

Onderzoek naar de status van de implementatie van digitale dienstverlening onder Nederlandse Gemeenten

Een samenwerking van Hoge School Zuyd, Syntens, OraVision BV
Jan Peeters, januari 2007

U aangeboden door:

OraVision BV, The Mid-Office Company
Maastrichterstraat 9a, 6444 GA Brunssum
Postbus 8024, 6440 HA Brunssum
Tel. 045-5645580
Email: info@oravision.nl
www.oravision.nl

***Met dank aan de vertegenwoordigers van de gemeenten die hebben
deelgenomen.***

Inhoudsopgave:

Belangrijkste conclusies en aanbevelingen	Pag. 3
Introductie	Pag. 4
Doelstelling van het onderzoek	Pag. 4
Methode	Pag. 4
Tijdsbestek	Pag. 4
Steekproefstructuur	Pag. 4/5
Onderzoek conclusies	Pag. 6/7
Gedetailleerde resultaten	Pag. 8/15
Bijlage I, alle antwoorden op vraag B1, Wat doet de gemeente om de eis van de overheid 70% van de dienstverlening in 2007 digitaal te doen?	Pag. 16
Bijlage II, vragenlijst	Pag. 26
Bijlage III, lijst met namen van gemeenten	Pag. 30

Conclusies en aanbevelingen voor OraVision:

- Op basis van deze resultaten mag worden geconcludeerd dat er een aanzienlijke marktpotentie voor het zakenmagazijn aanwezig is,
 - . 29% heeft nog geen contacten met leveranciers van het Zakenmagazijn
 - . 59% zegt (nog) geen leverancier voor het Zakenmagazijn te hebben
- Kansen liggen vooral bij de kleinere gemeenten
- Het is belangrijk in te spelen op de individuele behoefte van iedere gemeente
- Creëer efficiency door gemeente te groeperen, voornamelijk op basis van technische homogeniteit, grootte en bereidwilligheid tot samenwerken
- Het proces van contact maken op een onderscheiden manier te laten plaatsvinden
- OraVision's naamsbekendheid dient z.s.m. worden verhoogd

Conclusies en aanbevelingen voor Gemeenten:

- Werk samen om te profiteren van efficiency wat betreft leverancier en ook wat betreft interne activiteiten
- Zoek partners op basis van een zelfde profiel m.b.t. technische homogeniteit, grootte en karakter
- Leer van gemeenten die voorop lopen
- Verlang veel meer van leveranciers wat betreft individuele wensen en invullingen

Mid-Office implementatie onderzoek

Introductie:

Eind 2007 dient 70% van de dienstverlening van gemeenten richting burgers digitaal te verlopen. OraVision heeft de HS Zuyd gevraagd te meten hoe de stand van zaken bij de gemeenten m.b.t. tot deze digitale dienstverlening is per 31/12 2006.

Doelstelling van het onderzoek:

In het algemeen,

- In beeld brengen van de status van de implementatie van de digitale dienstverlening onder Nederlandse gemeenten

Meer specifiek,

- Hoe ver staan de gemeenten?
- Wie zijn hun leveranciers?
- Wat hebben ze al aangeschaft?
- Met wie hebben ze contact?
- Wie de beslissers zijn?
- Hoe lang gaat het traject duren?
- Etc.

- Bovendien is het van belang de bestaande samenwerkingsverbanden tussen de diverse gemeenten in kaart te brengen
- Wie zijn daarin de besluitvormers?
- Hoe ver zijn deze samenwerkingsverbanden?
- Zijn ze al van start gegaan?
- Met wie?
- En tevens een bekendheidsmeting te doen wat betreft OraVision/
Zakenmagazijn

Het betreft een telemarketing onderzoek onder gemeenten in Nederland wat betreft implementatie van digitale dienstverlening in het algemeen en implementatie van de Mid-Office in het bijzonder.

Methode:

Er is gekozen voor een telefonisch marktonderzoek onder gemeenten, die verschillend van grootte zijn, variërend van 30.000 tot 40.000 inwoners tot meer dan 100.000 inwoners. (Zie Bijlage III voor lijst van gemeenten die o.a. hebben deelgenomen)

De vragenlijst (zie bijlage II) is samen met OraVision opgesteld. De duur van het gesprek varieerde tussen de 20 en 40 minuten.

Tijdsbestek:

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode november/december 2006 en 1^{ste} twee weken van 2007.

De steekproef structuur:

Een lijst van 82 gemeenten is door OraVision beschikbaar gesteld en uiteindelijk zijn 56 gemeenten geïnterviewd (= 68%). Deze gemeenten zijn niet-Corsa/BCT gemeenten.

(Ten behoeve van het beheren van alle documenten binnen de gemeente, maken veel gemeenten al gebruik van een algemeen DBS – Document Beheer Systeem -, als één groot archief. Ongeveer de helft van deze gemeenten gebruikt hiervoor Corsa/DMS van BCT een bedrijf uit Amsternade)

De uiteindelijke steekproef structuur is als volgt:

Steekproef structuur				
Positie in Advies Overheid.nl	1ste Kwartiel	2de Kwartiel	3de Kwartiel	4de Kwartiel
Gemeente grootte				
Meer dan 100.000 inwoners	9, 59, 10, 6, 1, 2, 8, 5, 3	7, 4		
Tussen 75.000 en 100.000 inwoners	15, 12, 11	14	13	16
Tussen 50.000 en 75.000 inwoners	21, 20, 19, 24	25, 22	17, 18, 23	
Tussen 40.000 en 50.000 inwoners	34, 28, 32	33, 31, 26	27	30, 29
Tussen 30.000 en 40.000 inwoners	56, 40, 42, 52, 51, 47	35, 44, 45, 39, 49, 57, 50, 53, 37	46, 48	54, 36, 43, 55

Bovenstaande indeling is gebaseerd op in indeling naar gemeente grootte en een kwartiel indeling uitgaande van de laatste Advies Overheid.nl.

Hieruit blijkt dat de uiteindelijk benaderde gemeenten niet landelijk representatief zijn wat betreft Advies Overheid.nl ranking. Ruim 46% van de ondervraagde gemeenten bevindt zich in het eerste kwartiel en ruim 30% in het tweede, in totaal 76%. De overige gemeenten zijn gelijkelijk verdeeld over kwartiel 3 en 4.

Conclusies:

○ **M.b.t. leveranciers bekendheid,**

- Centric en Pink Roccade zijn de meest genoemde leveranciers, daarna volgen eMAXX en Interfaces
- Web Plus van InterAcces en Mid-Office van eMAXX zijn de meest bekende producten

○ **M.b.t. OraVision's bekendheid,**

- OraVision wordt in de spontane bekendheid vraag maar 1 keer genoemd als leverancier van producten in de digitale dienstverlening.
- Het ligt dan ook in de lijn van die uitkomst dat producten van OraVision in het geheel niet bekend zijn.
- M.b.t. de vraag of men van OraVision heeft gehoord, zegt 34% van de ondervraagden dat dat het geval is.
- In twee gevallen zegt men bekend te zijn met een product van OraVision, zonder echter in staat te zijn dit met naam te noemen.

○ **Wat doet de gemeente om de eis van de overheid 65 tot 70% van de dienstverlening in 2007 digitaal te doen?**

- T.a.v. de norm bestaat er nogal wat onduidelijkheid
- Dit betreft allerlei aspecten, bijv. onduidelijk definitie, het gebied waar het over gaat (voorkant/ achterkant), haalbaarheid, dat het alleen maar een aanbeveling is, de verschillende fasen in de ontwikkeling van de digitale dienstverlening, etc.
- Wat betreft de stand van zaken op dit moment variëren de %s tussen de 0-5% en 80-90%
- T.a.v. de status zijn de antwoorden nogal divers wat betreft de afgeronde activiteiten, waar men mee bezig is en wat nog te doen staat
- Een reden daarvoor is dat deze vraag een nogal breed karakter heeft
- Een tweede reden is dat iedere gemeente toch een uniek karakter heeft
- De laatste maakt het moeilijk om een segmentatie te maken, die dieper inzicht geeft in deze materie
- Op basis van grootte en positie op de monitor zou dit wel kunnen, maar deze variabelen zijn niet verklarend genoeg
- Gemeente achtergrond en karakter en ook ambitie t.a.v. digitale dienstverlening zijn meer verklarend, echter moeilijker in kaart te brengen
- Grotere gemeenten manifesteren zich doorgaans als hoger scorend op de Advies Overheid.nl Monitor
- Deze zijn doorgaans eerder begonnen en werken vaker samen
- Kleinere gemeenten laten wat betreft meer spreiding zien
- Samenwerkingen komen bij deze gemeenten minder vaak voor
- Zoals gezegd bestaat er een nogal grote spreiding wat betreft de status, de ene gemeente staat nog aan het begin, terwijl de andere de aangegeven norm al voorbij is

Bijlage I bevat een volledig overzicht van alle antwoorden op deze vraag per gemeente grootte

○ **Wat betreft Mid-Office referentie modellen van EGEM en contacten over componenten en gelieerde componenten,**

- Meer dan 90% van de ondervraagden is bekend met deze modellen
- eMAXX, Centric en Pink Roccade zijn de meest genoemde leveranciers
- 29% heeft nog geen contacten met leveranciers m.b.t. het Zakenmagazijn
- Wat betreft Broker ligt dit % op 38 en wat betreft Gegevens Magazijn 25% en Document Management systeem in de Mid-Office 20%
- Wat betreft Klanten Contact Centrum heeft 52% nog geen contact met leveranciers
- Voor Persoonlijke Internet Pagina, E-Formulieren, Producten Catalogus en Web intake systeem aan de Front-Office liggen deze % respectievelijk op 36%, 21%, 13% en 34%

○ **Wat betreft leverancier voor het Zakenmagazijn,**

- 59% zegt (nog) geen leverancier voor het Zakenmagazijn te hebben
- Daarvan zegt 58% open te staan voor een standaard oplossing
- Dit wordt aan een kant gevoed door het feit dat een aantal gemeenten geloven dat anders niet mogelijk is vanwege kosten en ook de leverancier
- De overige 42% geeft antwoorden die variëren van 'iedereen heeft zijn eigen oplossing' tot 'half om half' versies tot 'standaard plus individuele aanpassingen' oplossingen

○ **Mid-Office realisatie en samenwerking**

- 27% zegt dit zelf te doen en 46% m.b.v. een systeem integrator
- In het algemeen werken gemeenten niet zozeer met een huisleverancier
- Wat betreft het bouwen van een Zakenmagazijn streeft 63% naar een standaard oplossing en ziet 23% het als een projectmatig gebeuren
- 48% van de ondervraagden gemeenten werkt samen met anderen, terwijl 43% zegt geen samenwerking te hebben, waaruit blijkt dat veel gemeenten nog geen samenwerking hebben
- Deze lukken niet altijd vanwege het diverse karakter van de gemeenten
- 70% zegt dat hun (eventuele) huisleverancier zou samenwerken met een leverancier die het Zakenmagazijn wel zou kunnen leveren
- Twee derde zou dit ook verlangen

○ **Beslissers, besluitvormingsproces en ondersteuning**

- In de meeste gevallen is het Management Team de beslisser in zake realisatie van de Mid-Office
- Het proces verloopt via de projectteams, stuurgroep, MT en eventueel het College
- Een en ander is afhankelijk van gemeente grootte en afspraken binnen de gemeenten
- Ondersteuning komt tot stand via leveranciers en EGEM/ICTU
- 27% zegt op dit moment geen ondersteuning te hebben
- Ondersteuning bij de implementatie van de digitale dienstverlening is gewenst op allerlei gebied, technisch, organisatorisch, strategisch, cultureel, procesmatig, communicatief, motivationeel

○ **Anonimiteitsvraag**

- 59% zegt dat OraVision contact kan opnemen op basis van dit onderzoek
- 70% stemt er mee in dat de individuele resultaten naar OraVision gaan
- 45% zegt er geen bezwaar mee te hebben als OraVision op basis van die individuele resultaten contact met ze opneemt

Gedetailleerde resultaten

Bekendheidsvragen:

Vraag 1: Noem een 5tal leveranciers van producten op het gebied van digitale dienstverlening.

1. Centric	(30)
2. Pink Roccade	(30)
3. eMAXX	(23)
4. InterAccess	(19)
5. Seneca	(14)
6. Green Valley	(14)
7. Circle	(8)
8. Cap Gemini	(5)
OraVision	(1)

In totaal worden een 50tal namen genoemd.

Soms wordt een indeling gegeven m.b.t. voorkant en achterkant, soms ook wordt een indeling gemaakt naar hardware en software.

In de meeste gevallen wordt een rijtje van leveranciers opgesomd.

Bovengenoemd lijstje komt grotendeels overeen met de opsomming van EGEM, Marktverkenning Mid-Office systemen, november 2004.

In deze spontane bekendheidsvraag wordt OraVision 1 keer genoemd.

Vraag 2: Welke zijn de bekendste producten van deze leveranciers?

De bekendste producten die genoemd worden, zijn :

1. InterAccess	Web Plus (14)
2. eMaxx	Mid-Office (10)
3. Centric,	Web-4all (6)/Mid-Office (3)
4. Seneca	Smart site (5)
5. Circle	Verseon (5)

Producten van leveranciers genieten minder bekendheid dan leveranciersnamen.

Een product van OraVision wordt in het geheel niet genoemd in deze spontane bekendheidsvraag.

Vraag 3/4: Heeft men van OraVision gehoord en is men bekend met producten van OraVision?

Bij dezen geholpen bekendheidsvraag zeggen 19 van de 56 (=34%) gecontacteerde gemeenten op een of andere manier van OraVision te hebben gehoord. In twee gevallen zegt men bekend te zijn met een product, hoewel een echte naam niet wordt genoemd.

Vraag 5: Wat doet de gemeente om de eis van de overheid 70% van de dienstverlening in 2007 digitaal te doen?

Deze vraag werd in de loop van het onderzoek enigszins gespecificeerd d.m.v. te vragen wat men gedaan heeft, waar men op dit moment mee bezig is en wat men nog van plan is te gaan doen

- Ondanks deze verfijning kan worden gesteld dat de beantwoording van deze vraag heeft geleid tot enkele zeer diverse reacties

Als eerste wat betreft de norm/eis van de overheid:

- Er bestaat een nogal verdeelde mening over deze eis en de haalbaarheid ervan
- Er wordt door de ene gemeente gezegd dat deze norm door geen enkele gemeente zal worden gehaald, terwijl de andere gemeente vermeldt dat je al voldoet aan de eis als je een lijstje van 20 tot 30 formulieren beschikbaar hebt
- Ook wordt gezegd dat de norm moeilijk te meten is aangezien niet nauwkeurig is gedefinieerd wat deze inhoudt
- Er zijn ook gemeenten, die meer tijd steken in de voorbereiding op de digitale dienstverlening zonder op korte termijn direct te letten op de norm. In de tijd kan het zijn dat deze gemeenten ineens nogal een sprong maken wat betreft positie op de Advies Overheid.nl monitor
- Er zijn gemeenten die refereren naar de voorkant en achterkant
- In de meeste gevallen wordt gezegd dat het de voorkant betreft
- Ook wordt door sommigen gerefereerd naar de 4 fasen, de informatie fase, de interactiefase, de transactiefase en de transformatie fase (zie ook rapport CASCADIS november 2006)
- In enkele gevallen wordt deze eis als een aanbeveling gezien en er bestaat geen regelgeving voor en er zitten geen sancties op
- Sommigen vermelden de monitor Advies Overheid.nl als meter

Op de tweede plaats de inhoudelijke antwoorden op deze vraag:

- Ook t.a.v. deze antwoorden kan worden gezegd dat deze nogal divers zijn
- Het feit dat een aantal gemeenten hoog genoteerd staan op de Advies Overheid.nl monitor zou te maken kunnen hebben met opgestarte samen werkingen, bijv. Gov-United, Voorhoede gemeenten, etc.
- Daarnaast ligt het ook aan bepaalde drijvende krachten binnen een gemeente organisatie of die organisatie wat betreft digitale dienstverlening voorop loopt
- Op basis van het verkregen materiaal is het maar in beperkte mate mogelijk gebleken een segmentatie te ontwikkelen, die verder inzicht verschaft in deze materie
- Een combinatie van kleiner zijn en lager scorend en nog geen samenwerking tot stand hebben gebracht, betekent vooralsnog dat deze gemeenten het minst ver zijn

Een vergelijking van Groot en Hoog scorend (9, 59, 10, 6, 1, 2, 8, 5, 3) met Klein en Laagscorend (54, 36, 43, 55), overzicht blz. 5, levert het volgende op:

- In het algemeen kan gezegd worden dat grote gemeenten zich manifesteren als hoog scorend op de Advies Overheid.nl monitor
- Deze gemeenten zijn ook eerder begonnen met de voorbereiding, werken veelal samen en zijn vaker

nogal ambitieus in het tot stand brengen van de digitale dienstverlening

- Er wordt in het algemeen ook gesproken over meer dan de front office, bijv. transactie, Proces integratie, dunne Mid-Office, interactieve digitale dienstverlening, aanbestedingen, volledige automatisering, etc.
- Wat betreft kleine gemeenten is er sprake van meer spreiding op de Advies Overheid.nl monitor
- Ze zijn wat meer aarzelend wat betreft samenwerkingen
- Er wordt gesproken over een digitaal loket, een beperkt aantal producten, de voorkant, het aanpassen van de website, Digi D operationeel maken, etc.
- In geval van structurele samenwerking komt het hier ook voor dat men verwacht binnen korte tijd de eis van de overheid te gaan halen

(Deze bevindingen moeten als indicatief worden beschouwd)

M.b.t. de vraag over de status van de digitale dienstverlening:

(Zie ook Bijlage I voor uitwerkingen van deze antwoorden)

- Er bestaat nogal een spreiding wat betreft realisatie van de norm van 65%. Sommigen zeggen deze norm al gepasseerd te zijn, anderen hebben hem bereikt, terwijl er ook gemeenten zijn die nog aan het begin staan van de digitale dienstverlening
- Er worden percentages genoemd tussen de 0-5% en 80-90%.
- In deze context praten sommigen alleen over de voorkant, terwijl andere er ook de achterkant bij betrekken.
- Er bestaat ook een duidelijke diversiteit wat betreft status weergave, wat betreft uitleg wat men heeft gedaan, waar men mee bezig is, wat men nog gaat doen.
- Gemeenten zijn en beschouwen zich toch als uniek t.o.v. elkaar en hebben daardoor een nogal verschillende status en vertrekpunt op weg naar digitale dienstverlening
- Het is niet mogelijk gebleken op basis van dit voorgaande een segmentatie te vinden die behulpzaam zou kunnen zijn deze problematiek meer inzichtelijk te maken
- Groeperen van gemeenten zou het beste kunnen gebeuren op basis van gekozen technische invullingen, gemeente grootte en de ambitie van een betreffende gemeente

Vraag 6: Is de gemeente bekend met de Mid-Office referentie modellen van EGEM?

Zo ja, met welke leveranciers heeft U daar contact over?

Door de 56 ondervraagden werd 51 keer met ja beantwoord (=91%). In 1 geval was men niet bekend met deze modellen, in 2 andere nauwelijks of zijdelings. (Twee keer geen antwoord)

Contacten met leveranciers:

14 keer werd gezegd dat men nog geen contact had (25%)
eMAXX : 14 keer genoemd
Centric : 10 keer
Pink Roccade : 10 keer
InterAccess : 5 keer
Circle 4 keer

Met wie heeft U contact over deze Mid-Office componenten om deze te realiseren?

16 van de 56 ondervraagden (29%) heeft nog geen contacten met leveranciers m.b.t. het **Zakenmagazijn**

Wat betreft **Broker** hebben 21 van de 56 (38%) ondervraagden nog geen contacten met leveranciers
14 van de 56 ondervraagden (25%) heeft nog geen contacten m.b.t. **Gegevens Magazijn**

Wat betreft **Document Management systeem in de Mid-Office** hebben 11 van de 56 (20%) ondervraagden nog geen contacten met leveranciers

Wat betreft het **Zakenmagazijn** worden de volgende leveranciers genoemd: Bull/eMAXX (10), Circle/Verseon (7), Pink Roccade (7), Centric (6), InterAccess (4)

Wat betreft de **Broker** worden genoemd: Bull/eMAXX (13), Pink Roccade (5), Centric (5), InterAccess (4)

Wat betreft het **Gegevens Magazijn** worden genoemd: Bull/eMAXX (10), Centric (9), Pink Roccade (7), InterAccess (4)

Wat betreft **Document management Systeem in de Mid-Office** worden genoemd: Circle (13), Centric (5), InterAccess (3)

In enkele gevallen werden voor alle 4 de componenten 1 leverancier/contact genoemd, InterAccess (3x), eMAXX en Centric (2x) en Cosa, Perfect View en EGEM (3x)

Met welke leveranciers heeft U contacten wat betreft gelieerde componenten?

29 van de 56 ondervraagden (52%) hebben nog geen leveranciers contact wat betreft het **Klanten Contact Centrum**

20 van de 56 ondervraagden (36%) hebben nog geen leveranciers contact wat betreft de **Persoonlijke Internet Pagina**

12 van de 56 ondervraagden (21%) hebben nog geen leveranciers contact wat betreft **E-formulieren**
7 van de 56 ondervraagden (13%) hebben nog geen leveranciers contact wat betreft **Producten catalogus**

19 van de 56 ondervraagden (34%) hebben nog geen leveranciers contact wat betreft **Web intake systeem aan de front office**

Vraag 7: Heeft U al een leverancier voor het Zakenmagazijn?

Van de 56 ondervraagden zeggen 33 (59%) (nog) geen leverancier voor het **Zakenmagazijn** te hebben. Negentien (34%) heeft wel al een leverancier.

Bij degenen, die al een leverancier hebben werd Circle/Verseon 8 keer genoemd, InterAccess werd 3 keer genoemd en Centric 2 keer.

Tien keer van de 19 was dit een gereed product.

Bij 19 van de 33 (58%) ondervraagden, die nog geen **Zakenmagazijn** hebben, staat men open voor een **standaard oplossing**.

Vraag 8: Het realiseren van de Mid-Office is een complex en groot project

Doet U dat zelf of met een system integrator?

Zelf :	15 (27%)
In samenwerking :	9
Nog niet :	5
N.v.t. :	1

Met system integrator: 26 (46%)

Indien met system integrator, wie is dat dan?

Van de 26, die systeem integrator zeiden, werden de volgende genoemd:

Bull/eMAXX :	7
Getronics/Pink Roccade :	4
Centric :	2
InterAccess :	2

Wie is Uw huisleverancier?

Centric :	11
Getronics/Pink Roccade :	7
Bull/eMAXX :	5

Indien zelf, beschikt U over voldoende kennis?

Door de 24, die zelf of in samenwerking zeiden, werd het volgende gezegd :

Ja :	15
Misschien :	2
Inhuur :	2

Indien zelf, beschikt U over voldoende capaciteit?

Door de 24, die zelf of in samenwerking zeiden, werd het volgende gezegd :

Ja :	16
Misschien :	2
Inhuur :	2

Bouwt u het Zakenmagazijn projectmatig of zou u liever een standaard product hiervoor nemen?

Standaardoplossing :	35
Projectmatig :	13
Afhankelijk van de kosten :	1
Half/half :	1

Vraag 9: Werkt uw gemeente bij de realisatie van de Mid-Office samen met andere gemeenten?

Ja :	27
Neen :	24
Geen antwoord :	5

Hieruit blijkt dat veel gemeenten niet of nog niet samenwerken

Wie is leidend in dit verband?

In geen enkele situatie is iemand leidend

Wie is de overall beslisser cq projectmanager?

In alle situaties beslissen de gemeenten uiteindelijk voor zichzelf

Vraag 10: Stel uw huisleverancier/system integrator kan het Zakenmagazijn niet leveren,

Zou uw huisleverancier bereid zijn samen te werken met een leverancier die dat wel biedt?

Van de 56 ondervraagden zeggen 39 ja (70%). Bij de overige speelt dit niet, wordt gezegd dat het van de leverancier afhangt, geen antwoord, etc.

Zou u dat ook verlangen?

Van de 56 zeggen er 37 (66%) dat ook te verlangen. Bij de overige is 'geen antwoord' daarna het meest geantwoord, 12 keer.

Vraag 11: Wie zijn de beslissers in uw realisatie van de Mid-Office?

Deze vraag wordt nogal verschillend beantwoord, afhankelijk van het feit hoe de betreffende gemeente is georganiseerd en het besluitvormingsproces heeft ingericht.

De verschillende beslissers die genoemd worden zijn :

- De Stuurgroep
- De Algemeen en Technisch projectleiders
- Het Kernteam digitale dienstverlening
- De Programma manager en de Informatie architect/adviseur
- Het Hoofd Beleidsstrategie
- De Directeur en Gemeentelijk Management team
- De Directie/Het Directieteam
- De Concern staf
- Het Hoofd Informatisering en Automatisering
- Het Hoofd Publiekszaken
- Algemene zaken
- De Gemeente secretaris
- Het College
- Etc.

Vraag 12: Hoe loopt het beslissingstraject over de realisatie van de Mid-Office binnen uw organisatie?

Dit is nogal afhankelijk van gemeente grootte en het feit of er voor gekozen is een dergelijk besluit aan het College voor te leggen. Het komt ook voor dat de begroting is goedgekeurd door het College en dat het management team binnen die begroting de beslissingen neemt.

Het proces loopt via de afdelingsbetrokkenen, project teams, informatieadviseur, stuurgroep, directie/management team en eventueel het College.

Vraag 13: Welke adviseurs cq. Adviesorganisaties ondersteunen u bij de realisatie van de digitale dienstverlening?

De volgende werden hoofdzakelijk genoemd :

Samen met leveranciers :	17
EGEM/ICTU :	16
Geen :	15
Combinatie/Nog zoekende/Etc.:	Overige

Vraag 14: Op welk gebied zou u bij de realisatie van de digitale dienstverlening ondersteuning wensen? En waarom?

Op de volgende gebieden werd om ondersteuning gevraagd :

ICT onderdelen aankoop
Proces modelering/Inrichten van processen/Proces techniek
Basisregistratie GEO domein
Organisatorische aanpak/Organisatie/Ondersteuning/Organisatiewijziging
Ondersteuning wat betreft cultuur omslag/Draagvlak krijgen in de organisatie
Consequenties voor personeel en organisatie
Visie- en beleidsvorming, Programma management en later ook bij de Implementatie van de onderdelen
Projectleiding en coördinatie/De regie functie
Externe communicatie en ook acceptatie
Aanpak, contacten leggen, bijv. m.b.t. Zakenmagazijn en gegevensdistributie
Systeem integratie/Koppelingen tussen alle segmenten
Gegevens conversie
M.b.t. het DMS systeem
Site personalisatie en toegankelijkheid
Terminal service verhaal, service op afstand en op locatie

Het betreft in wezen alle gebieden, die bij de implementatie van de digitale dienstverlening betrokken zijn : Technisch, Organisatorisch, Motivationeel, Cultureel, Proces, Strategisch, Communicatief, etc.

In 29 situatie is ondersteuning niet nodig

Vraag 15: Anonimiteit vraag

Stemt u gemeente in met het opnemen van Uw naam in de lijst van ondervraagde gemeenten?

Ja :	51 (91%)
Neen :	4
Geen antwoord :	1

Stemt u er mee in dat OraVision n.a.v. het bekend zijn van Uw naam, contact met u opneemt?

Ja :	33 (59%)
Neen :	23
Geen antwoord :	1

Stemt u er mee in dat de individuele resultaten van uw gemeente aan OraVision worden overhandigd?

Ja :	39 (70%)
Neen :	15
Geen antwoord :	1

Stemt u er mee in dat OraVision n.a.v. het bekend zijn van deze individuele resultaten, contact met u opneemt?

Ja :	25 (45%)
Neen :	29
Geen antwoord :	1

Bijlage I

Wat doet de gemeente om de eis van de overheid, 70% van de dienstverlening in 2007 digitaal te doen?

Gemeenten boven de 100.000 inwoners :

Als gemeente hebben we een intern programma intern, waarin wij op allerlei gebieden, dus dat gaat om telefonische bereikbaarheid, schriftelijke bereikbaarheid, ook e-dienstverlening, de burger beter willen bedienen. Dat doen we onder andere door ons e-loket, waarin nu al een tiental producten elektronisch worden aangeboden. Daarnaast hebben wij alle onze formulieren in pdf vorm op internet, beschikbaar voor onze burgers. Dat is de voorkant.

Zoals bij vele andere gemeente is er het besef dat je er niet alleen bent met een mooie voorkant, dus zijn we ook de achterkant aan 't inrichten. Dat doen we aan de hand van informatiearchitectuur, om die in kaart te brengen. Dan moet u denken aan zaken als Mid-Office en componenten daarbinnen en anticiperen op de ontwikkelingen vanuit wetgever en dat soort zaken. Voorkant 65%, achterkant 25%.

Wij steunen daar gewoon ook op af. Nemen het op zich niet zo nauw, want het is maar een aanbeveling. Er is geen enkele regelgeving op dat vlak. Dus het is ook alleen maar een poging om met name de ministeries die kant op te trekken. En daar ligt wat meer druk op. Gemeentes horen daar natuurlijk ook wel bij om te voldoen aan dat percentage. Maar het is niet nauwkeurig gedefinieerd, ik heb wel eens gesproken met mensen van BZ. Niet nauwkeurig gedefinieerd wat het inhoudt. Het is helemaal niet te meten. Subjectieve meting. Vanaf 97 website, in 2000 een echt CMS gekocht. Van informatieve naar interactieve diensten, e-mail adressen, formulieren, producten in categorie 4, volledig geautomatiseerd. Heel veel in aanbevelingen in cat. 1, wat wel meetbaar is.

Wij zitten nou op de 75%, we zitten er zelfs al iets boven. De overheid was zo vriendelijk om de formule aan te passen, omdat heel veel gemeenten het niet zouden gaan halen. Dus daar scoren we 67%. We hebben heel veel gedaan op internet, om digitale formulieren erop te zetten. Invulbare pdf's. We hebben onze website interactief gemaakt op verschillende punten. En we bieden nu sinds heel kort volledig digitale producten aan. Wat inhoudt dat je een aanvraag kunt doen, dat je, je kunt identificeren met DigiD, dat je kunt betalen, dat de aanvraag volledig automatisch wordt verwerkt in de back-office, de back-applicatie. Dus dan wordt het volledig digitaal afgewikkeld. Daar gaan we nou dit jaar met kracht mee verder. We hebben er nou 4 producten op staan en dat breiden uit we dit jaar naar zo'n 25.

We zijn nu bezig met samenwerkingsverband met Gov-united, dat getrokken wordt door Amsterdam. We zijn inmiddels bezig met samenwerking met Dimpact, die is georiënteerd op Centric omgevingen. En daar gaan we per 1 maart 10 producten van de afdeling publiekdienst realiseren, waarmee we met de andere zaken die we al hebben aan de 65% kunnen komen. Die 65% is toch iets waar iedereen wel op een moment aan toe kan komen volgend jaar. Want als jij de juiste producten eruit pikt, ondanks dat je niet zo heel veel hoeft te doen kun je toch aan dat percentage komen.

We hebben alles gedaan wat de overheid vraagt: 1 publiek elektronische dienstverlening. 2 verminderen van administratieve lastendruk. 3 verbeteren efficiency bedrijfsvoering. 4 het meedoen aan landelijke initiatieven zoals vergunningen op het internet, we zijn een voorhoede gemeente van een aantal projecten met de basisregistraties. 5 we hebben 42 interactieve producten op het internet, Zeventig andere producten kennen we in formulieren dus we voldoen aan alle eisen. Wat we nu aan het doen zijn is uitbreiding van de interactieve digitale dienstverlening via internet, daar willen we naar 80 producten toe. We zijn bezig met het verbeteren en optimaliseren van het klantencontact centrum. Dat zijn nu 2 nummers en daar willen we werken naar 1 nummer. Daarnaast willen we allerlei geografische info op het internet beschikbaar maken. We staan nu op ongeveer 87 procent. We behoren tot de top meest innovatieve, moderne gemeenten op dit terrein.

We hebben al een aantal producten, die men via formulieren kan aanvragen. Een aantal producten, die men digitaal kan opvragen/aanmelden, zoals grof vuil ophalen, afspraken via internet, helemaal digitaal. Allemaal losse projecten die uiteindelijk wel leiden tot die 65%. Via de Producten catalogus kun je formulieren online invullen en digitaal terugsturen. Kijkend naar de voorkant en niet naar de achterkant. Komt binnen als een formulier en moet overgebracht worden naar een systeem. Online bezwaren indienen. 2000, 2001 al ingericht op de producten catalogus. De verwerking kan veel beter, met beschikbare betere producten. Met de voorkant halen we die 65%, we hebben er 100 producten op staan. Wat kan die burger, daar gaat de vraag ook om. Zover gaan we nog niet.

Hebben ze al bereikt.

We zijn bezig met het opbouwen van het e-loket. Dat houdt compleet front en backoffice in, gedigitaliseerde stroomlijn van informatie. Min of meer direct in de database, er zitten dus geen handwerkingen bij. Wij zullen dit jaar de eerste producten daarvan in productie gaan brengen. We zullen kijken hoe we de percentages gaan halen, maar die zijn al een keer opgeschoven, dus wellicht gaan die ook nog een keer opschuiven, maar we willen alles automatisch laten lopen zonder handwerk. Het % percentage van 2006, 60% is nu 2007 geworden en het zal heel waarschijnlijk nog eens opschuiven.

We hebben met de leverancier een 20 producten online gebracht, om bekend te raken ook met digitale dienstverlening, hoe werkt dat nou, wat heb je er allemaal voor nodig. De ervaring die we daarmee hebben opgedaan gaan we komend jaar met de basisapplicaties, zoals wij dat noemen, verder invulling geven. In 1e instantie is er nu een project gestart met een 25 producten die gerealiseerd gaan worden, waaronder die 20 producten die op dit moment al online zijn. Dat gaat dit jaar nog verder worden uitgebreid, dus aan die 65% komen we makkelijk. Wat alleen op dit moment niet zo is, we hebben geen koppeling van de frontoffice met de backoffice. En op het moment dat wij dit jaar dat project gaan starten is het volledige proces, van intake tot en met levering, volledig geautomatiseerd. De workflow is ook geregeld dan. Je krijgt al punten als je al een downloadable formulier op je net hebt staan. Belangrijk om te kijken hoe de overheid aan die 65% komt. Gebaseerd op 4 stappen.

Dat hebben we al een jaar of 3. In de ranglijst staan we heel hoog. Ongeveer 83%. Een pdf telt bijv al mee. Zijn definitie : heel Nederland ongeveer 5%, zij op 10%. Je begint met de voorkant, van een producten catalogus, informatiefase, ga je transacties aanbieden. Transacties moeten op een bepaalde manier in je afdelingen afgehandeld worden. Is procesintegratie. Zij hebben daar een architectuur model voorliggen dat heet front, mid, back office architectuur. Front en dunne Mid-Office. Laatste 2 jaar zakensysteem ontwikkeld. Vergunningsprocessen. Komende 5 jaar proces op proces. Via zakensysteem. En invoering van het gegevensmagazijn. Beheer van stelsel van basis informatie. Dus invoering zakensysteem, implementatie en ontwikkeling gegevens magazijn. In organisatie aanvullende competenties. Heel goede informatie architect. Top : gemeentesecretaris is pleitbezorger. Bezig met innovatie. Vanuit programma management, bestuur en informatie architectuur.

Daar zijn we hard mee bezig. Op dit moment in aanbesteding, één van de participanten in een samenwerking. Na dat Keller land hebben we de markt, de aanbod zijde in kaart gebracht. Zit in werkgroep EGEM, de vraag zijde in kaart gebracht. Die twee zijn bij elkaar gekomen om te kijken wat er mogelijk is. Heeft Keller gedaan. . N.a.v. dat lab zijn we een aanbesteding ingegaan. Daar zitten we nu in. En per 1 januari 2007 gaan we daarmee aan de slag, in ieder geval proberen die AO34, programma van de overheid, producten importeren.

Gemeenten tussen de 75.000 en 100.000 inwoners :

We zijn als gemeente zo'n 3 jaar geleden gestart als nieuwe gemeente. We zijn begonnen om dingen in de basis in orde te krijgen. Sinds een paar maanden is er een programma e-dienstverlening gestart met als doel elektronische dienstverlening te leveren en daar zit die 70% wel in.

Die hebben wij gerealiseerd die eis. Daarvoor hebben we in eind 2004 een visie op de digitale dienstverlening geschreven, is voor ons een blauwdruk opgesteld. En getoetst bij de EGEM, Europese aanbesteding gedaan, eind 2005-begin 2006 een proeftraject met een aantal producten. En daarna de definitieve invulling met Web plus van interaccés.

Naast zich neerleggen, want dat halen we niet, haalt geen enkele gemeente. We zullen wat formuliertjes op web zetten. In de beleving van een aantal stuurgroepen vanuit Den Haag vindt men dat al 70% en er is een lijstje van 20 a 30 formuliertjes en als je die hebt voldoe je aan de eis, waarvan akte.

We hebben organisatiebreed een strategische I visie voorbereid. Dienstverlening was een van de aandachtsgebieden. Daarnaast bestuur en beleid. Daarnaast ict in de stad, hoe we ict strategisch in de stad kunnen inzetten. En organisatie en bedrijfsvoering. Vertaald in een uitvoeringsprogramma dat dit jaar start en doorloopt tot 2012. Goedgekeurd door MT en College, Commissie en Raad. En het uitvoeringsprogramma omvat front-, mid- en backoffice projecten en een informatie architectuur project en een project mobiel werken. Dat zijn clusters die een 30tal projecten omvat, van web intake systeem, content management systeem een document systeem een workflow systeem, een crm systeem een broker, koppelingen naar de back-office, etc. We gaan meedoen aan een Europese aanbesteding samen met 5 andere gemeenten voor een front en Mid-Office. en dat wordt gecoördineerd vanuit het EGEM. Daarmee realiseren we zeker 1/3 deel van het uitvoeringsprogramma van de I visie en realiseren we die 65% van de digitale dienstverlening digitaal. We halen dat zeker in 2008. .Proces op ict; eerst het beheer op orde, toen het operationele/tactische niveau en we zijn geëindigd met een strategische I visie organisatiebreed. Deze is vertaald in het uitvoeringsprogramma. De visie is vertaald naar een uitvoeringsprogramma. Ik vermoed dat we nu tussen de 10 en 20 procent zitten. Het is toch ook een theoretische norm.

Op dit moment zijn we druk bezig om een realisatieproject voor elektronische dienstverlening af te ronden. Waarbij een digitaal loket, productcatalogus en 7 uitgebreide webdiensten worden gerealiseerd en met uitgebreid bedoel ik transactioneel tot in de backoffice. Dat is een eerste stap. Daarmee wordt de basisinfrastructuur neergezet en we doen veel ervaring op hoe dat spel gespeeld wordt van traditionele kanalen naar digitale dienstverlening. Betekent voor je organisatie goede promotiecampagne, daar leren we een hoop van. Zo is dat project ook ingestoken. Maar wel duidelijk met duidelijke mijlpalen en een duidelijk resultaat. Vrijblijvend leerproject wat dat betreft. Hopen we eerste kwartaal 2007 af te ronden. En dan zijn we van plan om de resterende tijd in 2007 extra webdiensten te realiseren en een klantencontactcentrum. Dus multichannel inzet van klantencontactcentrum zodat verschillende plancontacten allemaal via dezelfde digitale oplossing geleid worden en ook gebouwd wordt aan klantendossier voor 2007. En in 2008 ons aansluiten bij een coöperatieve vereniging die samen met een aantal andere gemeenten de handen ineen geslagen hebben om de 70% te realiseren.

Daarvoor hebben wij een project. Met betrekking tot de digitale dienstverlening is een van de projectgroepen binnen dat programma het digitale loket. Dat project heeft 5 producten geselecteerd, op basis waarvan het digitale loket ingericht gaat worden. Dat zijn de belangrijkste producten. Dit is de belangrijkste stap.

Gemeenten tussen de 50.000 en 75.000 inwoners :

We zijn nu gestart met het project om de elektronische overheid te gaan invoeren. En daarmee bedoel ik dan het inzetten van een Mid-Office, beschikbaar maken van een frontoffice, het aanpassen van de werkprocessen om de elektronische overheid te realiseren. Het project is onlangs gestart, we hebben al een selectie gedaan van de leveranciers die onze Mid-Office gaat leveren. Frontoffice leverancier was al bekend. Met de hele projectgroep bij elkaar gaan zitten met de leverancier en dan gaan we inventariseren wat we allemaal gaan doen de komende maanden.

We zijn op dit moment bezig met de implementatie van een digitaal loket. Dat baseren we op de structuur front office, mid office en back office. Dus we werken aan de implementatie van een front office en daaraan weer gekoppeld een mid office. Daarnaast gaan we een aantal e-formulieren inzetten van EGEM. En op die manier denken we de doelstelling wel te halen. De eerste versie van het digitaal loket zal medio januari in productie gaan.

Ze werken samen met 4 andere gemeenten en EGEM, samen een Europese aanbesteding gedaan. Voor het installeren van een complete Mid-Office. Daarbij zijn er vier uitgezocht. Die hebben hun producten op proef mogen laten zien en 14 december is de datum waarop het voorlopig gegund wordt. Het kan zijn dat de ene gemeente een andere leverancier dan de ander. In principe, de keuze van de leverancier voorlopig vindt 14 december plaats. Dan is er nog een beroepstermijn van 14 dagen en dan is het definitief gunnen. En dan is het implementeren in 2007. Het is de bedoeling dat er met een klein aantal producten begonnen worden, 16 producten. Dat moet heel snel uitgebreid worden naar zo'n 60%.

Dat halen we denk ik wel. We hebben een e-loket met een 15-tal producten, onze bestuursinformatie is digitaal, al onze verordeningen digitaal, beschrijvingen van alle producten op informatieniveau en onze vastgoedinformatie zit binnenkort op internet.

We zijn al zover. We hebben een jaar of 2 geleden een groot traject gestart om zoveel mogelijk dienstverlening digitaal te doen. Dat traject loopt nog steeds, we zijn nu aan de 2e fase bezig, om aanvullende dienstverlening daar nog verder in te zetten. Er zijn een aantal grote stadsprojecten geweest, waarbij geïnventariseerd is welke dienstverlening in aanmerking komt. Aan de andere kant is gekeken naar op welke wijze willen we dat gaan maken. Bij de aanvang was het niet mogelijk om met een leverancier in zee te gaan. Dus we hebben heel veel dingen zelf ontworpen en gemaakt. Dat is een heel traject geweest, functionaliteit aan de ene kant, techniek aan de andere kant. Waar behoorlijk naar gekeken is met welke wijze we dat willen doen.

Wij zijn daartoe in een aantal trajecten gestapt. We hebben een gemeentelijk project gestart: Excellente digitale dienstverlening intern en extern. Dat project hebben we zo opgezet dat er een aantal werkgroepen ondervallen met de voornaamste beïnvloeding voor de frontoffice, mid office, backoffice, en technische uitvoering en de digitale werkprocessen. Die werkgroepen hebben ongeveer een anderhalf jaar achter de rug. En voor elk onderdeel frontoffice en Mid-Office hebben we een aanbestedingsproject gestart. Met frontoffice zijn we klaar. Voor Mid-Office zitten we aan het einde van het traject. Dat is een aanbesteding met 5 andere gemeenten. Dat moet zijn beslag krijgen in januari. Dan zijn we daar klaar. Dan kunnen we in komend jaar een nieuwe website presenteren, die als het goed is goed geleend is en op maat gemaakt met de Mid-Office. Een traject dat we starten ergens in tweede kwartaal volgend jaar. We werken samen met andere gemeenten. We staan aan het begin, we zijn voor 20 a 30 % op weg. Veel belangrijker is het cultuuromslag traject. Het denken over digitaliseren en het werken ermee stelt een andere mentaliteit. Gemeentelijke organisatie dus erg sterk sector gericht. In een bureaucratische omgeving is het een lastig traject.

Een aantal zaken spelen daar. We hebben een jaar geleden een kerngroep dienstverlening opgericht. Waarbij verschillende vakafdelingen en stafdiensten vertegenwoordigd zijn en die hebben eerste even een traject uitgezet. Als je producten digitaal gaat aanbieden dan ben je er niet mee om alleen je website te veranderen, want dan moet je het hele proces aanpakken. Dat is ingrijpend in de organisatie, in de werkprocessen, in de manier van verwerken van mensen. Dat hebben we zo breed mogelijk op willen zetten. Vanuit die kerngroep zijn een aantal initiatieven bedacht die op dit moment op het punt staan uitgevoerd te worden. Zes producten digitaal, daar houdt zich een werkgroep mee bezig. Wat betekent dat dan aan de voorkant, wat doe je met Didi D, elektronisch betalen. Wat ga je doen met zo'n aanvraag, hoe ga je ga je het werkproces inrichten, hoe laat je statusinformatie terugkoppelen aan de aanvrager. Een groep documentmanagement systeem, wat ga je doen met de documenten, hoe ga je die archiveren. Een groep aan geografische informatie gekoppeld aan bedrijfsinformatie.

De eis 70% is totaal niet meetbaar. In de praktijk komt het er op neer dat je 70% van de dienstverlening elektronisch kunt aanvragen. De levering vindt nog op de traditionele manier plaats, dat kan praktisch gezien niet anders. We proberen ons eraan te conformeren. De kwaliteit van de dienstverlening is bepalend. Als je bij ons een dienst aanvraagt, ligt het de volgende dag op de deurmat. Dat gaat heel goed. De producten die zich daarvoor lenen kun je via de website of invul formulieren aanvragen. We zitten in de procedure voor DigiD en de internetkassa. En dan hebben we het over de kleine stukje voorkant. Dan komt nu ook de Mid-Office discussie. We zijn een gemeente van zo'n 55000 inwoners, waarbij automatisering van de Mid-Office eigenlijk nog geen voordelen oplevert. Wij kunnen op een hele efficiënte manier zorgen dat u uw product de volgende dag op de deurmat heeft. De doorlooptijd of de efficiency daarvan wordt niet beperkt door het ontbreken van een Mid-Office met een doorgeautomatiseerde procedure. We zijn er dus redelijk ver mee.

Dat gaan we waarschijnlijk niet redden. Niet alles. We hebben een groot aantal formulieren staan. We doen interactieve beleidsvorming, discussiegroepen, dat soort zaken. Het ligt eraan welke eisen je stelt aan je verwerking van je digitale producten. Als je alles nog moet printen en vervolgens via een enveloppe op moet sturen, is dat geen digitale dienstverlening.

Gemeenten tussen de 40.000 en 50.000 inwoners :

Inhoudelijk nog niet zo veel aan gedaan. We hebben een zogenaamd elektronisch loket waar we diensten aanbieden in de vorm van informatie. We hebben nu een project om dat verder te ontwikkelen naar transactie gewijs werken en daarna invulling te geven voor een belangrijk gedeelte van die 65%. De website wordt volledig vernieuwd. En intern zijn we bezig om plannen te maken voor onze organisatie wie het binnen in huis moeten gaan doen ten aanzien van front-, mid- en backoffice. De contouren zijn bekend.

Digitalisering van interne werkprocessen en elektronische formulieren (Digi D/internetkassa) op website.

We hebben al een 20tal relatieve simpele dingen als aanvraagformulieren die elektronisch ingevuld kunnen worden en verstuurd en uitgeprint en opgestuurd kunnen worden. Voor 2007 staat heel expliciet op de lijst een projectgroep is geformeerd om een digitaal loket in de vorm van een nieuw CMS met dat soort mogelijkheden vorm te geven zodat we kunnen doorgroeien naar die 65%. Waarvan wij hopen al minimaal 45% te zitten aan het eind van 2007. De rest in 2008.

We zijn een nieuwe gemeente die uit een herindeling is ontstaan. Organisatie op poten te zetten. We zijn nu bezig heel basaal pdf formulieren op internet te plaatsen. We hebben plannen gemaakt om volgend jaar dus elektronische formulieren te plaatsen. En zo te voldoen aan die 65%.

Die 70% is voor ons geen streven om te zeggen dat we die in 2007 hebben gerealiseerd. Wat wij willen doen is dat wij dienstverlening in de zin van transactieverwerking via onze internetsite, daar willen we gewoon een aantal mijlpalen zetten dit jaar, waarbij we met name kijken naar de producten die daar ook het meeste geschikt voor zijn. En dan praat je over uittreksels bijvoorbeeld, verhuisbewegingen die je kunt doorgeven via internet. De meest voorkomende zaken die eigenlijk spelen. Als je bijvoorbeeld naar de burger kijkt, bijvoorbeeld een bouwaanvraag via internet klinkt geweldig, maar dat is eigenlijk een onzinnig verhaal. Want je moet daar heel veel tekeningen voor inleveren, heel veel ander materiaal, dat zal niet zo gauw via internet gebeuren. Als de projectontwikkelaars dat doen, die zullen dat dan digitaal aanleveren, maar je komt altijd in gesprek met een accountmanager hier, die leveren dat vaak op cd-rom aan, dus die doen dat echt niet via internet. En dan zou je misschien wel een vraag kunnen beantwoorden en de status kunnen bewaken van je bouwaanvraag, dat soort zaken wel. Maar volledig afwerken via internet van complexe producten zie ik in 2007 echt niet gebeuren. Dus wij gaan ons puur concentreren op de bulkproducten waar dat makkelijk mee kan.

We hebben nu een stuk of 7 producten die online aangevraagd kunnen worden. Eind van de week zijn het er 11. We zijn er nu mee bezig om er nog een aantal aan toe te voegen. Er is 1 grote slag die we sowieso gaan maken, die we afgelopen keer ook al gemaakt hebben, dat als we belastingaangiften en de nieuwe beschikkingen er uitgaan, online raadplegen van taxatie verslagen en online bezwaar te maken tegen deze beschikkingen, beschikbaar gaan stellen. Dit pakt al een bulk van de transacties tussen de gemeente en burgers. We proberen ook op andere gebieden zoveel mogelijk dingen digitaal te laten gebeuren.

We zijn er hard mee bezig, maar ze veranderen de eisen elk jaar. Je bent er hard mee bezig en dan zak je weer ineens omlaag. We zijn bezig met het project bekendmakingen, decentrale regelgeving, meer producten in ons digitaal pakket aanleveren en we zijn bezig met vergunningen digitaal te ontsluiten.

We zijn volop bezig, we hebben de frontoffice ingericht, de website ingericht, digitale producten. De 1^e 15 producten zijn digitaal aan te vragen. We hebben een top 33 van meest aangevraagde producten, die zijn we aan 't faciliteren. Aan de achterzijde zijn we bezig onze verticale kolommen te synchroniseren met adressen en persoonsgegevens om in ieder geval zakengegevens dossiers aan te kunnen maken. Dan willen wij het middenstuk definitief optuigen, dus een document workflow managementsysteem en dat upgraden tot een tussen haakjes Mid-Office. En dan zouden wij dus ook de frontoffice kunnen bedienen, dus werkelijk ook met klantendossiers en dat is wel onze doelstelling om eind 2007 gerealiseerd te hebben.

Alles We hebben Digi D ingevoerd, we hebben een hele projectgroep ICT opgericht. In die projectgroep lopen allerlei projecten die gericht zijn op de wettelijk voorschriften die er aankomen. Eerlijkheid gebiedt dat ook binnen de gemeente bij ons vaak de wettelijk verplichting maakt dat je er harder of minder hard voor loopt. We hebben in ieder geval het streven om 1 januari 2007 de verplichting om 65% dienstverlening te hebben, om dat te gaan halen. We hebben heel veel contacten met EGEM en ICTU bijvoorbeeld en die helpen ons om dat te halen.

Gemeenten tussen de 30.000 en 40.000 inwoners :

Hulpmiddelen, software aanschaffen, e-formulieren machine, etc. We nemen dat af van EGEM. De organisatie moet worden aangepast. Het is een andere manier van werken. Het is een traject van 1 of 2 jaar omdat het bij nogal wat applicaties moet gebeuren. We zitten nu op 20/30 procent.

In 2005 is er een project benoemt voor een digitaal loket. Dit in samenwerking met een andere gemeentel. We zijn gestart met een club van 10 gemeenten in onze regio. We zijn met een gemeente verder gegaan. Een pilot, digitaal loket voor alle deelnemende gemeenten. Een tijdje mee aan het stoeien geweest om daar invulling aan te geven. De trekker van dat project had zelf al een keuze gemaakt en toen bleek dat het moeilijk was om tot een oplossing te komen. Doorgezet met een kleiner comité. De overige 8 gemeenten kunnen dan later weer aanhaken. We hebben een pilot opgestart van een digitaal loket waarin we 4 producten willen gaan aanbieden. In eerste instantie gaat het ons alleen om de voorkant. Om te ervaren wat dit betekent in de back-office situatie. Vanaf volgende week gaan we deze 4 producten bieden in beide gemeenten voor dit jaar. Voor juli 2007 doen we een totale evaluatie (samenwerking, de leverancier, de oplossing, wat betekent het voor de back-office, etc.) van daar uit een programma van eisen op te stellen en een doorstart te kunnen maken per 1 januari 2008. De eis van 70% kunnen we halen met de voorkant alleen. de achterkant is efficiency. De voorkant wordt je op afgerekend. Gekozen voor oplossing van een andere gemeente.

Nodige stappen ondernomen. Bezig met project samen met EGEM. Samen met EGEM gaan we zorgen dat alle dienstverlening, website voorop, digitaal en multifunctioneel wordt. We benaderen de 50%. Belemmering is de website op dit moment. We zijn een heringedeelde gemeente. We willen meespelen op de ontwikkelen, de wet WKPB (publieke rechtelijke beperkingen) als voorbode op de hele vastgoed registratie. Daarin willen we in 2007 een behoorlijke stap in gaan zetten om dat voor elkaar te krijgen.

We hebben er voor gezorgd dat er voor veel producten informatie te vinden is op de website. Bij veel producten kun je ook een formulier downloaden of een webformulier invullen om het proces van dat product te starten. Dat hangt er net vanaf of je dat helemaal digitaal kunt afhandelen, dat verschilt per product. En daarnaast bieden wij een aantal producten digitaal aan op onze website die tot en met de betaling toe volledig afgehandeld kunnen worden. Maar dat is op dit moment nog een zeer beperkt aantal en wordt volgend jaar uitgebreid.

Een brede vraag. We hebben een informatiebeleidsplan voor de volgende jaren waarin die ontwikkelen zijn meegenomen. In de afgelopen jaren hebben wij heel hard gewerkt om een aantal diensten beschikbaar te stellen op de website. Zo kunnen burgers digitale uittreksels aanvragen, ze kunnen betalen over het internet. Dat lijkt allemaal heel simpel, maar dat is het niet. Je moet gelinkt worden naar een bank, de gemeente moet ook weten dat het betaald. Digi D is ingevoerd, dat ondersteunen wij, zodat mensen zich kunnen legitimeren/certificeren voor de diensten die ze aanvragen bij de gemeente. Dat zijn de processen die erachter zitten. Het gaat voornamelijk om uittreksels die aangevraagd kunnen worden. Voor de rest kunnen mensen nog geen aanvragen indienen voor uitkeringen of bouwvergunningen of dat soort zaken. projecten zijn genoemd in het beleidsplan. Er moeten een heleboel zaken die goed geregeld moeten zijn. Checken of de burger is, die hij/zij zegt te zijn. Werken hard om de basisregistratie goed op orde te krijgen. Het registreren van de burgers, de gebouwen, er zijn veel ontwikkelingen, eisen door de overheid gesteld. Moet vastgelegd worden. Als gemeente zorgen om die basisregistratie door te nemen.

Het is geen harde eis, er zitten geen sancties op. We hebben informatie en transacties die we op dit moment aanbieden. In die zin volledige transacties dat mensen het product kunnen aanvragen en betalen. En we hebben een mogelijkheid dat heet e-loket, ene persoonlijke internetpagina. Waarop mensen dus of hun aanvraag kunnen volgen, cq. door hengewenste informatie die openbaar op site staat heel gericht kunnen terug vinden, op de hoogte gehouden worden van.

We zijn volop bezig onze website aan te passen. Die staat dit moment op het web, we hebben daar het digitaal loket in klaar. Het digitaal loket dat gaan we deze maanden operationaliseren, ik heb daar ook de goedkeuringen voor. Alleen organisatorisch moet ik nog een paar dingetjes regelen. En daarna hebben we in ieder geval ook Digi D operationeel met 10 producten die men af kan nemen. Die 65 a 70%, daar zit ook informatie bij. Hoe we dat kunnen meten, is moeilijk.

We proberen zoveel mogelijk informatie bij de burger te krijgen. In de vorm van producten en formulieren en folders. En daarnaast zijn we sinds kort aangesloten bij Digi D, waardoor je een product vanuit huis kunt aanvragen en betalen.

We zijn een nieuwe organisatie, ontstaan 1 januari van dit jaar uit 3 gemeenten. Binnen de nieuwe organisatie hebben we vlak voor de zomer een project opgezet digitale dienstverlening. Met het doel de streefcijfers van de rijksoverheid te halen. Dat we verwachten we overigens niet 65% volgend jaar al te kunnen leveren. Binnen die projectgroep proberen we de reguliere dienstverlening op papier die traditioneel altijd gebruikelijk was en de digitale dienstverlening in procesvorm te stroomlijnen zodat dat op eenzelfde manier verwerkt kan worden uiteindelijk. En we proberen stap voor stap de digitale producten aan te leveren, waarbij we eigenlijk de gedachte hebben zelf niet steeds het wiel opnieuw uit te vinden en vervolgens met EGEM producten te kunnen werken of via onze klantencontacten met Centric, het gebruikersoverleg van die Centric-gemeenten eenvoudig de meest afgenomen producten te digitaliseren. En we proberen daar via de inrichting van de mid-office eind of halverwege volgend jaar dat een beetje parallel te trekken en op een wat meer digitale manier te kunnen verwerken

We zijn op eigen kracht bezig om het een en ander te gaan realiseren. Dat betekent eigenlijk stap voor stap de digitale dienstverlening uitbouwen. Dit jaar nog/aanvang volgend jaar zullen we live gaan met een opgewaardeerde internetsite, waar dan daadwerkelijk producten kunnen worden gekocht via een internetkassa met gebruikmaking van Digi D en ook direct al informatie in de backoffice verwerkt wordt. Dus dat is echt al volledig interactief. Geen stappenplan. We gaan beginnen en kijken hoe snel we kunnen. De eerste stap betreft wel burgerzaken, een aantal producten gepakt, die je interactief kunt maken en bestellen via internet. We hebben wel een productencatalogus voor de gehele organisatie. De 70% is niet heel strak geformuleerd, daar kun je vrij snel aan voldoen. Volledige digitalisatie is lastiger, maar daar streven we wel naar.

Nota gemaakt over digitale dienstverlening. Wat komt er op ons af is in beeld gebracht. Daar is een stappen plan voor gemaakt. Een aantal dingen hebben we gedaan. We waren een van de eerste gemeenten die met Digi D aan de slag was. Het opschonen van de web site. We staan op het punt een viertal digitale producten beschikbaar te stellen. uittreksels, geboorte aangiften, verhuizingen, etc. Ze staan momenteel op ongeveer 60%. Heeft moeite met lijst. Er staan een aantal producten op die ze niet verkopen. Lijst van 36 producten. 32 voor burgers en een paar voor bedrijven. In totaal 34 voor gemeenten

We zijn in het algemeen bezig met een architectuurplan op te stellen. De e overheid en de Mid-Office inrichting valt daarbij in. Ook zijn we bezig met het vernieuwen van de website. De concrete plannen moeten nog worden uitgekristalliseerd. We zitten nu op 5% elektronische diensten.

We hebben toevallig gisteren een nieuwe website gelanceerd, een nieuwe versie. Wij leveren een aantal digitale producten. Op dit moment is dat via een webwinkel eigenlijk. Dat heeft te maken met uittreksel bevolking, huwelijksakte, gegevens GBA, geboorte akte, echtscheidingsakte, dat zijn in principe de uittreksels. We gaan dat het komend jaar verder uitbreiden. En daar gaan we stapje voor stapje mee verder. Er zijn links met backoffice, voorlopig doen we dat via ons content managementsysteem van onze website. Daar zitten we nog te kijken naar Mid-Office gebeuren, maar we kijken ook even naar aantal in relatie tot kosten. Het moet niet te gek gaan worden. In de zin dat het heel veel kosten gaat opleveren. We gaan verder met het aanleveren van digitale producten en daarnaast hebben wij ook een producten catalogus op onze internetsite staan. DMO, Ondernemersloket, WOZ loket, zo gaan we stapje voor stapje verder.

Druk met die andere overheid bezig. We hebben die 65% van de producten die we moeten hebben opgestart. We hebben onze website helemaal vernieuwd. Vergunningen aanvragen, formulieren doen ze ook wel. wat het makkelijkst is, het eerst. Dus ongeveer 300 a 350 producten die het betreft. De wat ingewikkelde zaken pakken we pas aan het eind van het jaar op. De grotere gemeenten hebben natuurlijk meer makkelijke producten dan kleine gemeenten.

We hebben het afgelopen jaar een aantal producten digitaal gaan aanbieden. Dan gaat het met name over uittreksels van burgerlijk bestand en uit GBA. De WOZ beschikkingen staan al een aantal jaren online en mensen kunnen ook online bezwaar maken. Mensen kunnen digitale afspraken maken met een aantal medewerkers op burgerzaken, voor een beperkt aantal producten overigens nog wel. De bouwaanvragen zijn online te raadplegen. Dit zijn degene die we dit jaar hebben ingevoerd. Komend jaar gaan we het aantal producten uitbreiden. We gaan naar een digitaal klantendossier werken, het mijn-loket idee. Dat wordt komend jaar allemaal ingevoerd.

Website helemaal opnieuw gebouwd met daarbij geïntegreerde DigiD internetkassa en het digitaal afnemen van uittreksel gemeentelijk administratie. Zowel digitaal aanvragen als schriftelijk toezenden, kan beide. We zijn bezig met de invoer van basisregistraties, de gegevens set. De 2e prioriteitengraad van op dit moment de overheid. We zijn ook bezig met de verdere invoering digitalisering van documenten en processen. Digi D is 100% klaar, er zijn een aantal producten in opgenomen, is ook klaar. Bestemmingsplannen zijn klaar, is ook 100%, de nieuwste tenminste. Met het digitaliseren van documenten en processen zijn we aan 't testen, duurt wat langer dan we gedacht hadden, zitten we op zo'n 70 a 75%. De basisregistratie, we hebben een gegevensmagazijn, dat hebben we centraal staan. Gegeven uitwisselen applicaties is ook 100%. Nieuw basisadministratie zijn we mee bezig, zo'n 25%.

We hebben de website zodanig ingericht zodat daar in ieder geval de dienstverlening aangeboden kan worden. We zijn een samenwerkingsverband aangegaan met ICTU/EGEM om de formulieren op te zetten. Voor die formulieren die EGEM/ICTU niet gaan doen, die heel gemeentelijk zijn, die doen we het zelf. Er staan er nu ongeveer 60 op. We hebben een optie met Digi D, voor de identificatie van personen. We zijn bezig op dit moment met de inrichting van een internetkassa, zodat eventueel betaalde producten ook afgenomen kunnen worden. We zijn bezig met het aanschaffen van een, Mid-Office, zodat ook de datastroom richting website bezig kan blijven. Fysiek hebben we natuurlijk een hoop voor elkaar, maar dat is een ander verhaal.

WMO loket, wet maatschappelijke ondersteuning, bezig om deze fysiek de lucht in te laten gaan via de website. Verplichting per 1/1. Ook naar buiten toe dat de klant direct op de website kan volgen hoe het staat met de aanvragen. Vanaf dit jaar gaan de belastingen ook digitaal. Ook de producten vergunningen aanvragen moeten dit jaar digitaal. Digi D liggen we nog achter wel dit jaar. We zijn bezig de decentrale regelgeving vorm te geven. Er staat nogal wat op stapel. We zitten nu op 20 tot 30%.

Eigenlijk hebben we dat al dichtgetimmerd via onze samenwerking. Als we een aantal producten gerealiseerd hebben, dan hebben we de 65% gehaald. Daarna gaan we uiteraard door voor meer, daar hebben we ook al een planning voor gemaakt. We hebben gewoon de lijst van VROM, 34 producten, die pakken we op. Daarna groeien we in 2007 door naar 90 transacties.

We zijn vorig jaar bezig geweest de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Dat heeft uiteindelijk geresulteerd in een nieuwe website. We hebben een nieuw content managementsysteem opgezet, tegelijkertijd met een nieuwe vormgeving om de website zo gebruiksvriendelijk te maken voor alle inwoners. Daarmee voldoen we aan bepaalde standaards op het gebied van webzaken. We hebben ook het e-loket in gebruik genomen, dus het digitaal loket. Dat hebben we helemaal ingericht. Het is mogelijk om bij ons met DIGI D in te loggen en aan te melden op de website. Daarna allerlei producten en diensten digitaal te bestellen en ook direct af te rekenen via eurocard mastercard, visa en Ideal, dus daar hebben we een flinke slag mee gemaakt. Dat betekent dat we landelijk gezien ergens op positie 171 stonden. Op dit moment staan we veel hoger.

De gemeente heeft in ieder geval op de website formulieren beschikbaar, of gaan ze beschikbaar stellen. Wij willen een digitale dienstverlening die we ook intern digitaliseren. Dus de burger vraagt producten aan, hij logt in met DigiD als dat een product is wat nodig is, hij vraagt zijn product aan, er komt een bericht bij ons digitaal binnen wat direct via een Mid-Office constructie in een backoffice verwerkt wordt, zodat ie bij wijze van spreken de volgende dag digitaal de spullen terugkrijgt. Voor zover dat kan en mag tenminste. Per januari zijn er een aantal gedigitaliseerd.

Vragenlijst

Onderzoek voortgang digitale dienstverlening/ Mid-Office implementatie

A :

- 1. Noem een 5tal leveranciers van producten op het gebied van digitale dienstverlening**
- 2. Welke zijn de bekendste producten van deze leveranciers?**

De opdrachtgever van dit onderzoek is OraVision. Indien nog niet genoemd,

- Vragen of men toch van OraVision heeft gehoord
- Verder vragen naar eventuele bekendheid van producten van OraVision.

B : De overige vragen:

- 1) Wat doet de gemeente om de eis van de overheid 70% van de dienstverlening in 2007 digitaal te doen?**
- 2) Is de gemeente bekend met de Mid-Office referentiemodellen van EGEM ?**

Zo ja: met welke leveranciers heeft u daar contacten over?

Zo nee, waar baseert u dan de realisatie van de Mid-Office architectuur op?

De referentie architectuur bestaat uit de volgende componenten :

- Zakenmagazijn
- Broker
- Gegevens magazijn
- Document Management systeem in de Mid-Office

Met wie heeft u contact over deze Mid-Office componenten om deze te realiseren?

Component

Met wie contact?

Zakenmagazijn

Broker

Gegevens magazijn

Document MS in Mid-Office

Voorts zijn er een aantal gelieerde componenten. Met welke leveranciers heeft U contact over deze componenten?

Component

Leveranciers?

Klantencontact centrum

Persoonlijke internet pagina

E-formulieren

Productencatalogus

Webintake systeem aan de front-office

3) Specifiek: heeft u al een leverancier voor het Zakenmagazijn?

Ja/Nee

Zo ja, wie is dat ?

Is dat bij deze leverancier al een gereed product of ontstaat het als maatwerk?

Staat u open voor een leverancier die dit als standaardoplossing heeft?

4) **Het realiseren van de Mid-Office is een complex en groot project**

Doet u dat zelf of met een system integrator?

Indien met system integrator, wie is uw systeem integrator?

Wie is uw huisleverancier?

Indien zelf,

Beschikt U over voldoende kennis?

Beschikt U over voldoende capaciteit?

Zo ja, bouwt u dan het Zakenmagazijn projectmatig of zou u liever een standaard product hiervoor nemen om kosten en tijd te besparen?

Project matig

Standaard product

5) **Werkt uw gemeente bij de realisatie van de Mid-Office samen met andere gemeenten?**

Wie is leidend in dit samenwerkingsverband?

Wie is de overall beslisser cq. projectmanager in dit samenwerkingsverband

Wilt U de naam en contact gegevens van deze persoon geven? (En stemt U er mee in deze aan de opdrachtgever door te geven?)

6) Stel uw huisleverancier / system integrator kan het Zakenmagazijn niet leveren,

Zou uw leverancier bereid zijn samen te werken met een leverancier die dat wel biedt?

Zou u dat ook van uw huisleverancier verlangen?

7) Wie zijn de beslissers in uw realisatie van de Mid-Office?

8) Hoe loopt het beslissingstraject over de realisatie van de Mid-Office binnen uw organisatie?

9) Welke adviseurs cq. adviesorganisaties ondersteunen u bij de realisatie van de digitale dienstverlening?

10) Op welke gebied zou u bij de realisatie van de digitale dienstverlening ondersteuning wensen? En Waarom?

Dit waren de vragen betreffende het onderzoek. Nu nog enkele vragen die te maken hebben met Uw instemming, zoals eerder aangekondigd.

Stemt U, gemeente X, in met het opnemen van Uw naam in de lijst van ondervraagde gemeenten?

J A/NEEN

Stemt U er mee in dat OraVision n.a.v. het bekend zijn van Uw naam, contact met U opneemt?

J A/NEEN

Stemt U er mee in dat de individuele resultaten van Uw gemeente aan OraVision worden overhandigd?

J A/NEEN

Stemt U er mee in dat OraVision n.a.v. het bekend zijn van deze individuele resultaten, contact met U opneemt?

J A/NEEN

Ik heb gesproken met.....?

Functie.....?

Bijlage III

Lijst van gemeenten, die hebben deelgenomen en er mee hebben ingestemd in dit overzicht te worden opgenomen :

Almelo	Almere
Alphen aan den Rijn	Amersfoort
Arnhem	Barneveld
Berkelland	Beverwijk
Breda	Bronckhorst
De Bilt	Deurne
Dordrecht	Echt-Susteren
Etten-Leur	Groningen
Haarlem	Haarlemmermeer
Hof van Twente	Kampen
Leeuwarden	Maarssen
Maassluis	Meppel
Middelburg	Moerdijk
Nieuwegein	Oldenzaal
Papendrecht	Purmerend
Raalte	Renkum
Rijssen	Roermond
's-Hertogenbosch	Smallingerland
Sneek	Stadskanaal
Soest	Steenwijkerland
Terneuzen	Teylingen
Twenterand	Tynaarlo
Tytsjerksteradiel	Uden
Vlaardingen	Weert
Westland	Zaanstad
Zoetermeer	