

Raadsstuk

Onderwerp: Masterplan digitalisering

Reg.nummer: MS/Informatievoorziening/2010/414701

1. Inleiding

De gemeentelijke organisatie moet de komende jaren haar werkprocessen voor een groot deel gaan digitaliseren. De noodzaak tot digitalisering wordt ingegeven door een aantal ontwikkelingen. Concreet gaat het om de volgende zaken:

- De maatschappelijke ontwikkeling die vraagt om steeds betere en digitale dienstverlening;
- Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP);
- De nieuwe gemeentelijke huisvesting met beperkte m2;
- De diverse taakstellingen vanuit de noodzaak de kosten te reduceren.

In december 2009 heeft de raad een krediet (nr 2009/207223) beschikbaar gesteld voor de eerste groep van projecten, die in 2010 opgestart moesten worden. De raad wordt gevraagd om nu een besluit te nemen over de invulling van het Masterplan digitalisering en het beschikbaar stellen van middelen voor het uitvoeren van de vereiste projecten in het jaar 2011. De projecten zoals genoemd in het bijgevoegde uitvoeringsprogramma moeten in gang worden gezet om de gewenste kwaliteitsverbetering in gang te zetten, te voldoen aan de deadlines zoals vastgesteld in het NUP en om tijdig afgerond te kunnen worden met het oog op de aanstaande verhuizing van een (groot) deel van de ambtelijke organisatie naar de Raakspoort. Daarnaast kunnen zonder de digitalisering niet de vereiste taakstellingen worden gerealiseerd. Zonder deze projecten zal de dienstverlening steeds verder achter raken bij datgene wat de burger van een service gerichte, transparante overheid verwacht.

Het Masterplan digitalisering heeft een relatie met het NUP programma, de nieuwe huisvesting en het programma organisatie ontwikkeling. Wanneer het uitvoeringsprogramma niet wordt gerealiseerd dan zullen deze andere programma's niet slagen.

De raad wordt nu gevraagd een krediet te verlenen voor de digitaliseringsprojecten uit de jaarsnede 2011.

2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

- kennis te nemen van het Masterplan digitalisering en het uitvoeringsprogramma digitalisering 2011.
- de voor de uitvoering van de jaarschijf 2011 benodigde middelen ad € 1,980 miljoen middels een krediet aan het college ter beschikking te stellen. Dit krediet wordt gedekt door de volgende IP-posten: € 1.785.000 tlv IP digitalisering, € 70.000 tlv IP 1303 en € 125.000 tlv IP MS.01.
- de verschuivingen van het investeringsvolume over de verschillende jaarsnedes te betrekken bij het actualiseren van het investeringsplan (2011-2015) in het voorjaar 2011.

3. Beoogd resultaat

Met de realisatie van het uitvoeringsprogramma Digitalisering wil Haarlem de volgende resultaten bereiken:

- De interne bedrijfsvoering wordt op een hoger niveau gebracht waarmee een betere en efficiëntere dienstverlening naar klanten wordt gerealiseerd;
- Er wordt voldaan aan de wettelijke eisen ten aanzien van registratievoorzieningen en werkprocessen;
- Er wordt invulling gegeven aan de landelijke normen voor administratieve lastenverlichting en elektronische dienstverlening;
- De interne taakstellingen worden gerealiseerd (met minder mensen meer kwaliteit);
- De eerder vastgestelde beleidsdoelstellingen en voorzieningen worden gerealiseerd. Zoals bijvoorbeeld de zorgruilmarktplaats WMO en het online aanvragen van uitkeringen;
- Een duurzame, effectieve, inspirerende en moderne werkomgeving voor medewerkers.

4. Argumenten

Verbeterde én digitale dienstverlening is een wens van burger en bedrijven

Er is een duidelijke maatschappelijke trend zichtbaar waarbij door burgers en bedrijven steeds hogere eisen aan de overheid worden gesteld op het gebied van dienstverlening.

We hebben met zelfbewuste en betrokken burgers en ondernemers te maken. De wens en behoefte van burgers en bedrijven is dat de dienstverlening vanuit de overheid modern, professioneel, persoonsgericht, samenhangend en klantgericht verloopt. Burgers en bedrijven verwachten snelle, toegankelijke en begrijpelijke diensten die aansluiten bij moderne ICT toepassingen. De implementatie van nieuwe digitale kanalen moet zorgvuldig gebeuren.

Om aan die eisen te voldoen is digitalisering van werkprocessen noodzakelijk. Die noodzaak wordt ingegeven door een tweetal zaken:

- Snelheid: door digitalisering is een snellere uitwisseling van gegevens mogelijk. Doorlooptijden van diensten kunnen hiermee worden verkort. Daarnaast is het door het koppelen van systemen verdere snelheidswinst te behalen.
- Onafhankelijkheid van tijd en plaats: door digitalisering kunnen meer diensten via het internet worden aangeboden. Het aantal bezoeken aan de balie om gebruik te maken van bepaalde diensten kan hiermee worden beperkt.

We moeten voldoen aan de eisen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP)

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) is een prioriteitenprogramma tussen gemeenten, provincies, waterschappen en het rijk. Het is een lijst van negentien NUP-bouwstenen en zes voorbeeldprojecten. Deze voorzieningen vormen gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de realisatie van de e-overheid. Deze voorzieningen zijn gekozen omdat zij de minimaal noodzakelijke randvoorwaarden zijn voor goed elektronisch verkeer tussen overheid, burger en bedrijven.

Het NUP brengt focus, samenhang en structuur aan in de verbetering van e-dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het doel van e-overheid is dat overheden informatie snel en vlekkeloos kunnen uitwisselen, zodat de dienstverlening aan burgers beter wordt. Daarvoor is een solide technische infrastructuur nodig. Die leggen we samen aan door de juiste bouwstenen in te voeren.

Vanuit het NUP worden er een aantal eisen gesteld waaraan (lokale) overheden moeten voldoen. Een overzicht van de 19 basisvoorzieningen die gerealiseerd moeten worden zijn opgenomen in bijlage 1 van het Masterplan Digitalisering.

Digitalisering zorgt voor een kleiner en goedkoper stadskantoor

Door digitaal (papierloos) te gaan werken heeft de gemeentelijke organisatie minder vierkante meters kantoorruimte nodig. Deze reductie in vierkante meters leidt tot een reductie in de investering voor de nieuwbouw maar ook in de exploitatie doordat er minder 'gebouw' is om te onderhouden.

De indeling en het vloeroppervlak van het nieuwe stadskantoor zijn daarom uitgelegd op het flexwerkconcept en gaan uit van een 'papierloos' kantoor.

Het digitaliseren van processen is een randvoorwaarde voor de verhuizing naar het nieuwe stadskantoor. Dat houdt in dat de afdelingen die per overgaan naar de Raakspoort uiterlijk per 22 augustus 2011, maar liefst eerder digitaal moeten kunnen werken. De vereiste digitaliseringsprojecten moeten daarom nu opgestart worden. Bij de begroting van de nieuwbouw is er al van uit gegaan, dat er minder ruimte beschikbaar is: deze besparing is dus al ingeboekt

Zonder digitalisering kunnen taakstellingen niet worden gerealiseerd

De gemeenteraad heeft besloten dat de totale formatie van de ambtelijke organisatie af moet nemen. Hoewel de nadruk van de digitalisering en de doorontwikkeling van de organisatie ligt op kwaliteitsverbetering is er ook een verband met die formatie reductie. Immers snellere, efficiënte processen vragen minder ambtelijke inzet. Het vrijkomen van capaciteit door digitalisering kan ingezet worden om op punten de kwaliteit te verbeteren en op punten om de hoeveelheid benodigd personeel te beperken. Personeel dat in de toekomst schaars zal zijn door uitstroom van oudere werknemers en afname van de beroepsbevolking.

De taakstellingen (totaal ca. 24 fte via digitalisering) zijn gedeeltelijk al ingeboekt voor het overige zullen ze in de boeken worden verwerkt.

Uitvoering speerpunten collegeprogramma

In het huidige college programma 2012 zijn de dienstverlening naar de burgers, de doorontwikkeling van de organisatie, huisvesting en taakstellingen als belangrijkste speerpunten genoemd.

Citaat uit het coalitieakkoord

Een krachtige kleinere organisatie

Wij streven naar een kleine, slimme en flexibele overheid. Daarbij moeten we durven kiezen; voor kerntaken, voor investeringen in kwaliteit van de ambtelijke organisatie, voor versterking van de digitalisering, ICT en een moderne interactieve website.

Kostendekking

In het Investeringsplan 2009-2014 is door de Raad een investeringsraming vastgesteld voor de periode 2009 – 2014 ter realisatie van het Digitaliseringprogramma. Eind 2009 is een eerste krediet aangevraagd en ter beschikking gesteld door de raad. Daarmee werd voorzien in de middelen voor het starten van een aantal projecten met hoge prioriteit, waaronder Antwoord, WABO, Basisregistratie BAG, Digitalisering klantdossiers en Planning & Communicatie (motie 73) en de implementatie van de WABO

Voor de uitvoering van projecten in de jaren 2009 en 2010 is door de raad een krediet van € 710.000,- beschikbaar gesteld. Op moment van opstellen van dit plan is daarvan € 610.000 uitgegeven aan de betreffende projecten, voor de overige €100.000 zijn verplichtingen aangegaan.

In deze periode zijn de hiervoor genoemde projecten uitgevoerd c.q. opgestart. In 2010 behaalde resultaten zijn o.a. de implementatie van de digitale ondersteuning van de WABO, de invoering van Basisadministraties (de BAG is recent succesvol geaudit). Daarnaast zijn binnen de hoofdafdeling Stedelijke projecten alle projectdossiers gedigitaliseerd en is het planningssysteem vervangen in relatie tot motie 73. Een aantal van de projecten die in deze periode zijn opgestart lopen

conform planning nog door. Mede daarvoor wordt nu krediet aangevraagd voor de nieuwe jaarsnede.

5. Kanttekeningen

Risico's en beheersmaatregelen

Architectuur

De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering gaan snel. Het is daarom niet realistisch om nu al te voorspellen welke ICT ontwikkelingen zich over 4 jaar afspelen. Vandaar dat wij een horizon van een jaar voor het uitvoeringsprogramma voorstellen. Binnen deze horizon zijn de ontwikkelingen te overzien. Het plannen voor een kortere periode geeft daarnaast meer mogelijkheden tot sturing en controle op de uitvoering van het programma.

Techniek/partijen

Onze strategie is er op gericht bewezen technieken te gebruiken. Ofwel door componenten te gebruiken die in opdracht van GovUnited¹ zijn ontwikkeld of door het gebruiken van componenten die al door andere gemeenten worden gebruikt.

Voor de realisatie van de projecten is er een grote mate van afhankelijkheid van de leverancier. Als deze niet in staat blijkt te zijn afspraken na te komen dan heeft dit direct gevolgen voor het tempo waarin de doelstellingen van het programma gerealiseerd kunnen worden. Hierover zullen in de contracten met de betreffende leverancier(s) goede afspraken gemaakt moeten worden.

Ontwikkelcapaciteit

De grote hoeveelheid projecten leggen een behoorlijk beslag op de capaciteit van de afdeling Informatievoorziening maar ook op de (direct) betrokken afdelingen. Deze werkzaamheden zullen daar voor een groot deel naast de bestaande werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Dit legt druk op de projecten en op die werkzaamheden. De benodigde capaciteit is daarbij moeilijk in te schatten.

Kosten

Doordat de ontwikkelingen snel gaan en er, ook bij andere gemeenten, nog maar beperkt ervaring is met het digitaliseren van processen is het lastig een nauwkeurige kostenraming te maken. De globale raming van de totale kosten (ca. 7,3 miljoen), zoals die eind 2009 door ons aan de raad werd voorgelegd, blijft van toepassing, zij het dat de investeringen in de verschillende jaarsneden zullen verschuiven.

In het IP 2010-2015 is de volgende raming naar jaarsneden opgenomen:

jaarsnede	2010	2011	2012	2013	2014
(x €1.000)	2.633	1.156	856	966	966

¹ GovUnited is een samenwerkingsprogramma van ca. 60 gemeenten waarin gezamenlijk de ontwikkeling van een suite voor digitale dienstverlening is aanbesteed. Haarlem is lid van dit programma.

Op basis van de huidige voortgang verwachten wij een verschuiving van de investeringen en geven wij concreet invulling aan de jaarsnede 2011. Bijstelling van het IP naar de onderstaande regel zullen wij meenemen in de actualisering van het IP, die begin volgende jaar zal gaan plaatsvinden parallel aan de vaststelling van de kadernota.

Nieuwe ramingen

<i>jaarsnede</i>	2010	2011	2012	2013	2014
(x € 1.000)	710 ^(*)	1.785	1.665	1.565	1.565

^(*) in 2009 verleend krediet

Er zal actief op de kosten gestuurd moeten worden. Het hanteren van jaarsnedes biedt de raad meer mogelijkheden het proces van de digitalisering bij te sturen.

6. Uitvoering

Binnen het uitvoeringsprogramma wordt gekozen voor de toepassing van bewezen technieken. Dat betekent dat de digitalisering zoveel mogelijk wordt gerealiseerd met bestaande software. Software die voor een deel ook al in gebruik is binnen de gemeente.

Ook delen die hoe dan ook gerealiseerd moeten worden om aan wettelijke eisen te voldoen maar die onafhankelijk van bijvoorbeeld architectuur keuzes kunnen worden uitgevoerd zullen worden gerealiseerd.

Binnen de digitaliseringsoperatie wordt bij het leggen van koppelingen tussen systemen zoveel mogelijk gebruik gemaakt van open standaarden. Dit maakt toekomstige vervanging van systemen eenvoudiger.

De verbetering van de digitalisering wordt projectmatig aangepakt, dat wil zeggen dat er deelprojecten worden gedefinieerd zodat er beter op (deel)resultaten gestuurd kan worden. De coördinatie van deze projecten wordt centraal ingericht.

Jaarlijks wordt het masterplan geactualiseerd en de daaruit voortvloeiende investeringsopgave voorgelegd aan de raad.

Om de digitalisering te laten slagen zal er naast een goed technische oplossing ook ruim aandacht besteed moeten worden aan de inrichting van bedrijfsprocessen en de gewenste cultuurverandering. Daarvoor zal in samenwerking met het programma Organisatie ontwikkeling en HANS een communicatieplan worden opgesteld en uitgevoerd.

7. Bijlagen

Masterplan digitalisering, registratienummer 2010/414701

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

8. Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

- kennis te nemen van het Masterplan digitalisering en het uitvoeringsprogramma digitalisering 2011.
- de voor de uitvoering van de jaarschijf 2011 benodigde middelen ad € 1,980 miljoen middels een krediet aan het college ter beschikking te stellen. Dit krediet wordt gedekt door de volgende IP-posten: € 1.785.000 tlv IP digitalisering, € 70.000 tlv IP 1303 en € 125.000 tlv IP MS.01
- de verschuivingen van het investeringsvolume over de verschillende jaarsnedes te betrekken bij het actualiseren van het investeringsplan (2011-2015) in het voorjaar 2011.

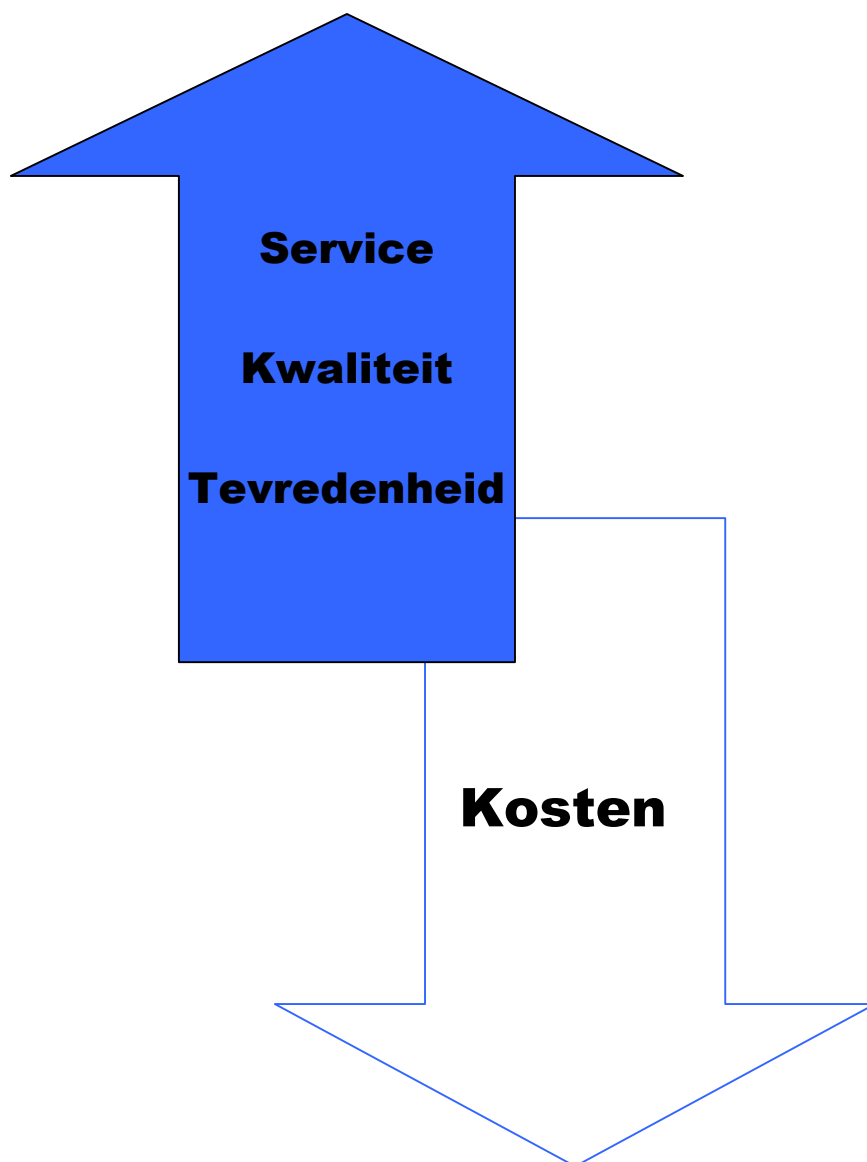
Gedaan in de vergadering van

De griffier

De voorzitter

Masterplan digitalisering

Kwalitatief betere dienstverlening tegen lagere kosten



1	INLEIDING.....	3
1.1	AANLEIDING	3
1.2	DOELSTELLING	3
1.3	POSITIONERING MASTERPLAN DIGITALISERING	4
1.4	UITVOERING 2009/2010.....	4
2	ARGUMENTEN VOOR DIGITALISERING.....	4
2.1	WE MOETEN VOLDOEN AAN DE EISEN UIT HET NATIONAAL UITVOERINGSPROGRAMMA.....	4
2.2	VERBETERDE EN DIGITALE DIENSTVERLENING IS EEN WENS VAN BURGER EN BEDRIJVEN.....	4
2.3	DIGITALISERING ZORGT VOOR EEN KLEINER EN GOEDKOPER STADSKANTOOR.....	5
2.4	ZONDER DIGITALISERING KUNNEN TAAKSTELLINGEN NIET WORDEN GEREALISEERD.....	6
2.5	UITVOERING SPEERPUNTEN COLLEGE WERK PROGRAMMA.....	6
2.6	EEN DUURZAME, EFFECTIEVE, INSPIRERENDE EN MODERNE WERKOMGEVING VOOR MEDEWERKERS	6
3	STRATEGIE – AANPAK OP HOOFDLIJNEN.....	7
3.1	HOOFDLIJNEN	7
3.2	NATIONAAL UITVOERINGSPROGRAMMA, DOEN WAT MOET	7
3.3	VASTSTELLEN ARCHITECTUUR.....	7
3.4	SAMENWERKINGSINITIATIEVEN	8
4	UITVOERINGSPLAN 2011.....	8
5	ORGANISATIE	9
5.1	BESTUURLIJKE ORGANISATIE / PROGRAMMAORGANISATIE	9
5.2	TAKEN / VERANTWOORDELIJKHEDEN / BEVOEGDHEDEN	9
6	FINANCIËN	10
6.1	GERAAMDE KOSTEN EN OPBRENGSTEN	10
6.2	DEKKING.....	12
7	PLANNING	12
7.1	ALGEMEEN.....	12
8	INFORMATIE EN COMMUNICATIE	12
9	RISICO'S EN BEHEERSMAATREGELEN	13
9.1	ARCHITECTUUR	13
9.2	TECHNIEK/PARTIJEN	13
9.3	KOSTEN	13

Citaat coalitieakkoord

Een krachtige kleinere organisatie

Wij streven naar een kleine, slimme en flexibele overheid. Daarbij moeten we durven kiezen; voor kerntaken, voor investeringen in kwaliteit van de ambtelijke organisatie, voor versterking van de digitalisering, ICT en een moderne interactieve website.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In december 2009 heeft de raad op basis van een totaaloverzicht projecten een krediet beschikbaar gesteld voor de uitvoering van een aantal projecten in 2010 (raadsstuk 2009/207223). In het raadsstuk kondigde het College de uitvoering van een 36-tal projecten aan, waarvan de eerste projecten in 2009/2010 van start zijn gegaan. In het raadsstuk werd tevens aangegeven dat voor het vervolg in tranches nieuwe aanvragen voor kredieten gedaan zouden gaan worden. Thans ligt de tranche 2011 voor ter besluitvorming. Dit Masterplan digitalisering dient ter ondersteuning van deze besluitvorming.

De hoofddoelstelling en essentie van het Masterplan digitalisering is een kwalitatief betere dienstverlening aan burgers en bedrijven tegen lagere kosten. De verbetering van die kwaliteit gaat gepaard met en wordt mogelijk gemaakt door processen te stroomlijnen en te digitaliseren. Door die digitalisering worden doorlooptijden vermindert en wordt de daarvoor benodigde capaciteit binnen de ambtelijke organisatie gereduceerd. Kortom: hetzelfde werk beter, sneller en met minder mensen doen.

Dat betekent dat de gemeente Haarlem de komende jaren staat voor een grote digitaliseringsoperatie. Een noodzaak die naast het al genoemde argument wordt ingegeven door een aantal ontwikkelingen:

- Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP);
- De nieuwe gemeentelijke huisvesting met beperkte m2;
- De diverse taakstellingen vanuit de noodzaak de kosten te reduceren.

De achtergronden bij deze ontwikkelingen worden verder toegelicht in hoofdstuk 2 van dit Masterplan.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het Masterplan Digitalisering is ordening aan te brengen in alle digitaliseringsprojecten en de veelheid aan ontwikkelingen te sturen. Het Masterplan brengt focus, samenhang en structuur aan in het behalen van de gewenste resultaten van de digitalisering.

Concreet geformuleerd willen we met de uitvoering van het Masterplan Digitalisering de volgende resultaten bereiken:

- Er wordt voldaan aan de wettelijke eisen ten aanzien van registratievoorzieningen en werkprocessen;
- Er wordt invulling gegeven aan de landelijke normen voor administratieve lastenverlichting en elektronische dienstverlening;
- De interne bedrijfsvoering wordt op een hoger niveau gebracht waarmee een betere en efficiëntere dienstverlening naar klanten wordt gerealiseerd;
- De interne taakstellingen worden gerealiseerd (met minder mensen meer kwaliteit);
- De eerder vastgestelde beleidsdoelstellingen en voorzieningen worden gerealiseerd. Zoals bijvoorbeeld de zorgruilmarktplaats WMO en het online aanvragen van uitkeringen;
- Een duurzame, effectieve, inspirerende en moderne werkomgeving voor medewerkers.

1.3 Positionering Masterplan digitalisering

Het Masterplan digitalisering hangt nauw samen met o.a. het Masterplan ICT. Het masterplan ICT, het masterplan digitalisering en de bijbehorende cultuur verandering zijn randvoorwaardelijk voor het bereiken van de nieuwe werkwijze en het realiseren van de taakstellingen. Immers geen digitalisering zonder de nieuwe ICT infrastructuur en hardware. Zonder verandering van werkwijze / cultuur zal de digitalisering niet het verwachte rendement leveren en vice versa.

1.4 Uitvoering 2009/2010

Voor de uitvoering van projecten in de jaren 2009 en 2010 is door de raad een krediet van € 710.000,- beschikbaar gesteld. Op moment van opstellen van dit plan is daarvan € 610.000 uitgegeven aan de betreffende projecten, voor de overige € 100.000 zijn verplichtingen aangegaan. Er resteren uit het eerdere budget geen middelen die voor de nieuw te starten projecten ingezet kunnen worden.

In deze periode zijn o.a. de volgende projecten uitgevoerd c.q. opgestart. De digitale ondersteuning van de WABO is geïmplementeerd, de komende periode zullen hieraan nog producten worden toegevoegd. Basisadministraties zijn ingevoerd (de BAG is recent succesvol geaudit). Binnen de hoofdafdeling Stedelijke projecten zijn alle projectdossiers gedigitaliseerd en is het planningssysteem vervangen. Een aantal van de projecten die in deze periode zijn opgestart lopen nog door. Daarvoor worden parallel aan de besluitvorming over dit masterplan middelen voor de nieuwe jaarsnede aangevraagd.

2 Argumenten voor digitalisering

2.1 We moeten voldoen aan de eisen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) is een prioriteitenprogramma tussen gemeenten, provincies, waterschappen en het rijk. Het is een lijst van negentien NUP-bouwstenen en zes voorbeeldprojecten. Deze voorzieningen vormen gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de realisatie van de e-overheid. Deze voorzieningen zijn gekozen omdat zij de minimaal noodzakelijke randvoorwaarden zijn voor goed elektronisch verkeer tussen overheid, burger en bedrijven.

Vanuit het NUP worden er een aantal eisen gesteld waaraan (lokale) overheden moeten voldoen. Een overzicht van de 19 basisvoorzieningen die gerealiseerd moeten worden zijn opgenomen in bijlage 1 van het Masterplan Digitalisering.

Het NUP brengt focus, samenhang en structuur aan in de verbetering van e-dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het doel van e-overheid is dat overheden informatie snel en vlekkeloos kunnen uitwisselen, zodat de dienstverlening aan burgers beter wordt. Daarvoor is een solide technische infrastructuur nodig. Die leggen we samen aan door de juiste bouwstenen in te voeren. Hier ligt ook een relatie met het Masterplan ICT.

2.2 Verbeterde en digitale dienstverlening is een wens van burger en bedrijven

Er is een duidelijke maatschappelijke trend zichtbaar waarbij door burgers en bedrijven steeds hogere eisen aan de overheid worden gesteld op het gebied van (digitale) dienstverlening. We hebben met zelfbewuste en betrokken burgers en ondernemers te maken. De wens en behoefte van burgers en bedrijven is dat de dienstverlening vanuit de overheid modern,

professioneel, persoonsgericht, samenhangend en klantgericht verloopt. Burgers en bedrijven verwachten snelle, toegankelijke en begrijpelijke diensten die aansluiten bij moderne ICT toepassingen.

Deze trend heeft geleid tot het opstellen van door de raad goedgekeurde huisafspraken voor de omgang met klanten. Deze huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening bestaan uit de vijf principes van Antwoord©:

- Keuze vrijheid van de klant bij het klant contactkanaal (balie, telefoon, digitaal loket, email, post);
- Klanten van de gemeente Haarlem hebben één duidelijke ingang voor hun vragen aan de gemeente: het zogenaamde klantcontactcentrum (KCC);
- Gemakkelijke dienstverlening, dat wil zeggen klanten krijgen zoveel mogelijk direct antwoord op hun vragen, en producten worden zoveel mogelijk "klaar terwijl u wacht" verstrekt;
- Klanten krijgen inzicht in onze dienstverlening middels een openbaar kwaliteitshandvest. Er wordt gestuurd op wachttijd en behandelingstijd van producten.
- Informatie wordt specifiek gemaakt voor doelgroepen. Er worden digitale klant dossiers ontwikkeld met overzicht van klantcontact historie, aangevraagde producten en statusinformatie. De digitale dossiers zijn zowel voor de klant als medewerkers inzichtelijk.

Om te voldoen aan de huisafspraken en de principes van Antwoord© is digitalisering van de werkprocessen noodzakelijk. Die noodzaak wordt ingegeven door een tweetal zaken:

- Snelheid: door digitalisering is een snellere uitwisseling van gegevens mogelijk. Doorlooptijden van diensten kunnen hiermee worden verkort. Daarnaast is het door het koppelen van systemen verdere snelheidswinst te behalen.
- Onafhankelijkheid van tijd en plaats: door digitalisering kunnen meer diensten via het internet worden aangeboden. Het aantal bezoeken aan de balie om gebruik te maken van bepaalde diensten kan hiermee worden beperkt.

De gemeente gaat in de (nabije) toekomst dienen als voorportaal voor alle overheidsgerelateerde vragen. De kwaliteit van de gegevens(uitwisseling) en koppeling aan het stelsel van basisregistraties worden daardoor belangrijke issues voor de komende jaren. Een gedegen informatievoorziening en een hoge kwaliteit van gegevens zijn de basis voor goede dienstverlening en een snellere afwikkeling van (aan)vragen van onze klanten.

2.3 Digitalisering zorgt voor een kleiner en goedkoper stadskantoor

In augustus 2009 is in de directie het kaderdocument Nieuwe Huisvesting vastgesteld. Voor de nieuwe huisvesting zijn doelstellingen vastgesteld voor de inrichting van het stadskantoor. Flexibiliteit en papierloos werken zijn sleutelwoorden. Het ontwerp en de bouw gaan uit van minder fysieke archiefruimte door het digitaliseren van het archief en de dossiers. Dit alles binnen de kaders van de archiefwet.

Door digitaal te gaan werken heeft de gemeentelijke organisatie minder vierkante meters kantoorruimte nodig. Deze reductie in vierkante meters leidt tot een reductie in de investering voor de nieuwbouw maar ook in de exploitatie doordat er minder 'gebouw' is om te onderhouden. De indeling en het vloeroppervlak van het nieuwe stadskantoor zijn daarom uitgelegd op het flexwerkconcept en gaan uit van een 'papierloos' kantoor.

Het digitaliseren van processen is een randvoorwaarde voor de verhuizing naar het nieuwe stadskantoor. Dat houdt in dat de afdelingen die overgaan naar de Raakspoort uiterlijk per die datum, maar liefst eerder digitaal moeten kunnen werken. De vereiste digitaliseringsprojecten moeten daarom nu opgestart worden.

Dit betekent dat de organisatie bij de verhuizing naar de Raakspoort het concept van anders werken / het nieuwe werken moet gaan hanteren. Het digitaliseren van documenten en dossiers is essentieel om papierloos te kunnen werken. Digitaliseren is dus niet alleen een technisch verhaal. Het is een essentiële randvoorwaarde om straks succesvol te kunnen zijn.

2.4 Zonder digitalisering kunnen taakstellingen niet worden gerealiseerd

De gemeenteraad heeft besloten dat de totale formatie van de ambtelijke organisatie af moet nemen. Bij de digitalisering en de doorontwikkeling van de organisatie ligt op de nadruk daarom niet alleen op kwaliteitsverbetering, er is ook een duidelijk verband met die formatie reductie. Immers snellere, efficiënte processen vragen minder ambtelijke inzet. Het vrijkomen van capaciteit door digitalisering wordt ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en om de hoeveelheid benodigd personeel te beperken. Personeel zal in de toekomst schaars zijn door uitstroom van oudere werknemers en afname van de beroepsbevolking. Ook uit dat oogpunt is beperken van de benodigde capaciteit een noodzaak.

2.5 Uitvoering speerpunten college werk programma

In het huidige college werk programma zijn de dienstverlening naar de burgers, de doorontwikkeling van de organisatie, huisvesting en taakstellingen als belangrijkste speerpunten genoemd. Digitalisering is een nodig om die ambities uit het college werk programma te kunnen realiseren.

Citaat uit het coalitieakkoord

Een krachtige kleinere organisatie

Wij streven naar een kleine, slimme en flexibele overheid. Daarbij moeten we durven kiezen; voor kerntaken, voor investeringen in kwaliteit van de ambtelijke organisatie, voor versterking van de digitalisering, ICT en een moderne interactieve website.

2.6 Een duurzame, effectieve, inspirerende en moderne werkomgeving voor medewerkers

Het digitaliseren van de werkprocessen is niet alleen van belang vanuit oogpunt van verbeterde dienstverlening en kostenreductie. Het digitaliseren vergroot ook de mogelijkheden van onze medewerkers om hun werk flexibel in te richten.

Naast de behoefte vanuit de gemeente als werkgever is er een toenemende behoefte vanuit die werknemers: ook zij willen graag meer zelfstandig werken, buiten kantoor en op flexibele tijden. Wil de gemeente ook in de toekomst een aantrekkelijke werkgever zijn die talent weet aan te trekken en vast te houden dan zullen we – ook om die reden – mee moeten in die ontwikkeling.

Flexwerken is daarom geen technisch verhaal maar een ontwikkeling die wij als maatschappij doormaken. Flexwerken vraagt om een andere mindset van het management en van de

medewerkers. Hier ligt een hele duidelijke link met het programma DOEN! Onder die noemer zal o.a. de cultuur kant van flexwerken en digitalisering worden aangepakt.

De verhuizing naar de Raakspoort en de Zijlpoort zijn daarin kritische momenten omdat op dat moment de betreffende afdelingen flexibel moeten kunnen werken. Dat houdt in dat applicaties en informatie die nodig zijn voor het werk ‘met je mee gaan’, onafhankelijk van tijd en locatie waarop wordt ingelogd.

Visie vanuit ICT is dat medewerkers locatieonafhankelijk, binnen 60 seconden, gebruik moeten kunnen maken van een volwaardige werkplek, met maximale gebruikersvrijheid, geleverd vanuit een totaal geïntegreerde en gezamenlijke ICT applicatie en technische infrastructuur.

3 Strategie – Aanpak op hoofdlijnen

3.1 Hoofdlijnen

Om ordening aan te brengen in de grote hoeveelheid projecten en om daarbinnen prioriteiten te bepalen zijn een aantal (strategische) keuzes gemaakt:

- Om te beginnen worden nu de verplichte maatregelen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma uitgevoerd;
- De risico's worden beperkt door eerst de architectuur vragen uit te zoeken in relatie tot het Masterplan ICT;
- Het Masterplan en onderliggende projecten worden projectmatig uitgevoerd met centrale coördinatie en regie ter beheersing van Geld, Organisatie, Tijd, Informatie, Kwaliteit en Risico's;
- De (nieuwe) digitale kanalen zijn een aanvulling op de bestaande kanalen. De gemeente moet ook benaderbaar zijn voor digibeten.

3.2 Nationaal Uitvoeringsprogramma, doen wat moet

Zoals al aangegeven moeten we als gemeente voldoen aan de eisen uit het NUP. Een overzicht van de 19 basisvoorzieningen die gerealiseerd moeten worden zijn opgenomen in bijlage 1: Basisvoorzieningen NUP.

Met het realiseren van de basisvoorzieningen zijn we als gemeente in staat flexibel in te spelen op veranderingen in de omgeving zoals wetswijzigingen, overheidsprogramma's, en de inrichting van basisregistraties. Dat betekent, dat voor onze organisatie helder moet zijn wat er op stapel staat en welke consequenties dit heeft op de bedrijfsvoering, de interne processen en de informatievoorziening.

Uitgangspunt voor het invullen van de NUP doelstellingen is, dat we maximaal gebruikmaken van hetgeen er binnen de landelijke overheid ter beschikking wordt gesteld op het gebied van de informatievoorziening.

3.3 Vaststellen architectuur

De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering gaan snel. Het is daarom niet realistisch om nu al te voorspellen welke ICT ontwikkelingen zich over 4 jaar afspelen. Vandaar dat wij een horizon van een jaar voor het uitvoeringsprogramma hanteren. Binnen deze horizon zijn

de ontwikkelingen te overzien. Het plannen voor een kortere periode geeft daarnaast meer mogelijkheden tot sturing en controle op de uitvoering van het programma.

Een van de onzekerheden in het programma is de keuze voor de te gebruiken architectuur. De meeste gemeenten hebben ingezet op een architectuur met een mid-office suite die de koppelingen tussen de verschillende systemen en processen verzorgd. Wij hebben nog geen definitieve keuze gemaakt. De keuze voor de invulling van de oplossing zowel qua architectuur als techniek en partners zal plaatsvinden in het project 'Bepalen architectuur principes'.

Door bewust geen koploper te zijn geweest kunnen we bij het maken van de keuze voor de architectuur gebruik maken van de ervaringen van andere gemeenten.

In dit verband is er samenwerking gezocht en aangegaan met de gemeente Haarlemmermeer. Daar waar mogelijk zullen we door hen gerealiseerde oplossingen implementeren en gaan gebruiken. Deze samenwerking leidt tot kostenreductie en heeft als voordeel dat de werking al is getest.

3.4 Samenwerkingsinitiatieven

Het wordt voor gemeenten steeds lastiger, complexer en duurder om informatisering op eigen kracht te realiseren. Wettelijke informatiseringstaken binnen de uitvoering van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP), de eisen die gesteld worden aan de continuïteit van de digitale dienstverlening, toenemende vraag naar digitaliseringsoplossingen en het streven naar maximaal digitaal klantcontact. Bundeling van krachten kan daarbij voordelen geven op het gebied van kwaliteit, innovatie, effectiviteit en efficiency van onze organisaties.

De succesvolste samenwerkingsverbanden binnen het gemeentelijke domein blijken die te zijn waarbij gelijkwaardige gemeenten (qua inwoneraantal en omvang van ambtelijk apparaat), samenwerken. Daarbij worden voordelen behaald, die voor een op zichzelf opererende gemeente alleen nog te behalen zijn door middel van grote investeringen.

Tussen het bestuur en directies van de gemeenten Haarlem en Haarlemmermeer is er een letter of intent opgesteld over de toekomstige inrichting van de gemeentelijke informatisering en automatisering, waarbij de focus ligt op gezamenlijke ontwikkeling, exploitatie en beheer van informatisering- en automatiseringsdiensten zonder de kosten daarvan te laten stijgen.

4 Uitvoeringsplan 2011

Uitgaande van dit Masterplan, wordt er jaarlijks een uitvoeringprogramma opgesteld. Het uitvoeringsplan kijkt telkens één jaar vooruit. Hierdoor zijn we in staat om goed in te spelen op lokale en landelijke (ICT-)ontwikkelingen. De in het komende jaar uit te voeren activiteiten (uitvoeringsprogramma 2011) zijn als bijlage bij dit Masterplan opgenomen. Door jaarlijks met een uitvoeringsprogramma te komen is meer sturing en controle op het programma mogelijk.

5 Organisatie

5.1 Bestuurlijke organisatie / Programmaorganisatie

Het programma digitalisering wordt aangestuurd vanuit de Stuurgroep Digitalisering. Deze stuurgroep bestaat uit één directievertegenwoordiger, de voor de projecten verantwoordelijke hoofdafdelingsmanagers en de programmamanager. Ad hoc kan de stuurgroep aangevuld worden met projectleiders of gedelegeerd opdrachtgevers.

5.2 Taken / Verantwoordelijkheden / Bevoegdheden

De stuurgroep heeft tot taak het programma als geheel te sturen en de voortgang te bewaken. Binnen de stuurgroep worden prioriteiten vastgesteld binnen het programma, welke projecten krijgen voorrang boven andere projecten

De programmamanager digitalisering is budgethouder voor het totale digitaliseringstraject. verplichtingen kunnen alleen worden aangegaan met goedkeuring van de programmamanager.

De afzonderlijke projecten zullen worden gerealiseerd onder verantwoording van een hoofdafdelingsmanager en worden getrokken door een daarvoor aangewezen projectleider.

De programmamanager stelt de overall planning op en bewaakt de onderlinge afstemming tussen projecten. De hoofdafdelingsmanagers en projectleiders zijn verantwoordelijk voor de planning van hun eigen project(en).

6 Financiën

6.1 Geraamde kosten en opbrengsten

Kostenraming

Voor de uitvoering van het totale masterplan Digitalisering is een kostenraming opgesteld. In deze raming zijn de kosten van alle lopende en op korte termijn op te starten projecten meegenomen. Voor een deel is de raming opgebouwd uit stelposten omdat de exacte invulling van de oplossing / het project nog moet worden vastgesteld. De verwachting is echter dat het geraamde bedrag los van de keuze van de oplossing voldoende zal zijn.

De raming wordt periodiek bijgesteld zodat de betrouwbaarheid daarvan naar de toekomst toe steeds groter wordt. Op basis van de raming zijn middelen voor de digitalisering gereserveerd in het Investeringsplan. In totaal gaat het om een bedrag van € 7.237.500 te besteden in de periode tot en met 2014.

In het IP 2010-2015 is de volgende raming naar jaarsnedes opgenomen:

jaarsnede	2010	2011	2012	2013	2014
(x € 1.000)	2.633	1.156	856	966	966

Op basis van de huidige voortgang verwachten wij een verschuiving van de investeringen en geven wij concreet invulling aan de jaarsnede 2011. Bijstelling van het IP naar de onderstaande regel zullen wij meenemen in de actualisering van het IP, die begin volgende jaar – in de aanloop naar de kadernota 2011 – zal gaan plaatsvinden.

Jaarlijks wordt de planning geactualiseerd en er wordt dan ook een overzicht gegeven van gerealiseerde resultaten en eventuele mogelijkheden/keuzen om nog bij te sturen.

Nieuwe ramingen

jaarsnede	2010	2011	2012	2013	2014
(x € 1.000)	710 ^(*)	1.785	1.665	1.565	1.565

(*) in 2009 verleend krediet

Opbrengsten

De uitvoering van de digitaliseringsopgave moet op termijn zorgen voor ‘opbrengsten’. Deze opbrengsten zullen vooral in de vorm van kostenreductie zichtbaar worden. Het gehele programma digitalisering (looptijd tm 2014) dient de volgende opbrengsten te genereren:

Opbrengsten Digitaliseringsopgave

(x € 1.000)	2011	2012	2013	2014	2015
Ombuiging: Dig webwinkel			400	400	400
Uitwerkplan M&S;	50	100	200	200	300
Dienstverlening	45	45	45	45	45
Ombuiging: Efficiency		150	350	500	500
Masterplan ICT (investeringsdekking)				200	200
Structureel (x €1.000)	95	295	995	1.345	1.445

N.B. tabel bevat besparing ten opzicht van het jaar 2010, niet cumulatief

Deze opbrengsten zijn op diverse momenten al in begrotingsonderdelen meegenomen en ingeboekt.

Het structureren en digitaliseren van werkprocessen is een randvoorwaarde voor de besparing zoals deze is ingezet met o.a. de doorontwikkeling van MenS. Bij met name de afdelingen Financiën en Faza/Div is met de formatie 2011 al vooruitgelopen op de efficiency winsten die de digitaliseringslag met zich mee zal brengen. Het uitvoeren van de projecten digitaliseren facturen in omloop en digitalisering archieven is binnen de gestelde termijnen noodzakelijk om ook aan de formatieve krimp zoals deze is voorzien te kunnen voldoen. De totale digitaliseringsoperatie, dus niet alleen de projecten uit 2011, moet via de genoemde kostenreductie, uiteindelijk resulteren in een reductie van 24 fte in het jaar 2015. Deze taakstelling zal naar rato van de omvang in fte's over de hoofdafdelingen worden verdeeld.

NR	Omschrijving	Raming	Opmerking	Wettelijke verplichting
2	Invoering van de zelfbedieningsbalie (ZBB)	120.000	Waarvan 50.000 al verleend. Kosten tlv IP post 1303	
4	Invoering in 2 fasen van Zaakgericht werken	650.000 is incl.		NUP-4,5
5	Invoering nieuw Digitaal loket	200.000		NUP-1,2,4,5
6	Invoering nieuw RIS en interactiviteit met burger	75.000		
7	Invoering van een nieuw Internet en Intranet	100.000		NUP-1
8	Digitaliseren cliëntendossiers SoZaWe	130.000		
9	Invoering "van planning tot communicatie"	140.000		Motie 73
11	Modernisering basisregistraties GBA en BAG	90.000		NUP-10,13,18
12	Facturen in omloop (FIO) & Verplichtingenadministratie	125.000	Tlv IP post MS.01 (niet-digitalisering)	
13	Doorontwikkeling WABO? Omgevingsvergunning	300.000		WABO
16	Digitalisering afdelingen Raakspoort	300.000		

Totaal aan te vragen 1.980.000

Tabel 1 Overzicht kostenraming en taakstellingen

Kanttekening bij deze opbrengsten is dat projecten randvoorwaardelijk zijn naar elkaar. Dat wil zeggen dat het volle opbrengstpotentieel pas gerealiseerd kan worden als alle gerelateerde projecten zijn uitgevoerd. Digitalisering levert pas zijn volle rendement wanneer alle schakels in de procesketen digitaal ondersteund worden. De inverdien effecten zouden uiteindelijk hoger kunnen zijn dan nu geraamd.

6.2 Dekking

Voor de dekking van de kosten van het Masterplan digitalisering zijn middelen gereserveerd in het IP. Gelijktijdig met de besluitvorming over dit masterplan wordt een krediet aangevraagd om de in 2011 geplande werkzaamheden uit te kunnen voeren.

In het IP is ook een reservering opgenomen voor de kosten zoals die voor de komende jaren zijn geraamd. Hiervoor zullen te zijner tijd kredieten worden aangevraagd.

Naast de bewaking van het totale budget op niveau van de programmamanager en de stuurgroep zal binnen ieder afzonderlijk project het budget worden bewaakt. De budgetten zijn in die zin ook taakstellend.

7 Planning

7.1 Algemeen

De uitvoering van het Masterplan sterkt zich uit over de periode tot en met 2014.

Per project is c.q. wordt er een planning opgesteld met in acht neming van de mijlpalen zoals die binnen het masterplan zijn vastgesteld. Voor een deel is dit nog niet inzichtelijk omdat projecten nog opgestart moeten worden.

Voor het programma als geheel gelden een aantal belangrijke mijlpalen:

- De voorwaarden zoals vastgelegd in het NUP;
- De verhuizing naar de Raakspoort;
- De verhuizing naar de Zijlpoort.

De voortgangsbewaking van het programma vindt plaats op stuurgroepniveau. Rapportage naar het bestuur vindt plaats via de Berap.

8 Informatie en communicatie

Wil het programma succesvol uitgevoerd kunnen worden dan zal er voldoende aandacht besteed moeten worden aan de communicatie. De medewerkers moeten meegenomen worden in de wijzigingen die de digitalisering tot gevolg heeft.

De communicatie zal in eerste instantie vanuit de projecten zelf worden opgezet, de informatiestromen uit de verschillende projecten zal daarbij op elkaar afgestemd worden. Hetzelfde geldt voor de communicatie vanuit de verschillende programma's. Het moet voor de medewerker duidelijk zijn dat al die projecten zich richten op één en hetzelfde eindbeeld.

9 Risico's en beheersmaatregelen

9.1 Architectuur

De ontwikkelingen op het gebied van digitalisering gaan snel. Het is daarom niet realistisch om nu al te voorspellen welke ICT ontwikkelingen zich over 4 jaar afspelen. Het is daardoor essentieel dat er wordt gekozen voor een zo flexibel mogelijke architectuur. Die flexibiliteit kan onder andere gerealiseerd worden zoveel mogelijk gebruik te maken van open standaarden. Dat maakt in de toekomst het vervangen van applicaties en systemen eenvoudiger.

Het is ook met het oog op die flexibiliteit dat er een horizon van een jaar voor het uitvoeringsprogramma wordt gehanteerd. Binnen deze horizon zijn ontwikkelingen te overzien. Het plannen voor een kortere periode geeft daarnaast meer mogelijkheden tot sturing en controle op de uitvoering van het programma.

Een van de onzekerheden in het programma is de keuze voor de te gebruiken architectuur. De meeste gemeenten hebben ingezet op een architectuur met een mid-office suite die de koppelingen tussen de verschillende systemen en processen verzorgd. Om deze keuze te maken wordt een apart project opgestart. Hierin wordt bewaakt dat tijdig de juiste keuzes worden gemaakt ten aanzien van de architectuur.

9.2 Techniek/partijen

Onze strategie is er op gericht bewezen technieken te gebruiken. Oorspronkelijk door GovUnited te gaan gebruiken na het verhelpen van kinderziektes door de gemeenten met een voortrekkersrol. Het lijkt dat GovUnited niet aan de verwachtingen kan voldoen en we voor de technische invulling een andere oplossing moeten kiezen.

Er zijn een aantal alternatieven voor GovUnited voor handen. Welke alternatief het beste voldoet voor de Haarlemse situatie wordt onderzocht in het architectuur project.

Voor de realisatie van de projecten is er een grote mate van afhankelijkheid van de leverancier. Als deze niet in staat blijkt te zijn afspraken na te komen dan heeft dit direct gevolgen voor het tempo waarin de doelstellingen van het programma gerealiseerd kunnen worden. Hierover zullen in de contracten met de betreffende leverancier(s) goede afspraken gemaakt moeten worden.

9.3 Ontwikkelcapaciteit

De grote hoeveelheid projecten leggen een behoorlijk beslag op de capaciteit van de afdeling Informatievoorziening maar ook op de (direct) betrokken afdelingen. Deze werkzaamheden zullen daar voor een groot deel naast de bestaande werkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Dit legt druk op de projecten en op die werkzaamheden. De benodigde capaciteit is daarbij moeilijk in te schatten.

9.4 Kosten

Doordat de ontwikkelingen snel gaan en er, ook bij andere gemeenten, nog maar beperkt ervaring is met het digitaliseren van processen is het lastig een nauwkeurige kostenraming te maken. Uitgangspunt is de kostenraming zoals die in 2009 door de raad is vastgesteld. Er zal actief op de kosten gestuurd moeten worden. Het hanteren van jaarsnedes biedt de raad meer mogelijkheden het proces van de digitalisering bij te sturen.

Bijlage: uitvoeringsprogramma 2011

Projectenkalender

Deels nog in 2010 maar vooral in 2011 zullen de onderstaande projecten worden uitgevoerd.

Project 2	Invoering van de 'ZelfBedieningsBalie' (ZBB)
Omschrijving	Ontwikkelen en invoeren van een zelfbedieningsbalie. De klant kan de belangrijkste eenvoudige producten, zoals een uittreksel Gemeentelijk Basisadministratie (GBA) en een parkeeronthefing of het maken een afspraak regelen via de ZBB in de Raakspoort. De klant kan hulp invoeren van de 'host' (dienstverlener die bij de zelfbedieningsbalies helpt). Binnen dit project is er een communicatie-budget gereserveerd om de burger 'digitaal' in beweging te krijgen.
Resultaat	a. Betere service aan de klant door het in één keer afhandelen van de klantvraag. Bijvoorbeeld doordat de klant het uittreksel GBA direct mee krijgt en ook zonder DigiD zelf zaken kan doen. b. Een toename van 10% van het aantal digitale transacties. Het aantal fysieke loketten en bezetting in het nieuwe stadhuis kan daardoor worden beperkt.
Kosten	120 k€, waarvan € 50.000 al verleend krediet

Project 4	Invoering in 2 fasen van 'Zaakgericht werken'
Omschrijving	Door de klant met zijn aanvraag centraal te stellen, kan de dienstverlening worden verbeterd en daarnaast de bedrijfsvoering efficiënter worden. Binnen het project 'zaakgericht werken' worden 2 fasen voorzien.
Resultaat na fase 1:	a. Voor burgers: beter inzicht in de status en voortgang van hun zaken voor de meest gevraagde producten b. Ondersteuning van het KCC middels een Antwoord@portaal. Met mogelijkheden voor oa monitoring van het halen van de afgesproken normen, analyseren klantcontacten, raadplegen zaakinformatie, invullen van webformulieren met de klant, etc. c. Voor ambtenaren/behandelaars: Start maken met digitaliseren klant- en zaakinformatie in één geïntegreerd systeem; voor post + internet + telefoon + balie; samenwerking wordt eenvoudiger; ondersteunt 'het nieuwe werken'. d. Besparing poststroom door digitalisering e. Besparing backoffice (door minder handmatige registratie in BO-systemen) f. Kortere doorlooptijden g. Gegevens en dossiers beter toegankelijk
Resultaat na fase 2:	a. Voor ambtenaren/behandelaars: Alle klant- en zaakinformatie gedigitaliseerd in één geïntegreerd systeem; voor post + internet + telefoon + balie; samenwerking wordt eenvoudiger; ondersteunt 'het nieuwe werken'. b. Voor management: door informatiedeling beter inzicht in besparingsmogelijkheden, betere regie en betere rapportages; door signalen uit het systeem actieve monitoring en snel inzicht in knelpunten. Verbeteren van het kwaliteitshandvest. c. GovUnited-oplossing maakt procesinnovatie mogelijk: 'meer met minder'.

	d. Integratie van de geo-omgeving van Vicrea in het Zaaksysteem. e. Voldoen aan de wettelijke verplichting vwb de NUP-projecten: NUP-4: Aansluiting op de 'mijnoverheid.nl' (verplicht per 1 januari 2011!) NUP-5: Ondersteuning van het KCC conform het Antwoord© concept
Kosten	€ 650k

Project 5	Invoering van een nieuw Digitaal Loket
Omschrijving	Het huidige Digitale Loket en de Producten – en Diensten Catalogus zijn verouderd. Er is behoefte aan meer online e-formulieren, zoals de mogelijkheid om on-line een afspraak te kunnen maken, en een uitgebreide 'mijngemeente-pagina', gekoppeld aan het Zaaksysteem. Binnen dit project is er een communicatie-budget gereserveerd om de burger 'digitaal' in beweging te krijgen.
Resultaat	1. Adequate dienstverlening (duidelijk, vlot, servicegericht en gemakkelijk) met meer digitaal af te handelen producten en diensten en beter toegankelijke informatie. Met daardoor een minder beroep op telefoon- en baliekanaal. 2. Efficiënte dienstverlening door een eenvoudige, flexibele en efficiënt te beheren infrastructuur/organisatie. 3. Voldoen aan de verplichtingen vanuit het NUP: NUP-1: Toegankelijkheid website conform de 'webrichtlijnen' (verplicht per 1/1/11) NUP-2: Aansluiting op de landelijke Samenwerkende-Catalogi NUP-4: Aansluiting op de 'mijnoverheid.nl' (verplicht per 1 januari 2011!) NUP-5: Ondersteuning van het KCC conform het Antwoord© concept
Kosten	Opgenomen in budget van project 4 (€ 200k)

Project 6	Invoering van een nieuw RIS en interactiviteit met de burger
Omschrijving	Vervangen van het huidige, verouderde BIS door een nieuwe, moderne applicatie met meer mogelijkheden voor interactie met de burger
Resultaat	a. Toegankelijke raadsinformatie die actueel, laagdrempelig en betrouwbaar is. b. Voldoen aan de webrichtlijnen vwb toegankelijkheid conform het NUP-1 project. c. De bedrijfsvoering rond het publiceren van stukken zal zijn verbeterd.
Kosten	€ 75 k

Project 7	Invoering van een nieuw Internet en Intranet
Omschrijving	Vervanging van de huidige Internet-website is noodzakelijk om te voldoen aan de wettelijke verplichting vwb de webrichtlijnen (NUP-project 1). Het intranet is verouderd, het onderhoud is opgezegd, en voldoet niet meer aan moderne eisen.
Resultaat	1. Een nieuwe website, met moderne vormgeving, die voldoet aan de NUP-richtlijn: NUP-1: Toegankelijkheid website conform de 'webrichtlijnen' (verplicht per 1/1/11) 2. Een nieuw Intranet met een moderne, te personaliseren startpagina, zodat alle relevante applicaties, gegevens en documenten kunnen worden benaderd.

Kosten	€ 100 k
--------	---------

Project 8	Digitaliseren cliëntendossiers van SoZaWe
Omschrijving	Koppelen van alle applicaties binnen SoZaWe aan het DMS 'Verseon'.
Resultaat	1. Alle processen binnen SoZaWe worden digitaal ondersteund omdat alle dossiers en documenten worden gedigitaliseerd en de applicaties worden gekoppeld met het DMS. 2. Alle medewerkers zijn getraind in het digitaal werken. 3. Procesbeschrijvingen en documentatie zijn vereenvoudigd.
Kosten	€ 130 k

Project 9	Invoering "van planning tot communicatie"
Omschrijving	Betere communicatie met burgers over projecten in de wijk, conform motie 73 van de raad.
Resultaat	1. Up-to-date, visueel aantrekkelijk (gebruik van geometrie) communiceren naar gebruikers van de stad over projecten (status, overlast, inspraak) via de website 2. Interne communicatie is verbeterd (welke collega doet wat waar en wanneer) 3. Meer inzicht in samenhang tussen -en betere sturingsinformatie over projecten
Kosten	€ 140 k

Project 11	Modernisering gemeentelijke Basisregistraties GBA en BAG
Omschrijving	De Gemeentelijke Basis Administratie Personen (GBA) zal worden gemoderniseerd conform wettelijke verplichtingen. Daarnaast zal ook Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) verder worden ontsloten om te voldoen aan de regelgeving voor verplicht gebruik binnen het gemeentelijk apparaat. Modernisering zal leiden tot een efficiënte en betrouwbare manier van invoeren, opslaan, beheren en verstrekken van gegevens. Kostenbesparing zal worden bereikt door nauwe samenwerking en aanbesteding met de gemeente Haarlemmermeer.
Resultaat	1. Ingevoerd gemoderniseerd GBA conform de nieuwe wettelijke regels 2. De toegang tot GBA en BAG is ontsloten en verankerd in alle relevante gemeentelijke werkprocessen inclusief gebruik van Digimelding (voorheen 'TerugMeldVoorziening'). 3. Haarlem is koploper in 2012 bij de wettelijk verplichte aansluiting bij de landelijke GBA-voorziening. 4. Voldoen aan de wettelijke verplichtingen uit de NUP-programma's: NUP-10: Inrichting GBA als basisadministratie NUP-13: Inrichting en gebruik van de BAG als basisadministratie NUP-18: Gebruik van Digimelding als terugmeldvoorziening
Kosten	€ 90 k

Project 12	Facturen in omloop (FIO) & Verplichtingenadministratie
Omschrijving	Via de bestaande Kofax-scanstraat worden facturen ingescand en in Verseon opgeslagen.

	Het werkproces blijft ondersteund worden door de financiële software applicatie OneWorld. Deze zal worden gekoppeld met Verseon. De rol van Verseon is het digitaal beheren en ontsluiten van de factuur documenten en dossiers. Dit project is in 2010 gestart, in 2011 zal nog nazorg nodig zijn.
Resultaat	1. Accordering van facturen gebeurt sneller en efficiënter 2. Zoekraken van facturen wordt sterk verminderd 3. Doorlooptijdbewaking wordt geautomatiseerd 4. Aanzienlijke vermindering van het aantal ftes
Kosten	€ 125 k (tlv IP post XXXX, niet tlv IP post digitalisering)

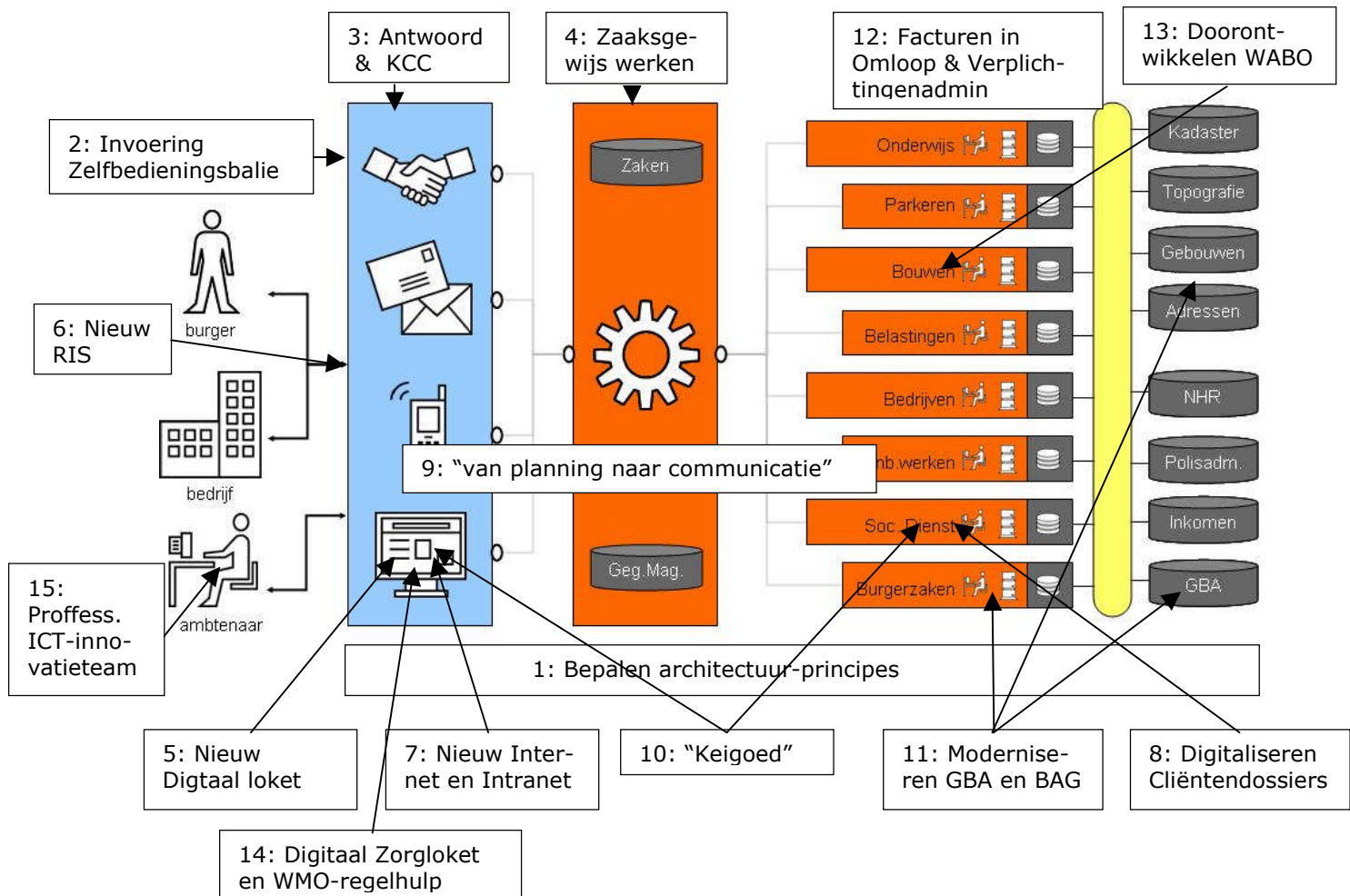
Project 13	Doorontwikkeling van de WABO / Omgevingsvergunning
Omschrijving	Met de doorontwikkeling wordt het mogelijk alle vergunningtypes binnen de Omgevingsvergunning te ondersteunen binnen de nieuwe architectuur. Voor de bepaling wordt samengewerkt met Haarlemmermeer, zodat kosten worden bespaard.
Resultaat	1. De regiefunctie rond de Wabo wordt standaard mogelijk binnen het zaaksysteem. Meerdere zaken kunnen vanuit één hoofdzaak worden aangemaakt en gemonitord. 2. Er wordt voldaan aan de wettelijke verplichting van de WABO en het NUP
Kosten	€ 300 k

Totaaloverzicht

NR	Omschrijving	Raming	Opmerking	Wettelijke verplichting
2	Invoering van de zelfbedieningsbalie (ZBB)	120.000	Waarvan 50.000 al verleend. Kosten tlv IP post 1303	
4	Invoering in 2 fasen van Zaakgericht werken	650.000 is incl.		NUP-4,5
5	Invoering nieuw Digitaal loket	200.000		NUP-1,2,4,5
6	Invoering nieuw RIS en interactiviteit met burger	75.000		
7	Invoering van een nieuw Internet en Intranet	100.000		NUP-1
8	Digitaliseren cliëntendossiers SoZaWe	130.000		
9	Invoering "van planning tot communicatie"	140.000		Motie 73
11	Modernisering basisregistraties GBA en BAG	90.000		NUP-10,13,18
12	Facturen in omloop (FIO) & Verplichtingenadministratie	125.000	Tlv IP post MS.01 (niet-digitalisering)	
13	Doorontwikkeling WABO? Omgevingsvergunning	300.000		WABO
16	Digitalisering afdelingen Raakspoort	300.000		

Totaal aan te vragen 1.980.000

Samenhang tussen de projecten



Doorkijk

Voor de komende jaren worden de volgende ontwikkelingen voorzien



WABO compleet via TRIPLE C	Workflowondersteuning op basis van regels.	Betrokkenheid van de burger vergroten	Landen worden regio's	Gemeenteloket is het loket voor de overheid
Integratie met bestaande DMS'n zoals Verseon	Nog meer BO-applicaties kunnen worden ontmanteld	Integratie met social media	Lokale regelgeving gebaseerd op EU-regels	Ketensamenwerking wordt maximaal ondersteund
Ondersteunen alle zaaktypes en veel formulieren	Bv E-diensten in SoZaWe-domein	Integratie Geo-diensten, bv voor inspraak bestemmingsplannen.		