



Propositie EGEM-i Gemeente Nieuwkoop Versie 1.0

Regie-adviseur: Henk Eleveld
Versie: 1.0
Datum: 19 april 2008



INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING.....	3
1.1. Aanleiding	3
1.2. Achtergrond.....	3
1.3. Ondersteuning door EGEM-i.....	4
1.4. Intake gemeente Nieuwkoop	5
1.5. Totstandkoming document.....	5
1.6. Leeswijzer	5
2. INTAKERESULTATEN	6
2.1. Vraagstelling intake.....	6
2.2. Algemene gegevens gemeente Nieuwkoop	6
2.3. Prioriteitsstelling en ambitie	6
2.4. Invoeringsstatus	8
2.5. Organisatiestatus	10
2.5.1. Samenwerking.....	10
2.5.2. Organisatie	10
2.6. Veranderaanpak	13
2.6.1. Bijzondere aspecten van succesvolle veranderingen zijn in de gemeente Nieuwkoop.....	13
2.6.2. Aanvullende informatie op de veranderaanpak	13
3. VOORGESTELDE AANPAK.....	15
3.1. Doelstelling aanpak.....	15
3.2. Voorgestelde prioritering onderdelen.....	15
3.3. Voorgestelde veranderaanpak.....	17
3.4. Benodigde kennis en expertise.....	18
3.5. Voorstel te volgen traject in eerste drie fasen.....	18
3.5.1. Fase 1: Voorbereiding	19
3.5.2. Fase 2: Inventarisatie	22
3.5.3. Fase 3: Ontwerp.....	24
3.6. Inzet gemeente versus inzet e-adviseur	25
3.7. Resultaten	25
3.8. Planning	26
3.9. Randvoorwaarden.....	26
4. VERVOLG	27
4.1. Stap 1: aanvaarding propositie	27
4.2. Stap 2: ondertekenen de overeenkomst.....	27
4.3. Stap 3: kies een e-adviseur	27
4.4. Stap 4: stuur de overeenkomst op naar i-teams.....	27
4.5. Stap 5: plan een startgesprek.....	27
4.6. Financiering.....	28
5. Bijlage I: De Verklaring.....	29
6. Bijlage II: Het proces	37
6.1. Intake en propositie door regie-adviseur	37
6.2. Gecertificeerde externe adviseurs	37
6.3. Kenniscentrum	37
7. Bijlage III: Lijst van gebruikte afkortingen	38



1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

De voor u liggende propositie is een voorstel voor een doelgerichte aanpak om de e-overheid bij de gemeente Nieuwkoop te realiseren. Deze propositie is geschreven naar aanleiding van de intake die is uitgevoerd in januari 2008.

1.2. Achtergrond

Door te investeren in de elektronische overheid en de vermindering van vergunningen en regelgeving, moet het voor burgers en bedrijven toegankelijker en makkelijker worden om zaken te doen met de overheid. De noodzaak hiertoe is er. Gemeenten zijn wettelijk verplicht diverse basisvoorzieningen te realiseren en aan te sluiten. Daarnaast kunnen gemeenten dit moment ook aangrijpen om de unieke informatiepositie van gemeenten te behouden en te verbeteren ten behoeve van hun maatschappelijke taken. De wijze waarop dit wordt vormgegeven bepaald de toekomstige positie van de gemeente inzake diverse lokale thema's van de maatschappelijke (informatie)keten. Denk aan thema's als veiligheid, leefbaarheid, terrorismebestrijding en rampenbestrijding en de nadere invulling van deze thema's in wetten zoals de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Omgevingsvergunning).

In 2005 verscheen een tweetal onderzoeken dat in opdracht van BZK en VNG is uitgevoerd: 'Puzzelen met prioriteit' en 'Effectievere regie op de digitale overheid'. In deze onderzoeken worden de nodige uitdagingen en knelpunten beschreven op weg naar een Andere Overheid, de e-gemeente en de eisen die aan de verschillende betrokken partijen worden gesteld om die e-gemeente succesvol te kunnen realiseren. Gemeenten gaven aan dat een overload aan relevante initiatieven op het gebied van de e-overheid leidt tot stagnatie in de realisatie. Gemeenten hebben dan ook behoefte aan prioritering en concrete ondersteuning bij de invoering van e-overheid projecten.

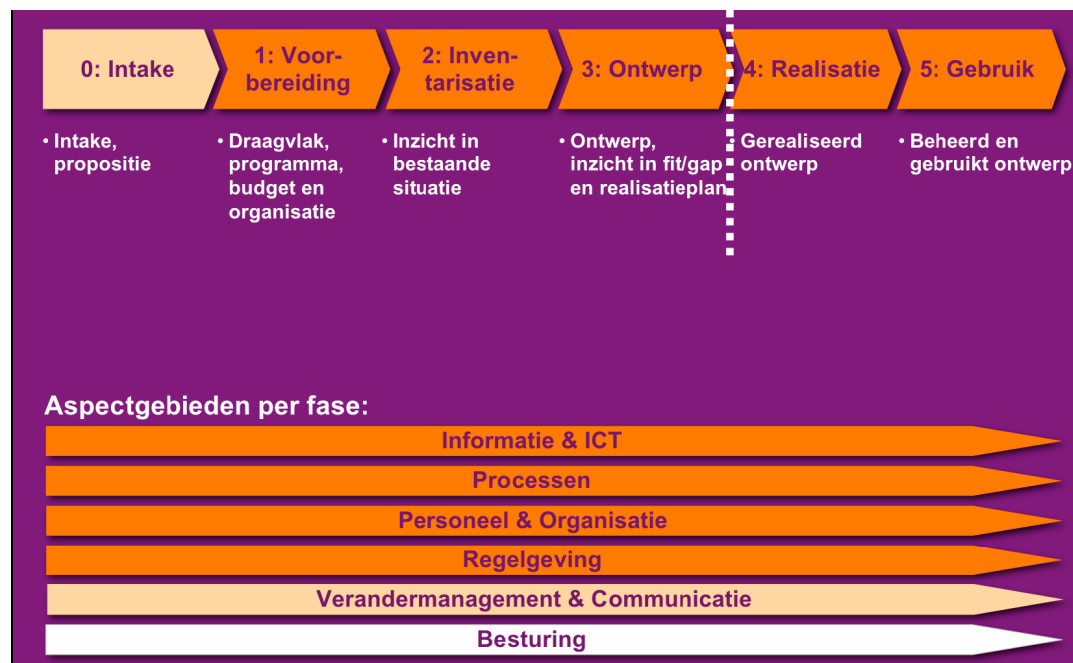
Tijdens het Bestuurlijk Overleg op 18 april 2006 kwamen centrale en decentrale overheden overeen samen te investeren in de elektronische overheid voor betere dienstverlening, minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven, meer transparantie en grotere doelmatigheid, zodat de overheid niet meer kost dan strikt nodig. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de Verklaring (zie bijlage). In de Verklaring zijn de vele e-overheidsinitiatieven voor gemeenten geprioriteerd naar een aantal e-overheidsvoorzieningen dat wettelijk gezien en conform afspraken met de VNG prioriteit krijgt. Alle partijen verlenen in de ondertekende Verklaring prioriteit aan de realisatie van elektronische basisvoorzieningen zoals de Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens (GBA), Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), DigiD, eFormulieren, het Burgerservicenummer en de elektronische Nederlandse Identiteitskaart (eNIK). De realisatie van de voorzieningen wordt ondersteund door EGEM-i. Gemeenten zijn 15 mei 2006 in een brief uitgenodigd van deze ondersteuning gebruik te maken.

1.3. Ondersteuning door EGEM-i

In nauwe samenwerking met EGEM wordt ondersteuning bij de realisatie van de voorzieningen, zoals genoemd in de Verklaring, geboden door EGEM-i. De 'i' staat hierbij voor implementatie, invoering, of i-teams. EGEM-i heeft de invoering van de elektronische overheid gedefinieerd in vijf fases: voorbereiding, inventarisatie, ontwerp, realisatie en gebruik. In de bijgaande figuur worden de vijf fases gevisualiseerd met per fase de op te leveren resultaten ("deliverables") en de aspectgebieden waar in de vijf fases aandacht aan moet worden gegeven.

Deze aspectgebieden zijn:

- Informatie en ICT
- Processen
- Personeel en organisatie
- Regelgeving
- Verandermanagement en Communicatie
- Besturing



Figuur 1: Fasering Invoering

Het programma EGEM-i ondersteunt op verzoek van gemeenten bij de invoering van de basisvoorzieningen en het elektronisch maken van hun dienstverlening. De ondersteuning vanuit EGEM-i omvat het beschikbaar stellen van relevante documenten via een Kenniscentrum, een uitgebreide intake en een voorstel voor invoeringsaanpak (deze propositie) door een zogenaamde regie-adviseur en de mogelijkheid om gecertificeerde externe adviseurs in te zetten die helpen bij het opstellen van realisatie- of bouwplannen om de invoering gestalte te geven.



1.4. Intake gemeente Nieuwkoop

De gemeente Nieuwkoop heeft zich aangemeld voor ondersteuning door EGEM-i bij de invoering van de e-gemeente in haar organisatie. De gemeente Nieuwkoop heeft bij EGEM-i op 29 juni 2006 een intake aangevraagd. Vervolgens heeft de regie-adviseur voor de regio waarbinnen de gemeente valt, de heer Henk Eleveld, de intakegesprekken gehouden. De regie-adviseur voor de gemeente Nieuwkoop heeft het intakeresultaat aan de gemeentesecretaris, de heer Slooters, teruggekoppeld.

1.5. Totstandkoming document

De regie-adviseur heeft de gesprekken om te komen tot het intakeresultaat gehouden met onderstaande personen:

Gemeentesecretaris	mr. G.G.G. Slooters.
Portefeuillehouder	Mevr. E. van Leeuwen-Koster en de heer drs. J.L.M. Versteeg.
- Verantwoordelijk voor taakgebieden:	Respectievelijk onder andere dienstverlening (mevrouw Van Leeuwen) en financiën en facilitaire zaken (de heer Versteeg).
Vertegenwoordiger Informatiemanagement:	K. de Koning (directeur bedrijfsvoering), mevr. M. Pellis (hoofd afdeling facilitaire zaken), mevr. M. Miggels (coördinator I&A), R. Boelens (coördinator DIV), mevr. C. de Vries (beleidsmedewerker financiën, concernstaf), mevr. A. Dool (webmaster team communicatie afdeling bestuursondersteuning).
Vertegenwoordiger Vastgoed:	J. van den Born (vakcoördinator beheer en werkvoorbereiding afdeling beheer openbare ruimte), T. Vianen (teamleider vergunningen).
Vertegenwoordiger Burgerzaken:	Mevr. T. Koekebakker (hoofd afdeling gemeentewinkel).

Het intakeresultaat is aan de gemeente voorgelegd. Op basis van dit intakeresultaat heeft EGEM-i de voor u liggende propositie geformuleerd. Deze propositie geeft weer welke stappen de gemeente nu dient te nemen om de elektronische overheid met de prioriteitstelling van de gemeente te realiseren.

1.6. Leeswijzer

Dit document is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk 2 staan de intakeresultaten: de algemene gegevens, de ambitie en prioritering, de invoeringsstatus, de organisatiestatus, de veranderaanpak zoals opgetekend door de regie-adviseur.
- In hoofdstuk 3 wordt op basis van het intakeresultaat de voorgestelde aanpak beschreven voor de fases voorbereiding, inventarisatie en ontwerp. Hierin staat eveneens welke ondersteuning tijdens deze fases van EGEM-i kan worden aangevraagd.
- Hoofdstuk 4 gaat in op het vervolg van de ondersteuning door EGEM-i.

2. INTAKERESULTATEN

2.1. Vraagstelling intake

Om een propositie op maat te kunnen leveren is de intake volgens een doordachte methodiek opgezet. De intake bestaat uit vijf onderdelen:

1. Algemene gegevens
2. Vragen over prioriteitsstelling en ambitieniveau
3. Vragen over invoeringsstatus
4. Vragen over organisatiestatus
5. Vragen over veranderaanpak

Voor het in beeld brengen van de situatie bij een gemeente gebruikt de regie-adviseur een intake tool. In de tool wordt relevante informatie door de regie-adviseur verzameld en vastgelegd t.b.v. de propositie.

De volgende paragrafen bevatten de intakeresultaten van de gemeente Nieuwkoop op de vijf onderdelen.

2.2. Algemene gegevens gemeente Nieuwkoop

Een overzicht van algemene gegevens van de gemeente Nieuwkoop:

Aantal inwoners	27.000
Aantal kernen	13
Aantal ambtenaren (in FTE)	200
Aantal werklocaties	6
Gereserveerd budget voor de invoering van de e-overheidsvoorzieningen	Eenmalig is voor het Platform Informatie Management (PIM) € 157.500,-- beschikbaar. Middelen voor de invoering van de BAG zijn hierin niet begrepen. Nieuwe middelen zijn slechts beperkt beschikbaar en moeten vooral binnen de bestaande organisatie worden gevonden; de financiële positie van de nieuwe gemeente laat geen andere ruimte.

2.3. Prioriteitsstelling en ambitie

In onderstaand overzicht wordt de prioriteitsstelling van de gemeente Nieuwkoop ten aanzien van de invoering van e-overheidsonderdelen zichtbaar.

E-overheidsonderdeel	Prioriteit ¹	Aanvullende informatie
GBA	4	
BAG	3	
BSN	2	
eNIK	1	
NHR	1	
BRK	2	
BRT	2	
DigiD	4	
BIN	1	
Bedrijvenloket	1	
E-formulieren	4	
Digitaal Omgevingsloket (Omgevingsvergunning)	3	

Inschatting regie-adviseur.

De gemeente Nieuwkoop geeft aan onderstaande (achterliggende) doel na te streven met de invoering van de e-overheidsvoorzieningen:

<input type="checkbox"/>	1: iedere ambtenaar wordt ondersteund om zijn werkzaamheden zo goed mogelijk te doen
<input type="checkbox"/>	2: de beheersing van het primaire proces, m.b.v. prestatiemetingen
<input type="checkbox"/>	3: een kans om de dienstverlening richting burgers en afnemers klantgerichter in te richten door de kwaliteit van de organisatie te verbeteren
<input type="checkbox"/>	4: een kans om samen te werken met ketenpartners bij het innoveren van het proces, de markt, de dienst en/of organisatie.
<input type="checkbox"/>	5: Het op langer termijn transformeren van de organisatie om tot de top te behoren

De ambitie reikt feitelijk verder (niveau 3), zij het dat wordt erkend dat dit niveau in een periode van een jaar of 4 lastig haalbaar zal blijken te zijn.

¹ 1 = laag; 2 = matig; 3 = enigszins; 4 = hoog

2.4. Invoeringsstatus

In onderstaande tabel wordt de status van invoering van de onderdelen van de e-overheid weergegeven.

	Voorbereiding	Inventarisatie	Ontwerp	Realisatie	Gebruik
	Verwerving draagvlak Uitwerking programma, budget, organisatie Vaststelling programma, budget Inrichting programmaorganisatie Communicatie Bewaking voortgang	Inventarisatie huidige situatie Bewaking voortgang Communicatie	Ontwerp toekomstige situatie Gap/fit-analyse Vaststelling toekomstige situatie Opstelling realisatieplan Bewaking voortgang Communicatie	Realisatie ontwerp Overdracht ontwerp aan beheerorganisatie Bewaking voortgang Communicatie	Beheer Borging gebruik
GBA - realisatie	1	2	3	3	3
GBA - gebruik/aansluiting	1	2	3	3	3
BAG - realisatie	2	3	3	3	3
BAG - gebruik/aansluiting	2	3	3	3	3
BSN - realisatie	1	2	3	3	3
BSN - gebruik/aansluiting	1	2	3	3	3
eNIK - realisatie	1	2	3	3	3
eNIK - gebruik/aansluiting	1	2	3	3	3
NHR	1	2	3	3	3
BRK	1	2	3	3	3
BRT	1	2	3	3	3
DigiD	1	2	3	3	3
BIN	1	2	3	3	3
Bedrijvenloket	1	2	3	3	3
eFormulieren	1	2	3	3	3
Omgevingsvergunning	2	3	3	3	3

Legenda: 1 Afgerond
2 Aangevangen
3 Nog niet aangevangen

E-formulieren worden ingezet op de wijze waarbij burgers de formulieren zelf printen en per post opsturen naar de gemeente.

Verdere detaillering van de invoeringsstatus leidt voor de gemeente Nieuwkoop tot onderstaande bevindingen.

GBA	
Ja	Is er reeds sprake van binnengemeentelijke afname?
40%	Zo ja, bij hoeveel procent van de diensten/processen?
Binnengemeentelijke afname speelt bij belastingen (Alphen a/d Rijn), sociale zaken (ISDR), leerplicht en vergunningen (raadpleegmogelijkheid).	

BAG	
Nee	GIS-omgeving voor vastgoedregistraties aanwezig?
Nee	Beschikt organisatie over vastgoed/GEO informatieplan?
Matig	Inschatting kwaliteit van huidige adressenregistratie?
Activiteiten in het kader van de invoering van de BAG starten per 1 mei. Eerste prioriteit is het op orde brengen van de achterliggende gegevensstromen, zoals adresregistraties. De archieven zijn niet alle even toegankelijk. De kwaliteit van de beschikbare adressenregistratie(s) wordt als slecht ervaren; er is veel vervuiling geconstateerd in de registraties van de "oude"gemeenten.	

BRA	
Ja	Maakt u reeds gebruik van adressen uit GBA?



Ja	Maakt u (daarnaast ook) gebruik van adressen uit andere bronnen (bijv. eigen registratie, postcodeboek, andere registraties)?
Adresgegevens uit het GBA zijn aan de postregistratie gekoppeld.	

BGR	
Nee	Maakt u reeds gebruik van gebouwgegevens uit een of meer gebouwenregistraties?
Vastgoedbeheer "staat nog in de kinderschoenen". Het enthousiasme om dit onderwerp een plaats te geven in de dagelijkse werkzaamheden is zeker aanwezig.	

NHR	
Ja	Maakt u reeds gebruik van het Handelsregister als bron voor bedrijfsgegevens?
Via Kvk-online.	

BRT	
Nee	Maakt u reeds gebruik van geografische gegevens uit Top-10 vector registratie (kadaster)?
Ja	Maakt u (daarnaast ook) gebruik van geo-gegevens uit andere bronnen (bijv. eigen registratie, andere registraties)

BRK	
Nee	Maakt u reeds gebruik van perceelgegevens afkomstig van het Kadaster?
Ja	Maakt u (daarnaast ook) gebruik van perceelgegevens uit andere bronnen (bijv. eigen registratie, andere registraties)
Gebruikte gegevens worden ontleend aan de GBKN.	

DigiD	
Laag	Op welke beveiligingsniveaus verwacht u DigiD te gaan gebruiken (of gebruikt u DigiD)?
Met behulp van DigiD is op dit moment een vijftal producten beschikbaar, waarvoor tevens via de internetkassa kan worden betaald.	

Digitaal omgevingsloket	
Matig	Inschatting geschiktheid huidige workflow
Goed	Inschatting geschiktheid huidige handhaving
Deels	Uitgangspositie - digitalisering vergunningsproces
In de organisatie heeft handhaving een zwaarder accent gekregen: er is een handhavingbeleid geformuleerd, met een uitvoeringsplan en er zijn en worden 8 (integrale) handhavers aangesteld. Procesbeschrijvingen voor het digitaal omgevingsloket zijn nog niet (in voldoende mate) voorhanden.	

Voor de postregistratie wordt gewerkt met Corsa. Met behulp van dit programma is ook het werken op basis van standaard werkprocessen mogelijk. Dit vraagt het een en ander van de bestaande organisatie en medewerkers.

2.5. Organisatiestatus

Bij het scoren van de organisatiestatus wordt uitgegaan van de vijf ontwikkelingsfases van het INK model. De ingevulde vragenlijst uit de intake tool is in de bijlage opgenomen.

2.5.1. Samenwerking

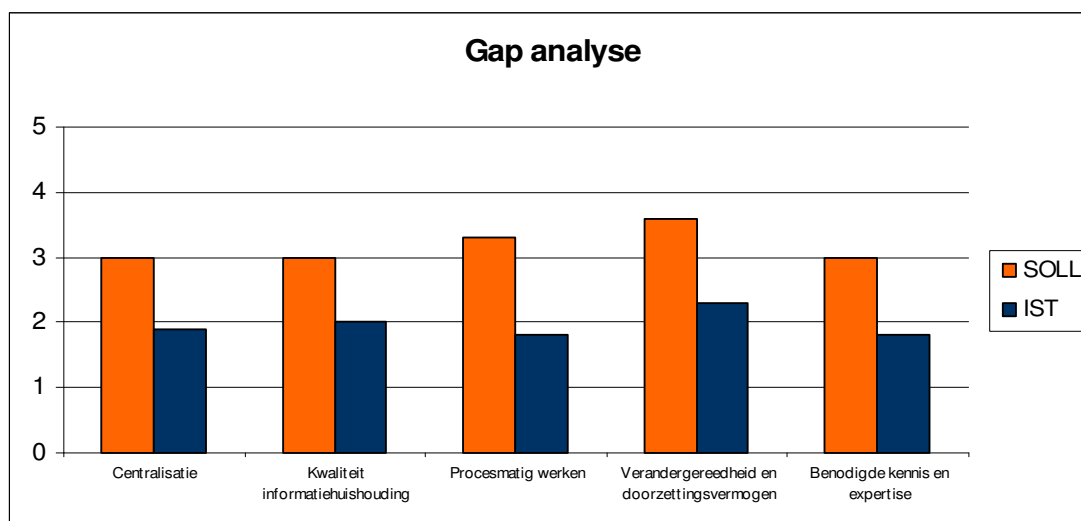
In hoeverre werkt uw organisatie samen of gaat samenwerken met andere organisaties bij het invoeren van e-overheidprogramma's, danwel vormt uw organisatie onderdeel van een vast samenwerkingsverband (bijv. via shared services centra)?	<input type="checkbox"/> Niet <input checked="" type="checkbox"/> We werken ad hoc en ongestructureerd samen met andere gemeenten inzake invoering van de e-overheidprogramma's <input type="checkbox"/> We werken vanuit afdelingen en sectoren gestructureerd samen met andere gemeenten inzake invoering van e-overheidprogramma's <input type="checkbox"/> We werken als organisatie structureel samen met andere gemeenten inzake invoering van e-overheidprogramma's <input type="checkbox"/> We werken als organisatie gestructureerd samen met andere gemeenten, maar ook met andere organisaties inzake invoering van e-overheidprogramma's				
Met welk type partijen?	<input type="checkbox"/> Leveranciers <input type="checkbox"/> Andere gemeenten <input type="checkbox"/> Provincie, waterschappen <input type="checkbox"/> (vrijwillig) Ketenpartners <input type="checkbox"/> Andere (ook niet overheids-) organisaties				
Welke organisaties?					
Op welk vlak?					

Op de terreinen Belastingen (samenwerking met Alphen aan den Rijn) en Sociale Zaken (in ISDR-verband) is sprake van intergemeentelijke samenwerking. Met Noordwijkerhout en Alphen aan den Rijn wordt deelgenomen in een kennisplatform voor de omgevingsvergunning, waarbij met name informatie wordt uitgewisseld over automatiseringsaspecten.

Het aangaan van de juiste samenwerkingsverbanden zal een belangrijk toetsingselement vormen van het op te stellen realisatieplan (zie ook het in paragraaf 3.5 geschetste traject).

2.5.2. Organisatie

In onderstaande tabel staat de IST en SOLL van de organisatiestatus op de aspecten mate van centralisatie, kwaliteit van de informatiehuishouding, mate van procesmatig werken, mate van verandergeredheid en doorzettingsvermogen en de aanwezigheid van de benodigde kennis en expertise. Uit de IST en SOLL blijkt de Delta (Δ) die moet worden overbrugd.



Figuur 2: IST en SOLL organisatiestatus

Aspect	IST (Huidig niveau)	SOLL (Ambitie)	Delta (Te overbruggen)
1. Mate van centralisatie	1,9	3	1,1
			Huidig niveau Ambitie Nominale Gap
Welke focus wordt gehanteerd in uw organisatie?	<input checked="" type="checkbox"/> Afdeling <input type="checkbox"/> Dienst <input type="checkbox"/> Organisatie <input type="checkbox"/> Keten <input type="checkbox"/> Netwerk		1 3 2
Beschikt uw gemeente over een informatiestrategie en -beleid en wat is de focus?	<input type="checkbox"/> Nee <input checked="" type="checkbox"/> Ja, focus is afdeling <input type="checkbox"/> Ja, focus is gemeente <input type="checkbox"/> Ja, focus is samenwerken met andere organisaties <input type="checkbox"/> Ja, focus is landelijk		3 3 0
In hoeverre beschikt uw organisatie over een centrale front-office?	<input type="checkbox"/> Niet <input checked="" type="checkbox"/> Gedeeltelijk, systeemtechnisch en/of organisatorisch, maar niet gekoppeld <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk systeemtechnisch en organisatorisch aan elkaar gekoppeld <input type="checkbox"/> Volledig organisatorisch en systeemtechnisch (gekoppeld) <input type="checkbox"/> Front-office rijkt over grenzen eigen organisatie heen (no wrong door)		2 3 1
In hoeverre beschikt uw organisatie over een centrale back-office?	<input type="checkbox"/> Niet <input checked="" type="checkbox"/> Gedeeltelijk, systeemtechnisch en/of organisatorisch, maar niet gekoppeld <input type="checkbox"/> Gedeeltelijk systeemtechnisch en organisatorisch aan elkaar gekoppeld <input type="checkbox"/> Volledig organisatorisch en systeemtechnisch (gekoppeld) <input type="checkbox"/> Back-office rijkt over grenzen eigen organisatie heen		1 3 2
In hoeverre beschikt uw organisatie over een mid-office?	<input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Organisatorisch ('draaistoel') <input type="checkbox"/> Tijdelijke technische voorziening <input type="checkbox"/> Volledig gekoppeld naar back-office		1 3 2
Is er binnen het college van B&W een lid integraal verantwoordelijk voor e-overheid, e-dienstverlening en/of ICT?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee = 1 <input type="checkbox"/> Ja = 3		1 3 2
Is er binnen uw organisatie iemand op ambtelijk niveau (bijv. gemeentesecretaris) integraal verantwoordelijk voor e-overheid, e-dienstverlening en/of ICT?	<input type="checkbox"/> Nee = 1 <input checked="" type="checkbox"/> Ja = 3		3 3 0
In hoeverre worden systemen binnen uw organisatie centraal door een aparte ICT-dienst/afdeling beheerd?	<input type="checkbox"/> Niet <input type="checkbox"/> Wel, maar met enige vrijheid (zonder architectuur) <input checked="" type="checkbox"/> Wel, o.b.v. architectuurspraken (gemeente) <input type="checkbox"/> Wel, o.b.v. architectuurspraken (keten) <input type="checkbox"/> Wel, o.b.v. architectuurspraken (landelijk)		3 3 0

Opmerkelijk is hier dat de opvattingen over een centrale verantwoordelijkheid ambtelijk en bestuurlijk als het gaat om E-dienstverlening e.d. uiteenlopen. Een andere score is dus evenzeer gerechtvaardigd. Het is nuttig zijn over en weer te verduidelijken of er sprake is van een dergelijke centrale verantwoordelijkheid.

Aspect	IST (Huidig niveau)	SOLL (Ambitie)	Delta (Te overbruggen)
2. Kwaliteit van de informatiehuishouding	2	3	1
			Huidig niveau Ambitie Nominale Gap
In hoeverre is de informatievoorziening binnen uw gemeente gedigitaliseerd?	<input type="checkbox"/> Niet <input checked="" type="checkbox"/> Gedeeltelijk <input type="checkbox"/> In redelijke mate <input type="checkbox"/> In hoge mate <input type="checkbox"/> Volledig		2 3 1
Hoe kwalificeert u de informatiehuishouding binnen uw organisatie?	<input type="checkbox"/> Slecht <input checked="" type="checkbox"/> Matig <input type="checkbox"/> Redelijk <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Uitstekend		2 3 1
In hoeverre zijn geveenseigenaren binnen uw organisatie aangewezen?	<input type="checkbox"/> Niet <input checked="" type="checkbox"/> Gedeeltelijk (verplichting o.b.v.) <input type="checkbox"/> In redelijke mate <input type="checkbox"/> In hoge mate <input type="checkbox"/> Volledig		2 3 1

Aspect	IST (Huidig niveau)	SOLL (Ambitie)	Delta (Te overbruggen)					
3. Mate van procesmatig werken	1,8	3,3	1,5					
In hoeverre worden werkprocessen en know-how vanuit dienstverleningsperspectief (niet AO) vastgelegd (intranet, handboeken), beheerd en beschikbaar gesteld binnen uw organisatie?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	<input type="checkbox"/> Volledig	Huidig niveau	Ambitie	Nominale Gap
In hoeverre zijn er proceseigenaren binnen uw organisatie aangewezen?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input checked="" type="checkbox"/> Voor enkele processen	<input type="checkbox"/> Voor een deel van alle processen	<input type="checkbox"/> Voor het meerendeel van alle processen	<input type="checkbox"/> Voor alle processen	1	3	2
In hoeverre worden er audits binnen uw organisatie gehouden gericht op het naleven van de vastgelegde processen?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input checked="" type="checkbox"/> Alleen als wettelijke verplichting	<input type="checkbox"/> Incidenteel	<input type="checkbox"/> Geregeld	<input type="checkbox"/> Vaak	2	4	2
In hoeverre wordt managementinformatie gebruikt om sturing te geven aan uw processen?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> Geregeld	<input type="checkbox"/> Voortdurend	2	3	1

Aspect	IST (Huidig niveau)	SOLL (Ambitie)	Delta (Te overbruggen)					
4. Mate van verandergeredheid en doorzettingsvermogen	2,3	3,6	1,3					
Ziet het bestuur nut en noodzaak van invoering van e-overheidprogramma's, is dit verankerd in zijn programma's en gekoppeld aan een bredere strategie van de gemeente (toegevoegde waarde aan beleidsdoelstellingen erkend)?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	<input type="checkbox"/> Geheel	Huidig niveau	Ambitie	Nominale Gap
Is binnen uw gemeente sprake van een veroorzaakte of zelf opgelegde noodzaak om de invoering van e-overheidprogramma's ter hand te nemen?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	<input type="checkbox"/> Geheel	2	4	2
Worden vanuit het bestuur voldoende middelen (geld en capaciteit) vrijgemaakt om invoering te realiseren?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	<input type="checkbox"/> Geheel	2	3	1
Beschikt het bestuur over de noodzakelijke daadkracht om de invoering van e-overheidprogramma's te (doen) realiseren?	<input checked="" type="checkbox"/> Nee	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	<input type="checkbox"/> Geheel	2	3	1
Zien management, proceseigenaren en beleids- en uitvoerende medewerkers (organisatie) nut en noodzaak van invoering van e-overheidprogramma's?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input type="checkbox"/> In enige mate	<input checked="" type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In voldoende mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	3	4	1
Zijn management, proceseigenaren en beleid- en uitvoerende medewerkers bereid om met de invoering van e-overheidprogramma's gepaard gaande veranderingen door te voeren danwel te accepteren?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input type="checkbox"/> In enige mate	<input checked="" type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In voldoende mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	3	4	1
In hoeverre beschikt uw organisatie over medewerkers (beleid, proces, uitvoering) die daadwerkelijk de verbinding kunnen leggen tussen ICT, processen en beleidsdoelstellingen ('change agents')?	<input checked="" type="checkbox"/> Niet	<input checked="" type="checkbox"/> In enige mate	<input type="checkbox"/> In redelijke mate	<input type="checkbox"/> In voldoende mate	<input type="checkbox"/> In hoge mate	2	4	2



Uit het intakeverslag lichten we de volgende passages, die een rol kunnen spelen bij de totstandkoming van het realisatieplan.

“De door de gemeente aangereikte **ambities** zijn voor de periode van de komende vier jaar alleen haalbaar, wanneer ruimte wordt gevonden voor het loslaten van een uitgangspunt als budgettaire neutraliteit. Zeker gezien de bijzondere positie van de gemeente Nieuwkoop in het licht van de recente herindeling en de effecten die dat heeft op de nieuwe organisatie (zoals op verschillende plaatsen verzwarende elementen in de taakuitoefening van medewerkers) moet dit voor de kortere termijn waarschijnlijk als een onmogelijke combinatie worden beschouwd. Een goed verwachtingenmanagement is van belang; *keuzes maken!*

Op langere termijn is wel sprake van extra mogelijkheden tot beperking van ambtelijke inzet als gevolg van nieuwe werkmethoden. Er is sprake van voldoende support bij het dagelijks bestuur en ambtelijk enthousiasme.

In het raadsprogramma voor de periode 2007-2010 wordt beperkt aandacht geschonken aan zaken als E-overheid en (E=)dienstverlening, bovendien met de kanttekening dat de bekostiging uit de bestaande organisatie zou dienen te komen. Echter: “De kost gaat voor de baat uit”, zo blijkt uit de door Egem uitgewerkte business-case, waarbij gemiddeld rekening wordt gehouden met een investering van € 50 per inwoner over een periode van 4 jaar (dus circa € 12,50 per jaar).

In de gemeentelijke organisatie lijkt dit project redelijk ingebed te zijn, op basis van een duidelijk *commitment* van het management. Dat neemt niet weg dat de realisatie van wensen op het terrein van E-dienstverlening en basisregistraties kwetsbaar is.

De gemeentelijke organisatie is gestructureerd volgens het zogenaamde directiemodel, met een algemeen directeur tevens gemeentesecretaris en een directeur bedrijfsvoering die samen naast de brandweer en de concernstaf een zestal afdelingsmanagers aansturen.

De organisatie is net na de herindeling van Nieuwkoop, Liemeer en Ter Aar nog *op zoek* naar de nieuwe *identiteit*.

Naast een informatiebeleidsplan waarvan de contouren al in 2006 zijn opgesteld is recent een programmaplan dienstverlening ter uitwerking van het dienstverleningsconcept opgesteld (zie bijlage 4). De Projectgroep InformatieManagement (PIM, met een vertegenwoordiging vanuit alle afdelingen van de organisatie) vormt het integratiekader voor dit soort activiteiten en kan functioneren als aanjager van nieuwe ontwikkelingen. In de organisatie begint rond dit soort onderwerpen een *gevoel van urgentie* te ontstaan.

In de organisatie van Nieuwkoop zal op het niveau van medewerkers aanvullende *kennis* moeten worden vergaard om de aangegeven trajecten succesvol te kunnen oppakken en afronden. Een *workshop basisregistraties / ketensimulatie* zou daarbij een nuttig instrument kunnen zijn.



3. VOORGESTELDE AANPAK

3.1. Doelstelling aanpak

Op basis van de intakeresultaten wordt in dit hoofdstuk een op maat gesneden aanpak voorgesteld. Deze aanpak beschrijft de voorgestelde prioritering, de organisatieaanpak en de benodigde kennis en expertise en de passende veranderaanpak voor de gemeente Nieuwkoop. Vervolgens wordt het traject voor de eerste drie fasen van de invoering op het niveau van activiteiten, tools en opleidingen beschreven.

De invoering van de e-overheid zorgt voor een onomkeerbare verandering binnen de gemeente. De aanpak zoals hier voorgesteld is, stelt de gemeente in staat om deze verandering beheerst, planmatig, met de juiste (tussen- en eind)doelen en met de juiste hulp vanuit overheid, bedrijfsleven en praktijkvoorbeelden te begeleiden.

3.2. Voorgestelde prioritering onderdelen

De gemeente Nieuwkoop wordt geconfronteerd met een groot aantal wettelijke eisen op het gebied van digitale dienstverlening en bedrijfsvoering die de gemeente dwingen werkzaamheden anders (lees geautomatiseerd) te organiseren of processen en procedures anders in te richten. De gemeente Nieuwkoop laat zien dat zij het verbeteren en versterken van de bedrijfsvoering en (digitale) dienstverlening hoog op de agenda heeft staan. In het Raadsprogramma 2007–2010 valt te lezen dat de partijen de dienstverlening van de gemeente dicht bij de inwoners willen brengen. Verder geeft de gemeente aan de regelgeving te willen verminderen.

In het Informatiebeleidsplan 2006–2009 heeft de gemeente Nieuwkoop een plateauplanning opgenomen en daarbij per plateau enkele resultaten aangegeven, waaronder:

- Website met productcatalogus en downloadbare formulieren;
- Informatiearchitectuur opgesteld;
- Vastgelegde processen;
- Digitaal loket.

De mogelijkheden die de 'elektronische overheid' biedt, kunnen de gemeente Nieuwkoop hierbij ondersteunen.

Prioritering e-onderdelen

In hoofdstuk twee is aangegeven hoe de prioriteitstelling van de gemeente er uitziet. Gecombineerd met de prioriteiten vanuit de Rijksoverheid zoals blijkt uit de Verklaring (zie bijlage) ziet de dekking van de prioriteiten vanuit de gemeente Nieuwkoop er als volgt uit:

Prioriteit 1 Realisatie basisvoorzieningen

Mate van prioriteit ²	e-overheidsonderdeel
4	Realisatie Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens (bronhouderschap)
3	Realisatie Basisregistratie(s) Adressen en Gebouwen (bronhouderschap)
2	Realisatie Burgerservicenummer (uitgifte)
1	eNIK (uitgifte)

Prioriteit 2 Aansluiting op basisvoorzieningen

Mate van prioriteit ²	e-overheidsonderdeel
4	Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens (afname)
4	DigiD
4	eFormulieren
3	Basisregistratie(s) Adressen en Gebouwen (afname)
3	Digitaal omgevingsloket
2	Burgerservicenummer (afname)
2	Basisregistratie Kadaster
2	Basisregistratie Topografie
1	Bedrijvenloket
1	Nieuwe Handelsregister (NHR)
1	Bedrijven- en Instellingennummer
1	eNIK

Onderstaande aanvullende eisen zijn geprioriteerd naar de mogelijkheid om gelijktijdig de dienstverlening richting burgers en afnemers klantgericht in te richten. Dit is immers een van de belangrijkste thema's van Andere Overheid.

Aanvullende eisen

Mate van prioriteit ²	Eis
4	Tien nader te bepalen transacties die elektronisch kunnen worden afgedaan
4	Lokale regelgeving via internet
3	Snoeiplan vereiste vergunningen*
2	Vermindering administratieve lasten via model APV*
2	Geschikt maken website voor blinden en slechtzienden
1	Kijken of oudere teksten toegankelijk kunnen worden gemaakt aan de hand van evaluatie van lopende pilots over 'historische' informatie

Aangeraden wordt om bij de start van het ondersteuningstraject een aantal externe (voor de burger) en interne (voor bestuur en organisatie) mijlpalen te benoemen. Enerzijds werkt dit zowel doelstellend als richtinggevend, anderzijds kan men bij het behalen van een mijlpaal dit als 'succes' vieren en benutten om hernieuwde aandacht op de lopende ontwikkelingen te vestigen. Dit heeft een positief effect op de bekendheid met de e-overheid binnen de

² 1 = laag; 2 = matig; 3 = enigszins; 4 = hoog

* Zie voor meer informatie over deze onderwerpen de website www.minderregelsmeerservice.nl



gemeente Nieuwkoop en tegelijkertijd kan dit zorgen voor meer draagvlak binnen de organisatie.

3.3. Voorgestelde veranderaanpak

Invoering van de e-overheid kan grote consequenties hebben voor de interne processen in de gemeente en daardoor ook voor wijze waarop medewerkers hun taken vervullen. De aanpak van deze organisatieontwikkeling zal afgestemd moeten zijn op de specifieke omstandigheden in de gemeente. Daarbij staat de vraag centraal welke veranderaanpak de meeste kans van slagen heeft. Als hulpmiddel hanteren wij hierbij de methodiek die is ontwikkeld door De Caluwé. Daarbij worden vijf manieren van denken over veranderen onderscheiden. Deze denkwijzen verschillen sterk in de veronderstellingen die men heeft over waarom en hoe mensen veranderen. Elke manier van denken heeft het label van een kleur gekregen³.

In de terminologie van De Caluwé is de gemeente Nieuwkoop niet te typeren in één kleur, maar een combinatie van kleuren. De gemeente kan worden aangemerkt als een blauwe gemeente met groene en witte aspecten. Hieronder volgt voor deze drie kleuren een toelichting die van belang is bij de voorgestelde veranderaanpak:

Tijdens de intake heeft het management van de gemeente Nieuwkoop aangegeven dat het succes van de veranderaanpak in hoge mate afhankelijk is van het beschikken over een helder eindperspectief. Er is behoefte aan de inrichting van rationele processen, een projectmatige aanpak, duidelijk opdrachtgeverschap en een goede planning en beheersing. (*blauw*)

Deze systematische aanpak dient te worden geflankeerd door opleiding, training en coaching. Zodoende wordt ingespeeld op de bereidheid en de ambitie van medewerkers om te leren en nieuwe ontwikkelingen een plaats te geven. (*groen*)

Daarnaast is het verstandig gebruik te maken van de dynamiek en de energie van de voortrekkers in de organisatie. Zij zijn de trekkers inzake het aansturen en begeleiden van de veranderingen. Hierbij wordt continu aandacht gegeven aan wat is haalbaar, wat komt daadwerkelijk in beweging en waar komen we weerstanden tegen. Deze weerstanden worden in kaart gebracht en weggenomen. (*wit*)

Uit de organisatiestatus blijkt dat de gemeente Nieuwkoop op alle aspectgebieden een verbeteringslag kan maken. Geadviseerd wordt om een programmatische aanpak te hanteren waarbij de verschillende aspectgebieden (Informatie & ICT, Processen, Personeel & Organisatie, Regelgeving, Verandermanagement & Communicatie en Besturing) in heldere stappen naar het volgende niveau worden gebracht. Tevens is het advies om kennis en expertise bij de zittende medewerkers door middel van opleidingen te vergroten. Aandacht besteden aan het creëren van draagvlak voor de komende veranderingen bij implementatie van de e-overheidsprogramma's blijft een belangrijk punt. Een goed opgeleide en gemotiveerde "crew", die echt samenwerkt, is een harde randvoorwaarde om te komen tot een vlotte implementatie van de projecten in het kader van de elektronische overheid.

Het ambitieniveau van 3.0 tot 3.6 bij de SOLL organisatiestatus is een stevige uitdaging voor de gemeente Nieuwkoop. Versterking van personele capaciteit en kennisopbouw zijn

³ "Leren veranderen", Leon de Caluwe & Hans Vermaak



absoluut noodzakelijk om de invoering van elektronische overheid te realiseren. Samenwerking met de omliggende gemeenten zal tevens kunnen bijdragen aan een vermindering van kwetsbaarheid, een verlaging van kosten, een verbetering van continuïteit en van kwaliteit.

3.4. Benodigde kennis en expertise

In het algemeen moet gezegd worden dat kennis en expertise op de diverse gebieden van de e-overheid in enige mate aanwezig is bij de gemeente Nieuwkoop. Uit de intake is naar voren gekomen dat men op de aandachtsgebieden 'Processen', 'Personeel & Organisatie' en 'Verandermanagement, Communicatie en Besturing' kennis mist. Verhoging en verbreding van het kennisniveau is noodzakelijk zodat een bredere kring van medewerkers een beter en meer veelomvattend begrip krijgt van de verbinding tussen beleidsdoelstellingen, processen en ICT.

Voor de realisatiefase zullen nader te bepalen betrokken medewerkers per onderdeel voldoende kennis op moeten bouwen om concrete realisatie en beheer goed uit te kunnen voeren. Een opleidingsplan per onderdeel met benoeming van de personen welke een opleiding moeten volgen dient deel uit te maken van het realisatieplan.

Gezien de impact en het belang van de geo gerelateerde projecten (BAG, Wkpb) dient bijzondere aandacht gegeven te worden aan het bijscholen van de betrokken medewerkers op het geo-terrein.

Van belang in dit opzicht is ook de mogelijke samenwerking met omliggende gemeenten. Door deze projecten gezamenlijk op te pakken is het mogelijk kennis met de andere gemeenten te delen.

Op basis van de voorgestelde prioritering, de passende veranderaanpak en de benodigde kennis en expertise is ons advies om op de al ingezette weg verder te gaan. Aan de volgende aspecten dient echter nadrukkelijk aandacht te worden gegeven:

- Meer bewustwording van, en communicatie door de gehele organisatie over het belang van de Andere Overheid en de veranderingen die de organisatie daarbij zal ondervinden.
- Meer bewustwording bij medewerkers met betrekking tot de verbinding tussen de beleidsdoelstellingen, cultuur, processen en ICT.
- Uitwerken van het ambitieniveau van de gemeente naar een in uitvoering genomen realisatieplan e-overheid, waarbij deelplannen voor de afzonderlijke e-overheidsvoorzieningen (BAG, Omgevingsvergunning, etc.) zullen worden opgesteld. Management en medewerkers zullen hierbij betrokken moeten worden.
- Een zichtbare versnelling op het gebied van de informatiehuishouding.
- Realiseren van zichtbare quick wins voor zowel de burger als voor de organisatie.
- Versterken van de draagkracht voor het geheel van de deelprojecten van de Andere Overheid bij het bestuur en de gemeenteraad. Communicatie over de uitgangspunten en het in beeld brengen van de kosten en baten zijn hierbij essentieel.

3.5. Voorstel te volgen traject in eerste drie fasen

De ondersteuning bij de invoering reikt tot en met fase drie. De invulling geschiedt dan ook tot en met deze fase. Iedere omschrijving wordt voorafgegaan door een figuur waarin mogelijke activiteiten omschreven, en producten benoemd zijn. Het einddoel in fase drie is een bestuurlijk geaccordeerd realisatieplan: een door het bevoegde gezag geaccepteerd plan waarin ondermeer de prioriteiten zijn vastgelegd, de budgetten zijn bepaald, de



projectorganisatie is opgezet, de deelprojecten zijn beschreven en een detailplanning is opgenomen.

Binnen iedere fase dient voor een hoge slagingskans ook rekening gehouden te worden met een aantal aspectgebieden. Deze elementen dienen dan ook terug te komen in de cruciale producten per fase.

3.5.1. Fase 1: Voorbereiding



Figuur 3: Fase 1 Voorbereiding

Activiteiten

Omschrijving activiteit	Inzet e-adviseur	Benodigde inzet gemeente ⁴
EGEM thermometer	6 uren	MT, I&A, Proceseigenaren
Met de EGEM-thermometer wordt de kwaliteit van de gegevens in de gemeentelijke organisatie gemeten. De meetresultaten zijn een indicatie voor de mate waarin de gemeente haar processen efficiënt en effectief uitvoert en hoe afzonderlijke sectoren (Bouw- en Woningtoezicht, Brandweer, Burgerzaken, Gemeentelijke Belastingen en Sociale Zaken) met elkaar op gegevensgebied samenwerken. Het resultaat van deze analyse wordt gebruikt als input voor de workshop ketensimulatie.		

⁴ De benodigde inzet wordt beschreven per rol. Het is aan de gemeente om te bepalen welke functionaris daar verantwoordelijk voor is.

Workshop ketensimulatie (Basisregistratie(s) spel)	8 uren	Bestuur, MT, I&A, P&O, Communicatie, Portefeuillehouder, Proceseigenaren
<p>Opleidingsdag voor management en sleutelfiguren: dieper inzicht in onderdelen e-overheid; samenhang tussen de onderdelen; gevolgen voor gemeentelijke organisatie. De analyse van de EGEM-thermometer vormt de basis voor deze dag.</p> <p>Doelstelling is dat de deelnemers de noodzaak tot samenwerking over de afdelingen heen zelf gaan uitdragen.</p>	Inclusief voorbereiding	
Workshop e-dienstverlening, midoffice- en architectuurdenken	8 uren	MT, I&A, Proceseigenaren, Portefeuillehouder
<p>In een workshop van een halve dag zullen onderwerpen als relatie frontoffice – midoffice – backoffice, de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA), eFormulieren en Standaard Uitwisseling Formaat (StUF) in hun onderlinge samenhang behandeld worden.</p> <p>Resultaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De proceseigenaren krijgen inzicht in het tijdspad van de ontwikkelingen en (on)mogelijkheden van toepassingen binnen de elektronische overheid. • Inzicht in de gevolgen van komende e-overheid ontwikkelingen op de primaire processen bij de gemeente Nieuwkoop. 	Eén dagdeel, inclusief voorbereiding	
Nadere uitwerking van plan van aanpak, budgetten en ambities	18 uren	Financiën & Control, Proceseigenaren
Plan van aanpak voor de drie fasen met onderdelen bestuurlijke verklaring. Aanvulling op bestaande documenten. Specifieke aandacht voor het aspect samenwerking.		
Vaststellen plan van aanpak met budget	12 uren	GS en Portefeuillehouder
Geaccordeerd plan van aanpak en terugkoppeling daarvan met de portefeuillehouder.		
Inrichting programmaorganisatie	12 uren	GS
Invullen projectstructuur met bemensing en rollen (al beschreven in het plan van aanpak).		

Communicatie over op handen zijnde verandering, workshops voor medewerkers	24 uren	Communicatie
<p>Communicatieplan (met veranderaanpak) en sessie met betrokken medewerkers.</p> <p>De e-adviseur richt zich hierbij met name op ondersteuning van de communicatie medewerkers bij het verwerven of uitbouwen van draagvlak bij het bestuur en de organisatie.</p>		
Totaal Fase 1 Voorbereiding	88 uren (11 dagen)	

In fase één zal het plan van aanpak e-overheid voor de gemeente Nieuwkoop worden gemaakt. Dit betekent onder meer dat de activiteiten voor fase één tot en met fase drie zijn gepland, helder is welke gemeentelijke functionarissen daarbij nodig zijn en dat alle prioriteiten uit de Verklaring (zie bijlage) benoemd zijn en een plaats in de tijd hebben gekregen. Dit met inachtneming van de wettelijke termijnen. Ook zal aan het eind van deze fase de projectorganisatie bekend en bemenst zijn. Er is gekozen voor een overkoepelende aanpak. Deze keuze wordt bepaald bij de uitwerking van het plan van aanpak.

Tools

Vanuit de toolkit in het portfolio van het Kenniscentrum kunnen onder meer ondersteunende tools gebruikt worden. Het portfolio is een dynamische lijst, de gemeente kan het totaalaanbod van het portfolio raadplegen via <http://www.i-teams.nl>.

Opleiding workshop ketensimulatie (Basisregistratie(s) spel)

In de voorbereidingsfase moet de e-adviseur de betrokken actoren enthousiasmeren voor de aanpak. Onze ervaring is, dat het daarbij concreet ervaren van enerzijds de problematiek en anderzijds de gewenste verbeteringen van groot belang is. Het is vaak zo dat de echte noodzaak van de verandering nog niet echt wordt beleefd. Dat is een risico voor het totale traject.

Het doen van een analyse met de EGEM-thermometer biedt het eerste concrete houvast voor het helder maken van de noodzaak van de invoering Basisregistratie(s) voor de gemeente zelf. De uitvoering van een ketensimulatie middels een workshop Basisregistratie(s) brengt de problematiek nog dichterbij de rol van de verschillende betrokkenen in de gemeente. De simulatie kan gericht zijn op verschillende niveaus van de problematiek (sturing, samenwerking, processen, gegevens en competenties). Afhankelijk van de vooraf vastgestelde situatie en behoeften zal het accent van de moderatie in de workshop worden gelegd op één of meerdere van deze niveaus. Daarmee wordt de simulatie gericht ingezet op te bereiken resultaten voor de vervolgstappen van de e-adviseur. Onderstaand werken wij dit verder uit.

De workshop ketensimulatie is een workshop over de implementatie van een stelsel van Basisregistratie(s) in een gemeente. Het geeft de deelnemers inzicht in de organisatorische gevolgen van de implementatie van Basisregistratie(s) en de knelpunten in ketensamenwerking rond deze Basisregistratie(s). Ook biedt de workshop de deelnemers handvatten om tot verbeteringen in hun dagelijkse praktijk te komen. De workshop is dan ook zeer goed bruikbaar om als startpunt te nemen bij de voorbereiding van de implementatie van de elektronische overheid.

De workshop wordt gehouden met twaalf - zeventien deelnemers. De deelnemers zijn medewerkers van de gemeente. De deelnemers komen uit alle lagen van de organisatie:

- De portefeuillehouder
- De gemeentesecretaris
- Directieleden, MT-leden en afdelingshoofden
- Hoofd informatiebeleid
- Hoofd automatisering
- Applicatiebeheerders
- Eigenaren van primaire processen

Opgemerkt dient te worden dat de deelname van het topmanagement en de portefeuillehouder wezenlijk en noodzakelijk is.

De workshop wordt georganiseerd door IMAC, de overheidsacademie voor informatiemanagement en, door de benodigde infrastructuur, gehouden op één van de volgende locaties: Den Haag, Utrecht, Geldrop, Zwolle, Leeuwarden en Niedorp.

De workshop duurt een hele dag. Er zijn geen extra kosten verbonden aan de workshop, deze wordt de gemeente aangeboden door EGEM-i.

3.5.2. Fase 2: Inventarisatie



Figuur 4: Fase 2 Inventarisatie

Om tot de in het plan van aanpak benoemde onderdelen te komen, wordt in fase twee de huidige situatie in kaart gebracht. Juist in deze fase moet er extra aandacht besteed worden aan de verschillende aspectgebieden.

Activiteiten

Omschrijving activiteit	Inzet e-adviseur	Benodigde inzet gemeente
Inventarisatie huidige situatie	24 uren	I&A, P&O, Portefeuillehouder, Proceseigenaren
Beschrijving uitgangssituatie (rapport). Behalve aandacht voor de aspectgebieden wordt hier weergegeven wat de status op dit moment is per in te voeren onderdeel en voor welke onderdelen samenwerking aan de orde zal zijn. Uitvoering gebeurt door de organisatie onder regie van de e-adviseur.		
Communicatie en draagvlak vergroten en handhaven	16 uren	Communicatie, Portefeuillehouder
Draagvlak onder de medewerkers en management dient de volledige aandacht te blijven krijgen. De verandering moet goed begeleid worden.		
Totaal fase 2 Inventarisatie	40 uren (5 dagen)	

Aan het einde van fase twee is de feitelijke situatie van de gemeente Nieuwkoop geïnventariseerd op de onderdelen van de prioriteitstelling met aandacht voor de verschillende deelaspecten. De feitelijke situatie is neergelegd in de IST analyse (onderdeel van de uiteindelijke Verschillenanalyse). Daarnaast is er blijvende aandacht voor het in gang gezette veranderingsproces.

Tools

Vanuit de toolkit in het portfolio van het Kenniscentrum kunnen onder meer ondersteunende tools gebruikt worden. Het portfolio is een dynamische lijst, de gemeente kan het totaalaanbod van het portfolio raadplegen via <http://www.i-teams.nl>.

3.5.3. Fase 3: Ontwerp



Figuur 5: Fase 3 Ontwerp

In de ontwerpfase komt de gewenste situatie aan bod. Op welke wijze en in welke vorm realiseert de gemeente Nieuwkoop de ambities welke zijn neergelegd in het plan van aanpak? Dit ontwerp gaat in op het overbruggen van de IST en de SOLL op de vlakken ICT, processen, organisatie en cultuur. Hier wordt in de Verschillenanalyse verslag van gedaan.

Gecombineerd met de geïventariseerde uitgangssituatie uit fase twee kan het ontwerp dienen als basis voor het realisatieplan: hoe komt de gemeente van de huidige situatie naar de gewenste situatie. Het integraal bestuurlijk geaccordeerde realisatieplan is de handleiding waarmee de realisatiefase gestart kan worden.

Activiteiten

Omschrijving activiteit	Inzet e-adviseur	Benodigde inzet gemeente
Ontwerp toekomstige situatie aspectgebieden	16 uren	I&A, P&O, Portefuillehouder, Proceseigenaren
Integraal ontwerp toekomstige situatie. Zowel organisatie, als processen, als informatievoorziening architectuur komen hier aan bod. Aspectgebieden per programma en aspectgebieden bedrijfsvoering zijn hier leidend. Het in de eerste fase opgestelde informatiebeleidsplan dient hierbij als basis.		
Opstelling van integraal (bestuurlijk geaccordeerd) realisatieplan	32 uren	Portefuillehouder, MT, GS
Integraal realisatieplan. Activiteiten die blijken uit de verschillenanalyse worden hierin meegenomen.		
Communicatie en draagvlak vergroten en handhaven	8 uren	Communicatie, Portefuillehouder
Draagvlak onder de medewerkers en management dient		



de volledige aandacht te blijven krijgen. De verandering moet goed begeleid worden.		
Voortgangsrapportage (alle drie de fasen)	8 uren	Portefeuillehouder
Totaal fase 3 Ontwerp	64 uren (8 dagen)	
Totale inzet benodigd	200 uren (25 dagen)	

Tools

Vanuit de toolkit in het portfolio van het Kenniscentrum kunnen onder meer ondersteunende tools gebruikt worden. Het portfolio is een dynamische lijst, de gemeente kan het totaalaanbod van het portfolio raadplegen via <http://www.i-teams.nl>.

3.6. Inzet gemeente versus inzet e-adviseur

De activiteiten waar dagen voor de e-adviseur zijn ingepland worden uitgevoerd onder regie van de gemeente. De e-adviseur, voorzien van de toerusting van EGEM-i, begeleidt, de gemeente leidt. Dit wil zeggen dat bijvoorbeeld een tussenproduct als het communicatieplan niet wordt geschreven door de e-adviseur, maar door de communicatieverantwoordelijke van de gemeente, onder begeleiding van de e-adviseur. De gemeente zal in haar planning dan ook rekening moeten houden met het beschikbaar stellen van tijd voor de sleutelfunctionarissen in dit traject. Denk hierbij aan functionarissen in de afdeling Publieksdiensten en proceseigenaren in de overige afdelingen.

Hoeveel uren er nodig zijn vanuit de gemeente is lastig te zeggen. Er is een vuistregel voor de verhouding tussen de uren van de adviseur en de uren van de gemeente van 1:3 à 1:4. Per gemeente is het echter verschillend hoeveel uren nodig zijn en hoe dit praktisch uitwerkt. Als voor een e-adviseur 200 uur is gecalculeerd, dan moet de gemeente rekening houden met een totale inzet aan uren vanuit de eigen organisatie tussen de 500 en 800. Dit is capaciteit die lastig vooraf concreet is toe te wijzen aan personen of afdelingen.

Grote delen van de organisatie zullen wel in meerdere of mindere mate uren moeten leveren. Alleen als de benodigde uren ook beschikbaar worden gesteld, kan er een goed en gedragen realisatieplan worden opgesteld.

Het is verstandig om vooraf aan het traject samen met de e-adviseur de benodigde functionarissen in de detailplanning uit te werken. Zo kan worden gezien welke afdelingen/personen op welk moment nodig zijn en of planning haalbaar is.

3.7. Resultaten

Resultaten van de drie fasen zijn:

- Een bestuurlijk geaccordeerd realisatieplan dat past bij de wettelijke termijnen en bij het ambitieniveau van de gemeente Nieuwkoop;
- Draagvlak binnen de organisatie ten aanzien van de te nemen stappen;
- Kosten- /baten analyse, zowel op financiën als op de effecten van de e-overheid op de bedrijfsvoering;
- Een I-visie;



- Het bieden van zekerheid dat de juiste koers wordt gevolgd, gezien vanuit landelijke wetgeving en lokale prioritering;
- Medewerkers van de gemeente zijn bekend met het ambitieniveau en de stappen die worden genomen ten aanzien van de elektronische gemeente;
- Medewerkers die bekend zijn met de verbinding tussen ICT, processen, beleid en cultuur.

3.8. Planning

De planning zal door de gemeente in overleg met de regie-adviseur en de e-adviseur worden bepaald. Om het momentum niet te verliezen is het raadzaam om kort na aanvaarding van de propositie te starten met fase één. Daarnaast is het wenselijk om bij fase één tot en met fase drie een doorlooptijd van vier à zes maanden te hanteren. Het verdient aanbeveling dat de e-adviseur vooraf de benodigde uren van de gemeentefunctionarissen in een detailplanning uitwerkt. Zo weet de gemeente vooraf hoeveel uren de functionarissen beschikbaar moeten zijn opdat de door de adviseur afgegeven planning kan worden gehaald. De planning wordt per fase op weekniveau uitgewerkt.

3.9. Randvoorwaarden

Voor uitvoering van de propositie dient de gemeente rekening te houden met onderstaande randvoorwaarden:

- Goedkeuring door bestuur en commitment bij het management voor deze aanpak.
- Het aanwijzen van een aanspreekpunt voor EGEM-i en voor de e-adviseur.
- Voldoende beschikbare tijd bij de relevante sleutelfunctionarissen tijdens fase één tot en met fase drie.
- Voldoende mandaat en kwaliteit bij relevante sleutelfunctionarissen.
- De gemeente dient bereid te zijn om informatie uit te wisselen over hun werkwijze, successen, gebruikte hulpmiddelen, enzovoorts.
- De gemeente dient de tijdens fase één tot en met fase drie opgeleverde producten beschikbaar te stellen aan andere gemeenten, tenzij hierin vertrouwelijke informatie is opgenomen. EGEM-i zal hiervoor de (web)faciliteiten bieden.
- De gemeente kan voor de begeleiding van de beschreven activiteiten gebruik maken van een e-adviseur. De gemeente is zelf verantwoordelijk voor de keuze van deze e-adviseur. Voorwaarde voor financiering van deze begeleiding door EGEM-i is dat de adviseur gecertificeerd is. Voordeel van een e-adviseur is dat de gemeente ervan verzekerd is dat deze adviseur de ervaring, kennis en toerusting heeft die nodig is om de gemeente in dit complexe traject te begeleiden. U kunt bij EGEM-i (www.egem.nl/egem-i) opvragen welke e-adviseurs gecertificeerd zijn of hoe een adviseur zich kan aanmelden voor de certificering.
- Voor de financiering van de uitvoering van de propositie (fase één tot en met fase drie) dient de gemeente het bijgesloten contract te ondertekenen zoals opgesteld door de regiegroep (BZK in goed overleg met de VNG).



4. VERVOLG

4.1. Stap 1: aanvaarding propositie

Deze propositie wordt u aangeboden door EGEM-i. Na het intakegesprek ontvangt u een eerste versie van deze propositie. Wij vragen dan om uw aanvaarding. Daarna ontvangt u een gedrukte propositie. Wilt u gebruik maken van de aanpak en ondersteuning door een e-adviseur zoals beschreven in hoofdstuk 3? Onderteken dan de overeenkomst die u bij deze gedrukte propositie ontvangt, kies een e-adviseur uit en plan een startgesprek.

4.2. Stap 2: onderteken de overeenkomst

Bij de gedrukte propositie ontvangt u een overeenkomst. Of u gebruik maakt van de aanpak en ondersteuning van i-teams, kiest u zelf. Kiest u voor ondersteuning, onderteken dan de overeenkomst tussen uw gemeente en i-teams.

Heeft u de overeenkomst ondertekend dan moet u tijdens fase één tot en met fase drie opgeleverde producten beschikbaar stellen aan andere gemeenten, tenzij hierin vertrouwelijke informatie is opgenomen. EGEM-i zal hiervoor de (web)faciliteiten bieden.

4.3. Stap 3: kies een e-adviseur

U kiest zelf welke e-adviseur u komt ondersteunen. U kunt dit aangeven op het formulier 'Inzet e-adviseurs i-teams' bij de gedrukte propositie. U vindt de profielen van onze e-adviseurs onder 'Overzicht e-adviseur' op www.egem.nl/egem-i.

De regie-adviseur blijft het aanspreekpunt voor de gemeentesecretaris en zal (op enige afstand) betrokken blijven bij de uitvoering van fase één tot en met fase drie. Bij afronding van fase drie en het hierbij op te leveren bestuurlijk gedragen realisatieplan zal de regie-adviseur het afrondend gesprek bijwonen.

4.4. Stap 4: stuur de overeenkomst op naar i-teams

De overeenkomst met het formulier 'Inzet e-adviseurs i-teams' stuurt u aan het programma i-teams:

Stichting ICTU, programma i-teams
T.a.v. mevrouw C. Wentholt
Postbus 84011
2508 AA Den Haag

4.5. Stap 5: plan een startgesprek

De start van fase één wordt door de gemeente in overleg met de regie-adviseur en de e-adviseur bepaald. Dit doet u in een startgesprek. Bij dit gesprek zijn de regie-adviseur, de e-adviseur, de gemeentesecretaris uit uw gemeente en een coach vanuit i-teams aanwezig.

Houdt u bij de startdatum en de geplande activiteiten daarna rekening met de beschikbaarheid van relevante sleutelfunctionarissen.



4.6. Financiering

De kosten van het beschikbaar stellen van de tools via het Kenniscentrum, het gebruik van de telefonische servicedesk en de aangeboden webfaciliteiten komen voor rekening van EGEM-i.

Als aan de in hoofdstuk 3 opgenomen randvoorwaarden wordt voldaan komt ook de financiering van de inzet van de e-adviseur en de aangeboden opleidingen in fase één tot en met fase drie, voor rekening van EGEM-i. EGEM-i zal hiertoe een contract afsluiten met de door u geselecteerde adviseur. U dient op het eveneens bijgesloten formulier uw keuze voor de adviseur kenbaar te maken aan EGEM-i door dit formulier te retourneren aan ICTU, Programma i-teams, via bovenstaand adres.

5. Bijlage I: De Verklaring

BETERE DIENSTVERLENING, MINDER ADMINISTRATIEVE LASTEN MET DE ELEKTRONISCHE OVERHEID!

Verklaring, vast te stellen bij gelegenheid van het Bestuurlijk Overleg van Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen

HET KAN EN MOET MAKKELIJKER

Als het om dienstverlening gaat beschouwen burgers en bedrijven de overheid als één. Zij willen geen onnodige last hebben van de overheid. Het is daarom de taak van de overheid het voor hen makkelijker te maken. Het gaat om samenhang, snelheid, transparantie, kortom: kwaliteit. Het is dit burgerperspectief dat leidend is op weg naar een Andere Overheid. Met meerdere programma's maakt de overheid dit concreet: vermindering van administratieve lasten voor bedrijven en voor burgers met harde, afrekenbare doelen, vereenvoudiging van vergunningprocedures en vermindering van regeldruk zijn daar voorbeelden van.

Voor betere dienstverlening en vermindering van administratieve lasten is een ingrijpende, maar ook veelbelovende modernisering nodig van de informatiehuishouding van de héle overheid. De basis ligt er, de invoering moet nu van de grond komen. Resultaten van die programma's zijn nog onvoldoende zichtbaar, mensen merken er nog te weinig van. Daarom maken we met deze Verklaring harde afspraken met elkaar, gaan wij meer samenhang creëren, meer tempo maken en meer gezamenlijk de schouders eronder zetten. Zodat we op korte termijn met minder regels toekunnen, meer kwaliteit bieden en het makkelijker maken. Daar hebben we de Elektronische Overheid bij nodig.

UITGANGSPUNTEN

We zetten de Elektronische Overheid in voor betere dienstverlening, minder administratieve lasten voor burgers en bedrijven, meer transparantie en grotere doelmatigheid, zodat de overheid niet meer kost dan strikt nodig. Om daarbij het perspectief van burgers en bedrijven leidend te maken, gaan wij, in de geest van de BurgerServiceCode van burger@overheid, van het volgende toekomstbeeld uit:

- *de overheid is transparant*: informatie over rechten en plichten is eenduidig, begrijpelijk en goed vindbaar,
- * nmalige gegevensverstrekking*: Informatie die mede bij de overheid bekend is, wordt niet meer gevraagd en hoeft niet meer te worden verstrekt,
- *niemand wordt meer "van het kastje naar de muur" gestuurd*: informatie wordt overheidsbreed gedeeld en gebruikt,
- *vermindering van administratieve lasten*: afhandeling van transacties is zo eenvoudig, zo inzichtelijk ("tracking & tracing") en zo goedkoop mogelijk,
- alle kanalen open (*multi channel*): burgers, bedrijven en instellingen maken zelf uit langs welk contactkanaal zij de overheid benaderen en
- de héle overheid stelt *gemeenten* in staat voor persoonlijk contact met burgers aan balie of telefoon de *poort tot de overheid* te zijn. Ook voor bedrijven kunnen gemeenten deze rol vervullen, naast bijv. de Kamers van Koophandel. Als dat voor burgers en bedrijven makkelijker is, neemt men natuurlijk direct contact op met andere overheidsorganisaties, zoals de Belastingdienst of de Informatie Beheer Groep.

Wij vragen burgers, bedrijven en instellingen hun eigen verantwoordelijkheid te nemen, maar wij stellen ze langs deze lijnen ook in staat dat te doen. Daarbij houden we er rekening mee dat er ook verschillen bestaan tussen burgers en bedrijven waar het gaat om de aard, inhoud, omvang en intensiteit van het contact met de overheid. De Kamers van Koophandel zijn bijv.



vaak het eerste aanspreekpunt voor een bedrijf, zeker als dat is gevestigd in meerdere gemeenten.

VISIEONTWIKKELING

We gaan dus tempo maken met het realiseren van de Elektronische Overheid. Maar daarmee zijn we er niet. Ook in de toekomst willen we slim gebruik maken van nieuwe technologische mogelijkheden en in blijven spelen op maatschappelijke veranderingen. Daarom ontwikkelen we een gezamenlijke visie op de verschillende kanalen waarlangs dienstverlening kan worden verzorgd en op het contact tussen overheid en burgers, bedrijven en instellingen.

WE GAAN HET DOEN!

Contact met de overheid kan technisch gezien vrijwel altijd en van vrijwel overal. Dankzij de Elektronische Overheid bepalen burgers en bedrijven zelf in welke vorm zij diensten en producten van de overheid willen zien. Daar moet nog wel wat voor gebeuren. Daarom verbinden wij ons om overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen te realiseren, daarop aan te sluiten en deze te gebruiken in onze informatiehuishouding en dienstverlening.

Niet iedereen echter heeft de mogelijkheid of handigheid zaken elektronisch met de overheid te regelen. Contact via balie of telefoon is persoonlijk(er) en het maakt vraag en antwoord, hoor en wederhoor eenvoudiger. Daarom maken we een netwerk van gemeentelijke telefonische contactcenters waar burgers en bedrijven terecht kunnen voor alle vragen aan de overheid.

Het elektronische dienstenaanbod wordt geleidelijk uitgebreid naar persoonsgebonden informatie en transacties via de persoonlijke Internetpagina. Daarmee vallen virtueel de schotten tussen de verschillende overheidsdiensten grotendeels weg. We creëren daarmee een veilige en vertrouwde omgeving om gemakkelijk, overzichtelijk en op ieders maat gesneden zaken met de overheid te doen.

..... MAAR WEL EFFICIËNT

We gaan dus fors investeren in een betere informatiehuishouding. Technologie maakt veel mogelijk, maar niet alles. Bovendien kunnen we iedere euro maar één keer uitgeven. Daarom is prioriteitstelling nodig en kiezen we voor samenwerking en van elkaar leren, onder andere via shared services voor technische voorzieningen, uitbesteding en expertisebundeling.

Wij spreken af het voorgaande de komende tijd gezamenlijk verder uit te werken. Voor de korte termijn stellen we prioriteiten en maken werkafspraken in de uitvoeringsagenda die bij deze Verklaring is gevoegd.


Vastgesteld te 's Gravenhage, op dinsdag 18 april 2006,

De Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties,



.....
drs. A. Pechtold

De voorzitter van het Interprovinciaal Overleg,



.....
J. Franssen

De voorzitter van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten,



.....
drs. W. J. Deetman

De voorzitter van de Unie van Waterschappen,



.....
dr. S. Schaap

UITVOERINGSAGENDA

1. Inleiding

In de navolgende werkspraken hebben wij ons laten beïnvloeden door de toekomstperspectieven uit de eerste Voortgangsrapportage Elektronische overheid, de BurgerServiceCode en het advies van de Commissie Jorritsma. Daarnaast is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de verschillende onderzoeken die de laatste tijd zijn uitgevoerd rond "absorptievermogen" en "regie" rond de Elektronische Overheid. Ook nemen we ons het ongevraagde advies ter harte van het Adviescollege toetsing administratieve lasten (ACTAL) aan de ministers van EZ en BVK.

2. Realisatie van korte termijn verbeteringen in de elektronische en telefonische dienstverlening (programma Elektronische dienstverlening)

Voor de verbetering van de dienstverlening op korte termijn gaan we gezamenlijk uit van het programma elektronische overheid. De verbetering van de elektronische dienstverlening kent daarbij een aantal stappen:

- ontwikkeling van overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen
- de feitelijke realisatie van deze overheidsbreed bruikbare basisvoorzieningen
- de aansluiting van organisaties op deze basisvoorzieningen ("uitrol")
- de toepassing van deze basisvoorzieningen in de dienstverlening
- beheer van de basisvoorzieningen

Niet alles kan tegelijk. Daarom spreken we de volgende prioriteitsvolgorde af:

- a) **Ontwikkeling** van de beoogde basisvoorzieningen is primair de verantwoordelijkheid van de Rijksoverheid. De Rijksoverheid (departementen en uitvoeringsorganisaties) betrekken de andere overheden zo bij de ontwikkeling van deze basisvoorzieningen dat de andere overheden hierop te gelegener tijd eenvoudig kunnen aansluiten. Belangrijke partij hierbij zijn de zogenoemde voorhoedegemeenten, die als voorlopers zowel kennis opbouwen van dergelijke voorzieningen op gemeentelijk niveau als een organisatie hebben waarin prototypes van basisvoorzieningen op de bruikbaarheid in de gemeentelijke situatie kunnen worden getest.
- b) De hoogste prioriteit voor gemeenten ligt bij de feitelijke **realisatie** van de vier basisvoorzieningen die gemeenten beheren of uitgeven: het basisregisters Gemeentelijke Basis Administratie en Basisregister Adressen en Gebouwen, het Burgerservicenummer en de eNIK. Gemeenten maken deze volgens het volgende schema beschikbaar voor gebruik door alle overheden:
 - . Gemeentelijke Basis Administratie: 2007
 - . Basisregister Adressen en Gebouwen (BAG): 2009
 - . Burgerservicenummer (BSN, uitgifte): 2006
 - . elektronische Nationale Identiteits Kaart (eNIK, uitgifte): 2007De departementen verantwoordelijk voor deze voorzieningen ondersteunen de gemeenten bij deze realisatie en maken hierover afspraken met de VNG.
- c) Volgende prioriteit voor gemeenten (tevens hoogste voor provincies en waterschappen) ligt bij de **aansluiting** op de volgende basisvoorzieningen (basisvoorzieningen met vrijwel allemaal een wettelijke basis):
 - de basisregisters Gemeentelijke Basis Administratie, Nieuw Handelsregister, Basisregister Adressen en Gebouwen, Eigendommen (Kadaster), Kaarten;
 - de authenticatievoorzieningen DigiD en in het verlengde daarvan eNIK;
 - de koppelingsnummers Burger Service Nummer en Bedrijven- en Instellingen Nummer;
 - het Bedrijvenloket, de e-formulierenvoorziening en het digitale omgevingsloket.

- d) Van de zijde van de Rijksoverheid zullen de volgende zaken worden gerealiseerd:
- De levering van diensten en informatie aan de telefonische verwijzfunctie voor de hele overheid (ter ondersteuning van deze verwijzfunctie die in het kader van gemeentelijke contactcenters bij gemeenten zal worden gerealiseerd);
 - De realisatie van één voorziening waarlangs andere overheden die dat wensen informatie kunnen putten uit basisregisters.
- e) Over de planning van aansluiting van gemeenten, provincies en waterschappen worden in de "Regiegroep ICT en overheid" (zie pt 7), met inachtneming van andere beleidsontwikkelingen die ICT-aspecten hebben, afspraken gemaakt. In principe is dit binnen 2 jaar na realisatie van de betreffende voorziening, tenzij andere afspraken worden gemaakt. Overigens is een aantal gemeentesecretarissen hierop vooruitlopend bezig met de realisatie van de voorzieningen in het kader van de dienstverlening. Zij vervullen hiermee een stimulerende rol en zijn bereid om verder mee te werken aan de aansluiting van andere gemeenten. Gemeenten, provincies en waterschappen zullen geen eigen voorzieningen ontwikkelen die een dubbeling met de (gezamenlijk ontwikkelde en beheerde) basisvoorzieningen van de elektronische overheid zouden betekenen.
- f) De daaropvolgende stap, **toepassing in** verschillende **dienstverleningsproducten** van gemeenten, provincies en waterschappen, kan niet los worden gezien van de ontwikkelingen in de verschillende inhoudelijke beleidssectoren. Prioriteit zal worden gegeven aan de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten die een hoog gehalte aan administratieve lasten of irritatie voor burgers of bedrijven met zich mee brengen. De producten van gemeenten (34), provincies (9) en waterschappen (5) uit de jaarlijkse monitor elektronische dienstverlening zijn een goed vertrekpunt voor prioriteit van de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten.

Wij zullen ons inspannen om de betrokken beleidssectoren tot gebruik van de basisvoorzieningen in de sectorproducten te bewegen. Het gaat daarbij in het bijzonder om beleidsontwikkelingen waarbij noodzakelijke veranderingen in onze werkprocessen worden gecombineerd met de toepassing van de basisvoorzieningen in dienstverleningsproducten ter voorkoming van dubbel werk (bijv. de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, het Digitaal Klantdossier voor Werk & Inkomen, het dossier 'JONG'/ Jeugdzorg en digitaal uitwisselbare ruimtelijke processen (DURP)).

Over de toepassing van basisvoorzieningen met een wettelijke grondslag maken we afspraken via de beleidsinhoudelijke sectoren en leggen het vervolgens wettelijk vast (het is dan medebewind). Over op autonome bevoegdheden (provinciewet, gemeentewet, Waterschapswet) gebaseerde voorzieningen maken we afspraken in de Regiegroep, bedoeld in pt 7, en leggen het vervolgens waar nodig of gewenst wettelijk vast.

- g) Naast ontwikkeling en implementatie is **beheer** van basisvoorzieningen noodzakelijk. Het Rijk draagt zorg voor de organisatie van het gezamenlijke beheer in de Gezamenlijke Beheer Organisatie, bij BPR of via sectorale beheerorganisaties (zoals bij veel basisregisters). Omdat de basisvoorzieningen door alle overheden gebruikt kunnen en deels moeten worden is het gewenst dat sturing van het beheer ook gezamenlijk plaatsvindt. Er zullen daarom door het Rijk sturingsarrangementen worden opgezet waaraan andere overheden en uitvoeringsorganisaties kunnen deelnemen.

3. Communicatie

Om er voor te zorgen dat de betrokken overheidsorganisaties en in een later stadium ook burgers, bedrijven en instellingen door de bomen het bos blijven zien, is consistentie in de communicatie en een samenhangend overzicht nodig. Wij zijn zelf verantwoordelijk voor

de toon, vorm, stijl en inhoud van de communicatie rond ons aandeel in de "elektronische overheid". Wij plaatsen onze bijdrage echter wel in de context van deze Verklaring door visie, positionering en kernboodschap als vertrekpunt te nemen. Wij zullen in onze communicatie-uitingen gebruik maken van een gemeenschappelijk visueel element. Communicatie zal regelmatig geagendeerd worden in de Regiegroep ICT & Overheid.

4. Monitoring

Om het volgen van de voortgang voor partijen mogelijk te maken zullen wij zorgdragen voor monitorinformatie over verschillende onderdelen van het proces:

- voortgang over de ontwikkeling en realisatie van de basisvoorzieningen met een tweejarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: BZK);
- voortgang van de aansluiting van overheidsorganisaties op de basisvoorzieningen met een jaarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: BZK);
- voortgang van de effecten in de dienstverlening: monitor e-dienstverlening, behorende bij de doelstelling van het programma elektronische overheid (65% in 2007) en monitor dienstverlening op basis van eenmalige gegevensverstrekking met een jaarlijks voortgangsoverzicht (penvoerder: beide BZK)

5. Ondersteuning

Wij stellen vast dat de overheden die zich in dit Manifest ertoe verbinden elektronische dienstverlening te realiseren de daarvoor benodigde middelen, ook al gaat het om veel geld, zelf financieren. Immers, de baten komen ons ook ieder afzonderlijk ten goede. De invoering van elektronische dienstverlening is per saldo profijtelijk. Toch zien we bij vele overheidspartijen de behoefte aan hulp bij de invoering en inpassing in de eigen bedrijfsvoering. Wanneer wij gezamenlijk in deze behoefte voorzien hoeft niet iedere organisatie opnieuw het wiel uit te vinden. Het is bovendien zaak de implementatie te versnellen, zodat bijv. de reductiedoelstellingen voor administratieve lasten gehaald worden.

Voor de ondersteuning van gemeenten, provincies en waterschappen bij de aansluiting en de toepassing in dienstverleningsproducten wordt daarom in eerste instantie gebruik gemaakt van de doelgroepprogramma's eGem, eProvincies¹ en het Waterschapshuis, waar nodig ondersteund vanuit de programma's die door het Rijk in het leven zijn geroepen voor de ontwikkeling van de basisvoorzieningen.

Uit onderzoek blijkt echter, dat de bestaande programma's nog onvoldoende soelaas bieden. Daarom zullen wij gezamenlijk een ondersteuningsorganisatie in het leven roepen die overheidsorganisaties (afzonderlijk en groepsgewijze) kan helpen bij de implementatie van de basisvoorzieningen en het elektronisch maken van hun dienstverlening. Wij noemen dit **iTeams**. Deze organisatie, die bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal worden ondergebracht, zal, gezien de te behalen efficiencyvoordelen voor de gehele overheid, door de gezamenlijke overheidsorganisaties worden gefinancierd.

Gebruik maken van iTeams is niet vrijblijvend. Over de inzet daarvan wordt een meerjarencontract gesloten tussen het ministerie van BZK en de betreffende organisatie. Daarin worden voor zover nog nodig afspraken in de tijd vastgelegd over:

- de uitvoering van het implementatieplan dat door het iTeam en de betreffende overheid is ontwikkeld,
- 10 nader te bepalen transacties die elektronisch kunnen worden afgedaan uit een in overleg tussen de verklaringspartners vast te stellen lijst van transacties die de meeste administratieve lasten veroorzaken voor bedrijven en/of burgers,

¹ De provincies zullen in 2006-2007 een nadere afweging maken over voortzetting van e-provincies

- o de daadwerkelijke aansluiting van de betreffende organisatie op de voorzieningen genoemd in punt 2c,
 - o aanpassing van websites van betrokken overheden zodat deze toegankelijk zijn voor blinden en slechtzienden (in te passen in de reguliere vernieuwing van die sites), en toegankelijkheid van geconsolideerde lokale regelgeving via Internet.
 - o aan de hand van evaluatie van lopende pilots over 'historische' informatie wordt de mogelijkheid van toegankelijkheid van oudere teksten gezien.
- De deelnemende gemeenten geven voorts in het kader van de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven aan:
- o op welke wijze invulling wordt gegeven aan de aanpassing van de Algemene Plaatselijke Verordening aan de model-APV van de VNG,
 - o op welke wijze invulling wordt gegeven aan de uitvoering van het snoeiplan van de VNG over de vermindering van het aantal vereiste vergunningen.

6. Financiering

De financiering van de onderdelen genoemd onder punten 2 en 5 is per stap verschillend:

- a) Ontwikkeling (punt 2a) wordt gefinancierd door het Rijk, door het departement dat primair verantwoordelijk is voor de betreffende basisvoorziening;
- b) Realisatie (punt 2b) wordt gefinancierd door de overheden die verantwoordelijk zijn voor een bepaalde voorziening. Veelal is dit het Rijk. Op het punt van de basisregistraties personen, gebouwen en adressen is er een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Rijk en gemeenten. De verdeling van de kosten wordt (of is) daarom in onderlinge afspraken geregeld;
- c) Aansluiting (punt 2c) wordt in principe betaald door de organisatie die zich aansluit. Voor sommige voorzieningen kan worden afgesproken dat vanuit het Rijk een bijdrage wordt geleverd, om aansluiting te versnellen;
- d) Het Rijk doet momenteel onderzoek naar een doelmatige bekostigingssystematiek voor het gebruik van basisregistraties die het gebruik niet belemmert en minder administratieve lasten met zich meebrengt;
- e) de ontwikkeling van elektronische dienstverleningsproducten (punt 2f) wordt gedragen door de organisatie die de diensten verstrekt;
- f) de kosten voor het beheer van de basisvoorzieningen (punt 2g) worden in principe gedragen door het Rijk, door het departement dat verantwoordelijk is voor de betreffende basisvoorziening;
- g) de kosten die betrekking hebben op ondersteuning van gemeenten, provincies en waterschappen voor de periode 2005-2010 worden op de volgende wijze gedragen. De kosten voor de organisatie van de iTeams worden gedragen door het Rijk. De kosten voor de ondersteuning van de individuele gemeenten, provincies en waterschappen worden gedragen door respectievelijk het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Inter Provinciaal Overleg en de Waterschappen. De kosten voor het doelgroepprogramma EGEM wordt gedragen door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en gemeenten (door uitname uit het Gemeentefonds), in gelijke verdeling. De kosten voor het doelgroepprogramma E-provincies wordt gedragen door de provincies en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- h) Op basis van het voor deze ondersteuning afgesloten contract (zie punt 5), stelt het Rijk de bedoelde ondersteuning beschikbaar. Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, zal terugvordering van (een deel van) deze middelen plaatsvinden.

7. Bestuurlijke inbedding

Wij zullen deze meerjarenafspraken bestuurlijk volgen en zonodig voorstellen ontwikkelen voor bijstelling via het Overhedenoverleg.

Het al bestaande overlegkader tussen VNG en het ministerie van BZK, de Regiegroep ICT en Overheid, wordt voor de totstandbrenging van de gemeenschappelijke visie en het monitoren en eventueel bijstellen van de werkafspraken uitgebreid. Naast deze partijen zullen daarin van Rijkszijde de ministeries van EZ, AZ, VROM en SZW gaan deelnemen. Bovendien zullen departementen die sectorbeleid voeren met ICT-gevolgen voor andere overheden incidenteel aan het overleg deelnemen (bijvoorbeeld het ministerie van VWS). Van de kant van de andere overheden zullen vertegenwoordigers op voordracht van het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen deelnemen.

Onze inzet is er voor te zorgen dat de uitkomst van het proces van visieontwikkeling kan worden benut als bouwsteen voor een volgend regeerakkoord.

6. Bijlage II: Het proces

6.1. Intake en propositie door regie-adviseur

Gemeenten kunnen met een zogenaamde regie-adviseur in gesprek gaan. In deze gesprekken (de intake) wordt gezocht naar aansluiting van de inrichting van basisvoorzieningen op de individuele gemeentelijke bestuurlijke prioriteiten. De intake geeft weer wat de lokale prioriteitsstelling en ambitieniveau, de invoeringsstatus, de organisatiestatus en de passende veranderaanpak van de gemeente is. Tijdens de 'intake' wordt gebruik gemaakt van de al beschikbare kennis over de gemeente die aanwezig is bij de e-overheid. Regie-adviseurs zijn in de regel voormalig gemeentesecretarissen.

De regie-adviseurs opereren regionaal en beschikken over uitstekende kennis van en ervaring met de gemeentelijke wereld. Het resultaat van hun inspanningen is een voor de betreffende gemeente uitgewerkte aanpak, deze propositie, die de gemeente vervolgens zelf ter hand kan nemen.

De propositie bevat een voorstel voor de aanpak van de eerste drie fases. In de propositie wordt een voorstel gedefinieerd voor de gemeentelijke veranderaanpak, prioritering, benodigde kennis en expertise en de aanpak van de eerste drie fases met activiteiten, tools en opleidingen. De propositie wordt door de regie-adviseur aangeboden aan de gemeente.

Ook in de vervolgfases blijft de regie-adviseur betrokken bij (en voor Egem-i verantwoordelijk voor) de ontwikkelingen in de gemeente op het vlak van basisregistraties en E-overheidsvoorzieningen.

6.2. Gecertificeerde externe adviseurs

Gemeenten kunnen voor de uitvoering van de propositie aanspraak maken op aanvullende capaciteit en deskundigheid om te komen tot een bestuurlijk geaccordeerd realisatieplan (afsluitend product van fase drie). Deze capaciteit zal worden geleverd in de vorm van externe geselecteerde adviseurs die reeds ruime ervaring hebben bij de vormgeving van de elektronische overheid. Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de keuze van de adviseur. Deze adviseurs zijn gecertificeerd. Dit gebeurt via een selectieproces door KEMA Quality en een toerusting via een training door EGEM-i. Gemeenten kunnen gebruik maken van de gecertificeerde adviseurs, hierna te noemen e-adviseurs, om de activiteiten uit de propositie uit te voeren.

6.3. Kenniscentrum

Via het Kenniscentrum wordt toegang geboden tot het portfolio. Het portfolio bestaat uit:

1. De toolkit: alle relevante documenten (plannen van aanpak, presentaties, handleidingen, formats best practices) die nodig zijn om te komen tot de realisatie van de geprioriteerde onderdelen van de e-overheid.
2. Opleidingen
3. Overzicht van e-adviseurs

Het portfolio ondersteunt de vijf fases van de invoering van de e-overheidsvoorzieningen.

Iedere gemeente kan gebruik maken van het Kenniscentrum. Het Kenniscentrum is bereikbaar via telefoon, e-mail en post.

7. Bijlage III: Lijst van gebruikte afkortingen

Voor een uitleg van de gebruikte afkortingen en voor een actuele stand van zaken kan het best gebruik worden gemaakt van de Routeplanner e-gemeente op www.routeplanneregemeente.nl.

GBA	Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens	<p>GBA is dé spil van de identiteitsinfrastructuur. De koppeling met andere systemen kan eenvoudiger, de beveiligingsprocedures beter en het onderhoud goedkoper. Dit project beoogt een snellere informatie-uitwisseling tussen de Gemeentelijke Basisadministratie voor persoonsgegevens en de voor GBA-gegevens geautoriseerde organisaties, en het beoogt de formele aanwijzing van de GBA als Basisregistratie.</p> <p>Voor alle afnemers (bestuursorganen), zowel binnen als buiten gemeenten, worden in de periode 2007 tot 2010 geleidelijk de volgende twee verplichtingen doorgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Het verplichte gebruik van de authentieke gegevens -De verplichte terugmelding op authentieke gegevens
BAG	Basisregistraties voor Adressen en Gebouwen	<p>Alle overheidsregistraties maken gebruik van deze Basisregistraties binnen hun eigen procesregistraties Basisregistratie. Het gebruik van gebouwgegevens en adresgegevens vindt plaats binnen een eigen wettelijk kader en houdt rekening met bestaande wetgeving. VROM zorgt voor de centrale voorzieningen en de bijbehorende wetgeving, gemeenten richten de Basisregistraties in en leveren de gegevens aan de landelijke voorziening.</p>
BSN	Burgerservice-nummer	<p>Dit project zorgt voor de invoering van alle noodzakelijke voorzieningen van het unieke persoonsnummer. Het nummer leidt tot efficiënte én betrouwbare uitwisseling van persoonsgegevens tussen burger en overheid en tussen overheidsorganisaties.</p>
eNIK	elektronische Nederlandse Identiteitskaart	<p>Het Ministerie van BZK realiseert momenteel een elektronische functionaliteit op de Nederlandse IdentiteitsKaart (eNIK) waarmee een burger een elektronische handtekening kan zetten, zich elektronisch kan identificeren en een bericht kan beveiligen.</p>
NHR	Nieuw Handelsregister	<p>Een basisregister met de naam, het adres, het aantal werknemers, de ondernemingsvorm, het bedrijfsnummer (nieuw!) en de belangrijkste bedrijfsactiviteiten van alle bedrijven in Nederland. Dit register wordt onderdeel van het stelsel van Basisregistraties.</p>
BRK	Basis Registratie Kadaster	<p>Elk perceel in Nederland met gebouw of maïsveld is geregistreerd. De Basis Registratie Kadaster is één</p>

		van de zes registraties uit het hele stelsel van Basisregistraties. Voor het Kadaster geldt net als voor de GBA dat het eigenlijk al werkt als een Basisregistratie. Alleen de wetgeving moet nog worden aangepast, zodat er ook voor alle kadastrale gegevens een verplichtstelling van het gebruik komt, en een terugmeldplicht. De registratie wordt beheerd door het Kadaster en moet medio 2007 gereed zijn.
BRT	Basis Registratie Topografie	Eén unieke bron voor alle topografische kaarten met een schaal van 1:10.000 meter. Dat moet de Basisregistratie Topografie worden. Zodat alle overheidsorganisaties makkelijk met elkaar geografische informatie kunnen uitwisselen. De Basisregistratie Topografie is één van de zes registraties uit het stelsel van Basisregistraties. De Basisregistratie Topografie wordt beheerd door het Kadaster en moet in 2006 gereed zijn. De verdere ontwikkeling ervan hangt nauw samen met de inrichting van de Grootschalige Basis Kaart Nederland (GBKN). Deze registratie wordt beheerd door het Kadaster en moet medio 2007 gereed zijn.
DigiD	Digitale Identiteit	DigiD is een gemeenschappelijk systeem van en voor de overheid. Overheidsinstellingen kunnen met DigiD de identiteit verifiëren van klanten (burgers en bedrijven) die gebruik maken van haar elektronische diensten. Op dit moment gebeurt dat aan de hand van een gebruikersnaam met wachtwoord. Klanten kunnen met één gebruikersnaam en wachtwoord diensten afnemen bij steeds meer overheidsinstellingen. Het is inmiddels ook mogelijk bij DigiD voor burgers op een hoger zekerheidsniveau diensten aan te bieden; het zogeheten midden niveau. Op dit niveau maakt men tevens gebruik van een transactiecode per sms.
BIN	Bedrijven- en Instellingennummer	Een overheid die niet naar de bekende weg vraagt, klantgericht is, zich niet voor de gek laat houden, weet waar ze het over heeft en haar zaken op orde heeft? Het Bedrijven- en Instellingennummer draagt daar aan bij. Het is een uniek identificatienummer voor bedrijven.
Bedrijvenloket		Altijd en overal antwoord vinden op vragen over wetten en regels, of direct zaken doen met de overheid. Dat willen ondernemers graag. Het Bedrijvenloket helpt hen daarbij. Overheidsinstanties bundelen nu hun krachten. Het Bedrijvenloket wordt dé virtuele, overheidsbrede poort voor ondernemers.
eFormulieren		Het programma eFormulieren bouwt de elektronische formulieren en gaat daarbij uit van de specificaties die de provincies en gemeenten opstellen. Ook zorgt eFormulieren voor de koppeling met landelijke ICT

		<p>voorzieningen zodat de elektronische formulieren aangesloten kunnen worden op bijvoorbeeld DigiD en Basisregistraties. Koppeling maakt het mogelijk dat bij de overheid bekende gegevens (GBA, BBR, eerder verleende vergunning) voorgevuld worden in het elektronisch formulier. Hierdoor gaat de kwaliteit van het ingevulde formulier omhoog en de burger hoeft de bij de overheid bekende gegevens niet opnieuw aan te leveren. Daarnaast verzorgt eFormulieren koppelingen naar voorzieningen van derde partijen, zoals een internetkassa en de postcodetabel.</p>
<p>Digitaal Omgevingsloket</p>		<p>De omgevingsvergunning is één geïntegreerde vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu. Met dit project wil VROM de regelgeving flink reduceren en verbeteren, zodat ze burgers en bedrijven minder tijd en geld kosten. Het project Digitaal Omgevingsloket ontwikkelt drie landelijke voorzieningen (elektronisch formulier, centrale voorziening vergunningen en branchewijzers) waarmee gemeenten, provincies en waterschappen hun eigen digitale loket kunnen inrichten.</p>