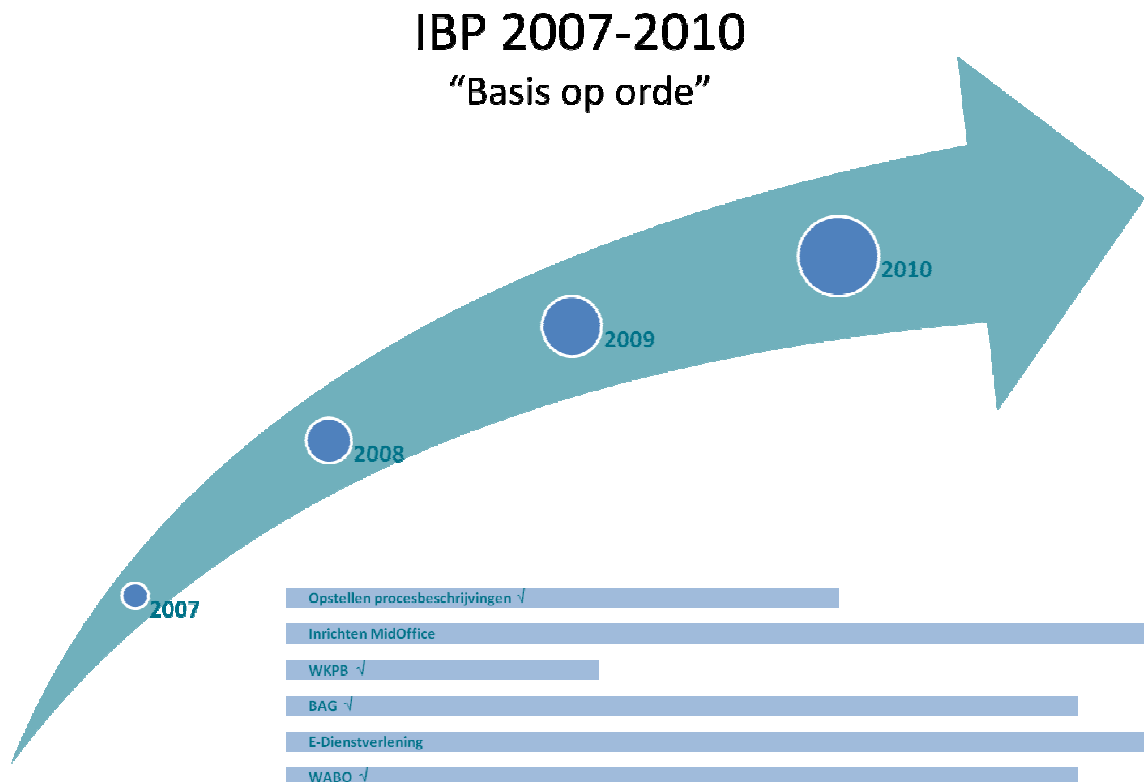
Inhoud

1	INLEIDING	3
2	TERUGBLIK 2007-2010	5
2.1	DOELSTELLINGEN	5
2.2	RESULTATEN	6
2.3	OVERALL CONCLUSIE	7
2.4	LESSONS LEARNED	7
3	AMBITIES IJSSELSTEIN	8
3.1	DIENSTVERLENING	8
3.2	BEDRIJFSVOERING	8
3.3	GEGEVENS EN INFORMATIE	9
3.4	VOLDOEN AAN WETGEVING EN NUP & AANSLUITING OP LANDELIJKE PROGRAMMA'S	9
3.5	SAMENWERKING IN DE KETEN EN INTERGEMEENTELIJKE SAMENWERKING	9
4	HET INFORMATIEBELEID VAN DE GEMEENTE IJSSELSTEIN	11
4.1	UITGANGSPUNTEN	11
4.2	MISSIE	11
4.3	VISIE	11
4.4	BELEIDSPRINCIPES INFORMATIEVOORZIENING	12
5	RESULTATEN IBP 2011-2014	14
5.1	SCOPE	14
5.2	RESULTATEN	14
5.3	PLANNING IN DE TIJD	17
5.4	DETAILPLANNING	18
6	AANPAK	19
6.1	AANSTURING VANUIT DE LIJN: I-TEAM	19
6.2	PROJECTMATIGE AANSTURING	19
6.3	ROLLEN	19
7	FINANCIËN	22
7.1	INITIËLE KOSTEN	22
7.2	STRUCTURELE KOSTEN	22
7.3	ONDERSTEUNINGSPROGRAMMA VANUIT HET RIJK	22
7.4	FINANCIËEL EFFECT	22
	BIJLAGE, RESULTAATVERPLICHTINGEN ONDERSTEUNINGSPROGRAMMA NUP	23
	BIJLAGE, VERWACHTE BATEN IBP 2011-2014	24
	BIJLAGE, FUNCTIONELE INFORMATIEARCHITECTUUR	26

2 Terugblik 2007-2010

Het Informatiebeleidsplan (IBP) 2007-2010 gaf een visie op de toekomstige informatievoorziening van de gemeente IJsselstein, op middellange en op langere termijn. Het IBP keek ook over de grens van 2010 en schetste een meerjarenperspectief.

Op basis van afgewogen prioriteiten en beschikbare middelen zijn destijds een zestal projecten geselecteerd die het belangrijkste en absoluut noodzakelijk waren om stappen richting e-gemeente te zetten; om de basis op orde te krijgen.



2.1 Doelstellingen

In het IBP 2007-2010 zijn resultaten en ambities voor de periode 2007-2010 benoemd. De ICT-ambities werden onderverdeeld naar:

1. maatschappelijke ontwikkelingen: digitaal beschikbaar stellen en afhandelen van diensten die kwalitatief meetbaar zijn, 7 dagen per week 24 uur per dag.
2. technologische ontwikkelingen: gebruik makend van voor de gemeente ontwikkelde architecturen (introductie MidOffice) en standaarden om te komen tot een adequate ICT functie. Mogelijke samenwerking met andere gemeentes wordt ondersteund.
3. bestuurlijke ontwikkelingen: middels proactieve sturing gebruik maken van beschikbare overheidsprogramma's om te komen tot adequate informatieverstrekking op alle bestuurlijke niveaus. Mogelijke samenwerking met andere ketenpartners wordt ondersteund.

4. interne ontwikkelingen: aan de hand van een informatiearchitectuur te komen tot adequate informatievoorziening.

2.2 Resultaten

Per 1-1-2011 zijn door het IBP per doelstelling de volgende zaken gerealiseerd:

1. *Digitaal beschikbaar stellen en afhandelen van diensten die kwalitatief meetbaar zijn, 7 dagen per week 24 uur per dag.*

Deelresultaten zijn behaald voor de verschillende projecten binnen het IBP. Het DMS is in een groot deel van de organisatie geïmplementeerd. Dit maakt digitaal werken binnen de organisatie mogelijk en digitale uitwisseling van documenten met ketenpartners. Voor project 5, elektronische dienstverlening, zijn verschillende webformulieren operationeel gemaakt. Burgers en bedrijven kunnen hiermee elektronisch aanvragen doen voor gemeentelijke diensten, die ook meer digitaal afgehandeld worden. Het project WKPB is voltooid, waarmee IJsselstein aan de wettelijke verplichting voldoet om informatie over alle gemeentelijke beperkingen op onroerende zaken via een elektronische voorziening beschikbaar te stellen.

2. *Gebruik makend van voor de gemeente ontwikkelde architecturen (introdunctie MidOffice) en standaarden om te komen tot een adequate ict functie. Mogelijke samenwerking met andere gemeentes wordt ondersteund.*

De informatiearchitectuur is opgesteld. Deze beschrijft de inrichting van de informatiehuishouding voor de elektronische overheid op hoofdlijnen. Voor de gemeente zijn de basisfunctionaliteiten benoemd die benodigd zijn om de elektronische overheid vorm te geven. Applicaties die zijn aangeschaft in het kader van het IBP zijn getoetst aan deze architectuur.

3. *Middels proactieve sturing gebruik maken van beschikbare overheidsprogramma's om te komen tot adequate informatieverstrekking op alle bestuurlijke niveaus. Mogelijke samenwerking met andere ketenpartners wordt ondersteund.*

EGEM-I, een landelijke uitvoeringsorganisatie voor ICT-gerelateerde projecten die gemeenten ondersteunde bij de implementatie, heeft een plan van aanpak opgesteld. Dit heeft als basis gediend voor de projectaanpak. Hiermee bereikte de gemeente afstemming tussen overheidsprogramma's (bv. NUP, Antwoord ©) en de binnengemeentelijke informatiehuishouding. In 2009 leidde dit tot een beperkte toename in de informatieverstrekking op bestuurlijk niveau.

4. *Aan de hand van een informatiearchitectuur komen tot adequate informatievoorziening.*

De opgestelde informatiearchitectuur dient als raamwerk voor de inrichting van de informatievoorziening. Investerings in nieuw aan te schaffen informatiesystemen worden getoetst aan dit kader. Op hoofdlijnen is de positie van basisfunctionaliteit in Front-, Mid- en BackOffice bepaald. Dit heeft invloed op de structuur van de informatievoorziening voor gemeente en partners.

2.3 Overall conclusie

De deelprojecten hebben veelal het geplande resultaat opgeleverd. Over nut en doelstellingen van het IBP is geen twijfel. Toch zijn de (eind) ambities van het IBP nog niet volledig gerealiseerd.

Doordat bijvoorbeeld wijzigende wettelijke verplichtingen prioriteit kregen is een aantal van de uitgangspunten van het IBP op de achtergrond geraakt. De verwachte opbrengsten van het IBP zijn daardoor te weinig gerealiseerd.

In het IBP 2007-2010 is het belang van een ingericht MidOffice benoemd. Het MidOffice bevat generieke functionaliteiten¹ en fungeert als schakel tussen FrontOffice van de gemeente en de verschillende BackOffices. Thans is het MidOffice van de gemeente IJsselstein gedeeltelijk ingericht. Een aantal cruciale voorzieningen is niet operationeel. De afgelopen jaren hebben ons geleerd dat de realisatie van technische koppelingen tussen systemen complex is en om flinke investeringen vraagt.

2.4 Lessons learned

Het IBP 2007-2010 beschreef onvoldoende expliciet de concrete, tastbare en meetbare (deel)resultaten en op welk moment deze geleverd zouden worden om invulling te geven aan de doelen die zijn geformuleerd op basis van de ICT missie en visie van IJsselstein.

Decompositie van de redelijk abstract beschreven doelen naar concrete resultaten heeft onvoldoende plaatsgevonden. De verschillende op te leveren 'deliverables' zijn weliswaar op projectniveau beschreven, maar niet inzichtelijk gemaakt in een overall resultaten/ en inspanningenplanning.

Evaluatie, herijking en bijstelling van het IBP vond niet integraal plaats. Hierdoor is in voorkomende gevallen niet opgewerkt naar het overschrijdende Informatiebeleidsplan, wanneer dit door voortschrijdend inzicht of wijzigingen op het gebied van wetgeving of ambitie noodzakelijk was. Wel zijn er initiatieven tot herordening van het beleids- en projectenportfolio genomen. Deze initiatieven zijn echter nog niet geconcretiseerd in formele plannen en een geconstitueerde uitvoeringsorganisatie.

In voorliggende IBP 2011-2014 (IBP2) zijn de geleerde lessen van harte meegenomen.

¹ Dit zijn functionaliteiten die, onafhankelijk van het type proces, door iedereen gebruikt worden. Bijvoorbeeld: het bewaken van een zaak, het maken van een documentsjabloon.

3 Ambities IJsselstein

De ambities van de gemeente IJsselstein zijn uitdagend. Naast zelf opgelegde doelstellingen op het gebied van dienstverlening en bedrijfsvoering, zijn er externe factoren die de inrichting van de informatiehuishouding van de gemeente bepalen.

Bij het opstellen van het IBP is rekening gehouden met ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening, bedrijfsvoering, gegevens- en informatiebeheer, wetgeving en procesherinrichtingen, zowel binnen de eigen organisatie als in de keten.

3.1 Dienstverlening

De gemeenten is voor veel inwoners de meest nabije overheid; de bestuurslaag die over het algemeen het dichtst bij de burger staat. De gemeente (...) is het eerste loket als het gaat om voorzieningen voor de burger². De gemeente zal haar identiteit voor een belangrijk deel ontlenen aan de wijze waarop zij haar dienstverlening inricht. Eind 2014 is de dienstverlening zoveel mogelijk beschikbaar op momenten dat klanten deze nodig hebben, op de plaats waar de klanten deze willen, en op de manier die voor hen wenselijk is volgens het principe van alle kanalen: fysiek loket, telefoon, post en e-mail en internet. De informatie die we verstrekken is kwalitatief hetzelfde, ongeacht het kanaal waarlangs we als gemeente benaderd worden. Wij zorgen ervoor dat de klant de voortgangsinformatie van zijn vraag, aanvraag of verzoek eenvoudig kan verkrijgen.

De ambitie van de gemeente IJsselstein sluit aan op de landelijk geformuleerde uitgangspunten waaraan de dienstverlening moet voldoen:

1. de vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal.
2. burgers, bedrijven en instellingen moeten hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
3. de overheid valt burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen hun organisaties, maar opereert als één overheid.
4. de overheid stelt geen overbodige vragen. Informatie die in basisregistraties is opgenomen en informatie die binnen de eigen organisatie beschikbaar is, wordt niet nogmaals gevraagd.
5. de overheid is transparant en aanspreekbaar.
6. de overheid richt de dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.

3.2 Bedrijfsvoering

In onze bedrijfsvoering borgen we een systematiek voor de continue verbetering van onze werkprocessen. De verbetering van processen is gericht op het minimaliseren van kosten, het leveren van de juiste kwaliteit in de minimale tijd.

De gemeente werkt toe naar uniformering en integratie van dienstverleningsprocessen over alle dienstverleningskanalen heen. Dit betekent dat voor alle producten en diensten geldt dat de behandeling op hoofdlijnen

² Ontleend aan inhoud bestuursakkoord 2011-2015

dezelfde zal zijn. Door verdergaande standaardisatie werkt de gemeente aan ontsluiting van (voortgangs)informatie naar burgers en bedrijven via landelijke portalen als mijnoverheid.nl.

Om aanvragen van klanten efficiënt af te handelen en om integrale beantwoording van klantvragen mogelijk te maken is proces-en zaakgericht werken een noodzakelijke ontwikkeling. Het zorgt voor meer stroomlijning in de organisatie en het helpt bij het samenvoegen van activiteiten en systemen binnen de gemeente en de keten.

De bedrijfsvoering reikt de kaders, inrichtingsprincipes en instrumenten aan voor de inrichting van uitvoeringsprocessen (in de keten).

3.3 Gegevens en informatie

Een essentiële voorwaarde voor betere dienstverlening en efficiëntere bedrijfsvoering is, dat alle overheden altijd van correcte basisgegevens gebruik maken. De inrichting van onze gegevens en informatiesystemen is gericht op eenmalig inwinnen en meervoudig gebruik. Dit betekent dat we gegevens, die al bekend zijn binnen onze organisatie, niet opnieuw vragen. Ook leggen we de gegevens die we al hebben niet dubbel vast. De inrichting van het stelsel van basisregistraties³ is daarbij randvoorwaardelijk.

3.4 Voldoen aan wetgeving en NUP & aansluiting op landelijke programma's

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) is een prioriteitenprogramma voor gemeenten, provincies, waterschappen en het rijk. Het is een lijst van negentien NUP-bouwstenen en zes voorbeeldprojecten⁴. Deze voorzieningen vormen gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de realisatie van de e-overheid. Juist deze voorzieningen zijn gekozen omdat zij de randvoorwaarden zijn voor goed elektronisch verkeer tussen overheid, burger en bedrijven. De gemeente IJsselstein onderkent het belang van landelijke standaarden en wil waar mogelijk aansluiten op landelijk beschikbaar gestelde voorzieningen.

Er wordt een implementatieprogramma NUP ingericht, waaraan KING uitvoering zal geven, om de invoering van de elektronische overheid in gemeenten te bespoedigen. De opzet van het implementatieprogramma is niet vrijblijvend, maar gekoppeld aan resultaatverplichtingen. In de bijlage zijn deze resultaatverplichtingen opgenomen.

3.5 Samenwerking in de keten en intergemeentelijke samenwerking

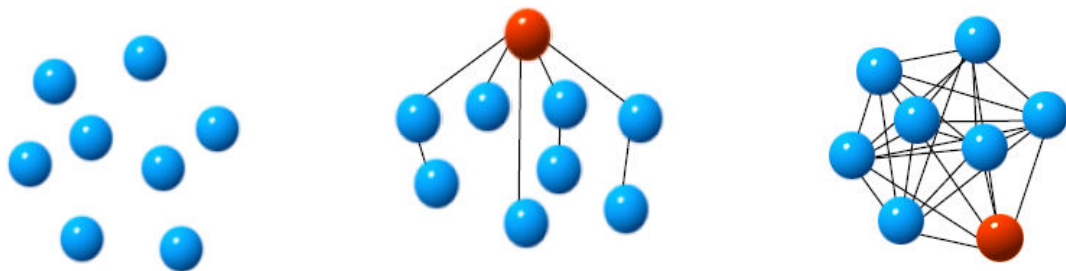
De gemeente IJsselstein wil in toenemende mate terugtreden in de operationele uitvoering. Steeds meer taken worden ondergebracht bij of uitbesteed aan niet-gemeentelijke samenwerkingspartners. Ook bij het uitbesteden van taken blijft de gemeente echter veelal het bevoegd gezag: zij is verantwoordelijk voor genomen besluiten en is de eerste die kan worden aangesproken op resultaat. Bovendien is de gemeente voor burgers, bedrijven en instellingen hét loket van de overheid.

³ Er zijn 13 basisregistraties, die samen het Stelsel van basisregistraties vormen. Een basisregistratie is een informatiesysteem dat alle overheden verplicht gebruiken.

⁴ De 6 voorbeeldprojecten en 19 bouwstenen uit het NUP zijn verdeeld over de categorieën: E-toegang, E-authenticatie, Nummers, E-informatieuitwisseling en Voorbeeldprojecten

Dit betekent dat de gemeente verantwoordelijk is voor ontvangst, intake, voortgangsbewaking en levering van product of dienst. Zij voert zo de regie over de dienstverlening. De gemeente maakt met ketenpartners kwaliteitsafspraken voor de levering van producten en diensten door het vaststellen van servicenormen, zodat ze zich op basis van afspraken over het niveau van dienstverlening richting de lokale politiek kan verantwoorden.

De gemeente stelt eisen aan de wijze waarop de informatievoorziening binnen het totale netwerk wordt ingericht, opdat ze haar rol als regievoerder op het dienstverleningsproces goed vervult en zicht houdt op de voortgang van processen waarvoor zij verantwoordelijk is. Betrouwbare en efficiënte uitwisseling van procesinformatie in de keten is randvoorwaardelijk voor het succesvol functioneren van de gemeente in haar netwerk.



Doorontwikkeling van de organisatie: naar verbondenheid in het netwerk!

4 Het informatiebeleid van de gemeente IJsselstein

Uitgangspunten, missie en visie van het informatiebeleid zijn in het IBP 2007-2010 verwoord. De hierin genoemde ambities en uitgangspunten zijn onverkort geldig.

4.1 Uitgangspunten

De uitgangspunten bij het formuleren van het informatiebeleid van de gemeente IJsselstein zijn:

1. De gemeente is voor inwoners en bedrijven het eerste aanspreekpunt voor de overheid;
2. Onze dienstverlening wordt 'multichannel', via meerdere kanalen, aangeboden;
3. Het proces verloopt zoveel mogelijk digitaal;
4. We richten ons op een optimaal ingericht en transparant proces;
5. We zorgen ervoor dat informatie uitwisselbaar is in de totale keten.

4.2 Missie

Elke burger en elke geautoriseerde medewerker van de gemeente IJsselstein kan op elk moment van de dag en vanaf elke werkplek (bibliotheek, kantoor, onderweg, thuis) de relevante informatie vinden, een transactie sluiten, dan wel een toepassing gebruiken, alsook de bijbehorende gegevens raadplegen c.q. bewerken.

4.3 Visie

1. *Meer kanalen voor dezelfde diensten*

De gemeente IJsselstein biedt haar dienstverlening via meerdere kanalen aan.

2. *Informatie wordt beschouwd als een belangrijke productiefactor*

Een goede informatiehuishouding is van wezenlijk belang voor het goed functioneren van de gemeente IJsselstein. De informatiehuishouding dient op orde te zijn om te garanderen dat de dienstverlening naar behoren verloopt.

3. *Informatie wordt beschouwd als een integrerende factor*

De informatiehuishouding op orde brengen verlangt dat goed gekeken wordt naar de samenhang tussen mensen, processen, systemen en techniek. Beseft moet worden dat eerst en vooral organisatorische veranderingen nodig zijn om voldoende vruchten te kunnen plukken van de technische verbeteringen.

4. *De techniek doet het alleen dankzij mensen*

Informatisering, inzet van automatiseringshulpmiddelen en communicatietechniek zijn bevorderlijk voor de goede bedrijfsvoering zolang mensen ermee om kunnen gaan. De menselijke maat van al die moderne techniek is een belangrijke succesfactor, zowel extern in de relatie met klanten als intern in de relatie met de medewerkers.

5. *Het midOffice als spin in het web van processen*

In het MidOffice bevindt zich de generieke functionaliteit die vooral nodig is voor het ontsluiten en het beheren van zaakinformatie. Daarnaast worden in het MidOffice de benodigde voorzieningen ondergebracht die gericht zijn op

het verbinden van het FrontOffice met de verschillende BackOffices en de informatie-uitwisseling tussen de verschillende systemen. Ook bevat het MidOffice de voor de dienstverlening noodzakelijke informatie afkomstig uit de basisregistraties.

4.4 Beleidsprincipes informatievoorziening

De missie en visie van de gemeente IJsselstein op het gebied van informatievoorziening is nader geconcretiseerd in de 'algemene beleidsprincipes informatievoorziening'. Deze beleidsprincipes gelden als uitgangspunt bij het verder ontwikkelen van kaders, spelregels en afspraken rondom de verdere ontwikkeling van de informatievoorziening van IJsselstein. De algemene beleidsprincipes informatievoorziening luiden als volgt:

1. Sturing van ontwikkelingen

Het MT bepaalt, op basis van bestuurlijke prioriteiten, de planning en voorwaarden (kaders) als er ontwikkelingen in de informatievoorziening noodzakelijk of gewenst zijn.

2. Verantwoordelijkheid

Passend binnen de onder principe 1 genoemde kaders, ligt de verantwoordelijkheid voor een passende informatievoorziening bij het managementteam van IJsselstein, inhoudelijk ondersteund door de informatiemanager.

3. Werken onder architectuur

Bij de ontwikkeling van de informatievoorziening wordt zoveel mogelijk toegewerkt naar de gewenste informatiearchitectuur.

4. Informatiebeheer en –beveiliging

We gaan op verantwoorde wijze om met informatie die wij in onze organisatie gebruiken en beheren. We besteden specifieke aandacht aan risico's op het gebied van misbruik, beschadiging en verlies en nemen daar waar nodig passende maatregelen.

5. Aansluiten op bestaande standaarden

Waar mogelijk wordt bij de realisatie van de informatievoorziening gebruik gemaakt van standaarden of veelgebruikte, bewezen oplossingen.

6. Generieke oplossingen

Voor gelijksoortige toepassingsgebieden wordt gekozen voor één generieke oplossing.

7. Techniek op orde

De ICT infrastructuur zal op een passende manier mee moeten bewegen met de ontwikkelingen van de organisatie en adequaat in kunnen spelen op de behoeften die eraan gesteld worden.

8. Projectmatige aanpak

Alle ontwikkelingen op het gebied van de informatievoorziening worden projectmatig aangepakt.

9. *Kosten*

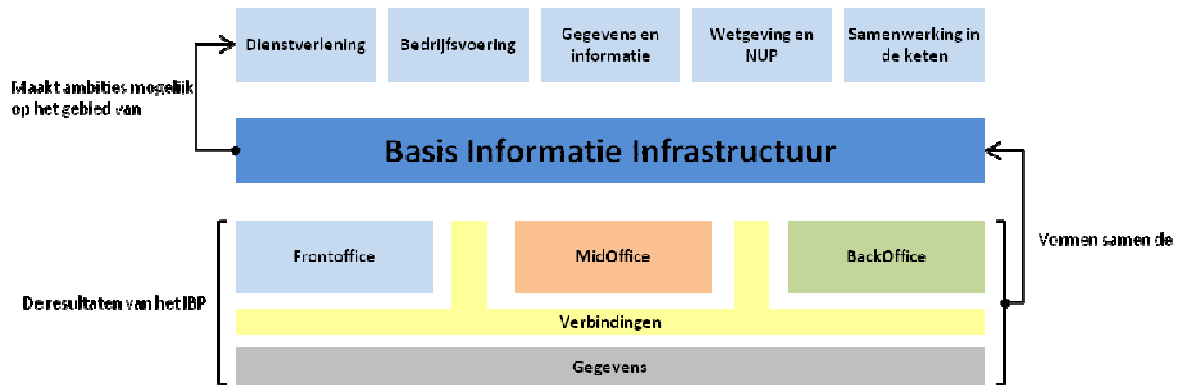
De kosten die gemoeid zijn met ontwikkelen, realiseren en beheren van componenten van de informatiehuishouding worden gedragen door de eigenaar van het primaire proces waar de component het meest intensief voor wordt ingezet. Bewaking van het programmabudget wordt centraal belegd.

De beleidsprincipes zijn, na ambtelijke voorbereiding, in de vergadering van het college van B&W van 22 juni 2010 vastgesteld. Op 22 september 2011 is het raadscluster Bestuur door middel van een presentatie geïnformeerd over de inhoud van de beleidsprincipes en de samenhang met het dienstverleningsconcept. In de presentatie is gesproken over ICT als strategisch en randvoorwaardelijk bedrijfsmiddel voor het invoeren van het dienstverleningsconcept. Aangegeven is dat een goede informatievoorziening geen doel op zich is maar bijdraagt aan het realiseren van de doelstellingen van de organisatie.

5 Resultaten IBP 2011-2014

5.1 Scope

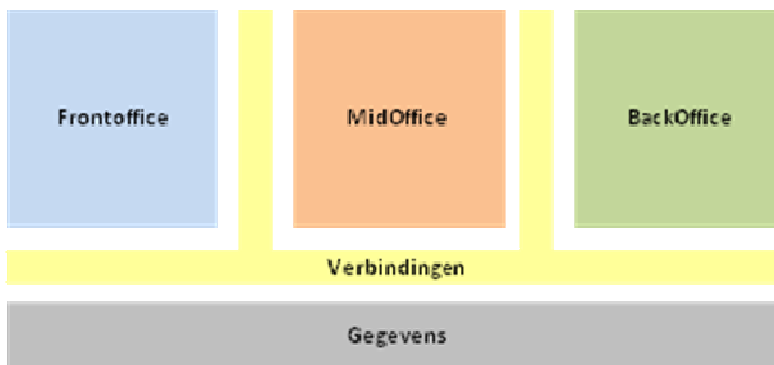
Het IBP 2011-2014 Het IBP levert algemene voorzieningen op die gezamenlijk de basis Informatie Infrastructuur van de gemeente IJsselstein vormen. Daarmee wordt het fundament gelegd voor de realisatie van ambities van onze organisatie.



Het IBP richt zich zoals gezegd op het realiseren van de verschillende onderdelen van de basis informatie infrastructuur. In de navolgende paragrafen worden per onderdeel de concrete resultaten en activiteiten beschreven.

5.2 Resultaten

De gemeentelijke basis informatie-infrastructuur bestaat uit FrontOffice-, MidOffice-, BackOffice-, verbindingen- en gegevenscomponenten.



5.2.1 FrontOffice

In het *FrontOffice* zijn de functionaliteiten ondergebracht die gericht zijn op het contact met de klant en het op uniforme wijze verzorgen van de intake van aanvragen.

Deze functionaliteiten zijn nodig omdat de gemeente druk aan de slag is met de verbetering van haar dienstverlening. Dit doet zij gestructureerd aan de hand van haar dienstverleningsconcept. Voor het behalen van de in het plan van aanpak Dienstverleningsconcept genoemde resultaten is een aantal ICT voorzieningen randvoorwaardelijk. Naast al genoemde voorzieningen zoals zaakstelsel en basisregistraties zijn een goed elektronisch loket en een klantcontactstelsel onmisbaar.

Voor de realisatie van de FrontOffice-componenten zijn de volgende activiteiten gepland:

Activiteit	Startja	Eindja
E-herkenning voor bedrijven (voorheen digid voor bedrijven)	2012	2012
Websitedoorontwikkeling	2011	2012
Webrichtlijnen	2010	2012
Antwoord©	2011	2014
Samenwerkende catalogi	2011	2012
Regelhulp en digitalisering WMO	2011	2014
Verwijsindex risico's jeugdigen	?	?
Verzuimloket	?	?
LEAF (levensgebeurtenissen)	2011	?
Klant Contact Systeem en Contactregistratie (KCS)	2011	2012
Landelijk digitaal loket Schoolverlaten	?	?
WOZ portaal website omzetten SIM omgeving	2011	2012
Implementatie FAQ	2011	2012
Beslisbomen/intelligente webformulieren	2011	2012

5.2.2 MidOffice

In het *MidOffice* bevindt zich de generieke functionaliteit die vooral nodig is voor ontsluiting en beheer van zaakinformatie⁵. Daarnaast zijn in het *MidOffice* de benodigde voorzieningen ondergebracht die gericht zijn op de verbinding van het *FrontOffice* met de verschillende *BackOffices* en de informatie-uitwisseling tussen de verschillende systemen die we binnen de gemeente gebruiken.

Voor de realisatie van de *MidOffice* componenten zijn de volgende activiteiten gepland:

Activiteit	Startja	Eindja
Informatiearchitectuurontwerp <i>MidOffice</i> IJsselstein	2010	2011
Implementatie gegevensmagazijn	2011	2012
Implementatie zaaksysteem	2011	2012
Migratie technisch platform tbv zaaksysteem	2011	2012
Implementeren zaakgericht werken (organisatorische invoering)	2011	2014
Vooronderzoek GIS	2011	2012
Bedrijfsvoering heeft Antwoord/intranet	2011	2014
Zaakgericht werken (visie, beleid en strategie)	2011	2011
Digitaal waarkmerken en digitale handtekening	2011	2012

5.2.3 BackOffice

Het *BackOffice* bevat systemen waarin complexe, vakspecifieke, logica is ondergebracht.

De inrichting van (vak)specifieke toepassingen (*BackOffices*) en de realisatie van benodigde koppelingen tussen vakspecifieke toepassingen en de generieke informatie-infrastructuur behoort niet tot de reikwijdte van het IBP.

⁵ Een zaak definiëren we als een hoeveelheid werk met een welgedefinieerde aanleiding en een welgedefinieerd resultaat, waarvan kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

5.2.4 Verbindingen

Cruciaal voor een goed ingerichte informatie-infrastructuur is de informatiearchitectuur van de gemeente IJsselstein. De informatiearchitectuur vormt de blauwdruk van de informatievoorziening van de organisatie. In de architectuur zijn de belangrijkste generieke voorzieningen en aansluitingen op bijvoorbeeld de landelijke voorzieningen ondergebracht. Te denken valt aan het gegevensmagazijn, zaakstelsel en de aansluiting op de gemeenschappelijke ontsluiting van basisregistraties.

Voor de realisatie van de Verbindingencomponenten zijn de volgende activiteiten gepland:

Activiteit	Startjaar	Eindjaar
Ontwerp en implementatie generieke koppeling basisregistraties <> gegevensmagazijn	2011	2014
Koppeling BAG <> Key2data	2011	2011
Ontwerp en implementatie generieke koppeling gegevensmagazijn <> backoffices	2011	2013
Digikoppeling (voorheen: OSB)	2011	2012
DigiMelding (voorheen TMF)	2011	2013
DigiPoort	2011	2013
GOB (Gemeenschappelijke Ontsluiting Basisregistraties)	2011	2013
Digilevering (voorheen abonnementservice)	2011	2013
GMV (Gemeenschappelijke Machtiging- en Vertegenwoordigingsvoorziening)	2012	2013
CVDR	2009	2011
Overheidsbrede zoekdienst	2011	2012
Koppeling SIM met zaakstelsel	2011	2012
MijnOverheid (aansluiting op landelijke pip)	2011	2014

5.2.5 Gegevens

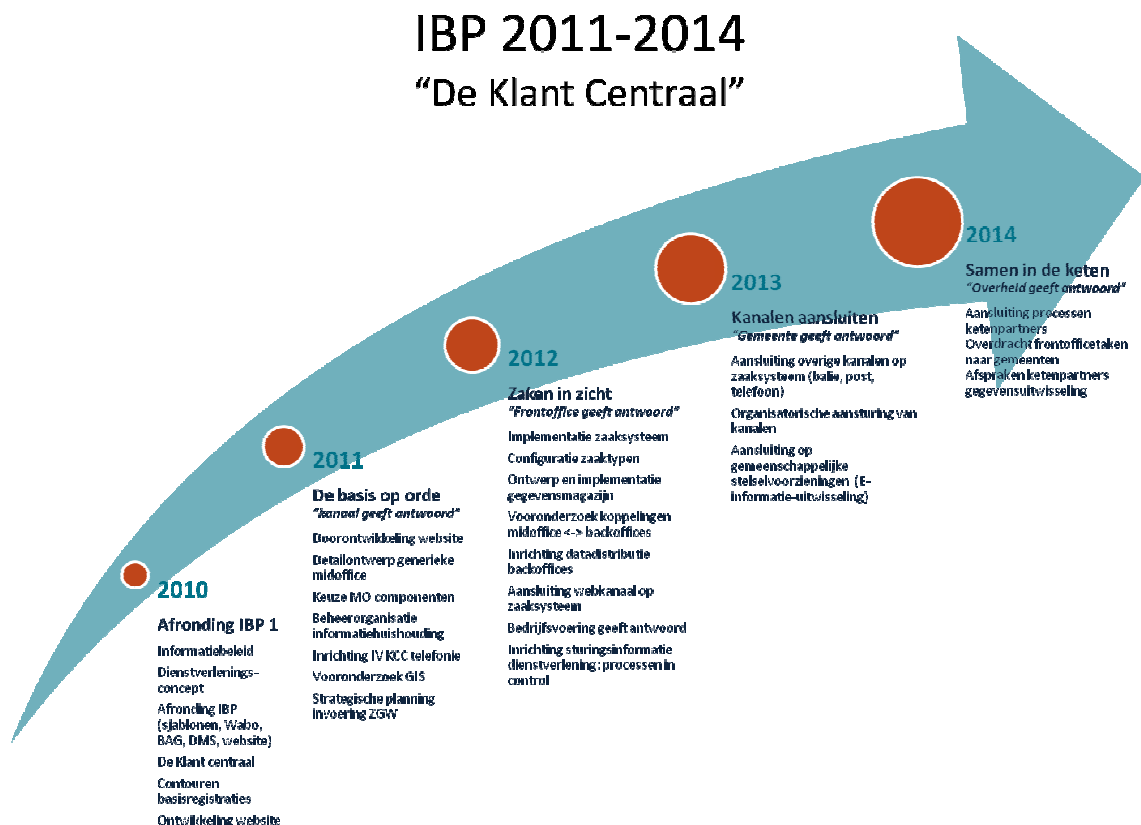
De inrichting van het stelsel van basisregistraties is randvoorwaardelijk voor betere dienstverlening en efficiëntere bedrijfsvoering. Naast de basisregistraties waarvoor de gemeente verantwoordelijk bronbeheerder is zal ook de aansluiting met de overige registraties in het stelsel gerealiseerd moeten worden.

Voor de realisatie van de Gegevenscomponenten zijn de volgende activiteiten gepland:

Activiteit	Startjaar	Eindjaar
BAG	2008	2011
BAG binnengemeentelijk gebruik	2010	2011
BGT (basisregistratie grootschalige topografie)	2013	2015
BRK (basisregistratie Kadaster)	2008	2010
BRT (basisregistratie Topografie)	2008	2008
BLAU (Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen)	?	?
NHR (nieuw handelsregister)	2010	2014
RNI Registratie niet ingezetenen	2011	2011
WOZ	2008	2009
BRO (ondergrond, dinoloket)	2012	2013

5.3 Planning in de tijd

Het IBP loopt van 2011 tot en met 2014. Hiermee loopt de planning gelijk met de planning van de invoering van het dienstverleningsconcept. De planning streeft naar jaarlijkse oplevering van mijlpalen. Zodoende kan tussentijds concreet verantwoord worden afgelegd over de voortgang en waar nodig worden ingegrepen.



Per jaar worden de volgende mijlpalen geformuleerd:

2011: De basis op orde

"kanaal geeft antwoord"

- Doorontwikkeling website
- Detailontwerp generieke MidOffice
- Keuze MO componenten
- Beheerorganisatie informatiehuishouding
- Inrichting IV KCC telefonie
- Vooronderzoek GIS
- Strategische planning invoering Zaakgericht Werken

2012: Zaken in zicht

"FrontOffice geeft antwoord"

- Implementatie en eerste vulling zaakstelsel
- Configuratie zaaktypen

- Ontwerp en implementatie gegevensmagazijn
- Vooronderzoek koppelingen MidOffice <-> BackOffices
- Inrichting datadistributie BackOffices
- Aansluiting webkanaal op zaakstelsel
- Bedrijfsvoering geeft antwoord
- Inrichting sturingsinformatie dienstverlening: processen in control

2013: Kanalen aansluiten

“Gemeente geeft antwoord”

- Aansluiting overige kanalen op zaakstelsel (balie, post, telefoon)
- Organisatorische aansturing van kanalen
- Aansluiting op gemeenschappelijke stelselvoorzieningen (E-informatie-uitwisseling)

2014: Samen in de keten

“Overheid geeft antwoord”

- Aansluiting processen ketenpartners
- Overdracht FrontOfficetaken naar gemeenten
- Afspraken ketenpartners gegevensuitwisseling

5.4 Detailplanning

Er wordt een gedetailleerd overzicht van de verschillende te realiseren activiteiten opgesteld. Een gedetailleerde informatieplanning wordt door de IBP uitvoeringsorganisatie gebruikt voor de concrete planning en bewaking van de werkzaamheden die nodig zijn om de doelstellingen van het IBP te realiseren.

6 Aanpak

De realisatie van de doelstellingen van het IBP is veelomvattend en complex. Een beheerste en planmatige invoering is noodzakelijk voor het welslagen van dit traject. In de detailplanning van het IBP is aangegeven hoe de aansturing van de verschillende activiteiten verloopt: in de lijn of via een projectmatige aanpak.

6.1 Aansturing vanuit de lijn: I-team

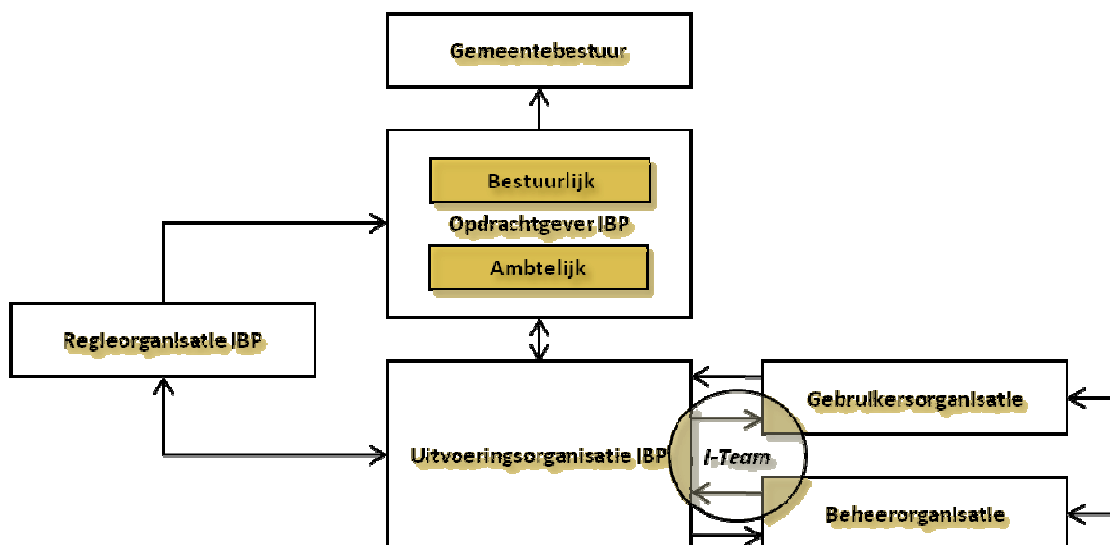
Activiteiten die voortkomen vanuit 'bestaand' gegeven worden door de reguliere organisatie gerealiseerd. Het I-team speelt hierbij een belangrijke rol. Het I-Team realiseert vanuit de vaste organisatiestructuur in principe alle activiteiten met informatievoorzieningcomponenten met een generiek karakter. Meer over het I-team is beschreven in [paragraaf verderop in dit document](#).

6.2 Projectmatige aansturing

Sommige ontwikkelingen op het gebied van informatievoorziening kennen een dusdanig grote complexiteit, afhankelijkheden en raken vaak meerdere disciplines binnen de organisatie dat projectmatig werken dan de aangewezen werkmethode is om op een gecontroleerde manier resultaten te boeken. Werk gericht op het realiseren van een concreet resultaat, beperkt in tijd en geld, waarvoor een multidisciplinaire aanpak nodig is, dat een ingrijpende verandering betreft die niet ad-hoc kan worden aangepakt, dat eenmalig is en waarvoor geen bestaande structuur of werkvorm aanwezig is wordt projectmatig aangepakt. De aansturing van de projectmatig op te pakken activiteiten wordt belegd bij de afdeling projecten.

6.3 Rollen

Bij de realisatie van het IBP 2011-2014 onderscheiden we diverse rollen. Schematisch zijn de rollen als volgt weer te geven:



6.3.1 Opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt in overleg met de opdrachtnemer voor een duidelijke projectopdracht. De uitvoeringsorganisatie zorgt in samenspraak met de opdrachtgever voor een plan van aanpak.

Bestuurlijk

Het college van B&W treedt voor de realisatie van het IBP op als bestuurlijk opdrachtgever richting ambtelijke organisatie. Het college informeert de gemeenteraad jaarlijks over de voortgang van het totale IBP.

Ambtelijk

De directeur bedrijfsvoering treedt op als ambtelijk opdrachtgever van het IBP en is de eigenaar van het project en het bewaken van een positief resultaat. Hij rapporteert elk kwartaal aan de bestuurlijk opdrachtgever.

6.3.2 Uitvoeringsorganisatie IBP

De uitvoeringsorganisatie IBP is verantwoordelijk voor de dagelijkse inhoudelijke en aansturing voor de uit het IBP voortkomende activiteiten. De uitvoeringsorganisatie rapporteert maandelijks over de voortgang aan opdrachtgever.

6.3.3 Gebruikersorganisatie

Medewerkers gebruiken een product dat een project oplevert of zij worden er door beïnvloed. Gebruikers zijn dan ook nodig om de kwalitatieve eisen te leveren. De gebruikersorganisatie zal dan ook betrokken moeten zijn en verantwoordelijk zijn voor de definitie van de functionele specificaties en behoeftes richting de projectorganisatie. De gebruikers zijn betrokken bij de opdrachtformulering.

6.3.4 Beheerorganisatie

De uitvoeringsorganisatie draagt na afronding van een project de resultaten over naar de beheerorganisatie. Het organiseren van het beheer is een verantwoordelijkheid van de projectorganisatie. De beheerorganisatie is verantwoordelijk voor het organiseren van het technisch beheer en applicatiebeheer van de opgeleverde toepassing. De beheerorganisatie is betrokken bij de opdrachtformulering. Daarnaast organiseert de beheerorganisatie de afstemming met de gebruikersorganisatie en neemt het gebruikersbeheer voor haar rekening.

6.3.5 Regieorganisatie

De regieorganisatie zorgt voor tussentijdse bewaking van het IBP. Via de regieorganisatie wordt beoordeeld of de verwachte opbrengsten van het IBP nog steeds geldig zijn, of de samenhang tussen projecten en beleidsuitgangspunten nog gehanteerd wordt en of de verantwoording over de voortgang volgens geldende afspraken plaatsvindt. De regieorganisatie is voor de opdrachtgever de waarborg dat de uitvoering van het IBP volgens plan verloopt en adviseert over eventuele bijstellingen in de projectuitvoering. De regieorganisatie opereert los van de projectorganisatie. De regieorganisatie bestaat uit medewerkers van de concern- en bedrijfsvoeringstaf.

6.3.6 Het I-team

Het I-team is een flexibel samengesteld, interdisciplinair, en organisatiebreed samenwerkingsverband dat kennis en kunde op het gebied van informatievoorziening binnen de gemeente IJsselstein bundelt.

Het I-team bestaat uit medewerkers die belast zijn met de realisatie en het beheer van de verschillende onderdelen van de gemeentelijke informatievoorziening.

Het I-team is verantwoordelijk voor de lijnaansturing van een groot aantal van de in de planning opgenomen activiteiten.

7 Financiën

De realisatie van het IBP brengt een flink aantal kosten met zich mee. Naast de benodigde investeringen houden we rekening met invoeringskosten en een toegenomen beheerlast.

Na de realisatie van het IBP in 2015 is een aantal besparingen te verwachten.

7.1 Initiële kosten

De initiële kosten bestaan uit kapittaallasten (rente en afschrijving) en invoeringskosten. De totale initiële kosten voor de looptijd van het IBP 2011-2014 zijn geraamd op € 966.000, -.

7.2 Structurele kosten

De door het IBP 2011-2014 opgeleverde resultaten worden door de organisatie in beheer genomen. De extra beheerlasten bedragen jaarlijks \approx € 100.000, -.

7.3 Ondersteuningsprogramma vanuit het rijk

In het bestuursakkoord is opgenomen dat is overeengekomen is om in het verlengde van het Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP) een ondersteuningsprogramma implementatie e-overheid voor gemeenten in te richten (2011 tot en met 2014). Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie en worden hierbij vanuit de eigen behoefte gefaciliteerd. Rijk en gemeenten zullen voor de zomer 2011 nadere afspraken maken over de inrichting en financiering van dit programma. Uitgangspunt bij de afspraken is dat de kosten door het Rijk worden voorgefinancierd middels een kasschuif in het gemeentefonds.

7.3.1 Inverdieneffecten/besparingen

Na de realisatie van het IBP is een structurele besparing van \approx € 325.000, - te verwachten doordat efficiënter gewerkt kan worden en kosten in de bedrijfsvoering kunnen worden teruggedrongen. In de bijlage is een uitvoeriger overzicht van de te verwachten besparingen opgenomen.

7.4 Financieel effect

De financiële effecten van het IBP zijn als volgt samen te vatten:

Omschrijving	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Lasten investering IBP 2	€ 2.392	€ 10.696	€ 54.887	€ 69.314	€ 77.234	€ 74.426
Invoeringslasten IBP 2	€ 100.500	€ 195.000	€ 123.000	€ 105.000	€ 0	€ 0
Beheerslasten IBP 2	€ 26.200	€ 112.200	€ 117.200	€ 122.200	€ 122.200	€ 122.200
Te realiseren besparing	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 325.000	-€ 325.000
NUP middelen bestuursakkoord	-€ 49.000	-€ 55.000	-€ 55.000	-€ 56.000	€ 215.000	€ 0
Totaal	€ 80.092	€ 262.896	€ 240.087	€ 240.514	€ 89.434	-€ 128.374

Bijlage, resultaatverplichtingen ondersteuningsprogramma NUP

Te behalen resultaat voor 1/1/2015		
		e-overheid voor burgers
Webrichtlijnen	1	Alle gemeenten zorgen dat hun website eind 2012 voldoet aan minimale eisen van webrichtlijnen (waarmerk drempelvrij zonder ster) en 1/1/2015 volledig (3 sterren Waarmerk Drempelvrij)
MijnOverheid	2	Alle gemeenten sluiten aan op de berichtenbox van MijnOverheid.
	3	Het volume van het gebruik van de berichtenbox MijnOverheid neemt toe en bereikt een significante omvang.
	4	Alle gemeenten sluiten aan op de lopende zaken functionaliteit van MijnOverheid.
AntwoordC	5	Alle gemeenten zijn aangesloten op het 14+nummer
	6	Alle gemeenten zijn als gebruiker en als leverancier van informatie aangesloten op de contentvoorziening van Antwoord.
		e-overheid voor bedrijven
eHerkenning	7	Alle gemeenten zijn aangesloten op eHerkenning. Alle eigen (zijnde niet-DigiD of -eHerkenning) middelen voor het identificeren en autoriseren van burgers en bedrijven zijn uitgefaseerd.
NHR	8	Voor 1 juli 2014 zijn alle gemeenten aangesloten op het NHR in het kader van de wettelijke plicht voor gebruik van NHR.
Antwoord voor bedrijven	9	Gemeenten zetten AvB in voor hun dienstverlening aan bedrijven. Gemeenten vullen de bibliotheek van het platform van AvB met alle transacties die de ondernemer bij de overheid kan doen en nemen daarbij de (open) standaarden van AvB die door het college Standaardisatie zijn vastgesteld in acht.
		Stelsel van basisregistraties
BRP	10	Alle gemeenten sluiten aan in het kader van de wettelijke plicht hiervoor.
BGT	11	Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
BLAU	12	Alle gemeenten voldoen aan de nog te formuleren wettelijke plicht.
BRO	13	Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht: aansluiten in 2012.
Alle basisregistraties	14	Alle gemeenten voldoen aan de wettelijke plicht om de basisregistraties te gebruiken als enige bron van de hierin opgenomen authentieke gegevens en vragen deze niet opnieuw uit: dit zal per registratie voor de drie decentralisatietaken worden gemonitord, vanaf de datum van verplicht gebruik (zie overzicht).
BAG/GBA	15	Alle gemeenten gebruiken conform resultaatverplichting 14 de BAG als bron voor adres- en gebouwgegevens in hun processen, systemen en producten. Eerste prioriteit hierbij is het realiseren van de koppeling tussen BAG en GBA uiterlijk 1 november 2011.
BAG/WOZ	16	Alle gemeenten koppelen stapsgewijs de WOZ aan de BAG met als tussenresultaat dat voor de in februari 2012 te verzenden WOZ-beschikkingen de gekoppelde BAG-identificatienummers beschikbaar zijn voor externe communicatie.
Digikoppeling	17	Alle gemeenten implementeren en gebruiken digikoppeling om tenminste gegevens uit de BAG, GBA en NHR uit te wisselen.
Digimelding	18	Alle gemeenten sluiten aan op Digimelding en gebruiken deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.
Digilevering	19	Alle gemeenten sluiten aan op Digilevering en gebruiken deze voorziening tenminste voor BAG, GBA en NHR.
		Standaardisatie
Standaardisatie	20	Gemeenten maken gebruik van de open standaarden zoals vastgesteld door het College Standaardisatie en werken hierbij volgens het principe "pas toe of leg uit" Bij aanbestedingen van software krijgt, bij gelijke geschiktheid, open source de voorkeur.

Bijlage, verwachte baten IBP 2011-2014

Uitfaseren BackOffice toepassingen

Functionaliteit die momenteel in vakspecifieke softwaresystemen is opgenomen kan in bepaalde gevallen door generieke MidOffice functionaliteit worden ingevuld.

Verminderd en verkort telefoon- en baliecontact

Burgers kunnen zelf op elk moment online bekijken wat de status is van een aanvraag. Op dit moment gaat een groot aantal van de telefonische vragen aan de BackOffice over voortgangsinformatie. Door transparant te werken, met een zakenregister in een MidOffice, wordt dit veel minder. Het stimuleren van transacties via het digitaal loket leidt tot minder baliecontacten. Door een verbeterde informatievoorziening zijn balie- en telefooncontacten korter doordat het klanten sneller geïnformeerd/geassisteerd en, indien nodig, doorverwezen kunnen worden.

Verkorten zoek- en ordeningstijd informatie

Onderzoeken van bijvoorbeeld Gartner Research, LearningGuide en Information Builders wijzen uit dat professionals een belangrijk deel van hun tijd besteden aan het vinden van informatie. De resultaten lopen op tot 50 % van de werkbare tijd. Het verkrijgen van gegevens via medewerkers van de documentaire afdeling of het archief, is nu tijdrovend en arbeidsintensief. Als dossiers en gegevens digitaal opgevraagd kunnen worden, met behulp van een simpele zoekvraag, kan daar veel tijdwinst op behaald worden. Met digitale dossiers is alle informatie over een thema, persoon of zaak eenduidig en toegankelijk.

Efficiëntere intake

De intake van poststukken kan efficiënter verlopen omdat over de inrichting van zaaktypen vooraf goed is nagedacht. Aanvragen van alle soorten en via elk kanaal kunnen daardoor sneller en makkelijker worden geregistreerd. Door uniformiteit bij het intakeproces worden minder fouten bij registraties gemaakt, waardoor documenten niet hoeven te worden omgeboekt. De hoeveelheid “vervolgpost” in lopende zaken neemt af. Bovendien is vervolgpost sneller en makkelijker in te boeken. Door een toename van het gebruik van webformulieren vervalt de handmatige intake van aanvragen.

Efficiëntere procesuitvoering door betere sturing op productie en bedrijfsvoeringaspecten

De doorlooptijd van producten en diensten kan worden versneld dankzij de verdere ontwikkeling van ICT ondersteuning. De implementatie van zaak-/procesgericht werken leidt tot betere management – en stuurinformatie op servicenormen, een beter inzicht in werkvoorraad en verdeling en meer grip op risico's termijnoverschrijding. Door een goed inzicht in de werkvoorraad is het goed mogelijk te sturen op individuele output.

Beter kunnen inplannen van werk

Door slimme systemen kan werk beter worden verdeeld over medewerkers en kan het beter worden ingepland. Deze systemen geven een helder overzicht van de lopende zaken en inzicht in de tijd die nodig is om een zaak af te handelen. Ook kan een

dossier hierdoor door meerdere medewerkers tegelijk behandeld worden. Omdat er inzage is in de werkprocessen kunnen eventuele verstoringen in het proces snel worden achterhaald en waar nodig structureel hersteld.

Verminderen administratieve lasten

Door het efficiënt gebruikmaken van basisgegevens, het realiseren van koppelingen tussen systemen en de centralisatie van divers contentbeheer is het aantal administratieve handelingen te verminderen en de kwaliteit te vergroten.

Terugdringen printkosten

Met het digitaliseren van documentstromen is een reductie van de papier- en printkosten te realiseren. Diverse onderzoeken wijzen uit dat er bezuinigd kan worden op reprotkosten (apparatuur, papier, toner etc.). De kosten van digitale dragers (e-readers, tablets) zijn echter ook aanzienlijk. Bovendien is het niet waarschijnlijk dat het papier volledig zal verdwijnen. Hierdoor is het verwacht financieel effect minimaal.

Lagere kosten voor fysiek archiefbeheer

Digitaliseren van werkprocessen en documentstromen maakt fysieke opslag van bijvoorbeeld documenten. Een kanttekening is dat duurzaam digitaal opslaan van archieven op de langere termijn een veelvoud van kosten met zich mee zal brengen (bijvoorbeeld door hardware en de structurele kosten van hoger opgeleid personeel). De verwachting is dat besparingen pas op langere termijn (>10 jaar) kunnen worden ingeboekt.

Betere behandeling van vragen

Door de online intake wordt de aanvrager door het formulier geleid en direct gewezen op extra informatie die hij moet bijvoegen (bouwtekeningen en dergelijke). Met digitale formulieren is persoonlijke ondersteuning van de aanvrager niet meer nodig en kan eerder worden gestart met de behandeling van een vraag. Via de website kan een klant van de gemeente zelfstandig zijn aanvraag indienen en gegevens bijhouden (Customer Selfservice). Dit kan tot aanzienlijke kostenbesparingen leiden. Uitgaande van het streven naar 20 procent digitale indiening is een besparing van (1000 aanvragen x 5 minuten) realistisch.

Bijlage, functionele informatiearchitectuur

