

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-DIR

Onderwerp

i-uitvoeringsplannen 2022-2025

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2021-000601	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	30-03-2021
Datum	10-03-2021	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
11 Bedrijfsvoering		College van B & W	
Portefeuillehouder Burgemeester		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	30-03-2021
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager	18-03-2021	<input checked="" type="checkbox"/> adj.secr.	25-03-2021
CIO	17-03-2021	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	19-03-2021
Burgemeester	17-03-2021	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2021-03-31

Bijlagen

Bijlage 1 Prioritering volgens Nijmeegs prioriteitenmodel

Bijlage 2 Overzicht uitvoeringsplannen informatievoorziening 2022-2025

Bijlage 3 t/m 6 De vier uitvoeringsplannen informatievoorziening 2022-2025

B & W d.d.: 30-03-2021

Besloten wordt:

- 1 Kennis te nemen van de vier i-Uitvoeringsplannen Dienstverlening en Participatie; Fysiek, Economie en OOV; Sociaal en Bedrijfsvoering 2022-2025;
- 2 De autonome kosten op te nemen in de Kaderbrief 2022 en de overige benodigde middelen te betrekken bij de brede afwegingen in het kader van de Voorjaarsnota 2022;
- 3 de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Ja
Begrotingswijziging	Nee
Financiële gevolgen opvangen	

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb
Bekendmaking conform Awb

Nee
Nee

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

Toelichting

Inleiding

Met dit voorstel informeren wij u over de vier Uitvoeringsplannen Informatievoorziening 2022-2025. In deze uitvoeringsplannen zijn de i-visie en het Strategisch Informatieplan uitgewerkt naar concrete i-projecten voor 2022-2025. Het afgelopen jaar is er kwalitatief een flinke stap gemaakt, zowel op de inhoud als het proces (planning en de realisatie) van de i-projecten.

Beoogd resultaat

De projecten uit de i-uitvoeringsplannen leveren een bijdrage aan het realiseren van de maatschappelijke opgaven uit de verschillende domeinen van de gemeente.

Kader

I-visie DOWR en het Strategisch Informatieplan Deventer.

Argumenten voor en tegen

De i-uitvoeringsplannen zijn opgesteld door de verschillende domeinen van de drie DOWR-gemeenten. Vanuit de (maatschappelijke) opgaven van de domeinen is bepaald welke i-projecten daarin ondersteunend zijn.

Extern draagvlak (partners)

Door het gezamenlijk doorlopen van het proces door de drie DOWR-gemeenten gezamenlijk is het draagvlak binnen de organisaties hoog.

Financiële consequenties

In de plannen is beschreven wat de benodigde budgetten zijn. Het grootste deel van de kosten is incidenteel en nog niet gedekt. Aanvraag en besluitvorming over deze budgetten vindt bij de Voorjaarsnota 2022 plaats. Met deze nota geven we u hier alvast inzicht in.

Een deel van de kosten is aan te merken als autonome ontwikkeling. Deze kosten zijn onontkoombaar, enerzijds uit rechtmatigheidsoogpunt (bijv. bij de vervanging van het zaakstelsel en de Burgerzaken modules (Dimpact)), anderzijds omdat we ons voorbereiden op de implementatie van nieuwe wetgeving, waaronder de doorontwikkeling van de basisregistraties in het fysieke domein.

Er is naast de autonome ontwikkelingen een opdeling gemaakt in prioriteit 1 (noodzakelijk voor de opgave van het domein) en prioriteit 2 (wens). Omdat het gevraagde bedrag voor prioriteit 1 initiatieven relatief hoog is t.o.v. prioriteit 2 initiatieven, zijn de prioriteit 1 initiatieven aan de hand van een Nijmeegs prioriteitenmodel (zie bijlage 1) opgedeeld in 1a en 1b.

De totale uitvoeringskosten voor Deventer voor 2022-2025 zijn in onderstaande tabel weergegeven (AO staat voor autonome ontwikkeling).

Deventer - totaal incidenteel per prioriteit

Deventer, bedragen x € 1.000	Benodigd	Aan te vragen
------------------------------	----------	---------------

Prioriteit	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
AO	689	403	42	0	625	403	42	0
1a	370	251	249	215	150	36	34	0
1b	34	63	63	0	0	63	63	0
2	5	13	13	80	5	13	13	13
Totaal incidenteel	1.098	730	367	295	780	515	152	13

Deventer - totaal structureel per prioriteit

<i>Deventer, bedragen x € 1.000</i>	Benodigd				Aan te vragen			
Prioriteit	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
AO	52	52	52	52	0	0	0	0
1a	30	394	420	420	8	8	34	34
1b	13	13	32	32	13	13	32	32
2	61	107	61	241	61	107	61	241
Totaal structureel	156	566	565	745	82	128	127	307

NB 1

Bij de raming voor de vervanging van de burgerzakenmodules is er van uitgegaan dat bij de aanbesteding de huidige leverancier wordt geselecteerd. Wanneer een andere leverancier uit de aanbesteding komt, wordt voor Deventer 161.250 euro aan extra kosten verwacht.

NB 2.

Voor Datagedreven werken worden alleen de benodigde bedragen voor 2022 aangevraagd in de kadernota 2022. De bedragen voor 2023 en verder zullen pas worden aangevraagd in de kadernota van 2023, omdat de raming van de benodigde bedragen nog onzeker is.

NB 3

Voor de implementatie van het financiële systeem is een bedrag van 130.000 euro voor Deventer geraamd, uitgaande dat tijdens de aanbesteding de huidige leverancier wordt geselecteerd; wanneer er echter een andere leverancier uit de aanbesteding komt, wordt 130.000 euro aan extra kosten verwacht. Deze zullen op dat moment alsnog worden aangevraagd.

NB 4

Voor een aantal initiatieven zijn de verwachte kosten nog niet te ramen. Deze zijn voor nu als PM post opgenomen. De afweging over deze initiatieven zal dan ook later plaatsvinden.

Aanpak/uitvoering

De uitvoering vindt plaats op DOWR-niveau na het beschikbaar stellen van de betreffende bedragen door de drie gemeenten.

Bijlage 1 Prioritering volgens het Nijmeegs prioriteitenmodel

Om nuancering aan te kunnen brengen binnen de gehanteerde prioriteiten zijn alle initiatieven gescoord volgens het Nijmeegse prioriteitenmodel. Hierbij is het model iets aangepast aan onze situatie.

Alle initiatieven zijn op de volgende vier aspecten beoordeeld:

1. I-visie (toekomstbestendigheid)
 - Het initiatief is niet vernieuwend 1 punt
 - Het initiatief is vernieuwend 3 punten
 - Het initiatief is sterk vernieuwend 5 punten
2. Bereik
 - Het initiatief leidt tot interne verbeteringen 1 punt
 - Het initiatief leidt tot verbeteringen voor inwoners (ondernemingen) 3 punten
 - Het initiatief draagt bij aan onze maatschappelijke opgaven 5 punten
3. Effect op realisatie van het Strategisch Informatie Plan
 - Het initiatief levert een beperkte bijdrage aan STiP 1 punt
 - Het initiatief heeft een grote bijdrage op één actielijn van STiP 3 punten
 - Het initiatief heeft een grote bijdrage op meerdere actielijnen van STiP 5 punten
4. Opbrengst
 - Het initiatief levert veel op 1,5 punt
 - Het initiatief levert beperkt wat op 2 punten
 - Het initiatief levert zeer beperkt wat op 3 punten

De totaalscore is berekend via de formule: $Score = (I\text{-visie} + \text{Bereik} + \text{Effect}) / \text{Opbrengst}$
In onderstaande tabel is de berekende score per initiatief weergegeven.

Initiatieven gescoord volgens het Nijmeegs prioriteitsmodel			Score (V+B+E)/O
Prio	Gemeente	Bedrijfsvoering	
autonoom	DOWR	Implementatie financieel systeem (Bel, FA en fin.afd'n)	
1a	DOWR	Visie common ground	8,7
1a	DOWR	Datagedreven werken	8,7
1a	DOWR	Beter sturen op digitalisering/ digitaal leiderschap	6,5
1b	DOWR	Management informatie	1,5
2	DOWR	Vervolg RPA-pilot	4,5
Prio	Gemeente	Dienstverlening	
autonoom	DOWR	Vervanging e-suite en Burgerzaken Modules	
autonoom	OWR	Aansluiting op MijnOverheid	
1a	DOWR	Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	7,3
1a	DOWR	KISS (Klant Interactie Service Systeem)	7,3
1a *)	OW	Identiteitscontrole (Oribi)	3,5
1b	DOW	Website	3,5
1b	DOWR	Doorontwikkeling digitale dienstverlening burgerzaken	4,5
Prio	Gemeente	Participatie	
1a	DOWR	Participatieplatform	7,3
Prio	Gemeente	Sociaal	
autonoom	DOWR	Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	
autonoom	DOWR	Implementatie appl. Soc.domein	
autonoom	DOWR	Informatievoorziening Beschermd wonen	
1a	D	i4Sociaal	8,7
1a	DOWR	Ontwikkelen digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal Domein	6,0
1b	DOWR	Eenmalige uitvraag van gegevens	5,5
2	DOWR	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	7,3
2	D	Doorontwikkeling informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	4,5
Prio	Gemeente	Fysiek	
autonoom	DOWR	Omgevingswet	
autonoom	DOWR	Ontwikkelingen DIS-Geo	
autonoom	DOWR	In samenhang doorontwikkelen van de basisregistraties fysieke domein (Dis-Geo, SOR, BRO)	
autonoom	D	Doorontwikkeling Meldingen Openbare Ruimte	
2	D	Smart City	6,5
2	D	Benutten 5G netwerk	6,5
Prio	Gemeente	OOV	
1a	DOWR	registratie en monitoringsysteem zoeken op persoon en adres (over systemen heen)	4,5
1b	DOWR		3,5
*) Wegens het belang (snel en eenvoudig identiteitsbewijzen digitaal te kunnen controleren) is dit initiatief meegenomen bij de 1a initiatieven			



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Bijlage 2 Overzicht initiatieven Uitvoeringsplannen Informatievoorziening 2022-2025

DOWR breed zijn vier Uitvoeringsplannen Informatievoorziening gemaakt (Dienstverlening en Participatie; Bedrijfsvoering; Sociaal en Fysiek, Economie en Openbare Orde en Veiligheid). In dit document is een overzicht gegeven van de in de in deze plannen opgenomen gewenste initiatieven met prioritering. Daarnaast is een overzicht gegeven van de uitvoeringskosten.

Dienstverlening & Participatie

Voor het verbeteren van de dienstverlening en de i-component daarbinnen worden drie belangrijke thema's onderkend: toegankelijkheid, kwaliteit van dienstverlening en doorontwikkeling online digitalisering.

Voor 2022-2025 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Klant interactie systeem (KISS)	Meer grip krijgen op alle klant-interacties	1a	DOWR	Deventer: Incidenteel is er € 50.000 dekking aanwezig. Het structurele geld zal worden aangevraagd wanneer er meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Olst-Wijhe: aan te vragen bij kadernota 2022. Raalte: Incidentele dekking vanuit krediet M705032 'Dienstverl. ICT'. Structurele dekking aan te vragen bij kadernota 2022.
2	Aansluiting op MijnOverheid		AO	OWR	Als PM-post opgenomen
3	Doorontwikkeling digitale dienstverlening burgerzaken	Verbeteren kwaliteit van online dienstverlening burgerzaken	1b	OWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via VJN/Kadernota 2022.
4	Website	Overstappen naar het nieuwe content managementsysteem (CMS) 'Open Online' van Dimpact	1b	DOW	Kosten nog niet bekend. Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via VJN, kadernota 2023.
5	Identiteitscontrole (Oribi)	Identiteitsbewijzen digitaal kunnen controleren	1a	OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.
6	Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	Fase 1: In kaart brengen gewenste architectuur Fase 2: Realisatie.	1a	DOWR	Voor Fase 1 zijn geen kosten begroot. De kosten voor Fase 2 zijn nog niet bekend
7	Vervanging e-suite en Burgerzaken Modules	Noodzakelijk gezien het verlopen van het contract per 1 juli 2023	AO	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via VJN/ Kadernota 2022.
8	Participatieplatform	Dit platform draagt o.a. bij aan het realiseren, profileren en uitdragen van onze doelen (gerelateerd aan de gemeentelijke coalitie-akkoorden/raadsakkoorden/collegeakkoorden) en bevat uiteenlopende participatie-mogelijkheden en -tools.	1a	DOW	Deventer: Dekking incidentele kosten aanwezig, dekking structurele kosten aan te vragen bij VJN/begroting 2022. Olst-Wijhe: Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.

Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering vormt het fundament van onze gemeenten. Binnen DOWR werken we samen aan een goed functionerende organisatie die zowel robuust als wendbaar is. In de verschillende uitvoeringsagenda's zijn wensen opgenomen die bijdragen aan de realisatie van dit doel. In het Uitvoeringsplan Informatievoorziening worden de acties op het gebied van informatie en informatietechnologie gebundeld, gecategoriseerd en geprioriteerd.

Hierbij wordt gekeken aan welk doel wordt bijgedragen:

- initiatieven die bijdragen aan de robuustheid van de organisatie: basis op orde



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

- initiatieven die bijdragen aan de wendbaarheid: verbeteren en vernieuwen

Door de realisatie van de initiatieven in dit uitvoeringsplan dragen wij bij aan een organisatie die er is voor onze inwoners, ondernemers en medewerkers. Die vertrouwen krijgt door in control te zijn. Die flexibel en wendbaar kan meebewegen in het digitale transformatietijdperk. Die ruimte geeft om te verbeteren en te innoveren.

Voor 2022-2025 leidt dit de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Datagedreven werken	Verhogen volwassenheidsniveau DGW: vergroten van kennis en bewustwording, doorontwikkeling van de voorzieningen voor data-analyses en investeren in datakwaliteit en dataontsluiting zodat data op een veilige manier kan worden gebruikt.	1a	DOWR	
2	Management informatie	Integratie van de verschillende management informatie dashboards en rapportages die domein- en gemeente overstijgend ontstaan	1b	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via VJN/Kademota, 2022.
3	Visie Common Ground		1a	DOWR	Vooralsnog wordt de realisatie van de visie binnen de reguliere middelen en formatie gerealiseerd
4	Implementatie financieel systeem voor Belastingen, FA en financiële afdelingen		AO	DOWR	In de raming is uitgegaan van het scenario waarbij we bij de huidige leverancier kunnen blijven. Hiervoor is 200.000 euro geraamd. Wanneer er een andere leverancier uit de aanbesteding komt dan de huidige leverancier, wordt verwacht dat de implementatiekosten 200.000 euro hoger uitkomen (dus op 400.000 euro) . Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via VJN/ Kademota 2022.
5	Vervolg RPA-pilot (RPA = proces robot)	Na evaluatie pilot in 2021 wordt vervolg bepaald	2	DOWR	Nog geen kosten geraamd, de benodigde middelen voor dit project blijken uit de uitkomst van de pilot.
6	Beter sturen op digitalisering/digitaal leiderschap		1a	DOWR	Op dit moment wordt er geen extra geld gevraagd voor dit project.



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Sociaal

De i-initiatieven van Sociaal voor 2021 zijn ondersteunend aan de volgende thema's:

- De DOWR-gemeenten hebben per 1 januari 2022 functionaliteiten beschikbaar die het mogelijk maken dat inwoners digitaal regie op eigen gegevens hebben waarmee kanaalkeuze mogelijk wordt.
- Voorspelling van uitgaven in de Wmo is per 1 januari 2022 nauwkeurig en accuraat zodat gemeenten beter kunnen sturen op WMO-budgetten.
- De basis op orde waarmee de werkprocessen efficiënt en wendbaar uitgevoerd worden is per 1 januari 2023 voor de vakapplicaties voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet geregeld of ingericht.

Voor 2022-2025 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Implementatie applicatie sociaal domein	Het zwaarte punt van de implementatie zal vallen in 2021	AO	DOWR	Reeds opgenomen in begroting
2	I4Sociaal	In Dimpact-verband ontwikkelen van digitale ondersteuning voor burgers in het sociaal domein.	1a	Deventer	Reeds opgenomen in begroting
3	Ontwikkelen digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal Domein	Zorgen dat de interactie tussen inwoner en gemeente digitaal kan verlopen	1a	DOWR	Aanvragen via VJN/Kadernota, 2022
4	Eenmalige uitvraag van gegevens	Zorgen dat een inwoner reeds aan de overheid aangeleverde gegevens niet nogmaals moet aanleveren (eenmalig vastleggen meervoudig gebruik)	1b	DOWR	Aanvragen via VJN/Kadernota, 2022
5	Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning		AO	DOWR	Aanvragen via VJN/Kadernota, 2022
6	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers		2	DOWR	Aanvragen via VJN/Kadernota, 2022
7	Doorontwikkeling informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	Voor het geval er nieuwe functionaliteiten nodig zijn voor Beschermingsbewind en de eventuele vervanging van de applicatie BAD zijn genoemde bedragen als richtbedragen uitgewerkt	2	Deventer	Aanvragen via VJN
8	Informatievoorziening Beschermd wonen	Als PM post opgenomen	AO	DOWR	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd

Fysiek

Binnen het domein Fysiek zijn er drie concrete doelen opgenomen: het verbeteren van de dienstverlening naar inwoners en bedrijven, het verbeteren van de leefomgeving en het beter kunnen sturen op basis van informatie

Voor 2022-2025 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Doorontwikkeling Meldingen openbare ruimte (MOR)	Binnen Deventer verloopt het huidige contract	AO	Deventer	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd
2	Omgevingswet	Voldoen aan wettelijke verplichting en verbetering dienstverlening	AO	DOWR	Gelden zijn reeds opgenomen in de begroting
3	Smart City	Snel acteren op ontwikkelingen en	2	Deventer	Aan te vragen bij de VJN



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

benutten van kansen					
4	5G	Snel acteren op ontwikkelingen en benutten van kansen	2	Deventer	Opgenomen als PM-post
5	In samenhang doorontwikkelen van de basisregistraties fysieke domein (DIS-GEO, SOR, BRO)		AO	DOWR	Dev: aan te vragen via voorjaarsnota OW: aan te vragen via kadernota Raalte: gelden zijn reeds opgenomen in de begroting
6	Aanbesteding informatievoorziening Beheer Openbare Ruimte (BOR)		AO	DOWR	Dev: aan te vragen via voorjaarsnota OW: aan te vragen via kadernota Raalte: gelden zijn reeds opgenomen in de begroting

Openbare Orde en Veiligheid

In het domein Openbare Orde en Veiligheid wordt de informatiepositie als een belangrijke randvoorwaarde gezien om op een goede wijze de regierol te kunnen uitvoeren.

Voor 2022-2025 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Registratie en monitoringsystemen ondermijning	T.b.v. goede opvolging van signalen	1a	DOWR	Voor nu wordt er van uit gegaan dat bestaande systemen gebruikt kunnen gaan worden
2	Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen		1b	DOWR	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd

Samenhang initiatieven in de Uitvoeringsplannen Informatievoorziening

De samenhang van de verschillende initiatieven in de vier domeinplannen wordt zichtbaar door deze initiatieven langs de vier actielijnen uit het STiP te leggen:

- **Doorontwikkeling dienstverlening:**
De doorontwikkeling van dienstverlening is erop gericht om dienstverlening toegankelijk te houden voor alle inwoners en ondernemers in onze gemeenten. Digitalisering draagt bij aan het versterken van de informatiepositie van inwoners en ondernemers. Initiatieven die bijdragen aan de doorontwikkeling zijn in verschillende domeinen terug te vinden:
 - KISS, vervanging e-suite en burgerzakenmodules, aansluiting MijnOverheid, doorontwikkeling burgerzaken in domein dienstverlening
 - i4Sociaal, Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein, Eenmalige uitvraag van gegevens in sociaal domein
 - doorontwikkeling Meldingen Openbare Ruimte in het fysieke domein
- **Doorontwikkeling bedrijfsvoering**
De doorontwikkeling van de bedrijfsvoering is enerzijds gericht op het versterken van de robuustheid van de organisatie (basis op orde), en anderzijds op vergroten van de wendbaarheid (verbeteren en vernieuwen).
 - Voorbeelden van initiatieven die vallen onder basis op orde: vervanging van het financiële systeem, implementatie applicaties sociaal domein, vervanging van de e-suite en de burgerzaken modules, datagedreven werken en management informatie
 - Verbeteren en vernieuwen: robotisering (RPA), common ground, sturen op digitalisering/digitaal leiderschap



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

- **Digitale samenleving**
Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaal wordt.
 - Een e-democratie of participatieplatform voor overheden en inwoners geeft de tools om meer inwoners te bereiken, om participatietrajecten te faciliteren en om zodoende ook betere beleidsbeslissingen te kunnen maken.
 - In Smart city toepassingen worden applicaties ontwikkeld voor onze stad. Denk aan de app “doorstroming verkeer door de stad”.

- **Datagedreven werken**
Het analyseren van data wordt steeds belangrijker voor onze maatschappelijke opgaven. Denk aan het krijgen van grip op kosten in het sociaal domein, woningbouw, de energietransitie.
De volgende initiatieven uit de Uitvoeringsplannen Informatievoorziening dragen hieraan bij:
 - Het plan Datagedreven werken is erop gericht om het volwassenheidsniveau datagedreven werken te verhogen. We zetten in op het vergroten van kennis en bewustwording in de organisatie, op doorontwikkeling van de voorzieningen voor data-analyses en gaan we investeren in datakwaliteit en dataaansluiting zodat data op een veilige manier kan worden gebruikt.
 - Common ground is erop gericht om data toegankelijk te maken door het scheiden van de dataaag en de software, waardoor data toegankelijk wordt. De doorontwikkeling van de e-suite is gebaseerd op de common ground principes.
 - Voor datagedreven werken is betrouwbare data essentieel. Het goed integreren, beheren en gebruiken van data is een must. In het fysieke domein is dan ook het initiatief opgenomen om in samenhang de basisregistraties door te ontwikkelen.
 - In Smart city toepassingen worden applicaties ontwikkeld voor onze stad o.b.v. beschikbare data. Denk aan de app “doorstroming verkeer door de stad”.

Uitvoeringskosten

In de hier onderstaande tabel zijn de totaal bedragen opgenomen. Hierin is ook aangegeven welke bedragen nog niet gedekt zijn en dus nog aangevraagd moeten worden.



Deventer, Olst-Wijhe en Raalte: samen staan we sterker.

Tabel 1 Benodigde en aan te vragen bedragen

Deventer - totaal incidenteel - per domein

<i>Deventer, bedragen x € 1.000</i>	Benodigd				Aan te vragen			
Domein	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
Bedrijfsvoering	329	65	65	65	279	0	0	0
Dienstverlening	425	361	0	0	422	361	0	0
Fysiek, openbare orde en veiligheid	138	0	0	0	73	0	0	0
Sociaal	206	304	302	230	5	154	152	13
Totaal incidenteel	1.098	730	367	295	780	515	152	13

Deventer - totaal structureel - per domein

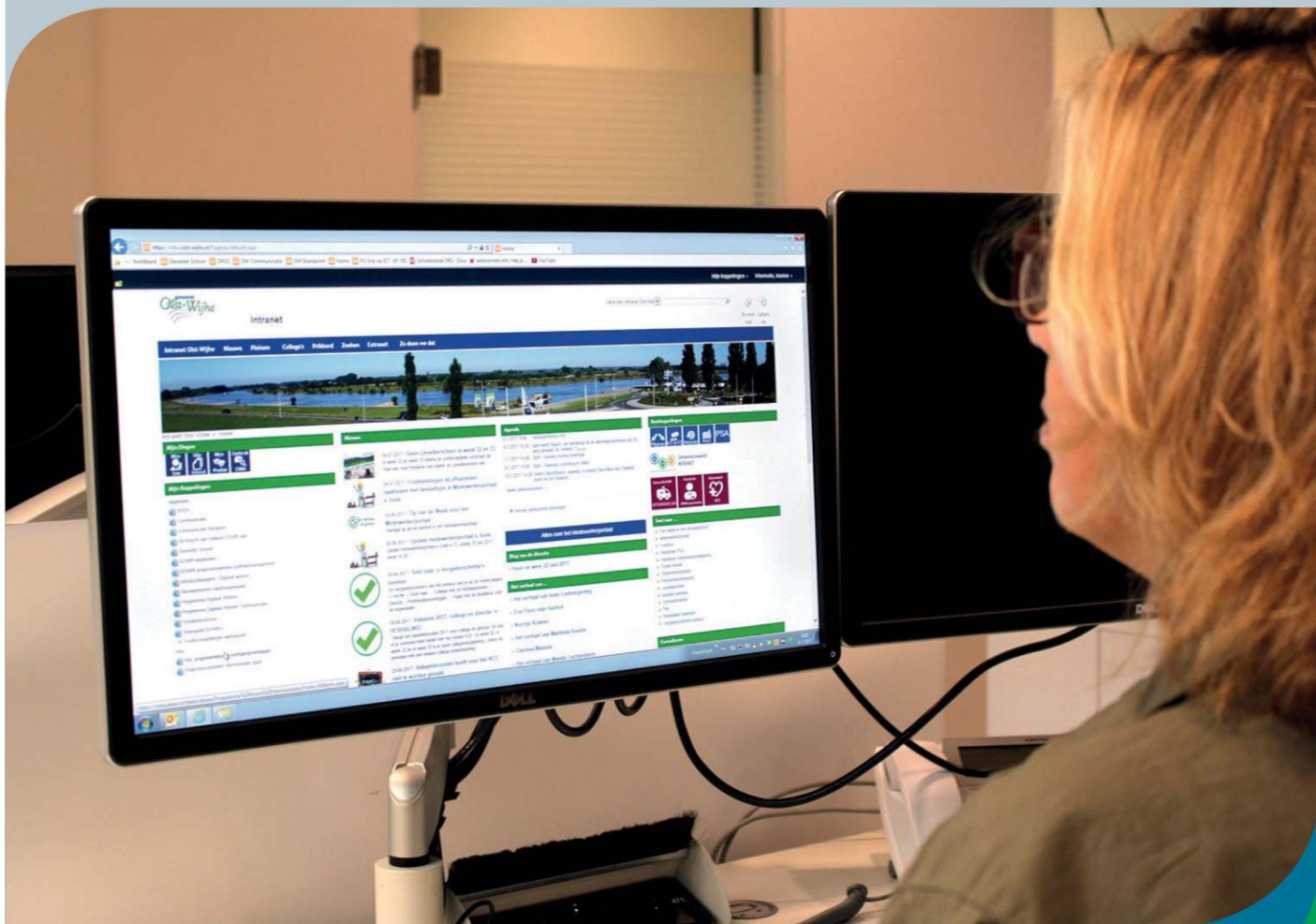
<i>Deventer, bedragen x € 1.000</i>	Benodigd				Aan te vragen			
Domein	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
Bedrijfsvoering	13	377	377	377	13	13	13	13
Dienstverlening	30	30	30	30	8	8	8	8
Fysiek, openbare orde en veiligheid	102	102	102	102	50	50	50	50
Sociaal	11	57	56	236	11	57	56	236
Totaal structureel	156	566	565	745	82	128	127	307

Deventer - totaal incidenteel per prioriteit

<i>Deventer, bedragen x € 1.000</i>	Benodigd				Aan te vragen			
Prioriteit	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
AO	689	403	42	0	625	403	42	0
1a	370	251	249	215	150	36	34	0
1b	34	63	63	0	0	63	63	0
2	5	13	13	80	5	13	13	13
Totaal incidenteel	1.098	730	367	295	780	515	152	13

Deventer - totaal structureel per prioriteit

<i>Deventer, bedragen x € 1.000</i>	Benodigd				Aan te vragen			
Prioriteit	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
AO	52	52	52	52	0	0	0	0
1a	30	394	420	420	8	8	34	34
1b	13	13	32	32	13	13	32	32
2	61	107	61	241	61	107	61	241
Totaal structureel	156	566	565	745	82	128	127	307



CONCEPT Uitvoeringsplan informatievoorziening bedrijfsvoering 2022-2025

Keuzes voor informatievoorziening in het domein bedrijfsvoering van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) voor 2022-2025

Versie: 0.4 / 14-12-2020

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doelen van het domein bedrijfsvoering	3
3. Strategieën van het domein bedrijfsvoering	4
4. Wensen en behoeften informatievoorziening 2022-2025	4
Basis op orde	4
Verbeteren en vernieuwen	4
4.1 Datagedreven werken (DGW)	6
4.2 Managementinformatie	8
4.3 Visie Common Ground	9
4.4 Implementatie financieel systeem voor Belastingen, FA en financiële afdelingen	12
4.5 Vervolg RPA-pilot	14
4.6 Beter sturen op digitalisering/digitaal leiderschap	15
4.6.1 Programma voor teammanagers	15
4.6.2 Beter gebruik van software	15
Bijlage 1 tabel vervangingskalender	16

1. Inleiding

In het najaar van 2017 hebben de gemeenteraden van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte de i-Visie vastgesteld. Hierin staat beschreven hoe gemeentelijke informatievoorziening nu en in de toekomst kan helpen gemeentelijke ambities en maatschappelijke opgaven te realiseren.

In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020 - 2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen:

- actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening
- actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering
- actielijn C Digitale samenleving
- actielijn D Datagedreven werken
-

De i-Visie en het STiP fungeren als een richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.

In dit Uitvoeringsplan informatievoorziening Bedrijfsvoering 2022-2025 staan de ontwikkelingen in het domein Bedrijfsvoering, de veranderopgaven en de ambities, wensen en behoeften voor informatievoorziening voor 2022-2025 beschreven.

2. Doelen van het domein bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering vormt het fundament van onze gemeenten. Op ambtelijk niveau werken wij binnen de DOWR samen voor een goed functionerende organisatie die zowel robuust als wendbaar is.

In de verschillende uitvoeringsagenda's zijn wensen opgenomen die bijdragen aan de realisatie van dit doel. In dit i-uitvoeringsplan worden de acties op het gebied van informatie en informatietechnologie gebundeld, gecategoriseerd en geprioriteerd.

Hierbij wordt gekeken aan welk doel wordt bijgedragen:

- wensen die bijdragen aan de robuustheid van de organisatie: basis op orde
- wensen die bijdragen aan de wendbaarheid: verbeteren en vernieuwen

Door de realisatie van de wensen in dit uitvoeringsplan dragen wij bij aan een organisatie die er is voor onze inwoners, ondernemers en medewerkers. Die vertrouwen krijgt door in control te zijn. Die flexibel en wendbaar kan meebewegen in het digitale transformatietijdperk. Die ruimte geeft om te verbeteren en te innoveren.

3. Strategieën van het domein bedrijfsvoering

‘Onze bedrijfsvoering zorgt ervoor dat we alle taken mogelijk maken, vanuit de grote diversiteit van inwoners, taken en opgaven die wij als gemeente hebben. Onze bedrijfsvoering maakt het mogelijk dat de gemeentelijke organisaties in de volledige breedte hun ambities kunnen realiseren.’

Actielijn B van het STiP geeft aan waar ons domein sterk in is. Door de verbinding met de hele organisatie zijn wij in staat over domeinen heen door te ontwikkelen, kaders mee te geven en te inspireren.

Er liggen grote opgaven voor ons domein. Deze gaan we gezamenlijk en in verbinding oppakken. In kleine stappen, op basis van vertrouwen waarbij we leren van onze fouten. Bij de realisatie van de genoemde wensen wordt rekening gehouden met alle componenten die belangrijk zijn om een project te laten slagen: processen, systemen, informatie, mensen en inhoud.

Carla Collega werkt met veel plezier bij de gemeente. Zij is van alle markten thuis en werkt bij verschillende afdelingen. Hierdoor ervaart zij hoe makkelijk het is dat ze, waar ze ook inlogt, altijd haar eigen 'computer' heeft. Ze kan bij de financiële systemen als ze deze nodig heeft, ze kan bij haar documenten als ze een inwoner terug moet bellen en ze ziet de voortgang van haar melding bij facilitaire zaken.

4. Wensen en behoeften informatievoorziening 2022-2025

Binnen het domein Bedrijfsvoering hebben we een aantal ‘paraplu’ thema’s benoemd. Per project geven we aan onder welke paraplu deze valt. Het komt meerdere malen voor dat een project onder meerdere paraplu’s valt. Een voorbeeld hiervan is het project ‘managementinformatie’. Deze valt zowel onder datagedreven werken als onder implementatie van het financiële systeem. Verder verdelen we, zoals genoemd, de wensen naar de twee doelen ‘basis op orde’ en ‘verbeteren en vernieuwen’.

De wensen voor dit uitvoeringsplan komen uit drie bronnen:

- Gesprekken met betrokkenen
- Aanbestedingskalender
- Vervangingskalender (bijlage 1)

Basis op orde

- 4.1. Datagedreven werken
- 4.2. Managementinformatie
- 4.3. Common Ground (visie maken: b.v. wat doen we met API's?)
- 4.4. Implementatie financieel systeem

Onder ‘basis op orde’ horen ook de verbeteracties van informatiebeheer en informatieveiligheid en privacy. Deze zijn vastgelegd in separate i-uitvoeringsplannen.

Verbeteren en vernieuwen

- 4.5. RPA inzetten na succesvolle pilot
- 4.6. Sturen op digitalisering/leiderschap
 - 4.6.1. Programma voor teammanagers: ICT/digitalisering in je team, digitaal leiderschap
 - 4.6.2. Beter gebruik van software

Om een overzicht te krijgen van alle wensen en projecten, ook uit de i-uitvoeringsplannen van 2020 en 2021, staan alle projecten hieronder in 1 schema.

Let op: Alle bedragen in deze tabel zijn tekstueel uit de vorige uitvoeringsplannen gehaald. Alleen de rode bedragen zijn toegekend.

2020	2021	2022	2023	2024	2025
Prioriteit 1/autonoom					
Veilig mailen					
Aanbesteding e-HRM (3 scenario's: 400.000, 130.000 en 80.000)	(Her)implementatie e-HRM (prio 2) (100.000 VJN In Raalte is 24.000 toegekend)				
Contractbeheer uitrol (50.000 uit bestemming jaarrekeningresultaat DOWR-i)					
Datagestuurd werken (81.000 Deventer, budget omgevingswet en gegevensbeheer)					
5W (100.000 kadernota)					
	Aanbesteding financieel systeem (100.000 VJN)	Implementatie financieel systeem (200.000)			
	Datagedreven werken	Datagedreven werken	Datagedreven werken	Datagedreven werken	Datagedreven werken
		Management-informatie (20.000)	Management-informatie (20.000)	Management-informatie (20.000)	Management-informatie (20.000)
	Visie Common Ground (nihil)				
		Beter sturen op digitalisering/digitaal leiderschap (uit bestaande middelen)			
Prioriteit 2					
Implementatie nieuwe functionaliteit office 365 en GT Connect (100.000)					
Generieke managementinformatie (40.000 interne projecturen, 60.000 licentie en implementatie extern - kadernota)					
Datagestuurd werken (100.000 via innovatiefonds VNG en innovatiebudget Dimpact)					
Digitaal transitieplan (100.000 voor opleiding, training, uren medewerkers. OW en Raalte (36.000) al geregeld, deventer 65.000 aanvragen uit opleidingsplan)					
	Jaarlijkse procesoptimalisatie (25.000 voor analyse en 25.000 voor FB)	Jaarlijkse procesoptimalisatie	Jaarlijkse procesoptimalisatie	Jaarlijkse procesoptimalisatie	Jaarlijkse procesoptimalisatie
Doorontwikkeling front-end belastingen (25.000 dekking uit budget BEL en FA)					
		Vervolg RPA Pilot (n.n.b.)			
Legenda:					
i-UP 2020		i-UP 2021		i-UP 2022-25	

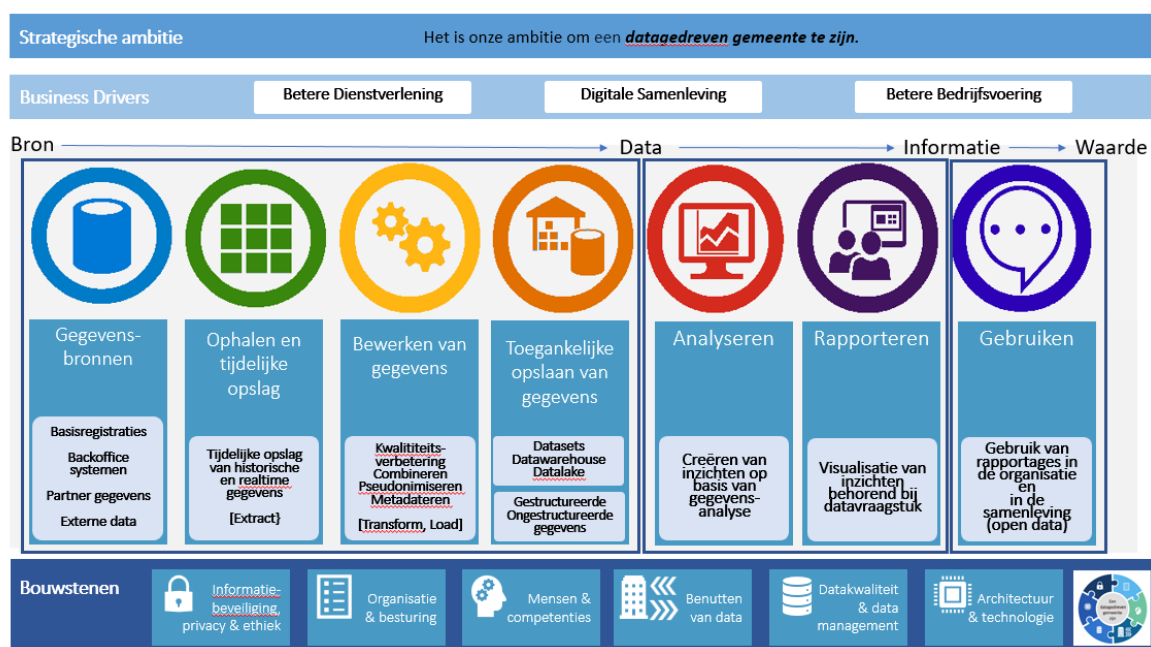
4.1 Datagedreven werken (DGW)

Als organisatie hebben wij de ambitie om een datagedreven gemeente te zijn. Dit draagt bij aan een betere dienstverlening, digitale samenleving en betere bedrijfsvoering. Er wordt een [visie Datagedreven werken](#) opgesteld. In deze visie is de ambitie van de drie gemeenten, de architectuur, de impactanalyse, de kosteninvestering, het plan voor 2021 en 2022 en de ontwikkelstrategie ontworpen. Deze visie wordt in februari in de drie gemeenten vastgesteld.

2021/22 zal worden gebruikt om visies te ontwikkelen op o.a. de volgende onderwerpen:

- Gewenste data architectuur
- Pseudonimiseren/anonimiseren (project vijf wetten)
- Ontwikkelvisie samenhangende object registratie (zie ook i-uitvoeringsplan Fysiek)
- Databeheer
- Benodigde rollen
- Hoe DGW het beleidsproces kan ondersteunen
- Zelf doen versus samen werken (DOWR, Dimpact,)

Er zullen workshops DGW worden georganiseerd. Daarnaast zullen er pilots worden gedaan t.b.v. automatische data-ontsluiting en centrale opslag en komt er dit jaar een publicatieserver beschikbaar om dashboards te kunnen bekijken.



NB 1 Toelichting bij onderstaande begroting

- De financiering van de dashboards/monitoren en specifieke pilots:
Voor 2022 is 155.000 euro begroot (DOWR) voor het ontwikkelen van dashboards/monitoren. Vanaf 2023 3 fte voor Deventer en 1 fte voor Raalte.
- Geld voor opleiden – dit loopt via het opleidingsbudget

NB 2 Besluitvorming

Dit project kent zijn eigen besluitvormingstraject. De verwachting is dat deze parallel aan de besluitvorming over dit uitvoeringsplan kan lopen.

Doel	De organisatie faciliteren bij datagedreven werken met kennis en adequate voorzieningen
Actielijnen	Actielijn D – Datagedreven werken
Baten	Het leveren van feiten t.b.v. onderbouwing van besluiten

Looptijd	2021-2025					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	Alle applicaties van de gemeente					
Kosten	<p>Totaal geraamde kosten per jaar (2021 t/m 2025); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente. Voor details zie visie Datagedreven werken</p> <p>Er wordt alleen voor 2022 geld aangevraagd gezien de onzekerheid in de raming voor de volgende jaren.</p>					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
D			200.000			
OW			35.000			
R			75.000			
Totaal			310.000			
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
D						
OW						
R						
Totaal						
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
D		0	50.000	0	0	0
OW		0	0	0	0	0
R		0	0	0	0	0
Totaal		0	0	0	0	0
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
D				0	0	0
OW				0	0	0
R				0	0	0
Totaal				0	0	0
	Dekkingsvoorstel					
D	Incidenteel dekking aanwezig € 50.000. De overige 150.000 aanvragen bij VJN/begroting 2022.					
OW	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.					
R	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.					
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021					
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

4.2 Managementinformatie

Als organisatie willen we continu verbeteren. Eén van de onderdelen waar ruimte voor verbetering zit is sturing op basis van informatie. Deze ontwikkeling zie je op diverse plekken binnen de organisatie terug. Denk aan Datagedreven werken, maar ook bijvoorbeeld het Corona dashboard. Op financieel gebied wordt in 2021 een grote stap gemaakt door de vervanger van FMI, i-Rapportages, te implementeren. Bij de aanbesteding voor het nieuwe HRM systeem is het onderdeel 'rapportage' zwaar meegewogen.

In 2021 wordt het project 'generieke managementinformatie' uitgevoerd. Dit project geeft, naast bovengenoemde initiatieven, in eerste instantie invulling aan de 'menselijke' kant van dit onderwerp. 'Waarom stuur ik?' en 'hoe stuur ik?'. Vervolgens wordt gekeken welke informatie nodig is om te kunnen sturen en geïnventariseerd uit welke bronnen dit komt. Hierbij wordt de volgende prioritering aangehouden:

1. Formatie, bezetting, loonsom
2. Financiële informatie
3. Specifieke domeininformatie

Voor dit uitvoeringsplan zijn met name de bronsystemen interessant. Voor prioriteit 1 is het bronsysteem gedekt in de eHRM implementatie. Voor prioriteit 2 zit deze in de vervanging van FMI. Voor prioriteit 3 zijn de bronsystemen meegenomen in de domeinspecifieke uitvoeringsplannen (indien nodig).

Door alle ontwikkelingen die nu lopen verwachten wij een toename van de behoefte naar inzicht in informatie door digitale tooling als b.v. dashboards. Een meerwaarde voor stuurinformatie zien wij in domein- en gemeente overstijgende informatie; integratie van de verschillende dashboards en rapportages die ontstaan. Hiervoor wordt budget gevraagd.

Loes Leidinggevende heeft plezier in haar werk. Ze heeft alle middelen tot haar beschikking om op tijd in te kunnen spelen op veranderingen. Door het inzicht in de data kan ze medewerkers voorbereiden als ze het tijdelijk drukker gaan krijgen, kan ze op tijd aangeven waar behoefte is aan extra fte of vragen van controlerende aard beantwoorden voordat ze gesteld zijn.

Doel	Doorontwikkeling en integratie van verschillende managementinformatie (tools)					
Actielijnen	<p>Deze ontwikkeling draagt bij aan actielijn B: Doorontwikkelen bedrijfsvoering</p> <ul style="list-style-type: none"> • We hebben een solide en efficiënte bedrijfsvoering • We zijn wendbaar • We werken digitaal (informatie is plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar) <p>Deze ontwikkeling draagt ook bij aan actielijn D: datagedreven sturing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleid en uitvoering op basis van data • Data op orde 					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatiebrede verbetering van het sturingsproces • Beter gebruik van data • Integraliteit tussen gemeenten en domeinen • Beter inzicht in werkdruk; verbetering werkplezier 					
Looptijd	Continue verbetering					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	2021: FMI, eHRM, BI tool. 2022 – 2025: alle systemen					
Kosten	Onderstaande geraamde kosten zijn gebaseerd op het realiseren van 1 (geïntegreerd) dashboard per jaar.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					

	OW					
	R					
	Totaal					
Geraamde structureel kosten:						
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		12.900	12.900	12.900	12.900
	OW		2.300	2.300	2.300	2.300
	R		4.800	4.800	4.800	4.800
	Totaal		20.000	20.000	20.000	20.000
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
	Dekkingsvoorstel					
	D	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij VJN/begroting 2022.				
	OW	Nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.				
	R	Nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.				
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

4.3 Visie Common Ground

Steeds vaker duikt het begrip Common Ground op als het gaat over de modernisering van de gemeentelijke ICT-systemen. Maar wat houdt het precies in? En is het wel nodig de gemeentelijke ICT-systemen grondig op de schop te nemen?

Om met de laatste vraag te beginnen – ja, het is nodig, de ICT-systemen dreigen vast te lopen als gevolg van de snel wassende stroom aan digitale gegevens. De ontsluiting van deze gegevens loopt via een complex systeem van koppelingen. Het maakt het huidige ICT-systeem weinig flexibel, kwetsbaar en duur. En het staat daarmee een optimale dienstverlening aan burgers en ondernemers in de weg. Dit besef zette een beweging in gang voor de stapsgewijze ontwikkeling van een nieuwe, toekomstbestendige gemeentelijke ICT-infrastructuur. De door de Taskforce Samen Organiseren enthousiast omarmde beweging kreeg de toepasselijke naam Common Ground.

Het grote voordeel van dit model, dat is geïnspireerd op de Estlandse X-road, is dat het niet alleen goedkoper is, maar ook meer ruimte biedt om sneller en gemakkelijker te innoveren. Common Ground maakt tevens gemeenten minder afhankelijk van hun vaste leveranciers en geeft burgers en ondernemers meer en beter inzicht in de wijze waarop met hun gegevens wordt omgegaan.

Met Common Ground wordt een grote stap gezet in de richting van een open, transparante overheid waarbinnen met inachtneming van de privacy-regels gegevens sneller en veiliger kunnen worden uitgewisseld, intern zowel als extern.

Nieuw is ook de wijze waarop Common Ground wordt vormgegeven. Het is geen van bovenaf opgelegde systeemwijziging, maar een beweging die samen met gemeenten werkt aan een stapsgewijze modernisering van de ICT-infrastructuur. En elke gemeente de kans biedt om in eigen tempo en op eigen voorwaarden de overstap te maken.

Bron: Common Ground | VNG

‘Data is het nieuwe goud’ wordt er gezegd. Voor onze organisaties wellicht niet direct in klinkende munt, maar wel in dienstverlening, transparantie, organisatieontwikkeling en innovatie. De grote hoeveelheid beschikbare data brengt ook risico’s met zich mee in het kader van privacy, security en wendbaarheid.

Daarom is er een beweging ontstaan rondom ‘Common Ground’. Door deze beweging krijgen we meer controle over onze data. Deze beweging raakt ons op een aantal onderdelen direct:

- Datagedreven werken; vanuit de behoefte meer met data te doen, ontstaan initiatieven die goed gefaciliteerd moeten worden.
- Dimpact heeft een nieuwe strategische richting gekozen op basis van Common Ground. Op dit moment is men bezig het implementatieplan gereed te maken voor besluitvorming. In dit implementatieplan wordt beschreven hoe de vervanging van de eSuite, middels de componentenstrategie van Common Ground, gerealiseerd kan worden.
- Het project i4sociaal werkt ook met Common Ground als uitgangspunt zodat de gewenste wendbaarheid bereikt kan worden.

In 2021 wordt door de DOWR-i een visie gevormd over Common Ground. In deze visie wordt gekeken naar de architectuurprincipes, realisatieprincipes en de impact op de rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen onze organisaties.

Deze ontwikkeling heeft grote impact op onze informatiestructuur en ICT functionaliteit. Vooralsnog wordt dit binnen de reguliere middelen en formatie gerealiseerd. Het is echter zeer realistisch dat hier, door voortschrijdend inzicht, aanvullende besluitvorming nodig is.

Doel	Wendbaar
------	----------

Actielijnen	Actielijn A: doorontwikkeling dienstverlening – omnichannel, eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik, integraal klantbeeld, doorontwikkeling online dienstverlening, digitale identiteit Actielijn B: doorontwikkeling bedrijfsvoering – wendbaar Actielijn C: digitale samenleving – open data en open overheid Actielijn D: datagedreven sturing
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Wendbare organisatie • Optimaal gebruik kunnen maken van de data • Minder afhankelijk van grote leveranciers • Verbetering dienstverlening
Looptijd	nnb
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
Applicatie(s)	Alle applicaties
Kosten	nnb
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)

4.4 Implementatie financieel systeem voor Belastingen, FA en financiële afdelingen

Per 1 januari 2023 loopt het huidige meerjarencontract af. In 2021 vindt de aanbesteding plaats, gevolgd door de implementatie in 2022.

Op dit moment is er een meerjarenovereenkomst met de huidige leverancier. Binnen deze overeenkomst vallen een aantal belangrijke doorontwikkelingen die op dit moment plaatsvinden; de cloudgang, het WOZ berichtenverkeer, update naar i-Financiën, update naar Begroting 3.0, vervanging van FMI door i-Rapportages en de workflow memorialen. Deze ontwikkelingen zijn noodzakelijk voor het kunnen blijven leveren van onze diensten. De ervaringen die nu worden opgedaan worden gebruikt bij de aanbesteding in 2021.

Carla merkt dat haar functie als financial steeds meer aansluit bij haar eigen ontwikkeling. Het is fijn dat de gemeente hier ook in mee groeit. Van achteraf controleren bewegen we steeds meer naar vooraf meedenken. De actuele data die beschikbaar is helpen haar daarbij.

De implementatiekosten in 2022 zijn afhankelijk van de uitkomst van de aanbesteding. Daarom houden we rekening met 2 scenario's:

1. Een aanbesteding met als uitkomst de huidige leverancier.
2. Een aanbesteding met als uitkomst een nieuwe leverancier.

In onderstaande kostenraming zijn de kosten meegenomen voor scenario 1 (huidige leverancier). Wanneer er een andere leverancier uit de aanbesteding komt, dan verwachten we dat de implementatiekosten 200.000 euro hoger uit gaan komen.

Doel	Vervanging financieel systeem					
Actielijnen	Doorontwikkeling bedrijfsvoering.					
Baten	Door goede implementatie wordt de overgang van het oude naar het nieuwe systeem minder belastend voor de gebruikers.					
Looptijd	2021 - 2022					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	CiVision Middelen, CiVision Innen en CiVision Belastingen (inclusief financiële informatievoorziening)					
Kosten	Implementatie in 2022					
	<p>Geraamde incidenteel kosten: Scenario 1: 200.000 euro (huidige leverancier komt uit aanbestedingstraject) Scenario 2: 400.000 euro (andere leverancier komt uit aanbestedingstraject)</p> <p>Voor dit moment wordt het bedrag voor scenario 1 aangevraagd. Wanneer een andere leverancier uit het aanbestedingstraject komt zal het resterende bedrag van 200.000 euro door de drie gemeenten extra moeten worden aangevraagd.</p>					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		129.000			
	OW		23.000			
	R		48.000			
	Totaal		200.000			
	<p>Geraamde structureel kosten:</p>					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					

	R					
	Totaal					
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
	Dekkingsvoorstel					
	D	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij VJN/begroting 2022.				
	OW	Nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.				
	R	Nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.				
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					

4.5 Vervolg RPA-pilot

Robotgestuurde procesautomatisering (*Engels: Robotic Process Automation*), afgekort tot RPA, is een techniek die gebruikt wordt voor het automatiseren van bedrijfsprocessen, met behulp van zogenaamde 'software-robots'. Het is gericht op het automatiseren via de user interface, door het handmatige proces na te bootsen. Hoewel het begrip anders kan suggereren, komen er geen daadwerkelijke fysieke robots aan te pas.

De term 'robot' slaat op het idee dat de software processen uitvoert zoals een mens dat zou doen. Hierdoor kan gesproken worden van virtuele werknemers. De software-robots kunnen bijvoorbeeld op knoppen klikken, informatie in tekstvelden schrijven en bestanden openen, lezen en bewerken. Een robot heeft zijn eigen (virtuele) werkstation en kan ook maar één proces tegelijk uitvoeren.

Bron: [Robotgestuurde procesautomatisering - Wikipedia](#)

RPA raakt drie onderdelen van onze organisaties: medewerkers, processen en techniek.

Bij een goede implementatie van RPA zijn op alle drie de onderdelen voordelen te behalen.

- Medewerkers; repeterende werkzaamheden worden overgenomen waardoor meer ruimte ontstaat voor creatievere werkzaamheden die denkwerk op hoger niveau behoeven.
- Processen; door automatisering kan een proces sneller, betrouwbaarder en vaker uitgevoerd worden.
- Techniek; inzet van nieuwe technieken zorgen voor meer wendbaarheid.

De keerzijde is dat het ook verkeerd ingezet kan worden: als een proces niet op orde is los je dat niet op met RPA. Ook de adaptatie van medewerkers is zeer belangrijk. Daarom vindt er in 2021 een pilot plaats waarin deze onderdelen worden meegenomen. Ook wordt gekeken naar ervaringen van andere gemeenten. Op basis van de resultaten van de pilot wordt in 2022 besloten wat het vervolg gaat worden. Bij die besluitvorming wordt ook de financiering meegenomen.

Doel	Optimalisatie van werkprocessen door robotisering
Actielijnen	Doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	
Looptijd	nmb
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
Applicatie(s)	Nmb (CiVision zou logisch zijn)
Kosten	De benodigde middelen voor dit project blijken uit de uitkomst van de pilot.
Prioriteit	Prioriteit 2 (Wens)

4.6 Beter sturen op digitalisering/digitaal leiderschap

Eén van de onderdelen in het STiP is 'digitaal leiderschap'; een belangrijke voorwaarde om optimaal te kunnen profiteren van de digitale transformatie. Voor het domein bedrijfsvoering is het van groot belang dat op alle niveau's wordt gezien welke mogelijkheden deze ontwikkeling biedt. Er zijn verschillen in de aanpak van dit onderwerpen binnen de drie gemeenten. Voor dit DOWR uitvoeringsplan benoemen we twee onderdelen: 'programma voor teammanagers' en 'beter gebruik van software'.

Bij de gemeente Raalte is het programma 'digitale transitie' gestart. Dit programma is gericht op de digitale transitie die gaande is in de samenleving en waar je als gemeente op moet anticiperen. Dit vergt van de gemeente een transformatie in haar dienstverlening en bedrijfsvoering. In het programma staan dan ook twee sporen centraal:

1. de *verdergaande digitalisering* die vooral via de i-uitvoeringsplannen wordt vormgegeven en waar met name de digitale (technische) mogelijkheden naar voren gekomen;
2. de *organisatie voorbereiden* die met name de 'zachte kant' van digitalisering omvat. Vragen die daarbij naar voren komen, zijn: hoe pakken medewerkers, managers, directieleden maar ook college en raad digitaal leiderschap op en hoe maken ze zich de 21ste eeuwse vaardigheden eigen.

Ook in Olst-Wijhe geldt een programma digitale transformatie waarin onderdeel 2 concreet wordt ingevuld.

4.6.1 Programma voor teammanagers

Vanuit het eigen vakgebied de mogelijkheden van data, digitalisering zien. Hoe gaan we om met het opdrachtgeverschap richting leveranciers of de DOWR-i? Het doel van dit programma is de teammanagers van onbewust (on)bekwaam naar bewust bekwaam te krijgen. Per gemeente lopen hier al initiatieven en is de financiering gedekt.

4.6.2 Beter gebruik van software

Door beter gebruik van software verhogen we onze kwaliteit waardoor we een betere dienstverlening kunnen leveren. Dit doen we door de kansen te benutten waar ze zijn. Dit doen we als onderdeel van de andere projecten.

Doel	Ontwikkeling van mens en organisatie door verbeteren digitaal leiderschap
Actielijnen	Doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	
Looptijd	nmb
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
Applicatie(s)	
Kosten	Op dit moment wordt er geen extra geld gevraagd voor dit project.
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)

Bijlage 1 tabel vervangingskalender

Onderstaande tabel is een weergave van de vervangingskalender op de onderdelen 'bedrijfsvoering'. Indien een onderdeel meegenomen dient te worden in dit uitvoeringsplan is deze terug te vinden onder de paragrafen in dit hoofdstuk.

Leverancier	Titel	Einddatum	Gemeente	Totaal 4 jaar	Aanbesteding
Detron	Serviceovereenkomst DOWR Telefonie	1-3-2021	DOWR-I	€ 66.923	Aanbesteding
Gemalto / Kahuna	SafeNet SAS Cloud Subscription	6-3-2021	DOWR-I	€ 115.709	Aanbesteding
Gemalto / Kahuna	SafeNet SAS Cloud Subscription	6-3-2021	DOWR-I	€ 9.643	Onderhands
PRLG	CiVision Makelaar Gegevens en Gegevensmagazijn Raalte	31-12-2021	Raalte	€ 108.072	Aanbesteding
C-Content	My-Lex Overheid softwarelicentie	1-4-2023	Deventer; Raalte; Olst-Wijhe	€ 106.080	Aanbesteding
Microsoft	M365 E3 From SA, mon Subscr Per User	1-7-2023	DOWR-I	€ 2.277.181	Europees
Microsoft	Enterprise Mobility + Security E3 & Office 365 Enterprise E3 & Intune & Office 365 E3	1-7-2023	DOWR-I	€ 60.014	Aanbesteding
PRLG	IBurgerzaken OW Pink Cipers Hosting inclusief Cipers e.d.	31-12-2023	Olst-Wijhe	€ 52.221	Aanbesteding
TopDesk	TopDesk SAAS Service management Onderhoud ICT en FZ	31-3-2025	DOWR-FZ; DOWR-I	€ 133.848	Aanbesteding
*contracten die op roadmap DOWR-i zijn meegenomen, dus hier verder niet behandeld worden					



Uitvoeringsplan informatievoorziening Dienstverlenen en Participatie 2022-2025

Keuzes voor informatievoorziening in de domeinen Dienstverlenen en Participatie van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) 2022-2025

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doelen in het domein Dienstverlening.....	3
Doel 1. Toegankelijkheid	3
Doel 2. Kwaliteit.....	4
Doel 3. Digitalisering	4
3. Strategieën domein Dienstverlenen	4
1. Omnichannel	4
2. Eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik.....	5
3. Integraal klantbeeld	6
4. Doorontwikkeling online dienstverlening	6
5. Digitale Identiteit.....	7
6. (Digitale) Inclusie.....	7
4. Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Dienstverlenen 2022-2025	8
4.1 Terugblik.....	8
4.2 Aanbestedingskalender en Contractenoverzicht	8
4.3 In 2022 te starten projecten in het domein Dienstverlenen	9
1. Klant Interactie Service Systeem (KISS)	10
2. Aansluiting op MijnOverheid	11
3. Doorontwikkeling digitale dienstverlening burgerzaken	13
4. Website	14
5. Identiteitscontrole (Oribi).....	15
6. Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	16
7. Vervanging applicatie e-suite en burgerzakenmodules.....	17
5. Doelen in het domein Participatie.....	19
6. Strategieën domein Participatie.....	19
7. Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Participatie 2022-2025.....	20
In 2022 te starten projecten in het domein Participatie.....	20
1. Participatieplatform	20

1. Inleiding

In het najaar van 2017 hebben de gemeenteraden van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte de i-Visie vastgesteld. De i-Visie is voor de DOWR-gemeenten een belangrijk hulpmiddel om te beschrijven hoe gemeentelijke informatievoorziening nu en in de toekomst kan helpen om gemeentelijke ambities en maatschappelijke opgaven te realiseren en de strategische planning te beïnvloeden.

In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020-2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen: actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening, actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, actielijn C Digitale samenleving en actielijn D Datagedreven werken.

De i-Visie en het STiP fungeren als richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.

In het *Uitvoeringsplan informatievoorziening dienstverlening en Participatie 2022-2025* staan de ontwikkelingen in het domein, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoefte voor informatievoorziening beschreven.

De domeinen zijn eigenaar van de veranderopgaven en –ambities op de informatievoorziening. Dat maakt dit uitvoeringsplan onderdeel van het begrotingsproces van het domein/begrotingsprogramma dienstverlening in de 3 gemeenten. De DOWR-gemeenten staan voor grote veranderopgaven, waarvoor een begroting nodig is.

In dit plan staan zowel de ontwikkelingen, de veranderopgaven, de ambities en de wensen en behoeften van de domeinen Dienstverlening en Participatie.

2. Doelen in het domein Dienstverlening

Als we kijken naar het verbeteren van onze dienstverlening en de i-component daarbinnen, dan zien we drie belangrijke thema's:

- Wij zijn **Toegankelijk**. Dienstverlening is voor iedereen vindbaar en bereikbaar.
- **Kwaliteit** van onze dienstverlening is hoog. Door te leren, ook op basis van data. Daarnaast investeren we in onze medewerkers.
- Wij ontwikkelen door op **Digitalisering** omdat:
 - Digitalisering mogelijk maakt dat inwoners en ondernemers zelf aan het stuur komen
 - Digitalisering overbodige handelingen voorkomt en snellere beantwoording mogelijk maakt.
 - Digitalisering ruimte voor persoonlijk contact creëert.

Bovengenoemde onderwerpen verbinden de drie gemeenten. Het is belangrijk om binnen een thema een vertaling naar onderwerpen te maken die past bij de ambitie en de cultuur van een gemeente.

Doel 1. Toegankelijkheid

Gemeente	Strategie
Deventer	Omnichannel. Duidelijke brieven. Openingstijden. Hostmanship.
Olst-Wijhe	Dichtbij en persoonlijk Inwoner centraal Geen kanaalsturing, klant kiest het kanaal voor contact
Raalte	Behoeft van inwoners en ondernemers is leidend. Website Openingstijden en werken op afspraak Hostmanship Communicatieuitingen Persoonlijk contact maakt het verschil.

Doel 2. Kwaliteit

Gemeente	Strategie
Deventer	In 1 x goed. Communicatieve medewerker. Tevreden inwoners en ondernemers. Informatiebundeling (InfoLab KCC, webredactie, wijkwerkers: signaleren, analyseren, duiden, handelen naar en met de organisatie).
Olst-Wijhe	De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de rol en de verwachtingen van de inwoner Wij bieden kwaliteit, met dienstverlening maken we het verschil Dienstverlening is van ons allemaal, iedere medewerker weet hoe hij/zij kan bijdragen aan de kwaliteit van onze dienstverlening.
Raalte	Kwaliteit is sleutelwoord (top 10 producten en diensten). Betrouwbaar beslisser. Transparant zijn. Nee is ook een antwoord. In 1 x goed

Doel 3. Digitalisering

Gemeente	Strategie
Deventer	Digitale identiteit. Integraal klantbeeld. We vragen alleen die gegevens op, die we nodig hebben en nog niet zelf over beschikken. Digitale inclusie
Olst-Wijhe	Digitalisering is belangrijk maar ondersteunend (niet leidend). Onze online dienstverlening is veilig, eenvoudig en snel. We vragen alleen die gegevens op, die we nodig hebben en waar we nog niet zelf over beschikken. Digitale inclusie.
Raalte	We passen digitalisering slim toe. We vragen alleen die gegevens op, die we nodig hebben en nog niet zelf over beschikken. Digitale inclusie.

3. Strategieën domein Dienstverlening

Om onze doelen te bereiken zetten we verschillende strategieën in. Voor een aantal daarvan is de i-component nodig om tot uitvoering te brengen. Hieronder worden deze strategieën beschreven.

1. Omnichannel

Wij zorgen voor een toegankelijke gemeente. Omnichannel draagt er aan bij dat de Dienstverlening voor iedereen bereikbaar wordt.

Wat is omnichannel?

Omnichannel is een evolutie op multichannel en cross channel. De gemeenschappelijke deler is het bedienen van de klant via meerdere kanalen. Maar nog veel meer dan bij multichannel en cross channel is omnichannel een ideologie die nagestreefd wordt. In deze ideologie wordt de klant centraal gesteld en draaien alle kanalen om de klant. De klant wil geen kanaalsturing. Afhankelijk van tijdstip, locatie of doelstelling (oriënteren, informeren, kopen) kiest hij het kanaal dat op dat moment het beste past.

Waarom is omnichannel zo belangrijk?

1. Meer contactmogelijkheden:
Klanten kunnen nu contact krijgen met de gemeenten via allerlei manieren; aan de balie, telefonisch, schriftelijk, de website, via social media, etc..
2. Klantperspectief:
Klanten denken niet in 'kanalen' of 'afdelingen'. Zij zijn gewoon op zoek naar een antwoord of een oplossing voor hun probleem.
3. Efficiënter werken:
Door omnichannel gaan de kwaliteit, snelheid en effectiviteit omhoog voor de klanten. Voor de gemeenten draagt het bij aan de organisatiedoelen: hogere klanttevredenheid en lagere kosten.

Uitgangspunten

- Onze klanten kunnen het dienstverleningskanaal kiezen dat op dat moment en bij die vraag bij hen past.
- Onze medewerkers moeten in staat zijn om naadloos door de dienstverleningskanalen heen te bewegen.

2. Eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik

Met Digitalisering bewerkstelligen we dat we alleen die gegevens opvragen, die we nodig hebben en waar we nog niet zelf over beschikken.

Dit leidende principe geldt voor alle publieke dienstverlening die wij als gemeente bieden: burgerzaken, sociaal domein, vergunningen, fysieke domein en belastingen. Veilig gebruik van data, met in achtname van de AVG, is daarbij een vereiste.

Wat is het?

Met 'eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik' bedoelen we het eenmalig opslaan van gegevens van inwoners en bedrijven (klanten) en zo veel mogelijk hergebruik ervan. In de praktijk leidt dit tot verlaging van administratieve last voor klanten. Veel te vaak wordt ons als gemeente (terecht) verweten dat we steeds dezelfde vragen stellen en/of steeds dezelfde gegevens vragen. Als voorbeeld: een inwoner die gegevens heeft verstrekt voor de aanvraag van een uitkering moet voor een deel dezelfde gegevens verstrekken voor een aanvraag bijzondere bijstand. Dit kan leiden tot fouten en daarmee tot onnodige herstelkosten en inefficiënte werkprocessen.

Verplichtingen conform Het Stelsel van Basisregistraties:

- Niet meer uitvragen
Organisaties met een publieke taak mogen gegevens die beschikbaar zijn in een basisregistratie niet meer uitvragen. Burgers en bedrijven hoeven deze gegevens niet vaker aan te leveren dan nodig. Zo dalen de administratieve lasten.
- Verplicht gebruik
Organisaties met een publieke taak gebruiken bij de vervulling van die taak gegevens. Zijn deze gegevens beschikbaar als authentiek gegeven, dan moet de organisatie ze afnemen van de basisregistratie. Zo is wettelijk geborgd dat al deze organisaties werken met dezelfde kwalitatieve gegevens.
- Terugmelden
Bij twijfel over de juistheid van een authentiek gegeven moeten afnemers daar melding van doen. De bronhouder zal dan onderzoeken of het gegeven nog wel juist is en als het nodig is het gegeven bijwerken. Zo wordt de kwaliteit van de gegevens in de basisregistraties continu verbeterd.

Hoe te realiseren?

Het realiseren van 'eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik' blijkt moeilijker dan gedacht. Het is ons tot op heden maar mondjesmaat gelukt. Op het moment leeft het beeld dat dit niet gaat lukken zolang we onze software en IT inkopen en inrichten zoals we dat tot nu toe doen. Dat moet anders!

Hoe anders is nog niet gedefinieerd. Er zijn ontwikkelingen zowel op het technologische gebied als op het gebied van aanpak en implementatie. DOWR moet een standpunt innemen, eigen positie bepalen en een ontwikkelagenda opstellen met als doel deze complexe maar noodzakelijke opgave in te vullen.

3. Integraal klantbeeld

Door middel van Digitalisering zorgen we dat alle informatie over klanten op één centrale plek verzameld wordt en inzichtelijk wordt gemaakt.

Wat is het?

Een integraal klantbeeld is een term die gebruikt wordt bij Customer Relationship Management (CRM). Andere benamingen zijn een 360^o klantbeeld en Single Customer View. Bedrijven hebben te maken met gegevens van en informatie over hun klanten. Deze data is veelal afkomstig uit verschillende bronnen binnen de organisatie. Bijvoorbeeld betaalstatussen van de financiële afdeling, de voorkeuren van de klant vanuit sales en statussen vanuit klantvragen. Een integraal klantbeeld betekent dat al deze informatie op één centrale plek verzameld wordt en inzichtelijk is gemaakt. In een optimale situatie is er dan sprake van één centraal platform dat een dashboard biedt, waarin deze gegevens real-time en toegankelijk gepresenteerd worden.

Door de centralisatie van deze real-time klantdata, hebben alle verschillende lagen uit een organisatie deze direct inzichtelijk bij een contact met de klant. Zo is de klant geen nummer, maar direct een bekende. Bij een achterstallige betaling kan de financiële afdeling direct zien dat de klant verhuisd is. Of als een klant de gemeente belt, is gelijk duidelijk welke diensten en producten hij op dat moment afneemt en eerder afgenomen heeft. Hiermee kunnen bedrijven hun klanten sneller en vooral beter helpen.

Daarnaast geeft een integraal klantbeeld organisaties meer cross-dienstverleningsmogelijkheden. Bij een klantcontact kan een medewerker gelijk het hele klantdossier bekijken en daarmee een beter beeld krijgen in de situatie van de betreffende klant. Dit kan hij dan toepassen in de dienstverlening richting de klant, zo wordt de dienstverlening ook persoonlijker.

Hoe te realiseren?

Stappen die we als DOWR-gemeenten moeten zetten:

1. Bepalen in hoeverre en met welke omvang het wenselijk is binnen onze drie organisaties om een klantbeeld te hebben (dat is bepalend voor o.a. technische specificaties).
2. Op detailniveau uitwerken wat onze specificaties zijn voor het hebben van een klantbeeld (functionele analyse).

4. Doorontwikkeling online dienstverlening

We zetten in op de kwaliteit van onze online dienstverlening. Dat betekent aansluiten op de behoefte van de klant en door ontwikkelen op nieuwe digitale mogelijkheden.

Wat is het?

Online dienstverlening is tot nu toe vooral een vertaling geweest van onze klassieke dienstverleningsprocessen. Het omvormen van een brief naar PDF, het versturen van een beschikking via MijnOverheid in plaats van via post, etc. De huidige online technologie biedt veel mogelijkheden om het anders in te richten.

We ontwikkelen door naar:

- gepersonaliseerde Mijn Omgevingen. Daarin kan de klant een eigen PDC samenstellen, doorklikken naar een andere Mijn Omgeving zonder opnieuw in te loggen, andere transacties starten en/of betalingen verrichten.
- schermonafhankelijke interface. Onze websites zijn al responsive¹, maar niet al onze formulieren en niet onze Mijn Omgeving. We maken alles responsive en via elke scherm benaderbaar.

¹ Responsive: De vorm van een website past zich automatisch aan aan het gebruikte apparaat (laptop, tablet, smartphone).

- inzet van verschillende soorten content. Naast tekst overwegen we in bepaalde situaties en voor bepaalde doelgroepen om in plaats van tekst animatie of video in te zetten.
- inzet van AI (Artificial Intelligence, kunstmatige intelligentie). We volgen, kijken en bepalen waar we kunstmatige intelligentie kunnen inzetten, bijvoorbeeld chatbots of andere toepassingen die leiden tot een dialoog tussen de klant en de machine.

Hoe te realiseren?

We bepalen eerst wat we kunnen doen met de technologie die we in huis hebben (e-Suite, Drupal). In samenwerking met andere Dimpact-gemeenten brengen we verbeteringen aan in het bestaande. In Deventer wordt al nagedacht over hoe we onze huidige Mijn Omgeving (PIP) kunnen verbeteren, zowel in design als in functionaliteiten. Dat doen we via de Verbetertafel van Dimpact.

5. Digitale Identiteit

Door middel van nieuwe digitale identiteit oplossingen, meer toegankelijkheid realiseren tot digitale diensten.

Wat is het?

De samenleving verandert. Ook de verhoudingen tussen overheid, bedrijfsleven en de inwoner veranderen. De inwoner wil zaken kunnen doen op het moment en op de manier die hem schikken. Met bedrijven, met andere inwoners en met de overheid. De introductie van een veilige, betrouwbare digitale identiteit is dringend gewenst, DiGiD voldoet niet langer. Het heeft niet de status en het vertrouwen van het paspoort. Je kunt er geen hypotheek mee afsluiten, niet het rijbewijs mee verlengen, geen toeslagen of uitkering mee aanvragen en geen bankzaken mee afhandelen. En aan de telefoon of aan de balie heb je er niets aan.

Een digitale identiteit is een vereiste voor toegang tot digitale diensten. Het is daarom belangrijk dat een digitale identiteit betrouwbaar, veilig, gebruikersvriendelijk, goedkoop en herbruikbaar is en ook de privacy garandeert. Dat is niet eenvoudig, want veel van deze elementen botsen met elkaar en hebben tot gevolg dat er veel gebeurt rondom digitale identiteiten in Nederland en Europa.

Hoe te realiseren?

In VNG- en Dimpact-verband zijn werkgroepen actief rond dit thema. Vanuit DOWR participeren we in deze werkgroepen of volgen we dit actief. Met het initiatief (IRMA, zie verderop) van de gemeente Nijmegen en de stichting Privacy by Design werkt Deventer actief mee, ook in Dimpact-verband.

6. (Digitale) Inclusie

Mensen met een beperking moeten gewoon kunnen meedoen in de samenleving. Dit heet een inclusieve samenleving. En de gemeente moet daaraan bijdragen door haar dienstverlening op een inclusieve wijze in te richten. Dat geldt ook voor mensen die minder digitaal vaardig zijn.

Wat is het?

Digitale inclusie is de digitale dienstverlening voor iedereen toegankelijk maken. Ongeacht of iemand digitaal vaardig is of niet, de digitale dienstverlening moet voor iedereen zijn en moet iedere burger of ondernemer gebruik van kunnen maken. Op een vindbare, begrijpelijke en toegankelijke manier.

Hoe te realiseren?

Digitale inclusie maakt onderdeel uit van een inclusieve dienstverlening. Dat vertaalt zich in bijvoorbeeld begrijpelijke taal op de website, in e-formulieren die gebruiksvriendelijk zijn, in toegankelijke digitale raadsvergaderingen maar ook in hulp aan de balie bij digitale dienstverlening. Want de gemeente streeft naar zelfregie van de burger. En daar hoeft een digitale oplossing misschien niet altijd de beste te zijn.

4. Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Dienstverleners 2022-2025

In 2022-2025 zijn onderstaande wensen, wijzigingen en ontwikkelingen voor het domein Dienstverleners aan de orde.

Bij onderstaande projecten is aandacht voor de kosten. Hierin zijn alle kosten opgenomen die voor de inrichting van de automatisering nodig zijn.

4.1 Terugblik

Eind 2019 hebben we uitvoeringsplan 2021 opgesteld en in januari 2020 tijdens 'de Pizzasessie' gepresenteerd. Onze doelen en strategieën voor een groot deel ongewijzigd. Strategie van Digitale Inclusie is aan het plan van 2022-2025 toegevoegd. Een aantal wensen komt ook dit jaar terug en er zijn nieuwe wensen.

Wens	2021	2022	Toelichting
KISS	✓	✓	Niet gestart vanwege externe factoren
MijnOverheid	✓	■	2021 Deventer, 2023 Olst Wijhe en Raalte
Digitale Identiteit	✓	■	Ontwikkeling nog te experimenteel
Opslag documenten Burgerlijke Stand	✓	■	Opgegaan in doorontwikkeling burgerzaken
Doorontwikkeling Burgerzaken	■	✓	Bundeling activiteiten
Website	■	✓	Nieuw
Identiteitscontrole Burgerzaken (Oribi)	■	✓	Nieuwe ontwikkeling bij Olst-Wijhe
Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	■	✓	Nieuw
Vervanging e-suite en burgerzakenmodules	■	✓	Aanbestedingskalender (AO)

4.2 Aanbestedingskalender en Contractenoverzicht

Leverancier	Titel	Einddatum	Gemeente	Totaal 4 Jaar	Aanbesteding
TSA	Elektor Verkiezingssoftware Deventer	31-12-2022	Deventer	€ 6.500	Onderhands
TSA	Elektor Verkiezingssoftware Olst-Wijhe	31-12-2022	Olst-Wijhe	€ 2.340	Onderhands
TSA	Elektor Verkiezingssoftware Raalte	31-12-2022	Raalte	€ 2.340	Onderhands
ATOS /PinkRocade	E-Suite en Burgerzakenmodules	01-07-2032	DOWR		Europees via Dimpact

TSA is de leverancier van de verkiezingssoftware Elektor. Inmiddels hebben de drie gemeenten de module IVerkiezingen Extra aangeschaft. Voornamelijk is dit nog niet voldoende om de volledige functionaliteit van Elektor te vervangen. De verwachting is dat per 1-1-2023 de volledige functionaliteit van Elektor ingevuld zal kunnen gaan worden door IVerkiezingen. Indien dit niet geval mocht zijn, dan kan het contract met Elektor verlengd worden. Vanuit Contractmanagement DOWRi komt er ruimschoots op tijd een reminder om het contract te bezien, op te zeggen, dan wel te verlengen.

Vervangingskalender

De vervangingskalender staat in de map "[Ondersteunende Documenten](#)".

4.3 In 2022 te starten projecten in het domein Dienstverlening

De STiP kent vier actielijnen waarlangs de uitvoering van de i-Visie kan plaatsvinden:

- A. Doorontwikkeling Dienstverlening
- B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
- C. Digitale Samenleving
- D. Data gedreven sturing

Afbeelding actielijnen uit STiP:

Actielijn Doorontwikkeling dienstverlening

A Inwoners, ondernemers en bezoekers ervaren onze dienstverlening als persoonlijk en dichtbij. Zij ervaren de vrijheid om ons via verschillende contactkanalen te bereiken en wij proberen zo veel mogelijk direct een goede antwoord te geven.

Omnichannel.
We zetten in op omnichannel: Middels digitalisering maken we het mogelijk dat, ongeacht welk kanaal de inwoner kiest, we in staat zijn om te schakelen tussen de verschillende kanalen.

Enmalig uitvraag, meervoudig gebruik
Middels Digitalisering vragen we alleen de noodzakelijke gegevens op en die waar we nog niet over beschikken.

Integraal klantbeleid
Door middel van Digitalisering zorgen we dat alle relevante informatie over klanten op één centrale plek inzichtelijk is.

Doorontwikkeling online dienstverlening

- Klanten krijgen gepersonaliseerde omgevingen met de relevante informatie en transactiemogelijkheden.
- We gaan zorgen voor een schermafhankelijke interface.
- We gaan andere soorten content op de website plaatsen: naast tekst bijvoorbeeld ook animaties of video's.
- We gaan experimenteren met Artificial Intelligence toepassingen zoals bijvoorbeeld chatbots waarmee we geautomatiseerd vragen van de klant kunnen beantwoorden.

Digitale identiteit
Samen met VNG en Dimpact denken we mee om te komen tot een nieuwe digitale identiteit voor inwoners.

Actielijn Digitale samenleving

C Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaal wordt. Hierbij staan we open voor initiatieven en experimenten van onze inwoners en ondernemingen, en denken hierin mee. Bewezen innovaties zetten we in om hierin te ondersteunen.

(Online) participatie
We gaan met online tools experimenteren om meer en andere inwoners te bereiken, en andere onderwerpen ter tafel te krijgen. We hebben op dit gebied zelf een ander gedaan en landelijk zijn er veel experimenten geweest. Om de juiste keuzes te maken leren we van deze ervaringen.

Open data en open overheid ⓘ
We gaan sets van open data actief ter beschikking stellen om inwoners van informatie te voorzien en om partijen in staat te stellen om (nieuwe) diensten te ontwikkelen.

Slimme samenleving
We faciliteren, stimuleren of realiseren de toepassing van innovatieve technologische oplossingen in de samenleving.

Actielijn Datagedreven sturing

D Analyse van data biedt kansen op gebied van verbeteren van de dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. Door analyses ontstaan vernieuwende inzichten en oplossingen voor problemen en kunnen besluiten meer onderbouwd worden genomen.

Beleid en uitvoering op basis van data ⓘ
We gaan experimenteren met data ter onderbouwing van uitvoerings- of beleidskeuzes. Door het uitvoeren van experimenten willen we leren wat de mogelijkheden zijn van datagedreven sturing, hoe we data-analyses het beste kunnen uitvoeren en wat we er voor nodig is. Voordat een experiment met data wordt uitgevoerd, worden de privacy risico's in kaart gebracht en afgewogen.

Data op orde
Een belangrijke voorwaarde voor datagedreven sturing is dat de kwaliteit (correctheid en actualiteit) van data op orde is en dat de data beschikbaar is. Ook hier zal de komende tijd aandacht aan worden besteed.

B Onze bedrijfsvoering zorgt ervoor dat we alle taken mogelijk maken, vanuit de grote diversiteit van inwoners, taken en opgaven die wij als gemeente hebben. Onze bedrijfsvoering ondersteunt de gemeentelijke organisaties in de volledige breedte voor het realiseren van de ambities.

We hebben een solide en efficiënte bedrijfsvoering
We hebben een toegankelijke, betrouwbare informatievoorziening.
We moderniseren de interne bedrijfsvoering ⓘ intern en met onze ketenpartners ⓘ
Hierbij gaan we ook inzetten op het beter benutten van software.
We gaan experimenteren om repeterende taken te automatiseren.
We zien informatieveiligheid en stabiliteit als toprioriteit ⓘ
We voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (bv AVG, rechtmatige inkoop, etc.).

We zijn wendbaar
Onze proces- en ICT-inrichting kan snel worden aangepast op nieuwe taken. We maken daarbij slim gebruik van innovaties en technische mogelijkheden.

We werken digitaal
We werken papierloos en informatie is plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar. Hierbij hoort een sluitend informatiebeheer: de juiste informatie digitaal op de juiste plaats en vindbaar ⓘ
We zetten in op de **digivaardigheid** van medewerkers ⓘ

Ontwikkelingen in één oogopslag				
2021	2022	2023	2024	2025
KISS				
MijnOverheid				
Doorontwikkeling Burgerzaken				
Oribi				
Website				
Verkiezingssoftware				
Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente				
Vervanging e-suite en burgerzakenmodules				

Relatie met andere i-Uitvoeringsplannen

Project	Sociaal	Bedrijfsvoering	Fysiek
KISS	Applicaties SD en i4Sociaal	-	Doorontwikkeling MOR
MijnOverheid	-	-	-
Doorontwikkeling Burgerzaken	-	-	-

Oribi	-	-	-
Website	-	-	-
Elektor	-	-	-
Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein Eenmalige uitvraag van gegevens	-	-
Vervanging e-suite en burgerzakenmodules	Applicaties SD en i4Sociaal	-	-

1. Klant Interactie Service Systeem (KISS)

Karin begint haar werkdag met het starten van KISS. Zij leest belangrijk nieuws en werkinstructies van de dag. Zij is nu klaar voor klantcontacten. Voor deze ochtend is zij ingeroosterd om alleen telefoontjes af te handelen, in de middag alle klantcontacten. Al deze contacten komen in KISS samen binnen. Bert Burger belt om te vragen hoe het zit met het gat in zijn straat. Hij heeft een paar dagen geleden al een melding over gemaakt en ziet nu dat de situatie nog hetzelfde is. Hij komt bij Karin uit. In één scherm kan zij de zaak van Bert vinden, wie het behandelt en hoe het ermee staat. Zij ziet in KISS dat de behandelaar afwezig is en ook wie hem vervangt. Karin legt direct contact met de vervanger en de zaak wordt verder opgepakt. Ondertussen houdt Karin via hetzelfde scherm contact met Bert. Aan het einde van de middag ontvangt Bert een signaal dat het gat is afgezet en dat het probleem de volgende dag wordt opgelost. Via KISS stuurt Karin ook een persoonlijke boodschap aan Bert. Zij bedankt hem voor zijn betrokkenheid en geduld.

We willen meer grip hebben op klantinteracties. Het Medewerkerportaal van Atos functioneert, maar voldoet niet aan de wensen van de moderne klantinteractie: omnichannel, met een sterke zoekfunctie, geschikt voor meerdere vormen van klantcontact, ook als deze niet tot een zaak leiden. Vanuit Dimpact is er een werkgroep KISS (Klant Interactie Service Systeem) geformeerd. Deventer is lid van de werkgroep. In het beginstadium heeft Raalte ook meegedacht. Begin 2020 is een marktverkenning geweest. De toekomstige applicatie moet dus kunnen 'praten' met e-Suite. Medio 2020 is een plan van aanpak gepresenteerd. Momenteel is er een wervingsronde gaande onder de leden van Dimpact om voldoende gemeenten aan te haken zodat er een gezamenlijke aanbesteding kan worden gestart.

Doel	Toegankelijkheid en Kwaliteit				
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening				
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Hogere klantwaardering • Efficiëntere klantcontact afhandeling circa 5% • Betere informatievoorziening t.b.v. management en sturing (BI) • Omnichannel • Integraal klantbeeld 				
Looptijd	2021-2022				
Organisatie(s)	DOWR Deventer heeft op dit moment een trekkersrol Olst-Wijhe en Raalte volgen de ontwikkelingen, maar zien wel de toegevoegde waarde van dit traject. Op dit moment kunnen deze twee gemeenten de nodige capaciteit (uren) niet vrijspelen. Daarom dat ze het traject in 2021 volgen. Omdat de mogelijke aanbesteding via Dimpact zal verlopen, zullen Olst-Wijhe en Raalte later instappen.				
Applicatie(s)	Fase 1: SDU, Telefooncentrale/JCC Klantgeleiding/Zaaksysteem/Presence (365) Fase 2: Overige Backoffice applicaties				
Kosten	Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten KISS.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2021*	2022	2023	2024	2025

	D	€ 50.000				
	OW		€ 12.282			
	R		€ 25.632			
	Geraamde structureel kosten					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		€ 21.578	€ 21.578	€ 21.578	€ 21.578
	OW		€ 3.847	€ 3.847	€ 3.847	€ 3.847
	R		€ 8.029	€ 8.029	€ 8.029	€ 8.029
	*: extra bedragen t.o.v de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	€ 50.000				
	OW	€ 0				
	R	€ 0	25.632			
	Reeds aanwezige dekking structureel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	Dekkingsvoorstel					
	D	Incidenteel dekking aanwezig € 50.000 binnen programma. Structureel: Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Project wordt in Dimpact verband opgezet. Het is op dit moment niet duidelijk of het project in Dimpact verband wordt uitgevoerd. Dat is o.a. afhankelijk van aantal deelnemende gemeenten.				
	OW	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022. Structureel: Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Project wordt in Dimpact verband opgezet. Het is op dit moment niet duidelijk of het project in Dimpact verband wordt uitgevoerd. Dat is o.a. afhankelijk van aantal deelnemende gemeenten.				
R	Incidentele dekking vanuit krediet M705032 'Dienstverl. ICT'. Structureel: Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Project wordt in Dimpact verband opgezet. Het is op dit moment niet duidelijk of het project in Dimpact verband wordt uitgevoerd. Dat is o.a. afhankelijk van aantal deelnemende gemeenten.					
*: extra bedragen t.o.v de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

2. Aansluiting op MijnOverheid

Bert ontvangt op zijn telefoon een bericht uit Berichtenbox van MijnOverheid. Het is een bericht over zijn bezwaar bij de gemeente Deventer. Via Berichtenbox app van MijnOverheid logt Bert makkelijk in en leest het bericht. Hij ziet daarnaast ook andere nog niet gelezen berichten van RDW en zijn pensioenfonds. Zo heeft Bert de hele overheid onder z'n duim!

De verwachting is dat de wettelijke verplichting Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (autonome ontwikkeling) 2021 in werking zal treden. Dit wordt o.a. mogelijk gemaakt door een koppeling tussen de e-Suite en MijnOverheid. Inwoners kunnen dan vanuit één digitale omgeving dienstverlening van verschillende overheden ontvangen: gemeenten, UWV, Belastingdienst, SVB, RDW, etc.

Het aansluiten heeft zoals zich nu laat zien geen complexe technische gevolgen. Gemeenten kunnen digitaal kanaal aanbieden op drie onderdelen: Berichtenbox, Lopende Zaken en Persoonlijke gegevens. Het laatste onderdeel is al in gebruik. Eerste twee moeten worden gedaan. De impact op onze organisaties kan groot zijn. Met name voor Raalte en Olst-Wijhe waar de PIP nog niet is opengesteld. Impact ligt er vooral in het feit dat documenten procesmatig ondertekend moeten worden (in de e-suite) en inhoudelijk correct zijn voordat ze verzonden worden, dat status van de afhandeling en de behandelaar ten alle tijden correct zijn. Inwoners kunnen immers hun zaken online volgen. Dit allemaal zal een inspanning vragen van de organisatie, omdat zaakgericht werken in alle drie de organisaties breed ingezet wordt.

De organisatorische consequenties van de invoering van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is meegenomen in het i-Uitvoeringsplan van Bedrijfsvoering. Deze uren zijn dus niet in het i-Uitvoeringsplan van Dienstverlening meegenomen.

Doel	Toegankelijkheid				
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening				
Baten	Eén overheid/loket gedachte				
Looptijd	2023				
Organisatie(s)	Olst Wijhe en Raalte (l.c.m. vervanging e-suite) Deventer voert dit project in 2021 uit, conform het i-Uitvoeringsplan 2021.				
Applicatie(s)	E-Suite en opvolger e-Suite				
Kosten	Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten MijnOverheid.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
D					
OW			P.M.		
R			P.M.		
	Geraamde structureel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
D					
OW				P.M.	P.M.
R				P.M.	P.M.
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel				
	2021	2022	2023	2024	2025
0			€ 0		
OW			€ 0		
R			€ 0		
	Reeds aanwezige dekking structureel				
	2021	2022	2023	2024	2025
D					
OW				€ 0	€ 0
R				€ 0	€ 0
	Dekkingsvoorstel				
D	N.v.t.				
OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.				
R	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.				
Prioriteit	Autonome ontwikkeling				

3. Doorontwikkeling digitale dienstverlening burgerzaken

We zetten in op de kwaliteit van onze online dienstverlening. Dat betekent aansluiten op de behoefte van de klant en doorontwikkelen op nieuwe digitale mogelijkheden, conform strategie 4. In de bijlage bij dit document zit een lijst met onderdelen/modules van iBurgerzaken, die ingezet kunnen worden om de kwaliteit van de online dienstverlening te verhogen. Deze lijst is gebruikt als referentiekader bij het begroten van dit project. Uitgangspunt is dat we daar waar mogelijk dit geharmoniseerd gaan doen in samenhang met de ontwikkelingen binnen Dimpact (Dimpact aanbesteding burgerzaken software). Aangezien niet alles tegelijk kan, is het de wens om voor 2022 – 2025 een centraal budget aan te vragen, verdeeld over vier jaar. Het voordeel van een dergelijk budget is dat we snel kunnen schakelen en inspringen op behoeften, teneinde de inwoner optimaal te ondersteunen. Op basis van prioritering kunnen we vervolgens jaarlijks keuzes maken ten aanzien van de in te zetten functionaliteiten.

Doel	Digitalisering																																																										
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening																																																										
Baten	Efficiëntere werkwijze, digitale toegang voor de klant, invulling omnichannel																																																										
Looptijd	2022 e.v.																																																										
Organisatie(s)	OWR																																																										
Applicatie(s)	Nog te bepalen, afhankelijk van aanbesteding Dimpact																																																										
Kosten	<p>Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten Doorontwikkeling Digitale Burgerzaken.</p> <p>Geraamde incidentele kosten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€ 16.094</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td>€ 17.819</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structurele kosten</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td>€ 13.840</td> <td>€ 13.840</td> <td>€ 13.840</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td>€ 24.832</td> <td>€ 24.832</td> <td>€ 24.832</td> </tr> </tbody> </table>						2021	2022	2023	2024	2025	D						OW		€ 16.094				R		€ 17.819					2021	2022	2023	2024	2025	D						OW			€ 13.840	€ 13.840	€ 13.840	R			€ 24.832	€ 24.832	€ 24.832						
	2021	2022	2023	2024	2025																																																						
D																																																											
OW		€ 16.094																																																									
R		€ 17.819																																																									
	2021	2022	2023	2024	2025																																																						
D																																																											
OW			€ 13.840	€ 13.840	€ 13.840																																																						
R			€ 24.832	€ 24.832	€ 24.832																																																						
Financiering	<p>Reeds aanwezige dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Reeds aanwezige dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekkingsvoorstel</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>D</td> <td>Niet van toepassing</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td> </tr> </tbody> </table>						2021	2022	2023	2024	2025	D						OW						R							2021	2022	2023	2024	2025	D						OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	D	Niet van toepassing	OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.	R	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.
	2021	2022	2023	2024	2025																																																						
D																																																											
OW																																																											
R																																																											
	2021	2022	2023	2024	2025																																																						
D																																																											
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0																																																						
R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0																																																						
D	Niet van toepassing																																																										
OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.																																																										
R	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.																																																										
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)																																																										

4. Website

De webteams van Deventer en Olst-Wijhe overwegen om voor haar corporate websites Deventer.nl, Olst-Wijhe.nl en meerdere subsites over te stappen naar het nieuwe content managementsysteem (CMS) 'Open Online' van Dimpact. Open Online vervangt het huidige CMS van Dimpact, genaamd WIM. Open Online is recent gegund aan een nieuwe leverancier en wordt volgend jaar gebouwd in Drupal 9. Een eventuele migratie van de huidige corporate websites naar Open Online vindt plaats in 2022.

De businesscase van Open Online laat een aantal belangrijke voordelen zien t.a.v. integratie met andere Dimpact producten (o.a. beschreven in het Businessplan van Dimpact). Wat betreft de overige functionaliteit is Open Online gelijkwaardig aan ons huidige CMS, genaamd 'DevCMS'.

Status

Nog open punt van overweging zijn de eenmalige kosten van migratie en jaarlijkse kosten van Open Online. Onder andere tarieven en andere (eenmalige) investeringskosten van Open Online moeten nog worden vastgesteld. Pas hierna kunnen de webteams van Deventer en Olst-Wijhe de kosten-batenanalyse van een migratie naar Open Online afronden en een definitief besluit nemen/voorleggen. Zeker is in ieder geval dat een migratie naar Open Online niet (volledig) gedekt kan worden uit bestaande budgetten bij de webteams en DOWR-i. Dit vraagt dus om nieuw geld.

Gemeente Raalte maakt gebruik van het content management systeem (CMS) van DIMPACT/WIM. Omdat de techniek van het huidige CMS vanaf Q4 2021 niet meer onderhouden wordt met beveiligingsreleases zijn we genoodzaakt om een aanbesteding/implementatie te organiseren voor een nieuw CMS. Omdat hier ook nieuwe gemeenten bij aansluiten is besloten om de naam WIM los te laten en verder te gaan als DIMPACT/Open Online. Open Online is in 2020 het aanbestedingstraject ingegaan. De implementatie staat gepland voor Q2 2021. Voor Raalte is daar in de begroting 2020 en meerjarenraming 2021-2023 budget voor gereserveerd.

Doel	Toegankelijkheid				
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening				
Baten	Meer digitale contactmomenten Omnichannel Digitale inclusie				
Looptijd	2022				
Organisatie(s)	DOW Raalte voert dit project al in 2021 uit als gevolg van de verplichte aanbesteding van de huidige functionaliteit				
Applicatie(s)	CMS, SDU Connect, E-Suite, Digitaal Loket,				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2021 t/m 25); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente. Voor de details verwijzen naar een bijlage.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
	D	P.M.			
	OW	P.M.			
	R	N.v.t.			
	Geraamde structureel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
	D	P.M.			
	OW	P.M.			
	R	N.v.t.			
Financiering	Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage.				

	Reeds aanwezige dekking incidenteel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		€ 0			A
	OW		€ 0			
	R		N.v.t.			
	Reeds aanwezige dekking structureel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
	Dekkingsvoorstel					
	D	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij VJN/begroting 2022.				
	OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.				
R	N.v.t.					
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

5. Identiteitscontrole (Oribi)

Olst-Wijhe heeft de wens om snel en eenvoudig identiteitsbewijzen digitaal te kunnen controleren, middels een documentscanner en een camera voor gezichtsvergelijking. Deventer en Raalte zetten hiervoor de oplossing ID-Burger in. Gelet op de omvang van Olst-Wijhe en het aantal eerste inschrijvingen is destijds besloten om ID-Burger niet aan te schaffen. Voortschrijdend inzicht maakt dat Olst-Wijhe alsnog over wil gaan tot de aanschaf van ID-Burger van Oribi, t.b.v. de locatie Wijhe.

Doel	Digitalisering				
Actielijnen	Actielijn B Doorontwikkeling bedrijfsvoering				
Baten	Efficiëntere werkwijze				
Looptijd	2022				
Organisatie(s)	Olst-Wijhe				
Applicatie(s)	I-Burgerzaken				
Kosten	Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten Oribi.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.			
OW		€ 9.150			
R		N.v.t.			
	Geraamde structureel kosten				
	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
OW		€ 2.450	€ 2.450	€ 2.450	€ 2.450
R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel				
	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.			
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		N.v.t.			
	Reeds aanwezige dekking structureel				
	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

	R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
	Dekkingsvoorstel					
	D	Nvt				
	OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota 2022.				
	R	Nvt				
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

6. Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente

Bert Burger heeft vorig jaar een aanvraag voor leerlingenvervoer gedaan en de voorziening toegekend gekregen. Dit jaar wil hij leerlingenvervoer verlengen. Bert start vanuit zijn persoonlijke omgeving (I4Sociaal) de aanvraag en ziet dat alle gegevens van de vorige keer al zijn ingevuld. Daarnaast ziet hij dat de wijzigingen in zijn gezinssamenstelling die hij een half jaar geleden heeft doorgegeven ook al in de aanvraag zijn meegenomen. Bert controleert de gegevens en ziet dat alles goed is ingevuld en verzendt de aanvraag.

Onze inwoners en ondernemers verdienen een goede en betrouwbare dienstverlening. Wij zetten ons in om administratieve last zo laag mogelijk te houden. Strategie/opgave van eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik van gegevens draagt hierbij aan. Met steeds meer taken, processen, gegevens en applicaties wordt deze opgave steeds complexer. Dat vraagt om een DOWR brede architectuur die op dit moment ontbreekt. Wij brengen deze wens vanuit domein dienstverleners in, maar de opgave is domein overstijgend en vraagt om gezamenlijke inzet van DOWR en DOWRi. Daarbij verwijzen we naar de wens Data gebruik (van derden) in het i-uitvoeringsplan SD. Opdeling in 2 fasen maakt het overzichtelijk en kan projectmatig worden opgepakt.

Fase 1

Uitvoeren van een onderzoek naar:

- de huidige stand van zaken en het in kaart brengen van de gewenste situatie rondom eenmalige uitvraag, meervoudig gebruik van gegevens (IST en SOLL);
- opstellen van een roadmap;
- aandragen van oplossingen om eerste stappen te zetten (laaghangend fruit).

Voor de fase 1 hebben we de incidentele kosten op € 0 gezet. We menen dat een onderzoek met reguliere uren kan worden uitgevoerd. Het plaatsen van een klus zou een oplossing kunnen zijn.

Fase 2

Uitvoeren van de roadmap. Beschikbaar stellen van benodigde resources (mensen, kennis en geld). Uitvoeren van projecten die nodig zijn om deze opgave in te vullen.

Doel	Kwaliteit en Digitalisering
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening Actielijn C Digitale Samenleving
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Verlaging administratieve last voor inwoners en ondernemers • Hogere klantwaardering • Efficiëntere processen
Looptijd	2021-2025
Organisatie(s)	DOWR
Applicatie(s)	Fase 1 (2021): N.v.t. Fase 2 (2022-2025): Alle bestaande applicaties met gegevens van inwoners en

	ondernemers en nog onbekende applicaties.						
Kosten	Geraamde incidenteel kosten						
		2021*	2022	2023	2024	2025	
	D	€ 0	P.M.				
	OW	€ 0	P.M.				
	R	€ 0	P.M.				
	Geraamde structureel kosten						
		2021*	2022	2023	2024	2025	
	D		P.M.	P.M.	P.M.	P.M.	
	OW		P.M.	P.M.	P.M.	P.M.	
	R		P.M.	P.M.	P.M.	P.M.	
	*: extra bedragen t.o.v de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
	Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel					
			2021*	2022	2023	2024	2025
		D	N.v.t.	€ 0			
OW		N.v.t.	€ 0				
R		N.v.t.	€ 0				
Reeds aanwezige dekking structureel							
		2021*	2022	2023	2024	2025	
D		N.v.t.	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
OW		N.v.t.	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
R		N.v.t.	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
Dekkingsvoorstel							
D		Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij VJN/begroting 2023.					
OW		Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.					
R		Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.					
*: extra bedragen t.o.v de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021							
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein) Basisregistraties is autonome ontwikkeling (wettelijke verplichting)						

7. Vervanging applicatie e-suite en burgerzakenmodules

Carla Collega werkt regelmatig bij de juridische afdeling. Bezwaren van inwoners en ondernemers worden in het zaakstelsel geregistreerd. Hierdoor heeft zij per zaak alles netjes bij elkaar. Voor het plannen van hoorzittingen, waar meerdere zaken behandeld worden, gebruikt zij de rapportagemogelijkheid van het zaakstelsel. Hierdoor heeft zij een mooi overzicht van de verschillende zaken bij elkaar. Zij is erg gelukkig met de nieuwe rapportagemogelijkheden. Door de losse componenten van het nieuwe zaakstelsel was deze rapportagecomponent snel te koppelen en kon ze direct gebruik maken van deze functionaliteit waardoor ze haar werk veel efficiënter kon doen.

In juni 2023 loopt het contract met Dimpact voor de eSuite en Burgerzakenmodules af. Beide applicaties maken een cruciaal onderdeel uit van het primaire proces rondom de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. In de Strategische richting 2020-2025 van Dimpact zijn twee sporen benoemd:

1. Continuïteitsopgave; door actieve samenwerking met leveranciers en gemeenten komen tot een migratiestrategie met als uitgangspunt het continueren en moderniseren van de huidige dienstverlening.

- Vernieuwingsopgave; met het collectief en marktpartijen toewerken naar een modulaire (componenten) informatiehuishouding waarbij de Common Ground en Open Source uitgangspunten nadrukkelijk worden meegenomen.

Vanuit Dimpact is er een migratieplan en Plan B scenario gegeven. DOWR heeft hier een impactanalyse voor gemaakt waarin geadviseerd wordt de route via Dimpact te lopen. Hier vindt op dit moment besluitvorming over plaats.

NB

Bij de raming voor de vervanging van de burgerzaken modules is uitgegaan van selectie van de huidige leverancier. Wanneer een andere leverancier dan de huidige wordt geselecteerd, wordt 250.000 euro aan extra kosten verwacht.

Doel	Vervanging eSuite en Burgerzakenmodules dmv componentenstrategie					
Actielijnen	A. Doorontwikkelen Dienstverlening en B. Doorontwikkelen Bedrijfsvoering					
Baten						
Looptijd	2021 aanbesteding door regiebureau Dimpact 2022 en 2023 implementatie					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	eSuite en Burgerzakenmodules en alle gekoppelde applicaties					
Kosten						
	Geraamde incidenteel kosten t.b.v. aanbesteding door Dimpact:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	60.841	88.220	33.463		
	OW	11.025	15.987	6.064		
	R	22.781	33.032	12.529		
	Totaal	94.647	137.239	52.056		
	Geraamde incidenteel kosten t.b.v. implementatie vervanging e-suite:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		314.805	314.805		
	OW		56.128	56.128		
	R		117.137	117.137		
	Totaal		488.070	488.070		
	Geraamde incidenteel kosten t.b.v. implementatie vervanging BZM's:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		19.350	12.900		
	OW		3.450	2.300		
	R		7.200	4.800		
	Totaal		30.000*	20.000*		
	<i>* als de huidige leverancier uit de aanbesteding komt zijn dit de geraamde implementatiekosten. Komt er een andere leverancier uit dan zijn de geraamde implementatiekosten 300.000 euro.</i>					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	60.841				
	OW	11.025				
	R	22.781				
	Reeds aanwezige dekking structureel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					

	Dekkingsvoorstel
D	Dekking 2021 is aanwezig. 2022 en 2023 nog niet aanwezig, aan te vragen bij VJN/begroting 2022.
OW	Dekking 2021 is aanwezig. 2022 en 2023 nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.
R	Dekking 2021 is aanwezig. 2022 en 2023 nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.
	<i>*: extra bedragen t.o.v de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>
Prioriteit	Autonome ontwikkeling

5. Doelen in het domein Participatie

Samen vormgeven aan samenleven. Voor Deventer, Olst-Wijhe en Raalte is het niet nieuw om inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties te betrekken bij beleids- en besluitvorming. Of om mee te werken aan initiatieven uit de samenleving. We zijn bekend met het organiseren van inloopbijeenkomsten, schetssessies, werkateliers en klankbordgroepen. Maar de vraag naar online participatie neemt toe.

We beogen inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen nog meer te betrekken bij beleid én uitvoering. Niet door aan de voorkant al van alles dicht te timmeren. Maar vanuit vertrouwen en verbinden willen we, in een samenwerkende bestuursstijl, de kracht van de samenleving benutten om tot gedragen oplossingen te komen.

Burgerparticipatie

Bij burgerparticipatie willen we de hand uitsteken naar inwoners en dagen wij iedereen uit tot meedenken, meepraten en meedoen. Daarin zoeken wij steeds creatief naar een vorm die past bij het onderwerp en de fase waarin het proces zich bevindt.

Overheidsparticipatie

Wij stimuleren en faciliteren initiatieven van de samenleving. Dit is overheidsparticipatie, wat we zien als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van inwoners, raad, college en ambtelijke organisatie. Daarbij hebben wij aandacht voor onze onderlinge rollen. Wij willen inwoners goed begeleiden bij het ontwikkelen en uitvoeren van initiatieven en de juiste verwachtingen geven gedurende het proces.

Doel is het creëren van een grotere betrokkenheid van inwoners, verenigingen en ondernemers bij lokaal beleid en het faciliteren van inwoners-initiatieven door gebruik van een goede mix aan digitale participatie-instrumenten, passend bij het doel en de werkwijze van het beoogde participatietraject.

6. Strategieën domein Participatie

Als gemeenten willen we de juiste middelen tot onze beschikking hebben om alle groepen te bereiken. Online en offline participatie vullen elkaar daarbij goed aan. Digitale bijeenkomsten en platforms hebben voordelen: mensen hoeven weinig moeite te doen er te komen, je bereikt meer en andere mensen en online-sessies en gesprekken zijn altijd terug te zien of te lezen. Je kunt op een online-participatieplatform deelnemen op een moment dat jou past. Met name ook het bereiken van de 'unusual suspects' kan door online participatie positief worden beïnvloed.

Uiteraard zijn er ook nadelen: niet iedereen is digitaal vaardig, online actief of op z'n gemak. En sommige onderwerpen of gesprekken lenen zich toch vooral voor een fysieke bijeenkomst.

7. Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Participatie 2022-2025

In 2022-2025 zijn onderstaande wensen en wijzigingen voor het domein Participatie aan de orde. Bij de projecten zijn de kosten opgenomen die voor de inrichting van de automatisering nodig zijn.

In 2022 te starten projecten in het domein Participatie

1. Participatieplatform

Een e-democratie of participatieplatform voor overheden en inwoners geeft de tools om meer inwoners te bereiken, om participatietrajecten te faciliteren en om zodoende ook betere beleidsbeslissingen te kunnen maken. De wens is een platform dat redelijk eenvoudig te implementeren is en een scala aan tools biedt om inwoners in de verschillende mates van invloed te betrekken (participatieladder).

Met een dergelijk platform verwachten we onze participatietrajecten in de volle breedte te stroomlijnen.

Dit platform draagt o.a. bij aan het realiseren, profileren en uitdragen van onze doelen (gerelateerd aan de gemeentelijke coalitieakkoorden/raadsakkoorden/collegeakkoorden)¹ en bevat uiteenlopende participatiemogelijkheden en -tools.

2021 benutten we om beter gebruik te maken van de tools die al in ons applicatielandschap aanwezig zijn. Zo krijgen we een beter beeld welke tools er missen. Vervolgens onderzoeken we welk platform (bijv. Citenzlab, Consul, OpenStad) het beste past bij onze wensen.

Doel	Participatie, Digitalisering					
Actielijnen	Actielijn C Digitale samenleving					
Baten	Efficiëntere werkwijze Digitale toegang voor burgers Grotere doelgroep Digitale inclusie					
Looptijd	2022 - 2025					
Organisatie(s)	DOW					
Applicatie(s)						
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2025); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		€ 2.800			
	OW		€ 2.800			

	R																																																											
	Geraamde structureel kosten																																																											
		2021	2022	2023	2024	2025																																																						
	D		€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400																																																						
	OW		€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400																																																						
	R																																																											
Financiering	<p>Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage.</p> <p>Reeds aanwezige dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€ 2.800</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€ 0</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Reeds aanwezige dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> <td>€ 0</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekkingsvoorstel</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>D</td> <td>Dekking incidentele kosten aanwezig, dekking structurele kosten aan te vragen bij VJN/begroting 2022.</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>nvt</td> </tr> </tbody> </table>							2021	2022	2023	2024	2025	D		€ 2.800				OW		€ 0				R							2021	2022	2023	2024	2025	D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	R						D	Dekking incidentele kosten aanwezig, dekking structurele kosten aan te vragen bij VJN/begroting 2022.	OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.	R	nvt
	2021	2022	2023	2024	2025																																																							
D		€ 2.800																																																										
OW		€ 0																																																										
R																																																												
	2021	2022	2023	2024	2025																																																							
D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0																																																							
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0																																																							
R																																																												
D	Dekking incidentele kosten aanwezig, dekking structurele kosten aan te vragen bij VJN/begroting 2022.																																																											
OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.																																																											
R	nvt																																																											
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)																																																											

Actielijn Doorontwikkeling dienstverlening

A Inwoners, ondernemers en bezoekers ervaren onze dienstverlening als persoonlijk en dichtbij. Zij ervaren de vrijheid om ons via verschillende contactkanalen te bereiken en wij proberen zo veel mogelijk direct een goede antwoord te geven.

Omnichannel

We zetten in op omnichannel. Middels digitalisering maken we het mogelijk dat, ongeacht welk kanaal de inwoner kiest, we in staat zijn om te schakelen tussen de verschillende kanalen.

Enmalig uitvraag, meervoudig gebruik
Middels Digitalisering vragen we alleen de noodzakelijke gegevens op en die waar we nog niet over beschikken.

Integraal klantbeeld

Door middel van Digitalisering zorgen we dat alle relevante informatie over klanten op één centrale plek inzichtelijk is.

Doorontwikkeling online dienstverlening

- Klanten krijgen gepersonaliseerde omgevingen met de relevante informatie en transactiemogelijkheden.
- We gaan zorgen voor een schermafhankelijke interface.
- We gaan andere soorten content op de website plaatsen: naast tekst bijvoorbeeld ook animaties of video's.
- We gaan experimenteren met Artificial Intelligence toepassingen zoals bijvoorbeeld chatbots waarmee we geautomatiseerd vragen van de klant kunnen beantwoorden.

Digitale identiteit

Samen met VNG en Dimpact denken we mee om te komen tot een nieuwe digitale identiteit voor inwoners.

Actielijn Doorontwikkeling bedrijfsvoering

B Onze bedrijfsvoering zorgt ervoor dat we alle taken mogelijk maken, vanuit de grote diversiteit van inwoners, taken en opgaven die wij als gemeente hebben. Onze bedrijfsvoering ondersteunt de gemeentelijke organisaties in de volledige breedte voor het realiseren van de ambities.

We hebben een solide en efficiënte bedrijfsvoering

We hebben een toegankelijke, betrouwbare informatievoorziening.

We moderniseren de interne bedrijfsvoering

intern en met onze ketenpartners
Hierbij gaan we ook inzetten op het beter benutten van software.

We gaan experimenteren om repeterende taken te automatiseren.

We zien informatieveiligheid en stabiliteit als topprioriteit

We voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (bv AVG, rechtmatige inkoop, etc.).

We zijn wendbaar

Onze proces- en ICT-richting kan snel worden aangepast op nieuwe taken. We maken daarbij slim gebruik van innovaties en technische mogelijkheden.

We werken digitaal

We werken papierloos en informatie is plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar. Hierbij hoort een sluitend informatiebeheer: de juiste informatie digitaal op de juiste plaats en vindbaar

We zetten in op de digivaardigheid van medewerkers

Actielijn Digitale samenleving

C Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaal wordt. Hierbij staan we open voor initiatieven en experimenten van onze inwoners en ondernemingen, en denken hierin mee. Bewezen innovaties zetten we in om hierin te ondersteunen.

(Online) participatie

We gaan met online tools experimenteren om meer en andere inwoners te bereiken, en andere onderwerpen ter tafel te krijgen. We hebben op dit gebied zelf een en ander gedaan en landelijk zijn er veel experimenten geweest. Om de juiste keuzes te maken leren we van deze ervaringen.

Open data en open overheid

We gaan sets van open data actief ter beschikking stellen om inwoners van informatie te voorzien en om partijen in staat te stellen om (nieuwe) diensten te ontwikkelen.

Slimme samenleving

We faciliteren, stimuleren of realiseren de toepassing van innovatieve technologische oplossingen in de samenleving.

Actielijn Datagedreven sturing

D Analyse van data biedt kansen op gebied van verbeteren van de dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. Door analyses ontstaan vernieuwende inzichten en oplossingen voor problemen en kunnen besluiten meer onderbouwd worden genomen.

Beleid en uitvoering op basis van data

We gaan experimenteren met data ter onderbouwing van uitvoerings- of beleidskeuzes. Door het uitvoeren van experimenten willen we leren wat de mogelijkheden zijn van datagedreven sturing, hoe we data-analyses het beste kunnen uitvoeren en wat we er voor nodig is.

Voordat een experiment met data wordt uitgevoerd, worden de privacy risico's in kaart gebracht en afgewogen.

Data op orde

Een belangrijke voorwaarde voor datagedreven sturing is dat de kwaliteit (correctheid en actualiteit) van data op orde is en dat de data beschikbaar is. Ook hier zal de komende tijd aandacht aan worden besteed.



Uitvoeringsplan informatievoorziening Fysiek + Economie + OOV 2022-2025

Keuzes voor informatievoorziening in de domeinen Fysiek, Economie en OOV van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) 2022-2025

Versie: 0.99 / 08-01-2021

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
2.	Doelen in het domein Fysiek	3
3.	Strategieën in het domein Fysiek	3
3.1	De Omgevingswet.....	3
3.2	Smart City	5
3.3	Doorontwikkeling in Samenhang van de GEO-basisregistraties (Dis-GEO).....	6
4	Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Fysiek.....	6
1.	Doorontwikkeling Meldingen openbare ruimte (MOR)	7
2.	Omgevingswet	8
3.1	Smart City	9
3.2	Benutten van 5G-netwerk	10
4.1	Ontwikkelingen Dis-Geo	<u>1214</u>
4.2	Samenhangende objectenregistratie (SOR).....	12
5	Basisregistratie Ondergrond (BRO).....	13
6	Aanbesteding informatievoorziening Beheer Openbare Ruimte (BOR).....	<u>1344</u>
7	Ondernemen & Vergunningen: Managementinformatie	15
OOV	<u>1517</u>
1.	Doelen van het domein OOV	<u>1517</u>
2.	Strategieën van het domein OOV	<u>1517</u>
2.1	Ondermijning/bestuurlijke integrale aanpak/weerbaarheid	<u>1517</u>
2.2	Verbinding Sociaal- en Veiligheidsdomein	<u>1517</u>
3.	Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein OOV	<u>1648</u>
1.	Registratie- en monitoringsysteem	<u>1749</u>
2.	Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen.....	<u>1820</u>
8	Koppeling actielijnen aan projecten	<u>1924</u>
9	Inschatting van projecten op Belasting organisatie en Basis op orde vs Innovatief	<u>1924</u>

1. Inleiding

In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020-2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen: actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening, actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, actielijn C Digitale samenleving en actielijn D Datagedreven werken.

De i-Visie en het STiP fungeren als richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.

In het i-Uitvoeringsplan informatievoorziening Fysiek + Economie + OOV 2022-2025 staan de ontwikkelingen in de domeinen, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoeften voor informatievoorziening voor 2022-2025 beschreven. In dit plan zullen echter alleen projecten gerelateerd aan de domeinen Fysiek en OOV beschreven staan. Binnen het domein Economie zijn er op het moment geen specifieke wensen en behoeften die in dit plan opgenomen dienen te worden.

De domeinen zijn eigenaar van de veranderopgaven en –ambities op de informatievoorziening. Dat maakt dit uitvoeringsplan onderdeel van het begrotingsproces van het domein/begrotingsprogramma Fysiek, Economie en OOV in de drie gemeenten. De DOWR-gemeenten staan voor grote veranderopgaven, waarvoor een begroting nodig is.

2. Doelen in het domein Fysiek

Binnen het domein Fysiek zijn er drie concrete doelen waaraan gewerkt gaat worden. De eerste is het verbeteren van de dienstverlening naar inwoners en bedrijven. Dit doel zal worden opgepakt binnen de projecten Omgevingswet, Meldingen Openbare Ruimte en Dis-Geo. Dis-Geo is een samenhang van verschillende ontwikkelingen en projecten, een hiervan is de Samenhangende Objectregistratie. Deze SOR is ook als project opgenomen in dit i-Uitvoeringsplan.

- Omgevingswet
- Meldingen Openbare Ruimte
- Dis-Geo
 - o SOR

Het tweede doel is het verbeteren van de leefomgeving. Voor dit i-Uitvoeringsplan staat dit doel min of meer gelijk aan Smart City. Onder smart City vallen onder andere de projecten die voortkomen vanuit de City Deal, maar ook potentiële kansen die wij als gemeenten zien in de uitrol van 5G.

Het derde doel is het beter kunnen sturen op basis van informatie. Het project gericht op verbetering van de managementinformatie binnen het team Ondernemen & Vergunningen en de aanbesteding BOR hebben betrekking op dit doel.

3. Strategieën in het domein Fysiek

3.1 De Omgevingswet

Op 1 januari 2022 treedt de Omgevingswet in werking. De Omgevingswet bundelt de wetgeving en de regels voor ruimte, wonen, infrastructuur, milieu, natuur en water. De komst van de Omgevingswet betekent een stelselherziening die grote impact zal hebben. Het is niet alleen een wetgevingsoperatie, waarbij het aantal wetten en regels op rijksniveau zullen worden teruggebracht, ook provincies en gemeenten krijgen te maken met nieuwe instrumenten en bevoegdheden. De wet beoogt ook een organisatie- en cultuurverandering. De nieuwe integrale instrumenten en de snellere procedures dwingen ons om na te denken over de inzet van de instrumenten en over het aanpassen van interne en externe werkprocessen. De toegenomen flexibiliteit en afwijkingsmogelijkheden onder

de Omgevingswet zorgen ervoor dat de afwegingsverantwoordelijkheid sterk verschuift van het huidige bestemmingsplan naar het moment van reguliere vergunningverlening. Dit vereist andere kennis, competenties en werkwijzen.

Niet in de minste plaats heeft de Omgevingswet tot doel om de gebruiker centraal te zetten en de dienstverlening aan burgers en bedrijven op een hoger niveau te tillen.

Doel

De Omgevingswet kent vier verbeterdoelen:

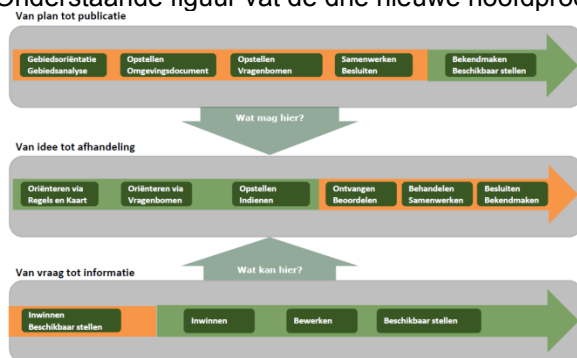
1. gebruiksgemak: vergroten van de inzichtelijkheid, voorspelbaarheid en gebruiksgemak van het omgevingsrecht en informatie;
2. samenhang: bewerkstelligen samenhangende benadering leefomgeving en het beleid, besluitvorming en regelgeving;
3. lokale afwegingsruimte: vergroten bestuurlijke afwegingsruimte door flexibele en actieve aanpak;
4. versnellen en verbeteren van de besluitvorming over projecten.

Aanpak

Bij de Omgevingswet hoort een goede digitale ondersteuning. Daarom wordt het Digitaal Stelsel Omgevingswet – Landelijke voorziening (DSO-LV) ontwikkeld. DSO-LV zal bij de inwerkingtreding van de wet op 1 januari 2022 beschikbaar gesteld worden. Via DSO-LV kunnen initiatiefnemers, overheden en belanghebbenden snel zien wat kan en mag in de fysieke leefomgeving. Hierbij worden drie bestaande voorzieningen (www.ruimtelijkeplannen.nl, het OmgevingsLoketOnline (OLO) en de Activiteiten Internet module (AIM)) samengevoegd.

Na 1 januari 2022 is het de bedoeling dat alle informatie die betrekking heeft op de fysieke leefomgeving beschikbaar gesteld kan worden. Dit zal gebeuren door het aanbieden van verschillende informatieproducten op het gebied van bijvoorbeeld geluid, water, bodem, etc. Het is nog niet duidelijk hoe deze fase er uit zal komen te zien.

Onderstaande figuur vat de drie nieuwe hoofdprocessen samen:



De komst van de Omgevingswet betekent dat de huidige producten en primaire processen ingrijpend zullen wijzigen door de komst van nieuwe bevoegdheden, planvormen (bijv. bestemmingsplan wordt omgevingsplan), informatieproducten, regels en procedures. Ook zal hierdoor de informatiearchitectuur fors wijzigingen: het zal leiden tot de implementatie van nieuwe standaarden, het aansluiten op nieuwe voorzieningen en het implementeren van nieuwe (interne) software. De belangrijkste stappen m.b.t. de aanschaf en implementatie van nieuwe software worden in 2020-2021 gezet.

Voor de doorontwikkeling van het DSO-LV ná 1 januari 2022, zal gewerkt gaan worden aan een plan "Uitbouw". Dit betreft de ontwikkelingen die nog op de wensenlijstjes staan maar tot nu nog niet daadwerkelijk zijn opgepakt.

Het is dan ook nog niet concreet duidelijk wat plan "Uitbouw" gaat betekenen voor de drie gemeenten.

Verbinding met I

In de uitvoering van de Omgevingswet tot een succes te maken is een goede digitale ondersteuning onontbeerlijk. Vanwege de aanschaf en implementatie van nieuwe software om aan te kunnen sluiten op DSO-LV en uitvoeren van wettelijke taken ligt er een belangrijke link naar de I.

3.2 Smart City

Een slimme stad (smart city) is een stad waarbij informatietechnologie en het Internet der dingen (IoT) gebruikt worden om de stad te beheren en te besturen. Hierbij gaat het zowel om de administratie als om de voorzieningen zoals bibliotheken, ziekenhuizen, het transportsysteem en de nutsvoorzieningen (bron: wikipedia).

Digitalisering vormt een wezenlijke wijziging van hoe onze samenleving functioneert. Er is sprake van toenemende kruisbestuiving van data, netwerken en hardware. Als gemeentelijke overheid komt deze ontwikkeling hard op ons af. De behoefte ligt vooral in de grotere steden (G5), maar is ook actueel in de rest van Nederland. We zien dat bijvoorbeeld in Deventer terug bij het voorzien van parkeerplaatsen met sensoren (bezetting), het slimme parkeerverwijssysteem voor zowel auto's als fietsen, de intelligente verkeersregelinstanties (iVRI) om de doorstroming te bevorderen, slimme prullenbakken en het uitrusten van lichtmasten met slimme toepassingen (kleurgebruik, dimbaar, energiezuinig). Voor enkele van deze voorzieningen zien we in de toekomst ook kansrijke toepassingen in de gemeenten Raalte en Olst-Wijhe.

In gemeenteland is Smart Mobility een belangrijke toepassing binnen Smart City. Hierbij kan gedacht worden aan autonoom rijden, *intelligent mobility* (bijvoorbeeld de slimme verkeerslichten en parkeersensoren in Deventer) en *Connected Mobility* (de technologie in en om je auto waardoor deze "connected" wordt met de buitenwereld).

Andere toepassingen die steeds meer worden toegepast is het gebruik van sensoren om millieumetingen te doen, bijvoorbeeld het meten van de luchtkwaliteit.

Een andere ontwikkeling die er aankomt is de uitrol van 5G. De uitrol van dit netwerk heeft als effect dat er veel meer kleine antennes nodig zijn en dat het de bedoeling is dat gemeenten hiervoor bijvoorbeeld lichtmasten ter beschikking moeten gaan stellen (wetsvoorstel). Dit zal een groot effect hebben op de publieke openbare ruimte (visueel, privacy, gezondheid, veiligheid, eigenaarschap, ethiek). Ook worden er kansen gezien doordat de data in grotere hoeveelheden en sneller kan worden uitgewisseld. Deze kansen liggen vooral bij innovaties in sectoren als de gezondheidszorg (Biomedische technologie en robotica, diagnostiek op afstand, etc.), energievoorziening (marktplaatsfunctie), Smart Society/ Smart Mobility (zie hiervoor) en media en entertainment.

In december 2020 heeft de gemeente Deventer een volgende stap gezet in deze ontwikkeling door de City Deal samen met meer dan vijftig verschillende partners te ondertekenen. Het doel van deze deal is "om de processen waarmee regio's, steden en dorpen worden ontworpen, ingericht, beheerd en bestuurd te veranderen."

Doel

Doel van een slimme stad is de levenskwaliteit te verhogen door de stad efficiënter te organiseren en de afstand tussen de inwoners en het bestuur te verkleinen. (bron: wikipedia).

Aanpak

De ontwikkelingen die momenteel lopen zijn nu nog veelal gebaseerd op kansen die ad hoc voorbij komen. Momenteel wordt in Deventer meer gericht aandacht besteed aan het onderwerp waarbij getracht wordt om de vraagstukken van verschillende kanten te belichten en ook de relatie met andere vraagstukken op te pakken. Om meer structureel in te kunnen spelen op ontwikkelingen is er voor Deventer voor 2021 een werkbudget toegekend. Daarbij komt de uitrol van 5G op alle gemeenten af waarbij de grootste impact pas over twee jaar verwacht wordt. Deventer ziet hierbij kansen door mogelijk bij de aanbesteding van lichtmasten deze voor te breiden op de 5G-antennes. Ook in het kader van

Verbinding met I

Aanvankelijk werd Smart Society gezien als iets dat niet van de I was. Door het steeds meer inbedden van systemen in het dagelijks werk, de integratie van systemen en de uitwisseling van data is de relatie met de I evident. Dit vraagt brede aandacht voor een goede informatievoorziening. Een juiste dataopbouw, -beheer en –ontsluiting zijn randvoorwaardelijk hierbij.

3.3 Doorontwikkeling in Samenhang van de GEO-basisregistraties (Dis-GEO)

De afgelopen jaren is er hard gewerkt aan de opbouw van maatschappelijk waardevolle basisregistraties en andere voorzieningen in het geo-informatiedomein. Zo zijn er met de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), en de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), de afgelopen jaren twee basisregistraties gerealiseerd. Daarnaast is er een start gemaakt met de Basisregistratie Ondergrond (BRO) en is er geïnvesteerd in de kwaliteit, actualiteit en het gebruikersgemak van de twee reeds bestaande basisregistraties Kadaster (BRK) en Topografie (BRT).

Doel

De geo-basisregistraties vormen een fundament voor de nationale geo-informatie infrastructuur (NGII). Het is belangrijk om de geo-basisregistraties in de NGII, stapsgewijs, door te ontwikkelen. De inhoudelijke en technische doorontwikkeling die dat vraagt, levert meer maatschappelijk rendement op en is efficiënter te realiseren wanneer dit in samenhang gebeurt.

Het ministerie van BZK heeft het initiatief genomen om onder de naam Doorontwikkeling in Samenhang (DiS-GEO) verschillende ontwikkelingen op dit gebied gecombineerd op te pakken.

Aanpak

In 2018 is een start gemaakt met de ontwikkeling van een samenhangende objectenregistratie. In 2019 heeft dit geleid tot een beleidsvisie en schetsontwerp van deze registratie. Daarnaast wordt er gestart met een spoor 'stimuleren gebruik', een verkenning naar een landelijke voorziening beeldmateriaal en een verkenning naar een basisvoorziening 3D.

4 Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein Fysiek

In 2022-2025 zijn onderstaande wensen, wijzigingen en ontwikkelingen voor het domein Fysiek aan de orde.

Het STiP kent vier actielijnen waarlangs de uitvoering van de i-Visie kan plaatsvinden:

- A. Doorontwikkeling Dienstverlening
- B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
- C. Digitale Samenleving
- D. Datagedreven sturing

Afbeelding actielijnen uit STiP:

Actielijn Doorontwikkeling dienstverlening

A Inwoners, ondernemers en bezoekers ervaren onze dienstverlening als persoonlijk en dichtbij. Zij ervaren de vrijheid om ons via verschillende contactkanalen te bereiken en wij proberen zo veel mogelijk direct een goede antwoord te geven.

Omnichannel
We zetten in op omnichannel: Middels digitalisering maken we het mogelijk dat, ongeacht welk kanaal de inwoner kiest, we in staat zijn om te schakelen tussen de verschillende kanalen.

Enmalig uitvraag, meervoudig gebruik
Middels Digitalisering vragen we alleen de noodzakelijke gegevens op en die waar we nog niet over beschikken.

Integraal klantbeeld
Door middel van Digitalisering zorgen we dat alle relevante informatie over klanten op één centrale plek inzichtelijk is.

Doorontwikkeling online dienstverlening

- Klanten krijgen gepersonaliseerde omgevingen met de relevante informatie en transactiemogelijkheden.
- We gaan zorgen voor een schermafhankelijke interface.
- We gaan andere soorten content op de website plaatsen: naast tekst bijvoorbeeld ook animaties of video's.
- We gaan experimenteren met Artificial Intelligence toepassingen zoals bijvoorbeeld chatbots waarmee we geautomatiseerd vragen van de klant kunnen beantwoorden.

Digitale identiteit
Samen met VNG en Dimpact denken we mee om te komen tot een nieuwe digitale identiteit voor inwoners.

Actielijn Digitale samenleving

C Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaal wordt. Hierbij staan we open voor initiatieven en experimenten van onze inwoners en ondernemingen, en denken hierin mee. Bewezen innovaties zetten we in om hierin te ondersteunen.

(Online) participatie
We gaan met online tools experimenteren om meer en andere inwoners te bereiken, en andere onderwerpen ter tafel te krijgen. We hebben op dit gebied zelf een en ander gedaan en landelijk zijn er veel experimenten geweest. Om de juiste keuzes te maken leren we van deze ervaringen.

Open data en open overheid
We gaan sets van open data actief ter beschikking stellen om inwoners van informatie te voorzien en om partijen in staat te stellen om (nieuwe) diensten te ontwikkelen.

Slimme samenleving
We faciliteren, stimuleren of realiseren de toepassing van innovatieve technologische oplossingen in de samenleving.

Actielijn Doorontwikkeling bedrijfsvoering

B Onze bedrijfsvoering zorgt ervoor dat we alle taken mogelijk maken, vanuit de grote diversiteit van inwoners, taken en opgaven die wij als gemeente hebben. Onze bedrijfsvoering ondersteunt de gemeentelijke organisaties in de volledige breedte voor het realiseren van de ambities.

We hebben een solide en efficiënte bedrijfsvoering
We hebben een toegankelijke, betrouwbare informatievoorziening.
We moderniseren de interne bedrijfsvoering intern en met onze ketenpartners.
Hierbij gaan we ook inzetten op het beter benutten van software.
We gaan experimenteren om repeterende taken te automatiseren.
We zien informatieveiligheid en stabiliteit als toprioriteit.
We voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (bv AVG, rechtmatige inkoop, etc.).

We zijn wendbaar
Onze proces- en ICT-inrichting kan snel worden aangepast op nieuwe taken. We maken daarbij slim gebruik van innovaties en technische mogelijkheden.

We werken digitaal
We werken papierloos en informatie is plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar. Hierbij hoort een sluitend informatiebeheer: de juiste informatie digitaal op de juiste plaats en vindbaar.
We zetten in op de digivaardigheid van medewerkers.

Actielijn Datagedreven sturing

D Analyse van data biedt kansen op gebied van verbeteren van de dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. Door analyses ontstaan vernieuwende inzichten en oplossingen voor problemen en kunnen besluiten meer onderbouwd worden genomen.

Beleid en uitvoering op basis van data
We gaan experimenteren met data ter onderbouwing van uitvoerings- of beleidskeuzes. Door het uitvoeren van experimenten willen we leren wat de mogelijkheden zijn van datagedreven sturing, hoe we data-analyses het beste kunnen uitvoeren en wat we er voor nodig is.
Voordat een experiment met data wordt uitgevoerd, worden de privacy risico's in kaart gebracht en afgewogen.

Data op orde
Een belangrijke voorwaarde voor datagedreven sturing is dat de kwaliteit (correctheid en actualiteit) van data op orde is en dat de data beschikbaar is. Ook hier zal de komende tijd aandacht aan worden besteed.

Projecten in één oogopslag				
2021	2022	2023	2024	2025
Meldingen Openbare Ruimte				
Omgevingswet				
Smart City				
5G				
Dis-Geo				
Samenhangende Objectregistratie				
Basisregistratie Ondergrond				
Aanbesteding Informatievoorziening BOR				

1. Doorontwikkeling Meldingen openbare ruimte (MOR)

De drie gemeenten zijn in de afgelopen jaren actief geweest met de doorontwikkeling van de "Melding Openbare Ruimte" (MOR). Het kan grofweg opgedeeld worden in drie onderdelen: het meldproces, het afhandelproces en het sturen op basis van managementinformatie. De drie gemeenten gebruiken de E-suite als systeem voor de afhandeling van de MOR-meldingen.

Deventer heeft de applicatie Slim Melden van Civity geïmplementeerd dat is gekoppeld aan de E-suite. Met Slim Melden kunnen gemeenten meldingen in de openbare ruimte (op een kaart) registreren en afhandelen. Tevens biedt het systeem actuele managementinformatie. Het huidige contract met de leverancier Civity loopt af in 2022. Civity heeft als

Bert Burger: Bert ziet dat er een lantaarnpaal kapot is. Hij meldt dit bij de gemeente en zijn melding wordt snel opgepakt, doorgezet en de lantaarnpaal wordt snel gerepareerd. Wanneer Bert vragen heeft over zijn melding kan de status snel achterhaald worden.

bedrijf het afgelopen jaar enkele ontwikkelingen doorgemaakt wat zeer waarschijnlijk impact zal hebben op de applicatie Slim Melden. Hierdoor bestaat er in Deventer de behoefte om de ontwikkeling van de applicatie in de gaten te houden en in 2022 niet te kiezen voor een hernieuwde aanschaf van Slim Melden maar eventueel een nieuwe applicatie aan te schaffen.

Vanuit de i-Uitvoeringsplannen 2020 & 2021 hebben Raalte en Olst-Wijhe de doorontwikkeling MOR al opgepakt. Raalte is het afgelopen jaar bezig geweest met procesoptimalisatie en heeft verbeteringen ten behoeve van de dienstverlening door gevoerd in o.a. de E-suite. Olst-Wijhe zal dezelfde verbeteringen in 2021 toepassen.

Doel	Verbetering dienstverlening, primair proces en stuurinformatie					
Actielijnen	Actielijn Doorontwikkeling Dienstverlening					
Baten						
Looptijd	2021-2022					
Organisatie(s)	Deventer					
Applicatie(s)	Slim Melden					
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		PM			
	OW		€0			
	R		€0			
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D		PM			
	OW		€0			
	R		€0			
Prioriteit	Autonome ontwikkeling (huidig contract loopt af)					

2. Omgevingswet

Op 1 januari 2022 treedt de Omgevingswet in werking. De aansluiting van de systemen om "Omgevingswetproof" te zijn, worden in 2020 en 2021 uitgevoerd.

De doorontwikkeling van het DSO-LV vanaf 1 januari 2022, zal verder vorm krijgen in de "Uitbouw". Dit betreft de ontwikkelingen die nog op de wensenlijstjes staan maar tot nu nog niet daadwerkelijk zijn opgepakt. Het is nog niet concreet duidelijk wat de "Uitbouw" gaat betekenen voor de drie gemeenten. Ook dit brengt onzekerheid met zich mee wat betreft de uit te voeren werkzaamheden en de planning.

Een project wat al wel concreet is, is de aanschaf en implementatie van het nieuwe plansysteem. Dit systeem is reeds aangeschaft en voor de implementatie is er al een lopend project 2021. De werkzaamheden en benodigde capaciteit zijn bekend en reeds gereserveerd.

Inhoudelijk staan de gemeenten voor de opgave om toe te werken naar één omgevingsvisie in 2024 en één omgevingsplan in 2029. De gemeenten zullen hiervoor een eigen strategie moeten ontwikkelen hoe het looppad eruit komt te zien.

Doel	Voldoen aan wettelijke verplichting en verbetering dienstverlening
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening, Doorontwikkeling Bedrijfsvoering, Digitale Samenleving & Datagedreven sturing
Baten	
Looptijd	2022-2025
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe, Raalte

Applicatie(s)	Meerdere, onder andere nieuw te verkrijgen plansoftware						
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D	€145.000					
	OW	€60.000					
	R	€83.000	€41.500	€31.000			
	Geraamde structureel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D						
	OW						
	R	€17.000	€17.000	€17.000	€17.000	€17.000	
	Financiering	Voor de details verwijzen naar een bijlage.					
		Dekking incidenteel					
			2021	2022	2023	2024	2025
D		€145.000					
OW		€60.000					
R		€83.000	€41.500	€31.000			
Dekking structureel							
		2021	2022	2023	2024	2025	
D							
OW							
R		€17.000	€17.000	€17.000	€17.000	€17.000	
Dekkingsvoorstel							
D		Reeds gereserveerd					
OW		Reeds gereserveerd					
R	Reeds gereserveerd						
Prioriteit	Autonome ontwikkeling						

3.1 Smart City

Het vergt inspanning van de gemeente Deventer om de ontwikkelingen rondom Smart City in goede banen te leiden. De technologische ontwikkelingen bieden namelijk ook veel kansen voor de gemeente. Met geavanceerde verlichting kan Deventer de aantrekkelijkheid van de binnenstad vergroten. Data vanuit de verkeerslichten staan direct en open ter beschikking. Tevens worden deze verkeerslichten worden direct bijgestuurd op basis van data van verkeersstromen. Deventer heeft de ambitie deze nieuwe technologieën en technieken te benutten (smart city). Om het primaire proces bij deze ontwikkeling te ondersteunen is meer nodig. Dit vraagt ook om aanpassing van systemen om de (data)beheervragenstukken op te pakken. Hiervoor is een werkbudget van € 50.000 beschikbaar.

Bert Burger: Bert gaat een dagje winkelen in Deventer. Hij en zijn vrouw pakken samen de auto. Terwijl ze naar de stad rijden ontvangt Bert op zijn telefoon suggesties hoe hij het beste kan rijden en met welke snelheid om zo soepel mogelijk de stad door te rijden.

Doel	Aantrekkelijkheid van de stad vergroten en verbeteren dienstverlening
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening, Digitale Samenleving & Datagedreven sturing
Baten	
Looptijd	2022-2025

Organisatie(s)	Deventer (Olst-Wijhe & Raalte volgen ontwikkelingen Deventer)					
Applicatie(s)	Nog niet bekend					
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D	0				
	OW					
	R					
	Geraamde structureel kosten:					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		€50.000	€50.000	€50.000	€50.000
	OW					
	R					
Financiering	Dekking incidenteel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D	0	0	0	0	0
	OW					
	R					
	Dekking structureel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aan te vragen middels Voorjaarsnota				
	OW	nvt				
	R	nvt				
Prioriteit	Prioriteit 2					

3.2 Benutten van 5G-netwerk

In de komende jaren zijn wij als gemeenten verplicht om bij te dragen aan de uitrol van 5G. Naast de verplichting biedt deze ontwikkeling echter ook kansen. Waar Smart City als programma ingezet wordt ten behoeve van de aantrekkelijkheid van de Deventer binnenstad, kan de uitrol van 5G mogelijkheden bieden bij de dienstverlening van de gemeente. Bij de aanbesteding van nieuwe lichtmasten wil Deventer ervoor zorgen dat deze zijn voorbereid voor nieuwe toepassingen, zoals 5G, sensoren, etc. Hiermee verschaft de gemeente zich vrijheid om eventueel in te spelen op ontwikkelingen die als kansrijk voor de gemeente worden gezien. Hiervoor is in 2020 een onderzoek gestart worden dat in 2021 verder uitgevoerd zal worden. Eventuele uitkomsten van het onderzoek zullen in 2022 en verder worden uitgevoerd.

Bert Burger: Bij Bert in de straat zijn de lantaarnpalen uitgerust met 5G-sensoren. Deze sensoren registreren eventuele defecten en melden dit. Zonder dat Bert een melding hoeft te doen is de gemeente onderweg om de lantaarn te repareren.

Doel	Anticiperen op nieuwe ontwikkelingen, verbetering dienstverlening
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening, Digitale Samenleving & Datagedreven sturing
Baten	
Looptijd	2021 en verder
Organisatie(s)	Deventer (Olst-Wijhe & Raalte volgen ontwikkelingen Deventer)
Applicatie(s)	Nog onbekend
Kosten	

	Geraamde incidenteel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D		PM				
	OW						
	R						
	Geraamde structureel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D		PM				
	OW						
	R						
	Financiering	Dekking incidenteel					
			2021	2022	2023	2024	2025
		D					
		OW					
R							
Dekking structureel							
		2021	2022	2023	2024	2025	
D							
OW							
R							
Dekkingsvoorstel							
D		Aan te vragen middels Voorjaarsnota					
OW		nvt					
R		nvt					
Prioriteit	Prioriteit 2						

4. In samenhang doorontwikkelen van de basisregistratie fysiek domein (Dis-Geo, SOR, BRO)

De volgende drie projecten zijn alle drie gericht op een doorontwikkeling van de basisregistraties in het fysieke domein. Dis-Geo en SOR zijn gericht op de samenhang tussen verschillende basisregistraties, de BRO is een nieuwe basisregistratie die per 01-01-2018 in werking is getreden. Vanwege de samenhang in de drie verschillende projecten, is er voor gekozen om voor 2022 een stelpost van €50.000 op te nemen, die te verdelen is over de drie verschillende projecten.

Doel	Voldoen aan wettelijke verplichtingen, verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering					
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening & Doorontwikkeling Bedrijfsvoering					
Baten						
Looptijd	2022 en verder					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe & Raalte					
Applicatie(s)	Nog onbekend					
Kosten	Geraamde incidenteel kosten¹:					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D		€32.250	PM	PM	PM
	OW		€5.750	PM	PM	PM
	R		€12.000	PM	PM	PM

¹ Het gaat hierbij om een stelpost van €50.000 voor de projecten Dis-Geo, SOR en BRO

	Geraamde structureel kosten:					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
Financiering	Dekking incidenteel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R		€12.000	PM	PM	PM
	Dekking structureel					
		2021	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aan te vragen via Voorjaarsnota				
	OW	Aan te vragen via Kadernota				
	R	Reeds gereserveerd				
	Prioriteit	Autonome Ontwikkeling				

4.1 Ontwikkelingen Dis-Geo

De geo-basisregistraties vormen een fundament voor de nationale geo-informatie infrastructuur (NGII). Het is belangrijk om de geo-basisregistraties in de NGII, stapsgewijs, door te ontwikkelen. De inhoudelijke en technische doorontwikkeling die dat vraagt, levert meer maatschappelijk rendement op en is efficiënter te realiseren wanneer dit in samenhang gebeurt.

Het ministerie van BZK heeft het initiatief genomen om onder de naam Doorontwikkeling in Samenhang (DiS-GEO) verschillende ontwikkelingen op dit gebied gecombineerd op te pakken. Het gevraagde budget betreft het deelnemen aan bijeenkomsten en volgen van de ontwikkelingen. De ontwikkelingen die onder Dis-Geo vallen kennen verschillende maten van concreetheid. Een relatief concrete ontwikkelingen is de SOR (uitgewerkt in project 4.2), dit is echter een uitzondering. Over het algemeen hebben wij als gemeenten nog te weinig zicht op wat de Rijksoverheid binnen Dis-Geo gerealiseerd wil hebben. Het geld dat voor 2021 is aangevraagd en toegekend, zal dan ook voornamelijk gebruikt worden om up-to-date te blijven met deze ontwikkelingen en waar nodig kan het ingezet worden voor het inwinnen van advies.

4.2 Samenhangende objectenregistratie (SOR)



De samenhangende objectenregistratie (SOR) is een nog te ontwikkelen uniforme registratie met basisgegevens over objecten in de fysieke werkelijkheid. Daaronder worden verstaan objecten die in het terrein zichtbaar zijn, zoals spoorlijnen wegen, water, gebouwen en bomen, aangevuld met objecten als woonplaatsen en openbare ruimten. De huidige geo-basisregistraties (BAG, BGT, WOZ, BRO) zijn op verschillende momenten ontstaan en vormen geen samenhangend geheel. Hierdoor zijn gegevens over hetzelfde object verspreid geraakt over verschillende registraties met elk

hun eigen inhoud, bijhoudingsprocessen en bijbehorende ICT-systemen. Om de gegevens van een specifiek object in de verschillende registraties consistent te houden, zijn in de uitvoeringspraktijk een groot aantal complexe systeemkoppelingen gerealiseerd. Ook zijn allerlei afspraken ontstaan over het onderling uitwisselen van mutaties.

Gebruikers lopen daarnaast regelmatig tegen inconsistenties in de diverse registraties aan. Dit maakt het gebruik van gegevens lastig en arbeidsintensief, zeker daar waar gestreefd wordt naar gestandaardiseerde werkprocessen (zoals bij de Omgevingswet). Door allerlei maatschappelijke ontwikkelingen neemt de behoefte aan basisgegevens over de fysieke werkelijkheid bovendien alleen maar toe.

Gemeenten, als (mede)beheerder van deze registraties, hebben daarom aangegeven de bestaande registraties in samenhang te willen doorontwikkelen tot een samenhangende objectenregistratie (SOR). Ook vanuit het gemeentelijk gebruik van objectgegevens bestaat behoefte aan het doorvoeren van verbeteringen (zoals in het kader van de Omgevingswet en Basisprocessen Gemeentelijke Belastingen). De samenhangende objectenregistratie gaat uiteraard ook voldoen aan de eisen die gemeenten vanuit Common Ground stellen aan de inrichting van de informatievoorziening.

Verbinding met I

In 2020 zijn er inventariserende gesprekken gevoerd, zowel intern als met de VNG. Vanuit de VNG werd medegedeeld dat de SOR een tijdelijke halt is toegeroepen. De VNG heeft kenbaar gemaakt aan de Rijksoverheid dat er vanuit de gemeenten op dit moment geen capaciteit is om deze registratie te implementeren en uit te voeren. De voorbereidende werkzaamheden die wij als gemeenten kunnen uitvoeren zullen voornamelijk gericht zijn op het maken van afspraken en vaststellen van (beleids)uitgangspunten. Een voorbeeld hiervan is het vastleggen van bepaalde eisen en wensen met betrekking tot het aanbesteden van relevante software. Concreet zou dit kunnen leiden tot het uitgangspunt dat de softwareleverancier het principe van Common Ground volgt en de software hierop is toegerust.

In 2021 zal in gezamenlijkheid aan een visie worden gewerkt, afspraken gemaakt over wie waarvoor verantwoordelijk is en uitgangspunten worden benoemd en vastgesteld. Voor de periode 2022-2025 is nog onvoldoende zicht op wat nodig zal zijn.

4.3 Basisregistratie Ondergrond (BRO)

Vanaf 1 januari 2018 geldt de Wet op de Basisregistratie Ondergrond (BRO).

De daarvoor benodigde ondergrondgegevens zijn straks te ontsluiten vanuit een generieke digitale infrastructuur: de Basisregistratie Ondergrond (BRO). De BRO maakt deel uit van het stelsel van basisregistraties. De BRO voegt daaraan gegevens over de ondergrond toe. Nu zijn ondergrondgegevens nog in beheer bij verschillende organisaties. Ze zijn daardoor niet in dezelfde mate gedigitaliseerd, gestandaardiseerd en geharmoniseerd en maar deels voor publiek beschikbaar. Dankzij de BRO hebben alle gegevens straks een gevalideerde, hoge kwaliteit en zijn ze voor iedereen vrij beschikbaar. De overheid kan planprocessen en beheerstaken efficiënter uitvoeren en de kwaliteit van haar dienstverlening verbeteren. De BRO gaat het o.a. mogelijk maken om digitale ruimtelijke Geo-Informatiemodellen in te zetten bij beleidsafwegingen. Bestuursorganen hebben vanaf 1 januari 2018 de wettelijke taak om gegevens over de ondergrond aan te leveren. In de toekomst vallen steeds meer gegevens over de ondergrond onder de BRO, welke een stijging van de beheerkosten betekenen en mogelijk aanvullende implementatiekosten.

Bij het vullen en in gebruik nemen van de BRO hanteert de Rijksoverheid een viertal tranches. Op dit moment is het voor ons als gemeenten nog niet concreet wat er specifiek van ons wordt gevraagd in de verschillende tranches. Door deze onduidelijkheid is het logischerwijs ook nog onduidelijk of en welke I-componenten hier een rol gaan spelen. Voor 2021 is er geld gevraagd en toegekend om snel te kunnen schakelen, mocht er dan meer duidelijkheid komen met betrekking tot de I.

5 Aanbesteding informatievoorziening Beheer Openbare Ruimte (BOR)

In 2021 loopt het huidige contract van het BOR-beheersysteem af. Op dit moment maken de drie gemeenten gebruik van Obsurv als integraal beheersysteem voor de objecten in de openbare ruimte, met daarnaast nog losse beheersystemen. In Q1 van 2021 zal besloten moeten worden tot een strategie hoe de gemeenten de BOR systeemtechnisch willen invullen.

Op dit moment zijn er drie mogelijke strategieën benoemd, waarvan er een gekozen zal worden. Deze drie strategieën zijn:

1. Een integraal beheersysteem.

Hierbij zal er via een aanbesteding een integraal beheersysteem (zoals Obsurv) worden aangeschaft en zullen de huidige losse beheersystemen worden uitgefaseerd.

2. Losse beheersystemen met een centraal regiesysteem.

De focus komt te liggen op de losse beheersystemen per specialisatie, met een centraal systeem naar waar de data ontsloten zal worden. Hierbij zal het huidige Obsurv worden uitgefaseerd.

3. Een combinatie van strategieën 1 en 2.

Via een aanbesteding zal er een integraal beheersysteem (zoals Obsurv) worden aangeschaft, met daarnaast enige vrijheid voor de gemeenten om losse beheersystemen aan te schaffen. Voor zowel strategie 2 als 3 zal het harmoniseren van de systemen een vereiste zijn.

Hoewel de precieze kosten nog onduidelijk zijn, zullen er kosten moeten worden gemaakt in het aanbestedingstraject. Op basis van de ervaringscijfers van de vorige aanbesteding Informatievoorziening BOR is de verwachting dat deze kosten €35.000 zullen bedragen.

In een enkel geval zou er daarnaast nog een extra investering nodig kunnen zijn, bijvoorbeeld wanneer er n.a.v. de aanbesteding een ander integraal beheersysteem wordt aangeschaft dan Obsurv. In dit geval zullen er nieuwe koppelingen moeten worden gelegd. Mocht hier sprake van zijn, dan zullen extra middelen moeten worden aangevraagd.

Doel	Voldoen aan wettelijke verplichtingen, verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering						
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Bedrijfsvoering & Datagedreven sturing						
Baten							
Looptijd	2022 en verder						
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe, Raalte						
Applicatie(s)	Nog onbekend						
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D	€22.575	€41.202				
	OW	€4.025	€38.442				
	R	€8.400	€38.442				
	Geraamde structureel kosten:						
		2021	2022	2023	2024	2025	
	D	€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	
	OW	€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	
	R	€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	
	Financiering	Dekking incidenteel					
			2021	2022	2023	2024	2025
		D					
OW							
R		€8.400	€38.442				
Dekking structureel							
		2021	2022	2023	2024	2025	
D		€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	€ 51.850	
OW		€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	€ 15.925	
R		€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	€ 25.943	
Dekkingsvoorstel							
D		Kosten 2021 aanvragen via 1e kwartaalrapportage, 2022 aanvragen via Voorjaarsnota					
OW		Aan te vragen via Kadernota					
R	Reeds gereserveerd						
Prioriteit	Autonome Ontwikkeling (huidig contract loopt af)						

OOV

1. Doelen van het domein OOV

1. Een meer weerbare overheid en samenleving moet er voor zorgen dat ondermijnende criminele activiteiten minder ruimte krijgen en worden bestreden. De vermenging van onderwereld met bovenwereld samen tegengaan op zowel preventief als repressief vlak.
2. Het door ontwikkelen van de verbinding tussen het sociaal en veiligheidsdomein (waaronder de justitie/strafrechtketen). Zodat een integrale persoonsgebonden aanpak vanuit zorg (kansen, perspectieven) en veiligheid (dwang en drang) voor de problematische personen/gezinnen of een gebiedsgerichte aanpak met probleemgerichte inzet in wijken en buurten, waarbij gemeenten de procesregie hebben geborgd is.

2. Strategieën van het domein OOV

2.1 Ondermijning/bestuurlijke integrale aanpak/weerbaarheid

Aanpak:

Binnen de gemeenten Deventer, Raalte en Olst-Wijhe krijgt i.s.m. primaire partners politie en OM de aanpak van ondermijning en weerbaarheid in 2020 een prominente plek. De aanpak wordt uitgevoerd langs een aantal sporen, waarbij de eerste stap is gezet d.m.v. het opstellen van de ondermijningsbeelden voor de afzonderlijke gemeenten. De vervolgstappen zijn dan ook: aanpak ondermijningscasuïstiek en regionale samenwerking, ontwikkeling interventiestrategieën, maatschappelijke weerbaarheid en ambtelijke en bestuurlijke weerbaarheid. Randvoorwaardelijk is aandacht voor inrichten van een meldpunt en intelligence. Maar ook is aandacht voor sferen en witte vlekken die naar boven zijn gekomen, zoals het buitengebied.

i-Component

De verbinding met I zit met name in de randvoorwaarden bij dit thema; deze zijn van groot belang om dit thema tot een succes te brengen. Alles valt of staat met de informatiepositie om op een goede wijze de regierol te kunnen uitvoeren.

Per gemeente is de wens om een centraal digitaal meldpunt te creëren die laagdrempelig wordt ervaren door collega's, welke een directe registratie van het signaal betekent en waar sprake is van een doorkoppeling naar een digitaal systeem voor monitoring, dossiervorming en het beschikbaar krijgen van managementinformatie.

Een belangrijk aspect bij ondermijning is de informatiepositie en het samenbrengen van signalen. Een signaal op zich kan nietszeggend zijn, juist de bundeling maakt dat zaken zichtbaar worden. De wens is daarom om de beschikbare informatie binnen de verschillende domeinen aan elkaar te koppelen om zo een compleet beeld voor onze informatievoorziening te realiseren en dat deze informatie met een zoekvraag/system te benaderen is. Hiermee hoeven niet alle systemen afzonderlijk langsgelopen te worden.

Naast onze informatiepositie intern op orde is de wens om informatie te koppelen met gegevens van externe partners. Hierdoor ontstaan mogelijkheden om meer datagedreven te werken. Denk aan het zien van trends, maar ook op individueel niveau.

2.2 Verbinding Sociaal- en Veiligheidsdomein

Aanpak:

De doorontwikkeling vindt plaats door onder andere aandacht te hebben voor de verdere ontwikkeling van de structuur (borgen van casus en procesregie, opschaling en bestuurlijke verantwoordelijkheid zowel binnen het sociaal domein als veiligheidsdomein, maar ook juist de schakeling tussen beiden. Een goede methodiek hiervoor is de AVE-methodiek) en professionalisering (met specifieke aandacht voor terug- en doorkoppeling en een actieve houding buiten de eigen kaders).

Binnen dit thema is specifieke aandacht voor de doorontwikkeling Veiligheidshuis, de doorontwikkeling van het bijzonder zorgteam en de nieuwe wet Verplichte geestelijke gezondheidszorg.

i-Component

De verbinding met I zit in het aspect dat momenteel een systeem voor dossiervorming ontbreekt. Onze wens is om te bekijken of aansluiting bij een bestaand systeem wenselijk is dan wel het aanschaffen van een nieuw systeem de voorkeur heeft. Met het creëren van een systeem hebben we onze basis op orde en werken we efficiënter. Plannen van aanpak zijn dan goed vorm te geven, duidelijk te monitoren en op een juiste wijze te bewaren in een afgesloten beveiligde omgeving. Dit versterkt de informatiepositie en onze regierol.

3. Wensen en behoefte informatievoorziening in het domein OOV

In 2022-2025 zijn onderstaande wensen, wijzigingen en ontwikkelingen voor het domein OOV aan de orde.

Het STiP kent vier actielijnen waarlangs de uitvoering van de i-Visie kan plaatsvinden:

- A. Doorontwikkeling Dienstverlening
- B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
- C. Digitale Samenleving
- D. Datagedreven sturing

Afbeelding actielijnen uit STiP:

Actielijn Doorontwikkeling dienstverlening

A Inwoners, ondernemers en bezoekers ervaren onze dienstverlening als persoonlijk en dichtbij. Zij ervaren de vrijheid om ons via verschillende contactkanalen te bereiken en wij proberen zo veel mogelijk direct een goede antwoord te geven.

Omnichannel
We zetten in op omnichannel: Middels digitalisering maken we het mogelijk dat, ongeacht welk kanaal de inwoner kiest, we in staat zijn om te schakelen tussen de verschillende kanalen.

Enmalig uitvraag, meervoudig gebruik
Middels Digitalisering vragen we alleen de noodzakelijke gegevens op en die waar we nog niet over beschikken.

Integraal klantbeleid
Door middel van Digitalisering zorgen we dat alle relevante informatie over klanten op één centrale plek inzichtelijk is.

Doorontwikkeling online dienstverlening

- Klanten krijgen gepersonaliseerde omgevingen met de relevante informatie en transactiemogelijkheden.
- We gaan zorgen voor een schermafhankelijke interface.
- We gaan andere soorten content op de website plaatsen: naast tekst bijvoorbeeld ook animaties of video's.
- We gaan experimenteren met Artificial Intelligence toepassingen zoals bijvoorbeeld chatbots waarmee we geautomatiseerd vragen van de klant kunnen beantwoorden.

Digitale identiteit
Samen met VNG en Dimpact denken we mee om te komen tot een nieuwe digitale identiteit voor inwoners.

Actielijn Doorontwikkeling bedrijfsvoering

B Onze bedrijfsvoering zorgt ervoor dat we alle taken mogelijk maken, vanuit de grote diversiteit van inwoners, taken en opgaven die wij als gemeente hebben. Onze bedrijfsvoering ondersteunt de gemeentelijke organisaties in de volledige breedte voor het realiseren van de ambities.

We hebben een solide en efficiënte bedrijfsvoering
We hebben een toegankelijke, betrouwbare informatievoorziening.
We moderniseren de interne bedrijfsvoering ① intern en met onze ketenpartners ①
Hierbij gaan we ook inzetten op het beter benutten van software.
We gaan experimenteren om repeterende taken te automatiseren.
We zien informatieveiligheid en stabiliteit als toprioriteit ①
We voldoen aan onze wettelijke verplichtingen (bv AVG, rechtmatige inkoop, etc.).

We zijn wendbaar
Onze proces- en ICT-richting kan snel worden aangepast op nieuwe taken. We maken daarbij slim gebruik van innovaties en technische mogelijkheden.

We werken digitaal
We werken papierloos en informatie is plaats- en tijdonafhankelijk beschikbaar. Hierbij hoort een sluitend informatiebeheer: de juiste informatie digitaal op de juiste plaats en vindbaar ①
We zetten in op de digivaardigheid van medewerkers ①

Actielijn Digitale samenleving

C Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaal wordt. Hierbij staan we open voor initiatieven en experimenten van onze inwoners en ondernemingen, en denken hierin mee. Bewezen innovaties zetten we in om hierin te ondersteunen.

(Online) participatie
We gaan met online tools experimenteren om meer en andere inwoners te bereiken, en andere onderwerpen ter tafel te krijgen. We hebben op dit gebied zelf een en ander gedaan en landelijk zijn er veel experimenten geweest. Om de juiste keuzes te maken leren we van deze ervaringen.

Open data en open overheid ①
We gaan sets van open data actief ter beschikking stellen om inwoners van informatie te voorzien en om partijen in staat te stellen om (nieuwe) diensten te ontwikkelen.

Slimme samenleving
We faciliteren, stimuleren of realiseren de toepassing van innovatieve technologische oplossingen in de samenleving.

Actielijn Datagedreven sturing

D Analyse van data biedt kansen op gebied van verbeteren van de dienstverlening, beleid en bedrijfsvoering. Door analyses ontstaan vernieuwende inzichten en oplossingen voor problemen en kunnen besluiten meer onderbouwd worden genomen.

Beleid en uitvoering op basis van data ①
We gaan experimenteren met data ter onderbouwing van uitvoerings- of beleidskeuzes. Door het uitvoeren van experimenten willen we leren wat de mogelijkheden zijn van datagedreven sturing, hoe we data-analyses het beste kunnen uitvoeren en wat we er voor nodig is.
Voordat een experiment met data wordt uitgevoerd, worden de privacy risico's in kaart gebracht en afgewogen.

Data op orde
Een belangrijke voorwaarde voor datagedreven sturing is dat de kwaliteit (correctheid en actualiteit) van data op orde is en dat de data beschikbaar is. Ook hier zal de komende tijd aandacht aan worden besteed.

Projecten in één oogopslag				
2021	2022	2023	2024	2025
Aansluiting applicatie Sociaal Domein				
Aansluiting en doorontwikkeling applicatie meldingen hennep teelt				

1. Registratie- en monitoringsysteem

In het kader van Ondernijning is een centraal meldpunt een eerste stap in onze visie om onze informatiepositie te versterken. Echter een goede opvolging van een signaal is zeker noodzakelijk. Om een goede basis te kunnen hebben is een registratie en monitoringsysteem benodigd. Dit systeem betreft een persoons- dan wel panddossier, waarbij we een casus vanaf melding tot plan van aanpak en afronding kunnen monitoren. Daarnaast is het wenselijk dat hierbij toegang door partners mogelijk is, zodat zij hun aandeel in de informatievoorziening voor deze dossiers kunnen aanleveren en het plan van aanpak gezamenlijk ontstaat.

Voor deze behoefte wordt gekeken naar de applicatie die zal volgen uit de aanbesteding sociaal domein. Om te onderzoeken in hoeverre er een match is tussen de uitvraag met betrekking tot de aanbesteding en de behoefte vanuit OOV zal er een onderzoek plaatsvinden. Na een eerste gesprek lijken er voldoende aanknopingspunten te zijn om verder te onderzoeken of de nieuwe applicatie voor het sociaal domein inderdaad geschikt is.

Begin 2021 zal OOV een visiedocument opstellen met daarin hun visie op informatisering, de eisen en wensen aan de applicatie en meerdere user cases. Aan de hand van dit document zal de toetsing plaatsvinden of er voldoende match zit tussen de applicatie sociaal domein en de behoefte van OOV. Deze toetsing zal waarschijnlijk in Q2 2021 plaatsvinden. Een vereiste is namelijk dat de implementatie van de nieuwe applicatie (deels) doorlopen is.

Mocht OOV gebruik kunnen maken van de nieuwe applicatie, dan zullen hier geen extra kosten mee gemoeid zijn. Het in gebruik nemen valt binnen de gemaakte afspraken en dienstverlening.

Doel	Voldoen aan wettelijke verplichtingen, verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering					
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening & Doorontwikkeling Bedrijfsvoering					
Baten						
Looptijd	2021					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe, Raalte					
Applicatie(s)	Applicatie voortkomend uit aanbesteding sociaal domein					
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
	OW	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
	R	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
	OW	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
	R	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-	€0,-
Prioriteit	Prioriteit 1					

2. Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen

In het kader van Ondernijning en zorg en veiligheid worden momenteel veel bronnen afzonderlijk geraadpleegd om een goed en volledig beeld te krijgen. De wens is om de beschikbare informatie binnen de DOWR gemeenten afzonderlijk te koppelen, zodat met een zoekvraag de gewenste informatie aangeboden wordt in een rapportage dan wel dat er een zoekresultaat komt met wie bezig is met persoon/pand (signaleringstool).

Het koppelen van externe openbare bronnen aan deze zoekvraag is ook een wens. Nu wordt deze informatie gemist.

De signaleringstool/verwijsindex haalt een adres/naam door een zoekmachine. Dit levert dan al dan niet 'hits' op per adres/persoon of de informatie. Dit systeem kan ook een uitdraai maken van het aantal 'hits' per adres. Via de tool krijgt een gemeente gemakkelijk inzicht of er sprake is van een reeds aanwezig signaal over een adres of persoon, en wie dit signaal geplaatst heeft. Hierdoor kunnen ambtenaren elkaar makkelijker vinden om informatie over een casus te delen. De tool is eigenlijk een handig venster op een aantal achterliggende gemeentelijke databases.

Het stelt medewerkers in staat om op een efficiënte manier informatie in te winnen bij de bron(eigenaar). Door de systemen geautomatiseerd te raadplegen, wordt voorkomen dat verschillende afdelingen (soms wel tien!) benaderd moeten worden om een beeld te verkrijgen bij één specifiek pand of een persoon. Een autorisatiematrix zorgt ervoor dat alleen medewerkers die vanuit hun functie geautoriseerd zijn om bepaalde bronnen te zien deze ook daadwerkelijk te zien krijgen.

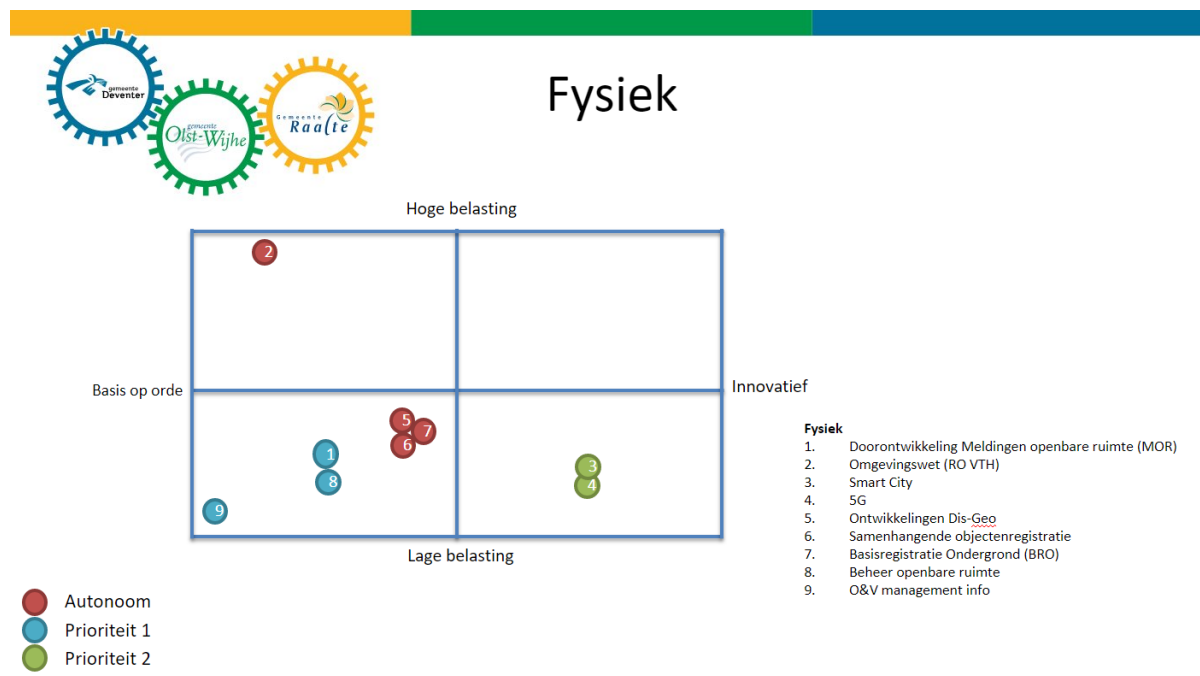
In eerste instantie was hier een verkennend onderzoek voor nodig om te bezien welke applicatie het best passend is bij deze wens. Het meest passend is een applicatie die intern is ontwikkeld om meldingen vanuit de politie met betrekking tot hennepcultuur te ontvangen en te kunnen volgen. Deze applicatie is al pilot geïnitieerd en is dermate succesvol verlopen, dat de applicatie wordt overgebracht naar de productieomgeving. Voor de komende jaren is er de wens om deze applicatie uit te breiden met meer koppelingen naar andere systemen en in te zetten voor breder gebruik. De visie die bij dit traject gepaard gaat past bij de wens van OOV tot een integraal systeem die de gebruiker in staat stelt om efficiënt meerdere systemen tegelijkertijd te bevragen. OOV wil derhalve aansluiten bij deze ontwikkeling. Voor nu is het nog onduidelijk hoeveel geld hiervoor benodigd is. Er volgt nog een specificatie.

Doel	Verbetering bedrijfsvoering					
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Bedrijfsvoering & Datagedreven Werken					
Baten						
Looptijd	2021 en verder					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe, Raalte					
Applicatie(s)	Intern ontwikkelde applicatie voor meldingen hennepcultuur					
Kosten	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	PM	PM			
	OW	PM	PM			
	R	PM	PM			
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	PM	PM			
	OW	PM	PM			
	R	PM	PM			
Prioriteit	Prioriteit 1					

6 Koppeling actielijnen aan projecten

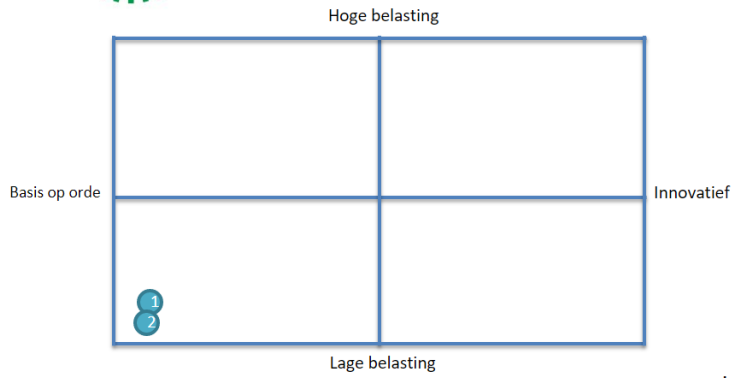
Prio	Gemeente	Project	Actielijnen													
			Omzichthet	Eenmalige vraag meer	Integraal klantbeleid	Doortrukking online	Digitale identiteit	(Digitale) inclusie	we hebben een solide en	we zijn vernieuwbaar	we werken digitaal	Online participatie	slimme samenwerking	open data en open overheid	beleid en uitvoering op basis	data op orde
			DOORONTWIKKELING DIENSTVERLENING					DOORONTWIKKELING BEDRIJFSVOERING			DIGITALE SAMENLEVING		DATAGEDREVEN WERKEN			
autonom	D	Doortrukking Meldingen Openbare Ruimte				v										
autonom	DOWR	Omgevingswet				v						v				
2	D	Smart City											v			
2	D	Benutten 5G netwerk				v							v			
autonom	DOWR	Ontwikkelingen DIS-Geo														v
autonom	DOWR	Samenhangende object registratie														v
autonom	DOWR	Basisregistratie ondergrond														v
autonom	DOWR	Beheer openbare ruimte (objecten)														v
1	D	O&V Management info							v	v					v	
1	DOWR	registratie en monitoringsysteem zoeken op persoon en adres (over systemen heen)			v						v					
1	DOWR	zoeken op persoon en adres (over systemen heen)			v										v	

7 Inschatting van projecten op Belasting organisatie en Basis op orde vs Innovatief





OOV



- Autonom
- Prioriteit 1
- Prioriteit 2

Legenda.

1. Registratie en monitoringsystemen ondermijning
2. Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen



Inhoud

1	Inleiding.....	3
2	Doelen van het Sociaal Domein DOWR.....	3
3	Strategieën van het Sociaal Domein DOWR.....	4
4	Informatievoorziening 2022 - 2025.....	5
4.1	Implementatie applicatie sociaal domein	6
4.2	i4Sociaal.....	7
4.3	Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein.....	9
4.4	Eenmalige uitvraag van gegevens.....	11
4.5	Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning.....	13
4.6	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	15
4.7	Doorontwikkeling Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	16
4.8	Informatievoorziening Beschermd Wonen.....	18
5	Bijlagen	19
5.1	Bijlage: Details bij Digitale Interactie.....	19
5.2	Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden)	20

1 Inleiding

In het najaar van 2017 hebben de gemeenteraden van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte de i-Visie vastgesteld. De i-Visie is voor de DOWR-gemeenten een belangrijk hulpmiddel om te beschrijven hoe gemeentelijke informatievoorziening nu en in de toekomst kan helpen om gemeentelijke ambities en maatschappelijke opgaven te realiseren en de strategische planning te beïnvloeden.

In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020-2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen: actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening, actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, actielijn C Digitale samenleving en actielijn D Datagedreven werken.

De i-Visie en het STiP fungeren als een richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.

In het *Uitvoeringsplan informatievoorziening sociaal domein 2022-2025* staan de ontwikkelingen in het domein, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoefte voor informatievoorziening voor 2022-2025 beschreven.

De domeinen zijn eigenaar van de veranderopgaven en –ambities op de informatievoorziening. Dat maakt dit uitvoeringsplan onderdeel van het begrotingsproces van het domein/begrotingsprogramma dienstverlening in de 3 gemeenten. De DOWR-gemeenten staan voor grote veranderopgaven, waarvoor een begroting nodig is.

2 Doelen van het Sociaal Domein DOWR

De visie op informatisering van het sociaal domein voor de DOWR-gemeenten is opgenomen dat de leef- en denkwereld centraal staat bij de inrichting. De huidige inrichting van de vakapplicaties is erg bewerkelijk wat betreft koppelingen en beheer en onderhoud omdat het er meer dan één zijn. Door hier in de aanbesteding applicatie sociaal domein te streven naar integrale informatievoorziening voor het gehele sociaal domein wordt efficiency verwacht. Ook van het beschikbaar krijgen van de informatie binnen de keten wordt verwacht dat dit leidt tot efficiency.

Het huidige applicatielandschap voorziet in beperkte mate in benodigde functionaliteit om aan de visie op informatisering te voldoen. De gap wordt beoogd te overbruggen bij de aanbesteding applicatie sociaal domein. Een van de elementen uit de visie is het digitaal aanvragen vanuit de inwoners en het daaropvolgend ook digitaal afhandelen van de aanvragen.

Voor het sociaal domein binnen de DOWR-gemeenten zijn de volgende doelen in 2022 - 2025 aan de orde:

- Doel 1: De DOWR-gemeenten hebben per 1 jan 2026 functionaliteiten beschikbaar die het mogelijk maken dat inwoners digitaal regie op eigen gegevens hebben waarmee kanaalkeuze mogelijk wordt.
Onder regie op gegevens valt daarmee het ontsluiten van de informatie naar de inwoner en het mogelijk maken van inzetten van dat kanaal dat het beste past bij de inwoner. Daarnaast valt hieronder de informatiebehoefte vanuit de professional die inzicht heeft in de situatie van de inwoner om daarmee zo goed mogelijk de inwoner van dienst te kunnen zijn. Innovatieve vormen van ondersteuning?
- Doel 2: Voorspelling van uitgaven in de Wmo is per 1 jan 2022 nauwkeurig en accuraat zodat gemeenten beter kunnen sturen op budget voor ondersteuning.

Onder voorspelling vallen daarmee specifieke aandacht voor het uitzoeken van die factoren die van grootste invloed zijn op de ontwikkelingen op basis van de beschikbare data vanuit de eigen processen en vanuit de nationale ontwikkelingen.

- Doel 3: De basis op orde en doorontwikkeling van de werkprocessen waarmee de eigen werkprocessen efficiënt en wendbaar uitgevoerd worden is per 1 jan 2023 voor de vakapplicaties voor Wmo, Jeugdwet en Participatiewet geregeld of ingericht.
Onder de basis op orde vallen alle beoogde resultaten die gaan over de dagelijkse operatie zoals: benodigde aanpassingen in de huidige applicaties vanwege bijvoorbeeld verplichte wettelijke aanpassingen en vervanging van applicaties vanwege bijvoorbeeld aanbestedingen. Hieronder valt ook de managementinformatie, datadreven werken en monitoringsinstrumenten.

Naast de uitwerking van de ontwikkelingen en doelen is een verbinding te leggen met de actielijnen uit het strategisch informatie plan (STiP) van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte.

- Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening: Doel 3 en Doel 1
- Actielijn B Doorontwikkeling bedrijfsvoering: Doel 3.
- Actielijn C Digitale samenleving: Doel 1.
- Actielijn D Datagedreven sturing: Doel 2 en Doel 3.

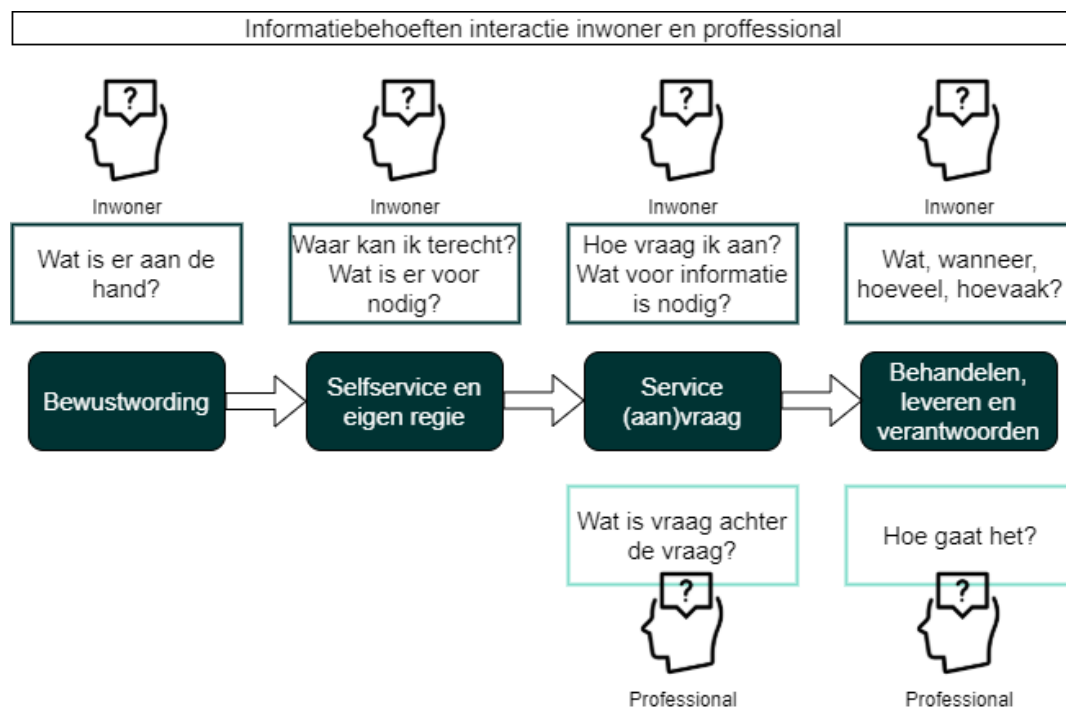
3 Strategieën van het Sociaal Domein DOWR

In het i-Uitvoeringsplan sociaal domein komen twee strategieën samen waarmee sociaal domein DOWR haar doelen realiseert.

De korte termijnstrategie richt zich op 2022 en 2023 waarmee de informatisering sociaal domein meelift met de mogelijkheden die ter beschikking komen met de nieuw aanbestede en geïmplementeerde functionaliteit. In het bestek van de applicatie is ook aandacht voor de tot dan ontbrekende functionaliteit zoals bijvoorbeeld koppelingen met andere applicaties (derde partijen) en digitale interactie met de inwoner. Deze functionaliteiten realiseren een flink aantal van de gevraagde informatiseringwensen en behoeften.

Voor de middellange termijnstrategie richten de sociaal domein onderdelen van de DOWR-gemeenten zicht op samenwerking om in co-creatie samen te werken met gemeenten vanuit eigen samenwerkingsverbanden en landelijke ontwikkelingen binnen bijvoorbeeld de VNG en Divosa. Hiermee beoogt de ingewikkelde ontwikkelingen zoals het uitwerken van common ground (i4sociaal en Dimpact) toepasbaar te maken binnen de DOWR-gemeenten. Deze ontwikkelingen leveren mogelijk functionaliteiten op die binnen de ambities van het DOWR sociaal domein kunnen worden ingezet.

Sociaal domein DOWR hanteert het redeneren van buiten naar binnen bij de uitwerking van de informatiebehoefte. Hiertoe is, o.a. de informatiebehoefte van de inwoner in het kader van het



proces dat doorlopen wordt in kaart gebracht. De verschillende wensen worden hiermee geplot op de betreffende stap in het proces van de inwoner.

4 Informatievoorziening 2022 - 2025

Bij onderstaande projecten is aandacht voor de kosten. Hierin zijn alle kosten opgenomen die voor de inrichting van de automatisering nodig zijn.

De wensen in overzicht ten opzichte van de jaren:

2021	2022	2023	2024	2025
1. Implementatie ASD				
2. I4Sociaal				
3. Digitale interactie				
4. Eenmalige uitvraag				
5. Managementinformatie				
6. Zorgcontractmanagement				
7. Informatievoorziening BAD				
8. Informatievoorziening Beschermd Wonen				

Legenda: de grijze gebieden geven de looptijd van de projecten weer.

Relatie met andere i-Uitvoeringsplannen

Project	Dienstverlening	Bedrijfsvoering	Fysiek
Implementatie ASD	Aansluiten op MijnOverheid	-	-
I4Sociaal	KISS	Architectuur	-
Digitale interactie	KISS	-	-

Project	Dienstverlening	Bedrijfsvoering	Fysiek
Enmalige uitvraag van gegevens	Verlaging administratieve last	-	-
Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	-	Datagedreven werken	-
Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	-	-	-
Doorontwikkeling informatievoorziening BAD	-	-	-
Informatievoorziening Beschermd Wonen	-	-	-

4.1 Implementatie applicatie sociaal domein

Bert Burger zoekt ondersteuning voor zijn moeder en komt via de website van de gemeente in contact met consultants. Die komen op gesprek waarin wordt vastgesteld wat er voor zijn moeder gedaan kan worden. Hij volgt dit op de website voor zijn moeder en zijn moeder krijgt vervolgens de zorg van de zorgaanbieder.

De DOWR-gemeenten besteden de applicaties aan die ter ondersteuning van participatiewet, Wmo en Jeugdwet worden ingezet. Deze aanbesteding is in 2019 gestart waarbij de keuze en gunning in 2020 plaatsgevonden heeft. De implementatie staat voor 2021 gepland.

Op het moment van schrijven van dit plan moet er nog een keuze gemaakt worden voor de implementatie, waarbij vooralsnog gewerkt wordt binnen de beschikbare kaders. In een later stadium wordt duidelijk of er middelen overblijven dan wel een extra aanvraag benodigd is.

Doel	<i>Doel 1 en Doel 3</i>					
Actielijnen STiP	<i>STiP actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening, doorontwikkeling bedrijfsvoering en datagedreven gemeente, datagedreven werken</i>					
Baten	Rechtmatig ingekochte dienstverlening en efficiëntere ondersteuning van het werkproces					
Looptijd	2019 – 2022					
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	Afhankelijk van de keuze uit de aanbesteding 2019/2020					
Kosten	Voor de details verwijzen naar een bijlage.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Geraamde structureel kosten:					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D					
OW						

	R																																																																	
	Totaal																																																																	
	<p>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021. Op het moment van schrijven moet er nog een keuze gemaakt worden voor de implementatie, waarbij vooralsnog gewerkt wordt binnen de beschikbare kaders. In een later stadium wordt duidelijk of er middelen overblijven dan wel een extra aanvraag benodigd is.</p>																																																																	
Financiering	<p>Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage.</p> <p>Dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>De dekking is reeds opgenomen in de begroting. *: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</p>							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
Prioriteit	Autonome ontwikkeling																																																																	

4.2 i4Sociaal

Bert Burger kijkt op zijn eigen profiel op de site van de gemeente. De site geeft haar inzicht in activiteiten die voor hem relevant zijn gezien haar zorgsituatie. Er zijn nieuwe zorgmogelijkheden waar hij voor in aanmerking zou komen. Hij maakt via de site een afspraak met haar contactpersoon.

I4Sociaal is een samenwerking van 6 gemeenten (Deventer, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Zaanstad en Zwolle) dat zich richt op de ontwikkeling van digitale dienstverlening aan onze klanten. Vanaf 2018 heeft i4sociaal in een pilot geleerd dat generieke functionaliteit voorhanden is die snel aanpasbaar ingezet kan worden en hergebruik van inrichting tussen gemeenten mogelijk is.

In het vervolg op de pilot ontwikkelt I4Sociaal zich verder volgens bijgestelde missie en visie:

Missie

Bevordering van zelfredzaamheid van inwoners moet anders! Gemeenten ontwikkelen digitale tools die aansluiten bij de (online)leefwereld en de vraag van de inwoner. Dat doen we met moderne technologie, met als uitgangspunt de principes van Common Ground, maar ook zeker resultaatgericht en gericht op zowel realisatie op korte en lange termijn. Een inwoner ervaart een logische,

samenhangende (digitale) dienstverlening, dwars door organisaties en netwerken heen, waarbij hij in control is, binnen zijn eigen mogelijkheden. Een professional ervaart dat functionele toepassingen op elkaar zijn afgestemd, dat er geen dubbele registraties hoeven plaats te vinden en dat hij proactief informatie krijgt aangeboden.

Ambitie

Wij hebben de ambitie om dit samen met inwoners, professionals en marktpartijen te realiseren, in een omgeving waarin eenieder vanuit zijn kennis, behoefte en expertise bijdrage levert aan het geheel.



I4Sociaal heeft in 2020 een aanbesteding uitgezet die volledig geënt is op de Common Ground principes (waaronder specifiek: 5 lagen, API ontsluiten en generieke functionaliteit in 4 percelen die onderling koppelbaar is).

Bij deze uitwerking is overlap met klantbediening in andere domeinen. Dat vraagt om een DOWR brede architectuur die op dit moment ontbreekt. Door het ontbreken van een DOWR brede architectuur, zijn alle individuele oplossingen op zich goed zonder dat deze noodzakelijkerwijs op elkaar aan hoeven te sluiten. Zie hiervoor ook het i-Uitvoeringsplan dienstverlening en bedrijfsvoering waar initiatief rond architectuur is gedefinieerd.

Doel	Doel 1 en 3				
Actielijnen	STiP Actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening, digitale samenleving en doorontwikkeling bedrijfsvoering.				
Baten	Ingerichte applicaties denkend vanuit de inwoner. Integraliteit en digitale inclusie				
Looptijd	2021 e.v.				
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Leeuwarden, Groningen, Enschede, Zaanstad, Zwolle				
Applicatie(s)	Nieuwe applicaties				
Kosten	Voor details zie projectplan i4sociaal.				
	Geraamde incidenteel kosten:				
	2021*	2022	2023	2024	2025
D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
OW					
R					
Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	Geraamde structureel kosten:				
	2021*	2022	2023	2024	2025
D					
OW					
R					
Totaal					
	*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021				

Financiering	Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd. Voor de details verwijzen naar een bijlage.					
	Dekking incidenteel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
	D	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	OW					
	R					
	Totaal	€ 53.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	Deventer programma 8, Meedoen.					
	Dekking structureel					
		2021*	2022	2023	2024	2025
D						
OW						
R						
Totaal						
Deze bedragen zijn reeds opgenomen in de begroting. *: <i>extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i>						
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					

4.3 Ontwikkeling digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein

Bert Burger ziet 's morgens op zijn telefoon dat de consulent zijn aanvraag in behandeling heeft genomen. Er zijn nog wat vragen die hij direct op de telefoon afhandelt. 's Middags ziet hij dat de aanvraag is afgehandeld en dat de zorg volgende week al start.

Het sociaal domein binnen de DOWR-gemeenten faciliteert de digitale interactie tussen de inwoner en de zorg (gemeente en partners van de gemeente). Dit houdt in dat alle vragen digitaal en op ieder type device kunnen worden ingediend. De inwoner wordt ondersteund in het digitale proces, door bijvoorbeeld filmpjes, telefonisch of persoonlijk contact. We gaan de huidige interactie naast de bestaande kanalen ook digitaal inrichten. Daarnaast onderzoeken we hoe we andere mogelijkheden zoals WhatsApp (of vergelijkbaar), beeldbellen en chatten in kunnen zetten omdat dit vaak vooraf gaat aan een aanvraag om een voorziening.

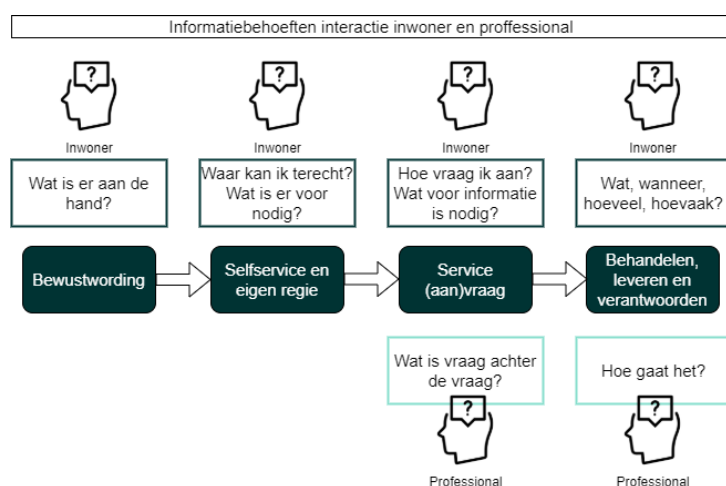
Met de uitwerking van deze behoefte vullen de DOWR-gemeenten de verplichting in dat inwoners ook digitaal in contact met de gemeente moeten kunnen komen. Daarnaast is de verwachting dat deze mogelijkheid het backoffice proces in hoge mate kan versimpelen waardoor meer tijd voor beschikken en onderzoek vrijkomt.

Uitgangspunt is dat de inwoner eigen regie heeft en houdt over de digitale interactie, gemeente of derde (Deventer: stichting leergeld, preventiepartners) beoordeelt (beschikking), voor zover mogelijk. De basisfunctionaliteit voor deze behoefte zit binnen de aanbesteding. De inrichting van deze is vooralsnog buiten de scope van de aanbesteding omdat de implementatie zich in principe richt op migratie van de bestaande processen en inrichting. Hierdoor is naar verwachting aanvullende inspanning nodig om alle aanvragen digitaal mogelijk te maken en/of de doorontwikkeling van het gebruik van de beschikbaar gekomen functionaliteit te

kunnen uitvoeren. De kosten voor deze behoefte is daarom nu met hoge mate van onzekerheid begroot.

De inwoner heeft in het proces rond de zorgbehoefte verschillende contactmomenten met elk verschillende informatiebehoefte. Bij het ontstaan van de zorgvraag is behoefte aan informatie over de mogelijkheden en ondersteuning voor te maken keuzes. Bij het verkrijgen van de juiste zorg is informatie nodig over voorwaarden en het inleveren van de juist informatie. Bij het ontvangen van zorg is informatie nodig over planning, kosten en effecten. In alle gevallen krijgt is het streven om de inwoner regie op de gegevens te geven.

In dit project worden de verschillende informatiebehoeften uitgewerkt en gerealiseerd. Aangezien de informatiebehoefte sterk verandert naarmate de inwoner in het proces vordert, is specifieke functionaliteit nodig om deze informatiebehoefte te realiseren. Dat betekent dat er mogelijk verschillende oplossingen naast elkaar kunnen bestaan en dat er meer structureel beheer benodigd zal zijn.



DOWR heeft (nog) geen generiek beleid op dit moment. De benodigde functionaliteiten zijn in verschillende projecten in scope (zoals de implementatie n.a.v. de aanbesteding, het i4sociaal project in dit i-Uitvoeringsplan en het project KISS in het i-Uitvoeringsplan Dienstverlening). In het i-uitvoeringsplan Dienstverlening is opgenomen om de gewenste architectuur voor klant-gemeente interactie in kaart te brengen. De daar gemaakte

architectuur keuzes zullen leidend zijn voor de doorontwikkeling binnen het sociaal domein.

Zie bijlage voor verwachte resultaten van dit project: Bijlage: Details bij Digitale Interactie

Doel	Doel 1 en 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling Dienstverlening en doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	Voldoen aan verplichting digitaal mogelijkheden Aanzet tot versimpeling van backoffice processen Informatiepositie van de inwoner vergroten Digitale interactie met de inwoner mogelijk maken Effectief proces vanuit de inwoner
Looptijd	2022 - 2024
Organisatie(s)	Raalte, Olst-Wijhe en Deventer
Applicatie(s)	Nu onbekend vanwege de status van de aanbesteding. De uiteindelijke applicaties (componenten conform common ground) die gerealiseerd worden vanuit o.a. de projecten aanbesteding en implementatie applicatie sociaal domein, i4sociaal en KISS (i-Uitvoeringsplan Dienstverlening)
Kosten	Voor details zie calculatie " i-Uitvoeringsplan Sociaal Calculatie digitale interactie.xlsx "

	<p>Geraamde incidenteel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€ 17.000</td> <td>€ 36.000</td> <td>€ 34.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 11.000</td> <td>€ 9.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td>€ 7.000</td> <td>€ 17.000</td> <td>€ 15.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>€ 29.000</td> <td>€ 64.000</td> <td>€ 58.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td>€ 2.000</td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 4.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uren</td> <td></td> <td>33</td> <td>83</td> <td>67</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structureel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>€ 26.000</td> <td>€ 26.000</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 5.000</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>€ 10.000</td> <td>€ 10.000</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>€ 41.000</td> <td>€ 41.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021 ** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€ 17.000	€ 36.000	€ 34.000		OW		€ 5.000	€ 11.000	€ 9.000		R		€ 7.000	€ 17.000	€ 15.000		Totaal		€ 29.000	€ 64.000	€ 58.000			2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten		€ 2.000	€ 5.000	€ 4.000		Uren		33	83	67			2021*	2022	2023	2024	2025	D				€ 26.000	€ 26.000	OW				€ 5.000	€ 5.000	R				€ 10.000	€ 10.000	Totaal				€ 41.000	€ 41.000
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		€ 17.000	€ 36.000	€ 34.000																																																																											
OW		€ 5.000	€ 11.000	€ 9.000																																																																											
R		€ 7.000	€ 17.000	€ 15.000																																																																											
Totaal		€ 29.000	€ 64.000	€ 58.000																																																																											
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
Kosten		€ 2.000	€ 5.000	€ 4.000																																																																											
Uren		33	83	67																																																																											
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D				€ 26.000	€ 26.000																																																																										
OW				€ 5.000	€ 5.000																																																																										
R				€ 10.000	€ 10.000																																																																										
Totaal				€ 41.000	€ 41.000																																																																										
Financiering	<p>Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.</p> <p>Dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>17.000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>17.000</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. *: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D		17.000				OW						R						Totaal		17.000					2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal																							
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		17.000																																																																													
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal		17.000																																																																													
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)																																																																														

4.4 Eenmalige uitvraag van gegevens

Bert Burger vult het formulier voor zorg in en ziet dat het formulier al alle informatie van zijn aanvraag van vorig jaar voor ingevuld heeft. Ook ziet hij dat het formulier rekening houdt met dat hij twee

maanden geleden getrouwd is. Mede hierdoor kan hij snel door en ziet hij zijn vraag ook snel beantwoord.

De inwoner moet nu op diverse plekken dezelfde informatie aanleveren bij verschillende organisaties (bv bij de bewindvoerder, het loket van de gemeente, de schuldhulpafdeling). Hoe kan dit efficiënter worden ingericht en worden gedeeld.

Dit omvat daarmee het ontsluiten van data naar de inwoner via het portaal (zoals in project digitale interactie is beschreven). Het betreft data die vanuit de eigen applicaties zoals Allegro of RMC, Leerplicht applicatie via de regieapplicatie uit de aanbesteding ontsloten wordt danwel data die vanuit externe bronnen zoals schuldenknooppunt wordt ontsloten.

In eerste instantie is vooronderzoek nodig waarmee duidelijk wordt wat de technische randvoorwaarden zijn, de mogelijk bronnen zijn en met welke prioriteit de data ontsloten moet worden. Daarop volgt dan de implementatie zoals uit het vooronderzoek bepaald is.

Bij deze uitwerking is overlap met klantbediening in andere domeinen. Dit vraagt om een DOWR brede architectuur. In het domeinplan DV is hiertoe een initiatief opgenomen (Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente). Door het ontbreken zijn alle individuele oplossingen op zich goed zonder dat deze op elkaar aansluiten.

Zie voor nadere uitwerken en meer detail de bijlage: Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden).

Doel	Doel 1 en 3																																																
Actielijnen	STiP Actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening																																																
Baten	Eenmalig uitvragen en meervoudig gebruik van gegevens.																																																
Looptijd	2022 -2024																																																
Organisatie(s)	Raalte, Olst-Wijhe en Deventer																																																
Applicatie(s)	Nu onbekend vanwege de status van de aanbesteding. De uiteindelijke applicaties (componenten conform common ground) die gerealiseerd worden vanuit o.a. de projecten aanbesteding en implementatie applicatie sociaal domein, i4sociaal en KISS (i-Uitvoeringsplan Dienstverlening)																																																
Kosten	<p>Voor de details zie calculatie: i-Uitvoeringsplan Calculatie 22tot25 (her)Gebruik van data (van derden).xlsx</p> <p>Geraamde incidenteel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€ 34.000</td> <td>€ 63.000</td> <td>€ 63.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td>€13.000</td> <td>€ 19.000</td> <td>€ 19.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td>€ 18.000</td> <td>€ 29.000</td> <td>€ 29.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>€ 65.000</td> <td>€ 111.000</td> <td>€ 111.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td>€ 8.000</td> <td>€ 9.000</td> <td>€ 9.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uren</td> <td></td> <td>133</td> <td>150</td> <td>150</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structureel kosten:</p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€ 34.000	€ 63.000	€ 63.000		OW		€13.000	€ 19.000	€ 19.000		R		€ 18.000	€ 29.000	€ 29.000		Totaal		€ 65.000	€ 111.000	€ 111.000			2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten		€ 8.000	€ 9.000	€ 9.000		Uren		133	150	150	
	2021*	2022	2023	2024	2025																																												
D		€ 34.000	€ 63.000	€ 63.000																																													
OW		€13.000	€ 19.000	€ 19.000																																													
R		€ 18.000	€ 29.000	€ 29.000																																													
Totaal		€ 65.000	€ 111.000	€ 111.000																																													
	2021*	2022	2023	2024	2025																																												
Kosten		€ 8.000	€ 9.000	€ 9.000																																													
Uren		133	150	150																																													

	2021*	2022	2023	2024	2025
D				€ 19.000	€ 19.000
OW				€ 3.000	€ 3.000
R				€ 7.000	€ 7.000
Totaal				€ 29.000	€ 29.000

*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021
** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.

Financiering

Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.

Dekking incidenteel

	2021*	2022	2023	2024	2025
D		34.000			
OW					
R					
Totaal		34.000			

Dekking structureel

	2021*	2022	2023	2024	2025
D					
OW					
R					
Totaal					

Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022.
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021

Prioriteit

prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)

4.5 Management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning

Bert Burger krijgt een bericht dat de gemeente meer middelen beschikbaar heeft gesteld waardoor zijn eerder afgewezen aanvraag alsnog in behandeling genomen kan worden. De gemeente heeft op basis van trendanalyse gezien dat het aantal aanvragen hoger is geworden als gevolg van de maatschappelijke ontwikkelingen waardoor er meer capaciteit en middelen beschikbaar zijn gesteld.

Het ontwikkelen van de management en stuur-informatie vanuit de nieuwe applicatie o.a. om te kunnen sturen op de inzet van ondersteuning en in te kunnen spelen op actuele informatiebehoefte. Deze wordt uitgewerkt in lijn met de structuur zoals die vanuit datagedreven werken wordt voorzien. Daarnaast moeten we aan blijven sluiten op de info behoefte van het rijk (denk aan Tozo), raad en programma.

Doel	Doel 2 en 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: datagedreven werken en doorontwikkeling bedrijfsvoering.
Baten	Actuele, tijdige en juiste informatie ter ondersteuning van de bedrijfsvoering
Looptijd	2023 - 2024

Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte																																																																														
Applicatie(s)	De nieuwe applicatie(s) die geïmplementeerd worden a.g.v. de aanbesteding applicatie sociaal domein.																																																																														
Kosten	<p>Zie voor details de calculatie.</p> <p>Geraamde incidenteel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td>€ 42.000</td> <td>€ 42.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td>€ 17.000</td> <td>€ 17.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td>€ 23.000</td> <td>€ 23.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td>€ 82.000</td> <td>€ 82.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td></td> <td>€ 11.000</td> <td>€ 11.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uren</td> <td></td> <td></td> <td>183</td> <td>183</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structureel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i> <i>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</i></p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 42.000	€ 42.000		OW			€ 17.000	€ 17.000		R			€ 23.000	€ 23.000		Totaal			€ 82.000	€ 82.000			2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten			€ 11.000	€ 11.000		Uren			183	183			2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D			€ 42.000	€ 42.000																																																																											
OW			€ 17.000	€ 17.000																																																																											
R			€ 23.000	€ 23.000																																																																											
Totaal			€ 82.000	€ 82.000																																																																											
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
Kosten			€ 11.000	€ 11.000																																																																											
Uren			183	183																																																																											
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															
Financiering	<p>Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.</p> <p>Dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022. <i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i></p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal																							
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															

Prioriteit	Autonome ontwikkeling
------------	-----------------------

4.6 Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers

Bert Burger krijgt een andere zorgleverancier nadat hij een klacht heeft ingediend. Het blijkt dat er veel meer inwoners zijn die klachten hebben ingediend. De gemeenten heeft daarop het contract met de betreffende leverancier beëindigd.

Het contractmanagement (zorgleveranciers) wordt momenteel versnipperd en ad hoc uitgevoerd. De naleving van de contracten kan verbeterd worden door bijvoorbeeld de contracten met elkaar centraal te delen, meer met formats te werken voor nieuwe contracten en ervaringen uit te wisselen.

Toezien op naleving van (zorg)contracten levert meer dienstverlening naar de inwoners op (meer waar voor ons geld).

Binnen de gemeenten worden op diverse plaatsen informatie over contracten vastgelegd en bijgehouden. Indien mogelijk wordt samenwerking opgezocht.

Gezien de inspanningen als gevolg van de implementatie van de nieuwe applicaties sociaal domein, start dit traject pas in 2023. Voor die tijd zal onderzocht zijn wat de mogelijkheden zijn binnen de gemeenten (informatieadvies vraag).

Doel	Doel 3																																																																		
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling Bedrijfsvoering .																																																																		
Baten	Effectiviteit van gelden voor inwoners van wetten neemt toe: meer geld voor zorg.																																																																		
Looptijd	2023 - 2024																																																																		
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte																																																																		
Applicatie(s)	Nader te bepalen.																																																																		
Kosten	<p>Calculatie zie spreadsheet. Dit is bedoeld als onderbouwing van de richtbedragen.</p> <p>Geraamde incidenteel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td>€ 46.000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td>€ 10.000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td>€ 18.000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td>€ 74.000</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td></td> <td>€ 2.000</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Uren</td> <td></td> <td></td> <td>33</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structureel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td>€ 8.000</td> <td>€ 8.000</td> <td>€ 8.000</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td>€ 1.000</td> <td>€ 1.000</td> <td>€ 1.000</td> </tr> </tbody> </table>		2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 46.000			OW			€ 10.000			R			€ 18.000			Totaal			€ 74.000				2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten			€ 2.000			Uren			33				2021*	2022	2023	2024	2025	D			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000	OW			€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																														
D			€ 46.000																																																																
OW			€ 10.000																																																																
R			€ 18.000																																																																
Totaal			€ 74.000																																																																
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																														
Kosten			€ 2.000																																																																
Uren			33																																																																
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																														
D			€ 8.000	€ 8.000	€ 8.000																																																														
OW			€ 1.000	€ 1.000	€ 1.000																																																														

	R			€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000																																																												
	Totaal			€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000																																																												
	<p>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</p> <p>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</p>																																																																	
Financiering	<p>Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.</p> <p>Dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Dekking structureel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022.</p> <p>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</p>							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal							2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																													
D																																																																		
OW																																																																		
R																																																																		
Totaal																																																																		
Prioriteit	prioriteit 2 (Wens)																																																																	

4.7 Doorontwikkeling Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)

Bert Burger ziet dat de rechtbank alle informatie over zijn bewindvoeringszaak al heeft ontvangen. Dat scheelt omdat de vorige keer hij en het Budget Adviesbureau Deventer heel veel gedoe hebben gehad met het leveren van de juiste stukken.

Het Budget Adviesbureau Deventer (BAD) werkt al jarenlang met Allegro als productiesysteem. Op dit moment is er op de markt geen volwaardig alternatief verkrijgbaar. We houden echter wel scherp de ontwikkelingen in de gaten, omdat de ondersteuning van de werkzaamheden door Allegro eigenlijk onvoldoende ruimte biedt voor maatwerk. Mocht er een alternatief komen, dan willen we er zeker over nadenken of dat voordelen biedt.

Voor de functiegroep Beschermingsbewind levert het gebruik van Allegro de nodige problemen op, bijvoorbeeld omdat er geen digitale uitwisseling met de Rechtbank mogelijk is. We kijken op dit moment wel, of het een optie is om specifiek voor deze werkzaamheden een andere applicatie aan te schaffen. Er zijn andere organisaties (bijvoorbeeld Stadsbank Oost Nederland) die een dergelijk systeem naast Allegro laten lopen. We gaan in ieder geval kijken of dit werkbaar is.

Op dit moment werken we aan het ontwikkelen van een digitale scrumtool voor het ondersteunen van onze werkprocessen. Het doorontwikkelen daarvan is ook een opgave voor de komende jaren.

Doel	Doel 3																																																																														
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkelen Dienstverlening																																																																														
Baten	Soepelere bedrijfsvoering met snellere en verbreding dienstverlening																																																																														
Looptijd	2022 – 2025																																																																														
Organisatie(s)	Deventer (BAD)																																																																														
Applicatie(s)	Allegro; Extendis																																																																														
Kosten	<p>De onderzoeken vallen binnen regulier werk. Voor het geval er eventuele nieuwe functionaliteiten nodig zijn voor Beschermingsbewind en de eventuele vervanging van de applicatie BAD zijn genoemde bedragen als richtbedragen uitgewerkt. De onderbouwing van deze richtbedragen is te vinden in de spreadsheet.</p> <p>Geraamde incidenteel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€11.000</td> <td>€11.000</td> <td>€11.000</td> <td>€ 191.000</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>€11.000</td> <td>€11.000</td> <td>€11.000</td> <td>€ 191.000</td> </tr> </tbody> </table> <p>Waarvan geraamde interne uren per gemeente**:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kosten</td> <td></td> <td>€ 3.300</td> <td>€ 3.300</td> <td>€ 3.300</td> <td>€ 21.000</td> </tr> <tr> <td>Uren</td> <td></td> <td>55</td> <td>55</td> <td>55</td> <td>350</td> </tr> </tbody> </table> <p>Geraamde structureel kosten:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 72.000</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 5.000</td> <td>€ 72.000</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021</i> <i>** Het betreft interne uren van de gemeentes voor onder andere de implementatie. Het aantal uren per gemeente is naar verwachting gelijk.</i></p>		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000	OW						R						Totaal		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000		2021*	2022	2023	2024	2025	Kosten		€ 3.300	€ 3.300	€ 3.300	€ 21.000	Uren		55	55	55	350		2021*	2022	2023	2024	2025	D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000	OW						R						Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000																																																																										
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
Kosten		€ 3.300	€ 3.300	€ 3.300	€ 21.000																																																																										
Uren		55	55	55	350																																																																										
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000																																																																										
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000																																																																										
Financiering	<p>Hieronder volgt de dekking van de kosten. Als er een bedrag is genoemd is er dekking, anders wordt deze aangevraagd in de gemeentelijke kadernota's 2022-2025. De dekking is gespecificeerd in het calculatiedossier.</p> <p>Dekking incidenteel</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021*</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>R</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2021*	2022	2023	2024	2025	D						OW						R						Totaal																																																					
	2021*	2022	2023	2024	2025																																																																										
D																																																																															
OW																																																																															
R																																																																															
Totaal																																																																															

		Dekking structureel				
		2021*	2022	2023	2024	2025
D						€ 67.000
OW						
R						
Totaal						
Deze dekking wordt aangevraagd via VJN, Kadernota, perspectiefnota/begroting 2022.						
*: extra bedragen t.o.v. de reeds toegekende bedragen o.b.v. de i-uitvoeringsplannen 2021						
Prioriteit	Prioriteit 2 (Wens)					

4.8 Informatievoorziening Beschermd Wonen

Khonraad ontsluit de informatie van de Bopz voor de gemeenten waarmee gemeenten de informatie van de betreffende inwoner kan gebruiken voor de verplichte onderzoeken bij haar taak betreffende crisismaatregelen. Met de komst van de Wvggz (als autonome ontwikkeling), is deze verandering voor de gemeenten ingevoerd in 2020.

Khonraad heeft hiervoor haar dienstverlening aangepast waarbij de gemeenten vinden dat de betreffende dienstverlening onvoldoende het proces ondersteund; zeker in relatie tot de kosten. In dit project wordt onderzocht of er andere mogelijkheden zijn, en zo ja of overgaan naar die mogelijkheden haalbaar is. Daarop volgt dan aanschaf en implementatie.

Doel	Doel 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	Efficiëntere dienstverlening
Looptijd	2022
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte
Applicatie(s)	-
Kosten	pm
Financiering	pm
Prioriteit	Autonome ontwikkeling

5 Bijlagen

5.1 Bijlage: Details bij Digitale Interactie

- *Weet de inwoner op elk moment wie van de gemeente bezig is met zijn dossier, welke zorgaanbieders er zijn, kan zelf gegevens toevoegen aan het dossier. Inwoner kan via app of tablet (eigen device) inloggen.*
- *Is er een helpdesk om mensen verder te helpen (telefonisch en persoonlijk), filmpjes van Steffie, websites voor laag geletterden*
- *Heeft de inwoner een voortgangsbalk: waar in het proces/gesprek zitten we?. Schematische weergave van de processtappen en de voortgang. Evt, wat heb ik als klant al gedaan, wat moet ik in de toekomst nog doen.*
- *Is contact met inwoner via kanalen als WhatsApp en beeldbellen mogelijk en is er mogelijkheid tot chatten*
- *Hebben inwoners een Agenda waarin ze zelf een afspraak met gemeente kunnen maken*
- *Is er een klantportaal ingericht met o.a. de functionaliteiten: inzage in uitkeringsspecificatie, overzicht schulden en aflossingen, inzage in re-integratiesituatie, waar zou de klant nog gebruik van kunnen maken, berichten verzenden als we uitkering betalen/ vorderingen ontvangen, stukken ontvangen,*
- *Kunnen inwoners via het portaal gegevens aanleveren en zien ze dat deze ontvangen zijn, of deze beoordeeld zijn en of de gegevens voldoen aan wat er gevraagd wordt.*
- *Kunnen inwoners via het portaal berichten sturen naar hun behandelend professional (inkomensconsulent of trajectconsulent, werkconsulent)*
- *Op dit moment is voor cliënten van het BAD het klantportaal BAD-digitaal in gebruik. Zij kunnen hier de mutaties op hun budgetbeheerrekening real-time online volgen. Op termijn zou deze functionaliteit verder uitgebreid moeten worden. We nemen cliënten nu, in gesprekken, stap voor stap mee door het proces van schuldhulpverlening. Een goed werkende persoonlijke internetpagina zou een prachtige mogelijkheid bieden om cliënten nog beter mee te nemen in dat proces, ze er meer bij te betrekken en zo de kans van slagen te vergroten. Door de pagina te koppelen aan het digitaal dossier in Xtendis en aan het productiesysteem van het BAD kan een cliënt op ieder gewenst moment inzicht krijgen in de voortgang: met welke schuldeisers is contact geweest, hoe hebben ze gereageerd, welke afspraken heb ik gemaakt met mijn contactpersoon, heb ik alles ingeleverd of ontbreekt er nog iets, hoe ziet mijn budget er uit.*
- *De DOWR-gemeenten hanteren het uitgangspunt dat de inwoner te allen tijde in persoonlijk contact met de gemeente komt. Dat contact vindt ook op locatie bij de inwoner plaats. Bij een gesprek op locatie, moet een inwoner direct een eventuele aanvraag/melding kunnen ondertekenen.*
- *Info over voorliggende voorzieningen, wijkcentra, client ondersteuning.*
- *Is er op de website meer info (+ voortgangsbalk + filmpje), FAQ's , wat kan digitaal, wat doen we liever persoonlijk, pro forma berekeningen als je gaat werken, toeslagenwet, etc.*
- *Interactief stroomschema op de website van de gemeente waar mensen kunnen invullen wat het inkomen, vermogen enz. is en waaruit komt of ze waarschijnlijk recht hebben of dat ze geen recht hebben*
- *Tevens zou bij recht op een voorliggende voorziening een verwijzing kunnen plaatsvinden naar het juiste loket met daarbij een link naar de website van UWV of DUO.*
- *Algemene informatie over dienstverlening*
- *De website www.deventer.nl/bad mag nog verder worden uitgebreid, met name om de "algemene" informatievoorziening aan cliënten en netwerkpartners verder te verbeteren.*

5.2 Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden)

Via de nieuwe regieapplicatie/het inwonerportaal of een stadspas (waar alle info van de burger opstaat en die de burger kan delen).

Gelaagd: “herhalen” van reeds eerder ingevulde gegevens. Versus afweging of gegevens herhaald kunnen/mogen worden (dit vergt afwegingsfunctionaliteit en instelling daarvan).

Wat is brondata en hoe is die gevalideerd. Hoe actueel is dit. Opstellen van risicoprofielen (wat achteraf beoordelen en wat direct bij aanvraag)

Op clientniveau kan digitaal samengewerkt worden met de betrokken partijen. Zowel in het preventieve veld, als de specialistische zorg. Dus van vrijwilliger van tafeltje-dekje, huisartsen, tot bijzondere zorg.

Uitwerking via de nieuwe regieapplicatie vanaf 2021

- Data van BKWI direct in de applicatie invoeren (geautomatiseerd) zodat klant het maar eenmaal bij de overheid hoeft aan te leveren
- Vaststelling beslagvrije voet site aansluiten op GWS

Voor BAD is het nodig om te weten welke trajecten er lopen bij andere gemeentelijke onderdelen. Daarbij wel van belang om goed te letten op functiescheiding: we mogen niet de indruk wekken dat we als onderdeel van de gemeente voorrechten hebben die andere partijen niet hebben, waardoor we een concurrentievoordeel hebben. Zeker voor commerciële activiteiten als beschermingsbewind worden we op de vingers gekeken door andere bewindvoerderskantoren.

Belangrijkste ontwikkeling hier is het zogenaamde “schuldenknooppunt” Via het Schuldenknooppunt kunnen schuldhulpverleners en schuldeisers op een uniforme manier digitaal berichten met elkaar uitwisselen. De berichten zijn gestandaardiseerd, zodat alle partijen met dezelfde set van gegevens werken. Zie het Schuldenknooppunt als een digitaal postkantoor: het ontvangt versleutelde berichten als verzegelde enveloppen van de verzenders en stuurt ze ongeopend door naar de juiste ontvangers. Meer info: <https://www.nvbk.nl/schuldenknooppunt>.

Daarnaast hebben we voor het verzamelen en analyseren van signalen over inwoners waarbij beginnende schuldenproblematiek gaat spelen zelf de tool DeltaView ontwikkeld. Doorontwikkeling daarvan gaat de komende jaren ook verder. Daarvoor willen we ook kijken naar andere informatie dan alleen signalen van derden, bijvoorbeeld door zoekgedrag op internet, zoals in dit voorbeeld bij de gemeente Enschede: <https://www.tubantia.nl/enschede/enschede-wil-schulden-te-lijf-gaan-met-gegevens-van-google-naar-lenen-zoek-je-niet-uit-nieuwsgierigheid~ad46c7e9/>

We willen ons huidig systeem waarmee we managementinformatie genereren meer inzetten ter ondersteuning van het dagelijks werk van medewerkers. Dus niet alleen voor verantwoording en sturing ten behoeve van het management, maar juist om medewerkers in de uitvoering te helpen bij het nemen van beslissingen en het maken van keuzes. Op die manier denken we onze cliënten beter te kunnen helpen, sneller het effect van bepaalde interventies te kunnen zien (waardoor we ook kunnen beslissen of we die vaker of juist minder vaak moeten inzetten en ons werk inhoudelijk beter gefundeerd te kunnen ontwikkelen.

We willen een koppeling tussen de ondersteunende applicaties (Dariuz, matchingsystemen zoals Perfectview) die interactief te gebruiken zijn.

Tevens zou er een link moeten zijn met vacature-sites en bij voorkeur ook met de machtingsmodule van UWV (Sonar/wbs). In Zwolle heeft men een app waarmee een kandidaat zelf gegevens kan invullen en uploaden in Sonar (UWV).

Een heel kort meldingsformulier/ aanvraagformulier waarbij veel data, vooraf is ingevuld. (eenmalige uitvraag/ meervoudig gebruik)