

Projectvoorstel

Naam project : Projectorganisatie inrichting Midoffice
Projectleider : E. Wennink
Opdrachtgever : J. Nobel
Projectmedewerkers : M. Disveld, B. Vreeman, L. Boessenkool, R. Rooks, N. Veeling
Projectkostenplaats / TIM-code : 52000900
Datum vastgesteld :

Probleemstelling/ aanleiding

Taken worden overgeheveld naar de gemeente

De gezamenlijke overheden: rijk, provincies, waterschappen en gemeenten hebben in 2005 met elkaar afgesproken te gaan werken aan een overheidsbreed dienstverleningsconcept: Antwoord©. Gelijktijdig worden bepaalde taken van rijk en provincie overgeheveld naar de gemeente.

Eenduidige ingang voor burgers en bedrijven

Vanuit de burger gezien ontstaat met Antwoord© een herkenbare eenduidige ingang, een portaal voor burgers, bedrijven en instellingen. Daar kan de burger met al zijn vragen aan de overheid terecht. Antwoord© stroomlijnt de dienstverlening, zodanig, dat meer dan 80% van de overheidsvragen via de frontoffice van de gemeente kunnen worden beantwoord. En dat betekent standaardisatie over alle contactkanalen; post, e-mail, website, sms etc. heen.

Van aanbod- naar vraagorganisatie

Om die ingang voor alle vragen van de overheid te kunnen worden moet de gemeente Aalten een grote ontwikkeling doormaken. Een ontwikkeling van aanbodorganisatie naar vraagorganisatie. Met andere woorden in een vraagorganisatie is sprake van een klantgerichte dienstverlening. En deze klantgerichte dienstverlening kan slechts gerealiseerd worden door een integrale benadering van klantvragen, klantzaken en dus klantantwoorden. Immers een klant (burger of bedrijf) kan meerdere vragen stellen en de gemeente kan meerdere zaken voor hem in behandeling hebben en hebben gehad.

Integrale toegankelijkheid informatievoorziening

Klantgerichte dienstverlening betekent dat alle informatie van en aan de klant intern digitaal beschikbaar moet zijn. Dat vraagt om een integrale toegankelijkheid van de informatie aan die klant.

Bovengenoemde punten moeten duurzaam worden opgelost om te voldoen:

1. Aan Antwoord©
2. Wettelijk verplichte taken rond informatie
3. Overheveling van taken naar de gemeente
4. Vraagorganisatie
5. Integrale benadering (klantzaken)
6. Digitaal werken
7. Zaakgericht werken
8. Integrale toegankelijkheid

Startnotitie Statengroep

In de startnotitie "*verbetering dienstverlening*" van de Statengroep (welke door het rijk is aangeboden aan de gemeente) komen een drietal belemmeringen naar voren bij de fysieke en functionele scheiding van dienstverlening van de gemeente Aalten. Belemmeringen die de komende jaren opgelost moeten worden.

Citaten uit de startnotitie:

1. Versnippering

Iedere locatie heeft eigen producten en richt zich hierop. Er is onvoldoende aansluiting op andere producten en werkprocessen in relatie tot de beantwoording van de klantvraag. Met andere woorden: er is behoefte aan een centrale ontsluiting, afgestemd op de vraag

van de klant en een efficiënte centrale afwikkeling van de vraagstelling.

2. Informatie delen

Intern moet beter informatie met elkaar worden gedeeld. Dit sluit aan op het voorgaande punt.

3. Waar moet je zijn?

Het is te vaak onduidelijk voor zowel de klanten alsook de interne medewerkers waar zij bij de gemeente c.q. bij welke collega moeten zijn. Processen sluiten niet op altijd elkaar aan.

Bovengenoemde punten moeten worden opgelost om de komende jaren aan de eisen van de rijksoverheid te voldoen.

Om deze punten in een keer goed aan te pakken wordt een projectorganisatie Midoffice opgericht. De projectorganisatie bestaat uit een aantal deelprojecten waarin die digitale integratie in orde wordt gemaakt. De resultaten van deze deelprojecten zijn wettelijk verplicht en hebben een grote afhankelijkheid van elkaar. De projectorganisatie zorgt ervoor dat de samenhang tussen deze deelprojecten gewaarborgd blijft.

Projectorganisatie Midoffice en haar deelprojecten

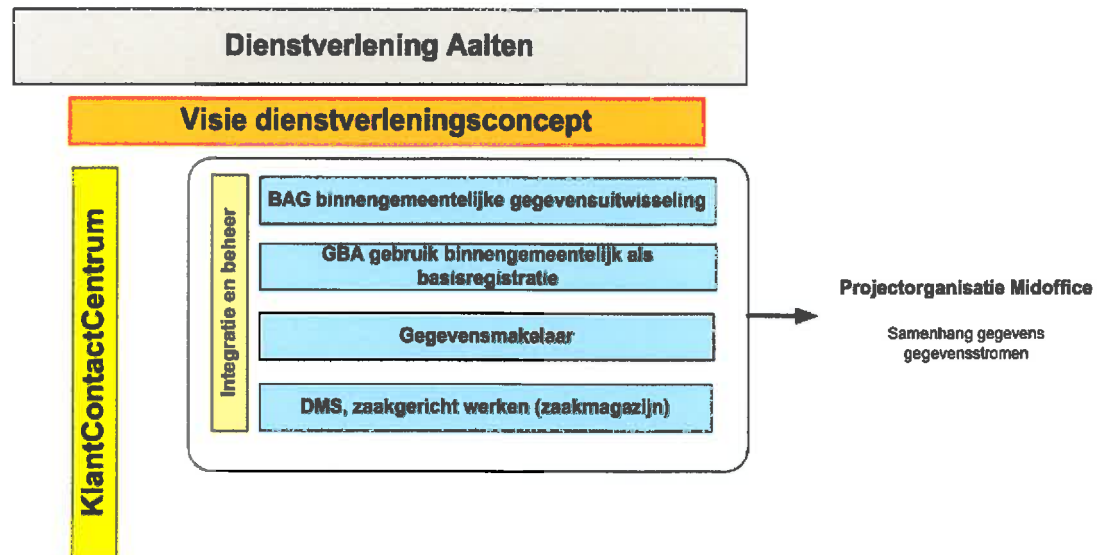
De projectorganisatie Midoffice is een hulpmiddel om te voldoen aan landelijke wetgeving. Landelijke wetgeving die erop is gericht om te komen tot een efficiënte informatiestroom binnen de gemeentelijke dienstverlening. Te denken valt hierbij aan de eenmalige inwinning van adres- en gebouwgegevens en het meervoudig gebruik binnen de gemeentelijke processen, het stroomlijnen van de documenten en de zaakgerichte afhandelen van vragen en tot slot de invoering van het binnengemeentelijk gebruik van de GBA als basisregistratie (éénmalige inwinning van de persoonsgegevens en het meervoudig gebruik binnen de gemeentelijke processen).

De projectorganisatie Midoffice bestaat uit een viertal deelprojecten en het onderdeel integratie en beheer:

- 1) **Deelproject BAG binnengemeentelijke gegevensuitwisseling;**
- 2) **Deelproject GBA gebruik binnengemeentelijk als basisregistratie;**
- 3) **Deelproject gegevensmakelaar;**
- 4) **Deelproject DMS, zaakgericht werken (zaakmagazijn).**

- 5) **Onderdeel integratie en beheer**

In bijlage 1 volgt een toelichting op de projecten:



Figuur 1

De projectorganisatie Midoffice is bedoeld om in 2011 de digitale informatieverwerking te stroomlijnen hebben om vanaf 2012 te kunnen voldoen aan de integrale klantbenadering (digitale informatievoorziening).

De projectorganisatie is dus één van de schakels in het hele dienstverleningsconcept. Een ander project wat nog moet worden opgestart is het KlantContactCentrum (KCC). Dit is een puur organisatorisch gerelateerd project gericht op de stappen die gezet worden in de bedrijfsvoering (denk hierbij aan klantstromen, taakverdeling, opleiding, processtappen). Hierbij is als uitgangspunt genomen (evenals de gemeenten om ons heen) dat de gemeente Aalten komt tot een visie dienstverlening met een relatie naar een toekomstig KlantContactCentrum.

Het KCC is in zijn geheel afhankelijk van de gemeentelijke visie op het gebied van dienstverlening (zie ook figuur 1). Te denken valt hierbij aan:

- Hoever gaat de gemeente met haar dienstverlening: De wijze waarop de gemeente de producten en diensten via de verschillende kanalen (balie, telefoon, mail, post, website, SMS e.d.) aan de burger aanbiedt.
- De wijze waarop we de processen tussen het KlantContactCentrum en de backoffice organiseren en de wijze waarop het leveringsproces wordt bestuurd.
- De benodigde capaciteit, de competenties, opleiding en de houding van de medewerkers en management om de gewenste dienstverlening in een KCC mogelijk te maken.
- Praktische zaken zoals huisvesting en locaties.

Het zaakgericht werken is wel een voorwaarde om de KCC goed te laten werken.

Doelstelling

De projectorganisatie Midoffice is dus bedoeld om de:

1. doelstellingen van de deelprojecten te realiseren (zie bijlage 1);
2. voortgang van de 4 deelprojecten integraal aan te sturen;
3. te komen tot een integraal organisatorische inrichting van het gegevensbeheer.

Randvoorwaarden Alle projecten hebben een onlosmakelijke samenhang met elkaar. Om te voorkomen dat de individuele deelprojecten uit elkaar groeien is het van belang onderstaande principes vast te stellen en vast te houden.

1) Deelproject BAG binnengemeentelijke gegevensuitwisseling Eenmalig ingewonnen en gewijzigde adres- en gebouwgegevens door de afdeling Omgeving en meervoudig gebruik door de diverse afdelingen. Afdelingen gebruiken de adres- en gebouwgegevens uit de BAG registratie en houden er geen eigen registratie op na.

2) Deelproject GBA gebruik binnengemeentelijk als basisregistratie Eenmalig ingewonnen en gewijzigde persoonsgegevens door Burgerzaken en meervoudig gebruik door de diverse afdelingen. Afdelingen gebruiken de persoonsgegevens uit de GBA registratie en houden er geen eigen registratie op na.

3) Deelproject gegevensmakelaar

Een ingerichte makelaar gegevensmagazijn en zakenmagazijn wat de gemeente in staat stelt het binnengemeentelijk gegevensverkeer te regelen. Applicaties (zowel intern als extern) zijn aangesloten op de gegevensmakelaar zodat we voldoen aan de wettelijke verplichte interne en daarnaast externe gegevensdistributie.

4) Deelproject DMS, zaakgericht werken (zaakmagazijn)

De basisvoorziening voor het zaakgericht werken zodat we kunnen voldoen aan het concept Antwoord© van de rijksoverheid. De koppeling tussen het DMS (Decos) DSP (Document StructuurPlan) de procesgang van de documenten hiervan en de koppeling met een zakenmagazijn om het zaakgericht afhandelen van vragen voor elkaar te krijgen.

5) Integratie en beheer

Binnen de projectorganisatie Midoffice wordt het onderdeel integratie en beheer ook opgestart. Integratie en beheer is de organisatorische inrichting van het gegevensbeheer waardoor duidelijk is wie tot welke gegevens gemachtigd is en welke gegevens uitgewisseld worden. Dit onderdeel is een blauwdruk voor de inrichting en integratie van de Midoffice systemen en cruciaal voor de werking van integrale gegevensverwerking.

De organisatie moet nog worden voorbereid op een andere manier van omgaan met klanten, bewustwordingsproces en zaakgericht werken. Dit is geheel afhankelijk van het dienstverleningsconcept en de daaraan gekoppelde inzet van een klantcontactcentrum. Het MT zal hiervoor nog een dienstverleningsconcept moeten aandragen die door het College wordt vastgesteld. Dit is een randvoorwaarde vooreen goede werking van het zaakgericht werken.

Kosten/baten

- De projectorganisatie Midoffice is een overkoepelende projectorganisatie om de samenhang en voortgang van verschillende opgestarte trajecten te bewaken. Dit betekent dat er onder dit "masterplan" diverse deelprojecten hangen. Per deelproject is aangegeven wat de kosten zijn en wie de projectleider is:
Onderstaande kosten zijn de éénmalige kosten van het project. Het gaat daarbij om de extra investeringskosten.

<i>Deelproject</i>	<i>Bedragen</i>	<i>Opmerkingen</i>	<i>Doorlooptijd</i>	<i>Projectleider</i>
Gegevensmakelaar Midoffice	€ 70000	Noodzakelijk voor wettelijke taak	6-8 maand	E. Wennink
DMS zaakgericht werken **	€ 53000	Noodzakelijk voor wettelijke taak Antwoord©	24 maand	M. Disveld
Binnengemeentelijke gegevensuitwisseling basisregistratie BAG;	€ 12000	Wettelijk 01-07-2011	3 maand na gegevensmakelaar	N. Veeling
Intern gebruik GBA als basisregistratie	€ 15000	Wettelijk 01-01-2010	12 maand	L. Boessenkool
Totaal	€ 150000			

Inzet

De doorlooptijden van de projecten staan in de overkoepelende planning aangegeven. De uitvoer van de deelprojecten bestaat grotendeels uit regulier werk. Niet alle werkzaamheden van de deelprojecten zijn opgenomen in de afdelingsplannen. Dit is op dit moment ook lastig in te schatten. Desalniettemin moeten we vanwege de wettelijke verplichting deze werkzaamheden wel oppakken. In overleg moet dus besproken worden welke planning haalbaar is.

Informatie en communicatie

<i>Wat</i>	<i>Van</i>	<i>Aan</i>	<i>Wanneer</i>	<i>Verplicht</i>
Maandelijks voortgang + mp en kp	M. Disveld	E. Wennink	1x per mnd	Voortgangsrapportage
Maandelijks voortgang + mp en kp	L. Boessenkool	E. Wennink	1x per mnd	Voortgangsrapportage
Maandelijks voortgang + mp en kp	N. Veeling	E. Wennink	1x per mnd	Voortgangsrapportage
Overall voortgang + mp en kp	E. Wennink	J. Nobel	1x per 2 mnd	Voortgangsrapportage
Projectleidersoverleg		PL	1x per mnd	Na maandelijks voortgangsrapportage

mp= mijlpalen kp= knelpunten

De projectgroep komt 1x per maand bijeen. Projectleiders deelprojecten rapporteren voortgang en mijlpalen van het deelproject aan de overall projectmanager Midoffice. Eén maal per twee maanden wordt er een voortgangsrapportage gestuurd naar de ambtelijk opdrachtgever. Overleg projectleiders vindt 1 x per maand plaats of eerder indien dit noodzakelijk is.

De voortgang van de projecten wordt ook gepubliceerd via de beschikbare kanalen waaronder presentaties nieuwsbrieven, intranet en uiteraard de voortgangsrapportages.

De communicatie van het project Midoffice is een belangrijke punt. Zaakgericht werken met gegevens gaat namelijk ieder binnen de organisatie aan. Naast de voortgangsrapportages wordt synchroon hieraan door de projectleiders er ook gecommuniceerd via bijeenkomsten en nieuwsbrieven. In de nieuwsbrieven wordt uitgelegd wat hun project inhoud en welke voortgang en mijlpalen er binnen hun deelproject zijn bereikt. Op Intranet wordt hier een apart onderdeel aan gewijd.

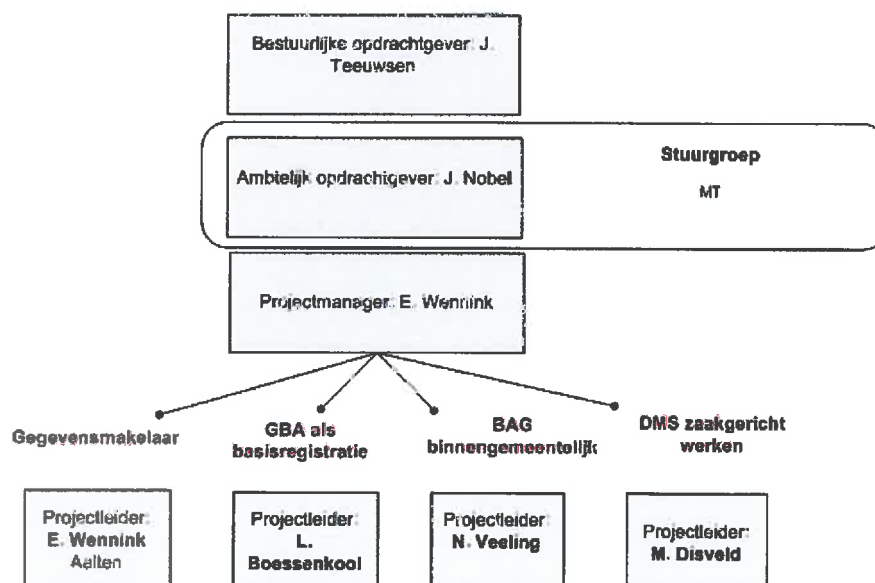
Wat	Van	Aan	Wanneer	Verplicht
Informatie intranet	M. Disveld	B. Vreeman	1x per mnd	Info synchroon aan voortgangsrapportage
Informatie intranet	L. Boessenkool	B. Vreeman	1x per mnd	Info synchroon aan voortgangsrapportage
Informatie intranet	N. Veeling	B. Vreeman	1x per mnd	Info synchroon aan voortgangsrapportage
Informatie intranet	E. Wennink	B. Vreeman	1x per mnd	Info synchroon aan voortgangsrapportage

Informatie nieuwsbrief	J. Nobel	Communicatie	2x per jaar	Informatie ontwikkelingen projectorganisatie
------------------------	----------	--------------	-------------	--

Informatie nieuwsbrief	M. Disveld	Communicatie	2x per jaar	Informatie wat is zaakgericht werken
Informatie nieuwsbrief	L. Boessenkool	Communicatie	2x per jaar	Informatie GBA
Informatie nieuwsbrief	N. Veeling	Communicatie	2x per jaar	Infoematie BAG als binnengemeentelijk gegevensverkeer
Informatie nieuwsbrief	E. Wennink	Communicatie	2x per jaar	Informatie gegevensmakelaar

Organisatie

De projectorganisatie bestaat uit de Bestuurlijk opdrachtgever J. Teeuwsen, ambtelijk opdrachtgever (J. Nobel) Projectmanager (E. Wennink) en projectleiders deelprojecten (M. Disveld, L. Boesenkool, N. Veeling). Elk deelproject heeft zijn of haar eigen projectmedewerkers. Omdat het Het deelproject gegevensmakelaar heeft ook een projectleider aan de kant van PinkRocade Local Government om zo het project goed aan te sturen. Om de structuur van de interne projectorganisatie te verhelderen is in figuur 2 uitgetekend.



Figuur 2

Afbakening

Wat behoort niet tot de projectorganisatie?

De projectorganisatie heeft tot doel de puzzelstukjes van de verschillende projecten samen te smelten, voortgangsbewaking en afstemming te regelen. Door deze bundeling van deelprojecten wordt de basis aangelegd voor het zaakgericht werken en centrale gegevensdistributie. Binnen het project zitten geen vakinhoudelijke werkzaamheden. Dit wordt uitgevoerd in de deelprojecten.

De organisatie moet nog worden voorbereid op een andere manier van omgaan met klanten, bewustwordingsproces en zaakgericht werken. Dit is geheel afhankelijk van het dienstverleningsconcept en de daaraan gekoppelde inzet van een klantcontactcentrum. Het MT zal hiervoor nog een dienstverleningsconcept moeten aandragen die door het College wordt vastgesteld.

Het dienstverleningsconcept en de inzet van een klantcontactcentrum behoren niet tot het projectorganisatie Midoffice maar is wel van wezenlijk belang voor de resultaatgerichte uitvoer en succes van het zaakgericht werken.

Risico's

<i>Punt</i>	<i>Risico</i>	<i>Kans</i>	<i>Effect</i>
1	<i>Beschikbare budgetten deelprojecten</i>	<i>Hoog</i>	<i>Groot</i>
2	<i>Capaciteit (+kwaliteit)</i>	<i>Laag</i>	<i>Groot</i>
3	<i>Draagvlak</i>	<i>Middel</i>	<i>Groot</i>
	<i>Onvoorzienne omstandigheden</i>	<i>Hoog</i>	<i>Klein*</i>
4	<i>Te veel dezelfde mensen in de projectgroepen</i>	<i>Klein</i>	<i>Groot</i>

* door hiermee praktisch om te gaan wordt het effect beperkt

Bijlage 1

1) Deelproject BAG binnengemeentelijke gegevensuitwisseling

Doel: eenmalige inwinning, meervoudig gebruik.

Alle gemeenten moesten per 1 juli 2009 hun adres- en gebouwgegevens op orde hebben in een centrale registratie. De gemeente heeft dit onderdeel al gerealiseerd. Wijzigingen in adres- en gebouwgegevens worden centraal geregistreerd bij de afdeling Omgeving.

Per 1 juli 2011 is het wettelijk verplicht intern gebruik te maken van de eenmalige registratie van deze adres- en gebouwgegevens. Andere teams en afdelingen moeten deze informatie niet zelf meer registreren maar gebruik maken van de centrale registratie die door de afdeling Omgeving wordt bijgehouden.

2) Deelproject GBA gebruik binnengemeentelijk als basisregistratie

Doel: eenmalige inwinning, meervoudig gebruik.

Vanaf 1-1-2010 is het ook wettelijk verplicht dat bij het gebruik van persoonsgegevens er alleen gebruik wordt gemaakt van de centrale registratie van persoonsgegevens bij Burgerzaken. Er wordt dus ook hier gebruik gemaakt van één centraal bronbestand. Eigen lijsten en registraties mogen niet meer benut worden. Daarnaast wordt het via de "WOZ als basisregistratie" een wettelijk plicht om voor belastingplichtigen van buiten de gemeente Aalten een afnemerindicatie¹ te plaatsen. Hierdoor blijven de persoonsgegevens bij de gemeente actueel (ook al verhuisd een persoon meerdere malen naar een andere gemeente).

3) Deelproject gegevensmakelaar

Doel verbetering gegevensstroom. Noodzakelijk voor wettelijke interne afname.

Om gegevens van de diverse afdelingen (waaronder Burgerzaken, Belastingen, Kadaster, Onderwijs) uit te wisselen wordt er op dit moment gebruik gemaakt van een distributiesysteem. Dit systeem wisselt via berichtgeving actuele gegevens uit van het ene vakinhoudelijke pakket naar het andere vakinhoudelijke pakket. Het is de verkeersregelaar van de gegevensuitwisseling tussen verschillende afdelingen. Het huidige distributiesysteem is inmiddels 20 jaar oud en voldoet niet aan de eisen voor het binnengemeentelijke gegevensverkeer.

Om dus de bovengenoemde wettelijke punten 1 en 2 te voldoen dient deze motor vervangen te worden door de opvolger de gegevensmakelaar.

4) Deelproject DMS, zaakgericht werken.

Doel centraal ontsluiting van gegevens, zaakgericht werken en status monitoring.

De dienstverlening van de gemeente Aalten richt op zich op allerlei terreinen. Veel vragen stekken zich uit over meerdere vakgebieden en disciplines. Om de verspreiding en beantwoording van deze vragen efficiënt te stroomlijnen heeft de rijksoverheid het overheidsbrede dienstverleningsconcept Antwoord© opgestart.

De gemeente wordt de portal voor alle overheidsvragen (zowel gemeentelijke, provinciale en landelijke vragen).

Om aan deze vanuit het rijk opgelegde verplichting te voldoen is er in gemeenteland een ontwikkeling in gang gezet van het individueel verspreiden van klantvragen per afdeling of team, waarbij de informatie versnipperd blijft. Daarentegen is er een zaakgerichte afhandeling, waarbij deze informatie als een zaak wordt opgeslagen en via processtappen wordt afgehandeld.

Naast het gestroomlijnd afhandelen van vragen kan de burger hierdoor de status van zijn aanvraag volgen via het web omdat de informatie gebundeld blijft tot één zaak.

Zaakgericht werken vereist een grote efficiëntieverbetering van de gegevenshuishouding en het inzichtelijk maken van processtappen per type vraag. Een efficiënte manier van afhandeling van vragen is een noodzaak om te voldoen aan het concept Antwoord©.

5) Integratie en beheer

Binnen de projectorganisatie Midoffice wordt het onderdeel integratie en beheer ook opgestart. Integratie en beheer is de organisatorische inrichting van het gegevensbeheer waardoor duidelijk is wie tot welke gegevens gemachtigd is en welke gegevens uitgewisseld worden. Dit onderdeel is een bouwsteen voor de inrichting en integratie van de Midoffice systemen en cruciaal voor de werking van integrale gegevensverwerking.

¹ Om de gegevens actueel te houden van personen niet woonachtig in de gemeente Aalten maar wel belastingplichtig zijn.