

De gemeente Schiermonnikoog geeft antwoord

realisatieplan 2008 – 2012 e-overheidsvoorzieningen
aangevuld met een visie op de dienstverlening
en de organisatiestructuur tot 2015

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Regie adviseur EGEM-i:
E-adviseur EGEM-i:
Versie:
Datum:

College van B&W van de gemeente Schiermonnikoog
MT / Stuurgroep EGEM
Rinko Huisman
Bert Gerlofs
Definitief
24 november 2009

Versiebeheer

Versie	Datum	Verstuurd aan	Omschrijving
0.1	9 maart 2009	Simen Stamhuis en Bob Boelens	1 ^e concept Realisatieplan
0.2	30 maart 2009	Simen Stamhuis en Bob Boelens	Aanpassingen van overleg van 11 maart verwerkt
0.3	15 augustus	Bert Gerlofs	Tekst redactioneel aangepast, projectbeschrijvingen toegevoegd, menskracht, financiën en managementsamenvatting
0.4	2 november	projectteam egem-i	definitieve tekst die na een kleine wijziging in de projectteambijeenkomst d.d. 16 november 2009 is vastgesteld
definitief	24 november	B&W	definitieve tekst



INHOUDSOPGAVE

1.	MANAGEMENTSAMENVATTING	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Doel en visie op dienstverlening.....	5
1.3	Hoe gaan we de zaak aanpakken	6
1.4	Wanneer is het klaar en wat gaat het kosten	7
2.	INLEIDING.....	8
2.1	Algemeen	8
2.2	Doelstelling Realisatieplan	8
2.3	Ondersteuning EGEM-i	8
2.4	Totstandkoming Realisatieplan.....	9
2.5	Leeswijzer	10
3.	Ontwikkeling van de e-overheid	11
3.1	Landelijke ontwikkelingen	11
3.2	Informatiearchitectuur	12
3.3	Overheid geeft antwoord.....	13
4.	Gemeente Schiermonnikoog	15
4.1	Sterkte en zwakte van onze dienstverlening.....	15
4.2	Organisatiecultuur	16
4.3	Wat komt er in de toekomst op ons af.	17
4.4	Uitgangspunten	18
5.	Schiermonnikoog geeft antwoord.....	20
5.1	Hoofddoelstelling 1: De gemeente verbetert de dienstverlening	20
5.2	Hoofddoelstelling 2: de gemeente verbetert de informatievoorziening.....	22
5.3	Hoofddoelstelling 3: de gemeente voldoet zo veel mogelijk aan de wet.	22
5.4	Keuze ontwikkeling e-gemeente Schiermonnikoog	22
5.5	Resultaten	23
6.	Inrichting van de informatievoorziening.....	25
6.1	Principes voor de inrichting.....	25
6.2	Organisatorische inrichting: algemeen.....	25
6.3	Organisatorische inrichting: frontoffice.....	26
6.4	Organisatorische inrichting: backoffice	26
6.5	Taken	26
6.6	Inrichting informatiearchitectuur	27
7.	Overzicht projecten	30
7.2	Projectorganisatie.....	37
7.3	Planning	38
8.	Middelen	39
8.1	Financiële middelen	39
8.2	Personele inzet.....	40
9.	Communicatie	41
10.	Kritische succesfactoren	42
Bijlage 1	Bijlage 1. Projectorganisatie EGEM-i traject.....	44
Bijlage 2.	Wettelijke taken en verplichtingen	45
Bijlage 3.	Begrippenlijst	49
Bijlage 4.	Projectbeschrijvingen.....	52



1. MANAGEMENTSAMENVATTING

1.1 Inleiding

Veel burgers en ondernemers in Nederland hebben last van overheidsbureaucratie. Dit is voor de landelijke overheid aanleiding geweest om het project “de Andere overheid / De Elektronische Overheid” in het leven te roepen. Het doel van het project is om de dienstverlening aan burgers en organisaties te verbeteren. Het gaat dan vooral om:

- verbeteren en uitbreiden van de basisregistraties en het mogelijk maken van de onderlinge uitwisseling van informatie uit de basisregistraties tussen de diverse overheden, waardoor de burger minder gegevens hoeft aan te leveren;
- verminderen van administratieve lasten en overbodige regels (deregulering);
- het digitaal aanbieden van producten vanuit een elektronisch loket.

Het bijzondere van de hele operatie “andere overheid” is dat het voortkomt uit problemen waar wij hier op Schiermonnikoog veel minder last van hebben in vergelijking met grotere gemeenten: namelijk slechte bereikbaarheid van medewerkers en slechte onderlinge communicatie in de organisatie, bestandsvervuiling van veelal grote databases en bureaucratie.

Alhoewel er in onze gemeente natuurlijk ook verbeterpunten zijn, geven inwoners en ondernemers in het algemeen aan dat ze door de kleinschaligheid van onze organisatie weten bij wie ze moeten zijn en ze stellen dit persoonlijke contact erg op prijs. Ook lijken de eisen die onze inwoners stellen aan elektronische dienstverlening niet hoog: “ik ben sneller op het gemeentehuis dan dat ik mijn computer opgestart heb”. Ook weegt efficiencywinst van uniforme, beter uitwisselbare gegevensbestanden voor onze gemeente niet op tegen de noodzakelijke investeringen in werkprocessen en ICT architectuur.

Hierdoor lijkt het alsof we worden verplicht een oplossing in te voeren voor een probleem dat we op Schiermonnikoog maar in beperkte mate kennen. Toch zal ook de gemeente Schiermonnikoog kritisch worden gevolgd bij de invoering van dit proces. Hiervoor zijn twee met elkaar samenhangende redenen:

1. Vanuit de centrale overheden worden steeds meer (uitvoerings)taken neergelegd bij de gemeente. En zelfs voor de taken die niet worden uitbesteed, bestaan ideeën om de gemeente toch het (virtuele)loket te laten zijn waarlangs de burger producten kan afnemen van de overheid. Dit vanuit de gedachte dat de gemeente de enige overheidsorganisatie is die de meeste contacten en het meest herkenbare gezicht naar de burger heeft.
2. Andere Overheid wordt in belangrijke mate gekoppeld aan de bestuurskracht van gemeenten. Dit betekent dat het welslagen van het project “andere overheid” van cruciaal belang is voor de gemeente Schiermonnikoog om voort te bestaan als zelfstandige gemeente.

Daarnaast merken we op dat we als gemeentelijke organisatie niet alleen klanten op het eiland hebben, ook ‘aan de wal’ hebben we veel klanten, die wel degelijk profijt zullen hebben van elektronische dienstverlening.

1.2 Doel en visie op dienstverlening

In principe wil de gemeente Schiermonnikoog voldoen aan de wettelijke eisen en verplichtingen die het programma Andere Overheid en het Nationale Uitvoeringsprogramma (NUP) met zich meebrengt. Hier past een belangrijke kanttekening. het voldoen aan de eisen van het NUP vraagt forse investeringen, terwijl het rendement voor onze inwoners en klanten in sommige gevallen beperkt is. In die gevallen willen we zorgvuldig wegen of en zo ja hoe we op een pragmatische manier aan de eisen kunnen voldoen.

Als we aan de slag gaan met elektronische dienstverlening, ontkomen we er niet aan om een stapje terug te doen en eens te kijken naar de wijze waarop we onze complete dienstverlening vorm willen geven. Daarbij hanteren we het onderscheid in de drie belangen die de burger heeft als het gaat om de gemeentelijke dienstverlening:

A. De burger als afnemer van gemeentelijke producten: dienstverlening via de gemeentelijke frontoffice.

Voor de primaire processen (vergunningverlening, burgerlijke stand) wordt aangesloten bij de landelijke ontwikkeling van Antwoord ©, waarbij onderscheid gemaakt wordt naar eerstelijns dienstverlening (front-office) en tweedelijns dienstverlening (backoffice-activiteiten). Uitgangspunt daarbij is dat de frontoffice werkzaamheden op het eiland plaatvinden, terwijl de meer gespecialiseerde backoffice activiteiten ook uitbesteed kunnen worden.

B. De burger als gebruiker van de leefomgeving: het beheer van het eiland door de buitendienst

Het beheer van het eiland is en blijft de taak van de buitendienst. Van belang is dat kritisch gekeken wordt naar de organisatie van de informatie-uitwisseling tussen de buitendienst en de publieksbalie. Dit omdat inwoners zich frequent via vele kanalen (telefoon, email, diverse contactpersonen) wenden tot de gemeente met vragen over het beheer van de leefomgeving. Het is dan van belang dat door snelle informatie-uitwisseling de publieksbalie en buitendienst elkaar op de hoogte houden, zodat uniforme informatie teruggegeven kan worden aan de burger.

C. De burger die betrokken is bij de verbetering van de leefbaarheid op het eiland: realisatie van beleidsprogramma's en projecten.

Dit onderdeel van de dienstverlening vindt zijn oorsprong in het collegeprogramma en de programmabegrotingen, die elke vier jaar wordt vastgesteld. In drie beleidsprogramma's (Leefbaar, Sociaal & Gezond, Vooruit) wordt aangegeven welke belangrijke beleidskeuzes in die raadsperiode worden gemaakt. Het idee is om per programma één medewerker verantwoordelijk te maken voor de integrale en samenhangende uitvoering van het programma. Het is een werkwijze, waar in de huidige raadsperiode voor het eerst ervaring mee is opgedaan en verder moet worden uitgebouwd in de komende, nieuwe raadsperiode. Concreet wordt dit idee verder uitgewerkt in de notitie arbeidsmarkt- en leeftijdsbewust beleid van de gemeente Schiermonnikoog, die in het najaar van 2009 wordt aangeboden aan de raad.

1.3 Hoe gaan we de zaak aanpakken

Het is duidelijk dat we voor een grote klus staan, zowel als het gaat om de inrichting van de organisatie, als om het realiseren van de benodigde elektronische voorzieningen om de elektronische dienstverlening vorm te geven. Daarom hebben we de klus opgedeeld in een aantal deelprojecten.

Voorwaardenscheppende projecten:

1. EGEM-i traject: opstellen realisatieplan en inrichting e-gemeente (EGEM);
2. Inrichting organisatie c.q. Frontoffice, architectuur en Waddensamenwerking (ORG);

Realisatie basisvoorzieningen e-overheid:

3. Inrichting Basisregistraties o.a. Basisadministratie Adressen en gebouwen, Basisregistratie personen;
4. Opbouw Geo-informatie, waarin de diverse geo-informatielagen geïntegreerd worden weergegeven;

5. Omgeving: Omgevingsvergunning (WABO), Informatievoorziening ondergrondse netwerken (WI-ON) en Digitaal bestemmingsplan (DURP);
6. Inrichting Elektronische Dienstverlening, door minimaal 10 gemeentelijke produkten via een elektronisch loket op de gemeentelijke website te presenteren;
7. Deregulering (DR);
8. Gevonden voorwerpen (GV).

1.4 Wanneer is het klaar en wat gaat het kosten

Het is de bedoeling dat het realisatieplan eind 2011 is afgerond. Daarbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat we op basis van voortschrijdende en wijzigende inzichten blijven bouwen aan dit plan. Belangrijk daarbij is dat het niet zozeer onze eigen inzichten zijn die veranderen, maar vooral de inzichten in onze omgeving, maar waar wij wel sterk van afhankelijk zijn.

Om het bestuur goed te blijven informeren zal in de gemeentelijke tussenrapportages de voortgang van het realisatieplan een specifiek onderdeel zijn. Deze terugkoppeling zal worden ondergebracht onder programma 4: 'Tot uw Dienst'.

Financien

Voor de jaren 2009 tot en met 2011 vergt het realisatieplan aan eenmalige invoeringkosten € 95.500,-. Daarnaast moet rekening gehouden worden met structurele jaarlijkse kosten van € 65.454,-. Tot slot dient een bedrag van € 84.000 geïnvesteerd te worden in ICT. Dit bedrag kan worden afgeschreven over een meerjarige termijn. Aangezien inmiddels in 2008 en 2009 een deel van dit geld door de gemeenteraad beschikbaar is gesteld resteren de volgende bedragen die in het kader van dit realisatieplan aangevraagd worden bij de gemeenteraad:

- invoeringskosten	€ 17.500
- structurele kosten	€ 45.254
- ICT investering	€ 42.000 (afschrijving over meerjarentermijn)

Bij het meerjarenperspectief voor 2010 is rekening gehouden met de volgende kosten

- invoeringkosten	€ 60.000
- structurele kosten	€ 10.454
- ICT investering	€ 40.000,-

Dit betekent dat met name in de structurele kosten nog een probleem zit. Op dit moment gaan we dit probleem niet oplossen. In 2010 gaan we kijken of we door middel van een efficiency slag hier nog een oplossing voor kunnen vinden.

Personele inzet

In het realisatieplan is een inschatting gemaakt van de benodigde menskracht. Het betreft ruim 5.000 uren in de periode 2009 t/m 2011. Deze benodigde menskracht is op dit moment slechts deels binnen de organisatie beschikbaar. Toch zal geprobeerd worden het beslag op externe menskracht zo beperkt mogelijk te houden. Verwacht wordt dat door een tijdelijke verruiming van de formatie in het kader van leeftijdsbewust / arbeidsmarktbewust beleid, in combinatie met vrijval van formatie door uitbesteding van ICT taken dit uitgangspunt realistisch is.

2. INLEIDING

2.1 Algemeen

Onder de kabinetten Balkenende is de overheid bezig met de realisatie van een overheidsbrede infrastructuur, die het functioneren van de overheid klantvriendelijker, efficiënter en effectiever moet maken. Kernidee achter deze infrastructuur is dat de overheid meer moet organiseren en denken als één overheid.

Het programma 'Andere Overheid' dient als koepel voor alle projecten die in het kader van dit streven zijn gestart. Gezien het belang van het gemeenschappelijk gebruik van de overheidsbrede infrastructuur, gaat de invoering van een aantal onderdelen gepaard met wetgeving die voor alle overheden een verplichtend karakter zal hebben.

Op 18 april 2006 heeft de VNG de Verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid' getekend. Hiermee hebben ook de gemeenten beloofd hun best te doen bij de invoering van basisvoorzieningen van de elektronische overheid.

In de periode 2009-2015 zullen deze ontwikkelingen een grote impact hebben op de informatievoorziening en bedrijfsvoering van de gemeente Schiermonnikoog. Enkele belangrijke ontwikkelingen zijn:

- invoering van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG);
- invoering van de Omgevingsvergunning (WABO);
- invoering van het elektronische loket en de bijbehorende elektronische formulieren;
- invoering van het burgerservicenummer (BSN);
- invoering van elektronische authenticatievoorzieningen zoals DigiD.

Naast wettelijke verplichtingen, heeft de gemeente Schiermonnikoog ook eigen ideeën en wensen op het gebied van elektronische dienstverlening. Om de invoering van de elektronische gemeente op een gestructureerde en beheersbare wijze te laten verlopen, is een projectorganisatie in het leven geroepen.

2.2 Doelstelling Realisatieplan

Dit realisatieplan geeft aan op welke wijze gemeente Schiermonnikoog gestalte wil geven aan de invoering van de elektronische overheid, welke individuele projecten worden uitgevoerd en wat de gevolgen hiervan zijn in termen van geld, tijd, organisatie en besturing. Dit plan dient als basis voor de besluitvorming door het gemeentebestuur.

Van belang is aan te geven dat de dienstverlening raakt aan de aspecten van de organisatie. Daarmee ontkomen we er niet aan om in dit realisatieplan in te gaan op onze visie op dienstverlening en de gevolgen daarvan op onze organisatie en onze informatievoorziening.

2.3 Ondersteuning EGEM-i

In 2005 gaven gemeenten aan dat de overload aan initiatieven op het gebied van de e-overheid leidt tot stagnatie in de realisatie. Gemeenten hadden behoefte aan prioritering en concrete ondersteuning bij de invoering van e-overheidsprojecten. Op basis van deze signalen hebben de Minister van Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, het Interprovinciaal Overleg en de Unie van Waterschappen in mei 2006 de Verklaring opgesteld en is

besloten om samenhangende en concrete hulp bij de invoering te bieden. De Verklaring gaat over de prioritering van en hulp bij de invoering van beleidsprogramma's bij gemeenten.

EGEM-i (Elektronische GEMEente-invoering) is de organisatie die samenhangende en concrete hulp biedt bij de invoering van de elektronische overheid. Dit doet zij door middel van een intake en een propositie door de regieadviseur en door het bieden van hulp bij uitvoering van de propositie door gecertificeerde adviseurs (e-adviseurs) en het aanbieden van opleidingen en instrumenten via het kenniscentrum.

B&W van Schiermonnikoog zijn op 9 september 2008 akkoord gegaan met de propositie van EGEM-i. In deze propositie is het voorstel gedaan hoe gemeente Schiermonnikoog de voorbereiding, de inventarisatie en het ontwerp van de elektronische overheid kan uitvoeren, binnen de randvoorwaarden van de Verklaring. Hiertoe is een aantal dagen beschikbaar gesteld voor de inzet van de (door EGEM-i gecertificeerde) e-adviseur.

2.4 Totstandkoming Realisatieplan

Het Managementteam (MT) van de gemeente Schiermonnikoog heeft op 28 augustus 2008 het plan van aanpak EGEM vastgesteld van de fasen 1 (voorbereiding) tot en met 3 (ontwerp) voor de invoering van de e-overheid, oftewel het opstellen van een realisatieplan. B&W hebben op 9 september 2008 kennis genomen van dit plan van aanpak. Met het vaststellen van dit plan is eveneens de projectorganisatie in het leven geroepen (zie bijlage 1).

Uitgangspunt voor het realisatieplan vormt de analyse van de huidige situatie en de visie op dienstverlening van de gemeente Schiermonnikoog. Ook is gebruik gemaakt van de ervaringen die de gemeente heeft opgedaan met het EGEM-i traject. De projectorganisatie, zijnde stuurgroep en de projectgroep, heeft aan diverse EGEM-activiteiten meegedaan. Soms betrof activiteiten in samenwerking met de andere Waddeneilanden. De ICT-outsourcing behoorde ook tot het EGEM-i traject. Dit werd in gezamenlijkheid met de andere Waddeneilanden opgepakt.

De regieadviseur en de EGEM-i adviseur hebben de gemeente geholpen bij het tot stand komen van onderhavig plan en het ICT-outsourcing traject.

Bijeenkomsten projectgroep EGEM

In diverse bijeenkomsten van projectgroep is uitvoerig stilgestaan bij hetgeen de wetgever van de gemeente vraagt, de eigen visie op dienstverlening en de mogelijkheden en beperkingen die gemeente Schiermonnikoog ziet om invulling te geven aan de elektronische overheid. In toenemende mate bleken de deelnemers aan discussies zich bewust te zijn van de complexiteit van de elektronische overheid.

Ketensimulatie

Op woensdag 23 oktober 2008 is het voltallig personeel van de binnendienst naar Leeuwarden geweest voor een workshop basisregistraties (de zogenaamde Ketensimulatie). Het doel van de workshop is om de deelnemers van de workshop bewust te laten worden hoe belangrijk het is dat mensen, afdelingen en zelfs verschillende instanties goed met elkaar (in de keten) samenwerken en informatie uitwisselen om alle gegevens actueel te houden. In de praktijk blijkt dit vaak niet zo goed te gaan. Iedereen heeft zijn of haar werk en houdt zich daar dan ook mee bezig en de gevolgen van sommige handelingen of mutaties hebben voor andere medewerkers, afdelingen en andere instanties wordt minder goed rekening mee gehouden.

Voorlichting

11 februari 2008 heeft een bijeenkomst voor het gehele personeel plaatsgevonden over het EGEM programma. Tijdens deze bijeenkomst was regieadviseur Rinko Huisman aanwezig om een presentatie te geven.

Op 26 november 2008 heeft een raadsbijeenkomst plaatsgevonden, waarvoor het personeel ook uitgenodigd was, over alle ins en outs van EGEM (Elektronische Gemeente). Tijdens deze bijeenkomst waren naast de EGEM-i-adviseur een aantal 'ervaringsdeskundigen' aanwezig die toelichtingen hebben gegeven op de invoering van de elektronische overheid in Enkhuizen (Hugo van Driel, manager projecten gemeente Enkhuizen), de inrichting van een elektronisch loket (Gerda Kamps, coördinator Dienstverlening gemeente Aa en Hunze), de mogelijkheden om te spelen met informatie met behulp van een viewer (Johan de Rooter, GEON bv) en de aanpak van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (Roeland van der Wijk, projectleider BAG gemeente Smallingerland).

Workshop e-dienstverlening

Op 2 september 2008 heeft de projectgroep in Leeuwarden een workshop e-dienstverlening /architectuur-denken bijgewoond in Leeuwarden. Deze bijeenkomst werd vanuit EGEM-i georganiseerd voor de gezamenlijke Friese Waddeneilanden, om:

- kennis met betrekking tot architectuur over te dragen en onderling te delen;
- een beeld te hebben van de wijze waarop de eigen informatievoorziening zal worden ingericht;
- inzicht te verkrijgen in mogelijke keuzes en verplichtingen.

2.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 worden de ontwikkelingen rond de e-overheid beschreven en hoofdstuk 4 beschrijft de huidige en de toekomstige situatie bij de gemeente Schiermonnikoog. In hoofdstuk 5 wordt in gegaan op het e-beleid van de gemeente met daarin een visie op dienstverlening en een visie op informatievoorziening. In hoofdstuk 6 zijn de gevolgen voor de informatievoorziening beschreven en de daarbij behorende organisatorische inrichting. Hoofdstuk 7 bevat een overzicht van alle projecten die moeten leiden tot het gewenste resultaat zoals beschreven in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 8 zijn de financiële consequenties in beeld gebracht. Een goede communicatie is essentieel voor de uitvoering van alle projectwerkzaamheden. Dit is beschreven in hoofdstuk 9 gevolgd door de kritische succesfactoren in hoofdstuk 10.

3. Ontwikkeling van de e-overheid

3.1 Landelijke ontwikkelingen

Onderhavig plan is opgesteld op basis van het Programma Andere Overheid. Het programma "Andere Overheid" beoogt de volgende 'goede' doelen te realiseren:

Wij zijn op zoek naar een overheid:

- *die burgers en bedrijven alleen lastig valt als het niet anders kan;*
- *die hen snelle en goede service biedt;*
- *die je niet voor de gek kunt houden;*
- *die weet waarover ze het heeft;*
- *waarop mensen kunnen vertrouwen;*
- *die niet meer kost dan nodig is.*

Het programma Andere Overheid is meer dan een beleidskader. Het is een beweging door en voor overheidsorganisaties en overheidsprofessionals om vraaggericht en doelgericht te werken. Het kost de publieke sector tijd om zich een andere werkwijze eigen te maken en daarbij zijn zeer grote inspanningen nodig om deze werkwijze ook daadwerkelijk mogelijk te maken.

Adequaat functionerende basisregistraties zijn onder meer een belangrijke voorwaarde, want voor de uitvoering van publieke taken worden bestuursorganen verplicht om de actuele authentieke gegevens uit basisregistraties te gebruiken. Voor een aantal van deze registraties worden de gemeenten verantwoordelijk.

Om een bijdrage te leveren aan de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening heeft de VNG begin 2004 de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld. De centrale visie die de commissie Jorritsma in haar rapport "Publieke dienstverlening, publieke gemeenten" formuleert, is dat gemeenten voor burgers, bedrijven en instellingen binnen tien jaar de eerste ingang tot de héle overheid zullen worden. Gemeenten staan het dichtst bij burgers, bedrijven en instellingen en deze positie maakt het logisch om gemeenten als eerste aanspreekpunt te gebruiken.

Gemeenten kantelen daartoe hun organisatie, zodat de toegang voor burger en bedrijf tot de gemeentelijke dienstverlening meer eenduidig en voorzien van heldere procedures wordt gestroomlijnd.

Om dit te bereiken moet de hele gemeentelijke bedrijfsvoering daarop worden ingericht. Belangrijke randvoorwaarden bij het slagen van deze ambitie is dat gemeenten meer vraaggericht gaan werken, maximaal digitaliseren, werken aan een klantgerichte cultuur en dat gebruik wordt gemaakt van instrumenten zoals klantonderzoeken, benchmarks en kwaliteitshandvesten, die de sturing op de kwaliteit van de dienstverlening verder professionaliseren.

Steeds meer gemeenten kiezen inmiddels voor een breed, een langs meerdere kanalen (post, telefoon, balie, e-mail, internet) opererende frontoffice als het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van hun gemeente. Op basis van de behoefte van de klant wordt vanuit een dergelijke frontoffice klantgerichte en gedigitaliseerde dienstverlening aangeboden.

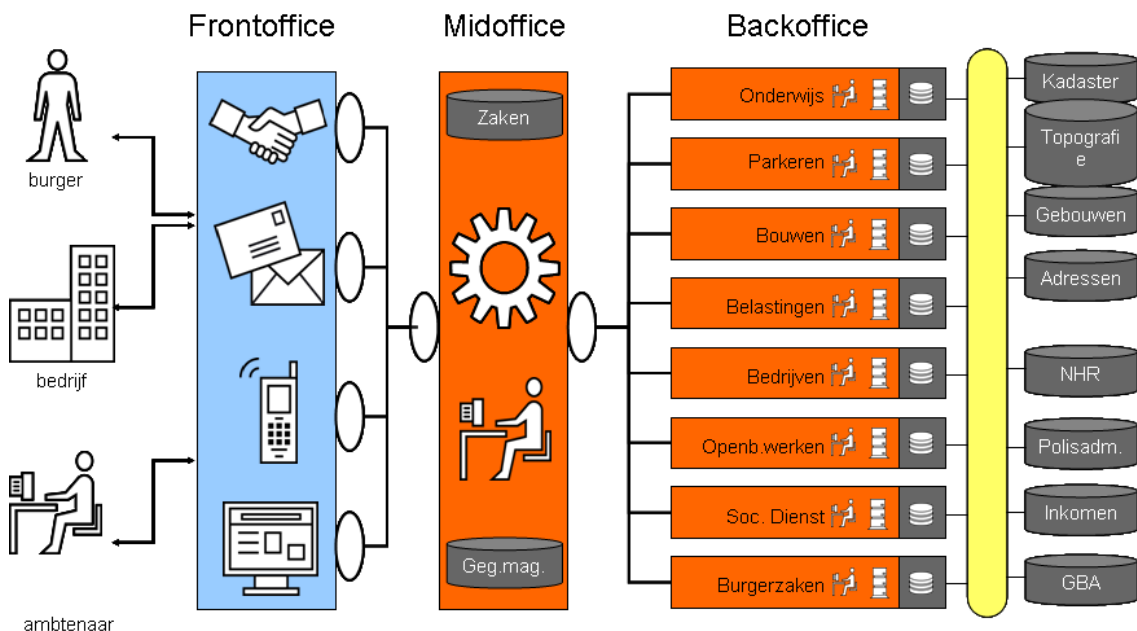
Voor meer informatie over de wettelijke taken en verlichtingen die op gemeenten afkomen wordt verwezen naar bijlage 2.



3.2 Informatiearchitectuur

Om de e-overheid samenhangend te ontwikkelen, wordt uitgegaan van een landelijke inrichting van de informatievoorziening: de landelijke voorziening (LVO). Het EGEM-informatiemodel wordt daarbij als landelijke standaard door overheden gebruikt. Dit model bestaat uit een Front-, Mid- en Backoffice. ICT is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Het allerbelangrijkste is dat de organisatie zich bewust is van onderlinge afhankelijkheid en volledige transparantie in de dagelijkse werkzaamheden en daar ook naar handelt.

Een eis is dat er meer samenhang komt tussen de informatiesystemen. Ook moet informatie tussen de overheden maar ook intern meer gedeeld worden: éénmalig vastlegging en meervoudig gebruik van gegevens. Om overzicht te krijgen in de wijze waarop de verschillende overheidsprocessen in relatie tot elkaar staan, wordt uitgegaan van het Informatiearchitectuurmodel EGEM. Het EGEM-informatiearchitectuurmodel is volledig op de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA), voor alle overheden de gebruikte standaard, gebaseerd.



Figuur 1: Informatiemodel EGEM

De moderne gemeente gaat uit van een inrichting met een frontoffice waar het contact met de klanten plaatsvindt. Dit gebeurt via verschillende kanalen die op elkaar afgestemd zijn. Het mag op die manier niet uitmaken of een klant contact heeft via de balie of via internet. De wijze van afhandelen is gelijk. Verder vindt de afhandeling van meer specialistisch werk plaats in de backoffice. De backoffice bestaat uit de vakafdelingen waarin de specialisten op een bepaald gebied werkzaam zijn.

Om de relatie tussen de frontoffice en de backoffice te regelen wordt gebruik gemaakt van een midoffice. Dit kán organisatorisch worden opgelost. Er wordt echter steeds meer gebruik gemaakt van technische oplossingen die de koppeling tussen front- en backoffice verzorgen.

De midoffice bevindt zich tussen de front- en de backoffice en verbindt de frontoffice met de backoffice. De frontoffice vormt de presentatielaag van een organisatie naar de buitenwereld: alle interactie daarmee speelt zich daarin af. In de frontoffice worden verschillende kanalen onderscheiden, zoals

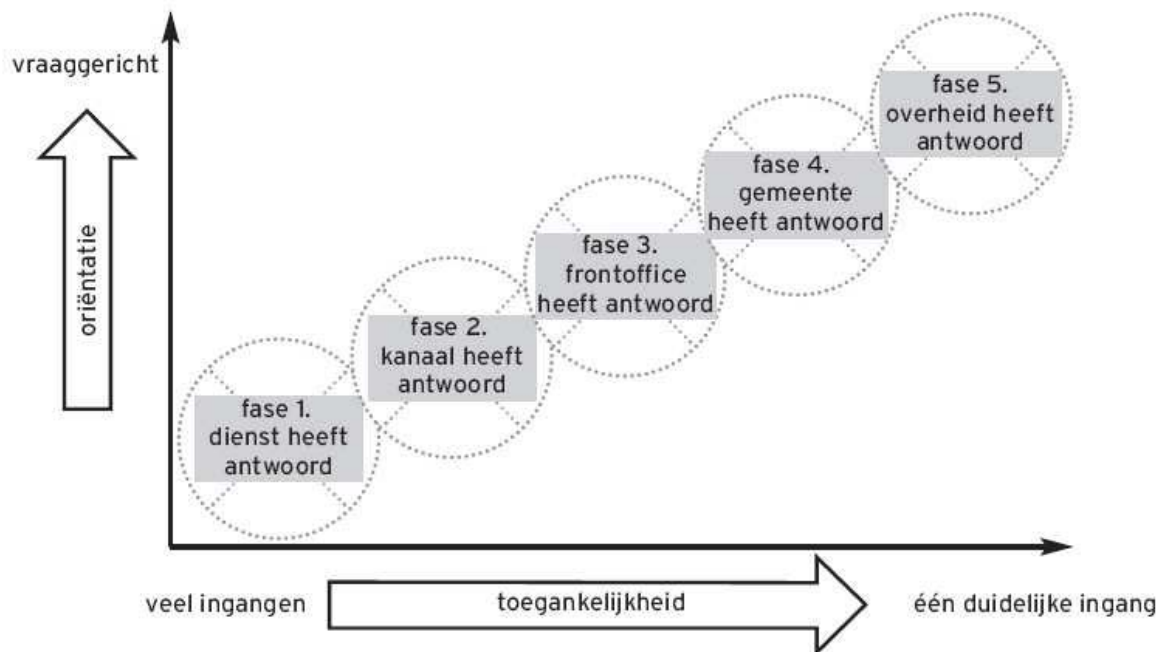
telefoon, post, e-mail, internet en balie. De backoffice is het deel waar zich onzichtbaar voor de buitenwereld de primaire (gegevensverwerkende) processen afspelen.

De midoffice heeft dus een zeer belangrijke verkeersgeleidende functie voor vrijwel alle processen die met gemeentelijke dienstverlening te maken hebben. Het is de onmisbare spin in het web, een essentieel onderdeel van de informatiearchitectuur.

In bijlage 3 zijn een aantal begrippen opgenomen, die gericht zijn op de inrichting van de informatievoorziening zoals EGEM dat voor staat.

3.3 Overheid geeft antwoord

Eén van de projecten vallend onder het programma Andere Overheid is *Antwoord*®. *Antwoord*® biedt overheidsinstellingen een stramien waarmee digitale dienstverlening kan worden ontwikkeld. In onderstaand figuur zijn deze stappen schematisch opgenomen.



Figuur 2: Ontwikkelingsfasen digitale dienstverlening

De vijf fasen op weg naar een overheidsbrede dienstverlening worden als volgt gedefinieerd:

fase 1 Dienst heeft *Antwoord*®

De gemeente heeft voor enkele productclusters een aparte frontoffice met eigen contactgegevens en kanalen. Het contact tussen burger en gemeente verloopt voornamelijk via balies en een aantal telefoonnummers. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffices nog geïsoleerd van elkaar zijn georganiseerd.

fase 2 Kanaal heeft *Antwoord*®

De gemeente heeft per kanaal één duidelijke ingang. De gemeente heeft één telefoonnummer, één website en een zoveel mogelijk geconcentreerde balie. Vanaf deze fase kan de gemeente ook informatie verstrekken van andere overheidsorganisaties zoals Postbus 51-informatie. Kenmerkend voor deze fase is dat de kanalen nog niet in samenhang worden bestuurd.

fase 3 Frontoffice geeft Antwoord©

Voor het contact met de burger heeft de gemeente één frontoffice opgezet. Hier komen alle distributiekanalen en diensten samen. Het maakt voor de burger niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist, volledig en actueel. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffice nog niet de regie neemt op de afhandeling van de vraag: complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice en zijn dan uit het vizier van de frontoffice.

fase 4 Gemeente geeft Antwoord©

Het Klantcontactcentrum (KCC) neemt de regie op de afhandeling van de vraag. De contacten die een burger heeft, zijn bij alle KCC-medewerkers inzichtelijk waardoor de burger zonder problemen kan overstappen naar een ander kanaal. Het KCC verbetert de dienstverlening, ook in de achterliggende afdelingen en voegt daar proactieve elementen aan toe. Kenmerkend voor deze fase is dat het KCC nog niet alle producten en diensten van de overheid kan afhandelen.

fase 5 Overheid geeft Antwoord©

De gemeente is voor de burger de logische ingang voor al zijn vragen aan de overheid. Het KCC levert producten en diensten van een toenemend aantal aangesloten overheidsorganisaties van alle overheidslagen en ketenpartners. De servicenormen zijn net zo hoog als in fase 4. Het KCC voert de regie op de levering van de producten en diensten.

Het doorlopen van deze fasen vraagt niet alleen een verandering van de organisatie van de dienstverlening. Het vraagt ook een andere manier van denken en werken. De ervaringen van EGEM i-teams - die bijna 400 gemeenten hebben bezocht - laten zien dat gemeenten nog sterk aanbodgericht werken. In termen van het INK-model (veel gebruikt in gemeenten) werken gemeenten nog sterk activiteitgericht en soms procesgericht. Verschillende afdelingen voeren hun eigen taken goed uit (activiteitgericht) en het primaire proces wordt beheerst en efficiënt uitgevoerd (procesgericht). Gemeenten denken en handelen echter nog niet systematisch vanuit de burger of zelfs vanuit ketens.

4. Gemeente Schiermonnikoog

Alvorens we in hoofdstuk 5 ingaan op onze visie op de gemeentelijke dienstverlening voor de komende jaren, is het goed om even stil te staan bij de huidige wijze van dienstverlening en de vragen die we daar bij hebben.

Daarom geven we in paragraaf 4.1 een beeld van die dienstverlening. Belangrijk in de wijze waarop dit dienstverleningsconcept tot stand is gekomen is de realisatie van het nieuwe gemeentehuis in 2007. Daarom kijken we in paragraaf 4.1 ook even terug in de tijd. Na de beschrijving van de dienstverlening, gaan we in op de organisatiecultuur (paragraaf 4.2). Dit doen we aan de hand van de uitkomsten van een workshop Ketensimulatie, waar we met onze gemeentelijke organisatie aan hebben deelgenomen.

In paragraaf 4.3 benoemen we tot slot een aantal zaken, waar we als organisatie in de komende jaren mee te maken krijgen.

4.1 Sterkte en zwakte van onze dienstverlening

Als kleine organisatie op een eiland staan we midden in de lokale samenleving. Daarin schuilt ook onze kracht:

- We hebben veel kennis van de lokale omstandigheden;
- We zijn klantgericht en flexibel naar onze inwoners;
- We kiezen voor slimme en praktische oplossingen.

De verhuizing naar het nieuwe gemeente huis in 2006 heeft belangrijke invloed gehad op onze organisatie en dienstverlening. Het nieuwe gemeentehuis is ontworpen vanuit de gedachte dat de gemeente Schiermonnikoog een regiegemeente is. Dit betekent dat een kleine kern van medewerkers op het gemeentehuis de taken uitvoert, daarbij ondersteund door toeleveranciers, die op afstand gemeentelijke producten op maat aanleveren.

Alhoewel we ons bewust waren van de grote impact van de andere indeling van het gebouw op de werkprocessen, hebben we hier bij de verhuizing geen aandacht aan besteed. Dit vanuit de praktische beperking, dat het bouwproces van het gemeentehuis zoveel tijd en energie vroeg, dat er geen ruimte meer was om ook nog aan de interne organisatie te werken.

Inmiddels werken we al meer dan twee jaar met heel veel plezier in ons nieuwe kantoor. Als we onze ervaringen op een rijtje zetten, constateren we het volgende:

- Er zijn problemen om een goede bezetting aan de publieksbalie te organiseren. Dit is te merken aan krapte en moeilijkheden om de bezetting aan de balie op te vangen. Een aantal medewerkers die de vervangende taken op zich nemen ervaren "druk" omdat ze hun eigen taken erbij moeten doen, en opereren in de periode van vervanging onder hun niveau. Voor burgerzaken geldt dat het niet altijd eenvoudig is de bezetting op donderdag of vrijdagochtend rond te krijgen en dat slechts een paar medewerkers hiervoor zijn opgeleid.
- Door het onderbrengen van taken in verschillende fysieke ruimtes is de organisatie kwetsbaarder is geworden voor uitval van medewerkers, met name als er sprake is van langdurige ziekte;
- Het kennisniveau (actuele afspraken, ontwikkelingen en systeemkennis) van medewerkers die incidenteel vervangen is niet op peil. Dit deels heeft te maken met het wegvallen van 'het vanzelfsprekend op de hoogte blijven', door het werken in één ruimte.

Naast de direct merkbare gevolgen van de verhuizing naar het nieuwe gemeentehuis zijn ook de volgende factoren van belang voor onze dienstverlening:

- Gezien de leeftijdsopbouw van ons personeelsbestand, gaat binnen 5 jaar een kwart van ons personeel (6 personen) met pensioen. Binnen 15 jaar zal meer dan de helft van ons huidige personeel met pensioen zijn gegaan. Daarnaast mag verwacht worden dat de komende jaren ook doorstroom zal plaatsvinden naar banen buiten de organisatie (loopbaanmobiliteit).

- Belangrijk is ook stil te staan bij onze buitendienst, een team met veel publiekscontacten. Met 6 uitvoerende medewerkers heeft dit team een minimale omvang om naast de uitvoering van de reguliere werkzaamheden de veel voorkomende calamiteiten op te lossen. Tegelijkertijd is er sprake van een sterk wijzigend takenpakket. Afvalinzameling is sinds 1 april 2009 uitbesteed aan Omrin en er zijn een aantal beheersplannen opgesteld voor wegen en gemeentelijk groen. Deze nieuwe beheersplannen moeten worden geïntegreerd in de werkplannen van de buitendienst. Doordat de buitendienst op een andere locatie is gevestigd, is er een voortdurende zorg voor de noodzakelijke intensieve informatieuitwisseling tussen publieksbalie en buitendienst.

4.2 Organisatiecultuur

Onze organisatiecultuur is informeel en weinig hiërarchisch. We vinden het prettig om in een plezierige werksfeer veel ruimte te krijgen om zelf onze taken uit te voeren en daarin initiatief te tonen. Tegelijkertijd is er sprake van een cultuur waarin afspraken niet altijd afspraken blijken te zijn en waarin we het moeilijk vinden elkaar rechtstreeks aan te spreken bij meningsverschillen. Problemen kunnen hierdoor lang blijven bestaan zonder te worden opgelost of zelfs maar aangepakt.

De wijze waarop professioneel wordt samengewerkt in een kleinschalige setting waar letterlijk en figuurlijk bijna geen afstand zit tussen collega's, klanten, bestuur, familie en vrienden vraagt aandacht. Uitvoerende medewerkers ervaren de scheiding tussen beleid en dienstverlening en voelen zich daarvoor weinig betrokken bij de ontwikkeling van de organisatie.

Samenwerken wordt bemoeilijkt door een hoge werkdruk, waardoor mensen op belangrijke momenten niet de weg naar elkaar lijken te kunnen vinden. Echt inhoudelijk met elkaar over zaken praten zou in veel gevallen winst kunnen opleveren. Aangezien de e-overheid de gehele organisatie aangaat en een multi-disciplinaire aanpak vereist, komen deze aspecten juist nu als knelpunt naar voren. Er is in dit verband zeker geen sprake van onwil. Integendeel, alle betrokkenen tonen de bereidheid om ontwikkelingen op te pakken en er hard aan te werken. Dit enthousiasme kan worden gebruikt om de ingezette veranderingen tot een goed einde te brengen.

Zoals in paragraaf 2.4 is beschreven heeft de gemeentelijke organisatie op 23 oktober 2008 deelgenomen aan de ketensimulatie van EGEM. Een aantal ervaringen werden daar opgedaan met de inrichting van een informatievoorziening gebaseerd op de uitgangspunten van het Programma Andere Overheid:

- er moet veel aandacht zijn voor het groepsproces: elkaar direct aanspreken, anders gaat het vertrouwen verloren;
- een goede voorbereiding is het halve werk: neem voldoende tijd om jezelf te organiseren door het maken van goede afspraken, dan pas voor zover nodig automatiseren;
- een goede taakverdeling op basis van goede afspraken zorgt voor rust en overzicht, wat vervolgens een betere aansturing mogelijk maakt en de competenties van mensen beter worden benut;
- er moet veel worden gecommuniceerd en afgestemd;
- anders werken en denken: het denken in ketens is heel belangrijk;
- het gezamenlijk doel is veel belangrijker dan het eigen doel: het 'eilandenken' moet worden voorkomen;
- een fase van een zekere chaos is nodig om in een fase van verbetering terecht te komen;
- het hebben van kwalitatief goede basisregistraties is de basis, en vervolgens meer gebruik maken van elkaars gegevens. Registraties wel actueel houden;
- iedereen moet inzicht hebben in het gehele werkproces, goede procesbeschrijvingen zijn essentieel;
- je krijgt meer begrip voor ieders rol;
- de inrichting van een intern coördinatiepunt is essentieel.

4.3 Wat komt er in de toekomst op ons af.

In deze paragraaf schetsen we een aantal belangrijke ontwikkelingen waar we als organisatie mee te maken krijgen, zonder volledigheid na te streven.

4.3.1 Landelijke ontwikkelingen

Er is landelijk veel kritiek op de wijze waarop de overheidsdienstverlening in het algemeen en gemeentelijke dienstverlening in het bijzonder is georganiseerd. Van het kastje naar de muur, inefficiënt, te lang wachten op antwoord en denken vanuit hokjes / afdelingen.

Veel burgers en ondernemers in Nederland hebben last van deze overheidsbureaucratie. Dit is voor de landelijke overheid aanleiding geweest om het project “de Andere overheid” in het leven te roepen. Het doel van het project is om de dienstverlening aan burgers en organisaties te verbeteren. Het gaat dan vooral om:

- verbeteren en uitbreiden van de basisregistraties en het mogelijk maken van de onderlinge uitwisseling van informatie uit de basisregistraties tussen de diverse overheden, waardoor de burger minder gegevens hoeft aan te leveren;
- verminderen van administratieve lasten en overbodige regels (deregulering);
- het digitaal aanbieden van producten (elektronische overheid).

Verwacht wordt dat het project Andere overheid voor de grotere gemeenten naast een verbetering van de dienstverlening ook een efficiencywinst zal opleveren.

Het bijzondere van de hele operatie “andere overheid” is dat het voortkomt uit problemen waar wij hier op Schiermonnikoog veel minder last van hebben in vergelijking met grotere gemeenten: namelijk bestandsvervuiling van veelal grote databases, bureaucratie, slechte bereikbaarheid van medewerkers en slechte onderlinge communicatie in de organisatie.

Alhoewel er in onze gemeente natuurlijk ook verbeterpunten zijn, geven inwoners en ondernemers in het algemeen aan dat ze door de kleinschaligheid van onze organisatie weten bij wie ze moeten zijn en ze stellen het persoonlijke contact erg op prijs. Ook lijken de eisen die onze inwoners stellen aan elektronische dienstverlening niet hoog: “ik ben sneller op het gemeentehuis dan dat ik mijn computer opgestart heb”. Ook weegt efficiencywinst van uniforme, beter uitwisselbare gegevensbestanden voor onze gemeente niet op tegen de noodzakelijke investeringen in werkprocessen en ICT architectuur.

Hierdoor lijkt het alsof we worden verplicht een oplossing in te voeren voor een probleem dat we op Schiermonnikoog maar in beperkte mate kennen. Toch zal ook de gemeente Schiermonnikoog kritisch worden gevolgd bij de invoering van dit proces. Hiervoor zijn twee met elkaar samenhangende redenen:

3. Vanuit de centrale overheden worden steeds meer (uitvoerings)taken neergelegd bij de gemeente. En zelfs voor de taken die niet worden uitbesteed, bestaan ideeën om de gemeente toch het (virtuele)loket te laten zijn waarlangs de burger producten kan afnemen van de overheid. Dit vanuit de gedachte dat de gemeente de enige overheidsorganisatie is die de meeste contacten en het meest herkenbare gezicht naar de burger heeft.
4. Andere Overheid wordt in belangrijke mate gekoppeld aan de bestuurskracht van gemeenten. Dit betekent dat het welslagen van het project “andere overheid” van cruciaal belang is voor de gemeente Schiermonnikoog om voort te bestaan als zelfstandige gemeente.

4.3.2 Lokale ontwikkelingen

Samenwerking Waddeneilanden

In december 2008 is het plan van aanpak bestuurlijke samenwerking Waddeneilanden vastgesteld. Er komt een Waddensecretariaat in Harlingen, waar op het niveau van primaire processen, beleidsmatige processen en ondersteunende processen (PIOFAH) wordt samengewerkt. Sommige taken zullen in het Waddensecretariaat worden uitgevoerd, bij een Waddeneiland worden uitbesteed, of gezamenlijk bij een externe aanbieder worden ingekocht. In 2009 en 2010 moet dit samenwerkingsplaatje zich verder ontwikkelen.

Regiovorming

Onder druk van het steeds lager neerleggen van uitvoeringsverantwoordelijkheden door de centrale overheid, zoeken gemeenten elkaar steeds vaker en soms noodgedwongen op om gezamenlijk de uitvoering van primaire taken op zich te nemen. Voorbeelden zijn Werk en Inkomen, Veiligheid, Milieu, WABO, Welzijn. Rondom deze thema's ontstaan regio's, samenwerkingsverbanden / uitvoeringsdiensten en Gemeenschappelijke Regelingen, waarin die thema's worden belegd.

Uitbesteding taken

Steeds meer gemeenten gaan er toe over om door middel van zogenaamde service level agreements (SLA) bepaalde taken uit te besteden. Dit geldt ook voor de gemeente Schiermonnikoog. Op dit moment heeft de gemeente financiën, sociale zaken, welzijn, onderwijs uitbesteed. Er zijn nog een aantal terreinen, waar uitbesteding overwogen kan worden. Wel rijst de vraag wat de gemeente – strategisch gezien – in eigen beheer moet uitvoeren om voldoende grip te houden op de eigen beleidsruimte en om de eigen identiteit naar de externe klanten / afnemers zichtbaar te waarborgen.

4.4 Uitgangspunten

In principe wil de gemeente Schiermonnikoog voldoen aan de wettelijke eisen en verplichtingen die het programma Andere Overheid en het Nationale Uitvoeringsprogramma (NUP) met zich meebrengt. Hier past een belangrijke kanttekening. het voldoen aan de eisen van het NUP vraagt forse investeringen, terwijl het rendement voor onze inwoners en klanten in sommige gevallen beperkt is. In die gevallen willen we zorgvuldig wegen òf en zo ja hoe we op een pragmatische manier aan de eisen kunnen voldoen.

Naast bovenstaand uitgangspunt gelden de volgende constatering en randvoorwaarden:

- de huidige inrichting van de dienstverlening voldoet niet aan de eisen vanuit het Programma Andere Overheid en heeft een aantal kwetsbare punten;
- het EGEM-i traject heeft het bewustwordingsproces binnen de organisatie op gang gebracht. De medewerkers realiseren zich wat de invoering van de basisregistraties betekent, en dat nieuwe vormen van dienstverlening voor impact hebben op de toekomstige dienstverlening;
- de inrichting van de dienstverlening moet aansluiten bij de wensen van burgers en bedrijven;
- daarbij dient specifiek aandacht te worden besteed aan de wijze waarop elektronische dienstverlening – passend bij de schaal van de gemeente – kan worden ingezet;
- randvoorwaarde vormen de beperkte financiële mogelijkheden van gemeente Schiermonnikoog.;
- de samenwerking met de andere Friese Waddeneilanden en andere partners is van grote invloed op de wijze waarop Schiermonnikoog nieuwe dienstverleningsprocessen gaat inrichten.

Bovengenoemde punten vormen het kader waarbinnen de gemeente Schiermonnikoog de inrichting van de e-overheidsvoorzieningen ter hand wil nemen. In het volgende hoofdstuk is beschreven wat de gemeente Schiermonnikoog daarbij voor ogen heeft en hoe zij dat wil gaan aanpakken.



5. Schiermonnikoog geeft antwoord

Gemeente Schiermonnikoog wil zich de komende jaren richten op een andere wijze van dienstverlening en een andere inrichting van de informatievoorziening. In de volgende paragrafen wordt daar in de vorm van twee hoofddoelstellingen op ingegaan.

5.1 Hoofddoelstelling 1: De gemeente verbetert de dienstverlening

Dit betekent in eerste instantie dat dienstverleningsrelaties worden ingericht vanuit de logica van de burger. De verbeteringen kunnen op verschillende manieren worden gerealiseerd:

- Verbetering van de kwaliteit van producten en diensten;
- Eenduidige informatievoorziening;
- Het bieden van statusinformatie via de Frontoffice.

Een verbeterde dienstverlening betekent dan ook veel meer dan alleen het openstellen van een kanaal (internet, e-mail, naast telefoon en balie). Het vraagt om een goede weging van het relatieve belang van de verschillende kanalen. Keuzes zijn hierbij onvermijdelijk.

Informatie op de website dient actueel, juist en volledig te zijn, maar ook toegankelijk voor de burger. Informatie dient ook op een eenduidige manier te worden gepresenteerd, zodat de burger aan een balie geen andere informatie krijgt dan op de website staat vermeld. Het daadwerkelijk realiseren van aangegeven termijnen, het bieden van inzicht in de fase waarin een aanvraag voor een bepaald product zich bevindt vraagt forse inspanningen van de organisatie, van systemen en dergelijke.

Wij zijn er van overtuigd dat we alleen als zelfstandige gemeente het beste grip kunnen houden op onze prachtige leefomgeving, onze economie en de vele voorzieningen die het eiland leefbaar en veilig houden. Sterker nog: de zelfstandigheid van de gemeente is onlosmakelijk verbonden met het behoud van het karakter en de eigen identiteit van het eiland Schiermonnikoog.

Deze zelfstandigheid is echter niet een vaststaand feit. Wij realiseren ons heel goed dat we de kleinste gemeente van Nederland zijn. We zijn ons er van bewust dat de ontwikkelingen die op ons afkomen een reële bedreiging kunnen vormen voor de zelfstandigheid van de gemeente. Velen gebruiken deze ontwikkelingen immers als argument om de zelfstandigheid en de bestuurskracht van kleinere gemeenten ter discussie te stellen.

Wij moeten daarom **zelf** (maar niet zonder anderen) adequaat antwoord geven op deze ontwikkelingen. Dit vanuit de overtuiging dat de toekomstige ontwikkelingen geen bedreigingen zijn, maar – juist voor een kleine gemeente – kansen bieden om aan te tonen dat er wel degelijk bestaansrecht is. Want het is toch zo dat als het om identiteit gaat Schiermonnikoog een heel sterk merk is, sterker dan vele gemeenten van meer dan 60.000 inwoners? En het is toch ook zo dat de nieuwe informatietechnologie juist ingezet kan worden om kleinschaligheidsproblemen op te lossen? En als het om dienstverleningsconcepten van de (gemeentelijke) overheid gaat zien we juist dat alle gemeenten landelijk streven naar uniforme producten dan wel werkprocessen. Met andere woorden: de winkel kan er wel anders uit zien (groter / kleiner), maar wat er in de schappen ligt is overal het zelfde, dat kan je gewoon bestellen bij de groothandel.

Deze overtuiging en zelfbewuste houding moet spreken uit alle handelen van bestuur en medewerkers van Schiermonnikoog. Want – eerlijk is eerlijk - in de periode tot 2015 moet een grote omslag worden gerealiseerd in de gemeentelijke organisatie.

De aandacht van onze kleine organisatie gaat op dit moment bijna volledig uit naar het leveren van de gemeentelijke producten, beheer van de openbare ruimte en het oplossen van problemen in de lokale samenleving. Deze activiteitgerichte organisatie blijkt ook uit de kwaliteitszorgscan, die samen met de vier andere Waddeneilanden is uitgevoerd aan het begin van 2006.

De sterke gerichtheid op burger, de lokale politiek en de eigen samenleving is natuurlijk de essentie voor het bestaansrecht van de bestuursdienst. Maar die activiteitgerichtheid heeft ook een gevaar in zich, want we verliezen bovengenoemde ontwikkelingen op dit moment te veel uit het oog. Van activiteitgerichte organisatie moeten we ons ontwikkelen naar een keten- en verbeteringsgerichte organisatie, om zo ons bestaansrecht in de toekomst te waarborgen.

Het landelijke programma dat er op is gericht om gemeenten te ondersteunen bij het ontwikkelen van een nieuw dienstverleningsconcept heet Antwoord ©. Een toepasselijke naam, want antwoord geven is de bedoeling van deze notitie. Want als gemeente Schiermonnikoog geven we een helder antwoord op de vraag hoe we de dienstverlening van onze organisatie in de komende jaren vorm moeten geven. Bij het inrichten van onze dienstverlening wordt de indeling gehanteerd, zoals deze volgt uit de drie types vragen die de burger aan de gemeente stelt:

1. De burger als afnemer van gemeentelijke producten: dienstverlening via de gemeentelijke Frontoffice.

Voor de primaire processen (vergunningverlening, burgerlijke stand) wordt aangesloten bij de landelijke ontwikkeling van Antwoord ©, waarbij onderscheid gemaakt wordt naar eerstelijns dienstverlening en tweedelijns dienstverlening (backoffice-activiteiten).

2. De burger als gebruiker van de leefomgeving: het beheer van het eiland door de buitendienst

Het beheer van het eiland is en blijft de taak van de buitendienst. De organisatie voor de buitendienst blijft op hoofdlijnen hetzelfde. Overwogen zou kunnen worden om de naam van de buitendienst te wijzigen in de afdeling beheer openbare ruimte. Van belang is dat de koppeling tussen dit team en de Frontoffice goed tot stand komt, omdat burgers met vragen over beheer zich in eerste instantie tot de Frontoffice wenden.

In de toekomst zou overwogen kunnen worden om het team versterken, door de samenwerkingsmogelijkheden met de andere beherende instanties op het eiland te onderzoeken: Rijkswaterstaat, Natuurmonumenten en Waterschap.

3. De burger die betrokken wil zijn bij de verbetering van de leefbaarheid op het eiland: (beleids)ontwikkeling en realisatie van projecten.

Dit onderdeel van de dienstverlening vindt zijn oorsprong in het raads- en collegeprogramma, die elke vier jaar worden vastgesteld. In drie beleidsprogramma's (Leefbaar, Sociaal & Gezond, Vooruit) wordt in de programmabegroting aangegeven welke belangrijke beleidskeuzes in die raadsperiode worden gemaakt. Het is een werkwijze, waar in de huidige raadsperiode voor het eerst ervaring mee is opgedaan en die we verder willen ontwikkelen. We denken dan aan drie ambtelijke programmamanagers, die verantwoordelijk zijn voor de realisatie van de programma's.

5.2 Hoofddoelstelling 2: de gemeente verbetert de informatievoorziening.

Feitelijk is deze doelstelling een afgeleide, want uiteindelijk draait al het handelen van de gemeente om het uitvoeren van de wettelijke taken en het bieden van een adequaat niveau van dienstverlening. Toch wordt deze doelstelling apart genoemd, omdat de ontwikkeling van de elektronische gemeente zeer vergaande eisen stelt aan de organisatie, om te veranderen, om processen opnieuw in te richten en om de informatievoorziening in te richten. Deze complexiteit dwingt tot een integrale aanpak. Concreet kan worden gedacht aan de volgende verbeteringen:

- Verbetering van de kwaliteit, integraliteit en toegankelijkheid van interne gegevens;
- Elke functionaris kan voor zijn taakuitvoering beschikken over eenduidige en kwalitatief goede (basis)gegevens;
- Werkprocessen worden efficiënter en effectiever uitgevoerd.

Het kunnen gebruiken van de juiste, actuele informatie is essentieel om taken uit te voeren. Dit betekent dan ook dat basisgegevens zoveel mogelijk geïntegreerd en éénmalig worden vastgelegd en meervoudig (door iedereen) kunnen worden gebruikt c.q. moeten worden gebruikt. Niet alleen voor basisgegevens dient dit te gelden, maar ook bijvoorbeeld inkomende en uitgaande brieven dienen geordend te worden 'vastgelegd', zodat documenten kunnen worden geraadpleegd en gebruikt in werkprocessen. Mede hierdoor kunnen processen meer efficiënt, maar ook effectiever worden ingericht.

Tot slot dient aandacht besteed worden aan adequate management en bestuursinformatie, waarmee de voortgang van afspraken die gemaakt zijn in de collegeprogramma's objectiveerbaar en concreet gevolgd kunnen worden.

5.3 Hoofddoelstelling 3: de gemeente voldoet zo veel mogelijk aan de wet.

Vanuit de rijksoverheid zijn wettelijke eisen gesteld aan te realiseren basisregistraties en de aansluiting op de landelijke voorziening. Bovendien zijn landelijke richtlijnen gesteld voor digitale dienstverlening. De gemeente Schiermonnikoog streeft er naar om zo veel mogelijk aan deze wettelijke bepalingen te voldoen. Hierbij past de eerder gemaakte kanttekening dat we telkens een weging maken van de baten en de lasten.

5.4 Keuze ontwikkeling e-gemeente Schiermonnikoog

Evenals vele andere gemeenten kiest de gemeente Schiermonnikoog er voor om de ontwikkeling van de elektronische gemeente langs twee sporen stapsgewijs en projectmatig te laten verlopen. Bij de aanpak door Schiermonnikoog worden twee soorten projecten onderscheiden: voorwaardenscheppende projecten en projecten die bijdragen in de realisatie van de basisvoorziening ten behoeve van de inrichting van de e-overheid. Met name op deze laatste projecten is dit realisatieplan gericht.

Voorwaardenscheppende projecten:

9. EGEM-i traject: opstellen realisatieplan en inrichting e-gemeente (EGEM);
10. Inrichting organisatie c.q. Frontoffice, architectuur en Waddensamenwerking (ORG);

Realisatie basisvoorzieningen e-overheid:

11. Inrichting Basisregistraties o.a. BAG, BRP, BSN, BRK, BRT, RNI, WOZ, WKPB (BRS);
12. Opbouw Geo-informatie (GEO);
13. Omgeving: WABO, DURP, WION (OMG);
14. Inrichting Elektronische Dienstverlening o.a. DigiD, e-Formulieren, PIP, DKD (EDV);
15. Deregulering (DR);
16. Gevonden voorwerpen (GV).

5.5 Resultaten

Als concreet resultaat van het project zullen diverse diensten via de website aan de burger worden aangeboden. Van belang per product is wel dat hier het niveau van de dienstverlening wordt gedefinieerd. We onderscheiden vijf niveaus van e-dienstverlening:

Niveau 0: Geen informatie

De website biedt géén informatie over de betrokken dienst/product.

Niveau 1: Informatie

De website biedt in ieder geval de volgende informatie over de dienst:

- omschrijving van de dienst (wat verstaat de overheidsinstantie onder de dienst)
- informatie over te volgen procedures of regels (openingstijden, tarieven, mee te nemen bescheiden, locatie). Het gaat om essentiële informatie over de betrokken dienst.

Niveau 2: Aanvraagformulier downloaden

De website biedt een te downloaden en af te drukken aanvraagformulier van de dienst dat ingevuld per post kan worden verstuurd.

Niveau 3: Aanvraagformulier uploaden

De website biedt een aanvraagformulier dat online kan worden ingevuld en elektronisch kan worden verstuurd, waarna de aanvraagprocedure ingang wordt gezet.

Niveau 4: Elektronische transactie

Na de elektronisch ingediende aanvraag door burger of bedrijf biedt de overheidsinstantie de mogelijkheid om het aangevraagde product of dienst elektronisch te ontvangen, dan wel ontvangt de aanvrager elektronisch bericht dat zijn aanvraag behandeld is en het aangevraagde product of dienst geleverd zal worden. Bij deze wijze van aanvragen ontstaat bij de aanvrager het beeld dat de volledige procedure voor het verkrijgen van een publieke dienst, elektronisch wordt afgehandeld.

Als het gaat om de ontwikkeling van e-dienstverlening zullen in de projectperiode de volgende diensten worden gerealiseerd:

Product	Aantal	Niveau dienstverlening
• Auto-ontheffingen	1.400	niveau 4
• Parkeerontheffingen	14	niveau 4
• Melding grofvuil	500	niveau 3;
• Woonruimte aanvragen	20	niveau 4;
• Verhuizing doorgeven / vestiging	120	niveau 3;
• Aanvraag reisdocument	200	niveau 1;
• Aanvraag rijbewijs	100	niveau 1;
• Huwelijken	60	niveau 3;



• GBA-uittreksel	150	niveau 4;
• Aanvraag WOZ-taxatieverslag	?	niveau 3;
• Aanvraag WMO-voorziening	30	niveau ?;
• Aanvraag algemene bijstanduitkering	1	niveau 1;
• Aanvraag bijzondere bijstand	10	niveau 3
• Kwijtschelding belastingen	6	niveau 3;
• Aanvraag kapvergunning	15	niveau 4;
• Aanvraag evenementenvergunning	3	niveau 2;
• Aanvraag melding evenementen	7	niveau 2;
• Aanvraag collectevergunning ¹	25	niveau 4;
• Aanvraag incidentele activiteit	40	niveau 3;
• Aanvraag bouwvergunning	70	niveau 3;
• Aangifte toeristenbelasting	?	niveau 3;
• Onttrekking woonruimte	4	niveau 4.

In hoofdstuk 6 wordt aangegeven hoe de gemeente aankijkt tegen de inrichting van de informatievoorziening die met de invoering van de voorwaardenscheppende projecten en de realisatie van de basisvoorzieningen e-overheid samenhangt.

In hoofdstuk 7 wordt per project kort aangegeven wat het project inhoudt en met welke fasering rekening wordt gehouden.

¹ collectevergunningen worden eenmalig verleend en daarna volstaat jaarlijks een melding

6. Inrichting van de informatievoorziening

6.1 Principes voor de inrichting

Op basis van het programma Andere Overheid gelden de volgende uitgangspunten:

1. Dienstverlening via alle kanalen: post, telefoon, e-mail, e-loket/website, fysieke balie;
2. Centrale coördinatie van de klantencontacten/kanalen;
3. Andere inrichting van de informatievoorziening (een Frontoffice met geïntegreerd een organisatorische Midoffice, en een Backoffice).

In dit realisatieplan worden daar de EGEM uitgangspunten aan toegevoegd:

4. Eénmalige vastlegging en meervoudig gebruik van gegevens;
5. Eén-loket gedachte: loket voor de gehele overheid;
6. Aansluiting op het landelijk overheidsnetwerk, de zogenaamde Landelijke Voorziening.

In het navolgende worden de gevolgen voor wat betreft organisatie, informatie en techniek beschreven waarbij bovengenoemde principes kaderstellend zijn.

6.2 Organisatorische inrichting: algemeen

Het organisatiemodel

Het organisatiemodel passend bij de gewenste dienstverlening en de inrichting van de informatievoorziening wordt hieronder beschreven.

Centraal staat de frontoffice, waar alle vragen via één loket binnenkomen. Daarbij maakt het niet uit op welke wijze de vraag gesteld wordt (telefonisch, aan het loket, via internet of schriftelijk).

Enkelvoudige vragen worden in de frontoffice (1^e-lijn) afgehandeld (denk aan ontheffing, rijbewijs, eenvoudige verzoeken om informatie). Er wordt naar gestreefd om deze vragen zoveel mogelijk via internet af te handelen. De kunst voor de rest van de organisatie is om de gemeentelijke producten zoveel mogelijk als enkelvoudige producten te formuleren en om de eerstelijns frontoffice medewerkers zodanig te ondersteunen dat deze die vragen zelfstandig kan afhandelen.

Een probleem is dat de gemeente Schiermonnikoog te weinig formatie heeft om een volledig frontoffice te bemensen. Daarom wordt gekeken of in samenwerking met Bezoekerscentrum en VVV één balie voor alle publieks en klantcontacten op Schiermonnikoog kan worden gerealiseerd. Hierdoor wordt volume toegevoegd aan de balie, waardoor een robuuster frontoffice kan worden gerealiseerd.

Meervoudige vragen worden via de 2^e-lijns Frontoffice afgehandeld. Dit zijn vragen waar coördinatie op nodig is. In het ambtelijke jargon worden meervoudige vragen ook wel 'zaken' genoemd. Denk aan de omgevingsvergunning, grotere evenementen, sociale zaken, beheer etc.

Hierbij heeft de gemeente Schiermonnikoog één belangrijk voordeel: door de kleinschaligheid is veelal al sprake van één loket en beperkt doorverwijzen. Maar daarnaast zijn er ook lastige punten, bijvoorbeeld omdat bepaalde loketten (Soza, WMO) op afstand zijn gezet.

Van belang is dat via een centraal punt zowel de informatiestromen van de frontoffice en backoffice worden geregisseerd en aangestuurd. Hiervoor willen we in de frontoffice een coördinator plaatsen, die deze informatiestromen gaat managen.

6.3 Organisatorische inrichting: frontoffice

80 procent van de binnengekomen vragen komt bij het 1^o lijns frontoffice binnen. Mensen die weten dat ze 2^o lijns zorg nodig hebben, kunnen rechtstreeks contact opnemen met de betreffende gemeentelijke medewerker.

Van alle vragen kan 80% door de frontoffice medewerker zelf afgehandeld worden (informatie, eenvoudige producten (rijbewijs, paspoort, uittreksel, ontheffing, eenvoudige APV vergunningen).

Vragen die de frontoffice niet kan beantwoorden worden doorgeleid naar de backoffice.

Maatregelen

Ontvlechting taken Balie, Burgerzaken en DIV, waardoor deze onderdelen als zelfstandige eenheden gaan draaien.

Aanpak

Wij willen dit realiseren door binnen elk taakgebied één medewerker als coördinator aan te wijzen. De rol van coördinator houdt in dat één medewerker primair de functionele verantwoordelijkheid draagt voor de kwaliteit van de dienstverlening, het bijhouden en overdragen van vakinhoudelijke ontwikkelingen aan collega's. Daarbij is het van belang om ook een stevige achtervang te organiseren. Hierdoor is de continuïteit van het werk op het taakgebied geborgd in tijden van verlof of pieken door (project)activiteiten en wordt de organisatie niet te afhankelijk van één medewerker.

Een belangrijk uitgangspunt voor de professionalisering van de frontoffice is dat medewerkers die functioneel geen relatie hebben met de frontoffice hier ook niet meer zitten en evenmin een rol in de vervanging hebben.

Bovengenoemde vereist de volgende organisatorische aanpassingen:

- De inrichting van een coördinatiepunt waar alle klantencontacten vanuit alle kanalen (post, telefoon, e-mail, fysieke balie en elektronische balie) binnen komen, op elkaar worden afgestemd en worden vastgelegd. Dit maakt onderdeel uit van de Frontoffice;
- De huidige fysieke balie wordt gewijzigd in een volledig ingerichte Frontoffice;
- De bemensing van de frontoffice moet over meerdere personen gespreid worden, zodat de continuïteit meer gewaarborgd is.

6.4 Organisatorische inrichting: backoffice

Samenwerking op de primaire processen

Voor de backoffice taken streven we er niet per definitie naar om deze zelf uit te voeren. Een deel van de backoffice taken hebben we al uitbesteed: WMO, Milieu, sociale zaken en onderwijs.

Wij verwachten dat we in de toekomst steeds minder goed in staat zullen zijn om de specialismes binnen onze organisatie uit te voeren. Dit is kwetsbaar en inefficiënt.

Dit maakt dat we ook op andere terreinen moeten gaan kijken hoe we onze backoffice gaan organiseren. Concreet denken we in eerste instantie aan de WABO.

6.5 Taken

Naast de afhandeling van klantvragen zal de backoffice veel werk moeten verzetten om de basisregistraties in te richten en actueel te houden. Het gebruik van basisgegevens is niet alleen buiten gemeentelijk verplicht maar ook binnengemeentelijk. Aansturing, coördinatie en afstemming zullen organisatorisch een plek moeten krijgen. Ook de gegevenskwaliteit en de inrichting van de werkprocessen zullen veel aandacht van de backoffice vragen. Daarmee komen de volgende taken in beeld:

- Informatiemanagement/ I&A-coördinatie;
- Kwaliteitsmanagement (informatiebeheer);
- Procesmanagement/-beheer;
- Datamanagement/-beheer;
- GIS-coördinatie/specialisme;
- Documentbeheer (archiefbeheer);
- Web-coördinatie;
- Gebruiksbeheer (applicatiebeheer);
- DBA-beheer;
- Systeembeheer.

Voor een nadere definiëring van bovengenoemde beheertaken wordt verwezen naar bijlage 3.

Maatregelen

Bovengenoemde vereist de volgende organisatorische aanpassingen in de backoffice:

In de toekomst zullen voor specialistische backoffice vraagstukken steeds vaker gespecialiseerde partners worden gezocht, zoals de regionale uitvoeringsdiensten. De medewerkers in de backoffice zullen zich steeds meer ontwikkelen tot klantadviseur en regisseur van de ingewikkelde vergunningstrajecten (casemanagement). Deze medewerkers komen door deze ontwikkeling steeds dichterbij de frontoffice aan te zitten, waardoor op termijn wellicht geen fysieke backoffice op Schiermonnikoog aanwezig is.

Ook voor de uitvoering van de nieuwe basisregistraties zal gelden dat de specialistische, kennisintensieve taken zullen worden uitbesteed, om de continuïteit te waarborgen. De gehele ICT infrastructuur en architectuur zal worden aanbesteed aan een strategische samenwerkingspartner met de gezamenlijke Friese Waddeneilanden. De Friese Waddeneilanden (VAST) hebben inmiddels een informatie-manager aangesteld.

6.6 Inrichting informatiearchitectuur

Frontoffice

In de frontoffice zal aandacht besteed worden aan geïntegreerde informatievoorziening. Daarbij wordt ondermeer gebruik gemaakt van de website en de persoonlijke Internetpagina (PIP).

De website (in brede zin, zie definitie) maakt het mogelijk diensten te vinden, te bundelen, één administratieve identiteit te hanteren en controles van het proces mogelijk te maken. De PIP is de persoonlijke pagina van burgers, bedrijven en instellingen (Mijn Overheid.nl). De PIP wordt vanuit het Rijk geleverd.

Een verdere ondersteuning van de geïntegreerde informatievoorziening realiseren we door de ontwikkeling van een medewerkerscockpit. Deze medewerkerscockpit is in feite de achterkant van de website en bevat (intranet)functionaliteit, zodat de medewerkers binnen de gemeentelijke organisatie gegevens kunnen raadplegen.

Bij de verdere ontwikkeling van de website, zal de informatieverstrekking vanuit de afdelingen steeds verder naar de Frontoffice worden verplaatst. Dit heeft als voordeel een vermindering van taken van de vakmedewerkers. Dit betekent dat er wel op een andere manier extra inspanningen van de organisatie worden gevraagd. In samenhang met de ontwikkeling van de nieuwe website zijn per afdeling personen aangewezen die verantwoordelijk zijn voor de juistheid en actualiteit van de productencatalogus en de informatie die op de site wordt gepresenteerd.

Midoffice

Gemeente Schiermonnikoog kiest er voor om geen specifieke applicaties voor de midoffice in gebruik te nemen. In eerste instantie wordt vooral organisatorisch, en op een pragmatische wijze, invulling gegeven aan de midoffice, oftewel door de juiste inzet van personele capaciteit in de Frontoffice.

Workflowmanagement

Workflowmanagement (WFM) bestaande uit procesbesturing en het toewijzen van taken aan medewerkers of teams draagt bij aan hoge kwaliteit van dienstverlening. Door controles van het proces wordt een vlotte dienstverlening gewaarborgd en worden ook routes als bezwaar en klachtenprocedures geborgd binnen het proces. Tevens wordt de transparantie gediend doordat overheden vooraf en tijdens het proces zichtbaar maken wat zij doen, welke besluiten zij nemen, welke gegevens zij hebben en gebruiken en wat hun werkwijze is. Daarnaast is een proactieve dienstverlening mogelijk doordat aan de klant kenbaar wordt gemaakt wat nog benodigd is (gegeven, andere dienst) voor de volgende stap in het proces.

Het is op dit moment nog niet duidelijk hoe ver de kleine organisatie van Schiermonnikoog hier in moet gaan, alhoewel duidelijk is dat een basale vorm van Workflowmanagement aanwezig moet zijn. Dit is echter op dit moment geen specifiek onderdeel van onze aanpak om e-dienstverlening voor Schiermonnikoog te realiseren.

Document management

Document management (DMS), creatie, opslag, beheer en ontsluiting van digitale documenten, draagt bij aan hoge kwaliteit van dienstverlening. Dienstverlening via internet wordt mogelijk door digitale documenten te gebruiken. Documenten opvragen, toevoegen door de klant aan de zaak of zelfs bewerken wordt hierdoor mogelijk. Dit kan dan klantgericht c.q. klantspecifiek plaatsvinden, namelijk door alleen die documenten aan te bieden die relevant zijn of getoond mogen worden voor die klant. Ook klachten bezwaarprocedures worden hiermee toegankelijker. De transparantie wordt gediend door beschikbaar maken van overheidsinformatie waaronder wet en regelgeving. Overheden maken zichtbaar wat zij doen, welke besluiten zij nemen, welke gegevens zij hebben en gebruiken en wat hun werkwijze is.

Op sommige onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening (digitale bestemmingsplannen, DURP) wordt documentmanagement verplicht gesteld. Ook voor de elektronische dienstverlening is een vorm van DMS noodzakelijk. Ook hier is het dilemma wat een kleine organisatie behappen kan. Daarom zullen we ons eerst richten op de andere ontwikkelingen (frontoffice, basisregistraties). Als dit uitgekristalliseerd is gaan we opnieuw kijken welke vorm van Documentmanagement daar op past.

De BAG, GBA, WKPB zijn basisregistraties die bij de gemeente Schiermonnikoog geïmplementeerd worden op basis van wettelijke vereisten. De basisregistraties bieden ondersteuning voor een hoge kwaliteit van dienstverlening. Dienstverlening via internet vindt plaats door de gegevens uit de registraties beschikbaar te stellen rechtstreeks aan de klant of voor gebruik in andere systemen. Ook vindt klantgerichte bundeling van diensten binnen en tussen overheden plaats. Gegevens worden met andere overheden uitgewisseld. Administratieve lastenverlichting wordt mogelijk door eenmalig uitvragen van gegevens van de klant bestemd voor de basisregistratie en meervoudig gebruik van die gegevens. De transparantie wordt gediend doordat overheden zichtbaar maken wat zij doen door te tonen welke gegevens zij hebben en gebruiken. Pro-actieve dienstverlening wordt mogelijk door aanbieden van bij voorkeur geïndividualiseerde informatie (op basis gegevens GBA) over de rechten plichten en mogelijkheden van klanten. Ook een integrale en betrouwbare overheid wordt ondersteund doordat overheden zich organiseren als onderdeel van een integraal opererende en als eenheid optredende overheid door gebruik te maken van gezamenlijke gegevens uit de registraties. De betrouwbare over-



heid wordt ondersteund door gebruik van gegevens uit basisregistraties die accuraat, actueel en volgens wettelijke normen beveiligd zijn.

Gebruik van gezamenlijke voorzieningen als basisregistratie dient de doelmatige overheid in het geval van voorzieningen die qua functionaliteit, beveiliging en kosten minimaal gelijkwaardig zijn aan individuele voorzieningen. De doelmatigheid van de overheid wordt gediend door standaardisering en optimalisering van dit soort voorzieningen.

7. Overzicht projecten

In paragraaf 5.4 is aangegeven welke projecten een bijdrage leveren aan de inrichting van de elektronische dienstverlening en de inrichting van de basisvoorzieningen om zo de gestelde doelen te realiseren (zie hoofdstuk 5).

7.1 Projectbeschrijvingen

Voorwaardenscheppende projecten

PROJECT 1: opstellen Realisatieplan en inrichting e-gemeente (EGEM)

Onder dit project valt het onderhavig plan. Vervolgens moet er vanuit dit plan een vertaling plaatsvinden naar een dienstverleningsconcept en een kwaliteitshandvest.

PROJECT 2: Inrichting organisatie (ORG)

Uitbesteding ICT

In samenwerking met de andere Friese Waddeneilanden (VAST) wordt de ICT uitbesteed. Deze uitbesteding zal door de gemeente Schiermonnikoog moeten worden voorbereid en begeleid. Door de gezamenlijke Waddeneilanden is een informatiemanager aangesteld, die dit proces gaat aansturen en begeleiden. Belangrijke kanttekening: de ICT applicaties die Schiermonnikoog al heeft uitbesteed, samen met de taken die er bij horen (onderwijs, financiën, belastingen, WOZ, WMO), worden vooralsnog buiten dit traject gehouden.

Inrichting beheerorganisatie

Het onderdeel inrichten beheerorganisatie gaat over de beheerorganisatie dan wel projectorganisatie voor de uitvoering wat betreft taken en functies, inclusief uitwerken van afspraken over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden. Daarnaast wordt ook de structurele (centrale) aansturing, coördinatie en facilitaire (technische) ondersteuning van de gemeente organisatorisch verankerd. Tenslotte worden de taken en functies van de (decentrale) beheerorganisatie synchroon aan en afgeleid van de opbouw van de basisvoorziening c.q. de basisregistraties beschreven. Het betreft onder andere het applicatie- en gegevensbeheer.

Inrichting architectuur

Dit project is gericht op het in kaart brengen van de gemeentelijke informatiearchitectuur (applicaties, gegevensberichten en informatie-uitwisseling) in relatie tot de bedrijfsarchitectuur (organisatie, producten en processen) en de technische architectuur (technische componenten, gegevensopslag en netwerken). Met name de informatiearchitectuur die een overzicht geeft van alle belangrijke applicaties en hun relaties, vormt een belangrijke basis voor het inrichten van de midoffice en de frontoffice.

Inrichting Frontoffice

De visie van de overheid op de gemeentelijke dienstverlening is dat de Frontoffice van de gemeente het unieke portaal wordt waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners. Dit betekent dat in 2015 de gemeentelijke Frontoffice nagenoeg alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle

kanalen (fysieke loket/balie, internet/website, telefoon en post) moet afhandelen. Bovendien moet er sprake zijn van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte Publieke Dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld door de gemeente.

Waddensamenwerking

In het kader van de samenwerking VAST gaan we verder vaststellen hoe we de samenwerking op de primaire en secundaire processen met elkaar willen vormgeven. Dit zal betekenen dat de komende twee jaren veel tijd zal moeten worden gestoken in het ontwikkelen van het samenwerkingsconcept. Inmiddels zijn hier twee groepen ambtenaren (gemeentesecretarissen en de waddencoördinatoren) hard mee bezig. Verwezen wordt naar het projectplan Vlieland, Ameland, Schiermonnikoog, Terschelling VAST op koers d.d. 5 november 2008.

PROJECT 3: Inrichting basisregistraties

Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

Per 1 juli 2009 zijn alle gemeenten wettelijk verplicht om een basisregistratie adressen en gebouwen te hebben ingevoerd. De gemeenten zijn bronhouder van de gebouw- en adresgegevens en alle overheidsinstellingen (inclusief de gemeenten zelf) moeten vanaf 2009 verplicht gebruik maken van deze gegevens.

Dit project is ten eerste gericht op het opzetten en invullen van één basisregistratie voor adressen en gebouwen van de gemeente Schiermonnikoog. Tevens worden de stappen beschreven om in 2009 aan te sluiten op de landelijke voorziening.

Het project richt zich vervolgens op het gemeentebrede verplichte gebruik van basisgegevens over adressen en gebouwen, waardoor de kwaliteit en de eenmalige verstrekking van gegevens van adressen en gebouwen is geborgd (beheerorganisatie).

Basisregistratie Personen (BRP)

Dit project is ten eerste gericht op het opzetten en invullen van één basisregistratie voor persoonsgegevens van inwoners van de gemeente Schiermonnikoog. Deze bestaat eigenlijk al in de huidige situatie. De wettelijk verplichte invoering van deze basisregistratie personen houdt een naamswijziging in van het huidige GBA in basisregistratie persoonsgegevens. De structuur en presentatie van de gegevens in de basisregistratie persoonsgegevens benadert deze wel enigszins. De gemeente wordt aangesloten op de landelijke terugmeldvoorziening (TMV). Het project richt zich vervolgens op het gemeentebrede gebruik van basisgegevens over personen in en voor de primaire processen van dienstverlening en bedrijfsvoering in de organisatie, waardoor de kwaliteit en de eenmalige verstrekking van persoonsgegevens is geborgd. Afdelingen worden wettelijk verplicht tot afname van de basisregistratie persoonsgegevens en het doorgeven van wijzigingen of fouten hierin (terugmelding). Door middel van het reeds ingevoerde BSN kan de burger zich bij overheidsinstanties identificeren en is eenmalige verstrekking van gegevens mogelijk.

Modernisering GBA (mGBA)

De GBA is dé basisregistratie voor personen en de kern van het stelsel van basisregistraties. De modernisering van de GBA zorgt ervoor dat persoonsgegevens gemakkelijker in samenhang worden gebracht met andere overheidsgegevens. Dit draagt bij aan een snellere afhandeling bij bijvoorbeeld het verlenen van een vergunning. Gewijzigde persoonsgegevens zijn direct bij iedere balie van de

overheid beschikbaar voor gebruik bij andere overheidstaken. Overheidsorganisaties kunnen efficiënter werken en gemeenten kunnen hun taken eenvoudiger in samenwerkingsverbanden uitvoeren.

Het nieuwe programma Modernisering GBA kent twee belangrijke sporen. Enerzijds wordt de voorziening voor het berichtenverkeer tussen gemeenten en geautoriseerde afnemers (GBA-V) ontwikkeld tot GBA-V Full Service. Dit houdt in dat mutaties die gemeenten invoeren, worden verwerkt in een centrale database en waarna ze gebundeld naar de geautoriseerde afnemers gaan. Nu berichten alle gemeenten de afnemers apart periodiek over de mutaties. Dat is zowel voor de afzonderlijke gemeenten als voor zo'n 300 afnemers arbeidsintensief.

Anderzijds wordt er een nieuw Logisch Ontwerp gemaakt op basis waarvan nieuwe burgerzakensystemen voor gemeenten worden gebouwd. Een burgerzakensysteem bestaat uit een 'kern' (BZS-K) voor het verzamelen en beheren van persoonsgegevens en 'aanvullende modules' die als verbindende schakel tussen de kern en de verschillend ingerichte gemeentelijke werkprocessen gaan functioneren.

Kadastrale informatie

In de basisregistratie Kadaster staan percelen, eigendom, hypotheek en zelfstandige beperkte rechten, zoals erfpacht, opstal en vruchtgebruik, of leidingnetwerken. Ook de kadastrale kaart behoort tot de basisregistratie Kadaster. Hierop wordt het perceel afgebeeld met een perceelsnummer. Maar ook grenzen van rijk, provincies en gemeenten zijn hierop weergegeven. Veel overheidsorganisaties gebruiken de kadastrale gegevens al als basis voor hun eigen werkprocessen. Het Kadaster fungeert dus eigenlijk al lange tijd als basisregistratie.

Dit project is gericht op het organisatiebreed beschikbaar stellen van de kadastrale kaart en de bijbehorende kadastrale gegevens volgens de nieuwe standaarden van de basisregistraties. Deze gegevens worden gekoppeld aan de administratieve gegevens. Hierdoor kan een medewerker snel volledige en actuele informatie raadplegen.

Register Niet Ingezetten

Zo'n 3 miljoen mensen hebben wel een relatie met de Nederlandse overheid, maar wonen niet in Nederland. Een Duitse toerist bijvoorbeeld, die een huis bezit in Friesland. Een Poolse schilder, die steeds voor twee maanden in Nederland werkt. Of een Nederlander, die aan de Spaanse kust van zijn AOW geniet. Deze mensen hebben vaak een relatie met meerdere Nederlandse overheidsinstellingen. Die instellingen houden nu nog elk hun eigen registraties van deze 'niet-ingezetenen' bij. De Registratie Niet-Ingezetenen RNI gaat een aantal gemeenschappelijke basisgegevens van niet-ingezetenen gestandaardiseerd en eenduidig vastleggen in één registratie. Een eenduidige informatiebron die straks - net als de GBA - gebruikt wordt door alle daartoe geautoriseerde overheidsorganisaties. Bij de inschrijving in de RNI wordt aan de niet-ingezetene (mits goed identificeerbaar) een burgerservicenummer (BSN) toegekend. De RNI vormt straks samen met de GBA de Basisregistratie Personen.

Basisregistratie Topografie

De basisregistratie Topografie is de unieke bron voor alle topografische kaarten met een schaal van 1:10.000 en later ook voor bestanden op kleinere schaal. Alle overheidsorganisaties kunnen daardoor makkelijk met elkaar geografische informatie uitwisselen.

Gemeente Schiermonnikoog is geen afnemer van de kleinschalige basiskaart. Er wordt alleen gebruik gemaakt van de grootschalige basiskaart. De GBKN valt nog niet onder de basisregistratie Topografie. We wachten de ontwikkelingen af.

Verder behelst dit project het realiseren van een gebruikersvriendelijke raadpleegomgeving op basis van browser-technologie die als een soort cockpit fungeert voor het opvragen van informatie over statische als ook dynamische gemeentelijke processen en de daarbij behorende gegevens. Hierbij wordt volop gebruik gemaakt van ruimtelijke informatiebronnen als bijvoorbeeld de GBKN, kadastrale kaart, luchtfoto's, foto's van WOZ-objecten, bestemmingsplannen, beheerkaarten zoals rioleringskaarten, wegenkaarten etc. Deze informatiebronnen worden samen met administraties voor adresgegevens, gebouwen, personen, WOZ, kadaster, meldingen en klachten, vergunningen, beperkingen (WKPB) en uitkeringen geïntegreerd.

Basisregistratie Waardebepaling Onroerende Zaken (WOZ)

De Wet op de Onroerende Zaken (WOZ) verplicht gemeenten om een basisregistratie op te richten voor het registreren van alle waarden van onroerende zaken. Deze objecten worden ook wel WOZ-objecten genoemd. De basisregistratie moet worden gekoppeld aan de landelijke voorziening zodat ook de waterschappen, het CBS en de Belastingdienst over de WOZ-waarde kunnen beschikken. Doelstelling van dit project is het in 2009 realiseren van een basisregistratie WOZ en koppeling aan de landelijke voorziening.

Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen (WKPB)

De Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen op onroerende zaken verplicht gemeenten om de publiekrechtelijke beperkingen die vanuit wetgeving op een object zijn opgelegd, op systematische wijze te registreren en toegankelijk te maken. Door deze wet moet het voor belanghebbenden eenvoudiger worden om volledige informatie te krijgen over de rechtstoestand van een onroerende zaak op een bepaald moment. Ook moet de registratie worden aangesloten op de landelijke voorziening.

PROJECT 4: opbouw geo-informatie (GEO)

Geografische Informatievoorziening

Dit project behelst het realiseren van een gebruikersvriendelijke raadpleegomgeving op basis van browser-technologie die als een soort cockpit fungeert voor het opvragen van informatie over statische als ook dynamische gemeentelijke processen en de daarbij behorende gegevens.

Hierbij wordt volop gebruik gemaakt van ruimtelijke informatiebronnen als bijvoorbeeld de GBKN, kadastrale kaart, luchtfoto's, foto's van WOZ-objecten, bestemmingsplannen, beheerkaarten zoals rioleringskaarten, wegenkaarten etc. Deze informatiebronnen worden samen met administraties voor adresgegevens, gebouwen, personen, WOZ, kadaster, meldingen en klachten, vergunningen, beperkingen (WKPB) en uitkeringen geïntegreerd. Het resultaat is dat bijvoorbeeld op basis van een adres via deze integrale raadpleegomgeving in één scherm informatie beschikbaar gesteld wordt over:

- wie wonen er op dit adres;
- eigenaar woonobject, WOZ waarde;
- publiekrechtelijke beperkingen op dit adres;
- verstrekte uitkeringen;
- verstrekte of nog lopende vergunningen, meldingen, klachten, correspondentie, etc.;
- foto woonobject;
- (luchtfoto) foto perceel;
- situatie perceel, bomen, dakkapel, schuur, lantaarnpalen, omgeving, straat ed.;
- rioolaansluiting;
- maatschappelijke dienstverlening (WMO).

PROJECT 5: Omgeving (OMG)

Omgevingsvergunning (WABO)

Dit project heeft betrekking op het tot stand brengen van een Digitaal Omgevingsloket als onderdeel van het project invoering Integrale Omgevingsvergunning. Met de invoering van de nieuwe Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO) komt er in de loop van 2010 één omgevingsvergunning, die ongeveer 25 nu bestaande vergunningen gaat vervangen/bundelen. Beoogd wordt om door het combineren van deze vergunningen in één omgevingsvergunning de administratieve lastendruk voor inwoners en bedrijven te verlagen. Onderdeel van het invoeren van de omgevingsvergunning is het opzetten en inrichten van een digitaal omgevingsloket, waar inwoner of bedrijf digitaal informatie over omgevingsvergunning en bijbehorende wet- en regelgeving kan krijgen, digitaal een omgevingsvergunning kan aanvragen en informatie over de vergunning kan raadplegen.

Digitale Uitwisseling Ruimtelijke Processen (DURP)

Dit project is gericht op het digitaliseren van ruimtelijke plannen (bestemmingsplannen). Per 1 juli 2008 is de nieuwe Wro (Wet ruimtelijke ordening) in werking getreden. Vanaf deze datum is het verplicht ruimtelijke plannen digitaal te maken, gebruiken en beschikbaar te stellen.

De dienstverlening richting burgers en bedrijven verbetert hierdoor, omdat de burgers niet meer langs het fysieke loket in het gemeentehuis hoeven om de bestemmingsplannen in te zien. Tevens moeten bronhouders zoals de gemeenten hun bestemmingsplannen digitaal ontsluiten via RO-online en zich aansluiten op de landelijke voorziening voor ruimtelijke plannen.

Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION)

Per 1 juli 2008 is de Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION) in werking getreden. Deze wet wordt ook wel de Grondroedersregeling genoemd. De wet moet er voor zorgen dat er minder schade aan kabels en leidingen wordt veroorzaakt. Deze wet verplicht gemeenten om een registratie bij te houden van alle kabels- en leidingen die op het grondgebied van de gemeente lopen. De gemeente treedt hierop als grondroerder en is verantwoordelijk voor het doorgeven van alle wijzigingen aan het Kadaster.

PROJECT 6: inrichting Elektronische Dienstverlening (EDV)

Digitaliseren 10 producten

Dit project heeft als opdracht om aanvullend 10 gemeentelijke producten te digitaliseren, waardoor burgers en bedrijven niet meer naar het gemeentehuis hoeven te komen. Hiervoor wordt gebruikt gemaakt van DigiD, internetkassa en E-formulieren.

Digitaal loket

In de 1^e fase is het E-loket op internet opengesteld en is ervaring opgedaan met deze manier van werken. In dit project wordt het E-loket meer geprofessionaliseerd. Er wordt bekeken hoe de afhandeling van de digitale aanvragen kan worden gewaarborgd; er worden nog meer producten digitaal aangeboden en deze formulieren kunnen met behulp van 'prefill' worden ingevuld. Bekeken wordt of de inzet van een virtuele medewerker het E-loket kan ondersteunen. Ook wordt onderzocht of er producten zijn die geheel van begin tot eind kunnen worden afgehandeld. Verder wordt er een koppeling gemaakt met mijn.overheid.nl.

Inrichting E-formulieren

Dit onderdeel is gericht op het invoeren van e-formulieren via het digitale loket. Hiermee worden de administratieve lasten voor burgers en bedrijven zoveel mogelijk teruggedrongen. Inwoners kunnen via het internet bepaalde producten en/of diensten via e-formulieren aanvragen.

Samenwerkende catalogi

Binnenkort hebben alle verschillende overheden hun eigen producten- en dienstencatalogus. Er zijn al catalogi voor gemeenten, provincies en het Rijk en de catalogus voor waterschappen is in ontwikkeling. De volgende stap om de ontsluiting van de elektronische dienstverlening door de overheid te verbeteren en de overheid transparanter te maken is er op gericht om al deze catalogi zo te laten samenwerken, dat gebruikers 'no wrong door' meer vinden bij de elektronische overheid. Een eerste stap is gezet naar het realiseren van de zogenoemde 'no-wrong-door'. Door hard werk van de spitsprojecten, betrokken leveranciers en Overheid heeft Antwoord zijn de eerste resultaten zichtbaar van het project Samenwerkende Catalogi.

Decentrale regelgeving op internet

Dit onderdeel is erop gericht om de eigen gemeentelijke regels en vergunningen te laten doorlichten op nut/noodzaak en zogenaamde administratieve lasten (snoeiplan vereiste vergunningen). Op basis daarvan dient een maatregelenplan te worden opgesteld om gevonden knelpunten op te lossen. De oplossingen kunnen zijn het schrappen of vereenvoudigen van regels, maar ook het anders toepassen of uitvoeren ervan. In dit project maakt de gemeente gebruik van een subsidieregeling van het Rijk voor externe inhuur voor deregulering.

Website geschikt maken voor blinden en slechtzienden

Dit onderdeel omvat de implementatie van een LeesVoor module. Hierdoor worden (door op een leesvoorknop te klikken) websitepagina's voorgelezen. Op deze manier kunnen ook visueel gehandicapten goed gebruik maken van de website van de gemeente Schiermonnikoog.

Documentbeheer

De optimalisatie van DIV, en daarmee de interne dienstverlening, maakt dat het dagelijks inboeken en afboeken van de post belangrijker wordt. Bovendien is het van belang dat gedurende de week altijd iemand aanspreekbaar is bij DIV voor vragen en verzoeken om informatie. Het wordt kritischer een goede bezetting te hebben die op de hoogte is van de werkwijze.

In het dienstverleningsconcept wordt uitgegaan van keuzevrijheid van de burger voor het kiezen van het kanaal waarmee hij met de gemeente contact wil hebben. Dit vereist een goede beheersing van de werkprocessen; de contacten via balie, website en post vragen registratie, verdeling, afhandeling en bewaking van de afhandeling. Een Document Management System. (DMS) is hierbij een belangrijk hulpmiddel. In dit project wordt het huidige postregistratiesysteem omgebouwd tot een DMS.

Bekendmakingen

Overheden zijn verplicht bepaalde besluiten in kranten of huis-aan-huisbladen te publiceren. Het project Bekendmakingen op Internet betreft het op internet publiceren van Bekendmakingen volgens een landelijke standaard. Stel je wilt als burger graag weten welke kap- en bouwvergunningen in je eigen wijk worden uitgegeven. Dan moet je nu elke week alle bekendmakingen in het plaatselijke krantje doorlezen om deze informatie te vinden. Tamelijk omslachtig. Het project Bekendmakingen wordt opgezet om ervoor te zorgen dat burgers en bedrijven (pro)actief op de hoogte worden gebracht van alleen dié bekendmakingen die hij of zij ook daadwerkelijk wenst te ontvangen. Dit kan bijvoorbeeld

door via een e-mail of digitale nieuwsbrief geattendeerd te worden op een aanvraag bouwvergunning in het geselecteerde postcodegebied.

Raadsinformatiesysteem (RIS)

Het raadsinformatiesysteem (RIS) is een voor iedereen raadpleegbare Database op de gemeentelijke website. Het RIS heeft tot doel inzicht te geven in de momenten waarop de raad vergadert en de stukken die dan worden besproken. Daarnaast heeft het RIS een zoekfunctie, waarmee zaken die betrekking hebben op een bepaald onderwerp terug kunnen worden gevonden.

Het RIS functioneert al geruime tijd naar bijzondere tevredenheid op de website van Schiermonnikoog. Bijzonder daarbij is dat ook de videoverslagen van de raadsvergaderingen terug te vinden zijn.

Bedrijvenloket (BL)

Het bedrijvenloket heet Antwoord voor bedrijven. De gemeente en Antwoord voor bedrijven vervullen een complementaire rol. Antwoord voor bedrijven ontsluit alle overheidsinformatie die algemeen is, terwijl de gemeente zich beperkt tot de informatie die op het gemeentelijk terrein ligt. De gemeentelijke website voor ondernemers en Antwoord voor bedrijven verwijzen naar elkaar door middel van deeplinks.

Dit project richt zich op het inrichten van een fysiek en elektronisch bedrijvenloket, ontsluiten van de gemeentelijke informatie voor bedrijven (zowel elektronisch als fysieke balie), in aansluiting op en in samenwerking met het landelijke Bedrijvenloket.

Persoonlijke Internetpagina (PIP)

Het Programma Persoonlijke Internetpagina (PIP) ontwikkelt een persoonlijke en veilige webomgeving waarmee particulieren, na inloggen via DigiD, al hun zaken met de overheid gaan regelen: MijnOverheid.nl. MijnOverheid.nl sluit aan op de kabinetsdoelstelling om de (elektronische) dienstverlening van de overheid te verbeteren. MijnOverheid.nl is daarmee één van de bouwstenen van de elektronische overheid.

Digitaal zorgloket

Dit project omvat het realiseren van een digitaal zorgloket in het kader van de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning).

Elektronische Nederlandse Identiteitskaart (eNIK)

Dit project omvat de invoering van een Elektronische Identiteitskaart. Er wordt momenteel door de landelijke overheid gezien of en op welke wijze dit project wordt voortgezet. Wij wachten deze ontwikkelingen af.

Digitaal Klantendossier (DKD)

Het kabinet heeft besloten dat de partijen in de SUWI-keten (oa UWV, CWI, sociale diensten van gemeenten) uiterlijk met ingang van 1 januari 2007 voor hun klanten één gezamenlijk elektronisch dossier gaan voeren. Het elektronisch dossier moet in eerste instantie de processen rondom inschrijving werk, aanvragen van WW en de WWB ondersteunen, zó dat op den duur een volledig omgekeerde intake mogelijk is. Voor de klant burger betekent dit tevens dat inzage bestaat in een groot deel van de eigen gegevens.

PROJECT 7: Deregulering (DR)

Dit project is erop gericht om de eigen gemeentelijke regels en vergunningen te laten doorlichten op nut/noodzaak en zogenaamde administratieve lasten (snoeiplan vereiste vergun-



ningen). Op basis daarvan dient een maatregelenplan te worden opgesteld om gevonden knelpunten op te lossen. De oplossingen kunnen zijn het schrappen of vereenvoudigen van regels, maar ook het anders toepassen of uitvoeren ervan. In dit project heeft de gemeente gebruik gemaakt van een subsidieregeling van het Rijk voor externe inhuur voor deregulering. Inmiddels is het maatregelenplan vastgesteld en wordt verder uitgevoerd.

PROJECT 8: gevonden voorwerpen (GV)

In 2009 is de taak rond het beheer van gevonden voorwerpen overgedragen van Politie naar Gemeente. Op dit moment is het beheer van gevonden voorwerpen georganiseerd rond de balie en de afdeling middelen. Deze nieuwe taak zal verder betrokken moeten worden bij de inrichting van de nieuwe frontoffice. Voor de gevonden voorwerpen is een internettoepassing aangeschaft, samen met de andere Waddeneilanden. Deze internettoepassing is inmiddels operationeel, de werkprocessen moeten echter verder worden geoptimaliseerd.

7.2 Projectorganisatie

De projectorganisatie zoals die was opgezet voor het EGEM-i traject zal voor de realisatiefase worden bestendig, tevens met dezelfde bezetting. Voor meer informatie wordt verwezen naar bijlage 1.

8. Middelen

Voor de implementatie van het realisatieplan 2008-2011 van de gemeente Schiermonnikoog is een tijdspad uitgezet van drie jaar. Het jaar 2008 en 2009 zijn vooral bedoeld als voorbereiding op het tot stand komen van het Realisatieplan. In het jaar 2009 komen de verschillende projecten aan de orde; voor het merendeel van deze projecten geldt een wettelijke invoeringstermijn. In 2010 en 2011 zullen de projecten worden afgerond.

Bij de inzet van middelen moet er een onderscheid worden gemaakt in enerzijds de inzet van personele capaciteit en anderzijds de investering in software, opleiding en dergelijke.

8.1 Financiële middelen

Onderstaand overzicht geeft een overzicht van alle kosten die uitvoering van de projecten uit dit realisatieplan met zich meebrengt. Voor de jaren 2009 tot en met 2011 vergt dit aan eenmalige invoeringkosten € 95.500,-. Daarnaast moet rekenig gehouden worden met structurele jaarlijkse kosten van € 65.454,-. Tot slot dient een bedrag van € 84.000 geïnvesteerd te worden in ICT. Dit bedrag kan worden afgeschreven over een meerjarige termijn. Aangezien inmiddels in 2008 en 2009 een deel van dit geld door de gemeenteraad beschikbaar is gesteld resteren de volgende bedragen die in het kader van dit realisatieplan aangevraagd worden bij de gemeenteraad:

- invoeringskosten € 17.500
- structurele kosten € 45.254
- ICT investering € 42.000 (afschrijving over meerjarentermijn)

Project	2009 kosten invoering	2010 kosten invoering	2011 kost. inv	structureel jaarl kosten	structureel eenm ICT investeringen
project 1 opstellen realisatieplan Egem-1	0	0	0	0	0
project 2 uitbesteden ICT Leeuwarden	0	0	0	10.454	pm
project 3 inrichting basisregistraties	4.000bag* 25.000bag* 30.000bag* 2.000bag* 12.000bag* 2.500brp			10.000bag* 5.000bag* 2.000brp	25.000bag* 2.500brp
project 4 opbouw geo-informatie			p.m.	p.m.	p.m.
project 5: omgeving		5.000wabo 5.000durp* 5.000durp 5.000wion		7.500wabo 3.000durp* 2.500durp 3.000wion	25.000wabo 13.000durp* 15.000wion
project 6: invoering elektronische overheid (10 producten)				10.200webs* 5.000loket	
project 7: deregulering					
project 8: verloren en gevonden				300verl 6.500verl	4.000verl*
Totaal	75.500	20.000		65.454	84.000
↳ waarvan inmiddels afgedekt in 2008 en 2009	72.000	5.000		28.200	42.000
resteert te dekken	2.500	15.000		45.254	42.000

* voor dit bedrag is dekking aanwezig

8.2 Personele inzet

In het onderstaande overzicht is een inschatting gegeven van de extra personele inzet voor de diverse projecten. Deze benodigde menskracht is op dit moment slechts deels binnen de organisatie beschikbaar. Om dit probleem op te lossen zijn twee oplossingsrichtingen denkbaar:

- a) door middel van schuiven in prioriteiten, komt voor het realisatieplan 2008-2011 meer capaciteit beschikbaar;
- b) aanvullend op de inzet van eigen menskracht zal extra menskracht worden ingehuurd.

Geprobeerd zal worden het beslag op externe menskracht zo beperkt mogelijk te houden. Verwacht wordt dat door een tijdelijke verruiming van de formatie in het kader van leeftijdsbewust / arbeidsmarktbeleid, in combinatie met vrijval van formatiedoor uitbesteding van ICT taken dit uitgangspunt realistisch is.

Project	2009 uren	2010 uren	2011 uren
project 1: Opstellen realisatieplan Egem-1	600	0	0
project 2: Inrichting organisatie	500	500	400
project 3: Inrichting basisregistraties	600	400	100
project 4: Opbouw geo-informatie	0	0	200
project 5: Omgeving	300	300	100
project 6: Inrichting e-dienstverlening	400	400	200
project 7: Deregulering	40	40	40
project 8: Gevonden voorwerpen	100	100	0
Totaal aantal uren	2.540	1.740	1.040

Referentiekader kosten

In het kader van de invoering van Egem-i geldt als vuistregel een budget van € 50 per inwoner. Voor Schiermonnikoog zou betekenen dat de kosten van het project ongeveer € 47.500- (950 inwoners) zouden moeten bedragen. Duidelijk is dat als gevolg van de kleinschaligheid van Schiermonnikoog, de kosten van dit project relatief hoog zijn in vergelijking met andere gemeenten.



9. Communicatie

Daar het realisatieplan 2008-2011 in de kern een veranderingsproces is en de gehele organisatie daarbij betrokken is, is communicatie uiterst belangrijk. In dit hoofdstuk is de gewenste communicatie rond de uitvoering van het project beschreven.

9.1 Doelstelling

Het communicatietraject richt zich op twee zaken:

- het motiveren en informeren van de deelnemers aan het project
- het motiveren van derden over het project.

9.2 Doelgroepen

Er zijn twee hoofdgroepen:

A. De interne doelgroep

- Deelnemers; de directe deelnemers aan het project, namelijk de leden van de stuurgroep, projectgroep en de werkgroepen
- Ambtenaren
- Bestuurders (raad en B&W)

B. De externe doelgroep

- Burgers, bedrijven en instellingen
- Pers

9.3 Communicatiemiddelen

- interne mails
- personeelsbijeenkomsten
- andere reguliere vergaderingen, zoals Beleidsteam en B&W
- bijeenkomsten van de projectgroepen
- website
- gemeentelijke nieuwsbrief
- dorpsbode

9.4 Communicatiestrategie

In onze kleine organisatie met korte lijnen is de meest effectieve strategie om aan te sluiten bij de communicatiemomenten die al bestaan. Daarom zal de voortgang van het project standaard een agendapunt zijn op de personeelsvergaderingen. Daarnaast zal door middel van gerichte emails stil worden gestaan bij bijzondere nieuwsfeiten.

De gemeentelijke nieuwsbrief en de dorpsbode worden gebruikt om nieuwsfeiten naar buiten te brengen, zodat inwoners en andere belangstellenden kennis kunnen nemen van wijzigingen in de dienstverlening.

De website zal voor alle doelgroepen een belangrijk communicatiemedium zijn.

9.5 Uitvoering

Communicatie is de primaire verantwoordelijkheid van de betreffende projectgroepen. Ter ondersteuning zal de medewerker communicatie ook betrokken worden.

10. Kritische succesfactoren

De volgende kritische succesfactoren kunnen worden genoemd:

- Voldoende draagvlak en bewustwording bij het bestuur en de ambtelijke organisatie;
- Aansturing door het management met de projectverantwoordelijkheid bij één MT-lid;
- Een projectleider die niet alleen het project aanstuurt maar ook het (groeps-)proces;
- Het tijdig vrijkomen van benodigde middelen en capaciteit;
- Voldoende voorbereidingstijd nemen en een goede taakverdeling;
- Het maken van goede afspraken met betrekking tot de inzet van mensen vanuit de lijn-organisatie en het nakomen van de gemaakte afspraken;
- Het stellen van heldere doelen c.q. resultaatverplichtingen en het nemen van goede besluiten zodat discussies achteraf worden vermeden;
- Coördinatiepunt inrichten;
- Samenwerking met de andere Friese Waddengemeenten;
- Voldoende communicatie;
- Projectmatig werken;
- Voldoende communicatie gedurende de uitvoering met bestuur en raad.

Getroffen maatregelen:

- De opzet van een realisatieplan met daarin de wijze waarop wordt samengewerkt, de vereiste personele inzet van de organisatie en de financiële consequenties;
- Een projectmatige aanpak met de inrichting van een projectorganisatie met voldoende aandacht voor het beheersen en aansturen vertaald in een plan van aanpak voor het gehele project;
- Het communicatieplan als onderdeel van het plan van aanpak voor het gehele project, waarbij alle betrokkenen (raad, bestuur, management en ambtelijke organisatie) over het project worden geïnformeerd;
- Het aanwijzen van een projectleider tevens ELO-coördinator;
- Een stapsgewijze opbouw van een basisvoorziening conform landelijke ontwikkelingen;
- Opleidingen voor de direct betrokkenen medewerkers van de gemeente Schiermonnikoog;
- Regelmatig overleg in Waddenverband zowel bestuurlijk als ambtelijk.



Bijlage 1. Projectorganisatie EGEM-i traject

STUURGROEP EGEM-i / ELO	Bert Swart (portefeuillehouder) Simen Stamhuis (projectleider)
1. projectgroep EGEM-i / ELO	Simen Stamhuis (projectleider) Bert Gerlofs (EGEM-adviseur) Bob Boelens (adjunct secretaris) Sytze Veldema (ICT) Piet Huisman(BWT) Mary Cortie (GBA) Annie Kootstra (DIV) Anneke Stamhuis (communicatie)
2. Projectgroep organisatie	Simen Stamhuis (projectleider) Bob Boelens (adjunct secretaris) Cees Boer (teamleider buitendienst) Grytsje Klazema (P&O) Sytze Veldema (alleen voor ICT) Wytze Visser (alleen voor begrotingscyclus) Henk Boschma (alleen voor begrotingscyclus)
3. Projectgroep Basisregistraties	Simen Stamhuis (projectleider) Annie Kootstra (DIV) Mary Cortie (GBA) Piet Huisman (BWT) Sytze Veldema (ICT) Marcel Terpstra (OZB) Peter vd Noort, Richard Reuven (Ofelon)
4. Opbouw geoinformatie	Bob Boelens (projectleider) Piet Huisman (BWT) Marcel Terpstra (OZB) Cees Boer (teamleider buitendienst) Sytze Veldema (ICT)
5. Projectgroep Omgeving	Bob Boelens (projectleider) Theo de Vries (VROM) Piet Huisman / Lammert (BWT) Annie Kootstra (DIV) Martje Huizing (vergunningverlening) Henk Klopstra (alleen voor WION) Cees Boer (alleen voor WION) Sytze Veldema (ICT)
6. Projectgroep elektronische dienstverlening	Bob Boelens (projectleider) Anneke Stamhuis (voorlichting) Hanneke op den Buysch (adj griffier) Sytze Veldema (ICT) Diverse medewerkers relevante producten
7. Deregulering	Bob Boelens (projectleider) Martje Huizing (handhaving / APV)
8. Gevonden voorwerpen	Bob Boelens (projectleider) Henk Boschma (financiën)

Bijlage 2. Wettelijke taken en verplichtingen

Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG)

Wellicht de belangrijkste ontwikkeling is de invoering van de Wet Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG). Deze wet maakt deel uit van een breder initiatief waarin een groter aantal landelijke basisregistraties wordt ingericht waaronder; adressen, gebouwen, bedrijven, geografie, sociale verzekeren, maatschappelijke objecten en personen. De motivatie voor het inrichten van basisregistraties heeft te maken met administratieve lastenverlichting, dienstverleningsambities, fraudebestrijding, -beleidsvorming, beleidsuitvoering / beleidsmonitoring en voorkomen van een ouderwetse en ongehoofwaardige overheid.

De Basisregistraties Adressen en Gebouwen zullen door de gemeenten moeten worden bijgehouden. De structuur van de basisregistratie is vergelijkbaar met de Kadastrale registratie en GBA: de authenticiteit van de gegevens in de registratie wordt bepaald door een brondocument (formeel besluit). De beheerder wordt dus ook verplicht een register van brondocumenten bij te houden. De wet wordt op 1 januari 2009 ingevoerd.

Wet op de kenbaarheid van Publiekrechtelijke beperkingen (WKPB)

Vanaf 1 januari 2007 is de gemeente reeds geconfronteerd met wetgeving rond de gestructureerde en centrale bijhouding van al haar besluiten rond publiekrechtelijke beperkingen. Dit betreft besluiten die een gemeente neemt met betrekking tot het gebruik en genot van geo-objecten binnen haar grondgebied (bijv. aanwijzing tot monument).

De wet op de kenbaarheid van Publiekrechtelijke beperkingen (WKPB) regelt dat binnen 4 dagen na vaststellen van een besluit de gegevens over dit besluit bij een balie op te vragen zijn samen met alle andere relevante besluiten (gerelateerd aan een gebied, een enkel kadastraal perceel of een gebouwd object).

Aan deze wet is direct het recht gekoppeld om gemeenten juridisch aansprakelijk te stellen bij schade als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking. De structuur en opzet van de voor deze wetgeving verplichte administratie is vergelijkbaar met die van de landelijke basisregistraties.

In de eerste fase vanaf 1 juli 2007 vallen alle nieuwe beperkingen onder de WKPB. Vanaf 1 januari 2009 moeten vallen ook alle oude beperkingen van voor 1 juli 2007 onder de WKPB.

Wet RO (herziening, digitalisering en standaardisatie bestemmingsplannen)

Rond de bestemmingsplannen zal de komende jaren een grote inspanning nodig zijn om deze te actualiseren en herzien. De nieuwe wet op de ruimtelijke ordening zet wat dit betreft de nodige druk op de ketel door naar verwachting de nu veelvuldig gebruikte "artikel 19 procedures" af te schaffen en de maximale geldigheidsduur van een bestemmingsplan te bepalen op 10 jaar.

Digitalisering en gestandaardiseerde uitwisselbaarheid van bestemmingsplannen is binnen deze omvangrijke inhaalslag inmiddels landelijk erkend als een voorwaarde om toegankelijkheid, beheer en uitwisseling van bestemmingsplannen te verbeteren en te ondersteunen. Hiervoor is het stimuleringsprogramma van VROM, Digitale Uitwisselbare Ruimtelijke Processen (DURP) opgezet. Sinds 2005 is haar aandacht verlegd van stimuleren naar implementeren. Naar verwachting wordt het digitaliseren

van bestemmingsplannen en het gebruik van het Informatiemodel Ruimtelijke Ordening (IMRO) voor de uitwisseling tussen gemeenten en provincie onderdeel van de nieuwe wetgeving.

Op 1 juli 2009 moet de gemeente de bestemmingsplannen in digitale vorm aan de landelijke voorziening, RO-online, aanleveren.

Wet Waardebepaling Onroerende Zaken

Wat de uitvoering van de Wet WOZ betreft zullen de ontwikkelingen in het teken staan van groei naar een meer procesmatige wijze van waarderen en beschikken. De huidige praktijk van een vierjaarlijkse cyclus van waardering en beschikking zal geleidelijk doorgroeien naar een jaarlijkse cyclus. In deze praktijk moet een adequate en volledig procesmatige bijhouding van de onderliggende geo-gegevens worden gezien als randvoorwaarde. Daarnaast zal wat de WOZ betreft een beweging optreden naar een duidelijkere en hardere kostentoedeling. Deze kostentoedeling zal uitgaan van een zogenaamd kostenplafond. Kortweg gezegd komt het er op neer dat alle kosten die uitstijgen boven het kostenplafond voor rekening van de gemeente zelf komen. Efficiënte bijhouding van gegevens en modelmatige waardering is, gezien vanuit deze puur financiële invalshoek, dus ook van toenemend belang.

Actieprogramma “de andere Overheid”

Een belangrijke ontwikkeling is het actieprogramma “de andere Overheid”. Binnen dit programma geeft het kabinet middels een viertal actielijnen aan op welke wijze de overheid dient te worden gemoderniseerd. De onderstaande twee actielijnen zijn met name voor de lagere overheden van belang:

- De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren;
- De overheid gaat minder en anders regelen.

Binnen deze actielijnen zijn de volgende concrete streefdoelstellingen in het kader van geo-informatie van belang:

- Het realiseren van elektronische dienstverlening: in 2007 verloopt 65% van de publieke dienstverlening via Internet;
- Efficiënt omgaan met informatie: in 2006 zal de administratieve lastendruk voor burgers en bedrijven met 25% zijn verminderd.

1.

Onderdeel van het Programma Andere Overheid is Elektronische Overheid (ELO). Onder ELO vallen:

- Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG): in 2009 gereed;
- Wet Kenbaarheid Publiekrechtelijke Beperkingen (WKPB): in 2007 gereed;
- Integrale Omgevingsvergunning (IOV): in 2008 gereed;
- Nieuw Handels Register (NHR): voorlopig uitgesteld;
- Elektronisch loket (E-loket);
- Digitale Identificatie (DigiD);
- Burgerservicenummer (BSN);
- Modernisering GBA: in 2007 gereed.

2.

De eerste vier programmaonderdelen maken direct deel uit van de geo-informatievoorziening van de gemeente. Het betreft het aanleggen van basisregistraties met daarin opgeslagen locatiegebonden gegevens (geo-informatie). Daarmee wordt de relatie tussen adres, gebouw, perceel, beperking en vergunning gelegd. Van een nauwe samenhang tussen die programmaonderdelen is dan ook sprake.

Alle onderdelen van het programma Andere Overheid nog even op een rijtje gezet (d.d. 10 februari 2009):

Onderwerp	Indiening Tweede Kamer	Inwerkingtreding	Verplicht gebruik
Personen	Begin 2006	Begin 2007	Begin 2010
Ondernemingen & AO	Eind 2005	Begin 2007	Begin 2009
Adressen & Gebouwen	Eind 2006	Half 2008	Medio 2009
Kadaster	Begin 2006	Voorjaar 2007	Voorjaar 2007
Topografie	Begin 2006	Voorjaar 2007	Voorjaar 2007
Burgerservicenummer	Eind 2005	26/11/07	26/11/07
WKPB	Al behandeld	Juli 2007	Medio 2009
Omgevingsvergunning	Half 2006	Begin 2009	FO 2010 & BO 2011

De overheid streeft er naar om in 2011 een overheidsnetwerk te realiseren. Naast de gemeente als primaathouder van persoons-, gebouw- en adresgegevens zullen de Kamer van Koophandel, de Belastingdienst, het UvW en het Kadaster als leverancier en afnemer van het overheidsnetwerk deel uit maken. Afnemers zijn ook de andere overheden, semi-overheden en non-profit organisaties. Mogelijk dat het overheidsnetwerk nog de komende jaren zal worden uitgebreid met de volgende basisregistraties:

- De registratie van niet-ingezetenen;
- De Grootchalige Basiskaart Nederland.

Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO)

Een laatste, vrij recente ontwikkeling heeft te maken met harmonisering van het vergunningstelsel. De ministerraad heeft ingestemd met een voorstel van minister Dekker van VROM voor één integrale vergunning voor het realiseren van fysieke projecten (bouw, aanleg, oprichten, gebruik, sloop en bijbehorende milieuaspecten). Initiatiefnemers voor een dergelijk project kunnen in de toekomst bij één loket een zogenoemde omgevingsvergunning aanvragen. In deze vergunning zullen alle VROM-wetten met een vergunningstelsel worden meegenomen. De invoering van de omgevingsvergunning is gepland voor 1 januari 2009.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

De bovenstaande wettelijke verplichtingen en programma's hebben direct of indirect betrekking op het verstrekken en beschikbaar stellen van overheidsinformatie. De vrijheid en mogelijkheden die de gemeente heeft bij de uitvoering van deze regelingen wordt voor een belangrijk deel bepaald (beperkt) door de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indirect heeft deze wet ook invloed op de ontwikkeling van een integrale geo-informatievoorziening en dan met name t.a.v. de externe verstrekking van geo-informatie.

Wet Infrastructuur Ondergrondse Netten (WION)

Op 1 oktober 2009 de WION in werking. Deze wet wordt ook wel aangeduid met de term Grondroedersregeling.

De wet beoogt de schade door graafincidenten te verminderen door informatie uitwisseling tussen de partijen die graafwerkzaamheden verrichten ("grondroeders") en de eigenaren en beheerders van ondergrondse netwerken ("netwerkbeheerder") te reguleren.

Deze schade ontstaat wanneer bij graafwerkzaamheden leidingen en kabels kapot getrokken worden. Geschat wordt dat er ca 40.000 graafincidenten per jaar zijn die een totale schade van 175 miljoen euro tengevolge hebben. De wet vervangt de huidige, vrijblijvende KLIC regeling.

Gemeenten treden zowel op in de rol van grondroerder als in de rol van netwerkbeheerder. Als grondroerder zullen gemeenten zich moeten houden aan de eis die de WION stelt door graafwerkzaamheden van te voren te melden.

De gemeente is ook netwerkbeheerder en om aan de verplichtingen die hieruit voortvloeien te kunnen voldoen zijn dermate complex en uitgebreid dat dit in projectvorm zal moeten worden uitgevoerd. De gemeenten hebben bovendien een extra wettelijke taak: zij worden verplicht de registratie van de zg. weesleidingen op zich te nemen. Dit zijn leidingen waarvan het na 10 dagen niet duidelijk is wie de eigenaar is.

Overige ontwikkelingen

Dan zijn er nog twee al weer wat gedateerde thema's die nog steeds hun invloed hebben op de organisatie van de gemeentelijke informatievoorziening:

- De "één-loket gedachte".
- Het inmiddels in andere programma's (o.a. ICTU / EGEM) ondergebrachte OL2000- programma mikte op drie centrale overheidsloketten; Bedrijven, Bouwen en Wonen en Zorg en Welzijn, die zowel fysiek als virtueel (internet) vorm dienen te krijgen. In de meest vergaande vorm leidt het tot vergaande aanpassing van de organisatie op zich om deze beter af te stemmen op vraagpatronen van de burger; oftewel het ontrafelen van FrontOffice en BackOffice.
- Aanbeveling van de zgn. "commissie Docters van Leeuwen" en de "commissie Wallage".

Beide commissies hebben een groot aantal aanbevelingen gedaan met als gemeenschappelijke conclusie dat alle overheidsinformatie uiteindelijk, waar nodig en gewenst, pro-actief en doelgroepgericht, zo goed als kosteloos beschikbaar moet worden gesteld via Internet.

Bijlage 3. Begrippenlijst

NORA architectuur

Architectuur

Architectuur is als benadering en begrip afkomstig uit de wereld van informatievoorziening. Een architectuur beschrijft de samenhangende structuur van de informatievoorziening, de daarmee te ondersteunen bedrijfsomgeving en de benodigde technische componenten. De architectuur van een organisatie omvat ook de manier waarop de informatievoorziening bijdraagt aan de doelstellingen van de organisatie, plus de veranderstrategie die nodig is om die doelstellingen te realiseren. Het architectuurmodel van de Elektronische Overheid onderscheidt drie lagen: bedrijfsarchitectuur, informatiearchitectuur en de ICT- of technische architectuur. Invulling geven aan een architectuur waarmee nieuwe doelstellingen zoals de andere overheid worden gerealiseerd, vergt investeringen. Bestaande applicaties en systemen moeten worden aangepast of vervangen, processen moeten worden vernieuwd en de organisatie als geheel moet zich nieuwe werkwijzen eigen maken.

Broker

Een broker is een softwarematig verleende dienst die zorgt dat de inhoud van het ene systeem automatisch doorgegeven wordt naar één of meerdere andere systemen. Vaak ook aangeduid als Berichtenmakelaar.

Content Management Systeem (CMS)

Hiermee kan de inhoud van webpagina's (content) van een website worden onderhouden, beheerd en gepubliceerd zonder dat technische kennis noodzakelijk is. Het systeem haalt content, structuur en vormgeving uit verschillende bronnen. De vormgeving is doorgaans vastgelegd in sjablonen (templates). De content wordt in de juiste vormgeving op de juiste plaats in de structuur gepubliceerd. Met behulp van een editor kunnen teksten worden gemaakt die rechtstreeks in het CMS kunnen worden gebruikt.

Customer Relationship Management (CRM)

Hiermee krijgt de organisatie een integraal beeld van de klant waardoor het mogelijk wordt om op structurele en analytische wijze de dienstverlening naar de klant te verhogen. Maakt het mogelijk om voor alle kanalen van het klantcontactmoment de zaak/case/dossier erbij kunnen zoeken.

Document Management Systeem (DMS)

Maakt het mogelijk om elektronische, niet gestructureerde informatie te beheren. Met een Elektronisch Document Management Systeem (EDMS) kunnen elektronische documenten beheerd worden gedurende hun gehele levenscyclus, inclusief o.a. registratie en versiecontrole, document integriteit, opzoeken, raadplegen, verspreiden en archivering.

Gegevensmagazijn

Hierin worden gegevens op gestandaardiseerde wijze vastgelegd. Bevat in ieder geval alle bekende basisregistraties.

Persoonlijke internetpagina (PIP)

Een internetpagina bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten. Het is de bedoeling dat op deze pagina persoonlijke gegevens en informatie komen te staan over alle lopende contacten van de burger met de overheid. Eigen gegevens die daarbij van belang zijn, worden zo langs één weg toegankelijk en kunnen makkelijker meervoudig gebruikt worden. Een PIP kan verder worden voorkeursopties in te stellen voor het ontvangen van bijvoorbeeld gebruikt om persoonlijke attenderingen en statusberichten van de overheid.

Procesondersteuning (WorkFlow Management of WFM)

Maakt het mogelijk de diverse stappen in een proces geautomatiseerd te ondersteunen. Hierdoor wordt het voor de gemeentelijke dienstverleningspraktijk mogelijk het proces met betrekking tot een zaak(dossier) te ondersteunen.

Web Intake

Selecteert op basis van XML bestanden het juiste zaaktype, kenmerken, aanvrager, betreft en correspondentiegegevens (zie ook andere intakes).

Zakensysteem (zakenmagazijn)

In het zakensysteem worden op centraal niveau alle relevante gegevens over een zaak opgeslagen en beschikbaar gesteld. Het gaat hierbij onder meer om informatie over de status van procedures, degene die een verzoek heeft ingediend, het organisatieonderdeel dat het verzoek behandelt en het moment van binnenkomst van de aanvraag.

Zaaktype

Bepaalt het proces van afhandeling van de klantaanvraag. Voor ieder zaaktype zijn bedrijfsregels vastgelegd in de vorm van een beslisboom. Hiermee wordt voorgeschreven op welke wijze de aanvraag binnen het gemeentelijke proces moet worden afgehandeld. Tevens kan bij een zaaktype worden vastgelegd hoe de kwaliteit en doorlooptijd bewaakt moeten worden.

Beheertaken

De indeling voor beheer van informatiesystemen is de volgende:

- Informatiemanagement en kwaliteitsmanagement (strategisch niveau vraagkant);
- Functioneel beheer (tactisch en operationeel niveau vraagkant);
 - Gebruiksbeheer (vraagkant);
 - Informatiebeheer (vraagkant);
 - Databeheer (vraagkant);
- Applicatiebeheer (aanbodkant);
- Technisch beheer (aanbodkant).

Informatiemanagement

Informatiemanagement houdt zich bezig met het opstellen van de informatiestrategie met als doel de aansluiting te borgen tussen de bedrijfsprocessen en de informatievoorziening. Informatiemanagement richt zich daarbij op de langere termijn (3 tot 5 jaar). Het is daarbij van belang dat de huidige structurele tekortkomingen worden opgelost en dat de informatievoorziening voldoet aan de eisen die in de toekomst zullen worden gesteld. Deze gewenste toekomstige situatie wordt beschreven in een inhoudelijke strategie voor de informatievoorziening (een informatiebeleidsplan).

Kwaliteitsmanagement

De organisatie stelt eisen aan de inrichting van de informatievoorziening mede voortkomend uit de eisen die aan de dienstverlening worden gesteld. Dit is in de regel vastgelegd in een informatiebeleidsplan. Op de daarin beschreven gewenste kwaliteit moet worden toegezien zodat deze ook daadwerkelijk wordt gehaald. Veel organisaties zien daarom kwaliteitsmanagement als onderdeel van het algemeen beheer van informatiesystemen.

Functioneel beheer

Het functioneel beheer is namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het definiëren en in stand houden van de functionaliteit van een ICT-voorziening, waarbij deze optimaal moet blijven aansluiten op het bedrijfsproces.



Gebruiksbeheer

Gebruiksbeheer houdt zich bezig met het verwezenlijken van een continue, adequate werking van de betreffende component van het informatiesysteem. De focus van het gebruiksbeheer is daarbij gericht op de functionele werking en toepassingsmogelijkheden voor de gebruikers.

Informatiebeheer

Informatiebeheer is gericht op het implementeren en beheren van de informatiebehoefte van een organisatie. Informatiebeheer maakt zich druk over het kunnen blijven voldoen aan de informatiebehoefte. Informatiebeheer wint zelf geen data in en legt ze ook niet vast, maar controleert wel of de vastgelegde data voldoet aan de gewenste kwaliteit en de informatiebehoefte voldoende afdekt.

Databeheer

Databeheer is het inwinnen en vastleggen van ruwe data of gegevens. Een databeheerder maakt zich druk om de wijze waarop de gegevens worden ingewonnen, in hoeverre deze gegevens “kloppen” (voldoen aan de vooraf gedefinieerde kwaliteit) en houdt zich bezig met de daadwerkelijke vastlegging (bijvoorbeeld invoering in een geautomatiseerd systeem).

Applicatiebeheer

Applicatiebeheer houdt zich bezig met de instandhouding van de toepassingsprogrammatuur en het databaseontwerp. Applicatiebeheer is het maken, onderhouden en aanpassen van applicatieontwerpen en applicatieprogrammatuur.

Technisch beheer

Het technisch beheer is verantwoordelijk voor de beschikbaarstelling en instandhouding van de infrastructuur waarop onder meer applicaties draaien. Technisch beheer zorgt ervoor dat deze faciliteiten gebruikt kunnen worden. Hieronder valt de zorg voor de technische infrastructuur, dat wil zeggen: de hardware, inclusief de netwerk en werkplekinfrastructuur, de systeemprommatuur, de ontwikkelhulpmiddelen etc.

Bijlage 4. Projectbeschrijvingen

Project 1	Opstellen realisatieplan Egem-i en inrichting e-gemeente (EGEM)
Projectleiding	gemeentesecretaris
Projectdoel	Het realisatieplan geeft aan op welke wijze gemeente Schiermonnikoog gestalte wil geven aan de invoering van de elektronische overheid, welke individuele projecten worden uitgevoerd en wat de gevolgen hiervan zijn in termen van geld, tijd, organisatie en besturing. Dit plan dient als basis voor de besluitvorming door het gemeentebestuur. Benadrukt wordt dat de dienstverlening raakt aan de aspecten van de organisatie. Daarmee ontkomen we er niet aan om in het realisatieplan ook in te gaan op onze visie op dienstverlening en de gevolgen daarvan op onze organisatie en onze informatievoorziening.
Projectresultaat	Bestuurlijk geaccordeerd realisatieplan
Doorlooptijd	november 2007 – november 2009
Afhankelijkheden	Inzicht in de uitwerking van de diverse projecten noodzakelijk om het realisatieplan af te kunnen ronden
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	Intake Egem-i: 16 uren Propositie Egem-i: 16 uren Instellen projectgroep 60 uren Informatierondes bestuur en personeel: 16 uren Workshop ketensimulatie: 160 uren Workshop elektronische dienstverlening: 80 uren Plan van Aanpak Egem-i: 16 uren Ontwikkelen concept realisatieplan: 160 uren Bestuurlijk traject concept realisatieplan: 32 uren Vaststelling realisatieplan door de gemeenteraad: 0 uren.
Betrokkenen	Gehele organisatie, bestuur (B&W en Raad), projectondersteuning Egem-i
Personele inzet	Totale inzet ambtelijke capaciteit: 600 uren verspreid over 2008 en 2009
Kosten	Subsidie EGEM-i voor inzet adviseur, verder geen kosten
Digitale dienst/product	n.v.t.

Project 2	Inrichting organisatie
Projectleiding	gemeentesecretaris
Projectdoel	Invoering van de andere overheid heeft gevolgen voor de inrichting van de gehele organisatie. Daarbij gaat het om structuur en werkprocessen, maar ook om cultuur en gedragsaspecten. Uiteindelijk dient dit project te leiden tot een aangepaste organisatie-structuur en cultuur.
Projectresultaat	<ul style="list-style-type: none"> a. ICT uitbesteed bij strategische samenwerkingspartner b. Ingerichte beheerorganisatie c. Ingerichte frontoffice d. Competentiemanagement en coachend leiderschap ingevoerd e. Leef tijds- en arbeidsmarkt bewust beleid ingevoerd f. Programmamanagement ingevoerd g. Begrotingscyclus geborgd binnen de organisatie h. Informatiearchitectuur afgestemd op organisatie en informatiebehoefte i. Bestuurlijk vastgestelde samenwerkingsstructuur VAST
Doorlooptijd	januari 2009 – december 2011
Afhankelijkheden	De inrichting van de organisatie is sterk afhankelijk van de wijze waarop de andere projecten in het kader van egem-i vormgegeven worden.
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	<ul style="list-style-type: none"> a. Uitbesteding ICT: 120 uren; b. Inrichting beheersorganisatie: 80 uren; c. Inrichting frontoffice: 120 uren; d. competentiemanagement, en coachend leiderschap: 180 uren; e. invoering leeftijds- en arbeidsmarkt bewust beleid 60 uren; f. programmamanagement 80 uren; g. Begrotingscyclus: 240 uren; h. Informatie architectuur: 40 uren (sterk verweven met uitkomsten andere projecten); i. Project vast: 400 uren.
Betrokkenen	Gehele organisatie, bestuur (B&W en Raad), informatiemanager VAST
Personele inzet project	Totale inzet ambtelijke capaciteit: 1.400 uren verspreid over 2009, 2010 en 2011.
Kosten project	De belangrijkste kosten zijn verwerkt in de notitie arbeidsmarkt en leeftijdsbewust beleid. Deze notitie wordt apart aangeboden aan de gemeenteraad en is geen onderdeel van dit project. Voor de overdracht van de ICT naar Leeuwarden verwachten we per saldo een kostenverhoging van € 10.454.
Digitale dienst/product	n.v.t.
Jaarlijkse structurele kosten	Nader uit te werken aan de hand van de projectuitwerking.

Project 3	Inrichting Basisregistraties
Projectleiding	gemeentesecretaris
Projectdoel	Tijdens de projectperiode worden twee basisregistraties ingevoerd: BRP en BAG.
Projectresultaat	BRP en BAG functioneren als basisregistraties in de organisatie. Vervolgens zullen door de projectgroep diverse andere basisregistraties worden opgepakt.
Doorlooptijd	start: juli 2008, einde dec 2009.
Afhankelijkheden	project 2: organisatie
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	zie deelprojecten BRP en BAG
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet	zie deelprojecten
Kosten	zie deelprojecten
Digitale dienst/product	n.v.t.

Project 3a	Basisregistraties: Adressen en Gebouwen
Projectleiding	gemeentesecretaris / medew BWT
Projectdoel	Opbouwen van een authentieke registratie (opgebouwd uit register en registratie) voor adresseerbare (vastgoed)objecten en gebouwen.
Projectresultaat	- organisatiebrede ontsluiting van een centrale registratie van objectadressen en van gebouwde objecten (inclusief monumentenaanduiding) en gebruik ervan;
Doorlooptijd	juli 2008 – februari 2009
Afhankelijkheden	project 2 organisatie en dan met name het onderdeel uitbesteding ICT
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	- samenstellen basisregistratie adressen - samenstellen basisregistratie gebouwen - opstellen werkprocessen - aanschaf en vullen ict toepassing - aansluittoets en audit. totale interne capaciteit bedraagt 700 uren.
Betrokkenen	Gehele organisatie, WOZ Dongeradeel, informatiemanager
Personele inzet tijdens project	Projectleiding 140 uren (reguliere capaciteit) BWT 500 uren (te compenseren door inhuur extra BWT) ICT 60 uren (reguliere capaciteit)
Externe project kosten	externe deskundigheid bag €25.000 inmeten GBKN €4.000 inhuur extra BWT €30.000 tijdelijke krachten invoerwerk €2.000 pandenkaart €12.000 aanschaf applicatie €25.000 Totaal €100.000,-
Geraamde jaarlijkse structurele kosten	200 uren BWT ICT Beheer (ASP kosten) €10.000,- externe deskundigheid €5.000,-

Project 3b	Basisregistraties: GBA als basisregistratie en modernisering GBA
Projectleiding	gemeentesecretaris / medew GBA
Projectdoel	1. invoering Burgerservicenummer 2. terugmeldvoorziening 3. Invoering GBA als basisregistratie
Projectresultaat	invoering BSN bij de interne afdelingen die wettelijke externe contacten moeten onderhouden het adequaat afhandelen van terugmeldingen van afnemers alle afnemers (intern en extern) hebben het principe van eenmalige verstrekking doorgevoerd in de werkprocessen
Doorlooptijd	1 juli 2009 – 1 januari 2010
Afhankelijkheden	project 2: organisatie
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	Verwezen wordt naar stappenplan invoering GBA als basisregistratie van het BPR (versie 1.2). De totale capaciteit bedraagt 400 uren.
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet project	medewerker GBA 300 uren (kan binnen bestaande formatie) projectleider 40 uren (binnen bestaande formatie) ICT 60 uren. (binnen bestaande formatie)
Externe projectkosten	Externe advisering € 2.500,- Aanschaf software € 2.500,-
Structurele jaarlijkse kosten	ICT kosten € 1.000 gegevensbeheer GBA 200 uren per jaar externe advisering € 1.000,-

Project 4	Opbouw geoinformatie
Projectleiding	Adjunct gemeentesecretaris
Projectdoel	Ontsluiten statische en dynamische geoinformatie voor de organisatie.
Projectresultaat	<p>Een gebruikersvriendelijke raadpleegomgeving op basis van browsertechnologie die als een soort cockpit fungeert voor het opvragen van informatie over statische als ook dynamische gemeentelijke processen en de daarbij behorende gegevens. Hierbij wordt volop gebruik gemaakt van ruimtelijke informatiebronnen als bijvoorbeeld de GBKN, kadastrale kaart, luchtfoto's, foto's van WOZ-objecten, bestemmingsplannen, beheerkaarten zoals rioleringskaarten, wegenkaarten etc. Deze informatiebronnen worden samen met administraties voor adresgegevens, gebouwen, personen, WOZ, kadaster, meldingen en klachten, vergunningen, beperkingen (WKPB) en uitkeringen geïntegreerd. Het resultaat is dat bijvoorbeeld op basis van een adres via deze integrale raadpleegomgeving in één scherm informatie beschikbaar gesteld wordt over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ wie wonen er op dit adres; ▪ eigenaar woonobject, WOZ waarde; ▪ publiekrechtelijke beperkingen op dit adres; ▪ verstrekte uitkeringen; ▪ verstrekte of nog lopende vergunningen, meldingen, klachten, correspondentie, etc.; ▪ foto woonobject; ▪ (luchtfoto) foto perceel; ▪ situatie perceel, bomen, dakkapel, schuur, lantaarnpalen, omgeving, straat ed.; ▪ rioolaansluiting; ▪ maatschappelijke dienstverlening (WMO).
Doorlooptijd	1 januari 2011 – 1 januari 2012
Afhankelijkheden	project 2: organisatie, project 3 basisregistraties, project 5: omgeving
Stappenplan met globale intern benodigde capaciteit	nader te bepalen, totale capaciteitsbeslag wordt vooralsnog op 200 uren geraamd.
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet project	nader uit te werken
Externe projectkosten	nader uit te werken
Structurele jaarlijkse kosten	nader uit te werken

Project 5a	Omgeving: Implementatie Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo)
Projectleiding	adjunct gemeentesecretaris
Projectdoel	Voldoen aan de minimale wettelijke vereisten in het kader van de Wabo
Projectresultaat	De gemeente Schiermonnikoog wil op het terrein van vergunningverlening en handhaving een efficiënte en klantgerichte organisatie neerzetten, die rekening houdt met de kaders van de Wabo. De organisatie werkt met heldere, beknopte en toegankelijke procesbeschrijvingen en wordt ondersteund met een adequaat en flexibel ICT-workflowmanagementsysteem. Waar mogelijk en gewenst zal de regelgeving of werkwijze worden vereenvoudigd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de reeds ontwikkelde dereguleringsvoorstellen.
Doorlooptijd	1 april 2009 – 1 juli 2010
Afhankelijkheden	project 2: organisatie, project 3: Basisregistraties, project 4
Stappenplan	<ul style="list-style-type: none"> - ontwikkelen procesbeschrijvingen - aansluiting op omgevingsloket - koppeling workflowmanagementsysteem aan omgevingsloket
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet project	Projectmedewerkers: 300 uren (binnen formatie).
Externe projectkosten	Externe advisering € 5.000,- Aanschaf software € 25.000,-
Structurele jaarlijkse kosten	Jaarlijkse onderhouds- en beheerskosten € 7.500,- Ambtelijke coördinatie: 100 uren

Project 5b	Omgeving: Implementatie digitale uitwisseling ruimtelijke plannen
Projectleiding	Adjunct-gemeentesecretaris / beleidsmedewerker VROM
Projectdoel	Schiermonnikoog voldoet minimaal aan de nieuwe wetgeving op het gebied van digitale plannen (ambitieniveau A). Deze wetgeving vindt zijn basis in de nieuwe Wro, maar wordt verder uitgewerkt in het Besluit ruimtelijke ordening (Bro) en in een Ministeriële Regeling.
Projectresultaat	<ul style="list-style-type: none"> • Ruimtelijke plannen worden digitaal vastgesteld en vastgelegd. Daarbij gaat het om bijna alle instrumenten in de Wro, dus niet alleen om Bestemmingsplannen, maar ook om beheersverordening, projectbesluiten en structuurvisies. • Organisatiebrede beschikbaarheid van digitale bestemmingsplannen (en andere ruimtelijke plannen) op basis van de IMRO-standaard; • Opname van de nieuwe digitale bestemmingsplannen binnen het Landelijke RO-portaal • via internet (RO-online) vanaf januari 2010; • Voorstel voor de inrichting van de beheerorganisatie; • Voorstel voor de inrichting van het gegevensbeheerproces.
Doorlooptijd	april 2009 – dec 2011
Afhankelijkheden	project 2: organisatie
Stappenplan	<ul style="list-style-type: none"> - beschrijven beheerorganisatie - opstellen / actualiseren overzicht van actuele en te vernieuwen plannen - opbouwen contourenkaart (extern) - distributie contourenkaart - opbouwen en structureren van de voorschriften - aanlevering objectgerichte versie van digitale plannen en de voorschriften - verwerking en controle digitale plannen - distributie van de digitale plannen via de basisvoorziening
Betrokkenen	VROM
Personele inzet project	Geschatte inzet projectgroep 200 uren.
Externe projectkosten	<ul style="list-style-type: none"> - Digitaliseren bestemmingsplankaarten wordt extern uitbesteed (bureau Vijn). Deels is hier al geld voor beschikbaar binnen het reguliere budget bestemmingsplannen. Steeds zal bij de vernieuwing van een ruimtelijk plan rekening gehouden worden met de extra kosten als gevolg van de digitalisering; - externe procesbegeleiding (€5.000); - ICT (€13.000) - opleidingskosten (€5.000).
Structurele jaarlijkse kosten	<ul style="list-style-type: none"> - ICT beheer (€3.000); - externe advisering onderhoud bestemmingsplannen (€2.500); - uitvoering van de digitale ontwikkeling ruimtelijke plannen 100 uren

Project 5c	Omgeving: implementatie vereisten Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION)
Projectleiding	adjunct gemeentesecretaris / teamleider buitendienst
Projectdoel	Schiermonnikoog voldoet minimaal aan de verplichtingen zoals die in de Wet Ondergrondse Netten (WION) zijn opgenomen.
Projectresultaat	<ol style="list-style-type: none"> 3. registratie van belangen bij het Kadaster 4. (elektronisch) beschikbaar stellen van actuele, nauwkeurige en volledige tekeningen 5. Maatregelen kunnen nemen indien het een gevaarlijke leiding betreft. 6. Doorvoeren van aanpassingen na melding van een afwijkende ligging 7. kunnen vectoriseren van de liggingsgegevens 8. aansluiting op KLIC online 9. periodieke rapportage over schade
Doorlooptijd	1 juli 2009 – 1juli 2010
Afhankelijkheden	project 2: organisatie, project 3: Basisregistraties
Stappenplan	<ul style="list-style-type: none"> • inventarisatie gemeente (quick/scan); • inventarisatie kabel- en leidingbeheerders; • Opzetten datamodel; • opvragen gegevens kabel- en leidingbeheerders; • Verwerken / converteren gegevens naar datamodel; • inrichten beheerorganisatie; • integratie basisregistratie en ontsluiting.
Betrokkenen	Grondzaken, Buitendienst, Publiekszaken
Personele inzet project	Projectmedewerkers: 200 uren
Externe projectkosten	Externe advisering € 5.000,- Aanschaf software € 15.000,-
Structurele jaarlijkse kosten	Jaarlijkse ICT onderhouds- en beheerskosten € 2.000 Jaarlijkse externe deskundigheid € 1.000 Beheer en onderhoud Wion 100 uren

Project 6	Invoering elektronische dienstverlening
Projectleiding	adjunct gemeentesecretaris
Projectdoel	Hoewel we het ons soms niet realiseren, is er een grote groep klanten van de gemeente die niet op het eiland woont. Het gaat dan bijvoorbeeld om eigenaren van recreatiewoningen, of bedrijven van de wal met werkzaamheden op het eiland. Dit betekent dat elektronische dienstverlening ook in de kleinschalige situatie van Schiermonnikoog wel degelijk een bijdrage kan leveren tot een beter dienstverleningsconcept. We gaan minimaal 10 gemeentelijke producten via de website aanbieden aan onze burgers.
Projectresultaat	Gedigitaliseerde elektronische producten, daarbij hebben de volgende producten de hoogste prioriteit. 10. Ontheffingen geslotenverklaring 11. ontheffingen parkeerverbod 12. meldingen grofvuil 13. aanvragen lijst woningzoekenden 14. melding verhuizing 15. aanvraag reisdocument 16. aanvraag rijbewijs 17. huwelijk 18. uittreksel GBA 19. Taxatieverslag WOZ
Doorlooptijd	1 juli 2009 – 1 juli 2012
Afhankelijkheden	project 2: organisatie, project 3: Basisregistraties, project 4: Geoinformatie, project 5: omgeving
Stappenplan	- website geschikt maken voor DIGID en internetkassa - aanschaffen nieuwe formulierengenerator - aanvullende ICT om de werkprocessen te ondersteunen De bedoeling is om e.e.a stapsgewijs, product voor product in te voeren. Daarbij is er een projectteam met een vaste kern, dat steeds specifiek voor het betreffende product aangevuld wordt met de verantwoordelijke ambtenaren. Door de vaste kern wordt 'ingeleerd' op het elektronisch maken van de gemeentelijke producten, zodat het proces efficiënt kan gaan lopen.
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet project	Projectmedewerkers: 100 uren per product.
Externe projectkosten	Aanvullend zal waarschijnlijk voor een aantal zaken ondersteunende ICT moeten worden ontwikkeld. Per product zal hiervoor aanvullend budget worden aangevraagd, omdat de kosten per product sterk zullen variëren.
Structurele jaarlijkse kosten	In de programmabegroting 2007-2020 is vier jaren € 10.200 beschikbaar gesteld voor extra menskracht om de website te beheren en te vullen. De hiervoor aangetrokken formatie zal na afloop van het collegeprogramma in 2010 vervallen. Voorgesteld wordt om deze formatie structureel te maken, gezien het belang van de website voor de gemeentelijke dienstverlening. 1 dag per week onderhoud website = € 10.200,- technisch beheer elektronisch loket € 5.000,-

Project 7	Deregulering
Projectleiding	adjunct gemeentesecretaris
Projectdoel	Dit project is erop gericht om de eigen gemeentelijke regels en vergunningen te laten doorlichten op nut/noodzaak en zogenaamde administratieve lasten (snoeiplan vereiste vergunningen). Op basis daarvan dient een maatregelenplan te worden opgesteld om gevonden knelpunten op te lossen. De oplossingen kunnen zijn het schrappen of vereenvoudigen van regels, maar ook het anders toepassen of uitvoeren ervan.
Projectresultaat	Ontwikkeling maatregelplan (gerealiseerd) Uitvoering maatregelplan (in uitvoering)
Doorlooptijd	1 juli 2008 – 1 juli 2012
Afhankelijkheden	project 2: organisatie, project 3: Basisregistraties, project 4: Geoinformatie, project 5: omgeving
Stappenplan	De aanbevelingen uit het maatregelplan zullen worden betrokken bij de verdere ontwikkeling van de dienstverlening via frontoffice en elektronische loket. Het projectteam deregulering vervult hierbij een controlfunctie om er voor te zorgen dat de aanbevelingen daadwerkelijk gerealiseerd worden.
Betrokkenen	Gehele organisatie
Personele inzet project	personele inzet is beperkt tot 40 uren per jaar en kan binnen de reguliere formatie worden opgevangen.
Externe projectkosten	In dit project maakt de gemeente gebruik van een subsidieregeling van het Rijk voor externe inhuur voor deregulering.
Structurele jaarlijkse kosten	n.v.t.

Project 8	Gevonden voorwerpen
Projectleiding	adjunct gemeentesecretaris
Projectdoel	In 2009 is de taak rond het beheer van gevonden voorwerpen overgedragen van Politie naar Gemeente. Op dit moment is het beheer van gevonden voorwerpen georganiseerd rond de balie en de afdeling middelen. Deze nieuwe taak zal verder betrokken moeten worden bij de inrichting van de nieuwe frontoffice. Voor de gevonden voorwerpen is een internettoepassing aangeschaft, samen met de andere Waddeneilanden. Door middel van de internettoepassing kunnen mensen die voorwerpen gevonden of verloren hebben deze via internet aanmelden op opzoeken.
Projectresultaat	- de taak verloren en gevonden is ingebed in de gemeentelijke werkprocessen - de verloren en gevonden voorwerpen worden conform de wettelijke eisen beheerd.
Doorlooptijd	1-1-2009 – 1-1-2011
Afhankelijkheden	project 2: organisatie
Stappenplan	ontwikkelingsfase: 1-1-2009 – 1-6-2009: aanschaf software pilotfase: 1-6-2009 – 1-12-2009: pilotperiode verloren en gevonden implementatiefase: 1-1-2010 – 1-1-2011: definitieve implementatie verloren en gevonden
Betrokkenen	Balie / frontoffice /
Personele inzet project	ontwikkelingsfase: 80 uren pilotfase: 40 uren implementatiefase 80 uren
Externe projectkosten	Aanschaf software verloren en gevonden: € 4.000,-
Structurele jaarlijkse kosten	Onderhoudskosten software verloren en gevonden: € 300,- structurele ambtelijke capaciteit 250 uren per jaar: € 6.500,-