

# Visie op informatiebeheer

Gemeente Lichtstad



# Agenda

1. Opening
2. Aanleiding
3. Voorstelronde
4. Eén gedeeld beeld:
  - Welke ontwikkelingen (extern & intern)
  - Wat voor problematiek roept dat op?
  - Wat is een toekomstvaste oplossing voor Gemeente Lichtstad
  - Welke functionele componenten zijn hiervoor nodig
  - Waar staat Gemeente Lichtstad nu?
  - Wat voor marsroute zou Gemeente Lichtstad kunnen volgen
5. Afsluiting

# Opening

- Voorwoord
- Aanleiding

# Voorstelronde

- Wie ben je
- Wat is je rol

# Welke ontwikkelingen

- Landelijk...
- Gemeente Lichtstad....

# Landelijk

- \* Basis Registratie Kadaster (BRK)
- \* Basis Registratie Topografie (BRT)
- \* Basisregistraties voor Adressen en Gebouwen (BAG)
- \* Bedrijven en Instellingen Nummer (BIN)
- \* Bedrijvenloket
- \* Bekendmakingen op internet
- \* Berichtenverkeer WOZ
- \* Burger@overheid
- \* Burgerservicenummer (BSN)
- \* Decentrale wet- en regelgeving
- \* DigiD
- \* Digitaal Bouwloket
- \* Digitaal Klantendossier (DKD)
- \* Digitale aanvraag VOG
- \* Digitale Uitwisseling in Ruimtelijke Processen (DURP)
- \* eFormulieren
- \* EGEM-I
- \* Elektronisch Kind Dossier (EKD)
- \* Elektronisch Patient Dossier (EPD)
- \* eNIK
- \* GBO
- \* Maatschappelijke sectoren & ICT (M&ICT)
- \* Modernisering Gemeentelijke Basis Administratie (mGBA)
- \* Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)
- \* Nieuw Handelsregister (NHR)
- \* Omgevingsvergunning
- \* Onderwijsnummer
- \* Operatie JONG
- \* Overheidsbrede zoekdienst
- \* Overheidstransactiepoort (OTP)
- \* Persoonlijke Internet Pagina (PIP)
- \* PKI Overheid
- \* Register Niet-Ingezetene (RNI)
- \* Register Risicosituaties Gevaarlijke Stoffen (RRGS)
- \* Risicokaart
- \* Samenwerkende Catalogi
- \* Stroomlijning Basisgegevens (SBG)
- \* Vergunningen op internet
- \* Webrichtlijnen
- \* Wet kenbaarheid publiekrechtelijke beperkingen (Wkpb)
- \* Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
- \* Zorgloket

# Gemeente Lichtstad

- Publieke dienstverlening
- Verbetering bedrijfsvoering
- Managementinformatie
- Transparantie processen
- .....

# Wat voor problematiek heb je nu al?

- Papier en digitaal werken naast elkaar
- Versnipperde opslag informatie: documenten, procesgegevens, basis(registratie)gegevens
- Meerdere systemen - geen eenduidige opslag en ontsluiting
- Gevaar: spaghetti
- Verantwoording
- WAT MOETEN WE NU GAAN DOEN?

# Papier en digitaal naast elkaar

DIV-dossier omvat alleen in- en uitgaande post

Analoog en digitaal gescheiden werelden

DIV werkt documentgestuurd; de afdelingen meer procesgestuurd



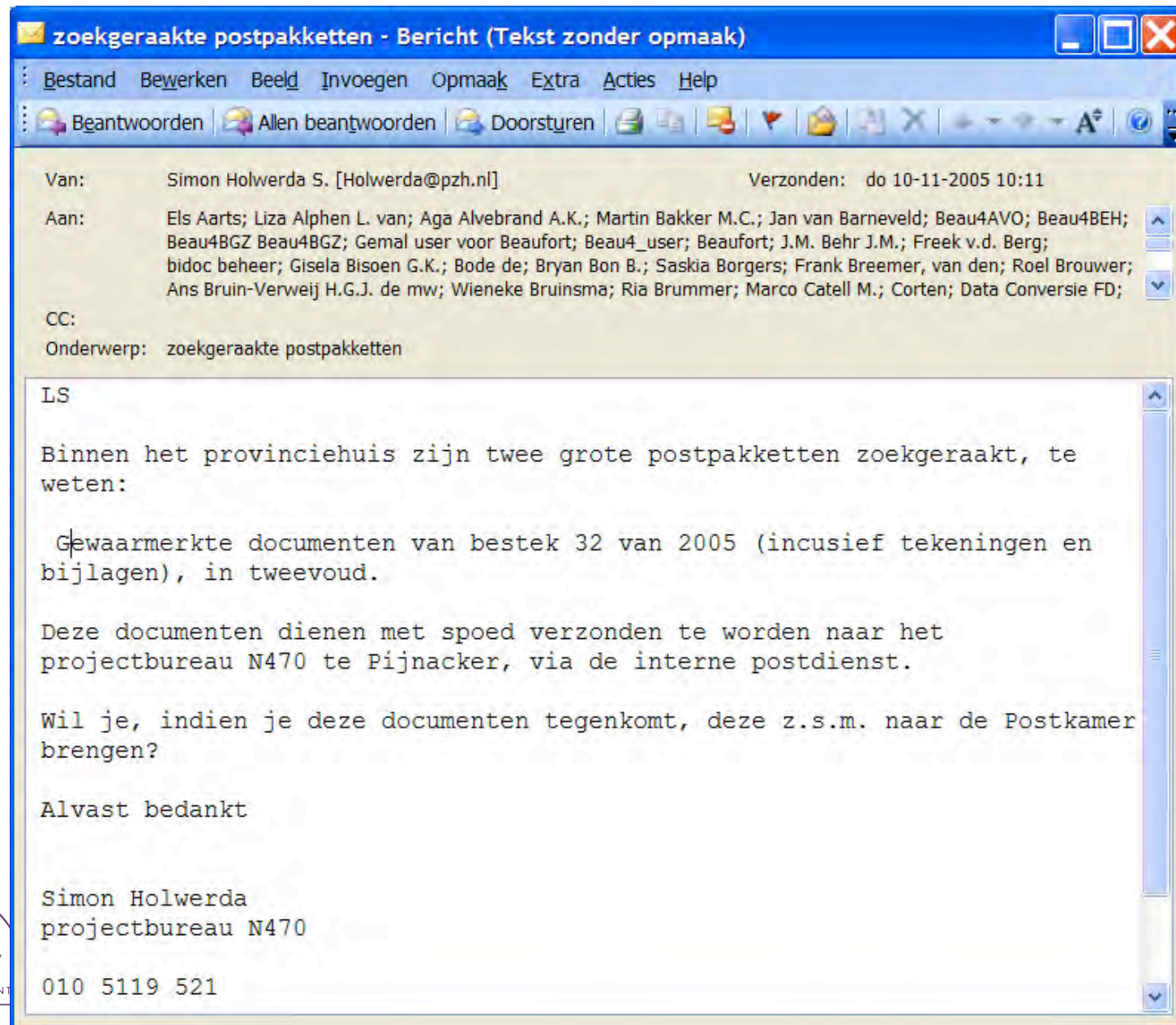
# Versnipperde opslag informatie

Documenten en dossiers zijn verspreid

- E-mail (Outlook)
- Fysieke dossiers
- H:schijf
- Mijn documenten
- Registraties in DocMan
- Verticale applicaties
- ...



# Een voorbeeld...



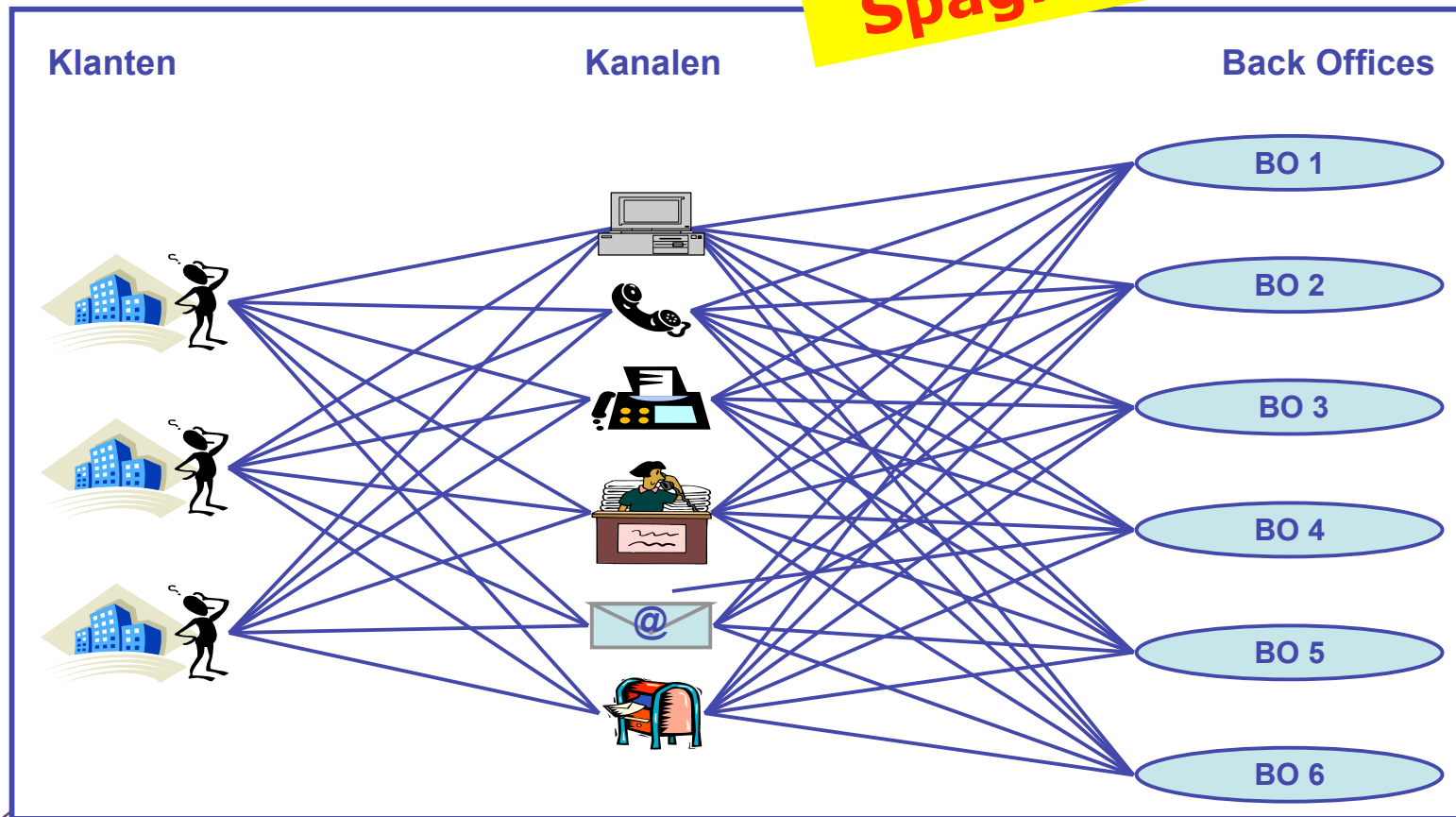
# Wat is dus het probleem?

- Onvoldoende ondersteuning van de operatie
  - Documenten zoek
  - Voortganginfo
    - secretaresse ziek
  - Samenwerking tussen afdelingen
  - Kwaliteitsverbetering
- DocMan
  - bevat niet alle documenten (e-mail)
  - verantwoording (o.a. niet voldoen aan Archiefwet)
  - Functioneel en technisch verouderd
- En....
  - Komen nieuwe ontwikkelingen en oplossing daarvoor nog bij.....

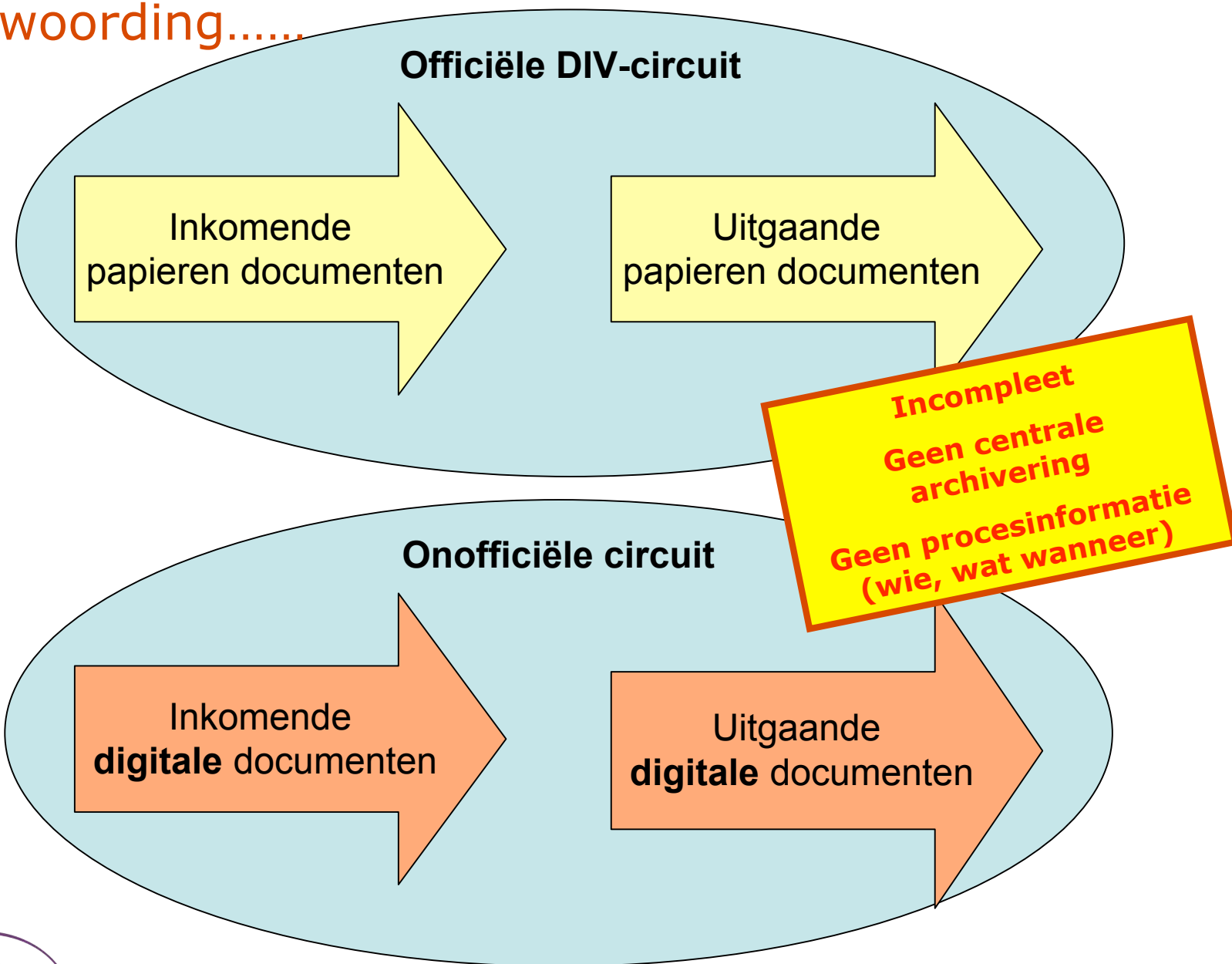


# Voorbeeld publieke dienstverlening: Meerdere kanalen ... systemen

**Spaghetti**



# Verantwoording.....



# Hoe kom je naar een toekomstvaste oplossing voor Gemeente Lichtstad

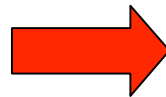
Drie perspectieven:

- publieke dienstverlening
- verbetering bedrijfsvoering
- opgeruimde informatiehuishouding (docs en gegevens)

Anders denken:

- niet papiergestuurd maar digitaal werken
- niet meer in documenten denken maar in processen, zaken
- eenduidige, uniforme informatie opslag
- nodig: één visie op ondersteunende informatievoorziening

# Digitaal denken



**Eigenschappen voor Visie digitaal werken bij CFI v...**

Algemeen Samenvatting Statistieken Inhoud Aangepast

Titel: Kennismaking digitalisering

Onderwerp:

Auteur: aovergaag

Manager:

Bedrijf: Digital Dis

Categorie:

Trefwoorden:

Opmerkingen:

Hyperlink-basis:

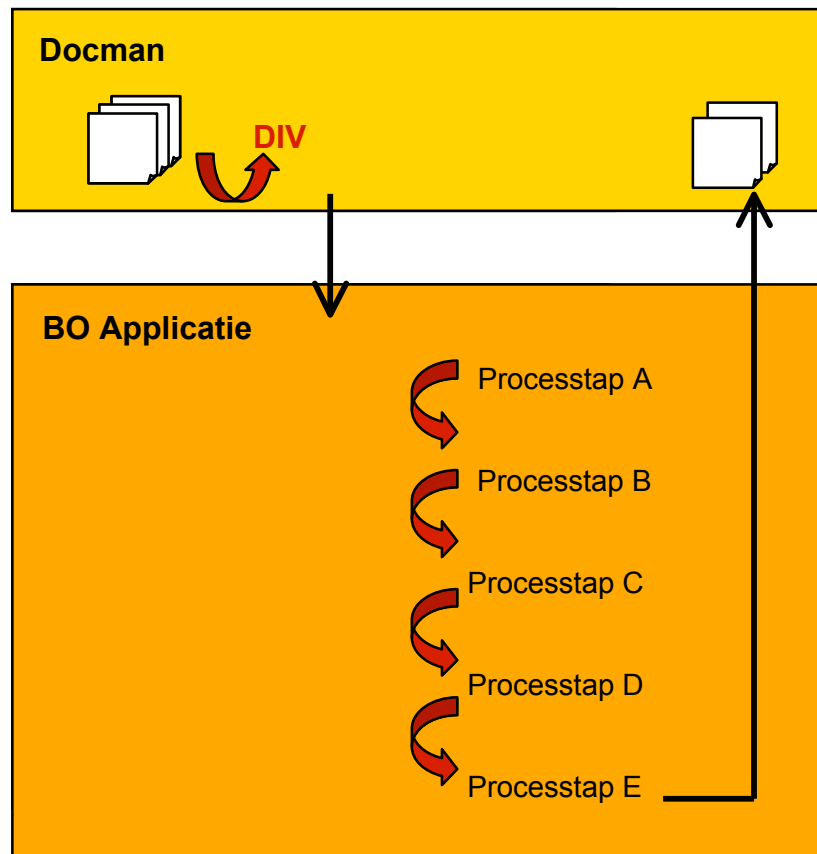
Sjabloon: Digital dis

Voorbeeldafbeelding op

**Betrievoering**

- Administratieve organisatie**
  - AO-handboek
  - Departementale Beheersgroep AO
  - Departementale Werkgroep Richtlijnen AO
  - Handboek secretariële Ondersteuning
- Automatisering & informatisering**
  - Hardware
  - IA-beraad
  - Klantbordgroep Hoofden
  - Software
  - Telefonie (mobiel)
  - Telewerken
  - Top-overleg
  - Verity
- Factor**
- Financiën**
  - Accountantsdienst
  - Ja-bestedingsplan
  - SAP
  - VBTE
  - Apparaats (kosten budget)

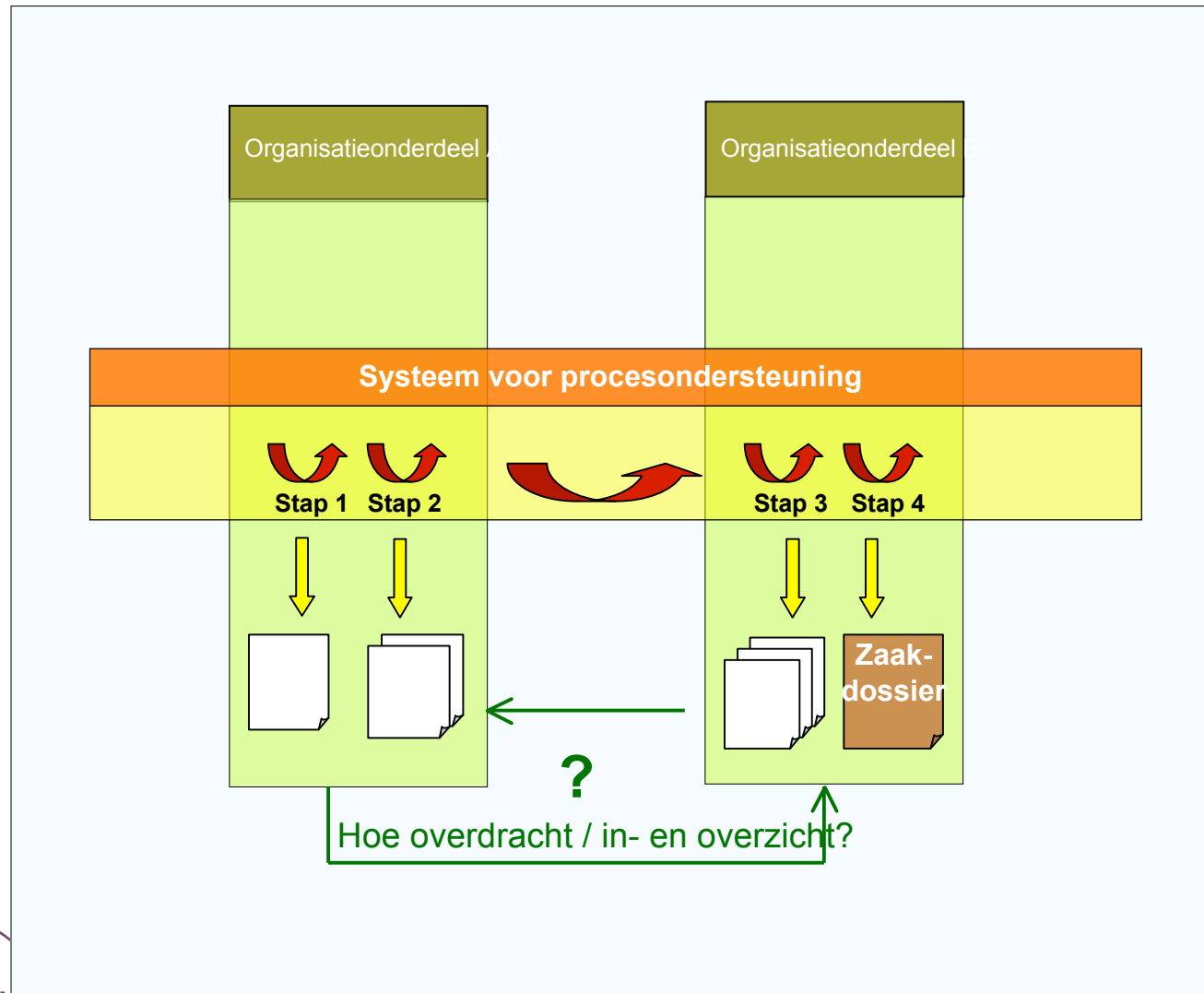
# Proces i.p.v. document





## Kenmerken ...

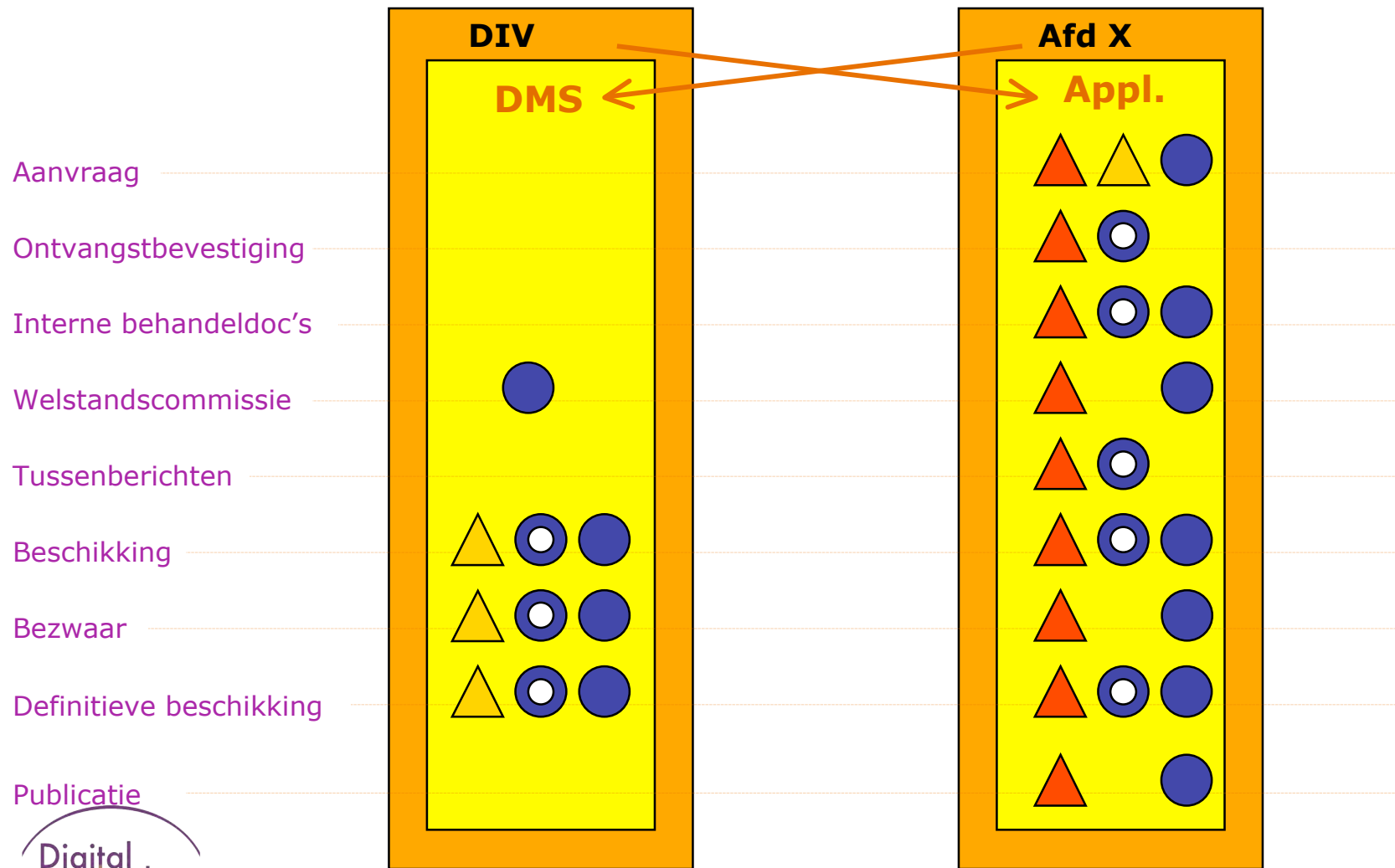
- Vastlegging van documentkenmerken in DMS
- Vastleggen processtappen in BO applicatie
- Bijhouden route v.h. document in DMS
- Daardoor: alleen indirect procesinzicht
- Geen zicht op afhandeling in primair proces
- Dubbele (fysieke) dossiervorming. Desondanks:
- Incompleet DIV-dossier (slechts: aanvraag en beschikking)
- Wel overal elektronische documenten, niet-gearchiveerd
- Het ene, complete dossier ontbreekt
- Systeem dat denkt in brieven is niet te koppelen aan een systeem dat denkt in processtappen
- Neiging tot negeren DMS in primair proces
- Burger wordt hiermee niet bediend
- Enzovoort

# Naar een eenduidige opslag



# Een voorbeeld NU ...

-  • Vastleggen documentkenmerken
-  • Vastleggen procesgang
-  • Fysieke archivering
-  • Digitale opslag



# Kenmerken NU

## **Vanuit wereld van het document:**

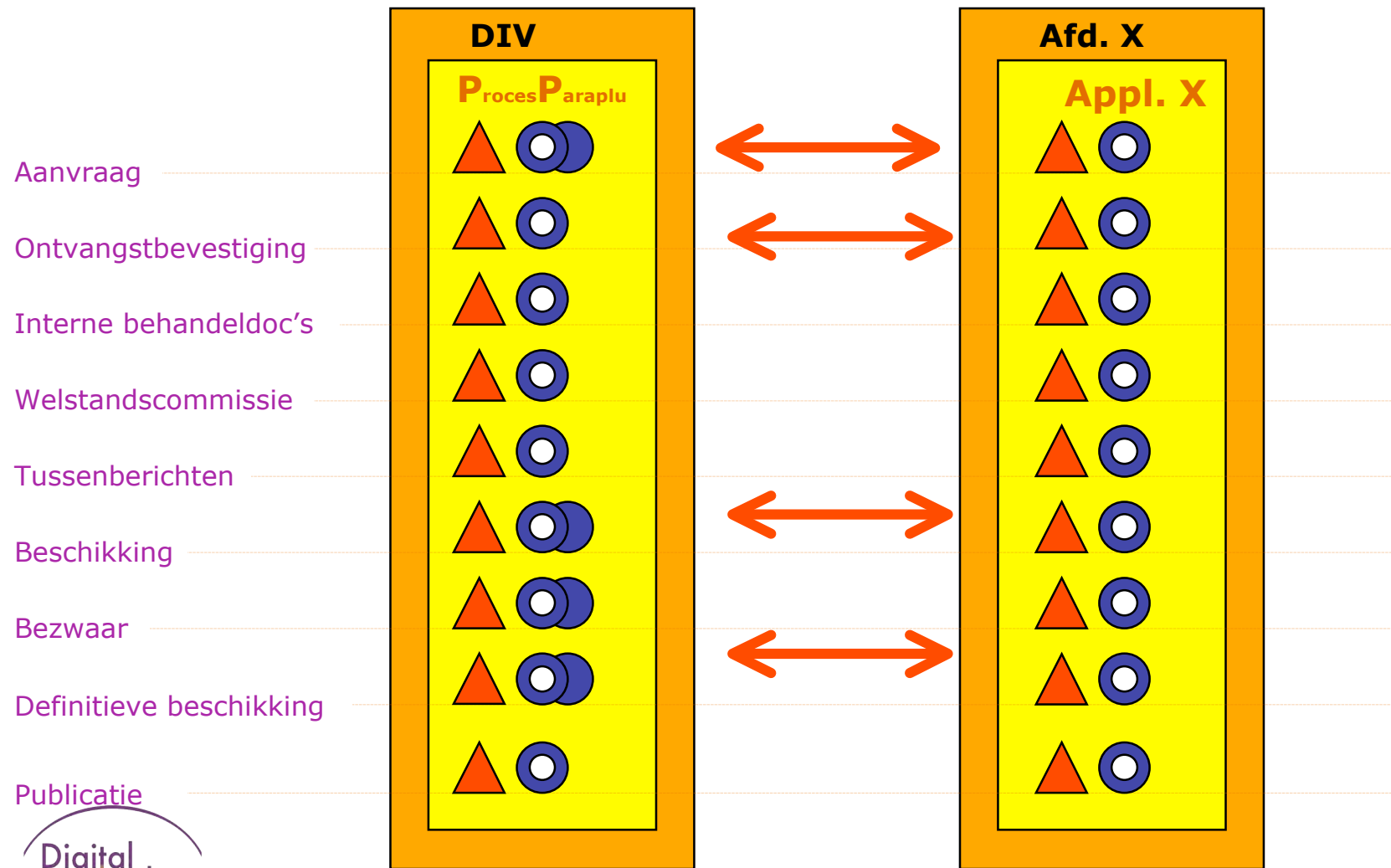
- Er bestaan 2 fysieke dossiers, zowel bij afdelingen als DIV
- Afd. dossier bevat meeste documenten
- Digitale documenten soms in BO applicatie, soms in DMS opgeslagen, maar er is niet één digitaal dossier beschikbaar
- Fysiek DIV dossier en Afdl. dossier na 3 jaar samengevoegd
- Burgers kunnen niet zelf actief op zoek naar 'stavaza'

## **Vanuit de wereld van het proces:**

- DIV 'kijkt mee', maar 'stuurt' niet actief op proces van afhandeling, alleen bij bezwaren
- BO applicatie bewaakt het proces, maar stuurt niet actief
- Ook afdeling geeft soms proces uit handen: wanneer document de afdeling verlaat
- Burgers kunnen niet zelf actief op zoek naar 'stavaza'

# Voorbeeld straks ...

- ▲ Vastleggen documentkenmerken
- ▲ Vastleggen procesgang
- Fysieke archivering
- Digitale opslag



# Kenmerken STRAKS?

## **Vanuit wereld van het document:**

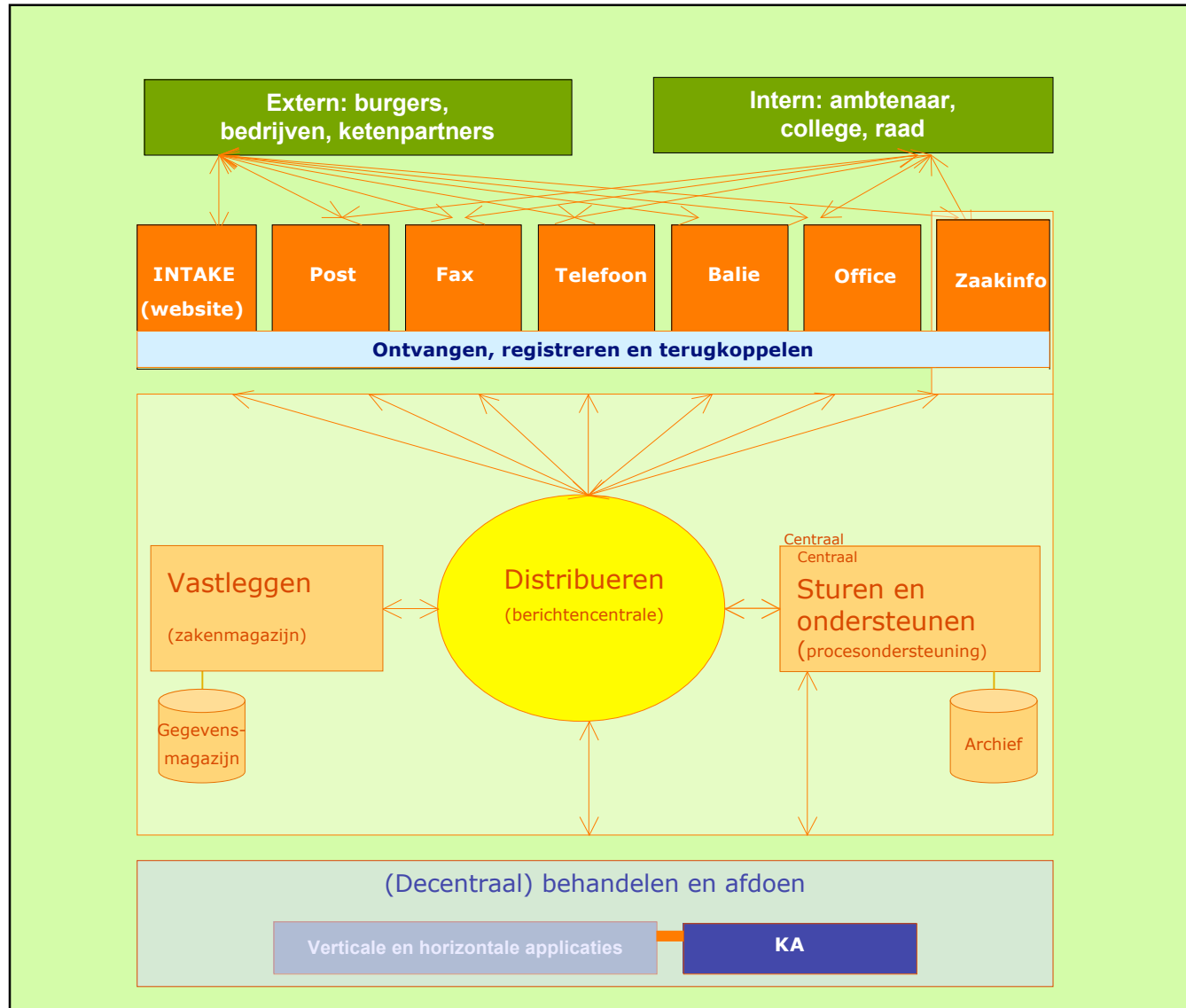
- Er is één digitaal zaakdossier met alle documenten er in
- Dit zaakdossier is door iedereen intern raadpleegbaar
- Delen van dit zaakdossier kunnen ook aan de burger ter beschikking worden gesteld

## **Vanuit de wereld van het proces:**

- De werkwijze op een afdeling kan veranderen, indien men kiest voor workflow-management ter vervanging van het bestaande systeem
- Er is beter zicht op het proces doordat het dossier altijd digitaal beschikbaar is
- Er komt, over de afdelingen heen, een digitale paraplu ('zakeninformatiesysteem') waardoor het proces altijd van begin tot eind, op hoofdlijnen, is te volgen
- Statusinformatie kan, samen met sommige documenten, aan de burger ter beschikking worden gesteld.
- Voor het totaaloverzicht zoekt men in het zakeninformatiesysteem

# Wat is een toekomstvaste oplossing?

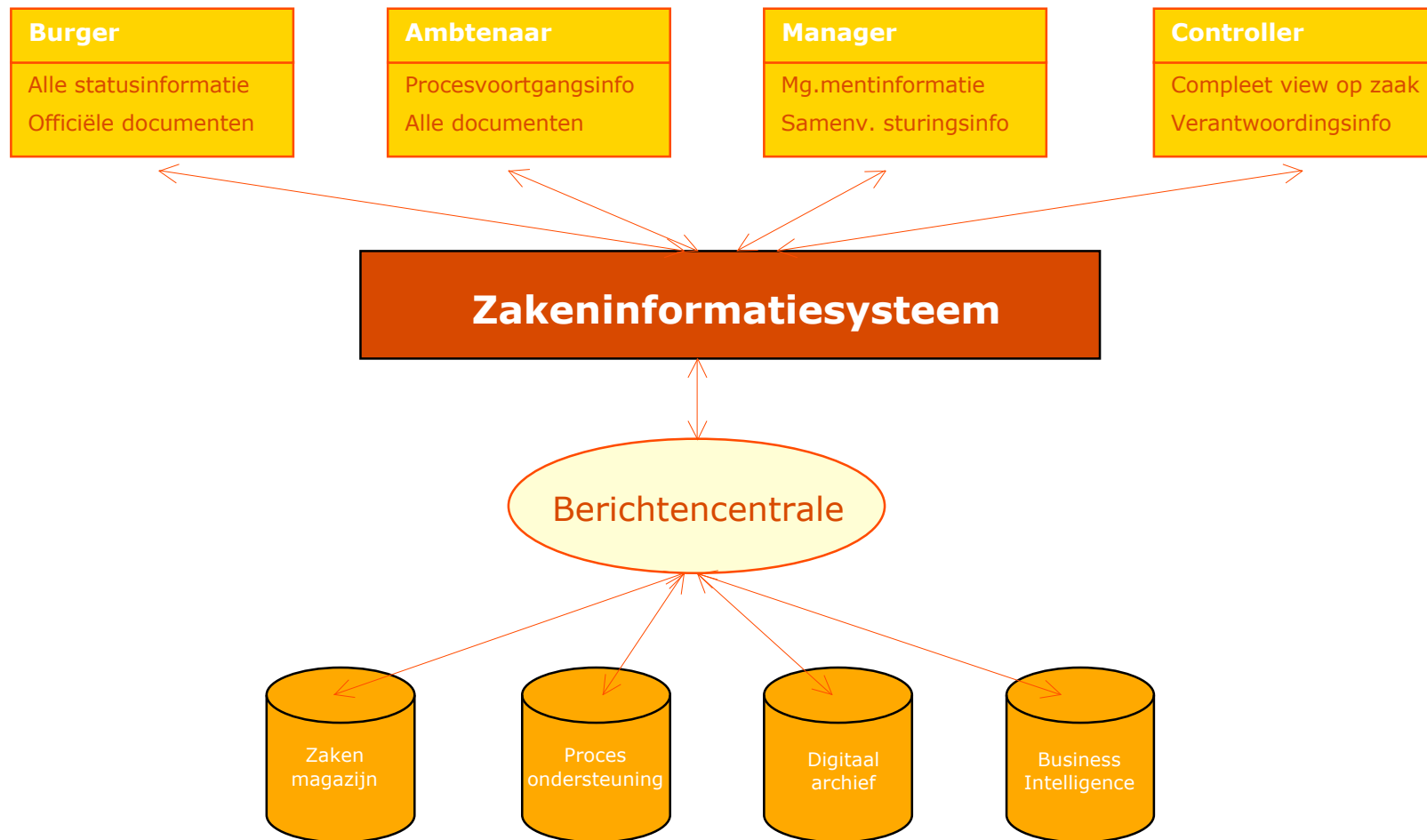
# Het Digitaal Informatie Systeem (DIS)



Componenten:

- Zakeninformatie-systeem
- Zakenmagazijn
- Gegevensmagazijn
- Berichtencentrale
- Procesondersteuning en document-management
- Digitaal Archief

# Het resultaat ...



# Waar staan Gemeente Lichtstad nu?

- Procesdenken +++
- Digitaal Denken +++
- Cultuur +++
- Ambitie en pragmatisme +++
- Aansluiting systemen (koppeling) --
- Uniforme, centrale opslag +/-

	Wie doet wat huidige situatie								Wie doet wat in 1e fase						
Productnaam	Vul in f (frontoffice) of b (backoffice).								Vul in f (frontoffice) of b (backoffice).						
	Facet A	Facet B	Facet C	Facet D	Facet E	Facet F	uitkomst positionering	Facet A	Facet B	Facet C	Facet D	Facet E	Facet F	Uitkomst positionering	
Bestemmingsplan vrijstelling	f/b	b	b	b	b	b	2	f	b	b	b	b	b	2	
Bouwarchief, levering kopie	f/b	f/b	b	f	f	f/b	2	f	f	f	f	f	f	1A	
Bouwplan inzage	f/b	f	b	f	f	f	2	f	f	f	f	f	f	1A	

Hebben we nu hetzelfde beeld?

# Tips voor vervolg.... marsroute...

- Hoe aanvliegen?
  - Vanuit publieke dienstverlening
  - Vanuit documentmanagement èn proces
  - Altijd: één gezamenlijk beeld, visie
- Pragmatisch
  - Denk in functionaliteiten (nog niet in tools)
  - “Waar hebben we het concreet over”
  - Start waar je (snel) resultaat boekt
- Opdrachtgeverschap
  - Stuurgroep Digitaal: zorg voor samenhang tussen projecten, initiatieven
- Capaciteit
  - Realisatie ambitie mede bepaald door capaciteit, middelen

Einde

# Mogelijk te koppelen systemen

- ProVas (ambitie: komen veel vergunningen in, zoals omgevingsvergunning)
- StraMis (milieu V&H)
- GWS4All (werk, zorg, inkomen)
- GBA (Getronics-PinkRoccade)
- Decade (Financieel)
- WOZ
- DocMan