

Nota van B&W

Portefeuille C. van Velzen
Auteur Dhr. W.M.F. Mevissen
Telefoon 5113630
E-mail: w.mevissen@haarlem.nl
FD/MID Reg.nr.
Te kopiëren: A, B, C, D
B & W-vergadering van 20 juni 2006

Onderwerp

Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen

Bestuurlijke context

De gemeente Haarlem heeft als belangrijke doelstellingen de publieke dienstverlening te verbeteren, de elektronische toegankelijkheid voor de burger te vergroten en de interne efficiëntie te verhogen, zoals al aangegeven in het nieuwe coalitieakkoord 2006-2010. Daarom dient een steeds groter deel van de publieke dienstverlening, interne document- en informatiestromen en processturing digitaal te verlopen. Een onmisbaar hulpmiddel hierbij is een Workflowmanagement / Documentmanagementsysteem (WFM/DMS):

Documentmanagementsysteem: een systeem waarbinnen documenten en informatie digitaal geordend worden opgeslagen en beheerd. De stap naar digitale documenten en dossiers kan hiermee gezet.

Workflowmanagement: een systeem waarmee processen digitaal worden gestuurd en bewaakt.

Bij de aanloop naar de reorganisatie wordt dit een kritische succesfactor genoemd. Zowel binnen de organisatie (verbetering ordening en toegankelijkheid informatie) als daarbuiten (internet, digitaal loket) verbetert de snelheid en betrouwbaarheid van de informatievoorziening.

Afgelopen jaar is in een Europese aanbesteding een leverancier hiervoor geselecteerd: CircleSoftware.

Het nu voorgestelde implementatietraject betreft de vervanging van het postregistratiesysteem DocMan en het document opslagsysteem van PD/SoZaWe en de opzet van een proeftraject voor WFM.

De met het systeem op termijn te realiseren besparingen zullen mede worden ingezet om verdere implementatie van het systeem te bekostigen. Vervolgprojecten, waarvoor wij u dan een aanvullend verzoek zullen presenteren, zullen mede gebaseerd zijn op de resultaten van het hier voorgestelde proeftraject.

Voor de uitvoering van de nu voorgestelde deelprojecten vergen in de komende jaren in totaal een investering van ongeveer € 1.326.000. Voor de dekking hiervan worden middelen ingezet die waren gereserveerd ter vervanging van een 'voorloper' van dit systeem, óf direct voor dit doel. Omdat niet exact wordt geïnvesteerd volgens de eerdere omschrijving verzoeken wij u hiervoor alsnog raatkrediet te verlenen.

Raadsparagraaf:

Kaderstellend

Voor de dekking van de investering worden middelen ingezet die oorspronkelijk waren bedoeld voor

B&W-besluit:

1. Het college neemt kennis van de in de nota beschreven digitalisering van de informatievoorziening en de invoering WFM/DMS.
2. Het college gaat akkoord met de Europese aanbesteding en het gunnen van de opdracht aan Circle Software.
3. Het college gaat akkoord met de in de nota voorgestelde investeringen en jaarlijkse uitgaven voor onderhoud.
4. Het college gaat akkoord met de projectvoorstellen (inclusief de voorgestelde projectorganisatie): Vervanging DocMan, Vervanging DIS bij PD en Inrichting proefproject WFM
5. Het college wacht voor eventuele toekenning van aanvullende middelen voor de verdere uitbreiding van WFM en DMS de resultaten van het proefproject af.
6. De kosten van het besluit bedragen € 1.326.000, de baten van het besluit zijn voorlopig nihil. Het besluit wordt gedekt uit investeringspost 'Digitalisering WFM/DMS'. Het hiervoor benodigde raatkrediet wordt aangevraagd bij de Raad door middel van bijgevoegd raadsbesluit (voor specifieke informatie wordt verwezen naar de financiële paragraaf in het raadsvoorstel)
7. De betrokkenen ontvangen daags na besluitvorming informatie over dit besluit
8. Het raadsstuk wordt voorgelegd aan de gemeenteraad, nadat de commissie Bestuur hierover een advies heeft uitgebracht

óf de vervanging van een 'voorloper' van dit systeem, óf direct voor dit doel. Omdat niet exact wordt geïnvesteerd volgens de eerdere omschrijving is het nodig de raad om toestemming voor alternatieve besteding van deze reserveringen te vragen.

Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen

Eindrapportage Projectgroep WFM/DMS Gemeente Haarlem

Willy Mevissen
Projectgroep selectie WFM/DMS
juni 2006
Versie 1.3

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
1. Digitalisering.....	7
1.1. Inleiding.....	7
1.2. Wat is digitalisering?.....	7
1.3. DMS, WFM en de nieuwe organisatie.....	9
1.4. Samenvatting Digitalisering.....	9
2. Het selectie- en implementatieproject.....	11
2.1. Europese aanbesteding.....	11
2.2. De onderdelen en deelprojecten.....	11
2.3. Opleidingen.....	13
2.4. Planning implementatietraject.....	14
2.5. Projectorganisatie.....	14
2.6. Samenvatting Project.....	15
3. Financiën.....	16
3.1. Aantallen licenties.....	16
3.2. Overzicht financiën.....	16
3.3. Samenvatting financiën.....	17
4. De nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie.....	18
4.1. Groepen binnen de organisatie.....	18
4.2. Samenvatting nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie.....	19
5. Communicatieplan.....	20
Literatuur.....	20
Bijlagen.....	20

Bijlage 1. De projectorganisatie

Bijlage 2. Investerings- en onderhoudskosten.

Bijlage 3. De nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie

Leeswijzer

Deze nota bevat de opzet van de invoering van WFM/DMS. De nota zelf geeft een volledig beeld, maar details zijn te vinden in de bijlagen. Ieder hoofdstuk wordt afgesloten door een samenvatting. Deze samenvattingen vormen samen ook de samenvatting voorin de nota. Voor een globaal beeld is het voldoende deze samenvatting(en) te lezen.

Samenvatting

1. Digitalisering

De gemeente Haarlem heeft als belangrijke doelstellingen de publieke dienstverlening te verbeteren, de elektronische toegankelijkheid voor de burger te vergroten en de interne efficiëntie te verhogen. Daarom dient een steeds groter deel van de publieke dienstverlening digitaal te verlopen. Dit stelt hoge eisen aan de informatiehuishouding en procesvoering binnen de gemeentelijke organisatie.

Belangrijk aspect van deze digitalisering is de invoering van een Documentmanagementsysteem (DMS) en Workflowmanagement (WFM).

DMS is het proces van het managen van documenten door hun hele levenscyclus. De eerste stappen daarvan, het digitaal genereren van informatie en het opslaan daarvan, zijn binnen de organisatie al gemeengoed. De nu uit te voeren stap is het vormen van digitale dossiers en digitale archieven.

WFM betreft het digitaal managen van werkprocessen. In de eerste fase worden digitale documenten getransporteerd en daarna worden de activiteiten gedigitaliseerd.

Om de invoering van DMS en WFM te realiseren is in het afgelopen jaar een Europese aanbesteding hiervoor uitgevoerd. Deze nota sluit deze aanbesteding af en doet een voorstel voor de uitvoering van het implementatietraject.

2. Het selectie- en implementatieproject

De Europese aanbesteding heeft als winnaar opgeleverd CircleSoftware, met de pakketten Verseon (voor DMS) en FLOWer (voor WFM).

Het nu voorgestelde implementatieproject bevat de volgende stappen:

1. Vervanging huidig postregistratiesysteem (DocMan) door Verseon
2. Vervanging document opslagsysteem van PD/SoZaWe (Filenet) door Verseon
3. Proeftuin rond invoering WFM (Verseon en FLOWer)
Hierbij zal ervaring worden opgedaan met WFM. Op basis daarvan kan duidelijker worden aangegeven welke besparingen te verwachten zijn.
4. Verdere uitbreiding functionaliteiten DMS en WFM

Uiteraard wordt voor alle betrokkenen een adequate opleiding verzorgd.

De projectorganisatie wordt aangestuurd door een stuurgroep. De uitvoering van deelprojecten wordt bewaakt door het project managementteam, met ondersteuning van de projectgroep kaderstelling.

De praktische uitvoering van deelprojecten vindt plaats door de deelwerkgroepen DMS, WFM en IT. In deze deelwerkgroepen zullen met name de sectoren vertegenwoordigd zijn die direct bij de onder handen zijnde processen betrokken zijn. Hierbij zal nauw met de leverancier worden samengewerkt.

3. Financiën

Voor de aanschaf van de in eerste instantie benodigde licenties zijn voldoende middelen gereserveerd. Deze middelen zijn ook voldoende voor de opleidingen en de kosten van de uit te voeren projecten. Bij het aantal licenties wordt rekening gehouden met de onduidelijkheid over (de snelheid en omvang van) de organisatieveranderingen en verhuizingen. Ook met in een later stadium eventueel nodige aanvullende licenties is rekening gehouden. De aangeboden offerte is hier expliciet op afgestemd.

Voor de te investeren middelen zijn een aantal posten van verschillende sectoren in het investeringsplan samengevoegd tot een centrale post.

Voor jaarlijks vereiste onderhoudsbedragen worden bedragen ingezet die vrijvallen bij het beëindigen van overbodige applicaties.

4. Nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie.

In de nieuwe organisatie zijn vier functionele onderdelen te onderscheiden: de gebruikers, de communicatie, applicatiebeheer en –ontwikkeling en het technisch beheer.

De gebruikers zijn de groep waar het allemaal voor gedaan wordt. Aan de zijde van DIV zal door gebruik van digitale documenten en archieven minder registratief werk zijn en steeds meer de nadruk komen te liggen op ondersteuning en advies. In eerste instantie zal het scannen van documenten veel aandacht vragen.

De eindgebruikers zullen met digitale documenten gaan werken. Het snel en betrouwbaar beschikbaar komen van digitale informatie zal daar aanzienlijke tijdswinst opleveren.

Voor de communicatie tussen gebruikers en beheerders worden de huidige helpdesk en kerngebruikers ingeschakeld.

Applicatiebeheer en –ontwikkeling is de kern van het beheer. De applicatiebeheerder zorgt voor een betrouwbare applicatie. De Ontwikkelaar zorgt voor het maken en onderhouden van werkprocessen (werkstroombeschrijvingen) binnen WFM.

Het Technisch beheer zorgt voor het beheer van de technische omgeving (hard- en software) waarbinnen het systeem draait. Dit wordt uitgevoerd door FD/ICT.

Besparingen op het personele vlak zijn vooral te verwachten binnen de gebruikersomgeving. De eindgebruikers zijn aanzienlijk minder tijd kwijt aan het verzamelen en opslaan van informatie. Bij DIV zullen op termijn besparingen te bereiken zijn wanneer het aantal papieren documenten (interne dossiers en externe post) afneemt, maar de nadruk zal daar vooral liggen op functiewijziging, van uitvoering naar ondersteuning, advies en controle.

Omdat een aantal applicaties overbodig wordt kan het beheer van het nieuwe systeem grotendeels daarmee opgevangen worden.

Een van de eerste projecten is het inrichten van een 'proeftuin'. Hierin zal grote nadruk liggen op het doen van een betrouwbare inschatting van de te verwachten (personele) besparingen.

5. Communicatieplan

Het project zal op termijn van invloed zijn op de werkzaamheden van vrijwel iedere medewerker van de gemeente Haarlem. Daarom zal over de uitvoering van het project brede communicatie plaatsvinden.

Over het project zal een artikel worden geplaatst in 'inzine' om medewerkers met het principe van DMS en WFM bekend te maken. Daarna zal in samenwerking met de leverancier een aantal presentaties worden verzorgd in SMT's en middelenplatforms zoals het C-overleg.

Daar waar projecten direct raken aan de werkzaamheden van medewerkers zal, vanuit de daarbij betrokken projectgroep, voorlichting en overleg plaatsvinden met de betrokken afdeling(en) en/of bureaus. In de uitwerkfase zal hiervoor een meer gedetailleerd communicatieplan worden gepresenteerd.

1. Digitalisering

1.1. Inleiding

Om de doelmatigheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de organisatie te vergroten is het van groot belang de informatiestromen daarbinnen te digitaliseren. Een belangrijk aspect hiervan is de invoering van een Documentmanagementsysteem (DMS) en Workflowmanagement (WFM). Om dit te realiseren is in het afgelopen jaar een Europese aanbesteding hiervoor uitgevoerd. In het plan van aanpak hiervoor, dat in februari 2005 is aangenomen in het AMT, is aangegeven dat na de afronding van de aanbesteding een voorstel zal worden gedaan voor de daadwerkelijke aankoop en implementatie. Daartoe dient deze nota.

In deze nota wordt ingegaan op de wenselijkheid van DMS en WFM, de uitgevoerde aanbesteding, het implementatietraject, de beheersorganisatie en de financiële aspecten van het project en het beheer in de toekomst.

1.2. Wat is digitalisering?

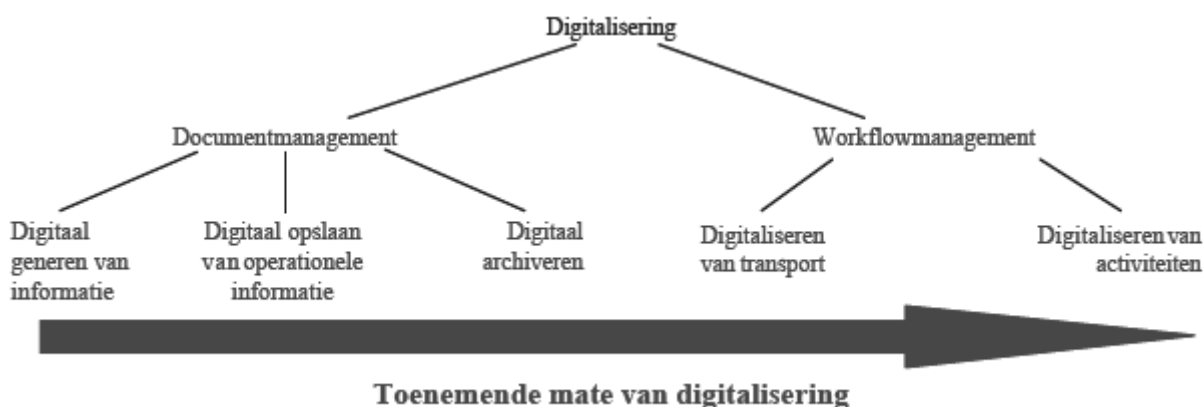
De gemeente Haarlem heeft als belangrijke doelstellingen de publieke dienstverlening te verbeteren, de elektronische toegankelijkheid voor de burger te vergroten en de interne efficiëntie te verhogen. Een steeds groter deel van de publieke dienstverlening dient digitaal te verlopen. Deze kwalitatief hoogwaardige dienstverlening stelt hoge eisen aan de informatiehuishouding en procesvoering binnen de gemeentelijke organisatie. De aanwezige informatie moet beter ontsloten worden en sneller en gemakkelijker binnen de organisatie gecommuniceerd worden. De manier van werken wordt hierop aangepast. Met andere woorden, betere dienstverlening van de frontoffice heeft gevolgen voor de backoffice.

Om dit te bereiken is verdere digitalisering van de informatiestromen binnen de organisatie en het digitaliseren van de processen onontbeerlijk.

We onderscheiden twee vormen van digitalisering: Documentmanagement en WorkFlowManagement. Er bestaat een logische volgorde om een organisatie hiermee naar een digitale organisatie te laten ontwikkelen. De baten van WorkFlowManagement kunnen pas volledig worden gerealiseerd indien documentmanagement reeds goed georganiseerd is en werkprocessen op orde zijn.

Door de digitalisering van informatie en processen is het mogelijk ook de publieke dienstverlening meer digitaal en geautomatiseerd te laten verlopen. Met name via internet kan hierdoor op termijn zonder tussenkomst van medewerkers op elk tijdstip van de dag interactief communicatie en informatie-uitwisseling plaatsvinden tussen burger en gemeentelijke organisatie.

Dit is weergegeven in onderstaande figuur.



De (achtereenvolgende) stappen hierin zijn:

1.2.1. Documentmanagement:

Documentmanagement is het proces van het managen van documenten door hun gehele levenscyclus. Hierbij onderscheiden wij drie subvormen van digitalisering, namelijk het digitaal genereren van informatie, het digitaal opslaan van operationele informatie en het digitaal archiveren van informatie.

1. Digitaal genereren van informatie

Dit is de creatie van een digitaal document. Dit kan gebeuren door invoeren in de computer, digitale aanlevering door burgers of bedrijven of door scannen van (papier) documenten. Vrijwel alle intern gegenereerde documenten worden digitaal gegenereerd in Word, Excel en dergelijke. Post van buiten de organisatie is nog vrijwel geheel papier. Wel wordt nu de (te registreren) binnenkomende post gedigitaliseerd. Dit gebeurt door DIV-medewerkers. Deze documenten gaan vervolgens echter nog in papieren vorm de organisatie in.

2. Digitaal opslaan van operationele informatie

De digitale informatie wordt tijdens het proces bewerkt en vastgelegd. Dit kan op de harde schijf van de computer, maar standaard is dat dit gebeurt op een persoonlijke of gemeenschappelijke (netwerk)schijf. Centrale thema's bij het digitaal opslaan van informatie zijn toegang, ontsluiting, transparantie, openbaarheid en veiligheid. De plaats van opslag bepaalt nu nog de mate van openbaarheid en toegankelijkheid van het document. Opname in een documentmanagementsysteem vindt alleen plaats bij SoZaWe, hoewel uitgaande beschikkingen vanwege de handtekening nog worden geprint, getekend en daarna gescand. Van inkomende en uitgaande post worden op dit moment gemeentebreed de metagegevens opgeslagen. Binnenkomende en een deel van de uitgaande post wordt gescand. Veel operationele informatie wordt nu nog in de vorm van papieren dossiers met papieren documenten door de organisatie gebruikt.

3. digitaal archiveren

Als het werkproces doorlopen is, wordt het eindproduct opgeslagen in een archief. Daarnaast bestaat een archief vaak uit extern geproduceerde documenten, notities en boeken. Beiden dienen opvraagbaar te zijn. Het grote verschil met de eerder genoemde vorm van digitalisering is dat bij het digitaal archiveren documenten worden opgeslagen, die niet meer gewijzigd mogen en kunnen worden. Bij het digitaal opslaan van operationele informatie is dit wel het geval. We onderscheiden drie varianten van een digitaal archief:

- Een digitale ontsluitingsfunctie. Dit is de lichtste vorm van digitalisering. Het archief zelf bestaat nog uit papier, de zoekfunctie is digitaal.
- Een gedeeltelijk digitaal archief. Daarbij worden bijvoorbeeld alle eindproducten digitaal opgeslagen evenals bepaalde geselecteerde binnenkomende informatie terwijl andere binnenkomende informatie en allerlei hulpinformatie in papieren vorm wordt opgeslagen. In dit digitale gedeelte wordt ook digitaal ontsloten, in het papieren gedeelte kan de zoekfunctie digitaal zijn.
- Een volledig digitaal archief. Hier worden boeken en dergelijke digitaal opgeslagen, bijvoorbeeld door ze te scannen.

De gemeente Haarlem is hierbij bezig aan een overgangstraject. Het overgrote deel van de documenten wordt nog in papieren vorm gearhiveerd. Onder andere bij SoZaWe vindt archivering digitaal plaats. Daarnaast wordt een aantal papieren archieven gedigitaliseerd. Het belangrijkste voorbeeld hiervan is het bouwarchief.

Een geheel digitaal archief is niet altijd gewenst en noodzakelijk. Zo kan het nuttig zijn in de toekomst onderscheid te maken tussen archieven en bibliotheken, waarbij de laatste niet op korte termijn worden gedigitaliseerd.

Bij het digitaal archiveren zijn net als bij het digitaal opslaan van informatie de centrale thema's toegang, ontsluiting, transparantie en veiligheid.

Wanneer in de toekomst gebruik wordt gemaakt van digitale dossiers, is het wenselijk deze ook digitaal te gaan archiveren.

Een belangrijke toepassing van dit digitaal archiveren, het huidige DIS-systeem (Filenet) bij de sector Publieksdienst, is urgent aan vervanging toe. De DIS-functionaliteit maakt deel uit van die van het nieuwe DMS.

1.2.2. WorkFlowManagement:

WorkFlowManagement betreft het managen van een werkproces in een organisatie. Hierbij onderscheiden wij het digitaliseren van transport en het digitaliseren van activiteiten.

4. digitaliseren van transport

In een WorkFlowManagement systeem wordt de structuur van en de volgorde in werkprocessen bepaald. Een belangrijk onderdeel hiervan is het transport van documenten. Het digitaliseren van transport heeft betrekking op de overdracht van documenten. Van de start van het werkproces tot het eindproduct, wordt er gewerkt aan documenten door verschillende mensen. Het transport van documenten tussen die personen kan gedigitaliseerd worden. Wij onderscheiden drie vormen:

- Een e-mail systeem met een set van min of meer formele regels over distributie van documenten. Bijvoorbeeld de werknemer die aan een rapport schrijft en dit ter goedkeuring aan zijn baas voorlegt via de mail.

Deze vorm van WorkFlowManagement wordt binnen de organisatie regelmatig toegepast. Een structureel onderdeel van vastgelegde procedures is het echter vrijwel nergens.

- Een e-mail systeem met uitgebreide regels voor routing van documenten, bijvoorbeeld dat inkomende mail automatisch in een digitaal dossier worden opgenomen. Het e-mail systeem wordt nergens binnen de gemeentelijke organisatie als geautomatiseerd distributiemiddel gebruikt.
- Een uitgebreid WorkFlowManagement systeem, waarin regels worden afgedwongen door een systeem.

Het is de bedoeling dat deze vorm van WFM met het in deze nota beschreven project binnen de gemeentelijke organisatie wordt ingevoerd.

De centrale vragen zijn hier welke overdrachtshandelingen binnen een werkproces door een digitaal systeem kunnen worden overgenomen.

5. digitaliseren van activiteiten.

Het digitaliseren van activiteiten is het overnemen van taken door een digitaal systeem in het werkproces (zoals controle van gegevens), maar het kan ook het coördineren van proces zelf betekenen. Tenslotte gaat het hier om bepaalde beslissingen, die door een computer genomen kunnen worden, op basis van digitale gegevens.

De mogelijkheid hiertoe zal onder meer sterk afhankelijk zijn van de standaardisatie in het te digitaliseren proces en van de toegankelijkheid van gebruikte applicaties.

1.3. DMS, WFM en de nieuwe organisatie

In het nieuwe coalitieakkoord 2006-2010 wordt aangegeven dat door middel van ICT-toepassingen de dienstverlening aan burgers verbeterd dient te worden. Het in te zetten WFM/DMS is hiervoor een onmisbaar middel.

Bij de organisatieverandering van de gemeente Haarlem wordt met name veel nadruk gelegd op verbetering van de bedrijfsvoering. Door middel van een goed functionerend DMS kan een betrouwbare en efficiënte interne (documentaire) informatievoorziening worden gerealiseerd. In combinatie met routing van documenten (onderdeel van DMS) of de inzet van WFM (voor complexere processen) kan ook de procesgang worden verbeterd in snelheid, betrouwbaarheid en kwaliteit.

In de 'notitie centralisatie middelenfuncties' wordt het WFM/DMS als volgt benoemd:

"Het invoeren van het nieuwe digitale informatiesysteem is (nu) het belangrijkste speerpunt, aan te sturen vanuit een op te zetten projectorganisatie. Het informatiesysteem is een kritische succesfactor als opmaat naar de toekomstige organisatie."

1.4. Samenvatting Digitalisering

De gemeente Haarlem heeft als belangrijke doelstellingen de publieke dienstverlening te verbeteren, de elektronische toegankelijkheid voor de burger te vergroten en de interne efficiëntie te verhogen. Daarom dient een steeds groter deel van de publieke dienstverlening digitaal te verlopen. Dit stelt hoge eisen aan de informatiehuishouding en procesvoering binnen de gemeentelijke organisatie.

Belangrijk aspect van deze digitalisering is de invoering van een Documentmanagementsysteem (DMS) en Workflowmanagement (WFM).

DMS is het proces van het managen van documenten door hun hele levenscyclus. De eerste stappen daarvan, het digitaal genereren van informatie en het opslaan daarvan, zijn binnen de organisatie al gemeengoed. De nu uit te voeren stap is het vormen van digitale dossiers en digitale archieven.

WFM betreft het digitaal managen van werkprocessen. In de eerste fase worden digitale documenten getransporteerd en daarna worden de activiteiten gedigitaliseerd.

Om de invoering van DMS en WFM te realiseren is in het afgelopen jaar een Europese aanbesteding hiervoor uitgevoerd. Deze nota sluit deze aanbesteding af en doet een voorstel voor de uitvoering van het implementatietraject.

2. Het selectie- en implementatieproject

2.1. Europese aanbesteding

Tussen maart 2005 en februari 2006 is, na een voorselectie, een niet-openbare Europese aanbesteding gehouden voor de verwerving van een 'workflow- en document-management systeem' voor de gemeente Haarlem. De hiervoor uitgenodigde partijen zijn BCT, Circle, Cosa, Getronics en Unisys. Vervolgens zijn de partijen beoordeeld op een aantal aspecten.

Op basis van een door de gemeente Haarlem opgesteld Programma van Eisen hebben deze partijen een offerte ingediend waarin naast financiële gegevens onder andere ook werd aangegeven in hoeverre partijen aan gestelde eisen en wensen konden voldoen.

In augustus en september 2005 zijn door de (uitgebreide projectgroep) vijf locaties bezocht waar ieder van de deelnemende partijen een draaiend systeem heeft ingericht. Daar verzorgde de deelnemer steeds een presentatie over de aanbidding en oriënteerden we ons over het gebruik van het systeem in de dagelijkse praktijk.

In de maanden oktober tot en met december 2005 hebben drie aanbieders in een ruimte van de gemeente Haarlem een proefopstelling ingericht. Daarop is gedurende steeds drie weken door testteams vanuit alle sectoren een vast testprotocol afgewerkt. Hiermee is een groot aantal functionaliteiten van de systemen getest en kon een goede inschatting worden gemaakt van de mogelijkheden van de ingerichte systemen. Een van de leveranciers heeft hiermee een dermate hoog aantal scorepunten opgebouwd dat dit niet meer door de overige aanbieders was te evenaren. Daarom is aan de laatste twee aanbieders gevraagd geen proefopstelling meer in te richten. Deze zijn daarmee akkoord gegaan.

De resultaten van de Europese aanbesteding zijn akkoord bevonden door het AMT, waarna in maart 2006 de opdracht is gegund aan de winnaar, Circlesoftware uit Eindhoven. De geselecteerde pakketten zijn Verseon van Circlesoftware en Flower van Pallas Athena.

De Europese aanbesteding is uitgevoerd onder begeleiding van bureau Inkoop, Aanbesteding en Contractbeheer (MC/IAC) van de Facilitaire Dienst, Afdeling Middelen en Control.

2.2. De onderdelen en deelprojecten

Het totale project is te splitsen in twee hoofdonderdelen: het Document Management Systeem (DMS) en het Workflow Management (WFM). Daarnaast moet aandacht worden besteed aan de technische aspecten van het project.

2.2.1. DMS

Het DMS, Verseon, zal uiteindelijk door vrijwel alle medewerkers worden gebruikt voor het beheren (opslaan en weer terugvinden) van digitale documenten. Belangrijk is hierbij het gebruik van digitale documenten in digitale dossiers. Verder wordt het door een kleinere groep medewerkers gebruikt voor postregistratie en archivering. Daarnaast wordt het onderdeel routing ingezet voor het besturen van eenvoudige processen.

- Vervanging Docman en uitbreiding functionaliteit

In eerste instantie zal het DMS worden geïmplementeerd als vervanger van het 'oude' postregistratiesysteem DocMan. Daarbij wordt in eerste instantie de oude functionaliteit gerealiseerd, maar daarna zullen de specifieke mogelijkheden van het nieuwe DMS worden ingevoerd. Belangrijk aspect hierin is het invoeren van het Documentair StructuurPlan (DSP). Voor het vormen van zakendossiers speelt ook het GFO-Zaken een belangrijke rol.

Formeel is dit een plan waarin is vastgelegd hoe de toegankelijkheid van archiefbescheiden is georganiseerd en hoe archiefbescheiden zijn ingedeeld en gerangschikt. In de praktijk stuurt dit ook de wijze waarop in de organisatie met 'actuele' documenten wordt omgegaan (dossievorming) en de daarmee samenhangende procedures (AO).

Het huidige Bestuurlijke InformatieSysteem (BIS) wordt voorlopig gehandhaafd en gekoppeld aan het DMS.

Het aantal gebruikers zal stapsgewijs uitgebreid worden. In eerste instantie zijn dat vooral de standaard DIV-medewerkers. Afhankelijk van de toegevoegde functionaliteit zal dit successievelijk worden uitgebreid tot de gehele organisatie.

De daarin te onderscheiden fasen, van eenvoudig naar uitgebreid gebruik, zijn:

- 1e fase functionaliteiten postregistratiesysteem,
- 2e fase aansluiting digitale archieven
- 3e fase DMS als enig gemeentelijke opslag voor alle digitale documenten (G/H/I-schijven saneren) en gebruik digitale dossiers
- 4e fase koppelen alle systemen die digitale documenten aanmaken
- 5e fase koppeling met groupware, fax, digitaal loket etc.

- Vervanging document opslagsysteem van PD/SoZaWe (Filenet)

Het document opslagsysteem van PD/SoZaWe, Filenet, zal mede door technische veroudering op zeer korte termijn moeten worden vervangen. De gewenste functionaliteit valt vrijwel geheel binnen de mogelijkheden van het DMS, zodat dit daarvoor zal worden ingezet. Daarom wordt, zo snel mogelijk nadat de standaardfunctionaliteiten van DMS zijn geïmplementeerd, gestart met het vervangen van dit verouderde systeem. Bij de aanbesteding is hier expliciet rekening mee gehouden. Onderdeel van dit traject is de koppeling met het GWS-systeem en het sturen van processen middels routing en/of WFM.

2.2.2. WFM

WorkFlowManagement is een vrijwel geheel onbekende functionaliteit voor de gemeente Haarlem. Alleen binnen de publieksdienst is enige jaren geleden enige ervaring hiermee opgedaan. WFM zal in de toekomst een belangrijk middel zijn om de organisatie te stroomlijnen en processen efficiënter te laten verlopen. Zeker wanneer de organisatie (nog) niet centraal gehuisvest is kan WFM een bijdrage leveren aan het stroomlijnen van processen. Omdat WFM voor een goed functioneren afhankelijk is van het beschikbaar zijn van een DMS, zal daaraan de prioriteit worden gegeven.

- Testen WFM en routing in de praktijk (proeftuin)

Voor het sturen en controleren van processen zijn twee middelen beschikbaar:

In de eerste plaats bevat het DMS Verseon een routeringsmodule. Hiermee is het mogelijk eenvoudige sequentiële processen te besturen, analoog aan de routing van documenten. Voor een groot aantal processen zal dit een goede oplossing kunnen zijn.

Daarnaast heeft de organisatie straks de beschikking over FLOWer, een WFM-pakket. Hiermee kunnen meer complexe processen worden bestuurd. In een geautomatiseerde procesbeschrijving kan het systeem dan, afhankelijk van ingevoerde procesgegevens, keuzes maken voor de achtereenvolgens uit te voeren processtappen.

Op dit moment is het nog niet goed mogelijk een inschatting te maken van inzet van deze twee middelen. De routeringsmodule is als onderdeel van Verseon straks in vrijwel de gehele organisatie beschikbaar. Voor FLOWer zal per gebruiker een aanvullende licentie moeten worden aangeschaft. Dit heeft dus gevolgen voor de kosten van het totale systeem. Daarom is er voor gekozen in de eerste periode van ongeveer een jaar ervaring hiermee op te doen in de vorm van een proeftuin. In deze proeftuin wordt een aantal nader te bepalen processen met de routeringsmodule en/of WFM omgezet. De te kiezen processen hebben bij voorkeur betrekking op vergunningverlening waarbij zowel PD/BWL als frontoffice, als de afdeling SO/V&T als backoffice zijn betrokken. Essentieel hierbij is dat het volledige proces wordt gedigitaliseerd, van frontoffice (inclusief balie en webtoegang voor de burger) tot en met de backoffice. Ook de invoering van digitale dossiers zal hier een belangrijk aspect zijn.

Op basis van de resultaten van de proeftuin kan dan een goed beeld worden verkregen van de gevolgen die invoering van WFM (en DMS) heeft voor de organisatie: waar is efficiencywinst te bereiken, hoe moeten processen worden aangepast en waar ontstaan knelpunten? Verder is een inschatting te maken van het aantal met WFM te definiëren processen en het aantal (op termijn) aan te schaffen licenties.

Na afronding van de proeftuin zal een voorstel worden ingediend voor de verdere inzet van WFM in de organisatie.

Zowel tijdens de proeftuin, als in het vervolg daarop, zal de stuurgroep verantwoordelijk zijn voor de keuze van om te zetten processen, op voordracht van het projectmanagementteam.

- Inzet WFM en routing voor sturing processen

Wanneer meer ervaring is opgedaan en duidelijkheid bestaat over de mogelijkheden van de inzet van WFM en routing, zullen steeds meer processen worden omgezet. Daarbij zal de nadruk vooral liggen op die processen waarbij de grootste efficiencywinst te behalen is, of een belangrijke verbetering voor de publieke dienstverlening. Andere afwegingen, zoals afbreukrisico of groter controle mogelijkheden (eis accountant) kunnen hierbij ook een rol spelen. Zoals eerder aangegeven zal de keuze worden gemaakt door de stuurgroep, op voordracht van het projectmanagementteam.

- Verdere ontwikkeling en vervanging registratiesystemen

Het omzetten van processen naar WFM en routing gebeurt in samenhang met de opname van documenten en andere registratiegegevens in DMS. Omdat het DMS standaardkoppelingen krijgt met basis- en belangrijke productregistraties, komen deze ook beschikbaar voor de in het systeem beschreven processen.

Daarnaast zal het vaak mogelijk zijn de oorspronkelijk bij het proces gebruikte productregistratie op te heffen. Proces- en productgegevens worden dan binnen of via het DMS opgeslagen. Naast de vereenvoudiging van het beheer (en het verminderen van het aantal gebruikte registraties) is hiervan de winst dat productgegevens op een gestandaardiseerde wijze beschikbaar komen.

De totale gegevensarchitectuur zal dus een meer samenhangend geheel gaan vormen, terwijl het aantal gebruikte applicaties afneemt.

2.2.3. De techniek

De nadruk binnen dit totale project ligt vooral op de programmatuur en de organisatorische gevolgen van de veranderende werkwijze. Dit alles zal natuurlijk ondersteund moeten worden door de onderliggende IT-techniek.

In de eerste plaats zal het netwerk de verhoogde intensiteit van communicatie moeten kunnen ondersteunen. Ook zal op de centrale apparatuur voldoende opslagcapaciteit van verschillende aard beschikbaar moeten zijn.

Op de tweede plaats worden aan de decentrale werkstations hogere eisen gesteld. Wanneer de nadruk komt te liggen op digitale documenten zullen vooral de gebruikte beeldschermen hiervoor geschikt moeten zijn. Ook voor de scanning van documenten is aanvullende of vervangende apparatuur nodig. Daarnaast zal een Midoffice-functie beschikbaar moeten zijn om de nodige koppelingen tussen systemen te realiseren.

De afdeling FD/ICT heeft aangegeven dat binnen dit project geen expliciete acties of budgetten hoeven te worden opgenomen voor de aanpassing van het netwerk en apparatuur. Ook het midoffice zal tijdig beschikbaar zijn.

Nadere aandacht moet worden besteed aan de eventueel te vervangen beeldschermen.

2.3. Opleidingen

Voor het opleidingsplan biedt Circle een aanzet in de offerte. De aan te bieden opleidingen, de planning ervan en de aard (in- of extern) is zeer afhankelijk van de planning van de deelprojecten. Daarom zal het uiteindelijke opleidingsplan vooral daarop moeten worden afgestemd.

Het aantal beheerders en ontwikkelaars is zo beperkt dat zij ieder een opleiding krijgen van de leverancier. Voor de opleiding van de gebruikers wordt vooral uitgegaan van het principe 'train de trainer'. Een aantal medewerkers zal worden opgeleid, waarna zij de training van de gebruikers zullen verzorgen. Omdat het gemeentebrede applicaties betreft zal aangesloten moeten worden bij opleidingstrajecten van de Haarlemse school of die van FD/ICT. Bij FD/ICT is een budget beschikbaar voor de verzorging van concernbrede opleidingen.

2.4. Planning implementatietraject

De planning van het voorbereidende traject op dit moment (medio mei 2006) is als volgt:

Mei 2006	Afronding eindvoorstel projectgroep aanbesteding
1 juni	Aanbieding eindvoorstel aan Stuurgroep e-gemeente
12 juni	Aanbieding eindvoorstel aan AMT
20 juni	Aanbieding eindvoorstel aan College
Juli	Vraag toestemming krediet naat raad
Eind juli	Tekenen contract met CircleSoftware

Op basis van de planning als aangegeven in de eerste planopzet van CircleSoftware, is het implementatietraject als volgt :

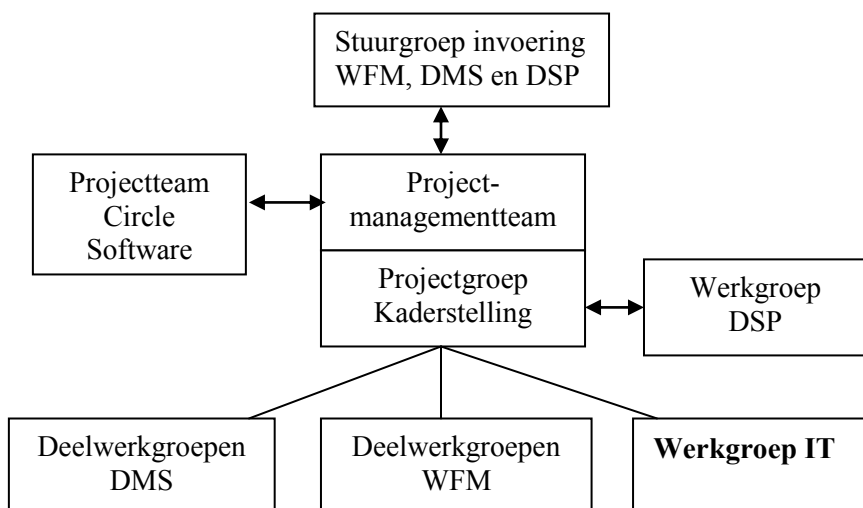
Planweek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Kalenderweek*	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	1	2	3	4	5	6	7
Maand*	aug		sept				okt			nov				dec		jan			feb					
Modelafstemming																								
Vervanging DIS																								
Vervanging DocMan																								
Kalenderweek 2007	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13											
Maand 2007	jan				feb			mrt																
Testproject WFM																								

* Wanneer de start van de implementatie later ligt dan medio augustus zullen ook de overige data uiteraard verder doorschuiven.

Wanneer de noodzaak van snelle vervanging DIS verdwijnt, door eventuele technische ingrepen, kunnen de projecten vervanging DIS en vervanging DocMan ook in omgekeerde volgorde worden uitgevoerd.

2.5. Projectorganisatie

Omdat de implementatie van DMS en WFM een complex project is dat zich zal uitstrekken over meerdere jaren, is het van belang de projectorganisatie goed in te richten. Deze projectorganisatie is in februari 2006 door het AMT akkoord bevonden, bij de goedkeuring van het eindadvies voor de voorlopige gunning. In bijlage 1 bij deze nota is deze opzet in detail uitgewerkt. De projectorganisatie bestaat in hoofdlijnen uit de volgende onderdelen:



Omdat het project een complex traject doorloopt, over verschillende sectoren en gedurende een aantal jaren, wordt de regie gevoerd vanuit de Stuurgroep invoering DMS, WFM en DSP.

Daar waar projecten (primair) zijn gericht op het veranderen en optimaliseren van werkprocessen blijft de verantwoordelijkheid bij het lijn- en stafmanagement dat het proces beheert. De stuur- en projectgroepen leveren daar ondersteuning.

De praktische uitvoering wordt bewaakt door het Projectmanagementteam, in samenwerking met de Projectgroep Kaderstelling DMS en WFM (voor het formuleren en bewaken van basisregels voor inrichting en beheer.) en de werkgroep DSP voor het formuleren van een Documentair StructuurPlan voor de gemeente Haarlem.

Het project wordt door de leverancier ondersteund vanuit het Projectteam Circle Software

De deelprojecten rond DMS en WFM worden begeleid door deelwerkgroepen voor conversie DocMan/koppeling BIS en conversie DIS en deelwerkgroep WFM. Bij de opzet van nieuwe projecten zullen hiervoor vergelijkbare deelwerkgroepen worden opgericht.

Technische ondersteuning wordt gecoördineerd door de werkgroep technische Infrastructuur en Architectuur (Werkgroep IT)

2.6. Samenvatting Project

De Europese aanbesteding heeft als winnaar opgeleverd CircleSoftware, met de pakketten Verseon (voor DMS) en FLOWer (voor WFM).

Het nu voorgestelde implementatieproject bevat de volgende stappen:

1. Vervanging huidig postregistratiesysteem (DocMan) door Verseon
2. Vervanging document opslagsysteem van PD/SoZaWe (Filenet) door Verseon
3. Proeftuin rond invoering WFM (Verseon en FLOWer)
Hierbij zal ervaring worden opgedaan met WFM. Op basis daarvan kan duidelijker worden aangegeven welke besparingen te verwachten zijn.
4. Verdere uitbreiding functionaliteiten DMS en WFM

Uiteraard wordt voor alle betrokkenen een adequate opleiding verzorgd.

De projectorganisatie wordt aangestuurd door een stuurgroep. De uitvoering van deelprojecten wordt bewaakt door het project managementteam, met ondersteuning van de projectgroep kaderstelling.

De praktische uitvoering van deelprojecten vindt plaats door de deelwerkgroepen DMS, WFM en IT. In deze deelwerkgroepen zullen met name de sectoren vertegenwoordigd zijn die direct bij de onder handen zijnde processen betrokken zijn. Hierbij zal nauw met de leverancier worden samengewerkt.

3. Financiën

3.1. Aantallen licenties

Voor de aanschaf van licenties bestaan grofweg twee mogelijkheden. De eerste is het aanschaffen van losse licenties, afhankelijk van de behoefte op dat moment. De tweede mogelijkheid is de eenmalige aanschaf van een groot aantal licenties (bulk- of sitelicentie)

Het aanschaffen van losse licenties heeft als voordeel dat per jaar een betrouwbare inschatting van het nodige aantal is te maken en dus geen overbodige uitgaven worden gedaan. Hierdoor worden de investeringen gespreid over meerdere jaren.

Nadeel van deze methode is dat uiteindelijk de totale kosten hoger zijn dan bij een sitelicentie. Omdat per jaar wordt 'bijbesteld' moet ook ieder jaar opnieuw het te besteden budget worden vastgesteld.

Eenmalig een groot aantal licenties aanschaffen (bulk- of Sitelicentie) heeft als belangrijkste voordeel dat de totale investering lager is dan bij losse licenties en vooraf duidelijk is welk budget vrijgemaakt moet worden. Daarnaast is het, binnen het aangekochte aantal, eenvoudig het aantal gebruikers uit te breiden. Nadeel is dat eenmalig een grote investering dient te worden gedaan en over vele jaren vooruit een inschatting moet worden gemaakt van het aantal licenties.

Omdat de organisatieontwikkeling, onder andere als gevolg van de geplande reorganisatie, nog niet helemaal duidelijk is, wordt gekozen voor een aankoopmethode die beide mogelijkheden combineert. In de offerte van de firma Circle is expliciet rekening gehouden met de onzekerheden in de gevolgen van de reorganisatie en is voor Verseon gekozen voor een beperkt aantal licenties. Voor verdere uitbreidingen wordt daarna een gunstig tarief bereken.

DMS (Verseon)

De verwachting is dat uiteindelijk (op termijn van 4 á 5 jaar) vrijwel iedere (kantoor)medewerker van de gemeente Haarlem gebruik zal maken van het pakketonderdeel DMS (Verseon).

Omdat het op dit moment nog niet helemaal duidelijk is hoe de organisatie zich gaat ontwikkelen geven wij er de voorkeur aan in eerste instantie 800 licenties aan te kopen. In een later stadium wanneer meer zicht bestaat op de ontwikkeling van de organisatie en op de inzet van DMS (in ca 2009) moet dan waarschijnlijk een aanvullend aantal licenties (400 tot 600) worden aangeschaft. Daarvoor zal dan wel budget gereserveerd moeten worden.

Dus: nu 800 licenties, in 2009 aanvullen tot gewenste aantal (400 tot 600 extra).

WFM (FLOWer)

Bij WFM is de inschatting van het uiteindelijk aantal gebruikers veel minder eenvoudig. In de eerste plaats is het een complexe zaak in te schatten hoeveel medewerkers uiteindelijk in een proces werken waar WFM in wordt gebruikt. Daarnaast is het moeilijk in te schatten bij welk proces gebruik kan worden gemaakt van de routeringsmodule in Verseon, en waar expliciet FLOWer noodzakelijk is.

Daarnaast wordt bij FLOWer onderscheid gemaakt in 'clients' (ingeschreven gebruikers) en 'connecties' (ingelogde gebruikers).

Bij de inschattingen wordt er vanuit gegaan dat maximaal 50 % van de aangemelde gebruikers daadwerkelijk ingelogd is op WFM. Dit inloggen gebeurt vanuit DMS en beperkt zich tot de momenten dat werkelijk van WFM gebruik wordt gemaakt. Hierbij blijft echter het probleem dat we nog geen ervaring hebben met WFM en ieder aantal dus een schatting blijft.

Voor de veiligheid kan gekozen worden voor 200 clients (100 connecties). Wanneer nodig kan later, afhankelijk van de ontstane situatie, gekozen worden voor het bijkopen van client- en/of connectie-licenties.

Wij bevelen een veilige methode aan, met de aanschaf van 200 licenties bij de start. In de loop van het eerste jaar kan dan voldoende ervaring worden opgedaan met de routing en WFM. Op basis hiervan kan een nieuwe inschatting worden gemaakt, waarna meerdere licenties (eventueel een sitelicentie) wordt aangeschaft.

Dus: nu 200 licenties, in 2008 of verder aanvullende licenties (waarschijnlijk maximaal 300 extra).

3.2. Overzicht financiën

De kosten voor het in deze nota beschreven project zijn als volgt:

Investeringsplan	2006	2007	2008
	€	€	€
Aanschaf licenties	427.200		
Opleidingen	18.040		
Projectkosten	229.600		
Onvoorzien	80.000		
Richtbedrag aanvullende licenties		205.000	
Reservering vervolgtraject	317.160	37.000	12.000
Totale investeringen	1.072.000	242.000	12.000
Jaarlijkse kosten	2006 e.v. 2007* e.v.		
Onderhoudskosten licenties (vanaf aangegeven jaar)	96.130		
		37.200	

* Jaar van ingang afhankelijk van ontwikkelingen

De dekking van deze kosten is als volgt:

Investeringsplan (in € 1000)	2006	2007	2008
Digitalisering WFM/DMS	1.072	242	12

Afschrijvingstermijn is 7 jaar, gelijk aan de contractduur

Dekking jaarlijkse kosten	2006	2007*
	€	€
Vrijvallende onderhoudskosten	96.500	35.000

* Jaar van ingang afhankelijk van ontwikkelingen

Voor de beschikbaarstelling van het krediet uit het investeringsplan zal een raadsvoorstel worden ingediend.

3.3. Samenvatting financiën

Voor de aanschaf van de in eerste instantie benodigde licenties zijn voldoende middelen gereserveerd. Deze middelen zijn ook voldoende voor de opleidingen en de kosten van de uit te voeren projecten. Bij het aantal licenties wordt rekening gehouden met de onduidelijkheid over (de snelheid en omvang van) de organisatieveranderingen en verhuizingen. Ook met in een later stadium eventueel nodige aanvullende licenties is rekening gehouden. De aangeboden offerte is hier expliciet op afgestemd. Voor de te investeren middelen zijn een aantal posten van verschillende sectoren in het investeringsplan samengevoegd tot een centrale post. Voor jaarlijks vereiste onderhoudsbedragen worden bedragen ingezet die vrijvallen bij het beëindigen van door WFM/DMS vervangen applicaties.

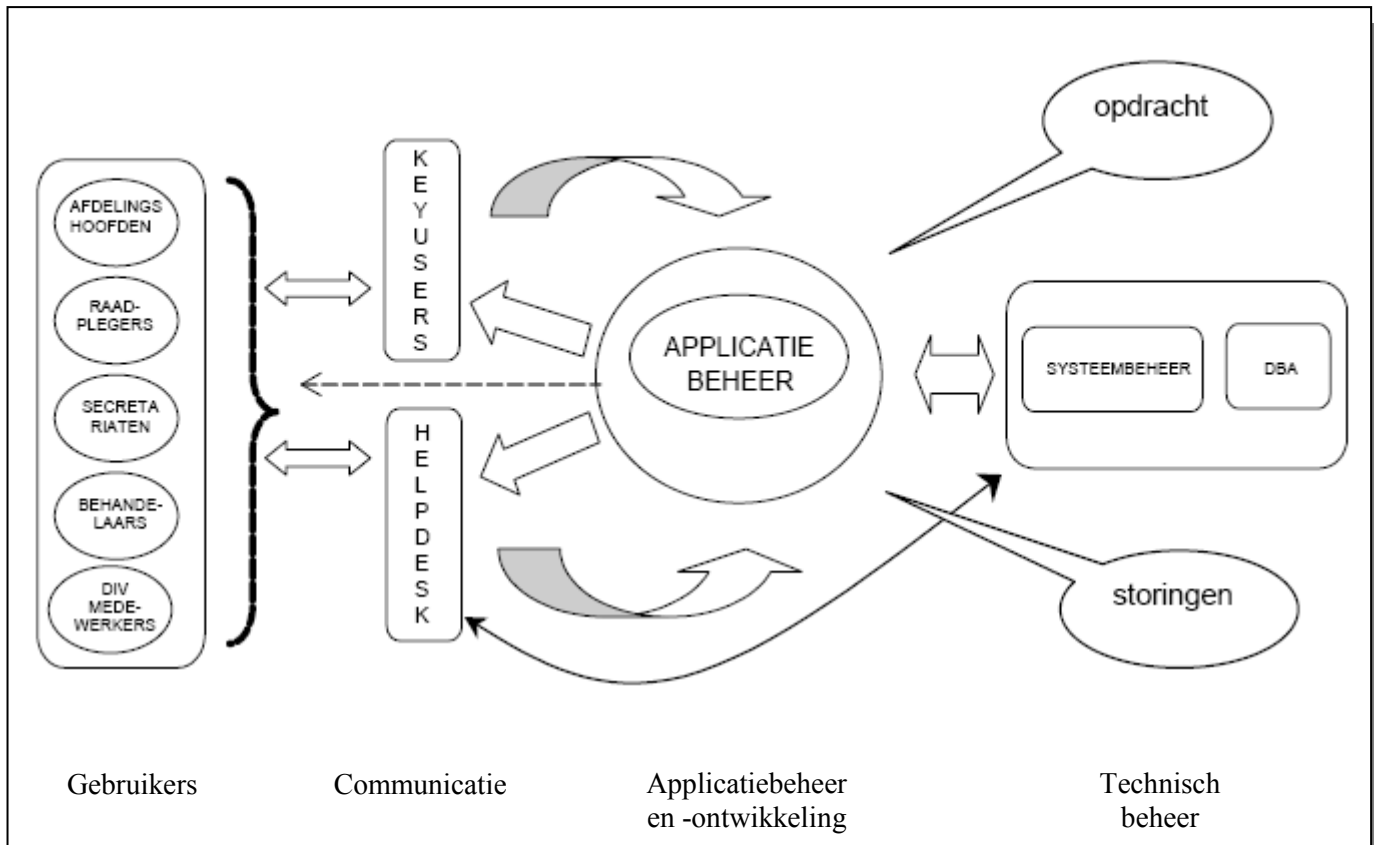
4. De nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie

4.1. Groepen binnen de organisatie

Voor de inrichting van de beheersorganisatie wordt onder andere gebruik gemaakt van de offerte van Circle (Bijlage 17). Een gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde gebruikers- en beheersorganisatie is te vinden in bijlage 3.

Een van de doelstellingen van de invoering van het nieuwe systeem is het verbeteren van de efficiency van de organisatie. Daarom zal in een van de eerste projecten, de 'proeftuin', grote aandacht worden besteed aan het verkrijgen van een betrouwbare schatting van de te verwachten besparingen.

De betrokkenen in het systeem zijn onder te verdelen in vier groepen, weergegeven in onderstaande figuur. In deze figuur zijn ook de communicatiestromen weergegeven.



Details over de nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie zijn te vinden in bijlage 3.

In de uiteindelijke gebruikers- en beheersorganisatie zijn vier groepen te onderscheiden: gebruikers, applicatiebeheer en -ontwikkeling, communicatie en technisch beheer.

De gebruikers zijn de medewerkers die nu al met (papieren en digitale) documenten werken. Dit zijn dus vrijwel alle medewerkers van de organisatie.

De eindgebruikers zullen steeds meer met digitale documenten en dossiers gaan werken. De registratie ervan gebeurt automatisch op de achtergrond. Doordat informatie sneller en betrouwbaarder beschikbaar komt zal hier aanzienlijke tijdswinst te bereiken zijn. Ook wachttijden zullen verkorten.

Voor DIV-medewerkers zal de overgang naar digitale documenten, dossiers en archieven de grootste verandering betekenen. Steeds meer registratieve handelingen die nu nog handmatig moeten gebeuren zullen straks door het systeem worden uitgevoerd. Zeker in de fase waarin veel documenten nog in papieren vorm binnenkomen zal het scannen daarvan de nodige inspanning vergen.

Het werken volgens het door DIV te beheren Documentair Structuurplan (DSP) ondersteunt de met de invoering van het DMS beoogde kwaliteitswinst. Het beheer van het DMS, in samenhang met ontwerp en beheer van het DSP, zal een belangrijke taak voor DIV worden.

Omdat WFM/DMS een concernbrede bedrijfskritische applicatie is zal het functioneel applicatiebeheer ook centraal in de organisatie moeten worden geplaatst. De omvang hiervan is vergelijkbaar met die van de te vervangen applicaties.

Een nieuwe functie in dit kader is die van de ontwikkelaar WFM. Deze functionaris zal in overleg met de lijnafdelingen werkstroombeschrijvingen ontwikkelen en onderhouden. Tijdens het implementatietraject zal hiervoor binnen de projecten tijdelijk aanvullende capaciteit beschikbaar moeten komen.

Om het systeem een goede plaats in de organisatie te geven zal bij voorkeur een directielid als eigenaar moeten worden benoemd.

De communicatie tussen gebruikers en beheerders vindt in eerste instantie plaats via de nu al daarvoor beschikbare helpdesk. Voor meer inhoudelijke zaken zullen kerngebruikers de link vormen tussen gebruikers en beheerders. Eventueel kunnen zij ook een rol spelen bij de opleiding van eindgebruikers.

Het technisch beheer wordt uitgevoerd door de afdeling ICT.

4.2. Samenvatting nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie.

In de nieuwe organisatie zijn vier functionele onderdelen te onderscheiden: de gebruikers, de communicatie, applicatiebeheer en –ontwikkeling en het technisch beheer.

De gebruikers zijn de groep waar het allemaal voor gedaan wordt. Aan de zijde van DIV zal door gebruik van digitale documenten en archieven minder registratief werk zijn en steeds meer de nadruk komen te liggen op ondersteuning en advies. In eerste instantie zal het scannen van documenten veel aandacht vragen. De eindgebruikers zullen met digitale documenten gaan werken. Het snel en betrouwbaar beschikbaar komen van digitale informatie zal aanzienlijke tijdswinst opleveren.

Voor de communicatie tussen gebruikers en beheerders worden de huidige helpdesk en kerngebruikers ingeschakeld.

Applicatiebeheer en –ontwikkeling is de kern van het beheer. De applicatiebeheerder zorgt voor een betrouwbare applicatie. De Ontwikkelaar zorgt voor het maken en onderhouden van werkprocessen (werkstroombeschrijvingen) binnen WFM.

Het Technisch beheer zorgt voor het beheer van de technische omgeving (hard- en software) waarbinnen het systeem draait. Dit wordt uitgevoerd door FD/ICT.

Besparingen op het personele vlak zijn vooral te verwachten binnen de gebruikersomgeving. De eindgebruikers zijn aanzienlijk minder tijd kwijt aan het verzamelen en opslaan van informatie. Bij DIV zullen op termijn besparingen te bereiken zijn wanneer het aantal papieren documenten (interne dossiers en externe post) afneemt, maar de nadruk zal daar vooral liggen op functiewijziging, van uitvoering naar ondersteuning, advies en controle.

Omdat een aantal applicaties overbodig wordt kan het beheer van het nieuwe systeem grotendeels daarmee opgevangen worden.

Een van de eerste projecten is het inrichten van een 'proeftuin'. Hierin zal grote nadruk liggen op het doen van een betrouwbare inschatting van de te verwachten (personele) besparingen.

5. Communicatieplan

Het project zal op termijn van invloed zijn op de werkzaamheden van vrijwel iedere medewerker van de gemeente Haarlem. Daarom zal over de uitvoering van het project brede communicatie plaatsvinden.

Over het project zal een artikel worden geplaatst in 'inzine' om medewerkers met het principe van DMS en WFM bekend te maken. Daarna zal in samenwerking met de leverancier een aantal presentaties worden verzorgd in SMT's en middelenplatforms zoals het C-overleg.

Daar waar projecten direct raken aan de werkzaamheden van medewerkers zal, vanuit de daarbij betrokken projectgroep, voorlichting en overleg plaatsvinden met de betrokken afdeling(en) en/of bureaus. In de uitwerkfase zal hiervoor een meer gedetailleerd communicatieplan worden gepresenteerd.

Literatuur

- "Personele en Organisatorische Gevolgen Digitalisering Backoffice"
Eindrapport ECORYS-NEI/ Arbeid & Sociaal Beleid voor Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Rotterdam, 6 augustus 2002
zie: http://www.rmconventie.nl/ozo/p_en_o-gevolgen_digi_backoffice.pdf
- "Sociaal en Solide", Coalitieakkoord Haarlem 2006-2010
- 'notitie centralisatie middelenfuncties', november 2005
- "De 'e' van elektronische dienstverlening", Platform Informatie & Automatisering, 2 april 2003
- "Zaken in zicht", GFO-zaken, VNG Uitgeverij, Den Haag, september 2004, ISBN 90 322 7026 5

Bijlagen

Bijlage 1. De projectorganisatie

Bijlage 2. Investerings- en onderhoudskosten.

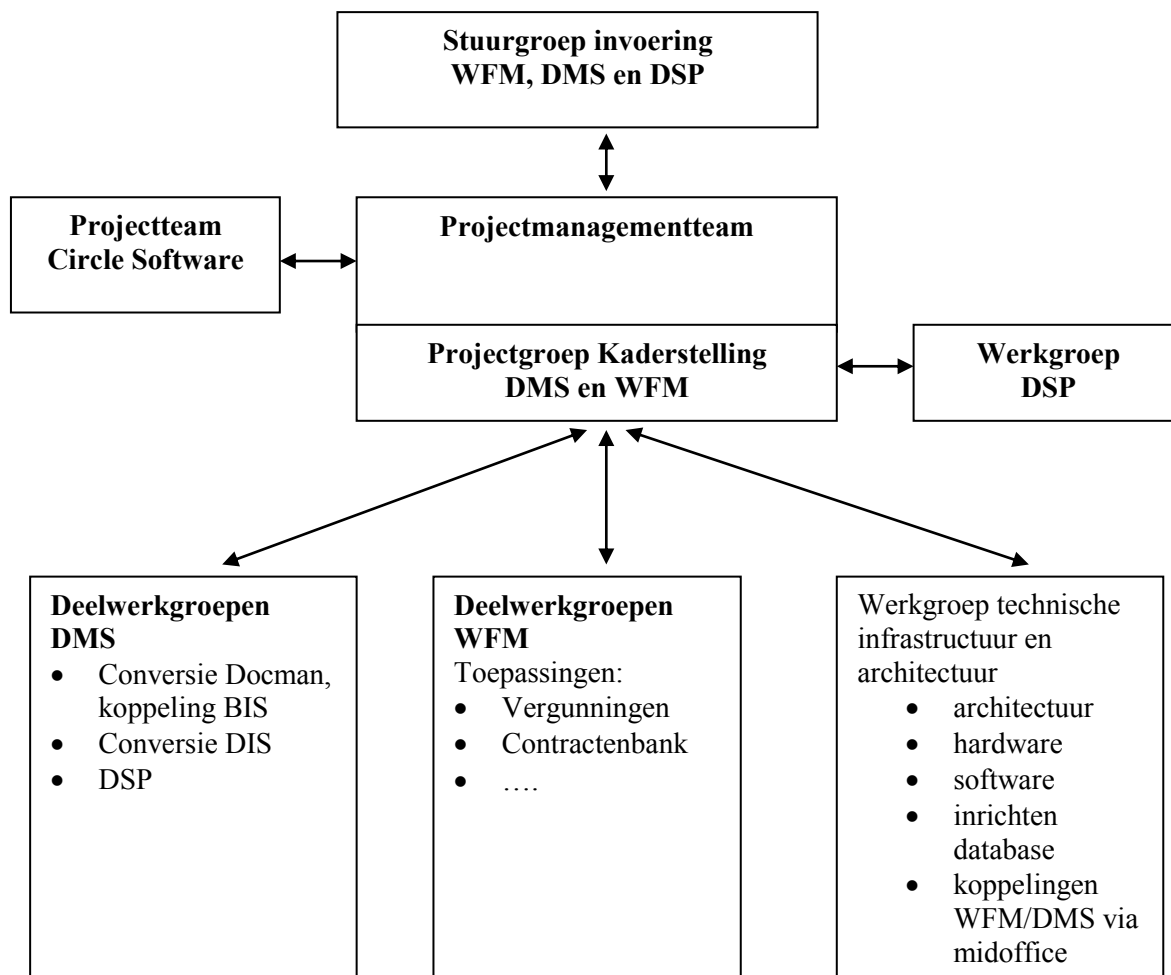
Bijlage 3. De nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie

Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen

Bijlage 1: Projectorganisatie invoering DMS, WFM en DSP

Versie 1.2

Op basis van onder andere de offerte van Circle stelt de projectgroep de volgende projectorganisatie voor.



Daar waar projecten (primair) zijn gericht op het veranderen en optimaliseren van werkprocessen blijft de verantwoordelijkheid bij het lijn- en stafmanagement dat het proces beheert. De stuur- en projectgroepen leveren daar ondersteuning.

De bezetting, taken en verantwoordelijkheden van de projectorganisatie zijn als volgt:

1. Stuurgroep invoering DMS, WFM en DSP

De stuurgroep is verantwoordelijk voor het eindresultaat:

- Het geven en eventueel bijstellen van de opdracht
- Instemmen met voortgangsrapportages en wijzigingsvoorstellen
- Al dan niet accepteren van op te leveren producten/diensten

Deelnemers:

- Directeur facilitaire dienst (opdrachtgever): Rob de Nieuwe
- Sales manager Circle Software: Bart Rossieau

- Projectmanager Haarlem: Ben Tesselaar
- IT-architect: Jan van de Straat
- Projectmanager Circle Software: Patrick Mommertz
- Hoofd DIV: Rob Sweijen
- Vertegenwoordiger SoZaWe: Arjan van Noort
- Secretaris: Willy Mevissen

2. Projectmanagementteam

Dit team is verantwoordelijk voor de planning en beheersing van de (deel)projecten :

- Het inrichten van de projectorganisatie
- Het volgens planning en kwaliteit opleveren van de (deel)producten
- Het nemen van besluiten binnen de door de stuurgroep aangegeven grenzen
- Het maken van voorstellen en conceptbesluiten
- Het aan de stuurgroep rapporteren over de voortgang
- Het plannen en beheersing van de activiteiten
- Het (doen) beoordelen van de deelproducten
- Communicatie over het project binnen Haarlem

Deelnemers:

- Projectmanager Circle Software (Coördineert en is verantwoordelijk voor de door de Circle Software te leveren diensten): Patrick Mommertz
- Projectmanager Haarlem (Hoofdverantwoordelijk voor de uitvoering van de activiteiten van de werkgroepen): Ben Tesselaar
- Voorzitters deelwerkgroepen
- Secretaris: Willy Mevissen

3. Projectgroep Kaderstelling DMS en WFM

Deze projectgroep is verantwoordelijk voor de kaderstelling (het formuleren en bewaken van basisregels voor inrichting en beheer) voor verdere uitvoering van (deel)projecten en veranderingstraject rond DMS en WFM en rond het DSP:

- Formuleren van de kaders voor het toepassen van DMS en WFM
- Ontwikkelen en inrichten informatie-architectuur rond DMS en WFM
- Inrichting en beheersing DMS en WFM(generieke regels o.a. voor tabellen en standaarden)
- Inrichten beheerorganisatie (waaronder een helpdesk)
- Implementeren DSP in inrichting van DMS (en WFM)
- Maken opleidingsplan
- Opstellen werkinstructies/ richtlijnen
- Opstellen Planning en Controlcyclus voor bewaking inzet DMS en WFM
- Bijdrage leveren aan het uitwerken van de Architectuur rond frontoffice/midoffice

Omdat de taken van deze projectgroep essentieel zijn voor de kwaliteit verdere voortgang van de deelprojecten zal zeer nauw worden samengewerkt met het projectmanagementteam.

Deelnemers:

- Projectmanager Haarlem
- Applicatiebeheerder(s) DMS en WFM
- Ontwikkelaar(s) DMS en WFM
- IA-coördinator(en)

4. Projectteam Circle Software en relatie met werkgroepen

Projectteam Circle Software werkt nauw samen met voor deelprojecten samengestelde werkgroepen. Het projectteam en de werkgroepen zijn verantwoordelijk voor:

- Realiseren van de projectproducten
- Het uitvoeren van de activiteiten in het deelproject, zoals vastgelegd in het projectplan
- Plannen van de werkzaamheden
- Rapporteren over de voortgang

Het projectteam Circle Software zal met name belast worden met:

- Analyse van de gewenste functionaliteit
- Realisatie van de gewenste functionaliteit
- Uitvoeren testen
- Verzorgen opleiding en instructies voor de test- en kerngebruikers

Deelnemers:

- Projectmanager: projectleider, solution analyst, designer
- Product consultant, solution analyst, designer
- Product consultant, model architect/DSP
- Docent, opleider Verseon/Flower
- System engineer, installateur, DBA

5. Werkgroep DSP

De werkgroep is verantwoordelijk voor het formuleren van een Documentair StructuurPlan voor de gemeente Haarlem:

- Inrichting en gebruik DSP (generieke regels)
- Afstemming met andere procesbeschrijvers
- Beheer DSP van de onderdelen wetgeving, processen, applicaties, archiveringsregels
- Planning in de tijd voor vulling

Deelnemers:

- Hoofd DIV
- Medewerker(s) DIV sectoren
- Medewerker AO
- IA-Coördinator

6. Werkgroepen

Bij de werkgroepen wordt een onderscheid gemaakt tussen drie disciplines:

1. DMS
2. WFM
3. Technische infrastructuur en architectuur

Uiteraard zal onderling veel informatie worden uitgewisseld en wordt de fasering onderling afgestemd.

6.1. Deelwerkgroepen DMS

Deze deelwerkgroepen zijn verantwoordelijk voor de inrichting en afhandeling van een onderdeel van het totale project dat specifiek gericht is op DMS.

De belangrijkste deelwerkgroepen, voor zover nu gepland, zijn:

6.1.1. Deelwerkgroep conversie DocMan en koppeling BIS

De werkgroep is verantwoordelijk voor de conversie c.q. vervanging van DocMan en de koppeling aan het BIS:

- Formuleert de vereiste functionaliteit conform aanbestedingsdocument
- Adviseert over voor te leggen ontwerpbeslissingen

- Test gerealiseerde oplossingen
- Adviseert en rapporteert over de gewenste functionaliteit
- Maakt werkinstructies
- Communiceert naar gebruikers
- Maakt werkinstructies
- Verzorgt opleidingen eindgebruikers

Belangrijke onderdelen zijn:

- Inrichting en gebruik onderdeel scanning (inrichting scanstraat/ straten)
- Inrichting postregistratie (keuze centraal/ decentraal)
- Begeleiden vervangingsprojecten papieren archieven
- Invoeren Recordmanagement

Deelnemers:

- Hoofd DIV
- Applicatiebeheerder DocMan
- Gegevensbeheerder DocMan
- Applicatiebeheerder BIS
- IA-coördinator Facilitaire Dienst

6.1.2. Deelwerkgroep conversie DIS SoZaWe

De werkgroep is verantwoordelijk voor de conversie en vervanging van het DIS van de Sociale Dienst:

- Formuleert de vereiste functionaliteit conform aanbestedingsdocument
- Adviseert over voor te leggen ontwerpbeslissingen
- Begeleidt en beproeft de conversie van gegevens
- Test gerealiseerde oplossingen
- Adviseert en rapporteert over de gewenste functionaliteit
- Maakt werkinstructies
- Communiceert naar gebruikers
- Maakt werkinstructies
- Verzorgt opleidingen eindgebruikers

Deelnemers:

- Hoofd DIV
- Applicatiebeheerder DIS
- Hoofd applicatiebeheer SoZaWe
- IA-coördinator Publieksdienst

6.2. Deelwerkgroepen WFM

Deze deelwerkgroepen zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van een onderdeel van de invoering van WFM binnen de organisatie met behulp van Flower.

De taken van een deelwerkgroep zijn:

- Formuleren de vereiste functionaliteit conform aanbestedingsdocument
- Realiseren van de WFM toepassing binnen de kaders gesteld door de coördinatiewerkgroep WFM
- Adviseren en rapporteren over de gewenste functionaliteit
- Testen gerealiseerde oplossingen
- Maken werkinstructies
- Communicatie naar gebruikers
- Opleidingen eindgebruikers

Deelnemers:

- Proceseigenaar (hoofd van de afdeling of het bureau)

- Applicatiebeheerder WFM
- Ontwikkelaar WFM
- IA-coördinator van de betreffende sector

7. Werkgroep technische Infrastructuur en Architectuur

Vaste werkgroep die gedurende gehele project samenwerkt met bovengenoemde (deel)werkgroepen:

- Technische architectuur ontwikkelen waarbinnen WFM/DMS/DSP functioneren
- Realiseren infrastructurele aspecten rondom de invoering van WFM/DMS waaronder de inrichting van de databases, server- en clientinstallaties enz.
- Adviseren van de overige werkgroepen over keuzes rond WFM/DMS binnen totale architectuur
- Advisering over en integratie van randapparatuur
- Technische koppelingen basisregistraties en andere benodigde registraties aan de Workflows en het DMS via een midoffice.

Deelname:

- IT-architect
- IT-ontwikkelaar
- Database specialist
- Systeembeheerder
- Applicatiebeheerder(s) WFM/DMS
- IA-coördinator/ informatiemanager
- Ad hoc werkplekbeheerder, netwerkbeheerder

8. Nazorg en doorontwikkeling

Na afloop van het project onder leiding van het projectteam Circle Software zullen de volgende werkgroepen blijven bestaan totdat een permanente beheerorganisatie en een planning en controlcyclus is ingericht.

- **(Deel) werkgroep kaderstelling en veranderingstraject DMS**
- **(Deel) werkgroep coördinatie WFM**
- **Werkgroep Infrastructuur en Architectuur**

Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen

Bijlage 2: Investerings- en onderhoudskosten.

Versie 1.2

6. Kosten

6.1. Investering in licenties

Op basis van de offerte van Circle zijn de volgende investeringslasten te verwachten voor de aankoop van licenties :

Investeringen		Sitelicentie Verseon (800) én Flower (200)			Aanvulling naar 1200 Verseon licenties		
Srt	Onderdeel	per stuk €	aantal	Totaal €	per stuk €	aantal	Totaal €
Verseon	corporate	5.000	1	5.000			0
Verseon	Werkplek	720	800	576.000	300	400	120.000
Verseon	Raadpleeg	200	0	0			0
Verseon	integratie	17.500	1	17.500			0
Verseon	appl.beheer	1.400	2	2.800			0
Verseon	Scanning	3.500	7	24.500			0
Verseon	Specials	1	45.000	45.000			0
Verseon	ImageViewer	20	800	16.000	0	400	0
Verseon	Korting staffel	1	-230.400	-230.400			0
Verseon	Korting Migratie Imaging	1	-21.000	-21.000			0
Verseon	korting migratie DocMan	1	-94.200	-94.200			0
	Totaal			341.200			120.000
Flower	Runtime client	340	200	68.000	340	200	68.000
Flower	runtime connectie	170	100	17.000	170	100	17.000
Flower	Studio (+1 gratis)	1.000	1	1.000			0
Flower	Korting	1	0	0			0
	Totaal			86.000			85.000
	Totaal			427.200			205.000

Voor de aanvulling op een later moment is hier gekozen voor 400 Verseon-licenties en 200 Flower-licenties. Bij andere aantallen is de prijs hiermee recht evenredig.

6.2. Opleidingen

De gebruikers worden zo veel mogelijk opgeleid volgens het principe 'train de trainer'. Hier zullen dus de trainers opgeleid moeten worden. Omdat het gemeentebrede applicaties betreft zal getracht worden aansluiting te vinden bij opleidingstrajecten van de Haarlemse school of die van FD/ICT. Hier wordt voornamelijk rekening gehouden met de kosten van externe opleidingen.

De te verwachten opleidingen zijn:

Opleidingen Soort	dagen	Per dag €	Totaal per cursus €
Verseon Key-users opleiding	2	1.480	2.960
Verseon Applicatiebeheer	2	1.480	2.960
Verseon Train de Trainer	1	1.480	1.480
Verseon Scanmedewerkers	1	1.480	1.480
FLOWer Eindgebruiker	2	1.480	2.960
FLOWer Developer Basic	3	1.200	3.600
FLOWer Autorisatie en distributie	2	1.300	2.600
Totaal			18.040

6.3. Projectkosten

De kosten van de nu door Circle geoffreerde (deel)projecten zijn, zonder opleidingen:

Projectkosten Soort	Aantal dagen	Per dag €	Totaal project €
Implementatie DMS en conversie DocMan	51	800	40.800
Vervanging DIS Publieksdienst	98	800	78.400
Implementatie WFM	58	800	46.400
Projectbegeleiding intern (2 jr)	100	640	64.000
Totaal			229.600

6.4. Onvoorzien

Bij de in eerdere paragrafen vermelde bedragen is geen rekening gehouden met onvoorziene omstandigheden. Bij alle deelprojecten, met name bij de conversie en de implementatietrajecten, is uitgegaan van standaard omstandigheden en werkzaamheden. De kans op onvoorziene problemen en kosten zijn groot. Ook bij opleidingen is van een gemiddelde situatie uitgegaan.

Daarom dient bij de totale investeringen rekening gehouden te worden met een post onvoorzien van € 60.000,-.

6.5. Vervolgprojecten

Al tijdens de voorbereiding van de implementatie is duidelijk geworden dat binnen de gemeente potentieel grote behoefte is aan de inzet van WorkFlowManagement Mede op grond van wettelijke ontwikkelingen moeten nieuwe producten en processen worden opgestart. Een voorbeeld hiervan is de WMO. Traditioneel zou hiervoor een productgerichte applicatie worden aangeschaft. Gezien de ontwikkelingen rond WFM/DMS is dit echter ongewenst. In eerste instantie dient hiervoor nu Verseon en eventueel FLOWer te worden ingezet. Pas wanneer dit onmogelijk mocht blijken kan voor een andere oplossing worden gekozen.

Het aantal licenties is afgestemd op nu ingeschatte organisatieontwikkelingen en snelheid van implementatie. De kans bestaat dat in een later stadium aanvullende licenties moeten worden aangeschaft. Dit is bij het overzicht van licentiekosten al aangegeven. Het richtbedrag van € 205.000,- dient vanaf 2007 beschikbaar te zijn.

Om op deze ontwikkeling in te kunnen spelen zal een (financiële) buffer aanwezig moeten zijn. Deze is aanwezig in de vorm van eerder in het investeringsplan beschikbare reserveringen, waarvoor ook reeds dekking bestaat. Deze heeft een grootte van € 300.000,-.

In de eerste fase zal aan de hand van de ervaringen welke met systeem worden opgedaan worden beoordeeld welke efficiëncy voordelen er ontstaan door het werken met WFM. Aan de hand van deze ervaringen kan dan worden aangegeven welke investeringen er in de vervolgfasen noodzakelijk zijn en wat de besparingen zullen zijn. Voor de vervolgfasen is het uitgangspunt dat deze investeringen ruimschoots gedekt zullen worden door de besparingen. Hierover zal apart gerapporteerd worden.

6.6. Onderhoudskosten

Naast eenmalige uitgaven voor de aanschaf van licenties zullen vooral de jaarlijkse onderhoudskosten bepalend zijn voor de werkelijke kosten van een systeem. Deze kosten zijn een percentage van het aankoopbedrag (hier 17,5 %). In dit percentage wordt vanaf het begin berekend over de totale aanschafprijs, maar daarbij wordt rekening gehouden met kortingen hierin.

Bij aanvullende losse licenties wordt het onderhoudsbedrag berekend over de aangeschafte licenties. De onderhoudskosten per jaar bedragen:

Onderhoudskosten Basislicenties	Aant	€
Verseon [®] licenties (incl overhead)	800	82.755
FLOWer [®] licenties (incl overhead)	200	15.175
Bruttototaal Onderhoudskosten		97.930
Korting		-/- 1.800
Nettototaal jaarlijkse onderhoudskosten Basislicenties		96.130

Bij latere uitbreiding van het aantal licenties zijn de onderhoudskosten als volgt:

Aanvullende onderhoudskosten uitbreiding	Aant*	Prijs €	€
Verseon [®] licenties	400	53	21.200
FLOWer [®] licenties	200	80	16.000
Nettototaal jaarlijkse aanvullende onderhoudskosten			37.200

* Aantallen gelden als voorbeeld, kosten recht evenredig met aantal.

7. Dekking

7.1. Investeringsplan

In het investeringsplan zijn een aantal posten opgenomen die geormerkt zijn voor de invoering van een DMS en/of een WFM-systeem. Daarnaast zijn vervangingsinvesteringen opgenomen voor applicaties die door DMS en/of WFM worden vervangen. Deze zijn voor DMS en WFM inzetbaar:

Beschikbare investeringen (in € 1.000)							
Sector	Nr	Post	2006	2007	2008	2009	
PD	10.01	DIS-project	293				
PD	13.02	Workflow Burgerzaken	18				
PD	17.01	BWL	184	83		183*	*2009 is vervanging
SO	50.01 1 ^e regel	Kantoorautomatisering	41	31	12		
SO	50.07	Workflow documentmanagement	50	128			
FD	22.04	Pilotproject scanning	420				
FD	22.02	Microverfilming	66				
		Totaal	1.072	242	12	183	

In het investeringsplan 2006-2011 zijn deze bedragen samengevat in één post "Digitalisering WFM/DMS", met een afschrijvingstermijn van 7 jaar. Dit is gelijk aan de contractduur. Voor de beschikbaarstelling van dit krediet zal een raadsvoorstel worden ingediend.

Gezien de geplande te verwachten uitgaven zijn de reserveringen als volgt over de verschillende jaren verdeeld:

Samengevoegde investeringen (in € 1.000)						
Sector		Post	2006	2007	2008	2009
FD		Digitalisering WFM/DMS	805	505	12	

7.2. (vrijvallende) onderhoudskosten

Het nieuwe systeem komt in de plaats van een aantal nu in gebruik zijn applicaties. De aan deze applicaties verbonden onderhoudskosten komen hiermee te vervallen, deze vrijval wordt aangewend ter dekking van de onderhoudskosten van het nieuwe systeem. De vrijval kan als volgt worden gespecificeerd

Vrijvallende onderhoudskosten			
Sector	Omschrijving	2006 €	2007 €
SO	Geobars	11.000	
FD	DocMan	28.000	
PD	Hardware/software Getronics (Filenet)	27.000	
PD	Onderhoud software Walvis	9.500	
Concern	Vrijval uit te vervangen applicaties	21.000	35.000
	Totaal	96.500	35.000

Dit bedrag komt niet al volledig in 2006 vrij, maar pas bij stoppen van de onderhoudscontracten van de verschillende applicaties.

8. Totaaloverzicht financiën

De kosten voor het in deze nota beschreven project zijn als volgt:

	2006 €	2007 €
Investeringsplan		
Aanschaf licenties	427.200	
Opleidingen	18.040	
Projectkosten	229.600	
Onvoorzien	60.000	
Richtbedrag aanvullende licenties		205.000
Reservering vervolprojecten		300.000
Totale investeringen	804.840	505.000
Jaarlijkse kosten	2006 e.v.	2007* e.v.
Onderhoudskosten licenties (vanaf aangegeven jaar)	96.130	37.200

* Jaar van ingang afhankelijk van ontwikkelingen

De dekking van deze kosten is als volgt:

Investeringsplan (in € 1000)	2006	2007	2008
Digitalisering WFM/DMS	805	505	12

Afschrijvingstermijn is 7 jaar, gelijk aan de contractduur

Dekking jaarlijkse kosten	2006 €	2007* €
Vrijvallende onderhoudskosten	96.500	35.000

* Jaar van ingang afhankelijk van ontwikkelingen

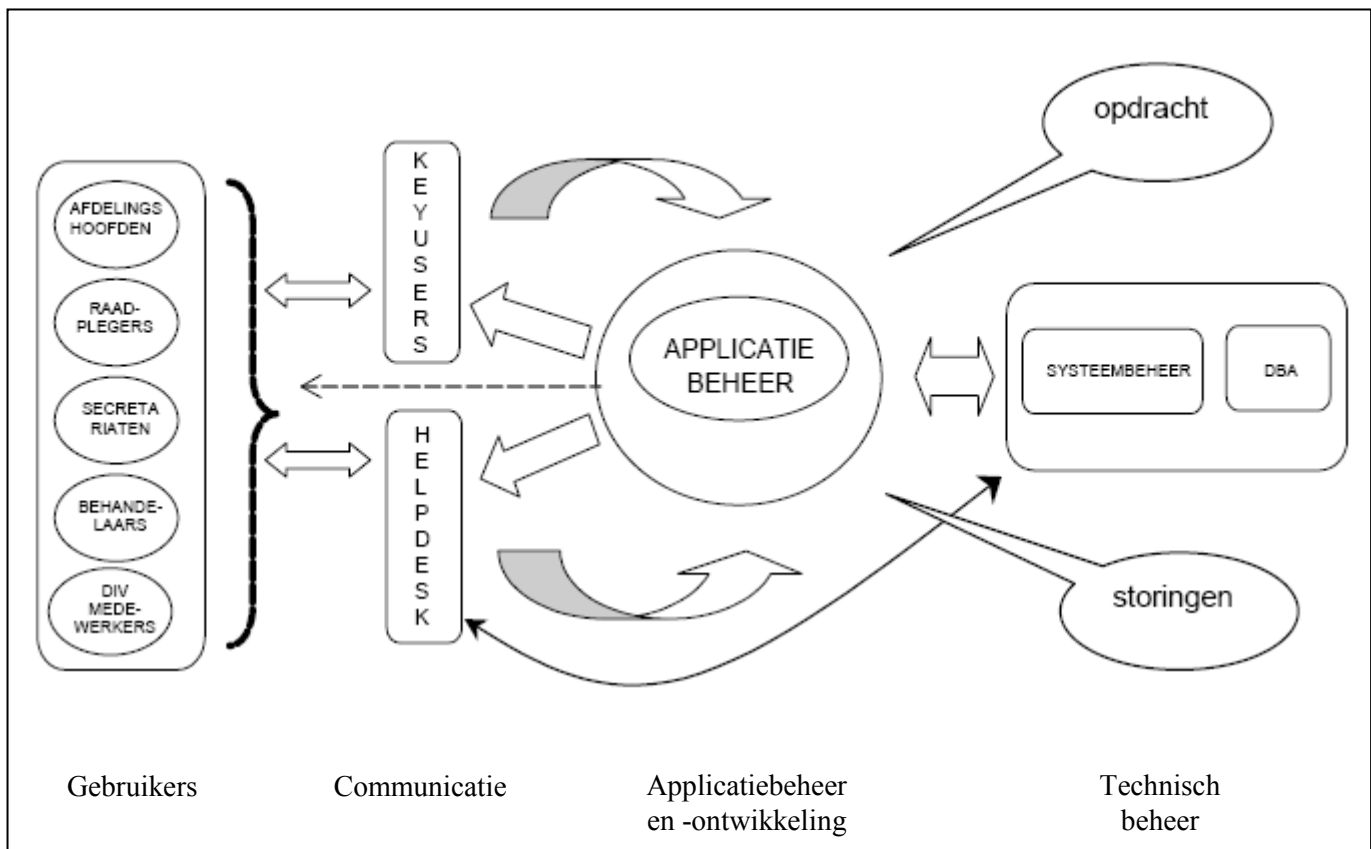
Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen

9. Bijlage 3: De nieuwe gebruikers- en beheersorganisatie

Versie 1.2

Voor de inrichting van de beheersorganisatie wordt onder andere gebruik gemaakt van de offerte van Circle (Bijlage 17).

De betrokkenen in het systeem zijn onder te verdelen in vier groepen, weergegeven in onderstaande figuur. In deze figuur zijn ook de communicatiestromen weergegeven. De aangegeven Key-users worden binnen onze organisatie 'kernegebruikers' genoemd.



De groepen en betrokkenen zijn:

Gebruikers

Dit is de groep medewerkers die nu al gebruik maakt van het 'oude' documentmanagementsysteem. Dit omvat vooral postregistratie, postdistributie (bodedienst), papieren documenten en archivering van papieren dossiers. De verandering als gevolg van het nieuw in te voeren systeem is vooral een gevolg van de overgang van papieren naar digitale documenten. Daarnaast zullen steeds meer registratieve activiteiten automatisch door het systeem zelf worden verricht of gestuurd, waardoor tussenkomst van medewerkers niet meer of in mindere mate nodig is.

In de eerste fase van de invoering zullen naast digitale documenten ook papieren stukken behandeld worden. Dit zal vooral gebeuren in de vorm van binnenkomende en uitgaande post. Om te voorkomen dat toch weer papieren documentstromen ontstaan zal binnenkomende post zo veel mogelijk gedigitaliseerd worden door middel van scanning.

9.1. DIV medewerkers

In de eerste fase, na de conversie van DocMan naar Verseon, legt deze medewerker (informatie over) documenten en dossier vast conform het Documentair Structuurplan. De medewerker werkt bij een afdeling waar alle in- en uitgaande post wordt geboekt. Vaak is dit een centrale plaats binnen een organisatie maar ook afdelingen of secretariaten kunnen post (gedeeltelijk) registreren. Veelal

registreren zij ook nog papieren dossiers en plaatsen hier documenten in. Dossiers kunnen elektronisch semi-statisch worden gemaakt en daarna statisch of worden vernietigd.

Na verdere uitbreiding van de functionaliteiten van DMS, zullen documenten vooral digitaal worden verwerkt en opgeslagen. Het inboeken en archiveren van digitale documenten zal dan geleidelijk steeds meer gebeuren door eindgebruikers. Het aantal benodigde DIV-medewerkers voor registratie en archivering zal daardoor afnemen.

De taak van de DIV-medewerker wordt dan ook steeds meer beleidsmatig, adviserend en controlerend. Daardoor worden hogere eisen gesteld aan het kennisniveau van de medewerkers.

Het werken volgens het door DIV te ontwerpen en te beheren Documentair Structuurplan (DSP) ondersteunt de met de invoering van het DMS beoogde kwaliteitswinst.

9.2. Scan operator

De medewerker zorgt voor digitalisering van documenten. Hij bedient de scanner en de bijbehorende software om de scanner aan te sturen. Deze medewerker zorgt voor (korte) registratie en het beschikbaar komen van de scans voor de DIV medewerker of direct voor de behandelend afdeling, waarna de registratie verder in detail wordt uitgevoerd.

Op dit moment wordt (het voorblad van) alle binnenkomende te registreren post gescand.

Zeker in het begin van de fase waarin met digitale dossiers wordt gewerkt, wanneer veel post nog op papier binnenkomt, zal dus ook achterliggend materiaal moeten worden gescand. In eerste instantie zal het aantal benodigde scan-operatoren dus toenemen. De verwachting is echter dat dit werk kan worden opgevangen door vrijkomende DIV-medewerkers.

9.3. (Eind)Gebruiker Secretariaat

Vaak wordt ingekomen post, te behandelen door een afdeling, op een centraal afdelingssecretariaat afgegeven. Het afdelingssecretariaat heeft derhalve zicht op alle stukken die binnenkomen en wordt als distributiepoint binnen de afdeling gebruikt, al dan niet in overleg met het afdelingshoofd die kan aangeven welke ambtenaar welke stukken moet gaan behandelen.

Bij de (elektronische) afhandeling van digitale post zal deze rol niet wezenlijk veranderen. Doordat documenten door de gebruikers zelf direct naar collega's kunnen worden verstuurd (waarbij de registratie automatisch door het systeem wordt verricht), zal de interne stroom documenten via het secretariaat aanzienlijk verminderen. Het (telefonisch) verstrekken van registratienummer vervalt. Afdelings- en werkarchieven zullen afnemen, vaak is dit een taak van het secretariaat. Dit geeft wellicht een vermindering van werkzaamheden.

9.4. (Eind)Gebruiker Behandelaar

Deze betrokkene kan vanuit verschillende invalshoeken diverse functionaliteiten gebruiken, afhankelijk van het scenario waarvoor gekozen is (DMS en/of, WFM) en de beschikbare voorzieningen. In het meest eenvoudige geval is de gebruiker slechts raadpleger.

De eindgebruiker wil eenvoudig documenten kunnen creëren, kunnen opslaan op een eigen plek en deze eenvoudig weer kunnen terugvinden, het liefs zonder zich zorgen te maken over autorisaties en versies.

Een deel van de organisatie zal gebruik willen maken van Workflow Management (WFM). Voor de (eind)gebruiker worden speciale instructies gegeven. Het moge duidelijk zijn dat deze eindgebruikers in alle lagen en op alle afdelingen binnen een administratieve organisatie voorkomen.

10.

Voor bijzondere gebruikers zijn specifieke functies beschikbaar.

Zo zullen leidinggevenden de beschikking krijgen over functies voor het produceren van managementoverzichten en mogelijkheden voor het monitoren en eventueel herverdelen van de workload van medewerkers.

Bestuursmedewerkers krijgen de mogelijkheid van het agenderen van vergaderingen en het publiceren van documenten naar het BIS (Bestuurlijk Informatie Systeem).

De schatting is dat in de huidige situatie een gebruiker gemiddeld 30 % van de werktijd gebruikt voor het zoeken naar informatie, veelal in de vorm van documenten. Bij digitalisering van de informatie- en documentenstroom zal hier dus een aanzienlijke besparing te bereiken zijn.

Applicatiebeheer en -ontwikkeling

10.1. Functioneel applicatiebeheerder

Dit is de beheerder van het functionele deel van het complete DMS/WFM platform, en bezit de zogenaamde 'helicopter-view'. Hij/zij coördineert ook voorkomende DMS/WFM-werkzaamheden op het niet-functionele vlak en is het aanspreekpunt van (vertegenwoordigers van) gebruikers en Helpdesk. De applicatiebeheerder is verantwoordelijk voor/verzorgt onder andere:

- Parametrisering, systeemsettings, mappen en veldnamen;
- Onderhoud op de tabellen, organisatietabel;
- Autorisatie van de diverse onderdelen;
- Testen nieuwe releases;
- Contacten met Circle Software bij het doorgeven van storingen (Helpdesk Circle Software) en vragen van advies (Helpdesk en Consultant Circle Software);
- Interne contacten met Systeembeheer, eventueel de DBA-er, Helpdesk en (vertegenwoordigers van) gebruikers voor de dagelijkse operatie;
- Eventueel definiëren en beschikbaar stellen van rapporten;
- Het ontwerpen en beschikbaar stellen van correcte sjablonen, zelf of als coördinator;
- Aanspreekpunt voor advies door (nieuwe) gebruikers, afdelingshoofden en/of MT-leden, het geven van interne presentaties en eventueel het verzorgen van interne opleidingen;
- Signaalfunctie naar de organisatie indien zaken niet goed lopen (kwaliteitsbewaking);
- Nog veel meer.

Het werkterrein van de Applicatiebeheerder gaat ver. Hoewel niet fysiek de beheerder van de database en de servers, dat zijn immers de Systeembeheerder en eventueel de DBA-er, is hij wel verantwoordelijk voor de correctheid en consistentie van de inhoud van de database. Indien hij vindt dat hiertoe aanleiding bestaat regelt hij in –overleg met Circle Software – scripts om de database te muteren.

Omdat WFM/DMS een concernbrede bedrijfskritische applicatie is zal het functioneel applicatiebeheer ook centraal in de organisatie moeten worden geplaatst.

Het is noodzakelijk dat er gedurende bedrijfsuren altijd ten minste één applicatiebeheerder aanwezig is. Gezien de omvang van de werkzaamheden bij volledige invoering van DMS/WFM en de omvang van het applicatiebeheer bij vergelijkbare applicaties, zal voor het functioneel applicatiebeheer uiteindelijk 3 fte beschikbaar moeten zijn. Omdat DMS/WFM een aantal andere applicaties vervangt of overbodig maakt (zoals DocMan en GeoBars) zal deze capaciteit waarschijnlijk beschikbaar komen zonder verdere formatie-uitbreiding.

10.2. Ontwikkelaar WFM

Binnen WFM werken medewerkers op basis van digitale processen (werkstroombeschrijvingen). De ontwikkelaar WFM, zal samen met AO-medewerkers en proceseigenaren zorgen voor het ontwikkelen en onderhouden van deze werkstroombeschrijvingen. Naast kennis van de DMS/WFM-applicatie zal de ontwikkelaar WFM de vaardigheid moeten hebben om koppelingen tot stand te brengen met andere binnen de gemeente in gebruik zijnde applicaties. Hierbij wordt hij zonedig ondersteund door ICT en de applicatiebeheerders van die nadere applicaties.

De functie van ontwikkelaar WFM is vrijwel geheel nieuw binnen de gemeentelijke organisatie. Het is ook geen vervanging van andere werkzaamheden. Daarom zal hiervoor ten minste 1 fte extra beschikbaar moeten komen, verdeeld over maximaal 3 medewerkers.

Tijdens het implementatietraject zal hiervoor binnen de projecten tijdelijk aanvullende capaciteit beschikbaar moeten komen.

10.3. Applicatie-eigenaar

Dit is de eindverantwoordelijke voor de inzet van het systeem. Hij/zij zorgt er voor dat het systeem optimaal wordt ingezet binnen de organisatie en voldoet aan de wensen van de gebruikers. Hierbij hoort ook de zorg voor voldoende middelen, zowel financieel als organisatorisch en personeel. Hieronder valt ook de relatie met de leverancier.

Bij voorkeur is dit (in de nieuwe organisatie) een directielid. In de oude organisatie kan dit een sectordirecteur zijn. In de praktijk zullen delen van deze taak gedelegeerd worden, bij voorkeur niet naar de applicatiebeheerder, om toch een zekere functiescheiding te waarborgen.

Communicatie

Omdat DMS/WFM een bedrijfskritische applicatie is, zal de communicatie tussen de gebruikers en de beheerders essentieel zijn voor een goed gebruik. Voor de medewerkers zijn twee 'communicatiekanalen' beschikbaar:

10.4. Helpdesk

Haarlem beschikt over een (ICT)Helpdesk waar gebruikers met problemen rond automatisering terecht kunnen. Het is wenselijk dit kanaal ook te gebruiken voor problemen die te maken hebben met DMS/WFM (zogenaamde eerstelijns support). Helpdesk medewerkers dienen zeer degelijke kennis te hebben van DMS/WFM en haar componenten of moeten direct door kunnen schakelen naar iemand die dat heeft, bijvoorbeeld een applicatiebeheerder.

De omvang van het aantal hulpvragen aan de helpdesk zal toenemen, maar op dit moment is nog niet in te schatten of dit gevolgen heeft voor het aantal helpdeskmedewerkers..

10.5. Kernegebruikers

Voor de gemeente Haarlem is er bij voorkeur een vertegenwoordigersorgaan, dat namens alle gebruikers het contact onderhoudt met Applicatiebeheer, de zogenaamde kernegebruikers. Tijdens regelmatig overleg worden de wensen en de problemen van de gebruikers besproken. Indien een wijziging in de applicatie moet worden doorgevoerd, wordt door de coördinator van de kernegebruikers een opdracht geleverd volgens een vaste procedure. Bij voorkeur bestaat dit orgaan uit vertegenwoordigers van alle (representatieve) afdelingen.

De kernegebruikers kunnen eventueel ook een rol spelen bij de opleiding van eindgebruikers.

Deze taak zal (afgezien van eventuele taken binnen de opleidingen) geen aanleiding zijn voor formatie-uitbreiding.

Technisch beheer

De beheersorganisatie die verband houdt met de technische aspecten van het systeem (hard- en software), wordt ingericht door FD/ICT.

10.6. Systeembeheerder

Door de uitgebreide functionaliteit van DMS/WFM en de daarmee samenhangende infrastructuur is er onmiskenbaar een belangrijke rol weggelegd voor Systeembeheer. Vooral in de opstartfase zijn er allerlei bestandspaden en autorisatiekwesties die besproken en geregeld moeten worden, immers, Systeembeheer faciliteert de infrastructuur zoals schijfruimte en (netwerk-) autorisaties. Ook (stabiliteits)tests zullen gecoördineerd en uitgevoerd door ICT worden verzorgd, maar ook als de system engineer van Circle Software langskomt. Deze kan zijn werkzaamheden nooit verrichten zonder Systeembeheer. Bij (het testen van) nieuwe releases, wijzigingen op de DB, installatie van nieuwe functionaliteiten zal een beroep op Systeembeheer worden gedaan.

De functioneel applicatiebeheerder zal bij deze werkzaamheden steeds een coördinerende rol spelen.

De werkzaamheden zullen opgevangen worden binnen de huidige omvang van de afdeling ICT.

10.7. Database Administrator

Verseon/FLOWer wordt geleverd met een naar wens van de klant ingerichte objectmodel en/of procesmodel. Het Verseon/FLOWer platform is een raamwerk product waarbij de definities van de database gecreëerd worden op basis van het objectmodel en/of procesmodel. Indien de Applicatiebeheerder wensen in praktijk gebracht wil zien - die hij niet met de speciaal voor hem beschikbaar gestelde hulpapplicaties kan verwezenlijken - kan hij in overleg met Circle Software de Database Administrator verzoeken om de Database te muteren. Hierbij moet gedacht worden aan het overzetten van (delen van) de ene omgeving naar de andere omgeving (voorbeeld: de Applicatiebeheerder wil een representatieve Testomgeving hebben en verzoekt de Database Administrator om de Testomgeving leeg te maken en de Productieomgeving hiernaar te kopiëren). Echter ook hier geldt, nog meer dan bij Systeembeheer, dat bij een normaal functionerend DMS/WFM, voor een dagelijkse operatie de aanwezigheid van een Database Administrator niet of nauwelijks noodzakelijk is.

Deze werkzaamheden passen binnen de huidige werkzaamheden en formatie van de afdeling ICT.

Eerdere ervaringen met digitalisering

Ervaring met de gevolgen van digitalisering is binnen de gemeentelijke organisatie is tot nu toe alleen opgedaan bij de invoering van filenet bij sociale zaken in de jaren 90 van de vorige eeuw.

Binnen dat systeem wordt inkomende inkomstenverklaringen gescand en verder digitaal geraadpleegd.

Raadsstuk

B&W datum

Sector/afdeling Facilitaire Dienst

Registratienummer FD/DIR 2006/3

Dossiers worden na behandeling digitaal gearchiveerd. Voorafgaande aan het scannen hiervan worden deze dossiers door de medewerkers op de afdeling geïndexeerd. Dit houdt in dat de dossiers op de juiste volgorde wordt gelegd en tabbladen worden toegevoegd. Dit gebeurt daar, omdat op die plaats inhoudelijke kennis van de dossiers bestaat.

Vervolgens worden de papieren dossiers door DIV-medewerkers gescand.

Een expliciete bezuiniging in formatie van 2,5 fte is hier bereikt binnen de DIV afdeling. Dit was het directe gevolg van het verplaatsen van werk (indexeren) naar de afdeling. Op de afdeling leverde dit extra werk geen verhoging van de werkdruk op, omdat door de digitalisering minder tijd besteed hoefde te worden aan het verzamelen van gearchiveerde informatie.

Vóór de invoering van filenet werd al gebruik gemaakt van microfiches, waardoor de efficiency-winst minder groot was dan bij overgang vanuit de 'papieren' situatie.

Een belangrijk ervaringspunt bij dit project was dat vooral de snelheid en betrouwbaarheid van de scanning essentieel zijn. Vertraging hierin is moeilijk in te halen en werkt direct vertragend op de verdere procedure.

Onderwerp: Aanvraag krediet voor project 'Digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen'.
--

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Inhoud van het voorstel

Om de publieke dienstverlening te verbeteren, de elektronische toegankelijkheid voor de burger te vergroten en de interne efficiëntie te verhogen, dient een steeds groter deel van deze publieke dienstverlening, interne document- en informatiestromen en processturing digitaal te verlopen. Wij stellen daarom voor een Documentmanagementsysteem (DMS) en een Workflowmanagementsysteem (WFM) in te voeren. Voor selectie hiervan heeft afgelopen jaar reeds een Europese aanbesteding plaatsgevonden.

De kosten van eerste aanschaf en implementatie (inclusief proefproject en eventuele aanvullende licenties) bedragen € 1.326.000.

Deze investeringen waren reeds voorzien in het investeringsplan, deels voor de vervanging van systemen en deels direct voor digitalisering.

Voor de financiering van deelprojecten voor verdere invoering van deze systemen zullen wij komende jaren voorstellen indienen, gebaseerd op te realiseren bezuinigingen.

Aanleiding + fase van besluitvorming

- Kaderstellende taak van de raad

Samenvatting is leeswijzer t.b.v. commissie en/of raad

- Beoogd resultaat is implementatie van WFM/DMS als belangrijk instrument om in- en externe informatieverstrekking te verbeteren door digitalisering van informatiestromen en processturing.

- Voor- en nadelen en eventuele risico's: Op meerder plaatsen is inzet van WFM/DMS aangegeven als kritische succesfactor voor het vergroten van de efficiency van de organisatie en voor realisatie van de reorganisatie.
- Eventueel te maken keuzes en gevolgen: Dit voorstel omvat de implementatie van de basis van WFM/DMS, waarvoor investeringen worden aangewend die oorspronkelijk geoormdert waren voor onderdelen daarvan. Voor verdere ontwikkeling zullen voorstellen worden gedaan die gebaseerd zijn op daarmee te realiseren bezuinigingen.
- Wijze van aanpak bij kaderstellende stukken: Op basis van een Europese aanbesteding is een leverancier geselecteerd (CircleSoftware). Onderhandelingen hebben geleid tot een offerte die voldoende ruimte laat om in te spelen op de (personele) ervaringen met het geplande proeftraject en de gevolgen van de reorganisatie.

Financiële paragraaf

Wij verzoeken u een krediet ter beschikking te stellen van € 1.326.000 excl. BTW zoals opgenomen in het IP 2006-2011, post 22.05 "Digitalisering WFM/DMS".

Deze post is een samenvoeging van de volgende op te heffen posten:

Sector	Nr		Post	2006	2007	2008
PD	10.01	DIS-project	293			
	PD	13.02	Workflow Burgerzaken	18		
PD	17.01	BWL	184 83			
SO	50.01	Kantoorautomatisering	41 31 12			
		(Vervanging Geobars)				
	SO	50.07	Workflow documentmanagement	50	128	
	FD	22.04	Pilotproject scanning	420		
FD	22.02		Microverfilming	66		
		Totaal		1.072	242	12

Dit krediet zal worden afgeschreven in 7 gelijke termijnen. De kapitaallasten zullen met ingang van 2007 opgenomen worden als uitgaven van het product programma 11, Organisatie en Financiën, onderdeel 4, Gemeentelijke huisvesting en facilitaire zaken.

Participatie / communicatie

Binnen het project wordt expliciet aandacht besteed aan het informeren en instrueren van betrokken (interne)partijen. Dit is essentieel omdat de gevolgen, deels op termijn, zullen ingrijpen op de manier van werken van veel medewerkers.

Planning

De implementatie en conversie van DocMan en DIS/Filenet zijn gepland vanaf deze zomer tot februari 2007. In het eerste kwartaal van 2007 volgt dan het proeftraject WFM.

Na de evaluatie van de resultaten daarvan zal de verdere uitbouw van DMS en WFM worden gepland.

WIJ STELLEN DE RAAD VOOR:

1. Akkoord te gaan met invoering van Documentmanagementsysteem en Workflowmanagement in het kader van de digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen.
2. Hiervoor een krediet ter beschikking te stellen van € 1.326.000 excl. BTW zoals opgenomen in het IP 2006-2011, post 22.05 "Digitalisering WFM/DMS".

De secretaris

De burgemeester

Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

1. Akkoord te gaan met invoering van Documentmanagementsysteem en Workflowmanagement in het kader van de digitalisering van informatiestromen en bedrijfsprocessen.
2. Hiervoor een krediet ter beschikking te stellen van € 1.326.000 excl. BTW zoals opgenomen in het IP 2006-2011, post 22.05 "Digitalisering WFM/DMS".

Deze post is een samenvoeging van de volgende op te heffen posten:

	Sector Nr		Post	2006	2007
	2008				
PD	10.01	DIS-project	293		
	PD	13.02	Workflow Burgerzaken	18	
PD	17.01	BWL	184 83		
SO	50.01	Kantoorautomatisering	41 31 12		
		(Vervanging Geobars)			
	SO	50.07	Workflow documentmanagement	50	128
	FD	22.04	Pilotproject scanning	420	
	FD	22.02	Microverfilming	66	
		Totaal		1.072	242 12

De verdeling over de jaren blijft ongewijzigd.

Dit krediet zal worden afgeschreven in 7 gelijke termijnen. De kapitaallasten zullen met ingang van 2007 opgenomen worden als uitgaven van het product programma 11, Organisatie en Financiën, onderdeel 4, Gemeentelijke huisvesting en facilitaire zaken.

Gedaan in de vergadering van (in te vullen door de griffie)

De griffier

De voorzitter