

# **Dienstverleningsprogramma 2012-2015**

## **‘resultaten voor de klant’**

**6 oktober 2011**

**Versie 1.0**

# Bijlage 1

## Samenvatting

### **afronding**

We zijn toe aan de afronding van het Dienstverleningsprogramma 2009-2013. We doen dat in de vorm van een vernieuwd Dienstverleningsprogramma 2012-2015, juist om te markeren dat we een nieuwe en laatste fase ingaan.

### **oud en nieuw**

Onder het oude programma heeft het accent gelegen op het technisch mogelijk maken van digitaal en zaakgericht werken. Het vernieuwde programma kent een andere focus: de feitelijke dienstverlening aan de klant verbeteren, met behulp van die digitale faciliteiten. Denken en werken vanuit de klant!

### **waar staan we?**

#### *digitaal werken*

In 2012 zullen organisatie en bestuur volledig digitaal werken.

#### *digitaal denken*

Meer dan we hadden ingeschat moeten we met elkaar wennen aan die andere, digitale manier van werken. Werken zonder papier vraagt ook denken zonder papier. Daar blijven we op investeren. Want daar leggen we basis voor onze (digitale) dienstverlening.

#### *klantgericht werken*

Zo efficiënt mogelijk de klant van dienst zijn: zo zetten we het lean werken in onze organisatie in. Na het postproces, de WABO en het bestuurlijk besluitproces volgen wellicht in 2012 nieuwe processen.

#### *mobiel werken*

We proberen het mobiel werken op diverse plekken in de organisatie uit.

#### *beveiliging*

Klanten moeten er op kunnen vertrouwen dat hun digitale gegevens bij de overheid veilig zijn. Dat is nu al het geval en daar bouwen we op verder.

#### *basisregistraties*

Een goed systeem van basisregistraties is een wezenlijke voorwaarde voor digitaal werken. Het kost nog een aantal jaren om die registraties compleet en betrouwbaar te hebben.

#### *wat heeft de klant eraan?*

De klant kan producten digitaal aanvragen, stukken één keer (digitaal) aanleveren, zijn aanvraag raakt niet (meer) kwijt, hij weet wie de behandelaar is, waar zijn aanvraag ligt en hoe het er mee staat, wanneer hij belt weet iedereen wie de behandelaar is, alle stukken en aanvragen zijn meteen inzichtelijk, het publieke deel is ook zichtbaar voor de klant zelf.

# Bijlage 1

## visie en doel

Net als in het oude Dienstverleningsprogramma blijft onze visie:

**Midden-Drenthe staat dichtbij de klant en levert pragmatische en oplossingsgerichte dienstverlening.**

Daarmee komen we tegemoet aan de veranderende samenleving, waar digitaal niet meer weg te denken is.

In Midden-Drenthe vertalen we de visie in een praktische klantnorm. Wij zorgen voor:

- ▶ antwoord/oplossing
- ▶ duidelijkheid/betrouwbaarheid
- ▶ eenvoud/gemak
- ▶ stem/gezicht

## uitgangspunten

Om het mogelijk te maken onze visie in die klantnorm te vertalen, moeten we onze organisatie daar klaar voor maken. Dat doen we langs een aantal uitgangspunten. We noemen ze hieronder met een heel korte typering. Sommige uitgangspunten zijn nieuw, andere kunnen we zo meenemen vanuit het oude Dienstverleningsprogramma.

### *nieuw*

- ▶ We zijn niet uniek: dus werken we samen, maar wèl met eigen sturingsmogelijkheden.
- ▶ We gaan afronden: van de techniek naar de menselijke dienstverlening.
- ▶ De klant staat centraal in ons denken: vanuit zijn vraag richten we de organisatie in.
- ▶ Kwaliteit gegarandeerd: we stellen een publiek kwaliteitshandvest vast waarop we zijn af te rekenen.

### *oud*

- ▶ We gaan de medewerker niet automatiseren: zijn verantwoordelijkheid blijft wezenlijk en leidend in het werk.
- ▶ Complexe aanvraag niet via E-loket: de klant komt dan gewoon langs voor een gesprek.
- ▶ Hou het simpel: zoveel mogelijk technische componenten binnen het ene Midnet.
- ▶ Zaaksgewijs werken i.p.v. volledig automatiseren: geen ingewikkelde processen van a tot z automatiseren, maar alleen de statussen laten zien die voor de klant van belang zijn.
- ▶ Niet de processen automatiseren: we verbeteren de dienstverlening door de producten en processen voor de klant makkelijk te maken, niet door automatisering.
- ▶ Generiek configureerbaar zaaksysteem: een simpel Midnet waar alle producten in passen.
- ▶ Intern open en transparant: alle medewerkers kunnen overal bij.
- ▶ “Dik” afhandelen: geen aparte softwarepakketten meer kopen tenzij het echt niet anders kan.
- ▶ “Kloppen” in plaats van koppelen: geen dure en ingewikkelde koppelingen tussen softwarepakketten.
- ▶ Brede oplossing: het zaaksysteem, het documentenmagazijn en het klantcontactcenter in één pakket.
- ▶ Integrale informatie: per zaak alle informatie beschikbaar.
- ▶ Nationaal uitvoeringsprogramma (NUP): daar lopen we mee in de pas.
- ▶ In één keer goed implementeren: veel aandacht geven aan het wennen.

# Bijlage 1

## uitvoeringsprogramma

### *tijd*

In 2011 en 2012 ronden we het digitaal werken en de nieuwe website af.

In 2012 en 2013 gaan we vol voor de klant aan de slag met product- en procesverbeteringen en met kwaliteit.

Van 2013 tot en met 2015 ronden we de lopende projecten af en dragen we de uitvoering van het Dienstverleningsprogramma over aan de staande organisatie.

### *geld*

De totale uitgaven voor het Dienstverleningsprogramma blijven tot en met 2015 binnen de ramingen zoals we die in 2008 hebben gemaakt. Dat is een prima prestatie voor een groot ict-project.

We blijven werken zoals we dat tot nog toe deden: binnen het totale budget is verschuiving tussen projecten mogelijk, net zoals geld van incidenteel naar structureel kan en andersom. Steeds binnen die totaalramingen. Geld uit voorgaande jaren dat nog niet is besteed, gaat daarom mee naar een volgend jaar. Op deze manier is de bestedingswens 2012 ook bepaald.

Er komt alleen voor 2013 nog een bestedingswens. Voor 2014 en 2015 geldt: we ronden de lopende projecten (waar al geld aan toegekend is) af. Daarna is het dienstverleningsbeleid onderdeel van het lopende werk en betalen we de vervangingen en het onderhoud uit de exploitatie (inclusief het budget voor vervangingsinvesteringen).

# Bijlage 1

## Inhoud

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SAMENVATTING .....</b>                                         | <b>2</b>  |
| <b>INHOUD .....</b>                                               | <b>5</b>  |
| <b>1. INLEIDING .....</b>                                         | <b>7</b>  |
| 1.1. INTRODUCTIE OP HET DIENSTVERLENINGSPROGRAMMA 2012-2015 ..... | 7         |
| 1.2. DE OPZET VAN HET DIENSTVERLENINGSPROGRAMMA 2012-2015 .....   | 8         |
| <b>2. STAND VAN ZAKEN .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| 2.1. INTRO .....                                                  | 9         |
| 2.2. DIGITAAL WERKEN .....                                        | 9         |
| 2.3. DIGITAAL DENKEN .....                                        | 9         |
| 2.4. KLANTGERICHT WERKEN .....                                    | 10        |
| 2.5. MOBIEL WERKEN .....                                          | 11        |
| 2.6. BEVEILIGING .....                                            | 11        |
| 2.7. BASISREGISTRATIES .....                                      | 12        |
| 2.8. RESULTATEN VOOR DE KLANT .....                               | 13        |
| <b>3. VISIE EN DOEL .....</b>                                     | <b>14</b> |
| 3.1. VISIE OP DIENSTVERLENING .....                               | 14        |
| 3.2. VERANDERENDE VRAAG .....                                     | 14        |
| 3.3. KLANTNORM .....                                              | 15        |
| 3.4. KADERS RIJKSOVERHEID .....                                   | 15        |
| <b>4. NIEUWE UITGANGSPUNTEN .....</b>                             | <b>16</b> |
| 4.1. INTRO .....                                                  | 16        |
| 4.2. WE ZIJN NIET UNIEK (VERSIE 2.0) .....                        | 16        |
| 4.3. AFRONDEN .....                                               | 17        |
| 4.4. KLANT CENTRAAL IN EFFECTIEVE KLANTSTROOM .....               | 17        |
| 4.5. KWALITEIT IN GEGARANDEERDE DIENSTVERLENING .....             | 18        |
| <b>5. BESTAANDE UITGANGSPUNTEN DIE BLIJVEN .....</b>              | <b>19</b> |
| 5.1. INTRO .....                                                  | 19        |
| 5.2. MEDEWERKER NIET AUTOMATISEREN .....                          | 19        |
| 5.3. COMPLEXE AANVRAAG NIET VIA E-LOKET .....                     | 19        |
| 5.4. HOU HET SIMPEL .....                                         | 20        |
| 5.5. ZAAKSGEWIJS WERKEN I.P.V. VOLLEDIG AUTOMATISEREN .....       | 20        |
| 5.6. NIET AUTOMATISEREN VAN PROCESSEN .....                       | 20        |
| 5.7. GENERIEK CONFIGUREERBAAR ZAAKSYSTEEM .....                   | 21        |
| 5.8. INTERN OPEN EN TRANSPARANT .....                             | 21        |
| 5.9. "DIK" AFHANDELEN .....                                       | 22        |
| 5.10. "KLOPPELEN" I.P.V. KOPPELEN .....                           | 22        |
| 5.11. BREDE OPLOSSING .....                                       | 22        |
| 5.12. INTEGRALE INFORMATIE .....                                  | 23        |
| 5.13. NUP .....                                                   | 23        |
| 5.14. IN ÉÉN KEER GOED IMPLEMENTEREN .....                        | 23        |

# Bijlage 1

|           |                                                                  |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>6.</b> | <b>UITVOERINGSPROGRAMMA .....</b>                                | <b>24</b> |
| 6.1.      | TIJD.....                                                        | 24        |
| 6.2.      | KOSTEN.....                                                      | 24        |
| 6.3.      | MEERJARENRAMING .....                                            | 25        |
| <b>6.</b> | <b>BIJLAGE 1: PROJECTENOVERZICHT VOOR DE FINANCIERING .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>6.</b> | <b>BIJLAGE 2: PROJECTENKALENDER PLANNING EN TOELICHTING.....</b> | <b>27</b> |

# Bijlage 1

## 1. Inleiding

### 1.1. introductie op het Dienstverleningsprogramma 2012-2015

#### Dienstverleningsprogramma 2009-2013

In 2008 hebben wij het “Dienstverleningsprogramma 2009-2013” vastgesteld. De gemeenteraad heeft in dat zelfde jaar ingestemd met de koers die we in dat programma hebben uitgezet. Een programma dat bestaat uit een groot aantal projecten, verspreid over meerdere jaren. Met dat programma willen het volgende resultaat behalen: de dienstverlening aan burgers, bedrijven en bestuur verbeteren door de informatiehuishouding van de gemeente digitaal op orde te brengen.

Vanaf 2008 hebben wij onder de kapstok van het Dienstverleningsprogramma een groot aantal projecten gerealiseerd en opgestart. Via de voor- en najaarsnota's hebben wij de gemeenteraad op de hoogte gehouden van de voortgang van het programma. Daarnaast hebben we jaarlijks een update gemaakt van het programma met een tussenstand en vooruitblik. Dan ging het zowel om de inhoud van het programma als om het geld.

#### einde in zicht

We komen met het lopende Dienstverleningsprogramma nu in de fase dat het einde in zicht komt. We kiezen er voor om deze laatste, afrondende fase niet in een jaarlijkse update te verwerken maar te vertalen in een vernieuwde, volgende versie van het Dienstverleningsprogramma 2009-2013. Daarmee onderstrepen we dat het om de laatste fase gaat met eigen, soms nieuwe accenten. Voor deze afrondende fase hebben we naar verwachting vier jaar de tijd nodig. Vandaar het Dienstverleningsprogramma 2012-2015. Vanaf 2012 volgt weer een jaarlijkse update.

#### veranderingen door de tijd

In een groot project als het Dienstverleningsprogramma, waarvan de uitvoering over meerdere jaren loopt, hebben we per definitie te maken met veranderende omstandigheden en voortschrijdend inzicht.

Door de jaren heen zijn de doelen en eisen vanuit de Rijksoverheid veranderd, is onze organisatie veranderd en zijn onze eigen inzichten veranderd. Met de eindstreep in zicht en nog vier jaren te gaan, willen deze nieuwe omstandigheden en inzichten verwerken in het vernieuwde Dienstverleningsprogramma.

Dat betekent bijvoorbeeld dat we de vertragingen die zijn veroorzaakt door het niet opleveren van GovUnited<sup>1</sup>, de impact van digitaal werken op de organisatie en de schuivende deadlines van de Rijksoverheid in het Dienstverleningsprogramma verwerken.

We hebben de lijst met projecten uit het oude Dienstverleningsprogramma kritisch bekeken. Waar dat nodig en mogelijk was, hebben we projecten geschrapt, verschoven, aangepast of samengevoegd.

---

<sup>1</sup> Bij de start van het Dienstverleningsprogramma in 2008 namen we als gemeente deel aan het samenwerkingsverband GovUnited. Daar zijn we op tijd en met verwaarloosbare schade uitgestapt, we hebben alleen in de voortgang iets aan vertraging opgelopen

# Bijlage 1

De Rijksoverheid heeft in 2008 het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma) vastgesteld, met doelen op het terrein van (digitale) dienstverlening. Ook de VNG<sup>2</sup>, het IPO<sup>3</sup> en de UvW<sup>4</sup> hebben het NUP ondertekend. In het vernieuwde Dienstverleningsprogramma realiseren we de doelen van het NUP, voor zover we dat onder het oude Dienstverleningsprogramma nog niet gedaan hebben.

## de kern van het nieuwe Dienstverleningsprogramma

Wij zijn er trots op dat we nu over afronding kunnen spreken en dat we dat in het vernieuwde Dienstverleningsprogramma kunnen vertalen. Daarbij geldt onze trots zeker het feit dat we op zo'n groot en complex ict-programma niet uit de kosten gelopen zijn.

We scherpen de visie aan, we verschuiven de focus van de techniek naar de dienstverlening. De afgelopen jaren hebben we vooral de technische basis gelegd en onszelf van de juiste gereedschappen voorzien. De komende jaren gaan we met deze basisgereedschappen de dienstverlening aan burgers, bedrijven en bestuur verbeteren.

Daarmee verschuift de aandacht nog meer van de techniek naar de mensen die er mee werken. We gaan de technische instrumenten zo organiseren, dat we de kwaliteit van de dienstverlening doorlopend kunnen verbeteren. We werken door aan het bouwen van een proactieve organisatie met medewerkers die in staat zijn door te groeien. Het motto daarbij is "verbeteren van je werk is je werk!". Dat is de uitdaging voor de komende jaren. Daarin speelt niet alleen dit vernieuwde Dienstverleningsprogramma een rol, maar zorgt het management van de organisatie ook voor de begeleidende doorontwikkeling van de organisatie.

## 1.2. de opzet van het Dienstverleningsprogramma 2012-2015

Om te onderstrepen dat de klant centraal staat, formuleren we op een aantal plaatsen in het Dienstverleningsprogramma het antwoord op de vraag "wat heeft de klant hieraan?"

We starten het Dienstverleningsprogramma (Hoofdstuk 2) met opnemen van de stand van zaken: Waar staan we nu? Hoever zijn we? Wat zijn de resultaten tot nog toe?

Daarna beschrijven we onze visie en ons doel (hoofdstuk 3). Voor een groot deel een logische voortzetting van wat we daarover in het Dienstverleningsprogramma 2009-2013 hebben gezegd.

In het daarop volgende hoofdstuk zetten we de veranderingen op een rij: wat zijn onze nieuwe uitgangspunten in dit Dienstverleningsprogramma (Hoofdstuk 4).

Voor een volledig beeld formuleren we ook de bestaande uitgangspunten nog een keer, waarmee we gewoon verder werken (Hoofdstuk 5).

Aan het eind gaan we meer de details in: we beschrijven het Uitvoeringsprogramma (Hoofdstuk 6) met in twee bijlagen de lijsten met projecten en geld.

---

<sup>2</sup> Vereniging van Nederlandse Gemeenten

<sup>3</sup> Interprovinciaal Overleg

<sup>4</sup> Unie van Waterschappen

# Bijlage 1

## 2. Stand van zaken

### 2.1. Intro

We hebben de afgelopen jaren in voor- en najaarsnota's verslag gedaan van onze resultaten. Nu we aan het begin van de afronding staan, brengen we die resultaten in grote lijnen nog eens volledig in beeld.

### 2.2. Digitaal werken

*Wat heeft de klant hieraan? Hij kan zelf digitaal producten en diensten aanvragen, hij kan zijn aanvraag volgen en wanneer hij de gemeente belt, kan de medewerker snel zien hoe het er mee staat; bovendien heeft ook de medewerker meteen de stukken erbij zodat de klant niet hoeft te wachten of nog eens terug moet bellen*

De afgelopen jaren zijn we steeds meer digitaal gaan werken. De helft van de organisatie werkt inmiddels digitaal en zaakgericht<sup>5</sup>. Ons intranet en ons zaaksysteem vormen één geïntegreerde digitale werkomgeving. De organisatie heeft onlangs een nieuwe naam gekozen voor dit werkplatform: Midnet. In het vervolg spreken we dan ook vrijwel steeds over Midnet in plaats van over Mozard.

In Midnet handelen we nu meer dan 400 verschillende diensten en producten af. We hebben al meer dan 10.000 zaken afgehandeld in het systeem. Eind 2012 werken onze hele organisatie en het bestuur In Midden-Drenthe digitaal en zaakgericht in Midnet. Naar verwachting kunnen we dan meer dan 600 verschillende producten en diensten afhandelen en verwerken we jaarlijks meer dan 15.000 zaken in Midnet.

Ook het besluitvormingsproces van college en gemeenteraad is dan opgenomen in dit systeem.

Medewerkers en klanten maken steeds meer gebruik van de digitale mogelijkheden. We zien nu al dat de hoeveelheid post (in en uitgaand) afneemt. Dat komt omdat medewerkers makkelijker en sneller digitaal met de klant communiceren. Maar ook de klant gebruikt de digitale mogelijkheden die we hem bieden.

### 2.3. Digitaal denken

*Wat heeft de klant hieraan? Een klant heeft alleen maar plezier van de digitalisering als hij in onze organisatie medewerkers treft die ook echt snappen wat digitaal werken is en wat dat van die medewerkers vraagt.*

<sup>5</sup> digitaal werken = werken zonder papier; zaakgericht werken = elke (aan)vraag aanmerken als zaak, van begin tot eind afwerken en de klant inzicht geven in hoever je met de afhandeling bent; alle stukken zijn gekoppeld aan die ene zaak.

# Bijlage 1

Digitaal werken is meer dan de enkele invoering van Midnet. De manier waarop je werkt verandert als papier verdwijnt. Daarvoor is een omslag in werkwijze nodig en dus ook een omslag in denken. Die verandering is groter en doet meer met mensen dan we wel dachten.

Het digitaal werken komt in zekere zin als een voldongen feit over de medewerkers heen. Na acceptatie en gewenning ontstaan nieuwe vragen. En die nieuwe vragen zorgen ervoor dat we steeds beter gebruik gaan maken van Midnet. Daardoor werken we efficiënter en effectiever, daar plukken burgers, bedrijven en bestuur de vruchten van.

Een voorbeeld. Voorheen moest de klant bij een aanvraag voor een bouwvergunning vijf tekeningen aanleveren. Dat probleem legden we bij de klant neer. Nu levert de klant bij de aanvraag voor een omgevingsvergunning digitaal één tekening aan en zorgen wij via het systeem voor verspreiding en beschikbaarstelling van de tekeningen. En komt een klant toch met een papieren tekening, geen probleem. Deze scannen we zelf en voegen we digitaal aan de zaak toe.

Het digitale denken neemt toe en zal verder groeien de komende jaren. We blijven bezig om ideeën te verzamelen en te vertalen en die weer vorm te geven in onze systemen.

## 2.4. Klantgericht werken

*Wat heeft de klant hieraan? De klant wil graag zo snel mogelijk geholpen worden. Hoe minder bureaucratie, des te beter. Daar helpt bijvoorbeeld "lean werken" bij.*

Een van de uitgangspunten van het Dienstverleningsprogramma 2009 - 2013 is dat we éérs processen digitaal en zaakgericht maken (implementatie Midnet) en daarna het proces gaan verbeteren.

Als we Midnet op een afdeling invoeren, gaan we samen met die afdeling om de tafel om de werkprocessen op te nemen in Midnet. De overstap betekent voor de medewerkers meestal al een grote verandering. Daarom laten we de bestaande processen zelf doorgaans nog intact. Het is onverstandig om dan direct ook het hele proces te veranderen.

Natuurlijk gaan we daar pragmatisch mee om: als we gemakkelijk iets kunnen verbeteren in een proces, doen we dat.

Met de tweede stap, het verbeteren van de processen, zijn we in 2011 gestart. Er zijn al diverse gemeenten die hun processen verbeteren met behulp van de zogeheten Lean<sup>6</sup> methode. In 2011 hebben we besloten om deze methode als pilot in te zetten om drie processen te verbeteren. Eind 2011 evalueren we de methode en beantwoorden we de vraag of we deze methode voor al onze processen gaan inzetten.

We hebben de volgende processen voor de pilot gekozen:

- ▶ **Postverwerking.** Omdat we digitaal zijn gaan werken, verandert er veel in dit proces. Ook is de kwaliteit van de eerste behandeling van de post sterk bepalend voor de kwaliteit van de afhandeling van de klantvraag. Een belangrijk proces dus om aan te pakken.

---

<sup>6</sup> Lean is overgenomen uit Japan, waar het is toegepast in de Toyotafabrieken. De bedoeling van lean (letterlijk: mager) alle overbodige stappen uit een proces schrappen en het proces in zo kort mogelijke tijd afronden (korte doorlooptijden).

# Bijlage 1

- ▶ **WABO.** Zoals bekend is een aantal vergunningen samengevoegd in de omgevingsvergunning. Ook de criteria zijn aangepast. De omgevingsvergunning is een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening.
- ▶ **Bestuurlijk proces.** Het gaat om het proces van advisering door de beleidsmedewerker tot en met de besluitvorming van college en gemeenteraad. In de planning van Midnet komt dit proces waarschijnlijk als laatste aan de beurt, omdat het door de hele organisatie heen loopt. Het is dan handig als die hele organisatie al met Midnet werkt. Tegelijk is het voor dit proces verstandig om het meteen zo lean mogelijk te maken. Dat voorkomt dat we het gemeentebestuur tweemaal met een verandering “lastig vallen”. In dit geval zijn beide veranderingen goed te combineren.

De resultaten van de eerste twee processen zijn inmiddels aan het management van de organisatie gepresenteerd. Zonder vooruit te lopen op de evaluatie en de implementatie, zien deze er veelbelovend uit. We mogen een verhoging van kwaliteit en een verkorting van de doorlooptijd verwachten. De implementatie van deze twee lean processen ronden we in 2011 af.

De invoering van het derde proces, het bestuurlijk proces, als lean proces in Midnet zal naar verwachting plaatsvinden in het eerste en tweede kwartaal 2012.

## 2.5. Mobiel werken

*Wat heeft de klant hieraan? Als de medewerker op bezoek is, kan hij de klant op dat zelfde moment van dienst zijn. De medewerker is vaker beschikbaar. De klant weet sneller waar hij aan toe is.*

Op dit moment lopen er verschillende proeven in de organisatie om te onderzoeken hoe we mobiel werken zo goed mogelijk kunnen toepassen. Deze proeven voeren we uit op heel verschillende plekken in de organisatie, zoals bijvoorbeeld bij economische zaken voor afleggen van bedrijfsbezoeken en bij handhaving voor de uitvoering van controles. Op andere plekken in de organisatie is de proef vooral bedoeld om mobiel en digitaal werken in de toekomst goed te kunnen ondersteunen. Ook bij de gemeenteraad loopt er een proef om digitaal vergaderen technisch te ondersteunen.

In de nabije toekomst zullen handhavers bijvoorbeeld een “gereedmelding bouw” ter plekke kunnen afdoen. Of de buitendienst kan ter plekke een “melding openbare ruimte”<sup>7</sup> gereed melden en de volgende digitaal raadplegen.

De klant zal vanuit Midnet automatisch op de hoogte worden gebracht. Voor medewerkers, burgers en bedrijven wordt de dienstverlening effectiever en efficiënter.

## 2.6. Beveiliging

*Wat heeft de klant hieraan? De klant moet er op kunnen vertrouwen dat zijn gegevens bij de overheid in goede handen zijn. De overheid gebruikt die gegevens alleen maar als dat mag en anderen kunnen daar niet bij komen. De beveiliging van DigiD is daar een actueel voorbeeld van...*

<sup>7</sup> als een inwoner iets in de openbare ruimte ziet wat niet klopt (losse stoeptegels, verzakking e.d.) dan kan hij dat melden bij de gemeente; dat noemen we een melding openbare ruimte.

# Bijlage 1

Onze systemen wisselen steeds meer gegevens uit. We koppelen basisregistraties<sup>8</sup> aan ons zaakstelsel.

We gebruiken een gegevensmagazijn waar we gegevens uit meerdere systemen verzamelen en ontsluiten (bruikbaar maken). We maken mobiel werken mogelijk, medewerkers en klanten kunnen systemen buiten onze gebouwen raadplegen.

Al deze ontwikkelingen zorgen voor een toename van de risico's rond de toegankelijkheid van gegevens.

We hebben daar de afgelopen jaren veel aandacht aan besteed. Dat heeft ondermeer geresulteerd in ons integraal Informatiebeveiligingsplan. De Rijksoverheid toetst ons daarin door middel van audits (nu alleen voor de GBA, maar we verwachten een uitbreiding).

Ook de komende jaren zullen we met de informatiebeveiliging bezig zijn. Binnen het project "virtuele werkplek" zullen we de beveiliging nog verder aanscherpen. Ook zullen we extern de opdracht uitzetten om de beveiliging daadwerkelijk te testen (o.a. hacking). We geven vorm aan een beveiligingsbeleid van interne plannen en uitvoering, gecombineerd met externe controle.

## 2.7. Basisregistraties

*Wat heeft de klant hieraan? Niks is zo vervelend dan dat je drie keer de zelfde gegevens moet inleveren bij de gemeente. In een betrouwbare basisregistratie zitten basisgegevens die de klant niet meer zelf hoeft in te leveren. Bovendien bieden basisregistraties met geografische informatie veel mogelijkheden van gebruiksgemak: een inwoner kan op een kaart op zijn pc aangeven waar hij een wegverzakking heeft gezien; hij kan zich ook abonneren op de mogelijkheid om een signaal te krijgen van alle bouwaanvragen in zijn directe woonomgeving.*

De afgelopen jaren is er hard gewerkt om een stelsel van basisregistraties op orde te krijgen. Hieronder noemen we enkele voorbeelden.

Onze vastgoedinformatie is steeds meer digitaal geworden. De Basisregistratie voor Adressen en Gebouwen (BAG) is technisch gerealiseerd. We zijn nu bezig om de gegevens die in die BAG zitten beschikbaar te maken voor de GBA, de WOZ (Waardering Onroerende Zaken) enz. Er is nog veel handwerk te doen om de gegevens op orde te brengen en de kwaliteit ervan te borgen. De verwachting is dat we dit binnen enkele jaren op het beoogd niveau hebben.

Ook aan de kant van de GBA en de WOZ (beide ook basisregistraties) is veel werk verzet om de koppelingen en uitwisseling van gegevens op orde te krijgen. De komende jaren gaan we daar mee verder.

---

<sup>8</sup> Basisregistraties zijn "digitale bakken" met betrouwbare basisgegevens, die we als overheid voor allerlei doelen kunnen en mogen gebruiken. De Gemeentelijke Basisadministratie (GBA) met persoonsgegevens is daar een voorbeeld van. Een ander voorbeeld is de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG).

# Bijlage 1

De invoering van geo-informatie (kaartmateriaal) in onze organisatie is ver gevorderd. Allerlei informatie is via kaarten te raadplegen en te presenteren, inclusief cyclorama's<sup>9</sup>. Het gebruik van geo-informatie is normaal geworden in de organisatie.

De stap waar we nu mee bezig zijn is om de geo-informatie ook in het zaaksysteem en op de website beschikbaar te maken. We kunnen dan gerichte geografische informatie gebruiken voor klanten.

Denk aan de mogelijkheid om bekendmakingen<sup>10</sup> te filteren op adres (bijvoorbeeld alle bekendmakingen in een cirkel van 2 km rond mijn huis).

Ook kunnen klanten op een formulier geo-informatie gebruiken. Bijvoorbeeld bij een melding openbare ruimte heeft de klant de mogelijkheid op een kaartje aan te geven waar het probleem is.

Er lopen nog projecten voor het digitaliseren van informatie over riolen en wegen.

Uiteindelijk zal al onze vastgoedinformatie digitaal zijn en daarmee een integraal onderdeel zijn van onze gehele digitale informatiehuishouding. Voor medewerkers en klanten zijn onze gegevens dan ook geografisch ontsloten.

## 2.8. Resultaten voor de klant

We vatten hieronder een aantal resultaten nog een keer samen die direct merkbaar zijn voor onze klanten (dat zijn allereerst de burgers en bedrijven maar ook ons eigen bestuur en de organisatie zelf). Want niet voor niet heet ons programma *Dienstverleningsprogramma*.

- ▶ De klant kan veel producten digitaal aanvragen (bijvoorbeeld een omgevingsvergunning)
- ▶ De klant hoeft stukken niet meer in meervoud aan te leveren.
- ▶ De klant weet zeker dat zijn aanvraag niet kwijt raakt. We digitaliseren alle post direct en nemen de (aan)vraag meteen in het zaaksysteem op.
- ▶ De klant weet wie zijn aanvraag behandelt, waar de aanvraag ligt en hij krijgt bericht hoever de behandeling gevorderd.
- ▶ Als de klant belt, weten we meteen wie de behandelaar is en waar het stuk ligt.
- ▶ Als de klant belt, hebben we inzicht in alle aanvragen van die klant en in de dossiers die daar bij horen.
- ▶ De klant kan eenvoudig communiceren met de behandelaar of stukken toevoegen. Stukken komen direct in het digitale dossier.
- ▶ De klant krijgt een beslissing die integraal is voorbereid. Medewerkers kunnen eenvoudig collega's (of derden) om advies vragen bij een zaak. Deze correspondentie komt in het dossier. Het systeem maakt bewaking van deze adviezen eenvoudig.
- ▶ De klant heeft inzicht in het publieke gedeelte van zijn eigen dossier.

---

<sup>9</sup> fotomateriaal waarmee je als het ware rond kunt kijken.

<sup>10</sup> officiële mededelingen van de gemeente dat er bijvoorbeeld iets gebouwd mag worden

# Bijlage 1

## 3. Visie en doel

### 3.1. Visie op dienstverlening

Onze visie op Dienstverlening staat. De visie past bij wat we doen. Wat we willen bereiken is niet anders dan wat we in 2008 wilden bereiken.

We kijken naar de eigen kracht van onze organisatie en ons bestuur. Dat geeft het volgende beeld.

We zijn relatief klein en flexibel en we zijn veranderbereid. Midden-Drenthe is pragmatisch en oplossingsgericht in haar dienstverlening. En dat brengt ons bij onze visie op dienstverlening.

Midden-Drenthe staat **dichtbij** de klant en levert **pragmatische** en **oplossingsgerichte** dienstverlening.

Dit is en blijft de visie op dienstverlening in Midden-Drenthe. De aanpassingen die we doorvoeren in dit vernieuwde Dienstverleningsprogramma sluiten nog beter aan bij deze visie.

### 3.2. Veranderende vraag

Onder deze visie ligt de volgende waarneming.

Dienstverlening verandert. Burgers, bedrijven en instellingen, onze klanten, vragen om andere vormen van dienstverlening. Ze stellen steeds hogere eisen aan dienstverlening. We zien dit in het dagelijks leven om ons heen.

Elektronische dienstverlening is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Meer dan de helft van de vliegtickets bestellen we via internet. Telebankieren is de standaard geworden. Webwinkels maken het mogelijk om prijzen te vergelijken, productinformatie direct op te vragen. Inzicht in de actuele voorraad en levertijden is de normaalste zaak van de wereld. Maar ook wanneer je kijkt naar andere kanalen dan internet zie je dat men klanten beter helpt door het inzetten van slimme ICT oplossingen. Wanneer je belt met een bank of de waterleidingmaatschappij krijg je een medewerker aan de lijn die een compleet overzicht heeft. Hij ziet de diensten die jij afneemt, de status van betalingen en hij heeft inzicht in brieven die in behandeling zijn. Kortom, een compleet transparant overzicht wanneer je aan de balie staat of telefonisch contact opneemt. Klanten worden hierdoor snel en efficiënt geholpen. Onze klanten verwachten hetzelfde van onze gemeente. Dat is nu al zo maar zeker in de toekomst wanneer de gemeente het loket van de hele overheid zal zijn.

Tegelijk kennen we ergernis van de callcenters. De medewerker heeft geen idee van het product waar je over belt. Je krijgt een half antwoord, je moet terugbellen, je moet toets 2 en dan toets 6 en dan toets 3 indrukken...

Dat is wat onze klanten niet van de gemeente verwachten.

# Bijlage 1

## 3.3. Klantnorm

De veranderde vragen en behoeften passen binnen onze visie maar vragen een doorvertaling naar praktische handvatten. Dat blijven we doen door het hanteren van onze duidelijke en simpele klantnorm. De klantnorm bestaat uit 4 pijlers en geeft weer wat de klant wil en verwacht. En ook mag willen en verwachten.

### ► Antwoord / oplossing

De klant heeft een vraag of een probleem. Daarop wil hij een antwoord / oplossing. Hij verwacht dat we meedenken, begrijpen wat zijn positie is en ons best doen om wat voor hem te doen. Pragmatisch en oplossingsgericht. Alleen maar 'nee' is slechts acceptabel voor de klant als we uitleggen waarom het 'nee' is. Als het enigszins mogelijk is, bieden we hem alternatieve oplossingen.

### ► Duidelijkheid / betrouwbaarheid

De klant wil weten waar hij aan toe is, wat hij kan verwachten van ons, wat we van hem verwachten. Waar wij verantwoordelijk voor zijn en waar hij zelf verantwoordelijk voor is. Hij wil gerichte, toegankelijke informatie zodat hij weet wat hij moet doen voor een oplossing. De klant wil dat we onze afspraken nakomen, hij wil kunnen vertrouwen op de informatie die we geven.

### ► Eenvoud / gemak

De klant is graag bereid om ons te voorzien van gegevens die belangrijk zijn, maar hij wil geen dubbel werk doen, geen onnodige vragen beantwoorden, geen kopieën in veelvoud inleveren. De klant wil gemak. Wat gemak is hangt af van het product en de klant zelf. Voor een grote evenementenvergunning is een afspraak om samen met de ambtenaar de aanvraag in te vullen gemak. Voor een uittreksel uit het bevolkingsregister is het aanvragen en betalen via internet gemak.

### ► Stem / gezicht

De klant wil serieus genomen worden, gehoord worden. Hij wil kunnen meepraten over ontwikkelingen die hem aangaan. Hij wil iets kunnen vinden van onze dienstverlening en zien dat wij zijn mening serieus nemen. Hij wil geen nummer zijn, wil op zijn minst de mogelijkheid hebben te praten met een mens, wil in de relatie met de gemeente een mens– mensgevoel. Hij wil geen callcenterbehandeling.

Kortom, de klantnorm dat is waar we voor gaan en waar we voor staan.

## 3.4. Kaders Rijksoverheid

Tot slot besteden we in dit hoofdstuk over visie en doel aandacht aan de randvoorwaarden waarmee we als gemeente rekening moeten houden. Concreet: kaders en programma's vanuit de landelijke overheid.

Er is veel wetgeving gekoppeld aan de veranderende dienstverlening in de maak of aangenomen. Denk aan de WABO, de WMO (Wet maatschappelijke ondersteuning) en de WION (Wet informatie-uitwisseling ondergrondse netten). Ook zijn er vanaf 2003 landelijke programma's gekomen voor de elektronische dienstverlening. Het NUP is daarvan het meest recente voorbeeld. Daarbij ligt de nadruk op de invoering.

# Bijlage 1

## 4. Nieuwe uitgangspunten

### 4.1. Intro

#### uitgangspunten als brug tussen visie en klantnorm

We hebben in het vorige hoofdstuk onze visie verwoord. Ook hebben we die visie concreet gemaakt in een eenvoudige en duidelijke klantnorm. Daarmee zijn we er nog niet. Want hoe organiseren we ons werk (de mensen, de techniek, de processen) op zo'n manier, dat we die klantnorm ook daadwerkelijk kunnen toepassen.

Dat doen we door alle projecten uit het Dienstverleningsprogramma in te vullen op basis van een aantal uitgangspunten.

In dit hoofdstuk komen de uitgangspunten aan de orde die nieuw zijn in het Dienstverleningsprogramma 2012-2015.

In Hoofdstuk 5 noemen we nog een keer de uitgangspunten die ook al in het oude Dienstverleningsprogramma stonden, maar die we nog steeds blijven toepassen. Daarmee staan al onze uitgangspunten op een rij.

#### nieuwe uitgangspunten

We ronden de invoering van digitaal werken in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2012 af. De aandacht verschuift vanaf dat moment naar de producten zelf en daarmee naar de dienstverlening.

We gaan ons nieuwe gereedschap (zaakgericht en digitaal werken) zo goed mogelijk inzetten voor de verschillende producten. We kijken naar het proces waarlangs we de producten leveren en we doen dat vanuit het perspectief van de klant. Op die manier gaan we de dienstverlening verder verbeteren.

Kan het sneller, gemakkelijker, eenvoudiger, klantgerichter enz? Daarbij gebruiken we ons gezond verstand en we gebruiken hulpmiddelen zoals de inzet van de Lean methode, die we eerder in dit Dienstverleningsprogramma hebben toegelicht.

Kortom, de basis is bijna gereed, de techniek is bijna op orde. Met de nieuwe technische mogelijkheden gaan we nu de dienstverlening verbeteren. Daarbij hoort een aantal nieuwe uitgangspunten.

### 4.2. We zijn niet uniek (versie 2.0)

Samenwerken was een pijler van het Dienstverleningsprogramma 2009-2013. Daarom hebben we destijds gekozen voor deelname aan GovUnited. Het uitgangspunt daarbij was "wij zijn niet uniek".

De ervaring bij GovUnited heeft ons geleerd dat samenwerken en meer schaalgrootte ook risico's meebrengen. Ons belangrijkste leerpunt is daarbij geweest dat samenwerken nuttig is maar dat we steeds goed moeten overwegen tot hoever we zeggenschap in willen leveren. In de samenwerking met en binnen GovUnited was daarvoor achteraf gezien veel te weinig ruimte, nog afgezien van wat er verder over GovUnited te zeggen is.

# Bijlage 1

Tegelijk: we zijn nog steeds niet uniek. We geven daarom nu mede vorm aan de samenwerking met andere gemeenten die het softwarepakket Mozard gebruiken. Inmiddels hebben we regelmatig contact met de gemeenten Deventer en De Waard. We wisselen vooral ervaringen en oplossingen uit. In de doorontwikkeling van producten verdelen we zaken onderling en gebruiken de oplossingen van elkaar. Zo leren we van andere gemeenten en versnellen we de doorontwikkeling van het systeem.

## 4.3. Afronden

We hebben onze technische basis neergezet in de vorm van basisregistraties en digitaal en zaakgericht werken. We verschuiven onze focus nu naar de producten en dienstverlening.

De afronding van het Dienstverleningsprogramma ramen we op vier jaar. Daarna sluiten we het Dienstverleningsprogramma af. We staan dan op het punt dat de doorgaande veranderingen in systemen, organisatie en werkwijze het karakter hebben van normale doorontwikkeling. Dan hebben we geen centraal overkoepelend programma meer nodig om dat te besturen.

Bovendien hebben we extra investeringen dan gedaan en hebben we het onderhoud en de vervangingen opgenomen in de reguliere begroting.

We hebben de producten en de dienstverlening dan aangepakt en verbeterd. De veranderingen zijn ingebed in de organisatie. De verbetering van de dienstverlening is een doorlopende taak van de organisatie geworden. De kwaliteit van dienstverlening wordt gemeten en waar nodig bijgestuurd. Het restant aan lopende projecten kan worden overgedragen aan de organisatie.

Dat willen we bereiken en dat nemen we dus als uitgangspunt mee. Na afronding van dit vernieuwde Dienstverleningsprogramma geldt nog steeds “het verbeteren van je werk is onderdeel van je werk”. De ontwikkelingen van de techniek en de eisen van de maatschappij rondom dienstverlening zullen doorgaan. We zullen ons ook na de afronding van het programma blijven inspannen onze dienstverlening te verbeteren.

## 4.4. Klant centraal in effectieve klantstroom

Onze dienstverlening begint met een vraag van de klant. Die wil een antwoord of een oplossing. De klant benadert onze organisatie via onze kanalen (balie, telefoon, website, e-mail, post). Het aantal klantvragen per maand ligt tussen de 2000 en 3000. Ze verschillen in inhoud, complexiteit, scope en urgentie. Deze stroom van klantvragen loopt door onze organisatie en eindigt bij een antwoord of een oplossing.

We zorgen voor een effectieve klantstroom. Dat doen we door de klant als uitgangspunt te nemen bij het inrichten. 80 procent van de vragen beantwoorden we in één keer.

Voor de resterende 20 procent zou een direct antwoord ten koste gaan van de kwaliteit. De vraag is dan bijvoorbeeld complex (een aanvraag voor een vergunning voor een groot evenement), de scope is breed (een bedrijfsvestiging) enzovoort. Effectiviteit is in dat geval maatwerk. Dat kan zijn een afspraak met een medewerker-specialist, een oriënterend gesprek enz.

De klant kent zijn eigen vraag en realiseert zich ook zelf dat kwaliteit in dat geval wat meer tijd kost.

We nemen de vraag over van de klant en dragen zorg voor een antwoord of oplossing.

# Bijlage 1

## 4.5. Kwaliteit in gegarandeerde dienstverlening

We kunnen alleen sturen op de kwaliteit van dienstverlening, als we die kwaliteit ook kunnen meten.

We richten daarom onze systemen zo in dat we in staat zijn om kwaliteit van dienstverlening te meten. Om te sturen hebben we dan een norm nodig. Op welke dienstverlening kan de klant rekenen? De klantnorm is wel helder en eenvoudig, maar niet zo geformuleerd dat je het resultaat kunt meten. Daarom gaan we onze dienstverleningsnorm vastleggen in een kwaliteitshandvest en gaan we dat handvest actief publiceren. De klant weet zo vooraf waar hij aan toe is. Met deze norm en de metingen daarop houden we de vinger aan de pols en sturen bij waar dat nodig is.

Met de introductie van alle nieuwe mogelijkheden die we hebben om de dienstverlening te verbeteren zijn we er nog niet. Dienstverlening is mensenwerk en dat blijft het ook. Het gebruik van de nieuwe mogelijkheden moet geleerd worden, moet wennen. Goede dienstverlening hangt uiteindelijk af van de vaardigheden en werkwijze van de medewerker. We zullen ook daarin de vinger aan de pols hebben en houden. Daarom gaan we ook hierop meer meten en sturen. Ook daarvoor hebben we de digitale systemen ingericht die goed bruikbaar zijn.

Om een goed beeld te krijgen hoe we het eigenlijk doen, gaan we over 2 zaken rapporteren:

- ▶ **Proces:** In het proces van klantvraag naar een antwoord / oplossing meten we een aantal aspecten, bijvoorbeeld doorlooptijd, kwaliteit van communicatie enz.
- ▶ **Klanttevredenheid:** We vragen de klant of hij / zij tevreden is. We denken daarbij goed na over de vraag hoe dat te doen zonder dat we met die vragen door de klant als lastig ervaren worden. Veel mensen zijn enquêtemoe, daar houden we rekening mee!

Deze rapportage geeft ons een beeld van de kwaliteit van de dienstverlening per product en in hoeverre we voldoen aan de garanties uit ons handvest. Dan weten we waar we actie op moeten ondernemen om de kwaliteit op gewenst niveau te krijgen. Actief sturen op dienstverlening, zo gaan we werken.

# Bijlage 1

## 5. Bestaande uitgangspunten die blijven

### 5.1. Intro

Hieronder staan de uitgangspunten uit het Dienstverleningsprogramma 2009-2013 die ook in dit vernieuwde Dienstverleningsprogramma van kracht blijven. Hier en daar gaan de uitgangspunten over de techniek van automatisering en is de tekst voor leken iets minder makkelijk te begrijpen. Ook zit er zo nu en dan wat overlap in de uitgangspunten, doordat we vanuit een ander perspectief naar het zelfde onderwerp kijken.

### 5.2. Medewerker niet automatiseren

Automatisering moet ondersteunend werken. Doordat we gemeentebreed zaaksgewijs werken met digitale dossiers, leveren we deze ondersteuning. De klant en de medewerker hebben direct inzicht in de status (hoe ver staat het met de afhandeling) en de inhoud van een (aan)vraag of melding. Alle klantcontacten per balie, e-mail, post, webformulier of telefoon worden nemen we op in dit dossier.

Dit uitgangspunt maakt tegelijk duidelijk wat we níet doen. We proberen niet de intelligentie van een medewerker te automatiseren. In dat geval zouden we moeten gaan werken aan geautomatiseerde processen waarin elke mogelijke stap en beslissing die een medewerker kan nemen, is opgenomen. We geloven niet in zulke ingewikkelde procesautomatisering. Dat zou het beheren van ca. 600 verschillende gemeentelijke producten onnodig ingewikkeld maken. Sterker nog, het is de vraag of zo'n vorm van automatisering wel te realiseren is.

Ons uitgangspunt is dat een medewerker de specialist is en geen lopendeband-medewerker moet worden die doet wat het systeem zegt. Dit zou uiteindelijk zelfs ten koste gaan van de dienstverlening.

### 5.3. Complexe aanvraag niet via E-loket

Ons uitgangspunt is dat we als gemeente burgers het beste bij complexe aanvragen kunnen helpen door persoonlijk contact (dichtbij de burger). Denk bijvoorbeeld aan een vergunning voor een groot evenement of een ingewikkelde omgevingsvergunning. Vanuit deze gedachte is het niet wenselijk om voor dit soort aanvragen elektronische formulieren via de website aan te bieden. Persoonlijk contact is dan belangrijk en leidt sneller en beter tot resultaat.

Het ontwikkelen en beheren van formulieren voor dit soort aanvragen zou ingewikkeld en duur zijn. De klant zou zo'n formulier als snel ervaren als onneembare vesting.

Daarom bieden we in voorkomende gevallen de mogelijkheid om via de website direct een afspraak te maken voor het indienen van een complexe aanvraag.

# Bijlage 1

## 5.4. Hou het simpel

Een zogeheten MidOffice (ons Midnet) bestaat uit verschillende componenten. Voorbeelden daarvan zijn een documentenmagazijn, een website, een productencatalogus, een zakenmagazijn en een klantcontactcentrum. Je kunt er als gemeente voor kiezen om standaard componenten los in te kopen en die te combineren met binnen de gemeente gebruikte onderdelen.

Dat werkt echter complexiteit in de hand en gaat ten koste van kwaliteit en stabiliteit van de oplossing.

We hebben daarom gekozen voor een geïntegreerde oplossing waarin een aantal componenten gecombineerd is. We gaan dus maximaal voor eenvoud, wat naar onze overtuiging resulteert in een werkende oplossing.

## 5.5. Zaaksgewijs werken i.p.v. volledig automatiseren

Je kunt er als gemeente voor kiezen om de afhandeling van een aantal producten volledig te automatiseren. Dit betekent dat we, zoals we hiervoor al beschreven, ingewikkelde werkprocessen moeten opnemen in de MidOffice en daarnaast veel koppelingen met de BackOffice moeten bouwen. Denk bijvoorbeeld aan een koppeling met een softwarepakket voor vergunningen voor een horecaverunning of een koppeling met een WMO-softwarepakket voor een WMO-aanvraag.

Als we voor ca. 600 producten uiteindelijk deze werkwijze kiezen, betekent dit dat we voor al deze producten complexe processen moeten programmeren en koppelingen moeten onderhouden. De afgelopen jaren hebben we kunnen leren van andere gemeenten: veel gemeenten zijn in deze aanpak gestrand.

Wanneer je kijkt vanuit de klant, van buiten naar binnen dus, dan is er geen behoefte om een proces volledig te automatiseren. De klant wil vooral de status kunnen volgen en inzicht hebben in zijn digitale dossier. Dat passen we toe op alle gemeentelijke producten en is dus, om met een vakterm te spreken, generiek.

Wij helpen de klant door te kiezen voor een eenvoudig standaardproces binnen een MidOffice met alleen de statussen die de klant wil weten. Koppelingen naar de BackOffice zijn daarin niet nodig. Ook voor de medewerker is dit overzichtelijk, omdat de werkwijze generiek is en dus voor alle producten dezelfde.

Managementrapportages en rapportages over de kwaliteit en kwantiteit van de dienstverlening kunnen we bij deze generieke aanpak eenvoudiger maken.

Dit eenvoudige proces met slechts enkele statussen voor de burger is de kern van zaaksgewijs werken.

## 5.6. Niet automatiseren van processen

Door het pleidooi voor eenvoud kan de indruk ontstaan dat er in de werkpraktijk voor de medewerker eigenlijk niet zoveel verandert.

Zoals op meer plaatsen in dit Dienstverleningsprogramma naar voren komt, zijn de veranderingen voor de dagelijkse werkpraktijk wel degelijk heel groot.

In deze paragraaf zoomen we in op waar die veranderingen concreet plaatsvinden.

# Bijlage 1

In de eerste fase van het oude Dienstverleningsprogramma lag de nadruk op de integrale informatie en de basisregistraties. De projecten die hierop betrekking hadden/hebben zijn in volle gang of inmiddels afgerond.

In de tweede fase – die in het vernieuwde Dienstverleningsprogramma zijn spits krijgt – ligt de nadruk op de dienstverlening. Centraal staat het werken met digitale dossiers die inzichtelijk zijn voor de klant en voor de medewerkers. In die dossiers registreren we alle klantcontacten en documenten. Op dit moment zijn we bezig om hiervoor een oplossing te selecteren en te implementeren.

In de derde fase ligt de nadruk op het inhoudelijk verbeteren van producten vanuit het perspectief van de klant. Denk daarbij aan beleid, processen en klantcontacten die per product of productgroep onder de loep worden genomen. Het werken met Lean is daarvan een voorbeeld.

Volgens het oude Dienstverleningprogramma volgde daarna als vierde fase de fase van automatisering. De automatisering zou dienen om de efficiency van de bedrijfsvoering te verbeteren. Omdat we nu kiezen voor eenvoud in de oplossing, komt deze vierde fase in een ander daglicht te staan. Winst voor de bedrijfsvoering moet vooral gevonden worden in het eenvoudiger maken van producten en processen. Niet in automatisering. De brede toegang tot alle lopende zaken voor alle medewerkers leidt tot een meer efficiënte bedrijfsvoering. Automatisering van processen is hierbij niet meer het uitgangspunt, om complexiteit in de oplossing te voorkomen.

De ambitie blijft het zelfde maar de uitvoering ervan verandert.

Hieronder volgen nog enkele uitgangspunten die in de uitvoering gehanteerd worden. Deze uitgangspunten geven invulling aan het pleidooi voor eenvoud.

## 5.7. Generiek configureerbaar zaakstelsel

De tot nu toe geformuleerde uitgangspunten leiden automatisch tot de keuze voor een zaakstelsel met een generiek karakter. Dat past bij een eenvoudig proces en bij het werken met digitale dossiers waarbij de ambtenaar de regie houdt over zijn eigen afhandelingproces.

Elke vraag van een klant aan de gemeente wordt een zaak in het centrale zaakstelsel. Iedere vraag past daar ook in. De ambtenaar wordt bij de afhandeling van deze zaak ondersteund door checklists. Het automatiseren van het werkproces d.m.v. workflow heeft niet onze voorkeur.

## 5.8. Intern open en transparant

Dit uitgangspunt betekent dat de hele organisatie inzicht heeft in alle zaken. Dit komt de transparantie en de dienstverlening ten goede. De ambtseed/belofte biedt voldoende waarborg om de privacy van de klant te waarborgen. Alleen in uitzonderingssituaties zal het management van de organisatie dit uitgangspunt beperken.

Naast de organisatie heeft natuurlijk de klant zelf inzicht in zijn eigen digitale dossier.

# Bijlage 1

## 5.9. “Dik” afhandelen

“Dik” afhandelen betekent dat we een zaak in Midnet afhandelen zonder dat de medewerker nog een apart afdelings-softwarepakket gebruikt.

Hoe meer mogelijkheden Midnet biedt, des te raadzamer vinden wij het om niet langer gebruik te maken van afzonderlijke softwarepakketten in de BackOffice. Daarmee houden we het niet alleen eenvoudig, maar beperken we ook de kosten.

Om een voorbeeld te noemen: de WABO-vergunning handelen we binnen Midnet af, zonder daarnaast nog een apart WABO-pakket te gebruiken.

Soms vraagt dat lef. Ook wanneer Midnet nog niet alles kan wat zo’n apart softwarepakket zou kunnen, geven we toch de voorkeur aan de overstap naar alleen Midnet. Werken met één gemeentebreed systeem biedt immers veel (financiële) voordelen.

Daarom is het beleid om, elke keer wanneer we een nieuw softwarepakket willen aanschaffen, uitdrukkelijk te motiveren waarom de oplossing niet in Midnet gevonden zou kunnen worden.

## 5.10. “Kloppelen” i.p.v. koppelen

Koppelingen (het ene pakket digitaal vastkoppelen aan het andere pakket) zijn in de automatiseringswereld gemiddeld gezien complex en duur.

We streven er daarom naar om helemaal geen koppelingen te leggen tussen Midnet en de aparte softwarepakketten (BackOfficesystemen). Door niet te koppelen ontstaat er veel duidelijkheid.

Het betekent dat, als een medewerker gegevens van een zaak over wil nemen in een apart softwarepakket, hij deze altijd met de hand moet overnemen (“kloppelen”<sup>11</sup>).

Hierbij wordt de ambtenaar wel ondersteund door het feit dat gegevens in basisregistraties (burgers, bedrijven, adressen) zowel beschikbaar zijn in Midnet als in het aparte softwarepakket, wat het “kloppelen” vereenvoudigt.

“Kloppelen” kost geen extra werktijd, omdat medewerkers in de huidige situatie ook gegevens inkloppen in een BackOffice applicatie. Het verschil zit alleen in het feit dat medewerkers dit nu doen vanuit een papieren dossier en in de nieuwe vorm vanuit een digitaal dossier.

Door zoveel mogelijk direct in Midnet af te handelen is koppelen of “kloppelen” geen discussiepunt meer. De beslissing om de aanvragen voor een omgevingsvergunning (WABO) af te handelen in Midnet is hier een goed voorbeeld van.

## 5.11. Brede oplossing

We streven er naar te werken met zo min mogelijk automatiseringscomponenten. Het zaakstelsel en het documentenmagazijn moeten volledig geïntegreerd zijn. Een ook de functionaliteit voor het klantcontactcenter (KCC) moet bij voorkeur vanuit hetzelfde product geleverd worden. Ook hier geldt: eenvoud telt.

---

<sup>11</sup> kloppelen is een zelfbedacht woord dat een relatie heeft met het in-kloppen van gegevens in een digitaal systeem. Inkloppen is een vakterm voor “door middel van typen in een digitaal systeem opnemen”

# Bijlage 1

## 5.12. Integrale informatie

Als een bedrijf een omgevingsvergunning aanvraagt, willen we kunnen zien welke andere aspecten bij dit bedrijf een rol spelen. Dat kan variëren van meldingen van overlast bij een Horecabedrijf tot een openstaande schuld wegens niet betaalde Onroerend zaakbelasting (OZB).

Daarvoor is het belangrijk dat we binnen Midnet zaken koppelen aan burgers, bedrijven, objecten, projecten en geometrie. Dit biedt de mogelijkheid om te beschikken over integrale informatie. Door dit te combineren met het uitgangspunt 'Intern open en transparant' kunnen alle medewerkers goede dienstverlening bieden op basis van complete, integrale informatie. Medewerkers kunnen beter inspelen op vragen van de klant en zijn dus beter in staat om proactief te werken.

## 5.13. NUP

Zie hiervoor paragraaf 3.3.

## 5.14. In één keer goed implementeren

Na een aantal maanden implementeren hebben we een evaluatie gehouden. Hoe loopt de implementatie, wat gaat goed, wat kan beter? Daarbij zijn alle betrokken partijen aanwezig geweest zodat we ook de ervaringen van de gebruikers in de organisatie hebben meegenomen.

In grote lijnen is de conclusie dat de verandering in werkwijze voor de medewerker een stuk groter is dan we aanvankelijk hadden ingeschat. Het werk verandert totaal als je het niet meer doet op basis van papieren stukken. De (soms diep ingesleten) huidige werkwijzen zijn tot in de kern gebaseerd op werken met papier. Denk aan het plakken van geeltjes, het organiseren van het werk in bakjes en op stapeltjes, het maken van aantekeningen met de pen enz.

Ook blijkt soms dat de keuzes die we hebben gemaakt in de voorbereidingen van het invoeren van Midnet in de praktijk niet handig werken.

Vanaf het moment dat we in productie gaan, komen deze zaken gelijktijdig naar boven. Het succes van de invoering en de acceptatie door medewerkers hangen hier in grote mate van af. Om te voorkomen dat mensen afhaken omdat ze met een applicatie moeten werken die niet handig blijkt, moeten Midnet-specialisten zorgen dat ze aanwezig zijn. Zorgen dat ze weten wat er speelt, met de afdeling om tafel om de knelpunten door te spreken, en direct verbeteringen aanbrengen in Midnet. Dit betekent dat we ook in de trainingen extra tijd inruimen om dit goed te doen.

De conclusie is dan ook dat we pas kunnen starten met het implementeren van Midnet bij de volgende afdeling als we het werk bij de vorige afdeling echt voldoende hebben afgerond. We gaan het in één keer goed doen.

Dat kost extra tijd in het project, maar dat maken we goed doordat de afdeling dan ook optimaal gebruik kan maken van Midnet. Voor alle duidelijkheid: we ervaren dit soort aanpassingen niet als tegenvallers of fouten maar als normale leermomenten in zo'n complex proces.

# Bijlage 1

## 6. Uitvoeringsprogramma

### 6.1. Tijd

In de projectenkalender uit bijlage 1 hanteren we de volgende ruwe planning.

- ▶ 2011-2012 Digitaal werken en nieuwe website (Generiek)
- ▶ 2012-2013 Productverbeteringen en kwaliteit (Specifiek)
- ▶ 2013-2015 Uitloop en afronding

De afronding van digitaal werken en de nieuwe website loopt door in 2012 en zullen we in 2012 afronden.

In 2011 zijn we al gestart met de productverbetering die naar verwachting doorloopt tot in 2013. We beschouwen 2014 en 2015 als ruimte om alle projecten af te ronden.

We merken in de praktijk dat we jaarlijks een aantal projecten afronden en nieuwe opstarten. Tegelijk schuiven soms projecten door omdat we die in het lopende jaar niet kunnen starten of afronden.

Als we daar door de ooghalen naar kijken, concluderen we dat we tot nu toe een half jaar tot een jaar uitloop hebben op de eerste planning.

De oorzaken voor deze uitloop liggen in hoofdzaak in de problemen met GovUnited, de extra inspanning voor de overgang naar digitaal en zaakgericht werken (de verandering is groter dan gedacht) en het uitblijven van helderheid van de Rijksoverheid over een aantal projecten.

In de planning nemen we 2014 om het jaar vertraging op te vangen. Het jaar 2015 is dan het jaar van afronding van het programma, waarin we de laatste projecten afmaken, de laatste acties en projecten overdragen aan de staande organisatie en een eindrapportage opleveren. Ook sluiten we dan het programma financieel af. Omdat er in 2014 en 2015 geen nieuwe projecten bijkomen, nemen ook de totale kosten in die jaren niet meer toe.

We zetten bewust in op een extra inspanning rondom digitaal en zaakgericht werken. Daar ligt namelijk de basis voor de verbetering van onze dienstverlening. Een gedegen uitrol van Midnet in de organisatie zorgt voor optimaal gebruik en draagvlak bij de medewerkers. Dat is essentieel om onze doelstellingen te halen.

De aanpassing van de planning doen we zonder nadelige gevolgen of extra risico's.

De beschreven vertraging is in de detailplanning verwerkt (zie bijlage 1).

### 6.2. Kosten

De volgende aspecten zijn belangrijk wanneer we naar het totale financiële plaatje van het Dienstverleningsprogramma kijken.

De werkelijke kosten komen globaal overeen met de aan het begin geraamde kosten en budgetten. Daarop houden we zelfs wat geld over. Tegenvallers en onvoorziene kosten lossen we binnen het programma zelf op. We verwachten dan ook dat we uiteindelijk binnen de oorspronkelijke ramingen blijven. We zeggen het hier nog maar eens met nadruk: dat is in de wereld van ICT-projecten een prima prestatie.

## Bijlage 1

Het verschuiven van projecten in de planning heeft geen effect op de kosten. Deze projecten zijn al voorzien van geld en dat geld blijft beschikbaar voor het project.

Wel hebben we weer de balans opgemaakt van voorgaande jaren. Waar in een concreet project minder geld is uitgegeven dan geraamd, zetten we het overschot in voor de financiering van de nieuwe projecten voor 2012. Alleen het bedrag dat we dan nog tekort komen in 2012, is als bestedingswens meegenomen in de gemeentebegroting 2012. Nogmaals: al deze verschuivingen blijven binnen de grenzen van de oorspronkelijk bedragen voor het Dienstverleningsprogramma.

Verder is er sprake van een verschuiving van structureel geld naar incidenteel geld als gevolg van de financiering van de productverbeteringen (externe begeleiding) en een aangepaste verantwoording en rekenmethodiek. In de bestedingswensen is daarom in 2012 (en straks in 2013) totaal € 36.000 minder structureel geld nodig en € 132.000 meer incidenteel geld nodig dan eerder geraamd.

De kostenvermindering komt door de volgende oorzaken.

- ▶ Er is meer kennis beschikbaar in de organisatie zelf, daardoor is minder inhuur nodig.
- ▶ In Midnet kunnen we meer oplossen dan we vooraf hadden ingeschat, dus we hebben minder geld nodig voor aanvullende oplossingen.
- ▶ We kiezen steeds voor eenvoudige oplossingen met zo min mogelijk koppelingen; dat voeren we nu zo stevig door dat we ook hiervoor minder uitgeven dan geraamd.

Doordat we de WABO in Midnet opgenomen hebben, besparen we € 100.000 structureel. Dat geld hebben we niet nodig en vloeit als bezuiniging in 2011 en 2012 terug in de algemene middelen.

### 6.3. Meerjarenraming

Het overzicht hieronder laat de meerjarenraming tot en met 2013 zien. In dat jaar eindigt de financiering van het Dienstverleningsprogramma. Het Dienstverleningsprogramma loopt dan nog twee jaar door, maar daar is geen extra geld meer voor nodig.

De kosten zijn onderverdeeld in structurele kosten (kapitaallasten en exploitatiekosten) en incidentele kosten. Het eerste overzicht is het oude overzicht uit de meerjarenraming die was opgenomen in de update van 2011 en is toegevoegd om goed inzicht te geven.

| Meerjarenraming 2011      | Structureel<br>(kapitaallasten + onderhoud) | Incidenteel       |
|---------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 2011                      | € 65.000,00                                 | € 33.000,00       |
| 2012                      | € 116.000,00                                | € 5.000,00        |
| 2013                      | € 66.000,00                                 | € 3.000,00        |
| <b>TOTAAL 2012 / 2013</b> | <b>€ 182.000,00</b>                         | <b>€ 8.000,00</b> |

Hieronder staat het actuele overzicht. Het is het financiële resultaat van het overzicht in Bijlage 1. De kosten voor 2012 zijn meegenomen als bestedingswens voor de begroting 2012.

| Meerjarenraming 2012 | Structureel<br>(kapitaallasten + onderhoud) | Incidenteel         |
|----------------------|---------------------------------------------|---------------------|
| 2012                 | € 40.000,00                                 | € 82.000,00         |
| 2013                 | € 106.000,00                                | € 58.000,00         |
| <b>TOTAAL</b>        | <b>€ 146.000,00</b>                         | <b>€ 140.000,00</b> |

# Bijlage 1

## 6. Bijlage 1: Projectenoverzicht voor de financiering

De projectenkalender hieronder geeft een bondig overzicht van de verschillende projecten in het Dienstverleningsprogramma 2012-2015. De kapitaallasten en de kosten voor exploitatie vormen samen de structurele lasten. Dit overzicht is bedoeld om inzicht te geven in de kosten in 2012 en 2013.

| 2012                               | Krediet                                 | Kapitaallasten | Incidenteel               | Exploitatie   |
|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|---------------------------|---------------|
| <b>mis / bestuurlijk dashboard</b> | <b>58.000</b>                           | <b>14.500</b>  | <b>11.000</b>             | <b>10.350</b> |
| <b>nieuw handelsregister</b>       | <b>11.000</b>                           | <b>2.750</b>   | <b>-</b>                  | <b>2.400</b>  |
| <b>digitaal archief ow</b>         | <b>5.000</b>                            | <b>1.250</b>   |                           |               |
| <b>lean 2012</b>                   | <b>25.000</b>                           | <b>6.250</b>   | <b>25.000</b>             | <b>10.000</b> |
| <b>rrgs / risicokaart</b>          | <b>12.000</b>                           | <b>3.000</b>   | <b>-</b>                  | <b>1.800</b>  |
| <b>virtuele werkplek</b>           | <b>110.000</b>                          | <b>27.500</b>  | <b>25.000</b>             | <b>16.000</b> |
| <b>groenbeheer</b>                 | <b>13.000</b>                           | <b>3.250</b>   | <b>10.000</b>             | <b>3.000</b>  |
| <b>overheidsdienstenbus</b>        | <b>25.000</b>                           | <b>6.250</b>   | <b>-</b>                  | <b>15.000</b> |
| <b>applicatiemanagement</b>        | <b>3.000</b>                            | <b>750</b>     | <b>3.000</b>              | <b>1.000</b>  |
| <b>op afspraak</b>                 | <b>15.000</b>                           | <b>3.750</b>   | <b>2.000</b>              | <b>3.000</b>  |
| <b>basiskaart grootsch top.</b>    | <b>5.000</b>                            | <b>1.250</b>   | <b>-</b>                  | <b>10.000</b> |
| <b>afronding bag</b>               |                                         |                | <b>20.000</b>             |               |
| <b>bruto Totalen</b>               | <b>282.000</b>                          | <b>70.500</b>  | <b>96.000</b>             | <b>72.550</b> |
| <b>bruto Bestedingswens</b>        | <b>structureel<sup>12</sup> 143.050</b> |                | <b>incidenteel 96.000</b> |               |
| <b>af: rest vorige jaren</b>       |                                         | <b>103.050</b> |                           | <b>14.000</b> |
| <b>bestedingswens 2012</b>         |                                         | <b>40.000</b>  |                           | <b>82.000</b> |

| 2013                             | Krediet        | Kapitaallasten | Incidenteel   | Exploitatie   |
|----------------------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|
| <b>digitaal gemeentearchief</b>  | <b>20.000</b>  | <b>5.000</b>   | <b>30.000</b> | <b>-</b>      |
| <b>relatiebeheer / casemanag</b> | <b>50.000</b>  | <b>12.500</b>  | <b>-</b>      | <b>12.000</b> |
| <b>website portaal m-d</b>       | <b>50.000</b>  | <b>12.500</b>  | <b>-</b>      | <b>15.000</b> |
| <b>kennismanagement</b>          | <b>8.000</b>   | <b>2.000</b>   | <b>3.000</b>  | <b>1.500</b>  |
| <b>lean 2013</b>                 | <b>25.000</b>  | <b>6.250</b>   | <b>25.000</b> | <b>10.000</b> |
| <b>basisreg's via services</b>   | <b>50.000</b>  | <b>12.500</b>  | <b>-</b>      | <b>10.000</b> |
| <b>e nl. identiteitskaart</b>    | <b>18.000</b>  | <b>4.500</b>   | <b>-</b>      | <b>2.100</b>  |
| <b>Bruto totalen</b>             | <b>221.000</b> | <b>55.250</b>  | <b>58.000</b> | <b>50.600</b> |

<sup>12</sup> dit is de optelling van de kapitaallasten en de exploitatielasten, beide structurele lasten

## Bijlage 1

### 6. Bijlage 2: Projectenkalender planning en toelichting

| Start | Af   | Project                              | Aanleiding                       | Doel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aanvullende info                                                               |
|-------|------|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 2011  | 2011 | WOZ                                  | Basisregistraties                | WOZ klaar maken voor het gebruik van de BAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |
| 2011  | 2011 | Software p+c<br>cyclus               | Digitaal Werken                  | Planning en control cyclus digitaliseren met behulp van Lias en aansluiten op Midnet                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                |
| 2011  | 2011 | Digitaal<br>Klantdossier Soza        | Digitaal Werken                  | De dossiers van de jaargangen die nog actief gebruikt worden digitaliseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                |
| 2011  | 2012 | Dig. Werken<br>bestuur               | Digitaal werken                  | Alle Processen (inclusief het besluitvormingsproces) digitaliseren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                |
| 2011  | 2012 | Lean 2011                            | Dienstverlening                  | vraaggestuurde processen die dwingen tot flexibel, gestroomlijnd en klantgericht organiseren. (postintake en WABO, bestuurlijk proces)                                                                                                                                                                                                                                                          | Grootste deel gereed in 2011, uitloop i.v.m. implementatie bestuurlijk proces. |
| 2011  | 2012 | Bedrijvenloket/acc<br>ountmanagement | Ontwikkeling<br>KCC en EZ-beleid | <ul style="list-style-type: none"> <li>Opzetten/inrichten van een bedrijvenloket.</li> <li>Een vast aanspreekpunt regelen voor burgers, bedrijven en instellingen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                |
| 2011  | ?    | Modernisering<br>GBA                 | Basisregistratie<br>Personen     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Modernisering GBA vraagt om vervangen of upgrade GBA.</li> <li>Contract met GPR loopt af op 1-10-2010. Overstap naar andere leverancier wordt hierdoor mogelijk.</li> <li>Incl. koppeling met LV en afnemers: Gegevensmagazijn, Belastingen en Soza via broker (postbode) of webservices.</li> <li>Aanschaf Gegevensbroker valt buiten scope.</li> </ul> | Uitgesteld, wacht op beslissingen van het Rijk.                                |
| 2011  | 2012 | Terugmeld<br>voorziening             | Basisregistraties                | Overheidsafnemers zijn verplicht om onjuistheden in gegevens te melden. Dat moeten ze doen bij de basisregistratie die de gegevens heeft verstrekt. Deze is op zijn beurt verplicht om de melding te onderzoeken en indien nodig te verbeteren. Deze terugmeldprocedure draagt bij aan een hoge kwaliteit van de gegevens.                                                                      | GBA gereed<br>BAG loopt                                                        |

## Bijlage 1

| Start | Af   | Project                                                       | Aanleiding                    | Doel                                                                                                                                                                                                                                                                     | Aanvullende info                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------|------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2012  | 2012 | Register Niet Ingezetenen                                     | Basisregistratie Personen     | Burgers die in het buitenland wonen en een relatie hebben met de Nederlandse overheid voorzien van een Burgerservicenummer.<br><br>Relatie met Modernisering GBA                                                                                                         | RNI sluit aan bij de (modernisering van de) GBA voor zowel de juridische kant als de technische kant.                                                                                                                                                                                     |
| 2012  | 2012 | E-herkenning bedrijven                                        | Afsprakenstelsel E-herkenning | E-herkenning regelt de digitale herkenning van bedrijven die een overheidsdienst gebruiken en komt in de plaats van DigiD voor bedrijven.                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2012  | ?    | DidiD machtiging                                              | Wetgeving                     | Met Digid machtigen sta je als organisatie toe dat een ander namens jouw klant via internet een zaak met de gemeente regelt                                                                                                                                              | Uitgesteld. Wacht op helderheid van het Rijk.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2012  | 2012 | Productmanagement                                             | Verbeteren dienstverlening    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proces inrichten rondom beheer producten (incl. overlegstructuur) - continu proces</li> <li>Eigenaarschap benoemen en beschrijven en beleggen.</li> </ul>                                                                         | Uitgesteld, wacht op helderheid rondom KCC.                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2012  | ?    | Reisdocumenten                                                | Wetgeving                     | Productgerichte dienstverlening verbeteren bij reisdocumenten                                                                                                                                                                                                            | Uitgesteld. Wacht op concrete mogelijkheden vanuit het Rijk.                                                                                                                                                                                                                              |
| 2012  | 2012 | Website fase 2                                                | Dienstverlening               | Zoekmogelijkheden en kwaliteit van zoeken en vinden verbeteren.                                                                                                                                                                                                          | Vertraging. Geplande oplossing blijkt niet goed genoeg in de test. Oplossing met Mozard, planning 2 <sup>e</sup> kwartaal 2012 gereed.                                                                                                                                                    |
| 2012  | 2012 | MIS/bestuurlijk dashboard (inclusief Meten is weten (fase 2)) | Dienstverlening               | Cijfers uit de organisatie halen en hierop kunnen sturen en meten. Dashboard/informatieplatform inrichten t.b.v. monitoring bedrijfsvoering en dienstverlening                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>extern burgerpanel / klanttevredenheids-onderzoek</li> <li>intern managementrapportage dienstverlening</li> <li>prestatie- en effectindicatoren meetbaar maken (kwantitatief)</li> <li>'Klantnorm' meetbaar maken (kwalitatief)Handvest</li> </ul> |
| 2012  | 2012 | Nieuw Handelsregister                                         | Handelsregister wet 2007      | Het nieuwe Handelsregister wordt de basisregistratie van ondernemingen en rechtspersonen. Het maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties. Nu ook van toepassing voor eenmanszaken in de landbouw, vrije beroepsbeoefenaren, maar ook ministeries en gemeenten. |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Bijlage 1

| Start | Af   | Project                                          | Aanleiding                      | Doel                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aanvullende info                                            |
|-------|------|--------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 2012  | 2012 | Digitaal archief OW                              | Digitaal Werken                 | Digitaliseren van het archief OW                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                             |
| 2012  | 2012 | Lean 2012                                        | Dienstverlening                 | Vraaggestuurde processen die dwingen tot flexibel, gestroomlijnd en klantgericht organiseren.                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| 2012  | 2013 | Risico register gevaarlijke stoffen/ risicokaart | Wet Milieubeheer                | Het Register risicosituaties gevaarlijke stoffen (RRGS) is een landelijk register waarin het bevoegde gezag informatie over risicovolle bedrijven en transport van gevaarlijke stoffen vastlegt. De milieuvergunning is de basis voor de RRGs.                                                     |                                                             |
| 2012  | 2013 | Virtuele werkplek                                | Dienstverlening Nieuwe Werken   | ICT zodanig inrichten (nog nader te definiëren hoe) dat het mogelijk is invulling te geven aan het nieuwe werken. (Flexibel kunnen werken onafhankelijk van tijd en plaats)                                                                                                                        |                                                             |
| 2012  | 2012 | Groenbeheer                                      | Bedrijfsvoering Dienstverlening | Gemeentebreed beheren en ontsluiten Groengegevens als onderdeel basiskaart MD                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| 2012  | 2013 | Overheids-dienstenbus                            | Bedrijfsvoering                 | Het vereenvoudigen van informatie-uitwisseling tussen verschillende overheidsinstellingen en -gegevensbronnen.                                                                                                                                                                                     | Mogelijk uitstel, is er concrete beschrijving van het Rijk? |
| 2012  | 2013 | Applicatie-management                            | Bedrijfsvoering                 | Gemeentebreed gegevens en applicaties beheren                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
| 2012  | 2012 | Op afspraak (als zaak)                           | Digitaal Werken                 | Op afspraak als zaak integreren in Midnet                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                             |
| 2012  | 2013 | Basiskaart grootschalige topografie              | Bedrijfsvoering Dienstverlening | De Basisregistraties Groot-schalige Topografie (BGT) gaat alle objecten als huizen, wegen en dijken die in het terrein aanwezig zijn, vastleggen. De BGT wordt een nieuwe basisregistratie, gebaseerd op de huidige Groot-schalige Basiskaart Nederland (GBKN) en is waarschijnlijk in 2015 klaar. |                                                             |

## Bijlage 1

| Start | Af | Project                        | Aanleiding      | Doel                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aanvullende info |
|-------|----|--------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2013  |    | Digitaal Gemeente-archief      | Bedrijfsvoering | Het digitaliseren van het “oude” gemeentearchief. Alle rest-aspecten regelen rondom vernietiging etc.                                                                                                                                                                           |                  |
| 2013  |    | Relatiebeheer/case management  | Dienstverlening | Principes van casemanagement invoeren. Register rest relaties.                                                                                                                                                                                                                  |                  |
| 2013  |    | Website portaal Midden-Drenthe | Dienstverlening | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor behoeftebepaling is de scope Portal Midden-Drenthe (VVV, Provincie, NieuwsTV, Plaatselijke sufferdjes)</li> <li>• Voor implementatie afbakening Gemeente.</li> <li>• PIP en Mijn Gemeente maken hier onderdeel van uit</li> </ul> |                  |
| 2013  |    | Kennis-management              | Dienstverlening | Platform implementeren voor het gestructureerd opslaan en delen van kennis. (Kennissysteem)                                                                                                                                                                                     |                  |
| 2013  |    | Lean 2013                      | Dienstverlening | Vraaggestuurde processen die dwingen tot flexibel, gestroomlijnd en klantgericht organiseren.                                                                                                                                                                                   |                  |
| 2013  |    | Basisregistraties via services | Bedrijfsvoering | Basisregistraties centraal georganiseerd doorvoeren, overgang vanuit decentraal model.                                                                                                                                                                                          |                  |
| 2013  |    | E Nederlandse Identiteitskaart | Dienstverlening | Digitale verstrekking van de identiteitskaart                                                                                                                                                                                                                                   |                  |