

Uitvoeringsprogramma digitalisering dienstverlening en informatie

Gemeente Rijswijk

2022-2025



Versie: 3.0

Datum: 20-07-2022

Corsanummer: 22.046743

Inhoud

1. Waar gaan we heen?	4
1.1 Visie: waar staan we voor?	4
1.2 Missie: wat willen we bereiken?	4
1.3 Strategie: wat gaan we doen?	6
1.4 Scope van dit uitvoeringsplan	7
2. Waar staan we nu?	8
2.1 Versterking van digitale dienstverlening	8
Nieuwe klantcontactsysteem (KCS)	8
Vernieuwing gemeentelijke website, webformulieren en digitaal loket	8
Belastingportaal	8
Burgerportaal eDiensten.	9
Vernieuwing van de werkplekken en vervaging van de telefooncentrale	9
Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement	9
3. Waar gaan we naartoe?	9
3.1 Stappen naar verdere digitalisering van dienstverlening en informatie	9
Verdere digitalisering van producten en diensten	10
Digitale communicatie: aansluiten bij de Berichtenbox van MijnOverheid.	10
Inrichten zaakgericht werken	10
Technische inrichting zaaksysteem: VerSaaSing en upgrade Corsa en Liber	11
Technische inrichting zaaksysteem: VerSaaSing berichtenverkeer VLTrader en Adeptia naar de Cloud (CaaS)	11
Zoekmachine MY-LEX	11
3.2 Met welke externe ontwikkelingen en kaders moeten we rekening houden?	12
Wet digitale Overheid	12
Wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer	12
Wet open overheid	12
Wet elektronische publicatie	13
Baseline informatiebeveiliging Overheid	13
3.3 Conclusie	14
4. De deelprojecten binnen het programma	15
4.1 Upgrade Corsa en Liber	15
4.2 Connecting as a Service	15
4.3 Implementatie domein zaakgericht werken	15
4.4 Verdere digitalisering van producten en diensten	16

4.5 Aansluiten bij Landelijke Berichtenbox	16
4.6 Implementatie zoekmachine MY-LEX	16
4.7 Wettelijke taken	16
5. Het programma	18
5.1 Projectstructuur	18
5.2 Uitvoering	19
5.3 Planning en capaciteit	20
Planning	20
Benodigde capaciteit	21
5.4 Financiële raming	22
5.5 Risico's en beheersmaatregelen	22
Bijlage 1 Capaciteitsraming	24
Bijlage 2 Budgetraming	25

1. Waar gaan we heen?

1.1 Visie: waar staan we voor?

Inwoners die met een vraag naar de gemeente komen, zijn in veel gevallen afhankelijk van de gemeente om tot hun doel te komen. De producten of ondersteuning die de gemeente biedt, kunnen zij niet bij een andere partij afnemen. Denk bijvoorbeeld aan het verstrekken van paspoorten, vergunningen of hulpverlening vanuit het sociaal domein. Dit betekent dat er sprake is van een afhankelijkheidsrelatie. Het weegt daarom extra zwaar dat onze dienstverlening, toegankelijk, zorgvuldig, transparant en betrouwbaar is. De klant kan immers niet om de gemeente heen.

De gemeente Rijswijk wil aan alle inwoners, ondernemers en instellingen een klantgerichte dienstverlening bieden, die toegankelijk, zorgvuldig, transparant en betrouwbaar is.

1.2 Missie: wat willen we bereiken?

Gemeenten krijgen er taken bij en hebben een verantwoordelijkheid die raakt aan uiteenlopende leefgebieden. Denk bijvoorbeeld aan het bieden van zorg, een sociaal vangnet, veiligheid, gebruik van de openbare ruimte, verkeersveiligheid, creëren van mogelijkheden tot recreatie, etc. Inwoners hebben behoeften en verwachtingen bij die dienstverlening en die veranderen door ontwikkelingen en modernisering op gebied van ICT en informatie. In een samenleving die steeds complexer wordt en plaats- en tijdonafhankelijk werkt, liggen de uitdagingen in een begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening. Inwoners verwachten aanvragen digitaal en op ieder moment van de dag te kunnen doen, in plaats van dat ze daarvoor binnen een bepaald tijdslot langs moeten komen. Een moderne en eigentijdse dienstverlening is afgestemd op de behoefte van de klant. Informatie en dienstverlening is voor alle doelgroepen vindbaar, begrijpelijk en navolgbaar. We willen onze dienstverlening zo inrichten dat:

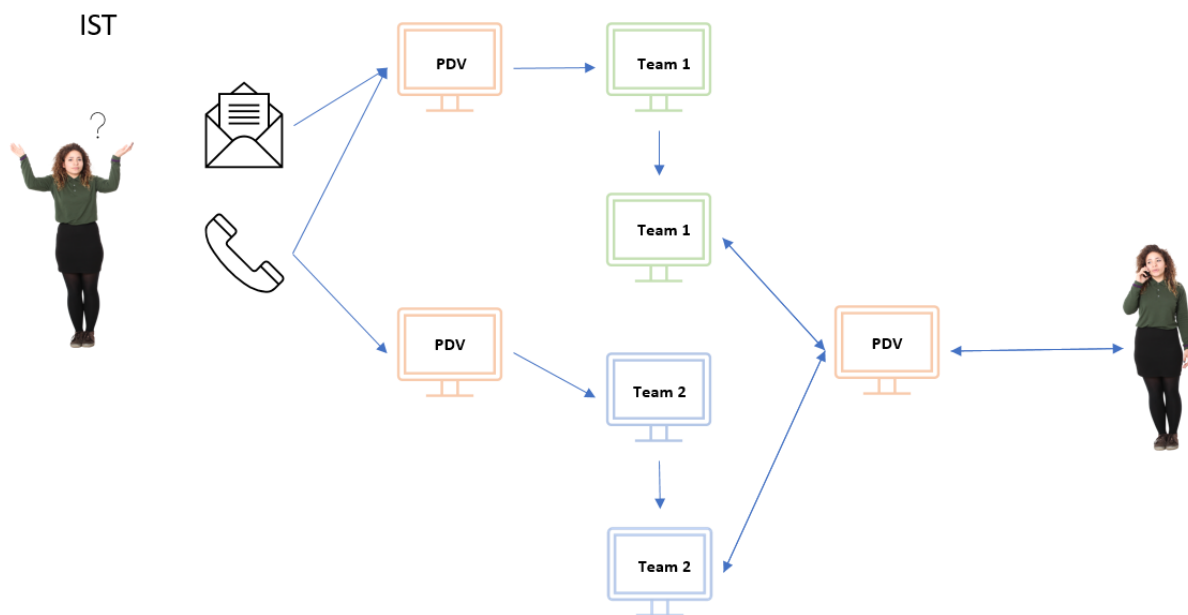
- We voor de klant één organisatie zijn.
- De klant 24/7 de meeste gebruikte diensten en producten digitaal kan afnemen of aanvragen.
- De klant zijn aanvraag of melding kan volgen.
- De klant via een gericht aantal kanalen contact kan zoeken met de gemeente. Deze kanalen kunnen door elkaar heen gebruikt worden.

De ontwikkelingen op ICT-gebied zorgen niet alleen voor een veranderende verwachting vanuit de samenleving, maar zijn ook noodzakelijk om systemen draaiend te houden. De huidige standaard bij veel gemeenten wordt over een paar jaar technisch niet meer ondersteund door ICT-leveranciers. Investerings zijn noodzakelijk voor een moderne en eigentijdse dienstverlening, maar ook onvermijdelijk voor de continuïteit van werkprocessen en de informatiehuishouding in de toekomst.

Alles wat de gemeente doet heeft informatie al basis. Informatie is nodig om diensten te verlenen en uitvoering van werk te archiveren. Informatie is onmisbaar, maar staat niet centraal. De vraag en behoeften van de klant staan centraal. Voor een begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening is een

helder proces en een goede ontsluiting van informatie binnen de organisatie en naar de klant nodig. Dit draagt bij aan een effectieve en efficiënte beantwoording van de klantvraag.

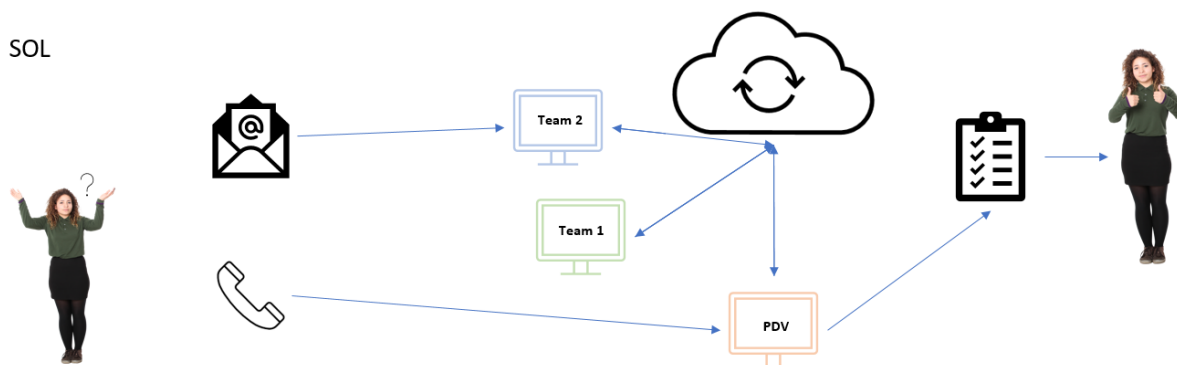
Op dit moment is de technische inrichting van processen en systemen vaak vanuit de inhoudelijke taak vormgegeven. Dit betekent dat vakteams werken met eigen systeemapplicaties en informatievoorzieningen. Het Klantcontactcentrum (KCC) krijgt vragen en verzoeken van inwoners over alle domeinen heen, met een plaats- en tijdonafhankelijke factor en is voor de beantwoording afhankelijk van de vakteams. Omdat systemen niet altijd op elkaar zijn aangesloten, vindt informatie niet automatisch zijn weg in de organisatie. In onderstaande afbeelding is schematische weergegeven hoe de communicatie dan plaatsvindt.



Met dit uitvoeringsprogramma werken we aan een informatiehuishouding die bijdraagt aan de toegankelijkheid van informatie en een dienstverlening die meer plaats- en tijdonafhankelijk is. Alle teams binnen de gemeenten gaan werken met een zaakstelsel. De taakspecifieke applicaties waarmee vakteams werken worden hierop aangesloten, waardoor het team Publieke Dienstverlening en de klant inzicht krijgen in de status van hun vraag.

De informatiehuishouding van de gemeente wordt gemoderniseerd en werkprocessen worden ingericht zodat informatie automatisch wordt ontsloten binnen de organisatie voor de uitvoering van het werkproces. In lijn met de ontwikkeling op gebied van ICT gaan systemen en applicatie werken vanuit de 'cloud' in plaats van de lokale servers. Zo werken we aan een moderne informatiehuishouding en een transparante en snelle beantwoording van de klantvraag.

SOL



Met de verhuizing van de ambtelijke organisatie naar het Huis van de Stad worden ook de werkplekken en de telefooncentrale gemoderniseerd naar de standaarden van plaats- en tijdonafhankelijk werken. Met die modernisering wordt de storingsgevoeligheid verminderd en de aansluiting met nieuwe technologie verbeterd. De nieuwe faciliteiten ondersteunen het digitaal werken, waarmee we gebruik van papieren documenten loslaten en plaatsgebonden werkzaamheden verminderen. De vernieuwing van de werkplekken en de telefooncentrale is geen onderdeel van dit plan van aanpak, maar draagt bij wel bij aan het verbeteren van de dienstverlening en de bereikbaarheid.

1.3 Strategie: wat gaan we doen?

Wat is hiervoor nodig:

- Modernisering van de ICT-inrichting in lijn met de ontwikkelingen op ICT-gebied
- Ontsluiting van informatie intern en extern.
- Digitalisering van de dienstverlening.
- Interne processen zijn gestandaardiseerd en aangesloten op een zaakstelsel.
- We verbeteren continue de datakwaliteit.
- De informatiehuishouding is vormgegeven volgens de kaders van het informatiebeleidsplan, vastgesteld 15 oktober 2019 (no. 19-032).
- Een gestandaardiseerde ICT cloudomgeving inclusief ICT serviceafspraken die aansluiten op de afgesproken dienstverleningsnormen.

Belangrijke randvoorwaarden zijn daarbij dat de beschikbaarheid, continuïteit en beveiliging van informatie voldoen aan de wettelijke eisen.

Bepalende trend op gebied van ICT is dat applicaties die de bouwstenen zijn van de informatiehuishouding, van de lokale servers naar de cloud worden overgezet. Aanbieders van applicatie gaan producten steeds vaker op die manier aanbieden en ondersteunen. Het gebruik van applicaties zal door de gemeente in de toekomst daarom vaker als dienst worden ingekocht in plaats van dat een licentie voor een applicatie als product wordt aangekocht. Dit wordt verSaaSing genoemd, waarbij 'SaaS' de afkorting is van Software as a Service.

De trend van verSaaSing vraagt om een modernisering van onze informatiehuishouding. De gemeente heeft Verdonck Klooster & Associates opdracht gegeven om hiervoor een cloudstrategie op te stellen. De cloudstrategie wordt naar verwachting eind medio 2022 opgeleverd. De cloudstrategie bevat ook een uitvoeringsplan waarin is beschreven op welke wijze deze wordt geïmplementeerd en wat de incidentele en structurele kosten hiervan zijn. De uitvoering van de cloudstrategie zal de werkprocessen verbeteren bij alle vakdomeinen.

Met dit uitvoeringsprogramma werken we aan het moderniseren en digitaliseren van onze informatiehuishouding. Enerzijds voor het realiseren van onze doelstellingen op het gebied van publieke dienstverlening en anderzijds het zetten van een stap in de richting van het ICT-landschap van de toekomst. Dit betekent investeren in systemen en nieuwe werkwijzen. Hier zit een lange frictieperiode in, waardoor het aspect kostenreductie (door bijvoorbeeld minder personele inzet) pas in een later stadium wordt gerealiseerd.

1.4 Scope van dit uitvoeringsplan

Dit programma richt zich op de projecten die team en domein overstijgend zijn en als doel hebben de beschikbaarheid van informatie tussen verschillende teams in de gemeentelijke organisatie en extern naar de klant en partners te verbeteren.

We werken met verschillende organisatieonderdelen aan het verbeteren van de ontsluiting van informatie en de dienstverlening aan de klant. De verschillende activiteiten en projecten hiervoor zijn afhankelijk van elkaar en vragen op sommige momenten inzet van dezelfde personen. Dit betekent dat planningen en inzet over verschillende teams op elkaar moeten worden afgestemd.

Dit programma richt zich op de (deel)projecten voor het verbeteren van de digitale dienstverlening die in samenwerking tussen het team Publieke Dienstverlening en het team Informatie worden opgestart. Het gaat om projecten die vanuit de kern een verantwoordelijkheid vragen van beide teams, de vakdomeinen, externe leveranciers en communicatie en dus organisatiebreed moeten worden uitgevoerd. Deze projecten zijn met elkaar verbonden op de inhoud en/of in hun beroep op de inzet vanuit de teams Publieke Dienstverlening, team Informatie en de vakdomeinen. Voor de uitvoering van de projecten is in veel gevallen ook input en samenwerking nodig vanuit andere vakdomeinen binnen de ambtelijke organisatie. Dit alles vraagt overzicht en aansturing over alle projecten heen.

In dit programma worden alle deelprojecten voor de komende 3 jaar uitgewerkt in een gezamenlijke planning, financiële consequenties en risico's. Daarbij is een programmastructuur ontworpen voor de sturing op en uitvoering van de verschillende deelprojecten in samenhang.

Vanuit Publieke Dienstverlening wordt gewerkt aan een herijking van de dienstverlening- en servicenormen. Deze normen moeten geborgd worden binnen de applicaties die onderdeel zijn het dienstverleningsproces en gemonitord worden. Hier ligt een belangrijke link met de "Dienstverlenings DNA" projecten van Publieke Dienstverlening.

2. Waar staan we nu?

Vanaf 2017 wordt ingezet op het versterken van de digitale dienstverlening. Daarin staan twee lijnen centraal: het digitaliseren van de frontoffice en de digitale ontsluiting van informatie tussen de verschillende teams door met een zaakstelsel te gaan werken. Voor het realiseren van deze lijnen zijn verschillende projecten opgestart. In hoofdstuk 2.1 wordt toelicht welke projecten afgelopen periode zijn uitgevoerd voor de versterking van de digitale dienstverlening. In hoofdstuk 2.2. wordt toegelicht wat er verder nog nodig is om onze ambities uit hoofdstuk 1 te bereiken.

Naast de gemeentelijke doelstellingen zijn er ook landelijke ontwikkelingen op het gebied van het digitaal toegankelijk maken en het beveiligen van informatie. Deze worden in paragraaf 2.3 toegelicht. De landelijke ontwikkelingen hebben invloed op de projecten en andersom bieden de projecten kansen om deze ontwikkelingen te borgen.

2.1 Versterking van digitale dienstverlening

Nieuwe klantcontactstelsel (KCS)

In 2021 heeft de aanbesteding voor een nieuw klantcontactstelsel (KCS) plaatsgevonden. Met dit nieuwe stelsel hebben de medewerkers van het klant contactcenter (KCC) één bron om vragen van inwoners en ondernemers te beantwoorden. Hierdoor kan het KCC meer vragen sneller en zelfstandig beantwoorden. De functionaliteiten in het nieuwe KCS maakt het ook voor de vakteams nog eenvoudiger om vragen van inwoners en ondernemers af te handelen. Het nieuwe klantcontactstelsel wordt momenteel opgeleverd.

Vernieuwing gemeentelijke website, webformulieren en digitaal loket

De huidige website, de huidige webformulieren en het digitaal loket zijn aan vervanging toe. Dit geldt ook voor de onderliggende software die gebruikt wordt voor het beheren van deze componenten. Vernieuwing van de website, de webformulieren en het digitaal loket biedt de mogelijkheid om de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid te verbeteren. Daarbij wordt ingezet op standaardisatie van de software in plaats van maatwerkoplossingen. Dit om het onderhoud in de toekomst eenvoudiger en goedkoper te maken.

Via de gemeentelijke website kunnen middels webformulieren circa 35 producten digitaal worden aangevraagd. Dit zijn producten variërend van de aanvraag van een Ooievaarspas tot die voor een evenementenvergunning. Voor een deel van de productaanvragen is het al mogelijk om de voortgang te volgen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de status van parkeervergunningen die in behandeling zijn genomen via het parkeerloket. Doelstelling is om alle producten en diensten digitaal toegankelijk te maken.

De implementatie en inrichting van de nieuwe website, het digitaal loket en de webformulieren module is bezig. Oplevering van de website en het digitaal loket staat gepland in 2022. In paragraaf 3.1 wordt verder aandacht besteed aan de digitalisering van producten en diensten.

Belastingportaal

Belastingzaken kunnen online geregeld worden. Via de digitale belastingbalie kunnen inwoners hun belastingaanslag en taxatieverslag digitaal inzien. Daarnaast kunnen inwoners digitaal betalen via IDEAL, toestemming geven voor een automatisch incasso, een betalingsregeling aanvragen, kwijtschelding aanvragen of bezwaar indienen.

Burgerportaal eDiensten.

Met de aanschaf van het Burgerportaal eDiensten is een automatiseringsslag gemaakt voor de afhandeling van Burgerzaken producten. Inwoners kunnen digitaal de aangifte van geboorte, aanvragen voor huwelijk of partnerschap, melding van verhuizing en de vermissing van een reisdocument digitaal doorgeven. Rijswijkse begrafenisondernemers kunnen online een melding van overlijden doorgeven. Het burgerportaal is gekoppeld met de backoffice en de archivering. Daardoor is niet meer nodig om de informatie handmatig over te zetten naar andere systemen voor de juiste afhandeling. Dit project is afgerond met uitzondering van de koppeling met het zaakstelsel. Dat kan worden ingericht als de implementatie van het zaakgericht werken is gestart.

Vernieuwing van de werkplekken en vervanging van de telefooncentrale

In het afgelopen jaar is een start gemaakt met de voorbereidingen voor het vernieuwen van de werkplekken in de ambtelijke organisatie en het vervangen van de telefooncentrale. Door Corona, het Huis van de Stad en om de mogelijkheden van Office365 volledig te kunnen benutten voldoet de huidige werkplek (Thin Client) niet meer aan de wensen en eisen die het plaats- en tijdonafhankelijk werken stellen. Om deze reden loopt er op dit moment een project om de huidige werkplek te vervangen door laptops welke bedoeld zijn als werkplek op kantoor, thuis of welke locatie dan ook. We werken straks met managed devices waardoor de informatiebeveiliging verder wordt versterkt. Het is dan niet meer mogelijk om vanaf privé apparatuur in te loggen in de werkomgeving. De planning is om de nieuwe werkplekken met de verhuizing naar het Huis van de Stad in gebruik te nemen.

Met de vervanging van de telefooncentrale wordt een toekomstbestendige IT oplossing geïmplementeerd voor vaste telefonie. De telefooncentrale gaat werken vanuit de cloud en in het beheer daarvan komen meer mogelijkheden om aan te sluiten bij de specifieke behoeften en wensen van de organisatie. Met de nieuwe techniek kunnen we beter inspelen op de wensen en behoeften van klanten en op die manier onze dienstverlening verbeteren. Implementatie van de nieuwe telefooncentrale staat gepland voor medio 2023.

Doorontwikkeling kwaliteitsmanagement

In de afgelopen twee jaar zijn kwaliteitsmedewerkers aangesteld om de publieke dienstverlening verder te ontwikkelen. Deze kwaliteitsmedewerkers hebben een organisatiebrede rol en richten zich op verbeteren van de bereikbaarheid, uitvoeren van klantreizen en het geven van workshops op gebied van dienstverlening. Werkprocessen voor de dienstverlening zijn geoptimaliseerd, gestandaardiseerd en beschreven. Dit draagt bij aan een efficiënte en eenduidige uitvoering. De acties gericht op kwaliteitsmanagement staan opgenomen in het uitvoeringsplan van Publieke Dienstverlening.

3. Waar gaan we naartoe?

3.1 Stappen naar verdere digitalisering van dienstverlening en informatie

Burgers en bedrijven krijgen vanaf 2023 het recht om formele berichten elektronisch te verzenden aan de overheid. In de afgelopen periode is mogelijk gemaakt om producten van burgerzaken digitaal af te handelen. Ook is een aantal producten vanuit vakafdelingen, zoals het sociaal domein, digitaal aan te vragen. De doelstelling is om het aanvragen van alle producten en diensten via de gemeentelijke website toegankelijk te maken, tenzij dit juridisch, technisch of beleidsmatig niet mogelijk is.

Vanuit dit programma werken we volgens de volgende stappen aan verdere digitalisering van de dienstverlening en informatie:

1. Verdere digitalisering van producten en diensten
2. Uitbreiding van de digitale communicatie via de landelijke berichtenbox
3. Inrichting van een zaakstelsel
 - a. Technische basis creëren voor de bouw van het zaakstelsel
 - b. Koppelingen tussen systemen die zorgen voor informatie-uitwisseling met zaakstelsel
 - c. Implementeren van domein zaakgericht werken
4. Zoekprogramma om informatie binnen een vakgebied te ontsluiten.

Verdere digitalisering van producten en diensten

Het digitaliseren van aanvragen is een complex proces dat niet alleen aandacht vraagt voor de communicatie richting de klant, maar ook een uiteenzetting van de benodigde processtappen voor de aanvraag, zodat de (complexe) ICT-inrichting de klant door de juiste stappen leidt. Voor het ontwerpen van het digitale proces is de input nodig van vakdomeinen. Daarbij wordt ook gekeken naar het vernieuwen van de webformulieren. De complexiteit en benodigde capaciteit voor digitaliseren van een aanvraagproces is sterk afhankelijk van de aard van de aanvraagprocedure.

De doelstelling om alle producten en diensten te digitaliseren vraagt een prioritering en daarbij behorend een realistisch tijdspad. Gezien de complexiteit en de daarvoor benodigde capaciteit vanuit dienstverlening, informatie en de vakdomeinen is het doen we onderzoek welke aanvraagprocessen (en daaraan gerelateerd werkprocessen) de hoogste waarde vertegenwoordigen voor inwoners, bedrijven en instellingen.

Digitale communicatie: aansluiten bij de Berichtenbox van MijnOverheid.

De Berichtenbox is een persoonlijke digitale brievenbus voor post van de overheid. Gemeenten kunnen hierbij aansluiten. Inwoners van Rijswijk kunnen er dan voor kiezen om hun post van de gemeente digitaal te ontvangen en daarmee wordt papierenpost uitgespaard.

Inrichten zaakgericht werken

Zaakgericht werken is een werkwijze waarmee de processen voor afhandeling van de klantvraag en de informatievoorziening aan klanten is vormgegeven in een volgsysteem rondom een vraag (een zaak). Zaakgericht werken biedt voordelen voor een efficiënte afhandeling van de vraag, het informatiebeheer en de rechtmatig. Voor de inwoner en voor de organisatie is hier dus voordeel mee te halen.

Domein zaakgericht werken is een doorontwikkeling van zaakgericht werken, waarin klantvragen worden beantwoord door- en vanuit het vakdomein. Het systeem voor domein zaakgericht werken biedt aan inwoners een heldere toegang voor alle vragen aan de gemeente en tegelijkertijd kan het systeem aan de achterkant worden afgestemd op de specifieke wensen van de domeinen. Zaakgericht en digitaal werken maakt mogelijk dat het KCC op ieder moment beschikt over statusinformatie van een klantvraag en door koppelingen met een persoonlijke internetpagina, MijnOverheid.nl of MijnGemeente.nl is het mogelijk dat klanten zelf inzicht krijgen in de voortgang. Dit kan de druk op het KCC verminderen.

De inrichting van domein zaakgericht werken is groter dan de implementatie van een zaakstelsel. Zaakgericht werken vraagt ook om een verdere digitaliseren van de werkprocessen. Afhandeling en registratie van werkzaamheden moeten op een eenduidige wijze worden verwerkt in het systeem. Voor de inrichting van het systeem is de input van en samenwerking met de vakdomeinen onmisbaar.

Technische inrichting zaakstelsel: VerSaaSing en upgrade Corsa en Liber

Liber is het zaakstelsel dat zaakgericht werken mogelijk maakt. Corsa is de applicatie waarin informatie wordt gedigitaliseerd, gestructureerd, gedistribueerd en gearhiveerd. Beide applicaties worden door alle vakdomeinen gebruikt en zijn een belangrijke basis voor het digitaal werken in de organisatie.

De technische infrastructuur van de applicaties Corsa en Liber moeten vervangen worden door een nieuwe infrastructuur. De huidige infrastructuur is verouderd en wordt niet meer ondersteund. Dit betekent dat er geen updates meer plaatsvinden waardoor het stelsel storingsgevoeliger wordt en de applicaties minder beschikbaar zijn voor gebruikers.

De nieuwe infrastructuur van Liber en Corsa zal niet meer worden aangekocht als licentie die gaat functioneren op de servers van de gemeenten, maar zal worden afgenomen als dienst waarbij de infrastructuur zich bevindt in de "cloud". De upgrade van Corsa en Liber is een voorwaarde om te kunnen starten met de technische inrichting van domein zaakgericht werken en heeft dan ook prioriteit. Alle data in Corsa en Liber en de technische verbinding met andere applicaties moeten worden overgezet naar de nieuwe applicatie die draait vanuit de cloud.

Technische inrichting zaakstelsel: VerSaaSing berichtenverkeer VLTrader en Adeptia naar de Cloud (CaaS)

Connecting as a Service (Caas) zorgt voor beveiligde koppelingen tussen verschillende systemen op de servers van de gemeente, applicaties in de cloud en met systemen van ketenpartners. CaaS is naast de upgrade van Corsa en Liber een andere belangrijke bouwsteen voor het domein zaakgericht werken. Ook hiervoor geldt dat de technische inrichting van domein zaakgericht werken pas kan starten als Connecting as a Service beschikbaar is om de koppelingen te beveiligen.

De ondersteuning van de huidige applicatie die zorgt voor de beveiligde koppelingen stopt eind dit jaar. Dit betekent dat de implementatie van Enable U in 2022 moet worden afgerond om beveiligingsrisico's te voorkomen.

Zoekmachine MY-LEX

Begin dit jaar is een proef gestart met MY-LEX. MY-LEX is een zoekmachine om interne en externe informatie binnen een vakgebied te ontsluiten. Deze zoekmachine is in staat om over meerder bronnen heen, in de databases waarvoor de gebruiker geautoriseerd is, te zoeken naar informatie. Hierdoor is het niet nodig om zoekacties in verschillende applicatie apart te doen.

Dit levert efficiëntie op in werkprocessen en draagt bij een eenduidige en snelle beantwoording van klantvragen doordat informatie beter vindbaar is.

De resultaten van de proef die nu draait, worden naar verwachting op korte termijn opgeleverd. Op basis van deze proef hebben we inzicht in welke voordelen de applicatie biedt en wat dit vraagt voor de inrichting van het ICT landschap, beheer en beveiliging van informatie.

De applicatie kan grote meerwaarde hebben voor het KCC, omdat dit team bij uitstek te maken krijgt met klantvragen over verschillende domeinen heen. Voor de beantwoording van die vragen is het KCC nu afhankelijk van een groot aantal verschillende bronnen. MY-LEX kan een goede aanvulling zijn op het zaakstelsel, waarmee op twee manieren de ontsluiting van informatie vanuit verschillende bronnen op wordt georganiseerd. Op deze manier kunnen vragen van inwoners en ondernemers beter en sneller worden afgehandeld.

3.2 Met welke externe ontwikkelingen en kaders moeten we rekening houden?

Naast onze eigen doelstelling om de digitale dienstverlening uit te breiden, zijn er ook externe ontwikkelingen die hierom vragen. Het gaat dan om nieuwe, veranderende en bestaande wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen. Hieronder zijn deze uiteen gezet.

Wet digitale Overheid

De Wet digitale overheid regelt dat Nederlandse burgers en bedrijven veilig en betrouwbaar kunnen inloggen bij de overheid. Burgers krijgen een elektronisch identificatiemiddel met een hogere mate van betrouwbaarheid dan het huidige DigiD. De wet stelt daarnaast open standaarden verplicht, onder andere over de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps.

De wet is per 1 juli 2022 van kracht en heeft gevolgen voor de portalen waar inwoners en bedrijven kunnen inloggen op een persoonlijke pagina. Denk bijvoorbeeld aan mijn.Rijswijk.nl. Voor al deze toegangsportalen moeten worden bekeken of de beveiliging aan de wet voldoet. Dit is een verantwoordelijkheid van de proceseigenaar binnen de vakdomeinen.

Wet Modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer

Op 1 januari 2023 treedt de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in werking. De wet geeft burgers en bedrijven het recht om elektronisch berichten aan een bestuursorgaan te versturen. Officiële berichten als het aanvragen van vergunningen en het indienen van bezwaar moet digitaal mogelijk zijn. De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren blijft.

Het elektronisch communiceren met inwoners wordt onderdeel van alle klantcontacten over de verschillende domeinen heen. Daarmee heeft de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer invloed op alle specifieke taakprocessen waarin communicatie met de inwoner/klant een rol speelt. De vakdomeinen zijn verantwoordelijk voor de specifieke taakprocessen en moeten invulling geven aan deze wettelijke taak.

Wet open overheid

De Wet open overheid heeft als doel om overheden transparanter te maken door ervoor te zorgen dat informatie beter vindbaar, uitwisselbaar, toegankelijk en te archiveren is. De wet is op 1 mei 2022 in werking getreden en vervangt de Wet openbaarheid van bestuur. Het grote verschil met de Wet openbaarheid van bestuur is dat overheden voor een elftal informatiecategorieën de plicht krijgen om deze actief openbaar te maken.

Deze wetswijziging heeft gevolgen voor alle domeinen en teams binnen de organisatie. De plicht tot actieve openbaarmaking van overheidsinformatie vraagt om aanpassing van werkprocessen en een bewustwording over het delen van informatie. De wet verplicht overheden om actief informatie openbaar te maken en hun informatiehuishouding op orde te brengen. Overheden krijgen vijf jaar de tijd om het eerste gedeelte van de wet te realiseren (actieve openbaarmaking) en acht jaar voor het tweede gedeelte (informatiehuishouding op orde).

De gemeente Rijswijk heeft Bureau Daadkracht opdracht gegeven om een plan van aanpak op te stellen voor de implementatie van de Wet open overheid. Omdat de wet een grote impact heeft op de werkprocessen binnen de organisatie zal de implementatie alleen succesvol zijn wanneer er sprake is van betrokkenheid en inzet vanuit alle domeinen.

Wet elektronische publicatie

De Wet elektronische publicatie is vanaf 1 juli 2021 van kracht en verplicht overheden om alle officiële publicaties online te zetten via de website [officiële bekendmakingen.nl](https://officiëlebe bekendmakingen.nl). Doel van de wetgeving is om inwoners digitaal volledig te informeren over besluiten die impact hebben op hun omgeving. Het gaat hier om besluiten van de gemeenteraad en het college zoals verordeningen en beleidsregels, maar ook om besluiten die gemandateerd zijn aan de ambtelijke organisatie (of verbonden partijen) zoals vergunningen en beschikkingen waarvoor een publicatieplicht geldt.

Baseline informatiebeveiliging Overheid

De Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) is een normenkader voor de informatiebeveiliging binnen de gehele overheid en is per 1 januari 2020 van kracht. In vergelijking met het vorige normenkader legt de BIO meer nadruk op risicomanagement, benoemt verantwoordelijkheden van bestuurders en proceseigenaren meer expliciet en stelt maatregelen altijd verplicht. Alle processen binnen de gemeente moeten aan de normen van de BIO voldoen. Uitvoering van de maatregelen uit de BIO is een structurele taak en daarom niet als project aangemerkt.

De BIO is langs 2 sporen ingevoerd:

1. De ontwikkeling van generieke maatregelen en generieke oplossingen voor verschillende processpecifieke maatregelen door de hele organisatie heen. Denk hierbij aan beveiliging van mailverkeer of procedures en formats voor personeelsgesprekken. Eventuele aanvullingen voor een specifiek proces kunnen vervolgens door de proceseigenaar in de organisatie worden opgepakt.
2. De invoering van de BIO per proces. De proceseigenaar is verantwoordelijk voor de uitvoering van de maatregelen om de informatie in het proces te beveiligen. De proceseigenaar legt vast welke maatregelen worden ingezet en op welke wijze hier uitvoering aan wordt gegeven. Dit vraagt inzet en kennis in de hele organisatie over de beveiliging van de processen waarmee wordt gewerkt.

Voor spoor 2 is het voorstel om dit eerst uit te voeren voor processen die samenhangen met de basisregistratie. Voor de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) en basisregistratie grootschalige topografie is dit reeds gestart in de vorm van een pilot. Het is de bedoeling om per domein de processen in kaart te brengen en een prioritering te maken voor de invoering van de BIO.

Bij het inrichten van nieuwe processen is het raadzaam om vanaf het begin aandacht te hebben voor de maatregelen die nodig zijn om aan de BIO te voldoen en privacyrisico's bij het verwerken van persoonsgegevens. Bij de verwerking van persoonsgegevens met mogelijk grote privacyrisico's in het proces moet een DPIA worden uitgevoerd. DPIA staat voor Data protection impact assessment en is een verplichting vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Er is sprake van grote risico's als er bijvoorbeeld op grote schaal bijzonder persoonsgegevens worden verwerkt, persoonsgegevens met een derde partij worden uitgewisseld of als er gebruik wordt gemaakt van nieuwe technologie.

Rijswijk heeft geen centraal overzicht van de processen, proceseigenaren en verantwoordelijkheden. In organisaties waarin dit wel voldoende is ontwikkeld, kent een proceseigenaar de risico's van zijn proces en treft hij daar maatregelen op. Dit geldt niet alleen voor risico's op gebied van informatiebeveiliging, maar ook voor continuïteit, financiën en naleving van regels en afspraken. Dit is een punt van aandacht en onderdeel van de opdracht "Groeien met de stad" (vervolg op Berenschot en BMC) die in 2022 van start gaat.

3.3 Conclusie

Een aantal grote veranderingen voor de informatiehuishouding is noodzakelijk als gevolg van:

- de landelijke ontwikkelingen op software gebied,
- de wens om de dienstverlening te digitaliseren om inwoners en ondernemers beter van dienst te zijn,
- wettelijke verplichtingen.

Voor alle projecten geldt dat deze effect hebben op de inrichting van de werkprocessen binnen de vakdomeinen. De vakdomeinen zijn eigenaar van hun eigen processen en hebben daarom een onmisbare rol in de uitvoering van de projecten. Tegelijkertijd bieden de projecten kans om processen voor de vakafdelingen te optimaliseren en efficiënter in te richten.

4. De deelprojecten binnen het programma

In dit hoofdstuk worden de stappen voor het verder digitaliseren van de dienstverlening en informatie uitgewerkt. Iedere stap wordt uitgevoerd in een deelproject dat onderdeel is van dit programma. De start ligt bij de inrichting van de technische basis voor het implementeren van domein zaakgericht werken. Als dat is afgerond dan kan de implementatie van domein zaakgericht werken beginnen. Het digitaliseren van producten en diensten loopt daar parallel aan. In dit hoofdstuk wordt als laatste aangegeven op welke wijze de taken als gevolg van wettelijke kaders worden meegenomen.

4.1 Upgrade Corsa en Liber

De upgrade van Corsa en Liber is de technische basis waarop domein zaakgericht werken wordt gebouwd. Dit project is al van start en wordt in 2022 afgerond. Daarna kan de implementatie van domein zaakgericht werken starten.

De vernieuwing van Corsa en Liber heeft een grote impact vanwege het brede gebruik binnen de hele organisatie. Alle medewerkers binnen de gemeente die werken met de applicaties moeten worden opgeleid in de nieuwe omgeving. Dit raakt alle domeinen. Voor het team Publieke Dienstverlening geldt in het bijzonder dat zij zullen deelnemen aan de gebruiksaacceptatietesten.

4.2 Connecting as a Service

Ook Connecting as a Service is een belangrijke bouwsteen voor het domein zaakgericht werken. De implementatie is in april 2022 gestart en wordt in 2022 afgerond.

4.3 Implementatie domein zaakgericht werken

In maart 2022 is het Plan van aanpak Implementatie domein zaakgericht werken opgeleverd. Dit plan beschrijft op welke wijze domein zaakgericht werken wordt ingevoerd in de organisatie. Dit verloopt via twee trajecten:

1. Traject adoptie: richt zich op het gebruiksvlak en de digitale archivering die mogelijk vraagt om aanpassingen van werkprocessen.
2. Traject realisatie: waarbij de zaaktypen en informatie waar de vakdomeinen mee werken worden gekoppeld aan het zaaksysteem. Inzet is om zoveel mogelijk gebruik te maken van de huidige applicaties waarmee wordt gewerkt. Daarbij is een onderscheid gemaakt in 5 categorieën (5 plateaus):
 - a. informatie uit reeds gekoppelde taakspecifieke applicaties,
 - b. informatie uit niet gekoppelde taakspecifieke applicaties,
 - c. taakapplicaties die niet ontsloten kunnen worden met het zaaksysteem,
 - d. informatie zonder taakspecifieke applicatie,
 - e. informatie waarbij geen noodzaak is voor ontsluiting met zaaksysteem.

De invoering van zaakgericht werken is een omvangrijk project dat de hele organisatie raakt en naar verwachting een minimale doorlooptijd van 3 jaar heeft. Het Plan van aanpak Implementatie domein zaakgericht werken zal gedurende de uitvoering verder worden uitgewerkt in uitvoeringsplannen per domein, waarin staat schreven welke zaaktypen op welke wijze worden aangesloten op het

zaaksysteem (technische kant) en hoe de teams worden meegenomen in de veranderingen (communicatie en opleiding).

Advies is om het Plan van aanpak Implementatie domein zaakgericht werken als basis te gebruiken voor de uitvoering van het project digitalisering van producten en diensten.

4.4 Verdere digitalisering van producten en diensten

Het project digitalisering van producten en diensten is al een aantal jaar gestart. De aanvraagprocedures die worden gedigitaliseerd zijn onderdeel van de Producten en Dienstencatalogus en dus onderdeel van de werkprocessen in de backoffice. Het uitgangspunt is om bij het digitaal aanmaken van deze aanvraagprocessen meteen de zaakgerichte processen te activeren. Dat wil zeggen, dat er bijvoorbeeld bij een nieuw digitaal aan te maken formulier, het document zaakgericht wordt gearcheveerd in het Document Management Systeem. De gemeente voldoet dan ook meteen aan de archiefwet. Omdat de combinatie wordt gemaakt met zaakgerichte processen neemt de tijd van aanmaken van digitale formulieren toe, maar verdubbeld ook de meerwaarde van de oplevering.

De investeringskosten van dit project zijn hoger dan aanvankelijk berekend, maar de waarde van de investering neemt toe bij meer opleveringen van digitale formulieren in combinatie met zaakgerichte werkprocessen. De werkprocessen in de backoffice worden hiermee gestandaardiseerd en geautomatiseerd.

4.5 Aansluiten bij Landelijke Berichtenbox

De Landelijke Berichtenbox wordt technisch vernieuwd, waarmee het versturen van berichten aan burgers en ondernemers eenvoudiger & efficiënter wordt. De nieuwe Berichtenbox gaat Federatief Berichten Stelsel (FBS) heten. Overstap naar de FBS staat gepland voor 2023. De voorbereidingen voor de aansluiting bij de landelijke berichtenbox zijn in 2022 gestart. Planning is om de aansluiting uiterlijk in eerste kwartaal van 2023 af te ronden. Dit biedt de mogelijkheid om gebruik te maken van de landelijke berichtenbox voor de uitvoering van het belastingjaar 2023.

4.6 Implementatie zoekmachine MY-LEX

De inrichting van MY-LEX zoekfunctie bevindt zich nog in de onderzoeksfase. Als de bevindingen vanuit de proefperiode positief zijn en de applicatie wordt aangeschaft, dan kunnen alle vakdomeinen daarop worden aangesloten. Per domein zal bekeken worden voor welke teams c.q. functies de applicatie meerwaarde heeft. Voor publieke dienstverlening geldt dat de aansluiting op MY-LEX zinvol is na de implementatie van het nieuwe klantsysteem KCS, omdat de functionaliteit toegankelijk wordt vanuit KCS. Advies is om dit project vooralsnog buiten dit programma uit te voeren, maar wel aansluiting te houden bij de ontwikkelingen.

4.7 Wettelijke taken

De Wet open overheid, de Wet digitale overheid, Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid zijn al van kracht. Voor al deze wetten en regelgeving geldt dat ze eisen stellen aan de informatiehuishouding en/of de informatiedeling. Voor de processen die vanuit dit programma opnieuw worden ingericht, is het logisch om de wettelijke verplichtingen en daarvoor benodigde maatregelen met betrekking tot de inrichting van het proces mee te nemen. Voor de werkprocessen die geen onderdeel zijn dit plan is dit niet het geval.

Het uitgangspunt is alle processen die onderdeel zijn van de implementatie van domein zaakgericht werken en de digitalisering van producten en diensten, te toetsen aan de Wet digitale overheid, de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet open overheid, de Wet elektronische publicatie en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid. Daarmee wordt in beeld gebracht wat er nodig is om de processen conform de wet- en regelgeving in te richten.

Een deel van de noodzakelijke maatregelen kunnen mogelijk bij de inrichting van het proces direct worden opgepakt, maar er zullen ook maatregelen naar voren komen die niet in lijn liggen met de kern van dit uitvoeringsprogramma. De maatregelen die niet in lijn liggen met de kern van dit uitvoeringsprogramma, worden buiten de scope van dit plan door de proceseigenaren opgepakt.

Daarmee is het in beeld brengen van de noodzakelijke maatregelen vanuit wet- en regelgeving onderdeel van dit uitvoeringsprogramma voor de werkprocessen die vanuit de inhoudelijke projecten aan bod komen. Het uitvoeren van de noodzakelijke maatregelen voor deze werkprocessen wordt waar mogelijk meegenomen. De toetsing aan wet- en regelgeving van werkprocessen die geen onderdeel zijn van de inhoudelijke projecten in dit uitvoeringsplan, vallen buiten de scope van dit programma.

5. Het programma

5.1 Projectstructuur

De vakdomeinen zijn eigenaar van hun eigen werkprocessen. Zij weten welke stappen nodig zijn voor de uitvoering van hun kerntaken. Voor het digitaliseren van de werkprocessen hebben de vakdomeinen een centrale rol in het ontwerp en het toekomstig beheer van de werkprocessen. Het doel “verbeteren van de digitale dienstverlening aan de klant” staat daarin voorop.

De uitvoering van de projecten uit dit plan vraagt om een organisatiebrede aanpak en domeinoverstijgende samenwerking. Voor een eenduidige prioritering en benodigde capaciteit vanuit alle vakdomeinen is een brede opdracht vanuit het GMT nodig. Voor draagvlak en een optimaal resultaat is de kennis en ervaring van de werkvloer nodig. Het uitgangspunt is om de aansturing van dit uitvoeringsplan top-down in te richten en voor de ontwikkeling en het beheer van de werkprocessen bottom-up te werken.

De organisatiestructuur start vanaf onderop met een multidisciplinair projectteam dat bestaat uit een brede samenstelling van functies uit de organisatie. Het multidisciplinair projectteam bestaat uit:

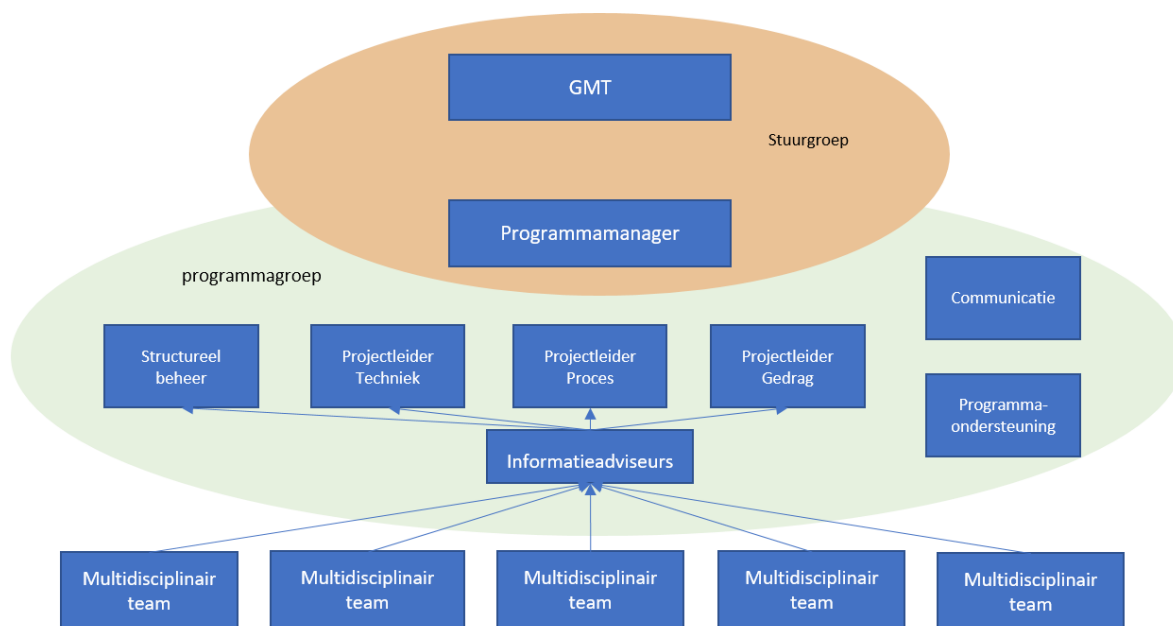
- de verantwoordelijk proceseigenaren vanuit de vakdomeinen,
- de informatieadviseur: ieder vakdomein heeft zijn eigen informatieadviseur die op hoofdlijnen adviseert over kaders vanuit wet en regelgeving, informatiebeheer en die, weet wie betrokken moet worden wanneer er specialistische kennis nodig is (denk aan documentmanagementadviseur, data-adviseur, adviseur informatiebeveiliging, beheerder van betrokken applicaties, etc).
- specialist digitalisering dienstverlening: zorgt voor de inrichting van de digitalisering van de dienstverlening richting de klant.

De samenstelling van het multidisciplinaire projectteam staat niet vast, maar wordt aangevuld of afgeschaald op basis van de benodigde expertise vanuit de projectgroepen voor het proces dat voorligt en het stadium van bespreking. De specialistische functies uit de projectgroepen sluiten aan bij het multidisciplinaire teams op het moment dat relevante vraagstukken voorliggen. Hiermee houden we multidisciplinaire teams en projectgroepen flexibel en functioneel.

Vanuit de multidisciplinaire teams schakelen de informatieadviseurs met de projectleiders van de projectgroepen die zich boven de multidisciplinaire teams bevinden. Het gaat om een projectleider voor de technische component, een projectleider voor de procesmatige component en een projectleider voor de gedragscomponent. De projectleider voor de gedragscomponent staat in nauwe verbinding met de projectleider van het Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA. Een nadere toelichting op deze drie componenten volgt in paragraaf 4.2 “Uitvoering”.

De projectleiders worden aangestuurd door een programmamanager. De projectleiders vormen met de informatieadviseurs en de programmamanager een programmagroep, waarin de afstemming tussen de verschillende componenten plaatsvindt. De programmagroep wordt ondersteund door communicatie en programmaondersteuning. Communicatie zorgt voor eenduidig duidelijk verhaal richting de ambtelijke organisatie. De programmaondersteuning draagt zorg voor praktische zaken als verslaglegging, inplannen van afspraken, rapporteren, etc.

De programmamanager is opdrachtnemer van dit uitvoeringsprogramma en valt direct onder de aansturing van het GMT. De programmamanager legt in de stuurgroep verantwoording af aan (vertegenwoordiging vanuit) het GMT. Aansturing van de programmamanager vindt plaats in de stuurgroep.



5.2 Uitvoering

Voor de projecten in dit plan geldt dat de uitvoering drie componenten bevat:

- De technische component: focus ligt op de aanpassing van de ICT-techniek. Denk daarbij aan de koppeling van het zaaksysteem met taakspecifieke applicaties.
- De procesmatige component: focus ligt op de inrichting van het werkproces. Welke informatie is nodig om de dienstverlening uit te voeren, welke stappen worden gezet en wie is daarvoor nodig.
- De gedragsmatige component: focus ligt op houding en gedrag. Wat wordt er van medewerkers verwacht en wat hebben zij aan scholing of ondersteuning nodig om dit gedrag eigen te maken?

De multidisciplinaire teams brengen voor de verschillende werkprocessen in beeld wat de huidige situatie is, hoe het nieuwe proces eruit moet komen te zien en wat dan de benodigde aanpassingen zijn. Dit proces focust zich op alle drie de componenten; technische aanpassing, procesmatige aanpassing en gedragsmatige aanpassing. Daarnaast brengt het ook de benodigde capaciteit en financiële consequenties in beeld.

De informatieadviseurs nemen dit beeld mee naar de programmagroep. Daar wordt met de projectleiders bekeken welke acties vanuit de drie componenten noodzakelijk zijn en wat de afhankelijkheden tussen de componenten zijn. De projectleiders werken met hun werkgroep aan de uitwerking van de acties. Daarvoor zal in sommige gevallen afstemming met de vakdomeinen nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan het opstellen van een opleidingsplan. In dat geval sluiten de specialisten uit de projectgroepen aan bij het multidisciplinaire team voor afstemming met het betreffende vakdomein.

In de programmagroep zijn het borgen van het proceseigenaarschap en het structureel beheer binnen de lijnorganisatie belangrijke onderwerpen. Afhankelijk van het proces of de applicatie kan dat beheer bij de vakteams of bij bedrijfsvoering worden ondergebracht. In ieder geval moet

duidelijk zijn waar deze taak wordt belegd en wat dit voor het betreffende proces of de applicaties omvat.

Voor de uitvoering van domein zaakgericht werken is het Plan van aanpak Implementatie Domein Zaakgericht werken opgesteld. Hierin wordt onderscheid gemaakt in het traject “adoptie” wat bestaat uit de proces- en gedragsmatige component en het traject “realisatie” dat vooral betrekking heeft op de technische kant.

Het traject “adoptie” kan eerder starten dan het traject “realisatie”. In het traject “adoptie” wordt een communicatie- en uitwerkingsplan per domein opgesteld. De start daarvan begint bij algemene communicatie richting alle vakdomeinen over de inhoud van het programma, wat de achtergrond is en welke wettelijke verplichtingen volgen uit de recente wetswijzigingen die gevolgen hebben voor de reguliere werkprocessen. Het traject “adoptie” is gericht op bewustwording en gedrag en heeft daarmee een duidelijke link met de projecten uit het Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA. De projectleider voor de gedragscomponent werkt hierin samen met de projectleider van het Uitvoeringsplan Dienstverlening DNA.

Voordat de technische realisatie kan starten, wordt door de multidisciplinaire teams in beeld gebracht welke werkprocessen (“zaaktypen” in het Plan van aanpak implementatie Domein zaakgericht werken) onderdeel worden van domein zaakgericht werken.

Het traject “realisatie” verloopt via vijf categorieën (plateau’s), van de informatie waarvan de taakapplicatie al gekoppeld is met het zaaksysteem tot aan de informatie waarvan koppeling met het zaaksysteem niet nodig is. Als in beeld is welke werkprocessen vallen binnen welke categorie, dan wordt inzichtelijk hoe deze prioritering zich verhoudt tot de prioritering van het project digitaliseren producten en diensten. Een planning voor de werkprocessen kan dan worden opgesteld met daarbij behorende inzet vanuit verschillende domeinen en teams.

5.3 Planning en capaciteit

Door de projecten in samenhang op te pakken is een efficiëntie te behalen die zich deels uit in een lager benodigde capaciteit dan wanneer projecten apart van elkaar worden uitgevoerd en deels uit een hogere kwaliteit van het (technische) proces. Voor de planning betekent dit dat deelprojecten afhankelijk zijn van elkaar. Dit vraagt extra aandacht en afstemming in de aansturing van het uitvoeringsprogramma.

Planning

In onderstaande tabel is de planning per deelproject inzichtelijk gemaakt. Het deelproject digitaliseren van producten en diensten zal langer doorlopen dan het programma. Verwachting is dat van de circa 450 diensten en producten die de gemeente aanbiedt, er 150 gedigitaliseerd kunnen worden in de periode tot eind 2023 (er rekening mee houdend dat dit al is gestart). Als we dit extrapoleren dan is de digitalisering van alle diensten en producten, eind 2027 afgerond. Alle andere deelprojecten ronden eerder af. Om die reden is het advies om begin 2025 een plan te maken voor de voortzetting van het deelproject digitalisering producten en diensten mogelijk buiten het uitvoeringsprogramma om.

Planning inclusief inzet op hoofdlijnen	2023					2024				2025			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Upgrade Corsa en Liber													
Implementatie Connecting as a Service													
Implementatie Domein Zaakgericht Werken													
Plateau 1													
Plateau 2													
Plateau 3													
Plateau 4													
Plateau 5													
Digitalisering producten en diensten													
Eerste 150 formulieren													
Aansluiten landelijke berichtenbox													
Implementatie My Lex													

Benodigde capaciteit

Voor de uitvoering van dit uitvoeringsprogramma is een inschatting gemaakt van de benodigde capaciteit. De benodigde capaciteit is afhankelijk van de complexiteit en benodigde aanpassingen in de digitale werkprocessen en de infrastructuur die daarmee samenhangt. Op voorhand is niet duidelijk wel uitdagingen daarin naar voren komen. Dit vraagt om een actualisering van de raming gedurende de uitvoering van dit programma.

In de onderstaande tabel is de totale verwachte ureninzet voor de verschillende rollen in beeld gebracht per kwartaal. De geraamde capaciteitsinzet is nu evenredig verdeeld over de kwartalen. In de praktijk zal dat niet de realiteit zijn. De programmamanager en de projectleiders hebben de taak om dat in de uitvoering concreter te stellen. Voor sommige rollen geldt dat deze door verschillende functies en verschillende teams kunnen worden ingevuld. Denk bijvoorbeeld ook de business projectleider. Het is aan de teammanagers om per deelproject te bepalen wie op welke rol kan worden ingezet.

De capaciteitsraming is gebaseerd op een raming per deelproject. In bijlage 2 “capaciteitsraming” is het volledige overzicht opgenomen. De uren voor de programmamanager en de projectondersteuning zijn geen onderdeel van de capaciteitsraming. Hiervoor is budget opgenomen in de financiële raming (paragraaf 4.4). Dit geeft de mogelijkheid om deze rollen in te vullen door middel van aantrekken van nieuwe krachten. Hetzelfde geldt voor de inzet van een projectleider op de deelprojecten domein zaakgericht werken en de aansluiting bij de landelijke berichtenbox.

Voor het project digitalisering van producten en diensten is een inschatting van de benodigde capaciteit gemaakt voor de digitalisering van de eerste 150 formulieren tot december 2023.

Raming capaciteit	2022	2023				2024				2025			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Projectleider Transitie		180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Business projectleider	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Functioneel beheerder	40	412	372	372	372	372	372	200	200	200	200	200	200
Document management	20	405	385	385	385	385	385	213	213	213	213	213	213
Informatieadviseur	20	43	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Informatieadviseur DM	0	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
GR Delft PM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kwaliteitsmedewerker PDV	0	175	175	175	175	175	175	0	0	0	0	0	0
Vakdomeinen	0	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Communicatie	62	85	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	23
Proces specialisten PM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.4 Financiële raming

De kosten van het programma bestaan uit specifieke kosten verbonden aan de deelprojecten en algemene kosten voor de programmastructuur. Per deelproject en voor de algemene kosten is een inschatting gemaakt van het benodigde budget voor de incidentele uitgaven binnen dit uitvoeringsprogramma en de structurele uitgaven die daarna doorlopen. In de bijlage 2 “Budgetraming” is het overzicht opgenomen.

Voor de uitvoering van het totale programma is incidenteel € 1.018.880,- en structureel € 51.000,- nodig.

Eerder is voor de invoering van Zaakgericht werken € 300.000 door de gemeenteraad beschikbaar gesteld. Daarvan is circa € 26.000 besteed aan de voorbereiding en het opstellen van het plan van aanpak Domein zaakgericht werken. Dit betekent dat MO PDV het openstaande bedrag van € 274.000 in 2022 zal gaan afschrijven.

Voor de structurele kosten is nu geen dekking in de begroting.

De benodigde financiële investering bedraagt incidenteel circa € 1.018.880,- voor de periode 2023-2026 en structureel € 51.000,- per jaar.

5.5 Risico's en beheersmaatregelen

Elk project kent risico's. Deze zijn niet altijd uit te sluiten, maar wel zoveel mogelijk te beperken en te monitoren. Hieronder worden de risico's voor de uitvoering van dit programma benoemd en aangegeven welke maatregelen worden genomen om de risico's te beheersen.

Complexiteit ontwerp nieuwe werkprocessen

Door de projecten te combineren neemt de meerwaarde toe, maar ook de complexiteit van het geheel. Op voorhand is nog niet in beeld welke aanpassingen een maatregelen nodig zijn om de werkprocessen digitaal en zaakgericht in te richten. Door ook de toetsing aan de verschillende wet- en regelgeving mee te nemen wordt deze onzekerheid groter.

Door aan de basis te werken met verschillende disciplines wordt ingezet op het zo vroeg mogelijk in beeld brengen van alle benodigde maatregelen en randvoorwaarden. Om vertraging te voorkomen kan de stuurgroep – op advies van de multidisciplinaire werkgroep – ervoor kiezen om bepaalde maatregelen later in de tijd op te pakken. De detailplanning krijgt vorm op basis van het gesprek tussen het vakdomeinen en de specialisten vanuit de werkgroepen.

Capaciteit bij de vakdomeinen

Een goede samenwerking met de proceseigenaren binnen de vakdomeinen is cruciaal. Het werkproces dat wordt vormgegeven is onderdeel van hun dagelijks werk en moet aansluiten bij hun behoeften. De projectstructuur is dan ook vormgegeven met de proceseigenaren vanuit de vakdomeinen aan de basis van de uitwerking.

Omdat nog niet in beeld is welke processen in welke fase van het project aan bod komen en wat de benodigde maatregelen per werkproces zijn, is een inschatting over de benodigde inzet vanuit de vakdomeinen niet beschikbaar. De werkdruk binnen de vakdomeinen is hoog en aanpassing van

werkprocessen zal vanuit de primaire taak van de domeinen niet bovenaan de prioriteitenlijst staan. Daarvoor is het belangrijk vroegtijdig de vakdomeinen te informeren over het uitvoeringsprogramma en daarbij expliciet aandacht te hebben voor de meerwaarde voor de uitvoering van het reguliere werk. Zodra inzichtelijk is in welke volgorde werkprocessen aan bod komen wordt afgestemd met managers van de vakdomeinen over de precieze planning. Bij knelpunten in de beschikbare capaciteit wordt waar nodig - in afstemming met de managers - opgeschaald naar het GMT-niveau.

Adoptievermogen bij de vakdomeinen

Het vernieuwen van de werkprocessen als gevolg van zaakgericht werken en de digitaliseren van de dienstverlening vraagt om een andere manier van werken binnen de vakdomeinen dan tot nu toe is gedaan. Daar komen mogelijk aanpassen als gevolg van veranderde wet en regelgeving en de projecten vanuit Publieke Dienstverlening gericht op “dienstverlenings DNA” bij. Dit vraagt veel aanpassing van medewerkers binnen de vakafdelingen. Als de veranderingen te groot zijn of niet begrijpelijk zijn, dan bestaat het risico dat medewerkers hier niet meer kunnen/willen werken.

Een heldere en tijdige communicatie naar medewerkers is van belang. Het gaat er niet alleen om wat er wijzigt, maar ook waarom en hoe dit kan bijdragen aan efficiëntere uitvoering. Communicatie is onderdeel van de programmagroep om hier zorg voor te dragen. Betrokkenheid van teammanagers is daarbij van belang.

Afstemming met andere dienstverleningsprojecten vanuit Publieke Dienstverlening

Vanuit Publieke Dienstverlening lopen projecten gericht op “dienstverlenings DNA” en “kwaliteitsmanagement”. In dit uitvoeringsprogramma is geen link gelegd met de uitvoering van die projecten. Bij het opstellen van dit plan is ervoor gekozen om een onderscheid te maken in de projecten met een grote informatiecomponent en de projecten gericht op kwaliteit en gedrag & cultuur.

De projecten gericht op de “dienstverlenings DNA” en het “kwaliteitsmanagement” doen ook een beroep op de vakdomeinen. Goede afstemming tussen de uitvoering van de projecten vanuit Publieke Dienstverlening en dit uitvoeringsprogramma is gewenst om te zorgen dat vakdomeinen niet worden overvraagd. Het kwaliteitsteam van Publieke Dienstverlening stemt met de programmamanager de start van hun projecten af.

Bijlage 1 Capaciteitsraming

Planning inclusief inzet op hoofdlijnen		2023				2024				2025			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Communicatie vanuit programmagroep	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	
Upgrade Corsa en Liber													
Technisch projectleider													
Testmanager													
Beheerder													
Implementatie Connecting as a Service													
Functioneel beheerder													
GR Delft													
Algemeen													
Projectleider Transitie		180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Implementatie Domein Zaakgericht Werken													
Business projectleider (onderdeel van budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Technisch projectleider (onderdeel budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Testmanager (onderdeel budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Projectmanagement ondersteuning (onderdeel budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Informatieadviseur		23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Informatieadviseur DM		23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Document management		213	213	213	213	213	213	213	213	213	213	213	213
Functioneel beheerder		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200
Vakdomeinen		125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Proces specialisten		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kwaliteitsmedewerker PDV (onderdeel van budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Communicatie		23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

Digitalisering producten en diensten													
Business projectleider (onderdeel van budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0						
Technisch projectleider (onderdeel budgetraming ivm inhuur)		0	0	0	0	0	0						
Kwaliteitsmedewerker PDV		175	175	175	175	175	175						
Document management		172	172	172	172	172	172						
Functioneel beheerder		172	172	172	172	172	172						
Aansluiten bij Mijn Berichtenbox													
Technisch projectleider (onderdeel budgetraming ivm inhuur)		0	0										
Business projectleider		40	40										
Functioneel beheerder		40	40										
Communicatie		10	10										
Documentmanagement		20	20										
Informatieadviseur		20	20										
Vakdomein (team belastingen)													
Implementatie My LEX													
PM													

Bijlage 2 Budgetraming

Budgetraming					
Upgrade Corsa en Liber			Digitalisering producten en diensten		
Benodigd budget			Benodigd budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ 249.000,00
	structureel	€ -		structureel	€ -
Beschikbaar budget			Beschikbaar budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ -
	structureel	€ -		structureel	€ -
Gevraagd budget			Gevraagd budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ 249.000,00
	structureel	€ -		structureel	€ -
Implementatie Connecting as a Service			Aansluiten landelijke berichtenbox		
Benodigd budget			Benodigd budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ 45.000,00
	structureel	€ -		structureel	€ 11.000,00
Beschikbaar budget			Beschikbaar budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ -
	structureel	€ -		structureel	€ -
Gevraagd budget			Gevraagd budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	€ 45.000,00
	structureel	€ -		structureel	€ 11.000,00

Implementatie Domein Zaakgericht Werken			Implementatie My Lex		
Benodigd budget			Benodigd budget		
	incidenteel	€ 724.880,00		incidenteel	pm
	structureel	€ 40.000,00		structureel	pm
Beschikbaar budget			Beschikbaar budget		
	incidenteel	€ -		incidenteel	pm
	structureel	€ -		structureel	pm
Gevraagd budget			Gevraagd budget		
	incidenteel	€ 724.880,00		incidenteel	pm
	structureel	€ 40.000,00		structureel	pm
Totaal					
Projectmanager					
Projectondersteuning					
Benodigd budget deelprojecten					
				incidenteel	€ 1.018.880,00
				structureel	€ 51.000,00
Beschikbaar budget deelprojecten					
				incidenteel	€ -
				structureel	€ -
Gevraagd budget Programma digitalisering Dienstverlening en Informatie					
				incidenteel	€ 1.018.880,00
				structureel	€ 51.000,00