

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Concernstaf

Onderwerp:

i-Uitvoeringsplannen 2023-2026

Notagegevens

Bestuursorgaan : B-en-W 5-04-2022
Notanummer : 2022-263
Datum : 5-04-2022
Programma : 11-Bedrijfsvoering
Portefeuillehouder : Burgemeester,

Bijlage(n) : 1 Memo overzicht i-uitvoeringsplannen 2023-2026 bij collegevoorstel Deventer.docx,i-Uitvoeringsplan Bedrijfsvoering 2023-2026.docx,i-uitvoeringsplan Dienstverlening en Participatie 2023 - 2026.docx,i-Uitvoeringsplan Fysiek-Economie-OOV 2023-2026.docx,i-Uitvoeringsplan Sociaal 2023 2026.docx

Parafering

30-03-2022: Programmamanager30-03-2022: Burgemeester30-03-2022: Regiemanager

Agendering

- * 31-03-2022: adjunct-secretaris en teammanager Concernstaf
- * 30-03-2022: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

6-04-2022

B & W d.d.: 5-04-2022

Besluit

1. Kennis te nemen van de Uitvoeringsplannen Informatievoorziening Dienstverlening en Participatie, Fysiek, Economie en OOV, Sociaal en Bedrijfsvoering 2023-2026;
2. De financiële consequenties voor 2023 en verder van de initiatieven met als prioriteit Autonome Ontwikkeling te verwerken in de eerste kwartaalrapportage / kaderbrief;
3. De financiële consequenties van de overige initiatieven, exclusief de middelen voor Datagedreven werken dat een eigen besluitvormingstraject kent, mee te nemen in de integrale afweging bij de voorjaarsnota of begroting 2023.

De nota en het besluit openbaar te maken.

Inleiding

De i-visie is in 2017 door de gemeenteraden van de drie DOWR-gemeenten vastgesteld. Daarin is aangegeven dat deze in zes i-uitvoeringsplannen wordt uitgewerkt. Gezien de prioriteit voor informatieveiligheid en stabiliteit van de werkorganisatie DOWR-i, zijn de uitvoeringsplannen Informatieveiligheid en het organisatie-ontwikkelplan DOWR-i met voorrang opgepakt. Dit voorstel betreft de vier overige, domeingerichte i-uitvoeringsplannen.

In 2020 Strategisch Informatieplan 2020-2023 (STiP) door de colleges van de drie

DOWR-gemeenten vastgesteld. Het STiP geeft een verdere invulling aan het strategisch niveau. Technologische ontwikkelingen en digitalisering kunnen bijdragen aan het realiseren van onze maatschappelijke opgaven. De potentie die deze ontwikkelingen biedt op de vlakken bedrijfsvoering, dienstverlening en digitale samenleving willen we benutten. Van belang is om deze ontwikkelingen en onze opgaven in samenhang te bezien. Dit heeft geleid tot vier actielijnen voor het informatiedomein:

- * Doorontwikkeling Dienstverlening
- * Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
- * Digitale Samenleving
- * Datagedreven werken

In de voorliggende uitvoeringsplannen zijn de i-visie, het Strategisch Informatieplan en maatschappelijke opgaven en ontwikkelingen uitgewerkt naar concrete initiatieven. Deze initiatieven zijn financieel vertaald en uitgewerkt in een meerjarenprogrammering voor 2023-2026 op 4 domeinen, te weten:

- * Dienstverlening en Participatie,
- * Fysiek, Economie, Openbare Orde en Veiligheid,
- * Sociaal,
- * Bedrijfsvoering.

De benodigde financiële middelen worden ingebracht bij de afwegingen in de P&C-cyclus afhankelijk van de prioriteit. De in deze plannen opgenomen initiatieven voor Datagedreven Werken kennen een eigen besluitvormingstraject.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Het beoogde maatschappelijk resultaat is 4-ledig:

- * Doorontwikkeling Dienstverlening
- * Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
- * Ondersteunen Digitale Samenleving
- * Datagedreven werken tbv ondersteunen grote maatschappelijke transities

Kader

I-visie 2017, Strategisch Informatie Plan (STiP) 2019

Betrokken partijen en participatie

De plannen zijn gezamenlijk met onze twee DOWR-partners en DOWR-i opgesteld. De i-uitvoeringsplannen zijn besproken in de drie directies van de DOWR-gemeenten en wat betreft financiën geaccordeerd.

Argumenten voor en tegen

Argumenten voor:

- de i-uitvoeringsplannen zijn een nadere uitwerking van de i-visie en het Strategisch Informatieplan (STiP).

- door het vaststellen van de vier i-uitvoeringsplannen hebben de drie betrokken gemeenten een eenduidige basis voor de besluitvorming over de informatiehuishouding in de P&C cyclus.

- de voorgestelde projecten en activiteiten zijn beoordeeld op haalbaarheid en maakbaarheid, inclusief capacitaire gevolgen. De beoordeling luidt dat dit haalbaar en maakbaar is. Dit laat onverlet dat ambtelijke capaciteit op dit moment een groot zorgpunt is bij alle projecten.

Financiële consequenties en dekking

De financiële consequenties zijn uitgewerkt in de bijlage Financiële consequenties i-uitvoeringsplannen 2023-2026. Voor Deventer betekent dit concreet dat bij de 1e kwartaalrapportage / kaderbrief een incidenteel bedrag van € 199.000 en een structureel bedrag van € 70.000 wordt opgenomen bij autonome ontwikkelingen.

De overige initiatieven met prioriteit 1a, 1b en 2 worden bij het begrotingsproces afgewogen.

De grootste investering betreft de opgave datagedreven werken (prioriteit 1a). De besluitvorming hierover doorloopt een separaat traject.

Openbaarmaking en communicatie

nvt

Aanpak en uitvoering

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

De plannen zijn opgesteld t/m 2026. Hierbij is het belangrijk om op te merken dat het lastig is de initiatieven concreet te maken wanneer deze zo ver vooruit worden gepland. We verwachten dan ook dat er jaarlijks bijstelling nodig zal zijn: zowel in de onderwerpen als in de benodigde financiën.



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

Bijlage 1 Overzicht Uitvoeringsplannen Informatievoorziening 2023-2026

In de uitvoeringsplannen informatievoorziening is het Strategisch Informatieplan uitgewerkt naar concrete initiatieven voor 2023-2026 en de financiële vertaling daarvan.

De volgende prioriteitstelling is hierbij gehanteerd:

- AO = autonome ontwikkeling. Dit betreft initiatieven die vanuit wet- en regelgeving noodzakelijk en onvermijdelijk zijn, bijvoorbeeld vanwege het bereiken van de vervaldatum van een contract of vanwege nieuwe wetgeving;
- Prioriteit 1a en 1b = Noodzakelijk voor de opgave van het domein. Prioriteit 1a is hoger dan 1b;
- Prioriteit 2 = Wens.

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.

Uitvoeringsplannen Informatievoorziening: de domeinopgaven met de initiatieven

Hieronder volgt per domein een toelichting op het i-uitvoeringsplan. De plannen zélf zijn als bijlagen toegevoegd.

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. Om onze doelen te bereiken zetten we verschillende strategieën in: voorspelbare dienstverlening op basis van data, omnichannel-strategie, eenmalige uitvraag en meervoudig gebruik van gegevens, integraal klantbeeld, digitale Identiteit en (digitale) Inclusie.

Ook bewegen we inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen nog meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid, bij de uitvoering en evaluatie daarvan. Dit doen we door inzetten op burgerparticipatie en overheidsparticipatie.

Voor 2023-2026 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Vervanging e-suite en burgerzakenmodules	Noodzakelijk gezien het verlopen van het contract per 1 juli 2023	AO	DOWR	Dekking reeds aanwezig.
2	Klant interactie service systeem (KISS)	Meer grip krijgen op alle klant-interacties	1a	DOWR	Incidentele dekking: aanwezig Structurele dekking: wordt pas aangevraagd wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is
3	Vervanging website	Overstap naar het nieuwe content managementsysteem (CMS) Open Online van Dimpact. Raalte doet reeds mee aan Open Online.	1b	DOW	Opgenomen als PM post, omdat start project en benodigd budget nog niet bekend zijn.
4	Vervanging huidige product en diensten catalogus	De huidige oplossing (Digitaal loket) wordt niet meer bijgewerkt	AO	OWR	D: n.v.t. OW en R: Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.
5	Vervanging telefonie platform	Huidige contract met leverancier Detron liep in 2018 af. We hebben meegedaan met een aanbestedingstraject via VNG. De leverancier kon echter de implementatie niet waarmaken. Ons huidige contract met Detron is elk jaar verlengd, maar in 2023 zullen we een nieuw contract moeten hebben gesloten.	AO	DOWR	Dekking deels aanwezig, aanvullend budget aangevraagd bij 1e kwartaalrapportage.
6	Videobellen inclusief	Maakt het mogelijk om via het	1a	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen



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

	authenticatie	contactkanaal videobellen aanvragen te doen			bij kadernota/begroting 2023.
7	Identiteitscontrole aan de balie	Technische ondersteuning van de identiteitscontrole	1b	D	Dekking benodigde structurele middelen vanaf 2024 opgenomen als PM post, incidentele kosten 2023 nog niet gedekt, aan te vragen via kadernota/ begroting 2023
8	Toegang tot digitale dienstverlening EU-burgers (Single Digital Gateway)	Vanaf december 2023 zijn alle gemeenten verplicht om hun processen en transacties voor het aanvragen van producten en diensten toegankelijk maken voor inwoners van de EU via YourEurope.eu.	AO	DOWR	Opgenomen als PM post, omdat benodigd budget nog niet inzichtelijk is. Verwachting is dat kosten gedekt kunnen worden binnen de begroting.
9	Digitale participatiemiddelen	Tools om meer inwoners te bereiken, om participatietrajecten te faciliteren. Dit project loopt al in 2022.	1a	DOW	D: Dekking van de incidentele kosten is aanwezig, dekking van de structurele kosten binnen de bestaande begroting. OW: dekking aanwezig R: nvt

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
- initiatieven die bijdragen aan de wendbaarheid: verbeteren en vernieuwen

Voor 2023-2026 leidt dit de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Datagedreven werken: realiseren gegevensfundament	Een gegevensfundament is een technische voorziening die benodigd is voor datagedreven werken (denk hierbij aan de databases waarin alle data wordt opgeslagen, software waarmee data geordend kan worden en gecombineerd, opslagmogelijkheden en ook analyse en/of visualisatieprogramma's).	1a	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via de VJN/kadernota/begroting 2023. Datagedreven werken kent een eigen besluitvormingstraject. De verwachting is dat deze parallel aan de besluitvorming over de uitvoeringsplannen zal lopen.
2	Aanbesteding en implementatie systeem voor Belastingen	Vooralsnog wordt uitgegaan van aanbesteding en implementatie vanaf 2024.	AO	DOWR	Benodigde budget nog niet bekend. Aanvullende dekking aanvragen via de VJN/kadernota/begroting 2024.
3	Implementatie RPA	RPA is een techniek die gebruikt wordt bij het automatiseren van bedrijfsprocessen. Na evaluatie pilot in 2022 wordt vervolg bepaald.	1b	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via de VJN/kadernota/begroting 2023.
4	5 wetten/ consequenties 5 wetten	Het implementeren van een werkwijze die voldoet aan de eisen die vanuit de 5 wetten worden gesteld. Deze werkwijze ondersteunt iedere medewerker als het gaat om creëren, bewaren (of vernietigen), terugvinden,	AO	DOWR	Dekking aanwezig.



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

		toegankelijkheid en openbaar maken van data, informatie en documenten.			
5	Hybride bijeenkomsten en vergaderen	Ondersteuning bij bijeenkomsten van een beperkt aantal deelnemers, maar ook bij grotere evenementen zoals het Actualiteitencollege in Deventer.	1a		Dekking nog niet aanwezig, incidentele middelen aanvragen via de VJN/kadernota/begroting 2023, structurele middelen via VJN/kadernota/begroting 2024.

Sociaal

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

- De DOWR-gemeenten hebben per 1 januari 2026 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 2024 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 2023-2026 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Implementatie applicatie sociaal domein opvolging	Het zwaarte punt de implementatie valt in 2021/22. Voor 2023 staat nog: - ontsluiten van informatie ten behoeve van het kunnen voeren van regie - sjabloonfunctionaliteit	AO	DOWR	Dekking nog niet aanwezig, aanvragen via de kaderbrief/kadernota/begroting 2023.
2	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving sociaal domein	In Dimpact-verband ontwikkelen van digitale ondersteuning voor burgers in het sociaal domein (I4Sociaal).	1a	Deventer	Dekking aanwezig
3	Ontwikkelen digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal Domein	Zorgen dat alle vragen digitaal en op ieder type device kunnen worden ingediend.	1a	DOWR	D en R: Aanvraag via VJN/P&C-cyclus OW: dekking aanwezig
4	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens	Zorgen dat een inwoner de reeds aan de overheid aangeleverde gegevens niet nogmaals moet aanleveren (eenmalig vastleggen meervoudig gebruik)	1a	DOWR	D en R: Aanvraag via VJN/P&C-cyclus OW: dekking aanwezig
5	Verbeteren management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	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.	AO	DOWR	Dekking al geregeld
6	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers		2	DOWR	Aanvraag via VJN/P&C-cyclus
7	Doorontwikkelen 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	Aanvraag via VJN/P&C-cyclus



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

Fysiek

De doelen van het Fysiek Domein zijn onder te verdelen in twee hoofddoelen. Deze zijn een **schone, veilige en prettige leefomgeving** en **Dienstverlening naar inwoners en bedrijven**.

Deze doelen zijn vertaald naar drie strategieën: dienstverlening, informatievoorziening op orde en doorontwikkeling op datakwaliteit.

Als we dit verder concretiseren en koppelen aan huidige initiatieven in het i-uitvoeringsplan Fysiek dan zien we de volgende samenhang: De data die verzameld wordt en opgeslagen als centrale Beheer Openbare Ruimte data en data verkregen via Smart City krijgen een vertaling naar de samenhangende Geo-Basisregistraties en omgekeerd. De ArcGis oplossingen maken het mogelijk dat deze data visueel gemaakt worden en omgezet naar geografische informatie (in een Digital Twin van Deventer). Deze Geo-informatie is vervolgens ondersteunend in dienstverleningsprocessen zoals bij meldingen openbare ruimte, vergunningsaanvragen in kader van ruimtelijke plannen (omgevingswet) of ondersteunend bij communicatie over projecten, opstellen nieuw beleid etc. Vanuit deze gedachte wordt een basis gevormd voor datagedreven werken.

Voor 2023-2026 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Meldingen openbare ruimte (MOR)	Het MOR-proces beter aan laten sluiten op de behoeften van de inwoners	1a	DR	D en R: aanvraag incidentele en structurele middelen via VJN/P&C-cyclus
2	Aanbesteding en implementatie plansoftware	Software tbv intekenen van ruimtelijke plannen (omgevingswet). Huidige contract loopt in 2024 af	AO	DOWR	D en OW: aan te vragen via de VJN 2023/begroting R: Alle kosten worden gedekt vanuit huidige begroting
3	Digitalisering Smart City	Snel acteren op ontwikkelingen en benutten van kansen	1a	Deventer	D: incidentele benodigde middelen voor 2024 aan te vragen via begroting.
4	In samenhang doorontwikkelen van de geo-basisregistraties		AO	DOWR	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd
5	Uitbreiding licenties ArcGis	Vertalen van (beheer)data naar visuele informatie op kaarten	1a	DOWR	Aanvragen via de VJN/kadernota/begroting. Wordt meegenomen bij data gedreven werken.

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 2023-2026 leidt dit tot de volgende initiatieven:

Nr	Project	Toelichting	Prio	Gemeenten	Financiering
1	Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen		1a	DOWR	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd, want onderdeel van DOWR-brede inventarisatie.



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:



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

A. 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 van de dienstverlening zijn in verschillende domeinen terug te vinden:

- Binnen het domein dienstverlening: KISS, vervanging e-suite en burgerzakenmodules, vervanging telefonieplatform en videobellen inclusief identificatie.
- Binnen het sociaal domein: het ontwikkelen van een digitale persoonlijke omgeving, het ontwikkelen van mogelijkheden voor digitale interactie van inwoners en gemeente, het realiseren van eenmalige uitvraag van gegevens
- Binnen het fysieke domein: Meldingen Openbare Ruimte

B. 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 systeem voor belastingen, implementatie applicaties sociaal domein, vervanging van de e-suite en de burgerzaken modules, gegevensfundament datagedreven werken.
- Voorbeelden van initiatieven die vallen onder verbeteren en vernieuwen: implementatie RPA (automatiseren bedrijfsprocessen), Hybride bijeenkomsten en vergaderen, Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen.

C. Digitale samenleving

Samen met onze inwoners, ondernemers en partners werken we aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in een samenleving die steeds digitaler 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.
- Het ontwikkelen van een digitale persoonlijke omgeving sociaal domein
- Binnen de gemeente Deventer zijn er in de afgelopen jaren meerdere initiatieven gestart die relatie hebben tot het zogenoemde Smart City. Dit zijn onder andere de Digital Twin van Deventer (een virtuele tweeling van de stad), de wens om middels 5G sensoren de leefbaarheid van de stad te verhogen en aansluiten op een aantal City Deals, zoals 'Clean Tech', 'Een Slimme Stad' en 'Klimaatadaptie'.

D. Datagedreven werken

Datagedreven werken zien we als randvoorwaardelijk voor onze maatschappelijke opgaven. Denk aan het krijgen van grip op kosten in het sociaal domein en opgaven zoals de woningbouwopgave en de energietransitie.

De volgende initiatieven uit de Uitvoeringsplannen Informatievoorziening vallen hieronder:

- Het realiseren van het gegevensfundament Datagedreven werken
- De in het sociaal domein opgenomen initiatieven 'Eenmalige uitvraag van gegevens' en 'Managementinformatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning'
- Common ground is erop gericht om data toegankelijk te maken door het scheiden van de data laag en de software. De doorontwikkeling van de e-suite (het zaaksysteem) door Dimpact 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.
- ArcGis: vertaalt (beheer)data naar visuele informatie op kaarten.



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

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.

Tabel 1 Benodigde en aan te vragen bedragen

Deventer - totaal incidenteel - per domein

Deventer, bedragen x € 1.000	Benodigd				Dekking				Aan te vragen			
Domein	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026
Bedrijfsvoering*	87								87			
Dienstverlening	526				361				165			
Fysiek, opb. orde en veiligh.*	44	200			3				41	200		
Sociaal	364	300	224	341	228	192	150	150	136	108	74	191
Subtotaal	1.020	500	224	341	592	192	150	150	428	308	74	191
Datagedreven Werken	515	601	8	8					515	601	8	8
Totaal incidenteel	1.535	1.101	232	349	592	192	150	150	943	909	82	199

* excl. Datagedreven Werken

Deventer - totaal structureel - per domein

Deventer, bedragen x € 1.000	Benodigd				Dekking				Aan te vragen			
Domein	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026
Bedrijfsvoering*												
Dienstverlening	133	133	133	133	8	8	8	8	125	125	125	125
Fysiek, opb. orde en veiligh.*	12	34	34	34		22	22	22	12	12	12	12
Sociaal	5	39	58	125				67	5	39	58	58
Subtotaal	150	206	225	292	8	31	31	98	142	176	195	195
Datagedreven Werken	397	384	438	438		33	33	33	397	351	405	405
Totaal structureel	546	590	663	730	8	64	64	131	538	526	599	599

* excl. Datagedreven Werken

Deventer - totaal incidenteel per prioriteit

Deventer, bedragen x € 1.000	Benodigd				Dekking				Aan te vragen			
Prioriteit	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026
AO	605	42			406	42			199			
1a	276	384	150	150	186	150	150	150	90	234		
1b	81	63	63						81	63	63	
2	57	11	11	191					57	11	11	191
Subtotaal	1020	500	224	341	592	192	150	150	428	308	74	191
Datagedreven Werken (1a)	515	601	8	8					515	601	8	8
Totaal incidenteel	1.535	1.101	232	349	592	192	150	150	943	909	82	199

Deventer - totaal structureel per prioriteit

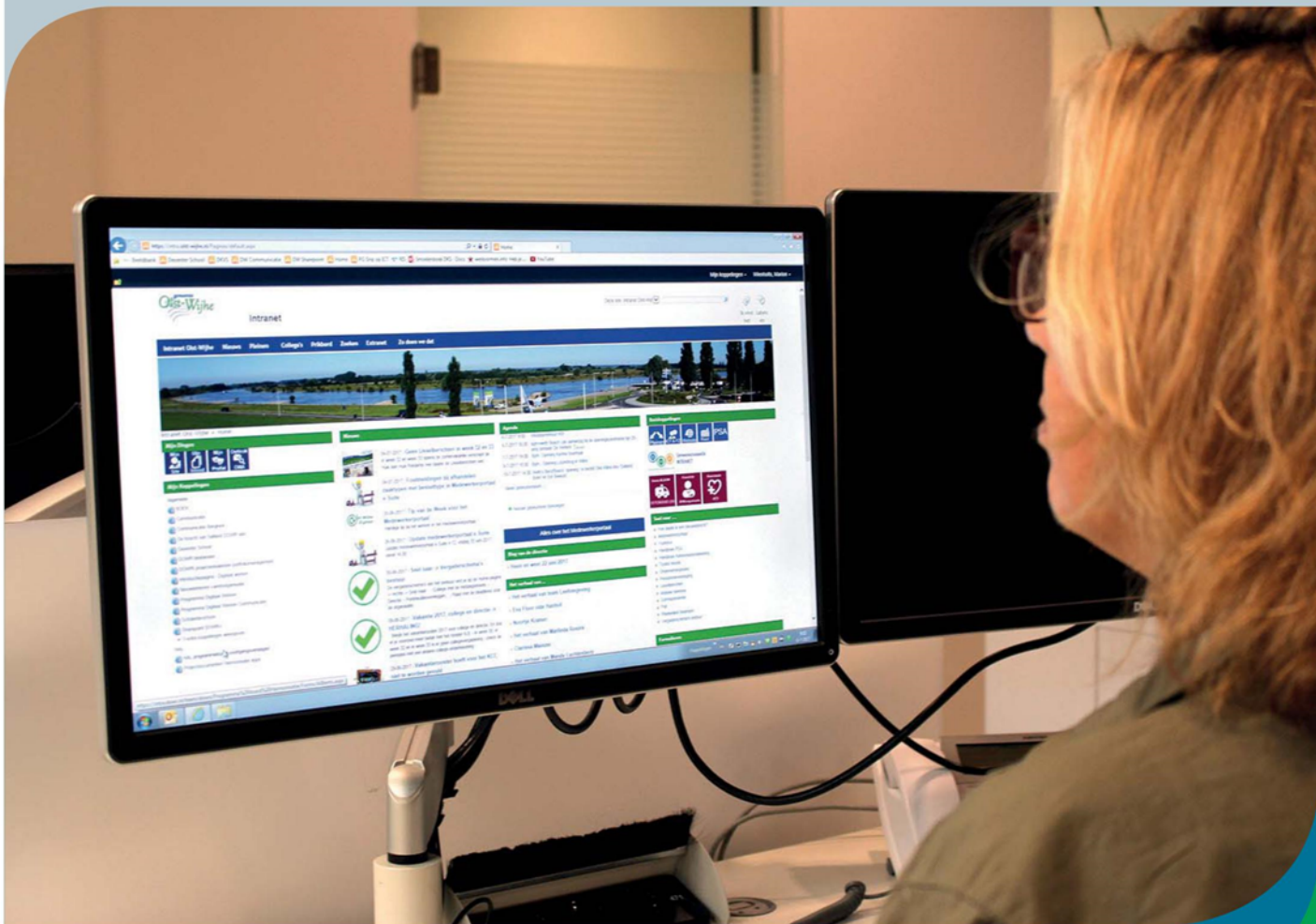
Deventer, bedragen x € 1.000	Benodigd				Dekking				Aan te vragen			
Prioriteit	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026	2023	2024	2025	2026
AO	70	92	92	92		22	22	22	70	70	70	70
1a	75	101	101	101	8	8	8	8	67	93	93	93
1b			19	19							19	19
2	5	13	13	80				67	5	13	13	13
Subtotaal	150	206	225	292	8	31	31	98	142	176	195	195
Datagedreven Werken (1a)	397	384	438	438		33	33	33	397	351	405	405
Totaal structureel	546	590	663	730	8	64	64	131	538	526	599	599

NB:



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

1. De plannen zijn opgesteld t/m 2026. Het is belangrijk om op te merken dat het lastig is de initiatieven concreet te maken wanneer deze zo ver vooruit worden gepland. Dit is ook zichtbaar in de sterk aflopende lijn in de benodigde bedragen over de vier jaren.
2. De besluitvorming over Datagedreven werken loopt via een eigen besluitvormingstraject. De bedragen voor Datagedreven werken zijn wel opgenomen in de uitvoeringsplannen Informatievoorziening en de hier gepresenteerde overzichten. Dit betreft de volgende twee initiatieven: het realiseren van het gegevensfundament Datagedreven werken en ArcGis
3. 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.
4. Voor het initiatief KISS zijn de initiële kosten gedekt, de structurele gelden worden pas aangevraagd op het moment dat er meer duidelijkheid is over de structurele kosten.



CONCEPT Uitvoeringsplan informatievoorziening bedrijfsvoering 2023-2026

Keuzes voor informatievoorziening in het domein bedrijfsvoering van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) voor 2023-2026

Versie: 0.1 / 03-11-2021

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Managementsamenvatting	3
3. Doelen van het domein bedrijfsvoering	3
3.1. Strategie.....	4
4. Initiatieven informatievoorziening 2023-2026	4
4.1. Initiatieven kaart: Datagedreven werken: realiseren gegevensfundament	7
4.2. Initiatieven kaart: Aanbesteding en implementatie systeem voor Belastingen	10
4.3. Initiatieven kaart: Implementatie RPA.....	12
4.4. Initiatieven kaart: 5 wetten/consequenties 5 wetten	15
4.5. Initiatieven kaart: Hybride bijeenkomsten en vergaderen	18

1. Inleiding

In dit geactualiseerde i-Uitvoeringsplan Bedrijfsvoering 2023-2026 is beschreven welke initiatieven de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte zien voor verbetering van de informatievoorziening voor het domein Bedrijfsvoering voor 2023 tot 2026.

Door realisatie van deze initiatieven zorgen wij voor 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.

Alle initiatieven zijn getoetst aan onze [i-Visie](#) en het [Strategisch informatieplan \(STiP\)](#) en dragen bij aan de strategische doorontwikkeling van onze informatievoorziening.

In hoofdstuk twee treft u een korte samenvatting van de veranderingen ten opzichte van vorig jaar. Hoofdstuk drie beschrijft de doelen en strategie van de informatievoorziening voor dit domein. Hoofdstuk vier toont in één oogopslag de status van de initiatieven, de doorlooptijd en het gevraagde en toegekende budget. De titel van het initiatief is een link naar de initiatievenkaart; hierin staat meer informatie over het initiatief.

2. Managementsamenvatting

Afgelopen jaar is het vraagstuk voor datagedreven werken verder ingevuld. In dit i-uitvoeringsplan voor 2023 wordt geld gevraagd voor het gegevensfundament dat noodzakelijk is voor deze opgave. Er staat dit jaar één aanbesteding in: een systeem voor belastingen. Door directie is de keuze gemaakt de aanbesteding voor het financieel systeem, dat in 2021 en 2022 in het i-uitvoeringsplan stond, te splitsen in twee percelen. De aanbesteding voor het systeem voor de financiële administratie gaat in 2022 plaatsvinden. Het systeem voor belastingen wordt later aanbesteed, mede omdat aansluiting op de samenhangende objectregistratie dan ook gerealiseerd kan worden.

Tijdens de afgelopen twee coronajaren zijn verschillende nieuwe initiatieven ontplooid om zo goed mogelijk digitaal te kunnen samenwerken, communiceren en te vergaderen. Veel van deze initiatieven vallen onder het project 'toekomst gericht werken'. Vanuit bedrijfsvoering verwachten wij een blijvende verandering in de manier waarop (grote) bijeenkomsten georganiseerd en gefaciliteerd gaan worden. Dit zal meer hybride plaatsvinden. Daarom is dit onderwerp opgenomen.

Ten opzichte van vorig jaar staan er minder onderwerpen in dit i-uitvoeringsplan. Dit heeft er met name mee te maken dat er in 2022 en 2023 twee grote projecten lopen: aanbesteding en implementatie systeem voor financiële administratie en vervanging van het zaakstelsel en burgerzakenmodule. Deze projecten hebben een dusdanige invloed op onze bedrijfsvoering dat ervoor gekozen is zoveel mogelijk energie hierin te steken.

3. 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 initiatieven 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:

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

3.1. Strategie

Het realiseren van deze initiatieven draagt bij aan de digitale volwassenheid van onze organisaties.

Digitale volwassenheid is gebaseerd op twee pijlers:

1. Digitale vorderingen van de organisatie
 - 1.1. Verbeteren van digitale klantervaring door bieden van digitale dienstverlening
 - 1.2. Verbeteren van de operationele efficiency van de organisatie
2. Specifieke cultuur- en organisatiekenmerken van digitaal georiënteerde organisaties. Het gaat hierbij om het digitaal DNA van de organisatie. Hogere scores betekenen het beter kunnen implementeren van nieuwe digitale technologieën en de daarmee gepaard gaande organisatieveranderingen. Ook kan digitaal talent beter worden geworven en aan boord worden gehouden.

Initiatieven onder 1.1. worden vaak geïnitieerd door de professionals van dienstverlening. Maar ook het datagedreven werken bevat onderdelen die bijdragen aan de digitale klantervaring. Een voorbeeld van een initiatief van 1.2 is de werkwijze die vanuit het focusteam de 5 wetten wordt gerealiseerd. Dit onderwerp staat [verderop](#) in dit document.

Deze initiatieven worden beter geïmplementeerd als pijler 2 ook gerealiseerd wordt. Hieronder vallen bijvoorbeeld 'talent in de organisatie', 'voldoende middelen' en 'leiderschap'.

Binnen de DOWR lopen verschillende initiatieven om digitale volwassenheid te bereiken. In Raalte is het programma Digitale transitie gestart. Olst-Wijhe is het Programma Digitale Transformatie aan het opstarten. In Deventer worden initiatieven die bijdragen aan de digitale volwassenheid vanuit de programma's bedrijfsvoering en dienstverlening gecoördineerd. Zodra er een i-component in één van deze initiatieven zit wordt deze in dit i-uitvoeringsplan opgenomen.

In het rapport '[stand van zaken digitale transformatie bij gemeenten 2021](#)' is meer te lezen over digitale volwassenheid.

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. Initiatieven informatievoorziening 2023-2026

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle wensen en behoeften van de lopende jaren. Per wens of behoefte kan doorgelinkt worden naar de wensen- en behoeftekaart waar een verdieping op het onderwerp te vinden is. Op deze kaart staat o.a. een omschrijving, het doel, de benodigde middelen en de opdrachtgever.

Legenda:

Gerealiseerd

In uitvoering

Nog opstarten

Prioriteit:

Autonoom: wettelijk noodzakelijk

Prioriteit 1: noodzakelijk voor de opgave van het domein

Prioriteit 2: wens

	2022	2023	2024	2025	2026
omschrijving	Implementatie financieel systeem		<u>Aanbesteding systeem Belastingen</u>	<u>Implementatie systeem Belastingen</u>	
benodigd budget	Scenario 1: 200.000		Incidenteel: ntb	Incidenteel,ntb	
toegekend budget	200.000		nvt	67.000	
Prioriteit	autonoom		autonoom	autonoom	
omschrijving	Datagedreven werken	<u>Datagedreven werken</u>	<u>Datagedreven werken</u>	<u>Datagedreven werken</u>	<u>Datagedreven werken</u>
benodigd budget	Incidenteel: 310.000	Incidenteel: 798.528 Structureel: 614.755	Incidenteel: 919.764 Structureel: 504.495	Incidenteel: 0 Structureel: 587.953	Incidenteel: 0 Structureel: 587.953
toegekend budget	D: 50.000	nvt	nvt	nvt	nvt
Prioriteit	1a	1a	1a	1a	1a
omschrijving	5 wetten (vanuit 2021)	<u>Consequenties 5 wetten</u>			
benodigd budget		Incidenteel: 0			
toegekend budget		nvt			
Prioriteit		autonoom			
omschrijving		<u>Implementatie RPA</u>	<u>Implementatie RPA</u>		
benodigd budget		Incidenteel: 34.606	ntb		
toegekend budget		nvt	nvt		
Prioriteit		1b	1b		

omschrijving
benodigd budget
toegekend budget
prioriteit

Hybride
samenwerken

Incidenteel 100.000

nvt

1a

4.1. Initiatieven kaart: Datagedreven werken: realiseren gegevensfundament

Bert Burger heeft een vraag over de uitvoering van de WMO. Hij gaat op onderzoek uit en komt via de gemeentewebsite op een kaart waar hij heel mooi per wijk kan zien hoeveel mensen gebruik hebben gemaakt van voorzieningen. Via de kaart kan hij doorklikken naar de monitor sociaal domein; deze geeft een mooie verdieping van de cijfers op de kaart. Bert vindt het fijn dat zijn gemeente zo transparant en eenduidig dezelfde gegevens laat zien.

Aanleiding	<p>De DOWR gemeenten willen voor informatievoorziening, sturing en besluitvorming uniform en gestructureerd gebruik maken van beschikbare, aanwezige of toekomstige data(bronnen), zoals vastgesteld door de drie gemeenten (Visie en ambitie DGW). Dit draagt bij aan een kwaliteitsverbetering in de dienstverlening naar inwoners, bedrijven en medewerkers.</p> <p>Om deze ambitie te realiseren is het noodzakelijk een gegevensfundament te realiseren. Hiervoor is extern advies ingewonnen, zie Architectuuradvies datagedreven werken.</p> <p>Onder een gegevensfundament verstaan we de technische voorzieningen die benodigd zijn voor datagedreven werken (denk hierbij aan de databases waarin alle data wordt opgeslagen, software waarmee data geordend kan worden en gecombineerd, opslagmogelijkheden en ook analyse en/of visualisatieprogramma's).</p>	
Doel	De organisaties faciliteren bij datagedreven werken met adequate voorzieningen.	
Actielijnen	Actielijn D – Datagedreven werken	
Baten	<p>Als dit initiatief is uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hebben we een gegevensfundament waardoor <ul style="list-style-type: none"> ○ data makkelijk snel vindbaar is ○ 'one single point of truth ○ data snel beschikbaar is, begrijpelijk met een betekenis ○ data van voldoende kwaliteit is ○ dashboards e.d. automatische worden ververst ○ we conform de richtlijnen informatieveiligheid en privacy werken 	
Looptijd	2021-2025	
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte	
Applicatie(s)	DGW raakt bijna alle applicaties van de gemeente	
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)	
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam, geen personen</i>	Deventer	CIO Deventer
	Olst-Wijhe	CIO Olst-Wijhe
	Raalte	CIO Raalte
Omschrijving	<p>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 is een visie Datagedreven werken opgesteld. In deze visie is de ambitie van de drie gemeenten, de architectuur, de impactanalyse, de kosteninvestering, het plan voor de komende jaren en de ontwikkelstrategie ontworpen.</p> <p>Eén van de bouwstenen van datagedreven werken is de architectuur. In 2021 is hiertoe advies ingewonnen – zie Architectuuradvies datagedreven werken. In dit i-uitvoeringsplan zijn de geraamde kosten opgenomen voor het realiseren</p>	

	van het gegevensfundament als onderdeel van DGW en de extra kosten voor het gebruik.					
	Het reserveren van gelden voor het realiseren van informatieproducten loopt buiten dit i-uitvoeringsplan om.					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar; zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Hieronder is de indicatieve schatting van de kosten opgenomen. Over de verdeling van de kosten over de drie gemeenten zal de komende tijd nog worden besproken.					
	Voor details zie Begroting gegevensfundament					
	Geraamde kosten incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		515.051	593.248	0	
	OW		91.831	105.773	0	
	R		191.647	220.743	0	
	Totaal		798.528	919.764	0	
	Geraamde kosten structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		396.517	325.400	379.230	379.230
	OW		70.697	58.017	67.615	67.615
	R		147.541	121.079	141.109	141.109
	Totaal		614.755	504.495	587.953	587.953
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
Aanvragen	Aan te vragen bedragen incidenteel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		515.051	593.248	0	
	OW		91.831	105.773	0	
	R		191.647	220.743	0	
	Totaal		798.528	919.764	0	
	Aan te vragen bedragen structureel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		396.517	325.400	379.230	379.230
	OW		70.697	58.017	67.615	67.615
	R		147.541	121.079	141.109	141.109

	Totaal		614.755	504.495	587.953	587.953
Dekkingsvoorstel						
	D	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, de benodigde gelden aanvragen bij VJN 2023.				
	OW	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, de benodigde gelden aanvragen bij kadernota 2023.				
	R	Incidenteel nog geen dekking aanwezig, de benodigde gelden aanvragen bij kadernota/begroting 2023.				

4.2. Initiatieven kaart: Aanbesteding en implementatie systeem voor Belastingen

Aanleiding	<p>Per 1 januari 2023 loopt het meerjarencontract met de huidige leverancier af. Dit contract behelst de applicaties voor belastingen en de financiële administratie (Heffen, Middelen, Innen en Financiële Informatievoorziening), die door de hele organisatie gebruikt worden. Er is besloten de marktvraag in twee percelen te verdelen; een perceel voor Belastingen en een perceel voor de Financiële Administratie. Het tweede perceel wordt in 2022 uitgevoerd en daarom niet opgenomen in dit uitvoeringsplan.</p> <p>Ten aanzien van het aanbesteden van het eerstgenoemde perceel is besloten te temporiseren, mede omdat de landelijke discussie rond de Samenhangende Object Registratie (SOR) nog niet is afgerond.</p>					
Doel	Vervanging systeem voor Belastingen					
Actielijnen	Actielijn B – Doorontwikkeling bedrijfsvoering					
Looptijd	2023 – 2025					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	CiVision Heffen, CiVision Innen					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam, geen personen</i>	Deventer	Teammanager Belastingen namens DOWR				
	Olst-Wijhe	Nvt				
	Raalte	Nvt				
Omschrijving	Op het moment van schrijven van dit i-uitvoeringsplan vindt onderzoek over dit onderwerp nog plaats. Vooralsnog wordt uitgegaan van aanbesteding en implementatie vanaf 2024.					
Kosten	<p>De reeds aanwezige dekking voor de aanbesteding (100.000 in 2021) wordt gebruikt voor perceel 2; systeem voor financiële administratie. De reeds aanwezige dekking van 2022 wordt voor 2/3 gebruikt voor perceel 2 en voor 1/3 voor perceel 1; systeem voor belastingen. Daarom zijn deze bedragen ingevuld in de tabel in de 2025 kolom.</p> <p>Omdat aanbesteding systeem voor Belastingen in 2024 begint worden eventuele extra aanvragen in het volgende i-uitvoeringsplan gedaan.</p>					
	Geraamde kosten incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	129.000				
	OW	23.000				
	R	48.000				
	Totaal	200.000				
	Geraamde kosten structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					

Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	85.785	0	0	43.215	
	OW	15.295	0	0	7.705	
	Totaal	133.000	0	0	67.000	
Reeds aanwezige dekking structureel:						
	2022	2023	2024	2025	2026	
D	0	0	0	0		
OW	0	0	0	0		
R	0	0	0	0		
Totaal	0	0	0	0		
Aanvragen	Aan te vragen bedragen incidenteel:					
		2023	2024	2025	2026	
	D	0	0	0		
	OW	0	0	0		
	Totaal	0	0	0		
Aan te vragen bedragen structureel:						
	2023	2024	2025	2026		
D	0	0	0			
OW	0	0	0			
R	0	0	0			
Totaal	0	0	0			
Dekkingsvoorstel						
D	Aanvullende dekking aanvragen bij VJN 2024.					
OW	Aanvullende dekking aanvragen bij kadernota 2024.					
R	Aanvullende dekking aanvragen bij kadernota/begroting 2024.					

4.3. Initiatieven kaart: Implementatie RPA

Carla Collega verwerkte financiële gegevens van het kassasysteem in het boekhoudsysteem. Hiervoor moest zij de gegevens uit de kassa exporteren, deze opslaan op haar eigen computer en deze vervolgens weer importeren in het boekhoudsysteem. Daarna verwerkte zij deze data in het boekhoudsysteem door er kostenplaatsen aan te hangen en evt. bijlagen. Al deze handelingen zijn overgenomen door de robot. Nu is zij een paar minuten per week bezig met het steekproefsgewijs controleren en kan zij verder tijd besteden aan andere werkzaamheden.

Aanleiding	Robotgestuurde Procesautomatisering (RPA) is een techniek die gebruikt wordt bij het automatiseren van bedrijfsprocessen. In 2022 wordt een pilot uitgevoerd om te kijken waar en wanneer deze techniek van toegevoegde waarde is binnen onze organisaties. De resultaten worden verwerkt in een businesscase waarna een besluit wordt genomen over de inzet van RPA binnen onze gemeenten. Op het moment dat er een positief besluit volgt is onderstaand scenario aan de orde.	
Doel	Inrichting van een organisatie en aanschaf van software waarmee robots voor procesoptimalisatie gebouwd kunnen worden.	
Actielijnen	Actielijn B – Doorontwikkeling bedrijfsvoering	
Baten	<p>Als dit initiatief is uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn wij in staat procesoptimalisatie toe te passen middels RPA bij onze drie gemeenten • Hebben wij een ontwikkel- en beheerorganisatie met de benodigde kennis • Vinden er minder handmatige handelingen plaats waardoor ruimte ontstaat voor doorontwikkeling van de dienstverlening en/of medewerkers • worden handmatige handelingen uitgevoerd door de robot waardoor er meer tijd is vacatures in te vullen en zodoende de krapte op de arbeidsmarkt op te vangen 	
Looptijd	2023 – 2025	
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte	
Applicatie(s)	Alle applicaties binnen onze organisaties	
Prioriteit	prioriteit 1b (Noodzakelijk voor doorontwikkeling domein)	
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam, geen personen</i>	Deventer	Programmamanager Bedrijfsvoering
	Olst-Wijhe	
	Raalte	
Omschrijving	<p>Tijdens de pilot worden de volgende vragen beantwoord:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Welke processen zijn geschikt voor RPA? En welke niet? 2. Wat zijn de gevolgen voor en ervaringen van medewerkers? 3. Wat zijn de totale kosten van RPA? Inclusief ontwikkeling en beheer van een robot? En hoe wordt dit georganiseerd? 4. Wat zijn de baten van RPA? Hierin ook gevolgkosten meenemen: meer tevreden medewerkers door minder repeterend werk? Welke mogelijkheden ontstaan als de kwaliteit van de informatie stijgt? <p>Op basis van de resultaten van de pilot wordt in 2022 besloten wat het vervolg gaat worden. Bij die besluitvorming wordt ook de financiering voor 2024 e.v. meegenomen.</p> <p>Bij een positief besluit na de pilot wordt in 2023 samen met de leverancier kennis en ervaring opgedaan en de organisatie ingericht zodat vanaf 2024 de</p>	

	robots in eigen beheer ontwikkeld en beheerd kunnen worden.					
Kosten	<p>Totaal geraamde kosten per jaar; zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.</p> <p>De benodigde middelen voor volledige realisatie van dit initiatief in 2024 blijken uit de uitkomst van de pilot. Voor 2023 is het bedrag opgenomen dat gelijk staat aan het laten bouwen van drie robots door de leverancier.</p>					
	Geraamde kosten incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		22.321			
	OW		3.980			
	R		8.305			
	Totaal		34.606	ntb		
	Geraamde kosten structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	0	0	
	OW	0	0	0	0	
	R	0	0	0	0	
	Totaal	0	0	0	0	
Aanvragen	Aan te vragen bedragen incidenteel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		22.321	0	0	
	OW		3.980	0	0	
	R		8.305	0	0	
	Totaal		34.606	0	0	
	Aan te vragen bedragen structureel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
	Dekkingsvoorstel					

	<table border="1"> <tr> <td>D</td> <td>Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij VJN 2023.</td> </tr> <tr> <td>OW</td> <td>Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota 2023.</td> </tr> <tr> <td>R</td> <td>Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota/begroting 2023.</td> </tr> </table>	D	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij VJN 2023.	OW	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota 2023.	R	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota/begroting 2023.
D	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij VJN 2023.						
OW	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota 2023.						
R	Nog geen dekking aanwezig, aanvragen bij kadernota/begroting 2023.						

4.4. Initiatieven kaart: 5 wetten/consequenties 5 wetten

Bert Burger heeft een visuele handicap. Hij wil graag de stukken inzien over de verleende bouwvergunning van zijn bureaus. Hij zoekt deze via Google en kan de stukken direct via officielebekendmakingen.nl en de gemeentesite bekijken. Alle informatie die beschikbaar is voor inwoners staat openbaar. De stukken worden voorgelezen, ze zijn geanonimiseerd en Bert zijn vraag is beantwoord zonder dat hij lang heeft hoeven zoeken of dat hij contact met de gemeente op heeft hoeven nemen.

Aanleiding	<p>In 2021 is het focusteam de 5 wetten gestart met implementatie van vijf wetten die impact hebben op de manier hoe wij omgaan met documenten en informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wet elektronische publicaties (WEP) • Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (DT) • Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) • Wet open overheid (WOO) • Archiefwet <p>In 2022 worden de resultaten overgedragen naar de lijn. Dit wordt onder andere gedaan door implementatie van een aangepaste werkwijze waarmee wordt voldaan aan de wetten.</p> <p>Bij het doorontwikkelen van de (digitale) werkwijze zijn procesoptimalisaties te bereiken door gebruik van digitale tools voor bijvoorbeeld anonimiseren, digitaal ondertekenen, informatiebeheer, professionalisering sjablonen, digitale toegankelijkheid en publiceren.</p> <p>Daarnaast ontstaan er nieuwe taken die in de organisaties belegd moeten worden.</p>	
Doel	Het implementeren van een werkwijze die voldoet aan de eisen die vanuit de 5 wetten worden gesteld. Deze werkwijze ondersteunt iedere medewerker als het gaat om creëren, bewaren (of vernietigen), terugvinden, toegankelijkheid en openbaar maken van data, informatie en documenten.	
Actielijnen	Actielijn B – Doorontwikkeling bedrijfsvoering	
Baten	<p>Als dit initiatief is uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn alle medewerkers in staat volgens de aangepaste werkwijze data en documenten te creëren, publiceren en archiveren volgens de gestelde eisen van de 5 wetten • Worden medewerkers met verschillende tools in de werkwijze ondersteund, o.a.: <ul style="list-style-type: none"> ○ Anonimiseringssoftware ○ Digitaal ondertekenen ○ Documentsjablonen in o.a. Smart Documents • Zijn wij in staat op een snelle manier te publiceren en ter inzage te leggen • Wordt er beter gestuurd op (de nieuwe taken van) informatiebeheer zodat er wordt voldaan aan de 5 wetten 	
Looptijd	2021 – 2024	
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte	
Applicatie(s)	Alle applicaties die betrokken zijn bij het creëren, ontvangen, bewerken, besluiten, publiceren en archiveren van informatie en documenten.	
Prioriteit	prioriteit autonoom (wettelijke verplichting)	
Beoogd opdrachtgever binnen de	Deventer	Programmamanager bedrijfsvoering

gemeenten <i>*functienaam, geen personen</i>						
	Olst-Wijhe	Teamleider bedrijfsvoering				
	Raalte	Domeinmanager Bedrijfsvoering				
Omschrijving	In 2022 wordt bekend welke acties al uitgevoerd zijn en welke in 2023 e.v. uitgevoerd moeten worden.					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar; zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente. Er wordt geen extra financiële uitvraag gedaan. Er is nog dekking vanuit 2021 beschikbaar. Daarnaast is voor de invoering van de Wet open overheid geld beschikbaar gesteld aan gemeenten.					
	Geraamde kosten incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Geraamde kosten structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	0	0	
	OW	0	0	0	0	
	R	0	0	0	0	
	Totaal	0	0	0	0	
Aanvragen	Aan te vragen bedragen incidenteel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
	Aan te vragen bedragen structureel:					
			2023	2024	2025	2026

	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
	Totaal		0	0	0	
Dekkingsvoorstel						
	D	dekking aanwezig				
	OW	dekking aanwezig				
	R	dekking aanwezig				

4.5. Initiatieven kaart: Hybride bijeenkomsten en vergaderen

Er is een dreigende situatie met de IJssel. Een groot deel van Deventer en Olst-Wijhe kan onder water komen te staan. Bert Burger wil graag persoonlijk van de burgemeester en deskundigen horen wat hij moet doen. Maar hij verlaat op dit moment liever zijn huis niet. Zijn buurvrouw is journalist en wil de bijeenkomst graag bijwonen zodat ze direct vragen kan stellen. Bert heeft ook wel vragen die hij wil stellen. Gelukkig hebben beide colleges de geschikte faciliteiten en kennis zodat de bijeenkomst zowel fysiek als digitaal snel georganiseerd kon worden. Doordat de bijeenkomst professioneel gefaciliteerd is zijn alle vragen, ook die van Bert, beantwoord en alle betrokkenen konden vol vertrouwen de situatie het hoofd bieden. Gelukkig deed de IJssel dit ook en bleef hij binnen zijn oevers.

Aanleiding	Naar verwachting gaan er in de toekomst meer bijeenkomsten plaatsvinden die zowel digitaal als fysiek worden bijgewoond. Dit kunnen vergaderingen van een paar deelnemers zijn, maar ook grotere evenementen zoals het activiteitencollege in Deventer.	
	De verschillende pilots die in 2022 uitgevoerd worden, worden in 2023 verder doorontwikkeld.	
Doel	Bij DOWR zijn de faciliteiten beschikbaar of bereikbaar om hybride te vergaderen en grote hybride bijeenkomsten te faciliteren	
Actielijnen	Actielijn B – Doorontwikkeling bedrijfsvoering	
Baten	Als dit initiatief is uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • Kunnen we op een moderne manier hybride bijeenkomen en vergaderen • Is bekend of we dit zelf organiseren of uitbesteden • Zijn alle medewerkers zich bewust van de mogelijkheden of weten ze bij wie ze moeten zijn • Zijn wij in staat ook grotere bijeenkomsten, webinars, e.d. op een professionele wijze digitaal te (laten) ondersteunen 	
Looptijd	2023	
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte	
Applicatie(s)		
Prioriteit	prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)	
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam, geen personen</i>	Deventer	Programmamanager Bedrijfsvoering
	Olst-Wijhe	Teamleider bedrijfsvoering
	Raalte	Domeinmanager bedrijfsvoering
Omschrijving	Op basis van de uitkomsten van de verschillende pilots wordt één of meerdere adviezen opgesteld voor de i-regiegroep. Na besluit in de i-regiegroep lopen deze projecten de normale procedure door.	
Kosten	Incidentele kosten zijn geraamd en opgedeeld naar gemeente. Per advies wordt gekeken onder welk budget de financiering valt. Bij DOWR FZ is een projectleider aangesteld, die de komende tijd bekijkt hoe we het hybride vergaderen door kunnen ontwikkelen.	

Geraamde kosten incidenteel:						
	2022	2023	2024	2025	2026	
D		64.500				
OW		11.500				
R		24.000				
Totaal		100.000				
Geraamde kosten structureel:						
	2022	2023	2024	2025	2026	
D			PM	PM	PM	
OW			PM	PM	PM	
R			PM	PM	PM	
Totaal			PM	PM	PM	
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
	2022	2023	2024	2025	2026	
D		0				
OW		0				
R		0				
Totaal		0				
Reeds aanwezige dekking structureel:						
	2022	2023	2024	2025	2026	
D	0		0	0		
OW	0		0	0		
R	0		0	0		
Totaal	0		0	0		
Aanvragen	Aan te vragen bedragen incidenteel:					
		2023	2024	2025	2026	
D		64.500				
OW		11.500				
R		24.000				
Totaal		100.000				
Aan te vragen bedragen structureel:						
		2023	2024	2025	2026	
D			PM	PM	PM	
OW			PM	PM	PM	
R			PM	PM	PM	
Totaal			PM	PM	PM	
Dekkingsvoorstel						
D	Incidenteel: aan te vragen bij VJN 2023 Structureel: aan te vragen bij VJN 2024					
OW	Incidenteel: aan te vragen bij kadernota 2023 Structureel: aan te vragen bij kadernota 2024					
R	Incidenteel: aan te vragen bij kadernota/begroting 2023 Structureel: aan te vragen bij kadernota/begroting 2024					



Uitvoeringsplan informatievoorziening Dienstverlening en (Burger)Participatie 2023-2026

Keuzes voor informatievoorziening in het domein Dienstverlening en Participatie van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) voor 2023-2026.

Versie: 1.5 / 26-01-2022

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Managementsamenvatting	3
3. Doelen en strategieën in het domein Dienstverlening	4
3.1 Strategieën	4
4. Doelen en strategieën in het domein Participatie	5
4.1 Strategieën	5
5. Wensen en initiatieven informatievoorziening 2023-2026	6
Totaaloverzicht 2022 – 2026	7
5.1 Vervanging e-Suite en Burgerzakenmodules	10
5.2 Klant Interactie Service Systeem (KISS)	13
5.3 Vervanging website	15
5.4 Vervanging huidige Producten en Dienstencatalogus	17
5.5 Vervanging telefonieplatform	19
5.6 Videobellen inclusief authenticatie	22
5.7 Identiteitscontrole aan de balie	24
5.8 Toegang tot digitale dienstverlening EU-burgers (Single Digital Gateway)	26
5.9 Digitale participatiemiddelen	28
Bijlagen	30
Bijlage 1: Nadere uitwerking doelen dienstverlening per gemeente	30
Bijlage 2: Nadere uitwerking strategieën domein dienstverlening	32
Bijlage 3. Wens Aansluiting op MijnOverheid Berichtenbox	36
Bijlage 4: Wens Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente	37

1. Inleiding

In dit geactualiseerde i-Uitvoeringsplan is beschreven welke wensen de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte hebben voor initiatieven met een i-component voor 2023 tot 2026 om de dienstverlening te verbeteren. De [i-Visie](#) en het [Strategisch informatieplan \(STiP\)](#) fungeren als een richtinggevend kader voor dit uitvoeringsplan. De nadere uitwerking van de wensen en bijbehorende begrotingsvraag zijn beschreven voor afhandeling binnen de reguliere P&C cyclus van de gemeenten. Door de realisatie van de wensen in dit uitvoeringsplan zorgen wij voor het halen van onze doelen op het gebied van dienstverlening en (burger)participatie.

In hoofdstuk twee treft u een korte managementsamenvatting van de veranderingen ten opzichte van vorig jaar. Hoofdstuk drie beschrijft de doelen en strategie van de informatievoorziening voor dienstverlening en hoofdstuk 4 beschrijft de doelen en strategieën van de informatievoorziening voor (burger)participatie. Hoofdstuk vijf toont in één oogopslag de status van de initiatieven, de doorlooptijd en het gevraagde en toegekende budget. De titel van het initiatief is een link naar de initiatievenkaart; hierin staat meer informatie over het initiatief.

2. Managementsamenvatting

Ten opzichte van vorig jaar zijn er in dit uitvoeringsplan vier onderwerpen blijven staan en zijn er vijf nieuwe onderwerpen bijgekomen. Dit heeft vooral te maken met de snelheid van technologische ontwikkelingen in dit domein en dat de wensen en initiatieven die hieruit ontstaan vaak al concreter van aard zijn. Ook zijn er wettelijke verplichtingen, zoals de toegang tot digitale dienstverlening voor EU-burgers (Single Digital Gateway) waar we aan moeten voldoen.

In het afgelopen jaar is de aanbesteding voor de vervanging van de e-Suite en de burgerzakenmodules gestart en is inmiddels in volle gang. Ook is de ontwikkeling van het Klant Interactie Service Systeem (KISS) gestart. Daarnaast is gestart met het maken van een uitwerking van de gewenste architectuur voor de interactie tussen de inwoner en de gemeente. Hiervoor is een groep studenten bezig de huidige stand van zaken en de gewenste situatie rondom eenmalige uitvaart, meervoudig gebruik van gegevens in kaart te brengen. Dit initiatief wordt buiten het uitvoeringsplan verder uitgevoerd. Ook de aansluiting op MijnOverheid en de Berichtenbox wordt niet meer via het uitvoeringsplan uitgevoerd, maar zit in de scope van de vervanging van de e-Suite. Verder zal dit jaar onderzocht worden of we voor de corporate websites van Deventer en Olst-Wijhe over zullen stappen naar het nieuwe content managementsysteem (CMS) Open Online van Dimpact. Raalte gaat in 2022 hierop aansluiten.

Er staat één nieuwe aanbesteding in dit uitvoeringsplan: de vervanging van het telefonieplatform. De aanbesteding voor een nieuwe telefooncentrale en een oplossing voor het Klant Contact Centrum moet in 2022 worden gestart en vervolgens in 2023 worden geïmplementeerd. Voor de aanbesteding zijn in het vorige uitvoeringsplan geen middelen aangevraagd en zal op een andere manier gefinancierd moeten worden. In dit uitvoeringsplan worden middelen aangevraagd voor de implementatie van een nieuw telefonieplatform.

Tijdens de afgelopen twee coronajaren zijn verschillende nieuwe initiatieven ontplooid om zo goed mogelijk digitaal met onze inwoners en ondernemers in contact te kunnen blijven staan. Hiervoor is in Deventer een pilot gedraaid met videobellen. Vanuit dienstverlening verwachten wij een blijvende verandering in de manier waarop de gemeenten in contact staan met de inwoners en ondernemers waarbij videobellen een nieuw contactkanaal is onze dienstverlening en past bij de omnichannelstrategie. Daarom is dit onderwerp opgenomen in dit uitvoeringsplan. Naast contactmoment is het vaststellen van de juiste identiteit ook een belangrijk onderdeel van goede dienstverlening. Voor alle procedures binnen de gemeente is wettelijk voorgeschreven dat eerst de identiteit wordt vastgesteld. Om de echtheid van een document te controleren kan een documentscanner gebruikt worden. We gaan komend jaar onderzoeken op welke wijze we deze technologie kunnen toepassen.

Tot slot is een bestaand initiatief uit het vorige uitvoeringsplan voor een digitaal participatieplatform verbreedt naar digitale participatiemiddelen, omdat we zoveel mogelijk verschillende participatietools (ook die we al in ons bezit hebben) willen inzetten om online en offline participatie te bevorderen.

3. Doelen en strategieën 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.

Een nadere uitwerking van deze doelen per gemeente kunt u vinden in [bijlage 1](#).

3.1 Strategieën

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 kort beschreven. Een nadere uitwerking van de strategieën kunt u vinden in [bijlage 2](#).

Voorspelbare dienstverlening op basis van data

Door alle technologische ontwikkelingen in de laatste jaren is er ongelooflijk veel data beschikbaar. Data gedreven dienstverlening houdt in dat we met de overvloed aan data vrij eenvoudig nieuwe inzichten kunnen genereren op basis waarvan we onze dienstverlening weer kunnen verbeteren. Hierbij gaat het om tijdig pijnpunten in het proces bloot te leggen en/of kansen te signaleren om hier zo snel mogelijk naar te kunnen handelen.

Omnichannel

Omnichannel draagt eraan bij dat de dienstverlening voor iedereen bereikbaar wordt. In omnichannel 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 en wij sluiten daarbij aan.

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. Met 'eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik' bedoelen we het eenmalig opslaan van gegevens van inwoners en bedrijven (klanten) en het zo veel mogelijk hergebruiken ervan.

Integraal klantbeeld

We zorgen dat zo veel mogelijk informatie over klanten op één centrale plek verzameld wordt en inzichtelijk wordt gemaakt ten behoeve van persoonlijkere contact met klanten.

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. Dit leidt tot persoonlijkere dienstverlening onafhankelijk welke device de klant gebruikt.

Digitale Identiteit

Door middel van nieuwe oplossingen om klanten ook digitaal/online te kunnen identificeren, wordt onze dienstverlening toegankelijker.

(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.

4. Doelen en strategieën 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. En de afgelopen coronajaren hebben we ons ontwikkeld op het gebied van online participatie. De uitdaging is nu om offline en online participatie goed te combineren.

We beogen inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen nog meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid, bij de uitvoering en evaluatie daarvan. 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 alle 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.

4.1 Strategieën

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 jouw 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.

5. Wensen en initiatieven informatievoorziening 2023-2026

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van alle wensen en behoeften van de lopende jaren. Per wens of behoefte kan doorgelikt worden naar de wensen- en behoeftekaart waar een verdieping op het onderwerp te vinden is. Op deze kaart staat onder andere een omschrijving, het doel, de benodigde middelen en de opdrachtgever.

Legenda:

Gerealiseerd

In uitvoering

Nog op te starten

Vervalt in dit plan

Prioriteit:

Autonoom: wettelijk noodzakelijk

Prioriteit 1: noodzakelijk voor de opgave van het domein

Prioriteit 2: wens.

Totaaloverzicht 2022 – 2026

	2022	2023	2024	2025	2026
Omschrijving	<u>Vervanging e-Suite / burgerzaken (DOWR)</u>	<u>Vervanging e-Suite / burgerzaken (DOWR)</u>			
Verwachte kosten	<i>Incidenteel €655.309,-</i>	<i>Incidenteel €560.126,-</i>			
Toegekend budget	<i>Incidenteel €655.309,-</i>	<i>Incidenteel €560.146,-</i>			
Prioriteit	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>			
Omschrijving	<u>Klant Interactie Service Systeem (DOWR)</u>	<u>Klant Interactie Service Systeem (DOWR)</u>			
Verwachte kosten	<i>Incidenteel €72.914,- Structureel €33.454,-</i>	<i>Structureel €33.454,-</i>			
Toegekend budget	<i>Incidenteel €72.914,-</i>	<i>€0,-</i>			
Prioriteit	<i>1a</i>	<i>1a</i>			
Omschrijving	Aansluiting op MijnOverheid (DOWR) <i>Wordt uitgevoerd bij vervanging e-Suite. <u>Zie bijlage 3.</u></i>				
Omschrijving			<u>Vervanging website (DOW)</u>		
Verwachte kosten			<i>PM</i>		
Toegekend budget			<i>PM</i>		
Prioriteit			<i>1b</i>		

Omschrijving	<u>Vervanging Producten en Dienstecatalogus (OWR)</u>	<u>Vervanging Producten en Dienstecatalogus (OWR)</u>	<u>Vervanging Producten en Dienstecatalogus (OWR)</u>	<u>Vervanging Producten en Dienstecatalogus (OWR)</u>
Verwachte kosten	<i>Eenmalig €29.931,- Structureel €10.080,-</i>	<i>Structureel €10.080,-</i>	<i>Structureel €10.080,-</i>	<i>Structureel €10.080,-</i>
Toegekend budget	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>
Prioriteit	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>
Omschrijving	<p>Gewenste architectuur voor klant-gemeente (DOWR)</p> <p><i>Wordt niet meer via het i-up uitgevoerd. Zie bijlage 4.</i></p>			
Omschrijving	<u>Vervanging telefonieplatform (DOWR)</u>	<u>Vervanging telefonieplatform (DOWR)</u>	<u>Vervanging telefonieplatform (DOWR)</u>	<u>Vervanging telefonieplatform (DOWR)</u>
Verwachte kosten	<i>Eenmalig €194.964,84 Structureel €108,260,75</i>	<i>Eenmalig €194.964,84 Structureel €108,260,75</i>	<i>Eenmalig €194.964,84 Structureel €108,260,75</i>	<i>Eenmalig €194.964,84 Structureel €108,260,75</i>
Toegekend budget	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>
Prioriteit	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>	<i>Autonome ontwikkeling</i>
Omschrijving	<u>Videobellen met authenticatie (DOWR)</u>	<u>Videobellen met authenticatie (DOWR)</u>	<u>Videobellen met authenticatie (DOWR)</u>	<u>Videobellen met authenticatie (DOWR)</u>
Verwachte kosten	<i>Eenmalig €21.622,- Structureel €51.298,-</i>	<i>Structureel €51.298</i>	<i>Structureel €51.298</i>	<i>Structureel €51.298</i>
Toegekend budget	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>	<i>Nog aan te vragen.</i>
Prioriteit	<i>1a</i>	<i>1a</i>	<i>1a</i>	<i>1a</i>
Omschrijving	<u>Identiteitscontrole aan de balie (D)</u>	<u>Identiteitscontrole aan de balie (D)</u>	<u>Identiteitscontrole aan de balie (D)</u>	<u>Identiteitscontrole aan de balie (D)</u>
Verwachte kosten	<i>Eenmalig € 25.000,-</i>	<i>Structureel PM</i>	<i>Structureel PM</i>	<i>Structureel PM</i>
Toegekend budget	<i>Nog aan te vragen</i>	<i>Nog aan te vragen</i>	<i>Nog aan te vragen</i>	<i>Nog aan te vragen</i>
Prioriteit	<i>1b</i>	<i>1b</i>	<i>1b</i>	<i>1b</i>

Omschrijving	<u>Toegang tot digitale dienstverlening EU-burgers (DOWR)</u>
Verwachte kosten	<i>PM, binnen begroting op te vangen</i>
Toegekend budget	
Prioriteit	<i>Autonome ontwikkeling</i>

Omschrijving	<u>Digitale participatiemiddelen (DOW)</u>	<u>Digitale participatiemiddelen (DOW)</u>	<u>Digitale participatiemiddelen (DOW)</u>	<u>Digitale participatiemiddelen (DOW)</u>	<u>Digitale participatiemiddelen (DOW)</u>
Verwachte kosten	<i>Eenmalig €5.600,- Structureel €8.600,-</i>	<i>Structureel €8.400,-</i>	<i>Structureel €8.600,-</i>	<i>Structureel €8.600,-</i>	<i>Structureel €8.600,-</i>
Toegekend budget	<i>Eenmalig €5.600,- Structureel €8.400,-</i>	<i>Structureel €8.400,-</i>	<i>Structureel €8.400,-</i>	<i>Structureel €8.400,-</i>	<i>Structureel €8.400,-</i>
Prioriteit	<i>1a</i>	<i>1a</i>	<i>1a</i>	<i>1a</i>	<i>1a</i>

5.1 Vervanging 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.

Aanleiding	<p>In juni 2023 loopt het contract met Dimpact voor de e-Suite 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuïteitsopgave; door actieve samenwerking met leveranciers en gemeenten komen tot een migratiestrategie met als uitgangspunt het continueren en moderniseren van de huidige dienstverlening. 2. Vernieuwingsopgave; met het collectief en marktpartijen toewerken naar een modulaire (componenten) informatiehuishouding waarbij de Common Ground en Open Source uitgangspunten nadrukkelijk worden meegenomen. <p>Vanuit Dimpact is er een migratieplan en Plan B scenario opgesteld. DOWR heeft hier een impactanalyse voor gemaakt waarin geadviseerd wordt de route via Dimpact te lopen.</p>
Omschrijving	<p><i>E-Suite</i> De e-Suite vervult een grote rol in onze organisaties als centraal zaakstelsel waarin het merendeel van onze werkprocessen is ondergebracht. Momenteel is de huidige leverancier van de e-Suite bezig deze te door te ontwikkelen op basis van de componentenstrategie vanuit de Common Ground gedachte. Halverwege 2022 wordt besloten of deze ontwikkeling voldoende is om de huidige e-Suite te kunnen vervangen. Indien dit niet het geval is, zal in Dimpact verband alsnog een aanbesteding worden gestart voor een traditioneel zaakstelsel dat niet gebaseerd is op de componentenstrategie van Common Ground.</p> <p><i>Burgerzakenapplicatie</i> Ook de burgerzakenapplicatie vervult een belangrijke rol in het primaire proces rondom de dienstverlening aan de inwoners en ondernemers. Momenteel loopt er vanuit Dimpact een aanbesteding voor de vervanging van de huidige burgerzakenmodules die geïntegreerd zijn in de e-Suite. De verwachting is dat begin 2022 hier meer duidelijkheid over komt en wordt er een voorlopige gunning gedaan aan de leverancier die als beste uit de aanbesteding is gekomen. Zodra de aanbesteding definitief gegund is, wordt in de loop van 2022 gestart met de implementatie van de nieuwe oplossing dat voor juli 2023 moet zijn afgerond.</p>
Doel	Digitalisering en Kwaliteit
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstverlening en Actielijn B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
Baten	
Looptijd	2022 afronding aanbesteding en start implementatie. 2023 implementatie.
Organisatie(s)	DOWR
Applicatie(s)	e-Suite en Burgerzakenapplicatie en alle gekoppelde applicaties.
Prioriteit	Autonome ontwikkeling

Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Bedrijfsvoering				
	Olst-Wijhe	Teamleider Publiekszaken				
	Raalte	Domeinmanager Publiek				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten t.b.v. aanbesteding door Dimpack:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 88.220	€ 33.463			
	OW	€ 15.987	€ 6.064			
	R	€ 33.032	€ 12.529			
	Totaal	€ 137.239	€ 52.056			
	Geraamde incidentele kosten t.b.v. implementatie e-Suite:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 314.805	€ 314.805			
	OW	€ 56.128	€ 56.128			
	R	€ 117.137	€ 117.137			
	Totaal	€ 488.070	€ 488.070			
		Geraamde incidentele kosten t.b.v. implementatie van Burgerzaken:				
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 19.350	€ 12.900			
OW		€ 3.450	€ 2.300			
R		€ 7.200	€ 4.800			
Totaal		€30.000	€ 20.000			
Financiering		Reeds aanwezige dekking incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 422.375	€ 361.168			
	OW	€ 75.565	€ 64.492			
	R	€157.369	€ 134.466			
	Totaal	€ 655.309	€ 560.126			
		Reeds aanwezige dekking structureel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
D		n.v.t.				
OW		n.v.t.				
R		n.v.t.				
Totaal						
Benodigd		Benodigde bedragen incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	0	0	
	OW	0	0	0	0	
	R	0	0	0	0	
	Totaal	0	0	0	0	
		Benodigde bedragen structureel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
D						
OW						
R						
Totaal						

Dekkingsvoorstel

D	Dekking voor 2021, 2022 en 2023 is aanwezig.
OW	Dekking voor 2021, 2022 en 2023 is aanwezig.
R	Dekking voor 2021, 2022 en 2023 is aanwezig.

[Terug naar het overzicht](#)

5.2 Klant Interactie Service Systeem (KISS)

Karin begint haar werkdag met het starten van KISS. Zij leest belangrijke 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 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.

Omschrijving	Een aantal Dimpact-gemeenten hebben samen met de gemeente Utrecht een subsidie ontvangen om te starten met de ontwikkeling van het Klant Interactie Service Systeem (KISS). Deze ontwikkeling is gestart in december 2021. De verwachting is dat een eerste werkende versie van KISS medio 2022 wordt opgeleverd. Daarna wordt de functionaliteit verder doorontwikkeld.					
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	2022 - 2023					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	Fase 1: SDU, Telefooncentrale/JCC Klantgeleiding/Zaaksysteem/Presence (365) Fase 2: Overige Backoffice applicaties					
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Burger & Bestuur				
	Olst-Wijhe	Teamleider Publiekszaken				
	Raalte	Domeinmanager Publiek				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
	D	€ 35.000*				
	OW	€ 12.282*				
	R	€ 25.632*				
	* Eenmalige kosten om in te stappen zijn € 35.000, Deventer stap nu al in en betaalt hieraan mee, Raalte en Olst-Wijhe bezien later of ze in willen stappen, de instapfee hiervoor is nog niet bekend.					
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	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	

Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
	D	€ 35.000				
	OW	€ 12.282				
	R	€ 25.632				
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	
	OW		0	0	0	
	R		0	0	0	
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0				
	OW	0				
	R	0				
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	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*
Dekkingsvoorstel						
D	Incidenteel dekking aanwezig € 50.000 binnen programma. Structureel: *) Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Dit 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 dekking aanwezig voor 2022. Structureel: *) Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Dit 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 'Dienstverlening. ICT'. Structureel: *) Pas aanvragen wanneer meer duidelijkheid over het verloop van het project is. Dit 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.					

[Terug naar het overzicht](#)

5.3 Vervanging website

Aanleiding	De webteams van Deventer en Olst-Wijhe overwegen om voor haar corporate websites Deventer.nl, Olst-Wijhe.nl en meerdere sub-sites 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 en is in 2021 gebouwd in Drupal 9. Bij deelname vindt de eventuele migratie van de huidige corporate websites naar Open Online in 2023 plaats.					
Omschrijving	<p>De businesscase van Open Online laat een aantal belangrijke voordelen zien ten aanzien van integratie met andere Dimpact producten (o.a. beschreven in het Businessplan van Dimpact). Wat betreft de overige functionaliteit is Open Online gelijkwaardig aan het huidige CMS die de gemeenten Deventer en Olst-Wijhe in gebruik hebben genaamd 'DevCMS'.</p> <p>Een punt dat meegenomen moet worden in de afweging om over te stappen naar Open Online zijn de eenmalige kosten voor de migratie en de jaarlijkse structurele kosten voor het gebruik. Onder andere de 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. Het is in ieder geval zeker 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, wat later aangevraagd moet worden.</p>					
Doel	Toegankelijkheid.					
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstverlening. Actielijn B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering.					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Meer digitale contactmomenten. • Omnichannel. • Digitale inclusie. 					
Looptijd	2024?-2025?					
Organisatie(s)	DOW					
Applicatie(s)	CMS, E-Suite, Digitaal Loket.					
Prioriteit	Prioriteit 1b (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Bedrijfsvoering				
	Olst-Wijhe	Teamleider Bedrijfsvoering/Teamleider Publiekszaken				
	Raalte					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
R						
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			P.M.	P.M.	P.M.
	OW			P.M.	P.M.	P.M.
	R					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			0		
	OW			0		
	R					

	Reeds aanwezige dekking structureel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D			0	0	0
OW			0	0	0
R					
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
	D		P.M.		
	OW		P.M.		
	R				
	Benodigde bedragen structureel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
	D		P.M.	P.M.	P.M.
	OW		P.M.	P.M.	P.M.
	R				
	Dekkingsvoorstel				
	D	Opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde gelden nog niet inzichtelijk zijn.			
	OW	Opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde gelden nog niet inzichtelijk zijn.			
	R	Niet van toepassing.			

[Terug naar het overzicht.](#)

5.4 Vervanging huidige Producten en Dienstencatalogus

Aanleiding	<p>De gemeente Raalte maakt gebruik van het content managementsysteem (CMS) van WIM. Omdat de techniek van het huidige CMS vanaf Q4 2021 niet meer onderhouden wordt met beveiligingsreleases, waren we genoodzaakt om in Dimpact-verband een vervangingstraject te organiseren voor een nieuw CMS. Er is echter vertraging opgelopen in de ontwikkeling van het nieuwe CMS. Eerder was de verwachting dat de oude techniek Drupal 7 in Q4 2021 zou ophouden, maar dit is uitgesteld naar november 2022. Dit geeft daarmee geen probleem voor de vertraging van het ontwikkelen van het nieuwe CMS. Omdat hier ook nieuwe gemeenten bij aansluiten is besloten om de naam WIM los te laten en verder te gaan als Open Online. Open Online is in 2020 het aanbestedingstraject ingegaan. De implementatie wordt uitgevoerd in Q2/ Q3 2022. Voor Raalte is daar in de begroting van 2020 en de meerjarenraming 2021-2023 budget voor gereserveerd. Dit budget wordt overgezet naar 2022.</p> <p>Na de overgang van de website naar Open Online heeft Raalte, en ook Olst-Wijhe, de wens om als vervolg hierop een nieuwe producten en dienstencatalogus aan te schaffen. De huidige oplossing Digitaal Loket wordt vanaf dit jaar niet meer bijgewerkt en wordt in de nieuwe website niet meer ondersteund. Deventer heeft voor de producten en dienstencatalogus al een oplossing in gebruik, maar staat ook open om te onderzoeken of er een andere oplossing beter geschikt is.</p>					
Omschrijving	<p>VIND van SDU kan mogelijk als vervanging dienen voor het Digitaal Loket dat nu in het content managementsysteem van WIM zit. VIND is een kennisbank met informatie waarmee de gemeente op een consistente manier vragen van inwoners en ondernemers kan beantwoorden. De gemeente kan daarbij gebruik maken van landelijke informatie maar kan ook specifieke lokale informatie toevoegen die bijvoorbeeld is vastgelegd in de algemene plaatselijke verordening. Door VIND te gebruiken voor de producten en dienstencatalogus (PDC) van de gemeente vindt toetsing plaats van de catalogus aan wet- en regelgeving en is deze altijd actueel. In 2022 wordt onderzocht welke oplossing het beste passend is bij de wensen, waarna eind 2022 of begin 2023 overgegaan kan worden tot aanschaf.</p>					
Doel	Kwaliteit.					
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstverlening. Actielijn B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering.					
Baten	Beschikken over actuele kennis en informatie over producten en diensten.					
Looptijd	2023					
Organisatie(s)	OWR					
Applicatie(s)	Digitaal Loket, nog nader te bepalen oplossing.					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling.					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	N.v.t.				
	Olst-Wijhe	Teamleider Bedrijfsvoering/Teamleider Publiekszaken				
	Raalte	Domeinmanager bedrijfsvoering/ publiek				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW		€ 9.757			
	R		€ 20.173			
	Totaal	€ 29.931				
	Geraamde structurele kosten:					
	2022	2023	2024	2025	2026	

	D					
	OW		€ 3.286	€ 3.286	€ 3.286	€ 3.286
	R		€ 6.794	€ 6.794	€ 6.794	€ 6.794
	Totaal		€ 10.080	€ 10.080	€ 10.080	€ 10.080
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW		0	0	0	0
	R		0	0	0	0
	Totaal		0	0	0	0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW		€ 9.757			
	R		€ 20.173			
	Totaal		€ 29.931			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW		€ 3.286	€ 3.286	€ 3.286	€ 3.286
	R		€ 6.794	€ 6.794	€ 6.794	€ 6.794
	Totaal		€ 10.080	€ 10.080	€ 10.080	€ 10.080
	Dekkingsvoorstel					
	D	Niet van toepassing.				
	OW	Dekking is nog niet aanwezig, aan te vragen bij de kadernota/begroting 2023.				
	R	Dekking is nog niet aanwezig, aan te vragen bij de kadernota/begroting 2023.				

[Terug naar het overzicht.](#)

5.5 Vervanging telefonieplatform

Karin begint haar werkdag met het starten van het telefonieplatform. Zij leest belangrijke nieuws en werkinstructies van de dag. Zij is klaar om vragen van klanten te beantwoorden. Voor deze ochtend is zij ingeroosterd om algemene vragen af te handelen. Al deze contacten komen binnen via het telefonieplatform. Bert Burger belt om te vragen hoe het zit met een betaling die hij nog moet doen voor een parkeerboete. Hij wil graag een betaalregeling treffen om het bedrag verspreid over het jaar te betalen. Hij komt bij Karin uit. Karin bekijkt de situatie van Bert en zoekt op welke collega dit kan behandelen. Zij ziet dat de Carla Collega hem kan helpen en legt direct contact met haar. Ondertussen houdt Karin via hetzelfde scherm contact met Bert.

Aanleiding	<p>In 2018 liep het contract met de huidige leverancier Detron voor telecommunicatie af. De DOWR-gemeenten stonden voor de keuze om zelf een aanbesteding te starten of deel te nemen aan een gezamenlijk project van de VNG voor het aanbesteden van telecommunicatie. De DOWR-gemeenten hebben toen besloten om mee te doen aan de aanbesteding van telecommunicatie in het project GT Connect van de VNG. Atos heeft deze aanbesteding toen gewonnen en heeft met de VNG een contract afgesloten voor de levering van telecommunicatie voor alle deelnemende gemeenten. De deelnemers zouden een modern communicatieplatform krijgen dat voor deelnemers niet alleen het spraakverkeer regelt, maar ook het nieuwe werken mogelijk maakt, onafhankelijk van de plaats of de tijd van de medewerkers. Echter is in de implementatie fase gebleken dat de leverancier de beloften niet kon waarmaken. Het project kwam niet van de grond. Daarom heeft de VNG in december 2020 het contract met Atos ontbonden.</p> <p>Ons huidige contract met Detron is sinds 2018 jaarlijks verlengd, waarbij ieder jaar onderbouwd kon worden dat de DOWR-gemeenten meededen aan GT Connect. Door de ontbinding en het stopzetten van het project, zijn we genoodzaakt om alsnog de telecommunicatie aan te besteden. Voor 2022 wordt het contract met Detron verlengd, maar in 2023 zullen we een nieuw contract moeten hebben gesloten. Dit maakt de noodzaak groot om in 2022 een aanbesteding te starten, zodat we in 2023 een nieuwe oplossing in gebruik kunnen nemen. Hierbij haken we niet meer aan op de ontwikkelingen bij de VNG</p>
Omschrijving	<p>Dit initiatief valt uit een in twee onderdelen: de telefooncentrale en een oplossing voor het Klant Contact Centrum. In de ICT-roadmap is een deel van de technische aanbesteding en vervanging van de telefooncentrale opgenomen. In 2022 zal een aanbesteding doorlopen moeten worden. De kosten hiervan zijn niet in een eerder uitvoeringsplan opgenomen en zullen op een andere manier moeten worden gefinancierd. Na de aanbesteding zal de telefooncentrale en KCC-oplossing worden geïmplementeerd. Onderstaand project is bedoeld voor de implementatie bij het KCC en in de rest van de DOWR-gemeenten: hoe gaan medewerkers bij het KCC en buiten het KCC de functionaliteit gebruiken? Deze vraag is vergelijkbaar met het project Office365, ook daar is onderscheid gemaakt tussen de technische functionaliteit en het gebruik ervan.</p> <p>Een van de redenen dat GT Connect niet goed van de grond kwam had te maken met het feit dat het project werd ingehaald door de versnelde uitrol van Microsoft Teams door de Coronapandemie. In de vervanging van de telecommunicatie wordt daarom gekeken naar de eventuele mogelijkheden die Microsoft Teams kan bieden. Maar ook andere oplossingen worden hierin meegenomen.</p>
Doel	Toegankelijkheid, kwaliteit en verbetering van de dienstverlening
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstsverlening. Actielijn B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering.

Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiëntere werkwijze • Digitale toegang voor inwoners en bedrijven • Verbetering van de dienstverlening 					
Looptijd	2023 – 2024					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	Nog onbekend.					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Burger & Bestuur of Teammanager Publiekscontacten				
	Olst-Wijhe	Teamleider Publiekszaken				
	Raalte	Domeinmanager Publiek				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	<i>Voor details verwijzen we naar Template Calculatie Telefonieplatform.</i>					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 125.752			
	OW		€ 22.421			
	R		€ 46.792			
	Totaal		€ 194.964			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 69.828	€ 69.828	€ 69.828	€ 69.828
	OW		€ 12.450	€ 12.450	€ 12.450	€ 12.450
	R		€ 25.981	€ 25.981	€ 25.981	€ 25.981
	Totaal		€ 108.261	€ 108.261	€ 108.261	€ 108.261
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0			
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	0
	OW		0	0	0	0
	R		0	0	0	0
	Totaal		0	0	0	0
	Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
			2022	2023	2024	2025
D			€ 125.752			
OW			€ 22.421			
R			€ 46.792			
Totaal			€ 194.964			
Benodigde bedragen structureel:						
		2022	2023	2024	2025	2026
D			€ 69.828	€ 69.828	€ 69.828	€ 69.828
OW			€ 12.450	€ 12.450	€ 12.450	€ 12.450
R			€ 25.981	€ 25.981	€ 25.981	€ 25.981
Totaal			€ 108.261	€ 108.261	€ 108.261	€ 108.261

Dekkingsvoorstel

D	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/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

[Terug naar het overzicht.](#)

5.6 Videobellen inclusief authenticatie

Bert Burger is bezig een zaak te beginnen. Hij wil in de binnenstad een nieuw lifestyle concept neerzetten op een locatie die een andere bestemming heeft. Hij heeft regelmatig contact met de gemeente hierover. Zo ook volgende week met zijn vast contactpersoon (Carin). Bert is echter gisteren zwaar ten val gekomen en aan huis gebonden. Het gesprek moet wel doorgaan. Er moeten een aantal documenten met elkaar worden gedeeld en toegelicht. Hij belt met zijn contactpersoon om te overleggen. Het is geen probleem om elkaar te zien. Er wordt een videobel afspraak gemaakt. Tijdens het gesprek zien ze elkaar en kunnen ze met elkaar documenten delen. Volgende week moeten er een aantal documenten tijdens het gesprek worden ondertekend. Ook dat is geen probleem. Door middel van ID-contact met videobeelden kan Bert zich met zijn DigiD/e-Herkenning tijdens het gesprek identificeren en zo weet Carin dat de documenten rechtmatig zijn ondertekend.

Omschrijving	Inwoners en ondernemers verwachten dat wij bereikbaar en toegankelijk zijn. Contactkanalen zijn uitwisselbaar en de behoefte van de klant is leidend. Videobellen is een contactkanaal in ontwikkeling. Tijdens de Coronapandemie is bewezen dat videobellen een contactkanaal is om in contact te blijven met de inwoners en ondernemers en is het een blijvend contactkanaal geworden. Technologie ontwikkelt zich snel. Er zijn al landelijk pilots die het mogelijk maken dat een klant zich tijdens het videogesprek met zijn DigiD kan identificeren. Dit biedt enorm veel mogelijkheden voor onze dienstverlening. Gemeente Deventer voert momenteel een kleine pilot uit met videobellen. De pilot loopt door tot ongeveer april 2022. Op basis van de bevindingen en leerpunten nemen we het besluit om het videobellen verder uit te rollen als digitaal dienstverleningskanaal.					
Doel	Toegankelijkheid					
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstverlening.					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiëntere werkwijze • Digitale toegang voor burgers 					
Looptijd	2023 – 2026					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	Nog onbekend.					
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Burger & Bestuur				
	Olst-Wijhe	Teamleider Publiekszaken				
	Raalte	Domeinmanager Publiek				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2023 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	<i>Voor details verwijzen we naar Template Calculatie Videobellen.</i>					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 13.946			
	OW		€ 2.487			
	R		€ 5.189			
	Totaal		€ 21.622			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 33.087	€ 33.087	€ 33.087	€ 33.087
	OW		€ 5.899	€ 5.899	€ 5.899	€ 5.899
R		€ 12.312	€ 12.312	€ 12.312	€ 12.312	

	Totaal		€ 51.298	€ 51.298	€ 51.298	€ 51.298
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0			
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0	0	0	0
	OW		0	0	0	0
	R		0	0	0	0
	Totaal		0	0	0	0
	Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
D			€ 13.946			
OW			€ 2.487			
R			€ 5.189			
Totaal			€ 21.622			
Benodigde bedragen structureel:						
		2022	2023	2024	2025	2026
D			€ 33.087	€ 33.087	€ 33.087	€ 33.087
OW			€ 5.899	€ 5.899	€ 5.899	€ 5.899
R			€ 12.312	€ 12.312	€ 12.312	€ 12.312
Totaal			€ 51.298	€ 51.298	€ 51.298	€ 51.298
Dekkingsvoorstel						
D		Dekking is nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.				
OW		Dekking is nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.				
R		Dekking is nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.				

[Terug naar het overzicht.](#)

5.7 Identiteitscontrole aan de balie

Bert Burger komt zijn rijbewijs aanvragen of verlengen. Hiervoor controleert Carla Collega onder andere zijn identiteit met behulp van digitale middelen. De digitale middelen worden optimaal ingezet om (lookalike) fraude en menselijke fouten te voorkomen en worden bij elke aanvraag gedaan. Bert Burger kan erop vertrouwen dat zijn rijbewijs met zijn persoonsgegevens alleen in zijn opdracht wordt vervaardigd en alleen aan hem wordt verstrekt. Cynthia Citizen wil gaan wonen in de gemeente Deventer vanuit Peking. Bij het vaststellen van haar identiteit worden dezelfde digitale middelen ingezet door Carla Collega als bij haar vriendin Rachel Resident uit Parijs. Het proces is voor elke (toekomstige) burger van de gemeente gelijk. Er is geen sprake van willekeurige of steekproefsgewijze controle.

Aanleiding	Als poortwachter van de identiteitsketen hebben de gemeenten een extra verantwoordelijkheid. We willen de kans op identiteits- en look-a-likefraude verkleinen. Het is nog belangrijker geworden dat we veilige en betrouwbare processen hebben bij burgerzaken en de burgerlijke stand. In 2022 gaan we onderzoeken welke technologische ondersteuning we hiervoor kunnen aanschaffen.					
Omschrijving	Het vaststellen van de juiste identiteit is een belangrijk onderdeel van een goede dienstverlening. Voor alle procedures binnen de gemeente is wettelijk voorgeschreven dat eerst de identiteit wordt vastgesteld. In identiteitsbewijzen zitten allerlei beveiligingen en echtheidskenmerken die met het blote oog niet waarneembaar zijn voor de ambtenaar die de controle uitvoert. Om de echtheid van een document te controleren kan een documentscanner gebruikt worden. Deze scanner controleert het identiteitsbewijs (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of verblijfsvergunning) op echtheidskenmerken. We gaan komend jaar onderzoeken op welke wijze we deze technologie kunnen toepassen.					
Doel	Kwaliteit en Digitalisering					
Actielijnen	Actielijn A. Doorontwikkeling Dienstverlening. Actielijn B. Doorontwikkeling Bedrijfsvoering					
Baten						
Looptijd	2023-2026					
Organisatie(s)	Deventer					
Applicatie(s)	Nog nader uit te zoeken					
Prioriteit	Prioriteit 1b (noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Teammanager Publiekscontacten				
	Olst-Wijhe	N.v.t.				
	Raalte	N.v.t.				
Kosten	<i>Totaal geraamde kosten per jaar (2023 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.</i>					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		25.000			
	OW					
	R					
	Totaal		25.000			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			P.M.	P.M.	P.M.
OW						
R						

	Totaal			P.M.	P.M.	P.M.
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		25.000			
	OW					
	R					
	Totaal		25.000			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			P.M.	P.M.	P.M.
	OW					
	R					
	Totaal			P.M.	P.M.	P.M.
	Dekkingsvoorstel					
	D	De structurele kosten vanaf 2024 zijn opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde structurele middelen nog niet inzichtelijk zijn. Deze worden t.z.t. opgevoerd bij de VJN 2024.				
	OW	N.v.t.				
	R	N.v.t.				

[Terug naar het overzicht.](#)

5.8 Toegang tot digitale dienstverlening EU-burgers (Single Digital Gateway)

Aanleiding	<p>Single Digital Gateway is een Europese verordening waaraan alle gemeenten moeten voldoen. Concreet betekent dit dat alle EU-burgers en bedrijven makkelijk toegang moeten krijgen tot digitale dienstverlening in andere EU-lidstaten. Dit gebeurt met het portaal <i>Your Europe</i>. Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten.</p> <p>De verordening heeft 3 pijlers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informeren – deadline december 2022: informatie ontsluiten over rechten en plichten volgens regels van de EU en van de lidstaten. Gemeenten moeten informatie verstrekken over de relevante producten. • Procedures – deadline december 2023: EU-burgers en bedrijven hebben toegang tot online procedures. Ook krijgen burgers en bedrijven het recht overheden toestemming te geven om onderling digitaal bewijsstukken uit te wisselen. • Ondersteuning bij vragen of problemen - EU-burgers en bedrijven krijgen ondersteuning bij het zoeken naar informatie of het volgen van een procedure. <p><i>Uitvoering eerste pijler</i> Vanaf december 2022 zijn alle gemeenten verplicht om informatie over hun producten en diensten te ontsluiten via YourEurope.eu. Gemeenten hoeven hiervoor zelf géén oplossing te regelen. Het bestuur van de VNG heeft ervoor gekozen om een centrale oplossing te realiseren voor alle gemeenten. Hiermee kunnen gemeenten efficiënt en optimaal voldoen aan alle eisen van de eerste fase van de verordening.</p>					
Omschrijving	<p><i>Uitvoering tweede pijler</i> Vanaf december 2023 zijn alle gemeenten verplicht om hun processen en transacties toegankelijk te maken voor inwoners van de EU via YourEurope.eu. Over de invoering van deze tweede pijler is nog weinig bekend. De verwachting is dat in de loop van 2022 meer duidelijkheid komt vanuit de VNG over de implementatie van dit traject. Wegens de beperkte informatie dan nu bekend is over de impact van deze verplichting is voor 2023 wel vast dit initiatief opgenomen in dit uitvoeringsplan, maar is deze nog niet onderbouwd met verwachte kosten. Hier is om moment van schrijven nog geen inschatting van te maken.</p>					
Doel	Toegankelijkheid					
Actielijnen	Actielijn A. Digitale Dienstverlening.					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Digitale toegang voor burgers in de EU • Digitale inclusie • Digitale dienstverlening voor EU-burgers 					
Looptijd	2023					
Organisatie(s)	DOWR					
Applicatie(s)	Nog onbekend.					
Prioriteit	Autonome Ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Burger & Bestuur				
	Olst-Wijhe	Teamleider Publiekscontacten				
	Raalte	Domeinmanager Publiek				
Kosten	<i>Gezien de beperkte beschikbare informatie over de impact, is het nu nog niet mogelijk een inschatting te maken van de verwachte kosten in 2023.</i>					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		P.M.			
OW		P.M.				

	R		P.M.			
	Totaal		P.M.			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		P.M.			
	OW		P.M.			
	R		P.M.			
	Totaal		P.M.			
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0			
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		0			
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Dekkingsvoorstel					
	D	Opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde gelden nog niet inzichtelijk zijn. De kosten kunnen gedekt worden uit binnen de begroting beschikbare middelen.				
	OW	Opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde gelden nog niet inzichtelijk zijn. De kosten kunnen gedekt worden uit binnen de begroting beschikbare middelen.				
	R	Opgenomen als PM post, omdat op dit moment de benodigde gelden nog niet inzichtelijk zijn. De kosten kunnen gedekt worden uit binnen de begroting beschikbare middelen.				

[Terug naar het overzicht.](#)

5.9 Digitale participatiemiddelen

Omschrijving	<p>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).</p> <p>Met een participatieplatform 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) en bevat uiteenlopende participatiemogelijkheden en -tools.</p> <p>2022 willen we verder benutten om beter gebruik te maken van de participatietools die al in ons organisaties aanwezig zijn. Bovendien volgen we proactief ontwikkelingen in de markt. Zo krijgen we een beter beeld op welke tools we missen. Vervolgens onderzoeken we óf en eventueel welk platform (bijv. Citenzlab, Consul, OpenStad) het beste past bij onze wensen. Hierbij kijken we ook naar de mogelijkheden om hybride te participeren, waarbij we online en offline participatie combineren.</p>					
Doel	Participatie, Digitalisering.					
Actielijnen	Actielijn C. Digitale samenleving.					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Efficiëntere werkwijze • Digitale toegang voor burgers • Grotere doelgroep • Digitale inclusie 					
Looptijd	2022 – 2026					
Organisatie(s)	DOW					
Applicatie(s)	Nog onbekend.					
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Burger & Bestuur				
	Olst-Wijhe	Programmamanager Participatie				
	Raalte	N.v.t.				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 2.800				
	OW	€ 2.800				
	R					
	Totaal	€ 5.600				
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
OW	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	
R						
Totaal	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 2.800				
	OW	€ 2.800				
	Totaal	€ 5.600				

Reeds aanwezige dekking structureel:							
	2022	2023	2024	2025	2026		
D							
OW	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400		
R							
Totaal	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400	€ 8.400		
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:						
		2022	2023	2024	2025	2026	
	D	0					
	OW	0					
	R						
	Totaal	0					
	Benodigde bedragen structureel:						
		2022	2023	2024	2025	2026	
	D						
	OW	0	0	0	0	0	
	R						
	Totaal	0	0	0	0	0	
	Dekkingsvoorstel						
	D	Dekking van de incidentele kosten is aanwezig, de dekking van de structurele kosten worden niet aangevraagd. Deze wordt binnen de bestaande budgetten gevonden.					
OW	Dekking is aanwezig.						
R	Niet van toepassing.						

[Terug naar het overzicht.](#)

Bijlagen

Bijlage 1: Nadere uitwerking doelen dienstverlening per gemeente

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 de 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 Communicatie uitingen 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). Veilige en betrouwbare processen burgerzaken en burgerlijke stand.
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 Veilige en betrouwbare processen burgerzaken en burgerlijke stand.

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.

[Terug naar hoofdstuk 3.](#)

Bijlage 2: Nadere uitwerking strategieën domein dienstverlening

Hieronder vindt u een nadere uitwerking van de strategieën die in hoofdstuk 3 kort zijn behandeld voor het domein dienstverlening.

Omnichannel

Wij zorgen voor een toegankelijke gemeente. Omnichannel draagt eraan 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.

Enmalig 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.

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 zijn veelal afkomstig uit verschillende bronnen binnen de organisatie. Bijvoorbeeld betaal statussen 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:

- I. 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).
- II. Op detailniveau uitwerken wat onze specificaties zijn voor het hebben van een klantbeeld (functionele analyse).

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.
- 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.

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) van de gemeente Nijmegen en de stichting Privacy by Design werkt Deventer actief mee, ook in Dimpact-verband.

(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.

[Terug naar hoofdstuk 3.](#)

Bijlage 3. Wens Aansluiting op MijnOverheid Berichtenbox

De eventuele uitvoering van deze wens wordt niet meer via het i-uitvoeringsplan Dienstverlening en (burger)participatie uitgevoerd. De eventuele uitvoering wordt via de vervanging van de e/suite meegenomen.

De verwachting is dat de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer in de loop van 2022 en mogelijk begin 2023 in werking zal treden. De wet geven inwoners en bedrijven het recht om digitaal zaken met de gemeenten te doen. Als overheid zijn wij daarvoor verplicht om digitale kanalen aan te wijzen en deze goed in te richten waardoor inwoners en bedrijven ons makkelijk kunnen bereiken. Om eenvoudige wijs te kunnen communiceren met inwoners is een koppeling tussen de e-Suite en MijnOverheid Berichtenbox wenselijk. Inwoners kunnen dan vanuit één digitale omgeving dienstverlening van verschillende overheden ontvangen: gemeenten, UWV, Belastingdienst, SVB, RDW, etc. Het aansluiten op MijnOverheid Berichtenbox is echter niet wettelijk verplicht voor de uitvoering van deze wet. Het is een middel om de verplichting uit de wet mogelijk te maken. Binnen de DOWR-gemeenten wordt momenteel de Berichtenbox al wel gebruik voor belastingen. Verder wordt dit nog beperkt ingezet.

In 2021 is een onderzoek uitgevoerd door DOWR-i naar de mogelijkheden om de e-Suite aan te sluiten op MijnOverheid Berichtenbox. Op dit moment is er nog geen enkele gemeente in Dimpactverband die vanuit de e-Suite de berichtenbox gebruikt, omdat deze (nog) niet goed functioneert. De verwachting is dat het in 2022 wel mogelijk is om vanuit de e-Suite berichten in de Berichtenbox te zetten. Deventer heeft op basis van de opgedane kennis besloten dit project voor nu te stoppen en de invoering van het nieuwe zaakstelsel af te wachten, Olst-Wijhe en Raalte gaan hierin mee. We wachten de vervanging van de e-Suite af om dan te onderzoeken hoe we vanuit het nieuwe zaakstelsel verder kunnen aansluiten op MijnOverheid Berichtenbox.

[Terug naar het overzicht](#)

Bijlage 4: Wens Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente

In het uitvoeringsplan 2022-2025 is het volgende opgenomen:

“Fase 1. Uitvoeren van een onderzoek naar:

- *De huidige stand van zaken en het in kaart brengen van de gewenste situatie rondom eenmalige uitvraag/ opslag, 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.”

Stand van zaken

Studenten van de Hogeschool Saxion zijn in 2021 begonnen met Fase 1. Zij doen onder andere onderzoek naar de wijze waarop het Common Ground principe “Eenmalige opslag, meervoudig gebruik” kan worden toegepast op het parkeervergunningenproces bij de gemeente Deventer. Zij kijken daarbij naar de huidige situatie en de toekomstige situatie volgens het Common Ground-principe. Voor dit onderzoek wordt literatuur geraadpleegd en medewerkers geïnterviewd. De eerste resultaten worden in januari 2022 verwacht. Afhankelijk van de resultaten is vervolgonderzoek nodig.

Fase 2 wordt niet meer via het i-uitvoeringsplan Dienstverlening en (burger)participatie uitgevoerd. Gewenste architectuur is geen wens maar een randvoorwaarde die het mogelijk maakt onze dienstverlening door te ontwikkelen. Architectuur moet er zijn en doorontwikkeling ervan is de verantwoordelijkheid van DOWR-i, al dan niet in samenspraak met de uitvoering van de drie gemeenten waarbij de wensen van de gemeenten zo veel mogelijk worden meegenomen. Bovendien speelt de ontwikkeling van Common Ground ook een rol en zal dit van invloed zijn op onze architectuur.

De uitvoering van deze wens/initiatief is elders in de organisaties en bij de DOWR-i belegd, waardoor deze wens niet meer als zodanig in dit uitvoeringsplan is opgenomen en geen verdere uitwerking behoeft.

[Terug naar het overzicht.](#)



i-Uitvoeringsplan informatievoorziening Fysiek – Economie – OOV 2023-2026

Keuzes voor informatievoorziening in de domeinen fysiek, economie en OOV van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) voor 2023-2026

Versie: 1.0 / 26-01-2022

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Managementsamenvatting	3
3. Doelen van het Fysiek Domein.....	4
3.1 Strategieën	4
4. Initiatieven informatievoorziening	5
Meldingen Openbare Ruimte (MOR)	8
Aanbesteding en implementatie plansoftware	9
Digitalisering Smart City	11
In samenhang doorontwikkelen van de geobasisregistraties.....	12
Uitbreiding licenties ArcGis	14
OOV	17
1. Doelen van de informatievoorziening OOV	17
Strategieën van het domein OOV	17
Ondermijning/bestuurlijke integrale aanpak/weerbaarheid	17
Verbinding Sociaal- en Veiligheidsdomein.....	17
2. Initiatieven informatievoorziening	19
Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen	20

1. Inleiding

In dit geactualiseerde i-Uitvoeringsplan is beschreven welke wensen de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte hebben voor de informatievoorziening voor 2023 tot 2026.

De [i-Visie](#) en het [Strategisch informatieplan \(STiP\)](#) fungeren als een richtinggevend kader voor dit uitvoeringsplan. De nadere uitwerking van de wensen en bijbehorende begrotingsvraag zijn beschreven voor afhandeling binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten.

Door de realisatie van de wensen in dit uitvoeringsplan zorgen wij voor 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.

Dit i-Uitvoeringsplan omvat de gewenste initiatieven vanuit het Fysieke domein, Economie en OOV. Vanuit Economie zijn er geen gewenste initiatieven ingebracht, dit houdt in dat dit plan alleen ingaat op wensen vanuit het Fysieke domein en OOV.

Als eerst wordt ingegaan op de doelen van de informatievoorziening Fysiek Domein. De doelen worden gevolgd door de initiatieven, waarbij eerst in een overzicht wordt weergegeven wat de status van elk initiatief is. Elk initiatief is uitgewerkt in een eigen overzicht, waarbij wordt ingegaan op onder andere de aanleiding, doelen, baten en kosten.

Na de initiatieven van het Fysieke domein volgt het deel van OOV. Dit volgt dezelfde indeling. Eerst komen de doelen aan bod, vervolgens een overzicht van de initiatieven en de uitwerking.

2. Managementsamenvatting

Ten opzichte van het plan van afgelopen jaar zijn er voor zowel fysiek als OOV geen wensen bijgekomen. De gemeenten hebben hier bewust voor gekozen om zodoende de voorliggende opgaven goed te kunnen uitvoeren. Er zijn wel een tweetal initiatieven uit het plan verdwenen, deze worden in 2022 volledig afgerond.

De initiatieven in dit i-Uitvoeringsplan zijn doorgaans meerjarige ontwikkelingen. Uitzonderingen hierop zijn de aanbesteding en implementatie van de plansoftware, die plaatsvindt in 2023, en de uitbreiding van de ArcGis licenties (2024). De overige initiatieven zijn of intern gedreven ontwikkelingen of landelijke verplichtingen voor gemeenten.

De intern gedreven ontwikkelingen zijn Meldingen Openbare Ruimte (MOR) en Digitalisering Smart City. Dit zijn beide thema's waar de gemeenten al langere tijd actief in zijn. Voor de MOR staat 2022 voor zowel Raalte als Deventer in het teken van onderzoek naar de best passende oplossing. Zowel vanuit dienstverlening, klanttevredenheid en afhandeling. In de loop van 2022 zal dan ook duidelijk worden waar de gemeenten behoefte aan hebben en hoe de oplossing er uit moet komen te zien. Voor Digitalisering Smart City (een initiatief van Deventer) is er een behoefte aan sturing en visie op de verdere uitvoering van Smart City. Door middel van deze visie en sturing zullen concrete initiatieven geformuleerd kunnen worden voor toekomstige i-Uitvoeringsplannen.

De landelijke verplichtingen zijn de Basisregistratie Ondergrond (BRO) en de Samenhangende Objectenregistraties (SOR). Deze zijn gebundeld onder de noemer In samenhang doorontwikkelen van de geobasisregistraties. De BRO is basisregistratie waarin de gemeenten reeds in de implementatiefase zitten. Naar verwachting zal deze implementatiefase in 2025 afgerond zijn. De SOR bevindt zich nog in de spreekwoordelijke kinderschoenen. Voor de gemeenten is het nog onduidelijk wat de precieze invulling gaat zijn, echter zijn er mogelijkheden voor de gemeenten om zich hierop voor te bereiden. In Deventer heeft dit in 2021 geleid tot een uitvoeringskader SOR, in 2022 zal deze ook in Raalte en Olst-Wijhe worden opgesteld.

3. Doelen van het Fysiek Domein

De doelen van het Fysiek Domein zijn onder te verdelen in twee hoofddoelen. Deze zijn een **schone, veilige en prettige leefomgeving** en **Dienstverlening naar inwoners en bedrijven**.

De gemeente zorgt voor een schone, veilige en prettige leefomgeving door het beheer van de openbare ruimte op orde te hebben (zowel boven- als ondergronds), door regels op te stellen waaraan gebouwen moeten voldoen en verstoring te verhelpen.

De dienstverlening naar inwoners en bedrijven vanuit het Fysiek Domein bestaat uit het ter beschikking stellen van producten, zoals een kaart met bekende nesten van eikenprocessierupsen, maar ook het beantwoorden van vragen van inwoners en bedrijven. Deze lopen uiteen van vergunningaanvragen tot afvalinzameling.

3.1 Strategieën

De doelen van het Fysiek Domein zijn vertaald naar de onderstaande strategieën. Deze drie strategieën kennen een volgorde. Een optimale dienstverlening naar inwoners en bedrijven kan namelijk alleen plaatsvinden als de informatievoorziening op orde is. De informatievoorziening kan alleen op orde zijn, als er continue aandacht is voor de doorontwikkeling op de datakwaliteit. Eenmalig de datakwaliteit verhogen is geen structurele oplossing.

Dienstverlening

De gemeenten willen optimaal dienstverlenend zijn. De dienstverlening in het fysiek domein speelt op meerdere vlakken een rol, te weten:

- Meldingenproces
- Monitoring kwaliteit leefomgeving
- Informatiepositie inwoners verbeteren
- Aanbieden of faciliteren gebruik nieuwe technologieën

Inwoners moeten eenvoudig en snel aanvragen en meldingen kunnen indienen voor de openbare ruimte. Deze meldingen moeten vervolgens snel en efficiënt opgepakt kunnen worden.

Het samenbrengen van informatie en dit vervolgens presenteren, helpt de gemeente om meer zichtbaar, vindbaar en raadpleegbaar te zijn. Van de eikenprocessierups naar kapvergunningen, door informatie te delen en beschikbaar te stellen worden de inwoners geholpen om juiste keuzes te maken.

Door een juiste koppeling van de gegevens, zijn de gemeenten in staat om beleid te kunnen maken wat past bij inwoners en in dienst staat van de samenleving.

Informatievoorziening op orde

We willen de informatievoorziening op orde hebben en houden. Dit houdt in dat:

- Organisatie op orde: De invoering van de SOR gaat ook gepaard met organisatorische veranderingen die doorgevoerd moeten worden om de organisatie op orde te krijgen.
- Processen op orde: Geen techniek zonder processen. Wanneer systemen met elkaar moeten samenwerken moeten ook processen aangepast worden.
- Gereedschap op orde: de gemeente beschikt over goede applicaties en een goede beheeromgeving die gebruiksvriendelijk is en waar gebruikers met een hoge tevredenheid mee werken.
- Data op orde: het is van belang dat de gemeente data snel op orde kan brengen en houden.

Doorontwikkeling op datakwaliteit

In de afgelopen jaren is de kwaliteit van data steeds belangrijker geworden en in de komende jaren zal dit belang alleen maar verder toenemen. Er dient continu aandacht te zijn voor de datakwaliteit en waar nodig zal er op gestuurd worden.

4. Initiatieven informatievoorziening

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle wensen en behoeften van de lopende jaren. Per wens of behoefte kan doorgelinkt worden naar de wensen- en behoeftekaart waar een verdieping op het onderwerp te vinden is. Op deze kaart staat o.a. een omschrijving, het doel, de benodigde middelen en de opdrachtgever.

Legenda: 'tabel uitleggen'

Legenda

Gerealiseerd

In uitvoering

Nog opstarten

	2022	2023	2024	2025	2026
Omschrijving	MOR Raalte Marktverkenning	MOR Raalte	MOR Raalte	MOR Raalte	MOR Raalte
Geraamd budget	€0	S: € 12.000 I: € 12.000	S: € 12.000	S: € 12.000	S: € 12.000
Benodigd budget	€0	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen
Prioriteit	1a	1a	1a	1a	1a
Omschrijving	MOR Deventer Evaluatie	MOR Deventer	MOR Deventer	MOR Deventer	MOR Deventer
Geraamd budget	€0	S: € 12.000 I: € 12.000	S: € 12.000	S: € 12.000	S: € 12.000
Benodigd budget	€0	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen
Prioriteit	1a	1a	1a	1a	1a
Omschrijving	Plansoftware Ingebruikname	Plansoftware Evaluatie + voorbereiding aanbesteding	Plansoftware Aanbesteding + implementatie		
Geraamd budget	€0	I: € 53.240	S: € 45.223		
Benodigd budget	€0	S: € 33.590	€0		
Prioriteit	AO	AO	AO		
Omschrijving	Digitalisering Smart City	Digitalisering Smart City	Digitalisering Smart City	Digitalisering Smart City	Digitalisering Smart City
Geraamd budget	Aangevraagd: €0		I: € 200.000		
Benodigd budget	Toegekend: €0		Nog aan te vragen		
Prioriteit	1a		1a		

Omschrijving	BRO Implementatie tranche 3	BRO	BRO	BRO	BRO
Geraamd budget	Aangevraagd: €50.000 (stelpost met SOR)	pm	pm	pm	pm
Benodigd budget	Toegekend: €50.000 (stelpost met SOR)	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen
Prioriteit	AO	AO	AO	AO	AO
Omschrijving	SOR Uitvoeringskader Olst-Wijhe Raalte	SOR	SOR	SOR	SOR
Geraamd budget	Aangevraagd: €50.000 (stelpost met BRO)	pm	pm	pm	pm
Benodigd budget	Toegekend: €50.000 (stelpost met BRO)	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen	Nog aan te vragen
Prioriteit	AO	AO	AO	AO	AO
Omschrijving	ArcGis	ArcGis	ArcGis Realisatie cloudomgeving + ingebruikname	ArcGis Portal	ArcGis Portal
Geraamd budget	€xxx	€xxx	I: €12.000 S: €111.860	I: €12.000 S: €111.860	I: €12.000 S: €111.860
Benodigd budget	€0	Nog aan te vragen	I: €12.000 S: €22.350	I: €12.000 S: €22.350	I: €12.000 S: €22.350
Prioriteit	1	1	1	1	1

Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

Bert Burger ziet dat er een lantaarnpaal kapot is. Hij kan dit zelf eenvoudig melden 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 eenvoudig achterhaald worden.

Aanleiding	<p>Raalte Raalte heeft de afgelopen jaren al enige optimalisaties doorgevoerd op het gebied van de MOR. Dit betroffen voornamelijk procesoptimalisaties. Raalte heeft de wens om in de komende jaren kritisch naar de systemen te kijken waarin de MOR worden geregistreerd en afgehandeld en eventueel over te gaan tot aanschaf van een ander systeem.</p> <p>Deventer In Deventer leeft de behoefte voor een grondige evaluatie van het huidige MOR-proces, inclusief applicatie. Het is nog onduidelijk wat die evaluatie gaat opleveren.</p>	
Omschrijving	<p>In 2021 is een beknopte enquête uitgezet onder het digipanel ter evaluatie van de huidige oplossing. De uitkomst van deze enquête wordt meegenomen in het traject. Voor 2022 is er de wens om meerdere demo's te ontvangen van MOR-oplossingen. Omdat de MOR een domein overstijgend proces is zal er in gezamenlijkheid een visie op de MOR moeten worden ontwikkeld, aan de hand waarvan er eventueel een MOR-applicatie zal worden aangeschaft.</p> <p>In Deventer zal er een evaluatie plaatsvinden van het huidige proces, inclusief de applicatie Slim Melden. Het is voor nu nog onduidelijk wat de uitkomsten zullen zijn van de evaluatie. Wellicht dat Slim Melden vervangen zal worden door een andere applicatie. Hierbij zal er gekeken worden naar de bevindingen vanuit Raalte, met betrekking tot de marktverkenning.</p> <p>De DOWR-gemeenten zijn in Dimpact-verband aangesloten bij het initiatief voor het ontwikkelingen van een zogenoemd Klant Interactie Service Systeem (KISS). In beide initiatieven (KISS en MOR) staan dienstverlening en klantinteractie centraal en derhalve zal er verbinding worden gezocht tussen de twee initiatieven.</p>	
Doel	Door de MOR aan te laten sluiten bij de behoeften vanuit de inwoners en in te zetten op gebruiksgemak bij zowel registreren als afhandelen, zal er een betere dienstverlening plaatsvinden.	
Actielijnen	Dienstverlening & Bedrijfsvoering	
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Betere dienstverlening, afgestemd op behoeften van inwoners • Efficiënter verwerken van melding openbare ruimte 	
Looptijd	2022 en verder	
Organisatie(s)	Deventer, Raalte	
Applicatie(s)	e-Suite, Obsurv, LMS en evt anderen.	
Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van de gemeente)	
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Leefomgeving
	Raalte	Opdrachtgever: Directie Raalte Opdrachtnemers: <ul style="list-style-type: none"> - Domeinmanager Beheer - Domeinmanager Publiek
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.	

	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 12.000			
R		€ 0	€ 12.000			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000
R		€ 0	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 12.000			
R		€ 0	€ 12.000			
Totaal		€ 0	€ 24.000			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000
R		€ 0	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000
Totaal		€ 0	€ 24.000	€ 24.000	€ 24.000	€ 24.000
	Dekkingsvoorstel					
D						
R						

Aanbesteding en implementatie plansoftware

Met de komst van de Omgevingswet zijn het aantal regels voor onder andere (ver)bouw, sloop en kap minder divers en uitgebreid. Remco van de Ruimtelijke Plannen kan middels de plansoftware eenvoudig de geldende regels intekenen in het daarvoor bestemde gebied. Bert Burger kan tijdens het aanvragen van zijn vergunning voor het plaatsen van een dakkapel meteen zien welke regels voor hem gelden.

Aanleiding	In 2024 loopt het huidige contract van TerceraGO (plansoftware) af en dient er een aanbesteding te worden uitgevoerd. Plansoftware wordt gebruikt om de ruimtelijke plannen in te tekenen in de plattegrond van de gemeente.
Omschrijving	In april 2021 is TerceraGO aangeschaft en geïmplementeerd voor de DOWR-gemeenten. De contracten hebben een looptijd van 3 jaar en lopen derhalve in april 2024 af. Hierom dient er in 2023 een aanbesteding (meervoudig

	onderhands) en implementatie plaats te vinden. De aanbesteding zal voorafgegaan worden door evaluatie van de huidige applicaties en het opstellen van een behoeftebepaling + programma van eisen en wensen.					
Doel	Voldoen aan wettelijke verplichting en verbetering dienstverlening					
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening, Doorontwikkeling Bedrijfsvoering & Digitale Samenleving					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> Betere dienstverlening, afgestemd op behoeften van inwoners Efficiënter verwerken van melding openbare ruimte 					
Looptijd	2023 & 2024					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	TerceraGO					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Leefomgeving				
	Olst-Wijhe	Teamleider Leefomgeving				
	Raalte	Domeinmanager Ruimte				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
	D		€ 31.520			
	OW		€ 8.100			
	R		€ 13.620			
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€22.303	€22.303	€22.303
	OW			€11.460	€11.460	€11.460
	R			€11.460	€11.460	€11.460
	Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:				
		2022*	2023	2024	2025	2026
D			€ 3.015			
OW			€ 3.015			
R			€ 13.620			
		Reeds aanwezige dekking structureel:				
		2022*	2023	2024	2025	2026
	D			€22.303	€22.303	€22.303
	OW			€11.460	€11.460	€11.460
	R			€11.460	€11.460	€11.460
	Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
D			€ 28.505			
OW			€ 5.085			
R			€ 0			
Totaal			€ 33.590			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€ 0	€ 0	€ 0
	OW			€ 0	€ 0	€ 0
	R			€ 0	€ 0	€ 0

	Totaal			€ 0	€ 0	€ 0
Dekkingsvoorstel						
D	Aan te vragen bij VJN 2023					
OW	Aan te vragen via de Begroting					
R	Alle kosten worden gedekt vanuit huidige begroting					

Digitalisering Smart City

Aanleiding	<p>Binnen de gemeente Deventer zijn er in de afgelopen jaren meerdere initiatieven gestart die relatie hebben tot het zogenoemde Smart City. Dit zijn onder andere de Digital Twin van Deventer (een virtuele tweeling van de stad), de wens om middels 5G sensoren de leefbaarheid van de stad te verhogen en aansluiten op een aantal City Deals, zoals 'Clean Tech', 'Een Slimme Stad' en 'Klimaatadaptie'.</p> <p>Vanuit de producten wordt er veel geïnvesteerd. Op dit moment voorzien we geen nieuwe investeringen met een ICT component. Daarom is in dit i-uitvoeringsplan geen nieuw project opgenomen.</p>					
Omschrijving	nvt					
Doel	Aantrekkelijkheid van de stad vergroten en verbeteren dienstverlening					
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening, Digitale Samenleving & Datagedreven sturing					
Baten	nvt					
Looptijd	2022 en verder					
Organisatie(s)	Deventer					
Applicatie(s)	ArcGis Online, anderen nog onbekend					
Prioriteit	Prioriteit 1a					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	...				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidentele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D				€ 200.000		
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D						
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022*	2023	2024	2025	2026
D				€ 0		
	Reeds aanwezige dekking structureel:					

	2022*	2023	2024	2025	2026	
D						
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€ 200.000		
	Totaal			€ 200.000		
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	Totaal					
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aan te vragen bij VJN 2023				

In samenhang doorontwikkelen van de geobasisregistraties

De objectregistraties WOZ, BGT en BAG zijn op elkaar afgestemd en werken in samenhang. Hierdoor beschikken Wouter van de WOZ, Bianca BAG en Bernadette BGT over de meest actuele data. Wijzigingen aan een pand worden meteen in alle registraties verwerkt. Hierdoor ontvang Bert Burger elk jaar een juiste WOZ-beschikking.

Aanleiding	Vanuit de landelijke overheid is er in 2019 het initiatief Dis-Geo opgestart. Dis-Geo staat voor Doorontwikkeling in Samenhang Geo. Onder dit initiatief vallen onder andere de BRO (basisregistratie Ondergrond) en de SOR (Samenhangende Objectregistraties). Deze registraties hebben een wettelijk karakter en zullen wij als gemeenten moeten uitvoeren. Daarnaast hebben wij als gemeenten ook een intrinsieke motivatie om de kwaliteit van onze registraties te verhogen.
Omschrijving	<p>BRO: Vanaf 1 januari 2018 geldt de Wet op de Basisregistratie Ondergrond (BRO). 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.</p> <p>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 verschillende bestaande (geo) basisregistraties (waaronder BGT, BAG en WOZ) moeten meer samenhang gaan vertonen. Het plan is om te koersen op een Samenhangende Objectenregistratie in 3D in 2025.</p>
Doel	Voldoen aan wettelijke verplichtingen, verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Dienstverlening & Doorontwikkeling Bedrijfsvoering
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Samenhang creëren tussen de (verplichte) objectregistraties. • Vanwege de gecreëerde samenhang tussen de objectregistraties beschikken de gemeenten ten alle tijden over de juiste en actuele

	gegevens. Hierdoor zullen de gemeenten minder foutieve aanslagen versturen in het kader van bijvoorbeeld de WOZ.					
Looptijd	2019 en verder					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	Key2BAG, dg Dialog BGT, nog onbekend					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Leefomgeving				
	Olst-Wijhe	Teamleider Leefomgeving				
	Raalte	Domeinmanager Ruimte				
	DOWR	Teammanager Belastingen				
Kosten	Als gemeenten weten wij nog niet wat er precies aan ons gevraagd gaat worden. Hierdoor kunnen wij geen inschatting maken van verwachte kosten en worden er dus ook geen gelden aangevraagd.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€32.250	€ 0	pm	pm	pm
OW		€5.750	€ 0	pm	pm	pm
R		€12.000	€ 0	pm	pm	pm
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
OW		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
R		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€32.250	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
OW		€5.750	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		€12.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
OW		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
R		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
Totaal		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
OW		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
R		€ 0	€ 0	pm	pm	pm
Totaal		€ 0	€ 0	pm	pm	pm

Dekkingsvoorstel	
D	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd
OW	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd
R	Als PM-post opgenomen; kosten zijn nog niet geraamd

Uitbreiding licenties ArcGis

Met ArcGis kunnen Gideon van Gis en Greet van Geo allerlei data samenvoegen, producten maken en ter beschikking stellen. Een dergelijk product is bijvoorbeeld een gemeentekaart met daarop de nesten van de eikenprocessierups vertelt Bert Burger welke straten hij tijdelijk beter kan vermijden. Ook kunnen gedetailleerde luchtfoto's beschikbaar worden gesteld aan Bob van de BOR.

Dergelijke producten maken en het kunnen delen met de collega's, geven de gemeenten handvaten in hun ontwikkeling in het Datagedreven Werken.

Aanleiding	In het i-Uitvoeringsplan 2019/2020 is de wens opgeschreven om te komen tot een omgeving waarbij (GIS-) producten die door de gemeenten worden gemaakt, ter beschikking kunnen worden gesteld aan de inwoners en bedrijven. In 2020 en 2021 zijn hier al stappen in gezet. Er is binnen DOWR-i een testomgeving opgezet waarmee de gemeenten konden experimenteren om tot een oplossingsrichting te komen. Wegens omstandigheden is dit project tot stilstand gekomen en is het in de zomer van 2021 nieuw leven ingeblazen met een nieuwe projectleider, opdrachtgever en stuurgroep.
Omschrijving	<p>De totstandkoming van een volledig ingerichte GIS-omgeving maakt onderdeel uit van de architectuur in het project Datagedreven Werken. Vanuit dit project wordt de GIS-omgeving gerealiseerd en geïmplementeerd. De richting zal geschieden op basis van de functionaliteiten zoals die in Q2 2023 aanwezig zullen zijn. Deze omgeving zal in 2024 worden opgeleverd. In dit project zijn reeds de kosten voor de realisatie opgenomen in het projectvoorstel. De structurele kosten (jaarlijkse licentiekosten) vallen buiten het project Datagedreven Werken en worden rechtstreeks door de gemeenten bekostigd.</p> <p>De uitbreiding op de bestaande ArcGis functionaliteiten biedt ons de mogelijkheid om meer en uitgebreidere gebiedsrapportages te maken, eigen kaartmateriaal te ontwikkelen, de gemaakte producten eenvoudig te delen met collega's, inwoners, bedrijven en externe partners en biedt ons de mogelijkheid om de jaarlijkse luchtfoto's zelf te ontsluiten, zonder tussenkomst van een leverancier.</p> <p>De kosten die hieronder zijn opgegeven bestaan uit twee onderdelen. De incidentele kosten zijn opleidingskosten om medewerkers op te leiden om optimaal gebruik te kunnen maken van ArcGis. De structurele kosten zijn de jaarlijkse licentie- en onderhoudskosten van ArcGis, die gaan gelden vanaf de oplevering van het GEO-gegevenscomponent.</p> <p>Dit gegevenscomponent zal gerealiseerd worden binnen de opgave Datagedreven Werken. Alle kosten omtrent realisatie en implementatie zullen ook binnen deze opgave vallen.</p>
Doel	Verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering
Actielijnen	Actielijnen Doorontwikkeling Bedrijfsvoering & Datagedreven sturing
Baten	<ul style="list-style-type: none"> Maken van gebiedsrapportages Eenvoudig delen van producten (rapportages, kaartmateriaal) met

	collega's, inwoners en (externe) partners					
	<ul style="list-style-type: none"> • Ontsluiten van luchtfoto's zonder tussenkomst externe partij 					
Looptijd	2019 en verder					
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte					
Applicatie(s)	ArcGis Enterprise					
Prioriteit	Prioriteit 1a					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Leefomgeving				
	Olst-Wijhe	Teamleider Leefomgeving				
	Raalte	Domeinmanager Ruimte				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Voor de berekening van de kosten is nu nog uitgegaan van de maximale kosten. Deze berekening zal nog aangescherpt worden, waarna het waarschijnlijk naar beneden bijgesteld zal worden.					
	Geraamde incidenteel kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€7.740	€7.740	€7.740
	OW			€1.380	€1.380	€1.380
	R			€2.880	€2.880	€2.880
	Totaal			€12.000	€12.000	€12.000
	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€58.650	€58.650	€58.650
	OW			€16.650	€16.650	€16.650
	R			€36.650	€36.650	€36.650
	Totaal			€111.950	€111.950	€111.950
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€ 0	€ 0	€ 0
	OW			€ 0	€ 0	€ 0
	R			€ 0	€ 0	€ 0
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€33.200	€33.200	€33.200
	OW			€16.650	€16.650	€16.650
	R			€28.200	€28.200	€28.200
	Totaal			€89.600	€89.600	€89.600
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€7.740	€7.740	€7.740
	OW			€1.380	€1.380	€1.380
	R			€2.880	€2.880	€2.880
	Totaal			€12.000	€12.000	€12.000
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€25.450	€25.450	€25.450
	OW			€ 0	€ 0	€ 0
	R			€8.450	€8.450	€8.450

	Totaal			€33.900	€33.900	€33.900
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aan te vragen via de voorjaarsnota 2023				
	OW	Aan te vragen via de kadernota 2023				
	R	Aan te vragen via de voorjaarsnota 2023				

1. Doelen van de informatievoorziening 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.

Strategieën van het domein OOV

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/systeem 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.

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.

2. Initiatieven informatievoorziening

Onderstaande tabel geeft een overzicht van alle wensen en behoeften van de lopende jaren. Per wens of behoefte kan doorgelikt worden naar de wensen- en behoeftekaart waar een verdieping op het onderwerp te vinden is. Op deze kaart staat o.a. een omschrijving, het doel, de benodigde middelen en de opdrachtgever.

Legenda: 'tabel uitleggen'

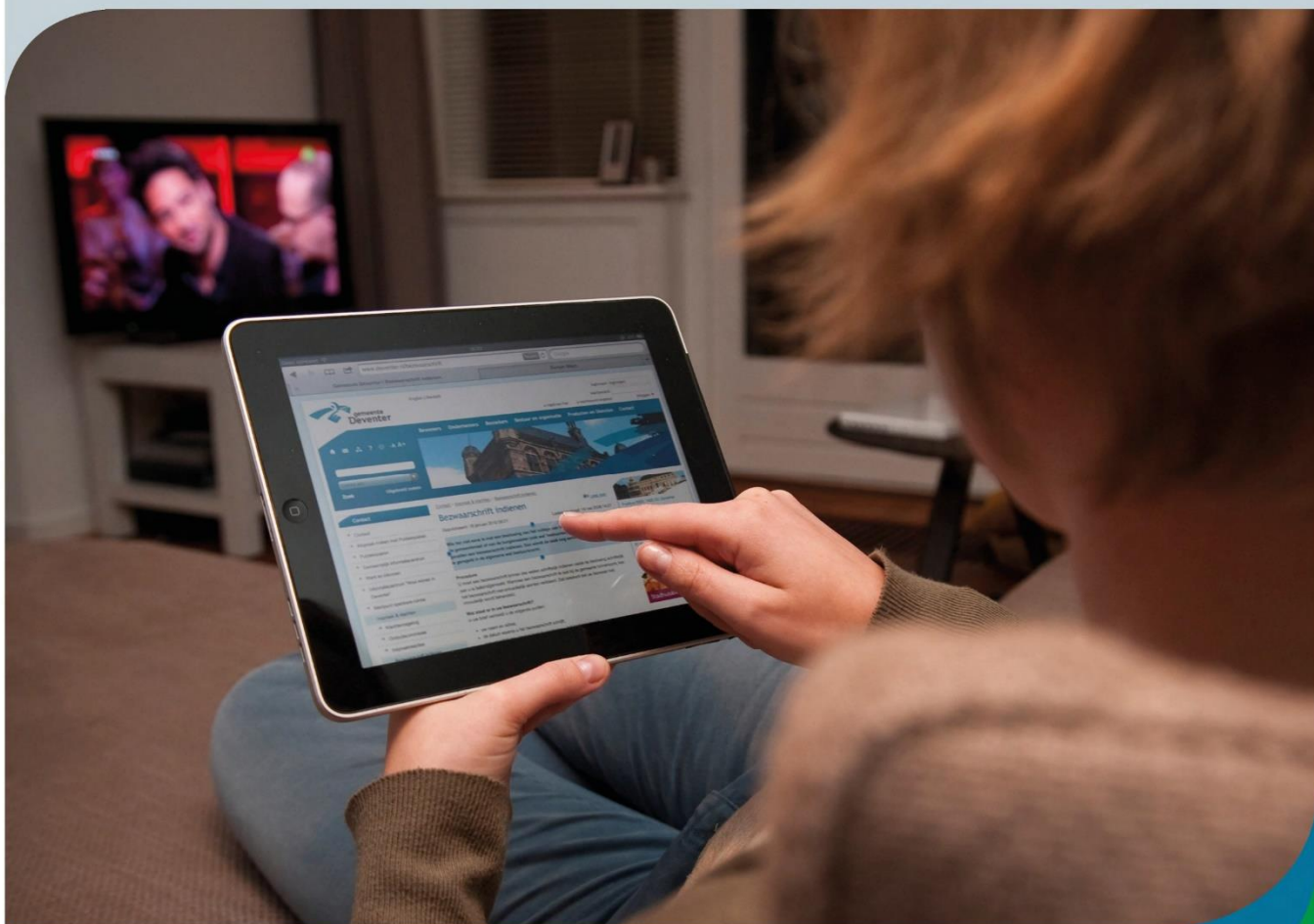
Initiatief	2022	2023	2024	2025	2026
Omschrijving	Zoeken over systemen heen: Behoeftebepaling + aansluiten bij lopende initiatieven	Zoeken over systemen heen: Aansluiten bij lopende initiatieven			
Benodigd budget	€0	€0			
Toegekend budget	€0	€0			
Prioriteit	1a	1a			

Zoeken op adres of persoon over meerdere systemen heen

Carla Collega ontvangt een melding over een pand. Om meer achtergrondinformatie te vergaren over eigenaren, huurders, vergunningen en eerdere meldingen, maakt Carla gebruik van een interne zoekmachine. Deze zoekmachine is gekoppeld aan meerdere (interne) bronnen en applicaties en stelt Carla in staat om te zoeken over systemen en processen heen. Zij hoeft niet meer verschillende teams langs te gaan om een compleet beeld te krijgen van het betreffende pand.

Aanleiding	<p>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 (signaleringsstool).</p> <p>Het koppelen van externe openbare bronnen aan deze zoekvraag is ook een wens. Nu wordt deze informatie gemist.</p> <p>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.</p>					
Omschrijving	<p>Er is behoefte aan een zogenoemde Enterprise Search Engine, waarbij verschillende (interne) bronnen gekoppeld kunnen worden en centraal kunnen worden doorzocht. In Q4 2021 is een eerste onderzoek gestart naar de bredere behoefte van DOWR-gemeenten voor een Enterprise Search Engine. De behoefte vanuit OOV wordt hierin meegenomen. Het onderzoek zal leiden tot een aanbeveling omtrent een Enterprise Search Engine voor de DOWR-gemeenten. De behoefte vanuit OOV zal hierin worden meegenomen.</p>					
Doel	<p>Voldoen aan wettelijke verplichtingen, verbeteren dienstverlening, verbetering bedrijfsvoering</p>					
Actielijnen	<p>Actielijnen Doorontwikkeling Bedrijfsvoering & Datagedreven Werken</p>					
Baten	<ul style="list-style-type: none"> • Versterken informatiepositie • Goede opvolging van signalen 					
Looptijd	<p>2021 en verder</p>					
Organisatie(s)	<p>Deventer, Olst-Wijhe en Raalte</p>					
Applicatie(s)	<p>Nog niet bekend (Enterprise Search Engine)</p>					
Prioriteit	<p>Prioriteit 1a</p>					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten	Deventer	Programmamanager Veiligheid				
	Olst-Wijhe					
	Raalte					
Kosten	<p>Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.</p>					
	<p>Geraamde incidenteel kosten:</p>					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€0	pm	pm	pm	pm
	OW	€0	pm	pm	pm	pm
	R	€0	pm	pm	pm	pm
	Totaal	€0	pm	pm	pm	pm

	Geraamde structurele kosten:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€0	pm	pm	pm	pm
	OW	€0	pm	pm	pm	pm
	R	€0	pm	pm	pm	pm
	Totaal	€0	pm	pm	pm	pm
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 0	€0	€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:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€0	€0	€0	€0	€0
	OW	€0	€0	€0	€0	€0
	R	€0	€0	€0	€0	€0
	Totaal	€0	€0	€0	€0	€0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€0	pm	pm	pm	pm
	OW	€0	pm	pm	pm	pm
	R	€0	pm	pm	pm	pm
	Totaal	€0	pm	pm	pm	pm
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€0	pm	pm	pm	pm
	OW	€0	pm	pm	pm	pm
	R	€0	pm	pm	pm	pm
	Totaal	€0	pm	pm	pm	pm
	Dekkingsvoorstel					
	D	De kosten zijn nog niet bekend en daarom op PM gezet. De reden is dat dit initiatief wordt meegenomen bij de DOWR-brede inventarisatie naar de behoefte aan een Enterprise Search Engine. Naar aanleiding van deze inventarisatie wordt bekeken wat de kosten zijn van dit initiatief en welke dekking daarvoor nodig is.				
	OW					
	R					



Uitvoeringsplan informatievoorziening sociaal domein 2023 – 2026

Keuzes voor informatievoorziening in het sociaal domein van de gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte (DOWR) 2023 - 2026

Versie: 1 / 25-jan-2021

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

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Managementsamenvatting	3
3	Doelen van het Sociaal Domein DOWR.....	3
3.1	Strategieën van het Sociaal Domein DOWR	4
4	Informatievoorziening 2023 - 2026	5
4.1	Implementatie applicatie sociaal domein opvolging.....	8
4.2	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving sociaal domein	10
4.3	Ontwikkelen digitale interactie inwoner en gemeente Sociaal domein	12
4.4	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens	14
4.5	Verbeteren management informatie t.b.v. sturing op inzet van ondersteuning	16
4.6	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers.....	18
4.7	Doorontwikkelen Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	20
5	Bijlagen.....	23
5.1	Bijlage: Details bij Digitale Interactie.....	23
5.2	Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden).....	24

1 Inleiding

In het *Uitvoeringsplan informatievoorziening sociaal domein 2023-2026* staan de ontwikkelingen in het domein, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoefte voor informatievoorziening voor 2023-2026 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 in het sociaal domein, waarvoor een begroting nodig is.

2 Managementsamenvatting

In het afgelopen jaar is hard gewerkt aan de implementatie van de applicaties voor WMO en Jeugd. Deze gaan in januari 2022 in productie. Naast een aantal herstel acties gaan we de applicaties optimaliseren. De implementatie van de nieuwe applicatie voor werk, inkomen en inburgering vindt plaats in 2022. De live gang januari 2023. Dit is dus een jaar later dan eerder gepland.

Waarschijnlijk komen we pas in het derde kwartaal van 2023 toe aan ‘eenmalige uitvraag-meervoudig gebruik’ en ‘digitale interactie met de inwoner’ omdat we dan beide applicaties goed kennen en optimaal kunnen benutten. Dit is ook het moment waar op we kunnen toetsen wat we van de applicaties kunnen gebruiken of wat we zelf moeten ontwikkelen.

Sinds corona hebben we gemerkt dat we al heel veel goed digitaal kunnen uitvoeren (bijv. Tozo en aanvragen PW en WMO). Maar het is nog een uitdaging om vanuit de pragmatische oplossingen te komen naar een samenhangend geheel waardoor we bijvoorbeeld ook toekomen aan een klantportaal of datagestuurd werken en optimale dienstverlening aan de inwoner.

Kortom, de lijnen die wij twee jaar geleden hebben uitgezet blijven overeind, het uitvoeringstempo blijft echter achter.

3 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 2023 - 2026 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 2024 nauwkeurig en accuraat zodat gemeenten beter kunnen sturen op budget.
. 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.

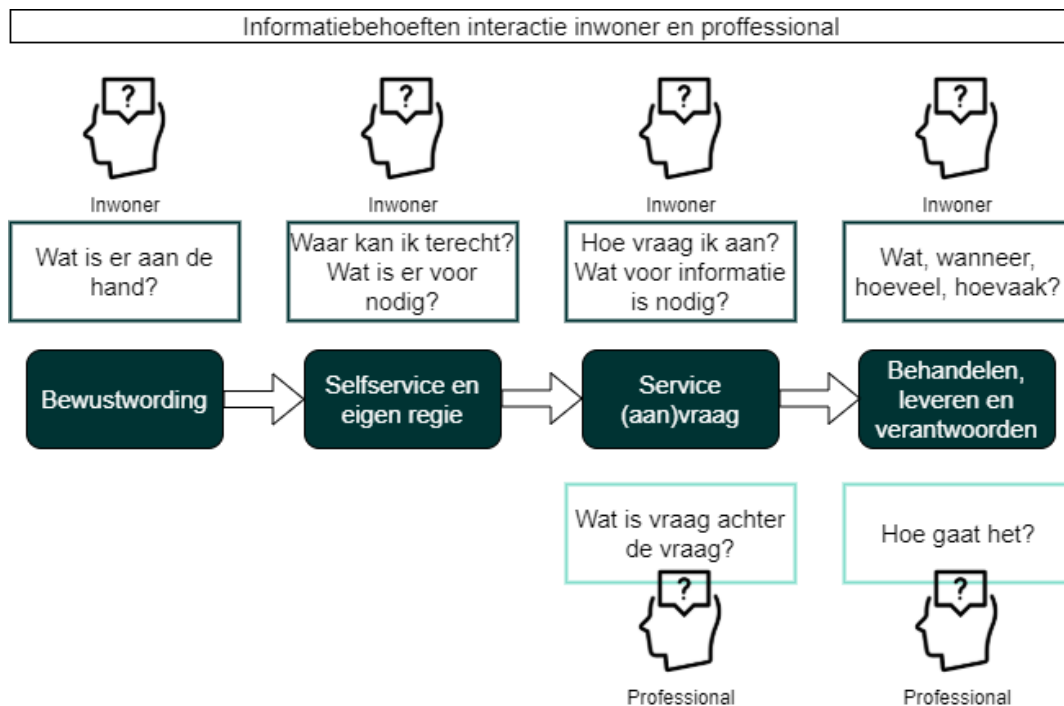
3.1 Strategieën van het Sociaal Domein DOWR

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

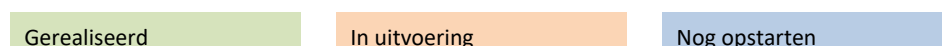


proces dat doorlopen wordt in kaart gebracht. De verschillende wensen worden hiermee geplot op de betreffende stap in het proces van de inwoner.

4 Informatievoorziening 2023 - 2026

Onderstaande tabel geeft een totaaloverzicht van alle wensen en behoeften van de lopende jaren. Per wens of behoefte kan doorgeklikt worden naar de wensen- en behoeftekaart waar een verdieping op het onderwerp te vinden is. Op deze kaart staat onder andere een omschrijving, het doel, de benodigde middelen en de opdrachtgever.

Legenda:



Prioriteit:

- Autonoom: wettelijk noodzakelijk
- Prioriteit 1: noodzakelijk voor de opgave van het domein
- Prioriteit 2: wens.

	2022	2023	2024	2025	2026
Omschrijving	<i>Implementatie Applicatie SD opvolging</i>	Implementatie Applicatie SD opvolging			
Aangevraagd budget		€ 73.000			
Toegekend budget		€ 0			
Prioriteit	autonoom	autonoom			
Omschrijving	<i>Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving</i>	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving SD	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving SD	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving SD	Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving SD
Aangevraagd budget	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Toegekend budget	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
Prioriteit	1	1	1	1	1
Omschrijving	<i>Ontwikkelen digitale interactie inwoner</i>	Ontwikkelen digitale interactie inwoner	Ontwikkelen digitale interactie inwoner	Ontwikkelen digitale interactie inwoner	Ontwikkelen digitale interactie inwoner
Aangevraagd budget	€ 29.000	€ 64.000	€ 99.000	€ 41.000	€ 41.000
Toegekend budget	€ 29.000	€ 64.000	€ 29.000	€ 5.000	€ 5.000
Prioriteit	1	1	1	1	1
Omschrijving	<i>Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens</i>	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens	Realiseren eenmalige uitvraag van gegevens
Aangevraagd budget		€ 65.000	€ 111.000	€ 140.000	€ 29.000
Toegekend budget	€ 13.000	€ 19.000	€ 22.000	€ 3.000	€ 3.000
Prioriteit		1	1	1	

	2022	2023	2024	2025	2026
Omschrijving		Verbeteren Management informatie	Verbeteren Management informatie		
Aangevraagd budget		€ 82.000	€ 82.000		
Toegekend budget		€ 82.000	€ 82.000		
Prioriteit		autonoom	autonoom		
Omschrijving		Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers	Verbeteren informatievoorziening contractmanagement zorgleveranciers
Aangevraagd budget		€ 74.000	€ 12.000	€ 12.000	€ 12.000
Toegekend budget					
Prioriteit		2	2	2	2
Omschrijving		Doorontwikkelen Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	Doorontwikkelen Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	Doorontwikkelen Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)	Doorontwikkelen Informatievoorziening Budget Adviesbureau Deventer (BAD)
Aangevraagd budget		€ 16.000	€ 16.000	€ 16.000	€ 263.000
Toegekend budget					
Prioriteit			2	2	2

4.1 Implementatie applicatie sociaal domein opvolging

Bert Burger zoekt ondersteuning voor zijn moeder en komt via de website van de gemeente in contact met consulenten. 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.

Aanleiding	De contracten van de gebruikte applicaties waren verlopen.				
Omschrijving	<p>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 van Wmo en Jeugdwet (perceel 1) is in 2021 uitgevoerd en de implementatie van Participatieweg (perceel 2) staat voor 2022 gepland. De regie applicatie kunnen we pas invoeren vanaf januari 2023.</p> <p>In navolging van de implementaties moet er in 2023 informatie ontsloten worden ten behoeve van de regieinformatiebehoefte. Dit hangt nauw samen met het gegevensfundament project uit bedrijfsvoering waardoor de calculatie alleen ingaat op de inrichtingskosten. Daarnaast speelt een vervanging van een tijdelijke oplossing voor de sjabloonfunctionaliteit naar Smartdocuments. Gezien de afhankelijkheid van de realisatie planning in 2022 is hier sprake van een schatting met hoge onzekerheid.</p>				
Doel	<i>Doel 1 en Doel 3</i>				
Actielijnen	<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 – 2023				
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte				
Applicatie(s)	Gidso, WmoNED, SSD – Wmo WIZ portaal; MO-platform				
Prioriteit	Autonome ontwikkeling				
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Wim de Jong (Directeur)				
	Olst-Wijhe: Gerald Grashof (Directeur) voorzitter stuurgroep				
	Raalte: Mark Duijthof (Directeur)				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 45.000			
OW		€ 10.000			

	R		€ 18.000			
	Totaal		€ 73.000			
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente					
		2022	2023	2024	2025	2026
	Kosten		€ 3.000			
	Uren		50			
	Geraamde structurele kosten					
			2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
			2023	2024	2025	2026
	D		0			
	OW		0			
	R		0			
	Totaal		0			
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 45.000			
	OW		€ 10.000			
	R		€ 18.000			
	Totaal		€ 73.000			
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					

Comment [HGv'1]: 50 uur maar?!

	Dekkingsvoorstel		
D	Meenemen in de kaderbrief 2023		
OW	Aanvraag via P&C-cyclus		?
R	Aanvraag via P&C-cyclus		?

4.2 Ontwikkelen digitale persoonlijke omgeving sociaal domein

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.

Aanleiding	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.					
Omschrijving	Ontwikkeling digitale persoonlijke omgeving (i4Sociaal met als product Open Inwoner Platform) is een samenwerking van 6 gemeenten (Deventer, Enschede, Groningen, Leeuwarden, Zaanstad en Zwolle, waarbij Dimpact een faciliterende rol op zich neemt) 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 Deventer werkt de bediening van de doelgroep jongeren boven de 18 jaar binnen dit project verder uit.					
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 t/m 2026					
Organisatie(s)	Gemeenten Deventer, Leeuwarden, Groningen, Enschede, Zaanstad, Zwolle					
Applicatie(s)	Nieuwe applicaties					
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Wim de Jong (Directeur)					
	Olst-Wijhe: -					
	Raalte: -					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000
	OW					
	R					
Totaal	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	

		Geraamde structurele kosten				
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Financiering						
		Reeds aanwezige dekking incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€150.000	€ 150.000
	OW					
	R					
	Totaal	€ 150.000	€ 150.000	€ 150.000	€150.000	€ 150.000
Reeds aanwezige dekking structureel:						
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Benodigd						
		Benodigde bedragen incidenteel:				
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	0	0	0
	OW					
	R					
	Totaal	0	0	0	0	0
Benodigde bedragen structureel:						
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	R					
	Totaal					
Dekkingsvoorstel						
D	Dekking 2022 t/m 2026 aanwezig.					
OW	Nvt					
R	Nvt					

4.3 Ontwikkelen 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.

Aanleiding	<p>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.</p>
Omschrijving	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>We zien ook dat we soms door noodzaak (denk daarbij bijv aan de Tozo aanvragen) gedwongen zijn kortetermijnoplossingen te kiezen of aan kunnen sluiten bij initiatieven die voorbij komen (denk daarbij bijv aan Drechtsteden) waardoor we uitgangspunten/ fundamenten met elkaar moeten benoemen om een lappendeken</p>

	aan ICT oplossingen te voorkomen.					
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)	WIZ-Portaal en MO-platform. 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)					
Prioriteit	Prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Inge Wichink Kruijt, Lambert Manden					
	Olst-Wijhe: Michel Bruggeman					
	Raalte: Tamara Schrör					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	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		
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente					
		2022	2023	2024	2025	2026
	Kosten	€ 2.000	€ 5.000	€ 4.000		
	Uren	33	83	67		
	Geraamde structurele kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€ 26.000	€ 26.000	€ 26.000
	OW			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
	R			€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
	Totaal			€ 41.000	€ 41.000	€ 41.000
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	€ 17.000	€ 36.000			
	OW	€ 5.000	€ 11.000	€ 9.000		

	R	€ 7.000	€ 17.000	€ 15.000		
	Totaal	€ 29.000	€ 64.000	€ 24.000		
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			0	0	
	OW			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
	R			0	0	0
	Totaal			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	€ 34.000		
	OW	0	0	0		
	R	0	0	0		
	Totaal	0	0	0		
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D			€ 26.000	€ 26.000	€ 26.000
	OW			0	0	0
	R			€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
	Totaal			€ 31.000	€ 31.000	€ 31.000
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aanvraag via VJN 2023				
	OW	Dekking al geregeld				
	R	Aanvraag via P&C-cyclus				

4.4 Realiseren 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.

Aanleiding	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.
------------	--

Omschrijving	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Bij deze uitwerking is overlap met klantbediening in andere domeinen. Dit vraagt om een DOWR brede architectuur. Deze architectuur is inmiddels in ontwikkeling.</p> <p>Zie voor nadere uitwerken en meer detail de bijlage: Bijlage: Detailtekst bij Gebruik van data (van derden).</p>					
Doel	Doel 1 en 3					
Actielijnen	STiP Actielijnen: doorontwikkeling dienstverlening					
Baten	Eenmalig uitvragen en meervoudig gebruik van gegevens.					
Looptijd	2023 -2025					
Organisatie(s)	Raalte, Olst-Wijhe en Deventer					
Applicatie(s)	WIZ-portaal en MO-platform. 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)					
Prioriteit	prioriteit 1a (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Inge Wichink Kruijt, Lambert Manden					
	Olst-Wijhe: Michel Bruggeman					
	Raalte: Tamara Schrör					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	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	
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente					
		2022	2023	2024	2025	2026
	Kosten		€ 8.000	€ 9.000	€ 9.000	
	Uren		133	150	150	
	Geraamde structurele kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D				€ 19.000	€ 19.000
	OW				€ 3.000	€ 3.000

	R				€ 7.000	€ 7.000
	Totaal				€ 29.000	€ 29.000
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D	0	0	0	0	
	OW	€13.000	€ 19.000	€ 19.000	0	
	R	0	0	0	0	
	Totaal	€13.000	€ 19.000	€ 19.000	0	
	Reeds aanwezige dekking structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D				0	0
	OW			€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000
	R				0	0
	Totaal			€ 3.000	€ 3.000	€ 3.000
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 34.000	€ 63.000	€ 63.000	
	OW	- € 13.000	- € 6.000	0	€ 19.000	
	R		€ 18.000	€ 29.000	€ 29.000	
	Totaal		€ 46.000	€ 92.000	€ 111.000	
	Benodigde bedragen structureel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D				€ 19.000	€ 19.000
	OW			- € 3.000	0	0
	R				€ 7.000	€ 7.000
	Totaal			- € 3.000	€ 26.000	€ 26.000
	Dekkingsvoorstel					
	D	Aanvraag via VJN 2023				
	OW	Dekking al geregeld, moet alleen een jaar opschuiven.				
	R	Aanvraag via P&C-cyclus				

4.5 Verbeteren 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.

Aanleiding	De huidige voorzieningen om data en managementinformatie te genereren leunen voornamelijk op handelingen van beheerders.
------------	--

Omschrijving	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. Voor alle DOWR gemeenten is een monitor gereed voor de PW en WMO/Jeugd. Door de nieuwe applicaties zullen de koppelingen opnieuw moeten worden gebouwd. De verwachting is dat dit deels in 2023 moet worden uitgevoerd. Voor zover dit overlapt met het project gegevensfundament vanuit datagedreven vanuit bedrijfsvoering.					
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)	WIZ-portaal en MO-platform, Suites voor het Sociaal Domein (SSD).					
Prioriteit	Autonome ontwikkeling					
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Inge Wichink Kruijt, Lambert Manden					
	Olst-Wijhe: Michel Bruggeman					
	Raalte: Tamara Schrör					
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.					
	Geraamde incidenteel kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 42.000	€ 42.000		
	OW		€ 17.000	€ 17.000		
	R		€ 23.000	€ 23.000		
	Totaal		€ 82.000	€ 82.000		
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente					
		2022	2023	2024	2025	2026
	Kosten		€ 11.000	€ 11.000		
	Uren		183	183		
	Geraamde structurele kosten					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D					
	OW					
	Totaal					
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:					
		2022	2023	2024	2025	2026
	D		€ 42.000	€ 42.000		
	OW		€ 17.000	€ 17.000		
	R		€ 23.000	€ 23.000		
	Totaal		€ 82.000	€ 82.000		
	Reeds aanwezige dekking structureel:					

	2022	2023	2024	2025	2026
D					
OW					
R					
Totaal					
Benodigd					
Benodigde bedragen incidenteel:					
	2022	2023	2024	2025	2026
D		0	0		
OW		0	0		
R		0	0		
Totaal		0	0		
Benodigde bedragen structureel:					
	2022	2023	2024	2025	2026
D					
OW					
R					
Totaal					
Dekkingsvoorstel					
D	Dekking al geregeld				
OW	Dekking al geregeld				
R	Dekking al geregeld, uit stelpost S.D.				

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.

Aanleiding	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.
Omschrijving	<p>Toezien op naleving van (zorg)contracten levert meer dienstverlening naar de inwoners op (meer waar voor ons geld).</p> <p>Binnen de gemeenten worden op diverse plaatsen informatie over contracten vastgelegd en bijgehouden. Indien mogelijk wordt samenwerking opgezocht.</p> <p>Gezien de inspanningen als gevolg van de implementatie van de nieuwe applicaties sociaal domein, start dit traject pas in 2023 of nog later. Voor die tijd zal onderzocht zijn wat de mogelijkheden zijn binnen de gemeenten (informatieadvies vraag).</p>
Doel	Doel 3
Actielijnen	STiP Actielijnen: Doorontwikkeling Bedrijfsvoering.

Baten	Effectiviteit van gelden voor inwoners van wetten neemt toe: meer geld voor zorg.				
Looptijd	2023 – 2025				
Organisatie(s)	Deventer, Olst-Wijhe en Raalte				
Applicatie(s)	Nader te bepalen.				
Prioriteit	prioriteit 2 (Wens)				
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Inge Wichink Kruijt, Lambert Manden				
	Olst-Wijhe: Michel Bruggeman				
	Raalte: Tamara Schrör				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 46.000			
OW		€ 10.000			
R		€ 18.000			
Totaal		€ 74.000			
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente				
	2022	2023	2024	2025	2026
Kosten		€ 2.000			
Uren		33			
	Geraamde structurele kosten				
	2022	2023	2024	2025	2026
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
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		0			
OW		0			
R		0			
Totaal		0			
	Reeds aanwezige dekking structureel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D			0	0	0
OW			0	0	0
R			0	0	0
Totaal			0	0	0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 46.000			

OW		€ 10.000			
R		€ 18.000			
Totaal		€ 74.000			
Benodigde bedragen structureel:					
	2022	2023	2024	2025	2026
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
Dekkingsvoorstel					
D	Aanvraag via VJN 2023				
OW	Aanvraag via P&C-cyclus				
R	Aanvraag via P&C-cyclus				

4.7 Doorontwikkelen 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.

Aanleiding	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.
Omschrijving	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. Daarvoor een aanbestedingsproject begroot dat in gezamenlijkheid tussen ict en uitvoering leidt tot een aanbesteding. 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	2023 – 2026
Organisatie(s)	Deventer (BAD)
Applicatie(s)	Allegro; Extendis

Prioriteit	Prioriteit 2 (Wens)				
Beoogd opdrachtgever binnen de gemeenten <i>*functienaam</i>	Deventer: Hans van Eck				
	Olst-Wijhe: -				
	Raalte: -				
Kosten	Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2026); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.				
	Geraamde incidenteel kosten				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000
OW					
R					
Totaal		€11.000	€11.000	€11.000	€ 191.000
	Waarvan geraamde interne uren per gemeente				
	2022	2023	2024	2025	2026
Kosten		€ 3.300	€ 3.300	€ 3.300	
Uren		50	50	50	
	Geraamde structurele kosten				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000
OW					
R					
Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 72.000
Financiering	Reeds aanwezige dekking incidenteel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		0	0	0	0
OW					
R					
Totaal		0	0	0	0
	Reeds aanwezige dekking structureel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		0	0	0	€ 67.000
OW					
R					
Totaal		0	0	0	0
Benodigd	Benodigde bedragen incidenteel:				
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000	€ 191.000
OW					
R					
Totaal		€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000	€ 191.000

Benodigde bedragen structureel:					
	2022	2023	2024	2025	2026
D		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000
OW					
R					
Totaal		€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000	€ 5.000

Dekkingsvoorstel	
D	Aanvraag via VJN 2023
OW	Nvt
R	Nvt

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)