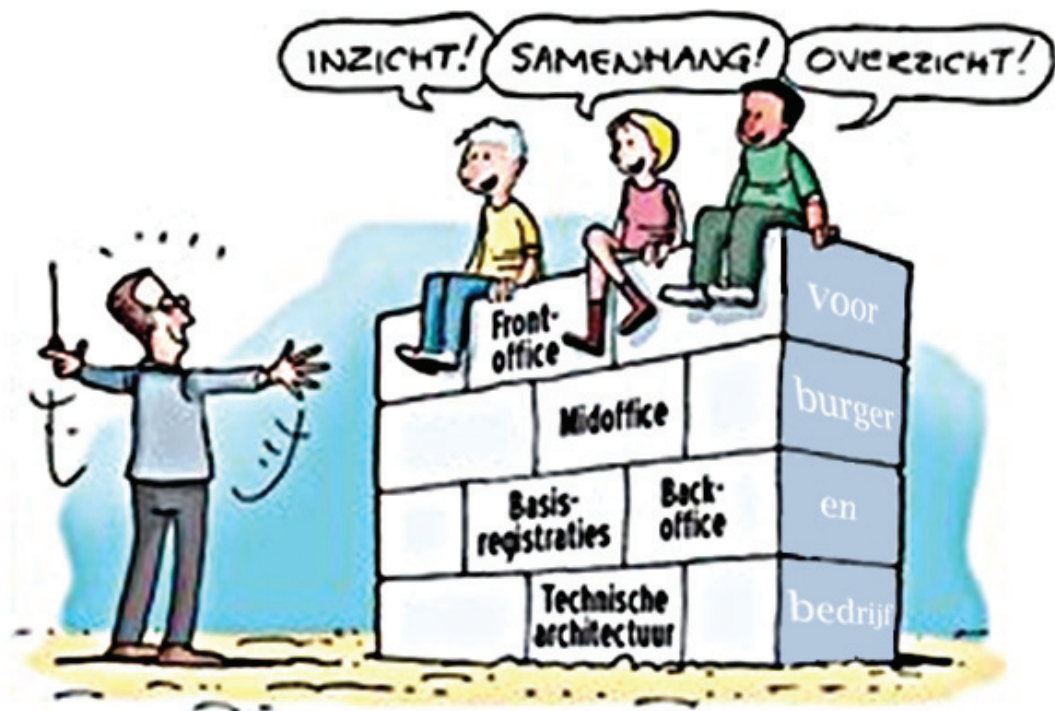




KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



HET GEMEENTELIJK FUNDAMENT

Samenhang tussen
dienstverlening,
organisatie en ict

Samenhang tussen
dienstverlening,
organisatie en ict

**HET
GEMEENTELIJK
FUNDAMENT**

VOORWOORD

Bouwen aan goede dienstverlening. KING helpt en ondersteunt gemeenten bij deze missie. Dat doet KING op vele manieren. Door gemeenten met elkaar in contact te brengen om van elkaar te leren, door hen te ondersteunen op het gebied van e-dienstverlening en het versterken van bestuurskracht. KING gaat daarbij uit van de kracht van gemeenten. Want boven alles gelooft KING in die kracht, het gemeentelijk vernuft. Er is zoveel deskundigheid bij gemeenten.

Dat bewijst maar weer dit initiatief van de vijf gemeenten Alkmaar, Arnhem, Den Haag, 's-Hertogenbosch en Schijndel. Zij ontwikkelden 'het Fundament': een basis voor gemeentelijke dienstverlening. Het fundament helpt gemeenten om processen efficiënter in te richten. Want, zo realiseren deze gemeenten zich: e-dienstverlening is geen doel op zich. Zij realiseren zich nog iets: dat zij allemaal met dezelfde vragen worstelen. Hoe implementeren we de NUP-bouwstenen? Waar beginnen we? Hoe verhouden deze standaarden zich tot de andere ict-applicaties? Tot GEMMA, de backoffice? En ga zo maar door.

Zij bundelden krachten, en kwamen tot iets moois. KING stimuleert de uitwisseling tussen gemeenten van deskundigheid. Vandaar dat KING het fundament via deze publicatie inzichtelijk wil maken voor andere gemeenten. Het fundament is nog volop in ontwikkeling. Ik hoop dan ook dat andere gemeenten er hun voordeel mee doen, en meehelpen om het door te ontwikkelen.

TOF THISSEN, DIRECTEUR KING



INHOUD

SAMENVATTING	4
1. HET FUNDAMENT: WAAROM EN VOOR WIE?	6
2. BOUWEN AAN GOEDE DIENSTVERLENING	9
3. DRIE NIVEAUS VAN SAMENHANG	17
4. VAN NUP NAAR VERBINDEND FUNDAMENT	21
BRONNEN	31

SAMENVATTING: ‘ER IS SAMENHANG NODIG’

Het fundament biedt gemeenten een basis om in samenhang te sturen op dienstverlening, organisatie en ict. Daarbij wordt duidelijk waar de prioriteiten liggen en wat er moet gebeuren om de doelstellingen te bereiken. Het gaat om de te structureren processen.

Maar hoe kunnen gemeenten het fundament gebruiken? Wat zijn de te nemen stappen? In hoofdlijnen:

1. Maak gebruik van meerdere thema's die een bijdrage leveren aan een goede dienstverlening en koppel deze aan de modelarchitectuur.
2. Richt een hulpstructuur in die aansluit bij deze themabebanding en geef verantwoordelijken op het gebied van dienstverlening, organisatie en ict een rol in deze hulpstructuur.
3. Start het samenwerkingsproces en bouw en stuur in samenhang op dienstverlening, organisatie en ict. Niet alleen binnen, maar ook buiten gemeenten.

Verder uitgewerkt:

Maak gebruik van vijf gemeentelijke thema's die een bijdrage leveren aan een goede dienstverlening:

- invullen van rol van meest nabije overheid,
- verbinden en goede informatievoorziening,
- efficiënt werken (inzet van mensen en middelen),
- gegevens delen,
- techniek efficiënt inzetten.

1. Koppel de gemeentelijke thema's aan de deelgebieden (van GEMMA)

Voor bestuurders en managers geeft dit fundament een inzicht in gemeentelijke thema's en bijbehorende deelgebieden. Door de deelgebieden en de thema's met elkaar te verbinden wordt geborgd dat dienstverlening, organisatie en inzet van ict tot hun recht komen.

2. Onderken afhankelijkheden tussen de deelgebieden

Bouwen van het fundament voor een betere dienstverlening betekent aandacht voor alle deelgebieden in samenhang. Negeren van één van de deelgebieden betekent dat de gemeentelijke basis uitelkaar valt. Dan is het niet mogelijk om als gemeente vraaggestuurd te werken. De dienstverlening verbindt alle deelgebieden.

3. Stel een hulpstructuur vast om de thema's te bouwen en te sturen

- Voor bestuurders en managers helpt de hulpstructuur van het fundament om regie te voeren op implementatie en ontwikkeling van en de samenhang tussen dienstverlening, organisatie en inzet van ict.
- Voor vakinhoudelijke deskundigen biedt de hulpstructuur van het fundament de mogelijkheid om onderling overschrijdende issues af te stemmen. Dit zijn issues op het terrein van dienstverlening, organisatie en inzet van ict.

4. Onderscheid drie niveaus van samenhang

Het fundament onderkent verschillende disciplines toegespitst op verschillende niveaus: het bedrijfsniveau (processen), het informatieniveau (applicaties en functies) en het technisch niveau (technische componenten). Dit geeft managers en vakinhoudelijke deskundigen de nodige focus.

5. Breng samenhang aan per deelgebied

Het fundament maakt het gemeenten mogelijk om efficiënt en flexibel in te spelen op veranderingen in beleid of wet- en regelgeving. Het fundament bestaat uit generieke processen, ondersteunende informatie en communicatiefuncties die uitgevoerd worden door mensen en ict-voorzieningen. Deze generieke bouwstenen kunnen door gemeenten worden hergebruikt om nieuwe producten en/of diensten te realiseren.

Voor de landelijke overheid kan het fundament dienen als toets op uitvoerbaarheid van beleid en wet- en regelgeving. Zo kunnen zij beoordelen of deze met bestaande generieke processen en voorzieningen uitvoerbaar zijn.

1. HET FUNDAMENT: WAAROM EN VOOR WIE?

Waar zit de samenhang tussen de dienstverleningsprocessen van gemeenten, de interne bedrijfsvoering en de ict-componenten die ze moeten inrichten? Het NUP biedt weliswaar overzicht, maar de samenhang tussen dienstverlening, organisatie en inzet van ict-bouwstenen is niet aanwezig. Het fundament biedt wel die samenhang.

Tachtig procent van alle contacten met burgers en bedrijven in een keer afhandelen, het liefst digitaal. Dat is een van de belangrijkste doelstellingen van het NUP, het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-overheid, die het ministerie van BZK eind 2008 opstelde. Een uitstekende infrastructuur voor digitaal contact met de overheid is daarvoor een must. Om dat te bereiken moeten alle (lokale) overheden eind 2010 een 'digitale kerninfrastructuur' hebben zoals e-toegang, e-authenticatie, basisregistraties en e-informatieuitwisseling – het fundament voor de 'e-overheid'. De ambities zijn hoog: Nederland moet in 2015 behoren tot de koplopers op het gebied van 'ict-toepassingen en nieuwe digitale dienstverleningsconcepten'. Zowel Rijk, provincies als gemeenten committeerden zich aan het NUP.

Maar gemeenten hebben niet alleen te maken met het NUP. Zo moeten zij ook 'dealen' met de interne dienstverleningsvisies. Zeker op het gebied van e-dienstverlening. Tegelijkertijd leiden bezuinigingen onherroepelijk tot heroverwegingen en om een roep naar efficiënter handelen. De vraag is: hoe staat het bij gemeenten met de samenhang tussen de (opgelegde) dienstverleningsvisies en projecten zoals het NUP? Gemeenten zijn de afgelopen jaren op verschillende manieren actief geweest met de implementatie van het NUP. Recent onderzoek wijst uit dat de invoering achterblijft (Gateway review, 2010).

Alle ambities ten spijt, de meeste gemeenten hebben hun klantcontacten nog niet gebundeld.

Er is sprake van veel diversiteit aan werkprocessen en legio ict-applicaties en registraties. In de praktijk blijkt het lastig om hierop binnen de gemeente te bouwen en sturen. Ook is het lastig om afspraken te maken over welk deel voor gemeenten is en welk deel voor landelijke voorzieningen. Gemeenten vragen om standaarden, maar welke standaarden? Waar zit de samenhang tussen alle gemeentelijke doelen, de interne bedrijfsvoering en de ict-componenten die ze moeten inrichten?

Het NUP biedt weliswaar overzicht in voornamelijk ict-bouwstenen, maar de samenhang tussen dienstverlening, organisatie en inzet van die ict-bouwstenen is niet aanwezig. De voorbeeldprojecten uit het NUP hebben te weinig relatie met de gemeentelijke kerntaken en processen. Daar komt bij dat een samenhangende sturing op uitvoering van de dienstverleningsvisies, de bouwstenen en projecten ontbreekt. Gemeenten moeten zelf aan de slag om in deze complexiteit in samenhang te sturen. Om zo de meest nabije overheid voor hun burgers te kunnen zijn.

GEMEENTEN: DE MEEST NABIJE OVERHEID VOOR BURGERS

Gemeenten staan het dichtst bij burgers en bedrijven, het is de meest nabije overheid. Nieuwe wettelijke taken worden in toenemende mate door het Rijk gedecentraliseerd; gemeenten zorgen voor de uitvoering. Om als gemeenten deze taken aan te kunnen,

is een goede gemeentelijke basis nodig. Daarin gaan dienstverlening, organisatie en inzet van ict hand in hand. Kortom, er is samenhang nodig in bouwen én sturen. Vanuit het perspectief van de gemeente én vanuit het landelijk perspectief gericht op dienstverlening, organisatie én inzet van ict.

Het verbindend fundament – kortweg: het fundament – biedt die broodnodige samenhang. Het fundament is een handreiking naar gemeenten: alle gemeenten staan immers voor dezelfde opdracht. Zij zijn allemaal bezig met de implementatie van het NUP en ‘worstelen’ met dezelfde zaken. Ook is het fundament een boodschap aan de centrale overheden – om voortaan te denken, handelen en sturen vanuit een samenhangend beeld.

Het fundament legt vanuit een gemeentelijk perspectief de basis voor een dienstverlenende gemeente die haar taken klantgericht, effectief en efficiënt vervult. Daarbij is duidelijk waar de prioriteiten liggen en wat er moet gebeuren om de doelstellingen te bereiken .

Het verbindend fundament:

- biedt een handvat en stuurmiddel voor bestuurders, managers en vakinhoudelijke deskundigen.
- positioneert dienstverlening, organisatie en inzet van ict in samenhang en stuurt én bouwt vanuit één benadering.
- biedt de mogelijkheid om nieuwe taken voor gemeenten te toetsen op impact en uitvoerbaarheid.
- biedt een basis om zo nodig nee te kunnen zeggen omdat:
 - bouwen op een half fundament niet werkt,
 - nieuwe taken gebruik moeten maken van de generieke processen en voorzieningen die nog niet (optimaal) toepasbaar zijn.

Het verbindend fundament is een eerste aanzet, geïnitieerd door de gemeenten 's-Hertogenbosch, Den Haag, Schijndel, Alkmaar en Arnhem. Het is een basis om op voort te bouwen, en kan gezien worden als een kapstok voor afspraken tussen Rijk en gemeenten, tussen gemeenten en tussen KING en gemeenten.

VOOR WIE?

Deze publicatie is geschreven vanuit het perspectief van gemeenten. Daarbij maakt het onderscheid tussen bestuurders, managers en vakinhoudelijk deskundigen. Voor *bestuurders* geeft dit fundament het inzicht dat realiseren van betere dienstverlening uit logisch samenhangende en elkaar versterkende schakels bestaat.

Voor *managers* geeft dit fundament inzicht in gemeentelijke thema's en bijbehorende deelgebieden en hun afhankelijkheden over en weer. Verbinden van de deelgebieden en de thema's zorgt ervoor dat dienstverlening, organisatie en inzet van ict tot hun recht komen. De verschillende deelgebieden dragen allemaal bij aan de dienstverlening.

Voor bestuurders en managers maakt het fundament inzichtelijk dat samenwerking met andere gemeenten mogelijk is met behoud van de eigen organisatie en het eigen gezicht. Het helpt hen om regie te voeren op samenhang tussen dienstverlening, organisatie en inzet van ict.

Voor managers en *vakinhoudelijke deskundigen* biedt het fundament de mogelijkheid om onderling deelgebieden overschrijdende issues te signaleren en af te stemmen. Het fundament geeft hen de broodnodige focus. Het onderkent verschillende disciplines die toegespitst zijn op verschillende niveaus: bedrijfsniveau (processen), informatieniveau (applicaties en functies) en technisch niveau (technische componenten).

Voor *gemeenten* maakt het fundament het mogelijk om efficiënt en flexibel in te spelen op veranderingen in beleid of wet- en regelgeving. De generieke processen, ondersteunende informatie functies en ict-voorzieningen kunnen gemeenten hergebruiken om nieuwe producten en/of diensten te realiseren.

Voor de *landelijke overheid* ten slotte kan het fundament dienen als toets op uitvoerbaarheid van beleid en wet- en regelgeving. Concreet gaat het dan om te beoordelen of deze verandering gebruik maakt van bestaande generieke processen en voorzieningen.

2. BOUWEN AAN GOEDE DIENSTVERLENING

Het fundament positioneert dienstverlening, organisatie en inzet van ict in samenhang en bouwt vanuit één benadering. Namelijk: realiseren van goede gemeentelijke dienstverlening.

Het fundament is een handvat en stuurmiddel voor bestuurders, managers en vakinhoudelijke deskundigen. Met het fundament kunnen zij de basis leggen voor een gemeente die goede dienstverlening biedt. Uiteraard maakt het fundament gebruik van bestaande hulpmiddelen als GEMMA (Gemeentelijke Modelarchitectuur) en een generiek dienstverleningsproces. Het koppelt de gemeentelijke thema's die een bijdrage leveren aan een goede dienstverlening aan de deelgebieden van GEMMA.

Maar, het fundament biedt meer. Het biedt een hulpstructuur om te komen tot de gewenste eindresultaten. Het fundament reikt doelgroepgericht de noodzakelijke informatie, waarbij het voor iedere doelgroep de samenhang schetst. Want, zo is de gedachte, alleen door vanuit samenhang te sturen op dienstverlening, organisatie en ict kan goede gemeentelijke dienstverlening ontstaan. Maar wat wordt daar onder verstaan, onder 'goede dienstverlening'? En: hoe kunnen gemeenten hierop vanuit samenhang sturen?

GOEDE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Een goede dienstverlening bouwt op het fundament van de e-overheid. Het fundament geeft anderzijds de richting aan voor een daarop aansluitende organisatie- en ict-inrichting van de gemeente. **Dienstverlening, organisatie en ict zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Elke nieuwe verandering in gemeentelijke taken door veranderend beleid of wetwijziging kent zowel dienstverlenings-, als organisatie- en ict-aspecten.**

Dienstverlening staat voor iedere interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en overheidsorganisatie(s). Onder deze definitie valt ook informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen. Maar ook de bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van toezicht. Dienstverlening gaat natuurlijk ook over het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.¹ Het fundament verstaat onder dienstverlening ook de gemeentelijke ontwikkeling, beheer- en handhavingstaken, evenals informatievoorziening in politiek-bestuurlijke processen.

Al deze aspecten van dienstverlening steunen op dit fundament. Zo is in politiek-bestuurlijke processen de informatievoorziening belangrijk voor de ondersteuning van de raad en het college. Ook de onderlinge dienstverlening van de overheid die in ketens werkt met andere instellingen, organisaties en overheden is een aspect. En natuurlijk de meer individuele dienstverlening aan burgers en ondernemers zoals voorlichting en het leveren van producten en diensten steunen op een goed fundament. De dienstverlening heeft organisatorisch een relatie met efficiënte en effectieve inzet van mensen en middelen. En niet te vergeten: slimme inzet van ict.

¹ Onder dienst verstaan wij conform nora 3.0: Een dienst is een afgebakende prestatie van een persoon of organisatie (de dienstverlener), die voorziet in een behoefte van haar omgeving (de afnemers).

Zaakgericht werken en het stelsel van basisregistraties zijn voorbeelden van de verbondenheid tussen de drie-eenheid dienstverlening, organisatie en ict. Er is sprake van goede dienstverlening wanneer gemeenten zogenaamd vraaggericht werken. Dat betekent dat gemeenten goed inspelen op de vragen van burgers, bedrijven of overheidsorganisaties, en daar hun dienstverlening op inrichten. Daarvoor is het zaak dat de processen en ict van alle gemeenten aansluiten op de behoefte van burgers en bedrijven. Door deze generieke processen kan de gemeente – ook bij ketensamenwerking – optreden als de meest nabije overheid.

Het stelsel van basisregistraties zorgt ervoor dat gemeenten bij het afhandelen van zaken geen overbodige vragen hoeven te stellen. Ook is het belangrijk dat gemeenten dezelfde basisgegevens gebruiken om diensten te verlenen en informatie vast te leggen. Ondersteuning van ict maakt eenmalige uitvraag van gegevens en samen delen van gegevens mogelijk.

Burgers, bedrijven en overheidsorganisaties kunnen door slimme inzet van generieke (ict-)voorzieningen en processen continu op de hoogte worden gehouden van de status en voortgang van lopende zaken.

MEERDERE GEMEENTELIJKE THEMA'S LEVEREN EEN BIJDRAGE VOOR BETERE DIENSTVERLENING

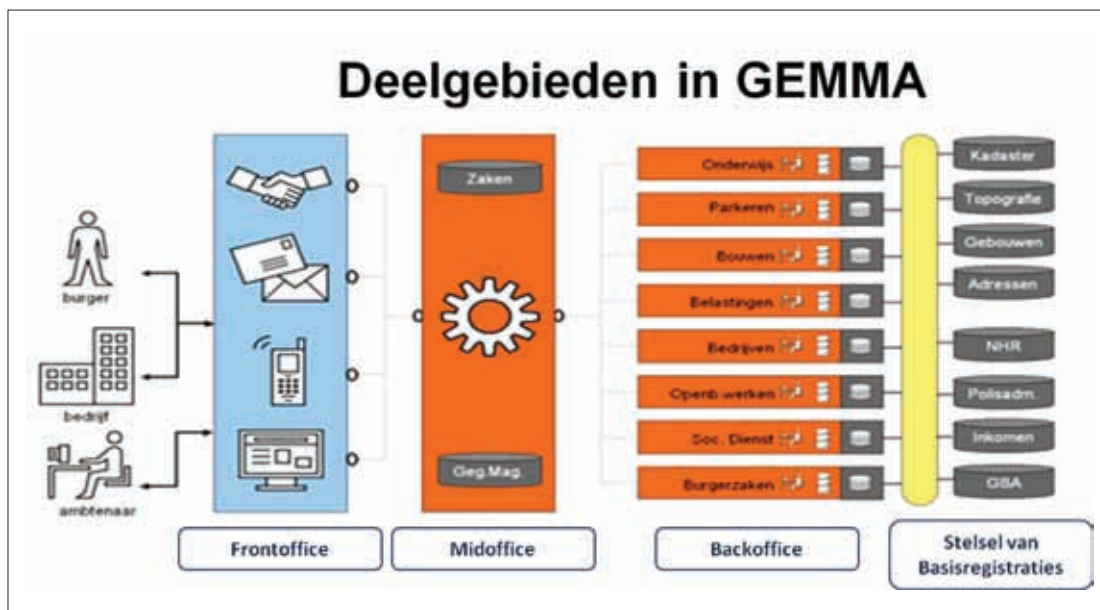
Zoals gezegd is de samenhang tussen dienstverlening, organisatie en inzet van ict onlosmakelijk. Er zijn meerdere gemeentelijke thema's die een bijdrage leveren aan betere dienstverlening. De thema's zijn nodig om de bestuurlijke ambities/ programma's van gemeenten te realiseren. Het fundament gaat uit van de volgende thema's:

- invullen van de rol van meest nabije overheid,
- verbinden en goede informatievoorziening,
- efficiënt werken (inzet van mensen en middelen),
- gegevens delen,
- techniek efficiënt inzetten.

Uiteraard zijn er aanvullende thema's denkbaar.

AANDACHTSGEBIEDEN

Naast meerdere gemeentelijke thema's onderkent het fundament ook aandachtsgebieden die onderling samenhangen. Daarvoor maakt het zoals gezegd gebruik van de Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) met opbouw in logische samenhang. GEMMA onderscheidt deelgebieden, namelijk de front-, mid- en backoffice, en het stelsel van basisregistraties. De aandachtsgebieden in het fundament komen overeen met de deelgebieden uit de GEMMA, zie figuur 1:



FIGUUR 1 DEELGEBIEDEN IN GEMMA

BOUWEN VAN HET FUNDAMENT

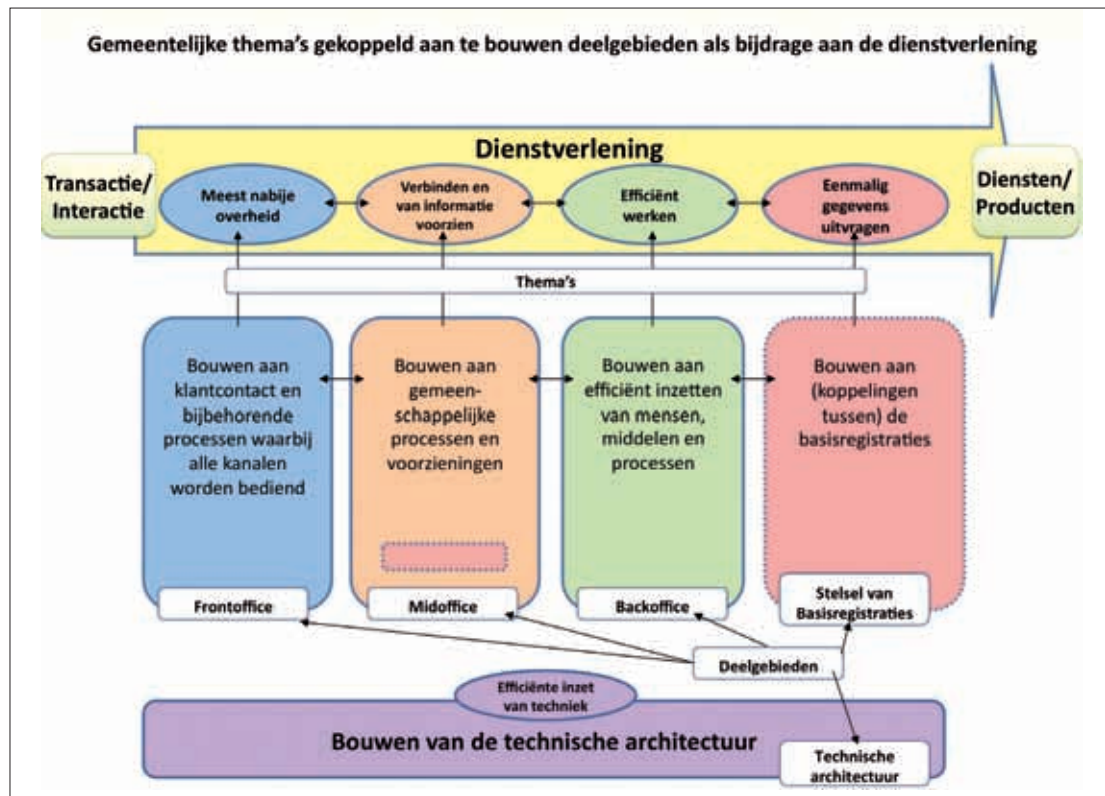
Gemeentelijke thema's koppelen aan deelgebieden

Door de deelgebieden en de gemeentelijke thema's met elkaar te verbinden komen dienstverlening, organisatie en inzet van ict tot hun recht. Alle deelgebieden dragen bij aan de dienstverlening. Op basis van de vraag van burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s) start het dienstverleningsproces.

Het fundament onderkent nog een extra deelgebied: de technische architectuur. Deze technische architectuur is een randvoorwaarde voor alle andere deelgebieden. Zonder de technische componenten en infrastructuur is het immers niet mogelijk om de andere deelgebieden te laten presteren.

Figuur 2 koppelt de gemeentelijke thema's aan de deelgebieden. Het fundament gaat uit van:

- een frontoffice die zich richt op het klantcontact en bijbehorende processen.
- een midoffice die zich richt op gemeenschappelijke processen en voorzieningen die beschikbaar zijn voor de gemeentelijke organisatie.
- een backoffice die zich richt op een efficiënte inzet van mensen en middelen.
- basisregistraties die zich richten op de koppelingen tussen de basisregistraties en de basisregistraties zelf.
- technische architectuur die zich richt op de benodigde samenhang in technische infrastructuur.

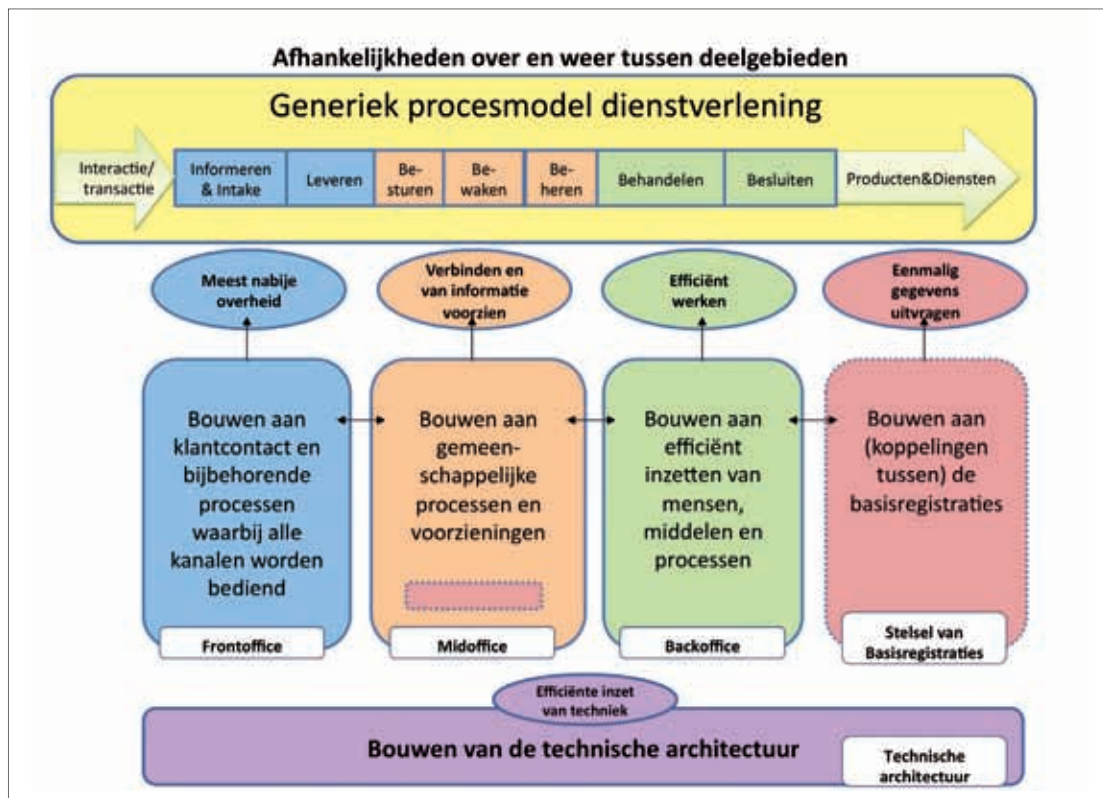


FIGUUR 2 GEMEENTELIJKE THEMA'S GEKOPPELD AAN TE BOUWEN DEELGEBIEDEN ALS BIJDRAGE AAN DE DIENSTVERLENING

AFHANKELIJKHEDEN OVER EN WEER

Tussen de deelgebieden bestaan wederzijdse afhankelijkheden. Negeren van één van de deelgebieden heeft als gevolg dat de gemeentelijke basis uitelkaar valt. De dienstverlening verbindt alle deelgebieden. Op basis van de vraag van burgers, bedrijven en overheden werken de gemeentelijke organisatie en haar organisatieonderdelen samen in processen. Resultaat: producten en diensten die gemeenten leveren aan elkaar en aan burgers en bedrijven. Door gebruik te maken van generieke processen kunnen uiteenlopende producten en diensten op een identieke wijze behandeld worden. Het fundament bestaat uit een generiek dienstverleningsprocesmodel dat is gebaseerd op het dienstverleningsproces uit de GEMMA-procesarchitectuur.

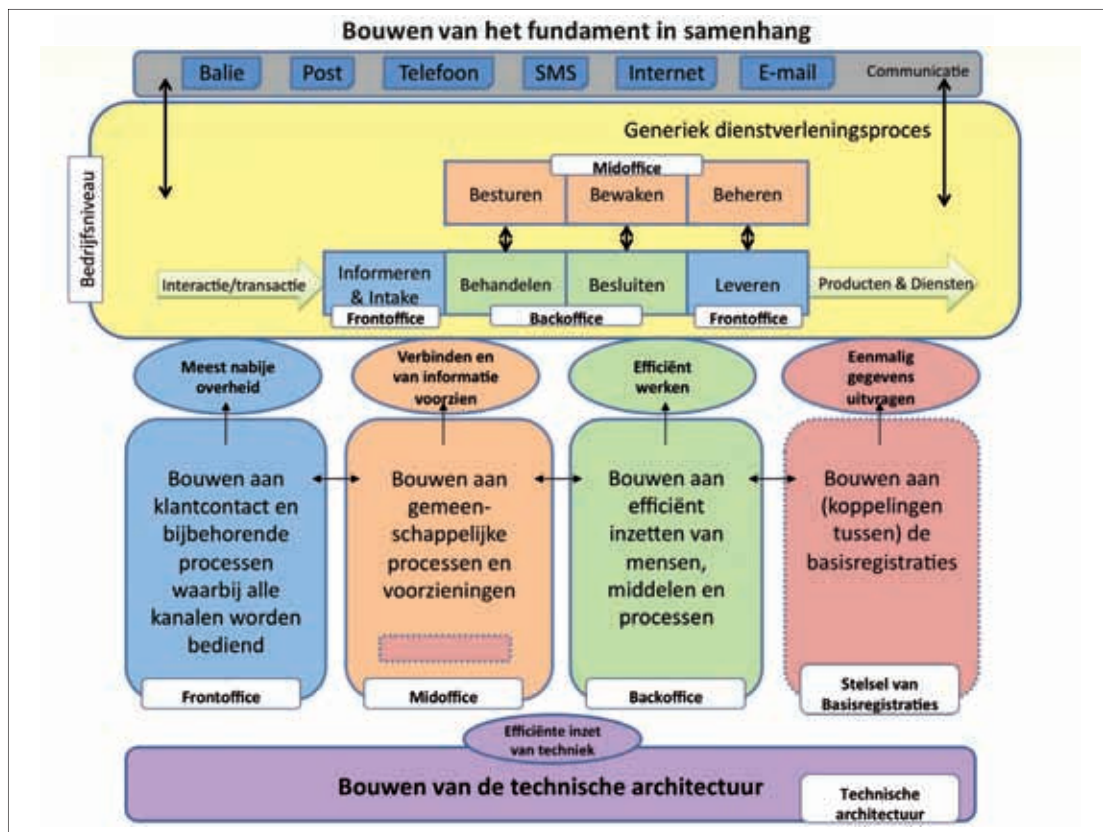
Figuur 3 geeft de wederzijdse afhankelijkheden weer.



FIGUUR 3 AFHANKELIJKHEDEN OVER EN WEER TUSSEN DE DEELGEBIEDEN

BOUWEN IN SAMENHANG

De deelgebieden en de thema's zijn met elkaar verbonden. De wederzijdse afhankelijkheden worden geborgd door het generieke dienstverleningsproces. Bouwen aan het fundament betekent aandacht voor al deze aspecten in samenhang. Figuur 4 geeft deze samenhang weer.



FIGUUR 4 BOUWEN VAN HET FUNDAMENT IN SAMENHANG

Frontoffice

In de frontoffice vindt het contact plaats met zowel burgers als bedrijven. Een klantcontact ontstaat bij iedere interactie en/of transactie van burgers en bedrijven met gemeenten. De klant kan het contact met de gemeente leggen via de balie, de telefoon, sms, post, e-mail of internet. In het fundament richt dit deelgebied zich op het bouwen van klantcontact via alle mogelijke communicatiekanalen.

Midoffice

De midoffice vormt de verbinding tussen de frontoffice en de backoffice. De midoffice is de plek waar alle processen, informatie en gegevens samenkomen. De midoffice zorgt voor verbinding. Daarbij gaat het ook over de benodigde informatievoorziening op één punt waarmee management- en stuurinformatie genereerd wordt. Het digitaal archief dat onderdeel is van de midoffice zorgt ervoor dat gemeenten in staat zijn om verantwoording af te leggen. In het fundament is dit deelgebied gericht op het bouwen van gemeenschappelijke processen en voorzieningen die beschikbaar zijn voor de gehele gemeentelijke organisatie.

Backoffice

In de backoffice bevinden zich de vakafdelingen die specifieke (wettelijke) taken hebben. De backoffice handelt deze vakspecifieke taken af, ondersteund door (ict-)voorzieningen. Eenvoudige taken in de backoffice kunnen door inzet van de generieke voorzieningen en processen op een uniforme manier worden afgehandeld. In het fundament richt dit deelgebied zich op het bouwen aan het efficiënt inzetten van mensen en middelen.

Basisregistraties

Het deelgebied 'Stelsel van basisregistraties' gaat in de toekomst op in de midoffice (vandaar de gestippelde lijn in het vak midoffice in figuur 4). Echter, op dit moment is het stelsel nog niet volwassen genoeg om met voldoende kwaliteit en nauwkeurigheid gegevens uit te wisselen. Vormgeven van het stelsel van basisregistraties heeft nog veel aandacht nodig. Vandaar dat het fundament dit ziet als een apart deelgebied.

De basisregistraties bevatten de vitale gegevens van de overheid, zoals gegevens van alle burgers en bedrijven, adressen en panden. De wetgeving over de basisregistraties wijst authentieke gegevens per basisregistratie aan, waarvan overheidsorganisaties verplicht gebruik moeten maken. Het stelsel van basisregistraties groeit naar een samenhangend geheel waarbinnen tussen de basisregistraties onderling relaties bestaan. De efficiencyeffecten daarvan worden echter pas merkbaar als alle basisregistraties gekoppeld zijn. Koppelingen tussen basisregistraties vinden plaats door de identificerende gegevens aan elkaar te koppelen. Deze relaties of koppelingen zijn nog niet gerealiseerd. In het fundament richt dit deelgebied zich op het bouwen van de koppelingen tussen de basisregistraties en de basisregistraties zelf.

Technische architectuur

De technische architectuur is het deelgebied dat zorgt voor de technische ondersteuning van de overige deelgebieden. Door het gebruik van generieke voorzieningen en alle technische koppelingen die nodig zijn om de dienstverlening op een eenduidige wijze te presenteren, is de afhankelijkheid van ict groter dan ooit. De technische architectuur is daarom een noodzakelijke randvoorwaarde voor

het opbouwen van het fundament. Zonder een goede technische infrastructuur, besturingssystemen, databasebeheer en beheer van de generieke voorzieningen kan er geen fundament gelegd worden.

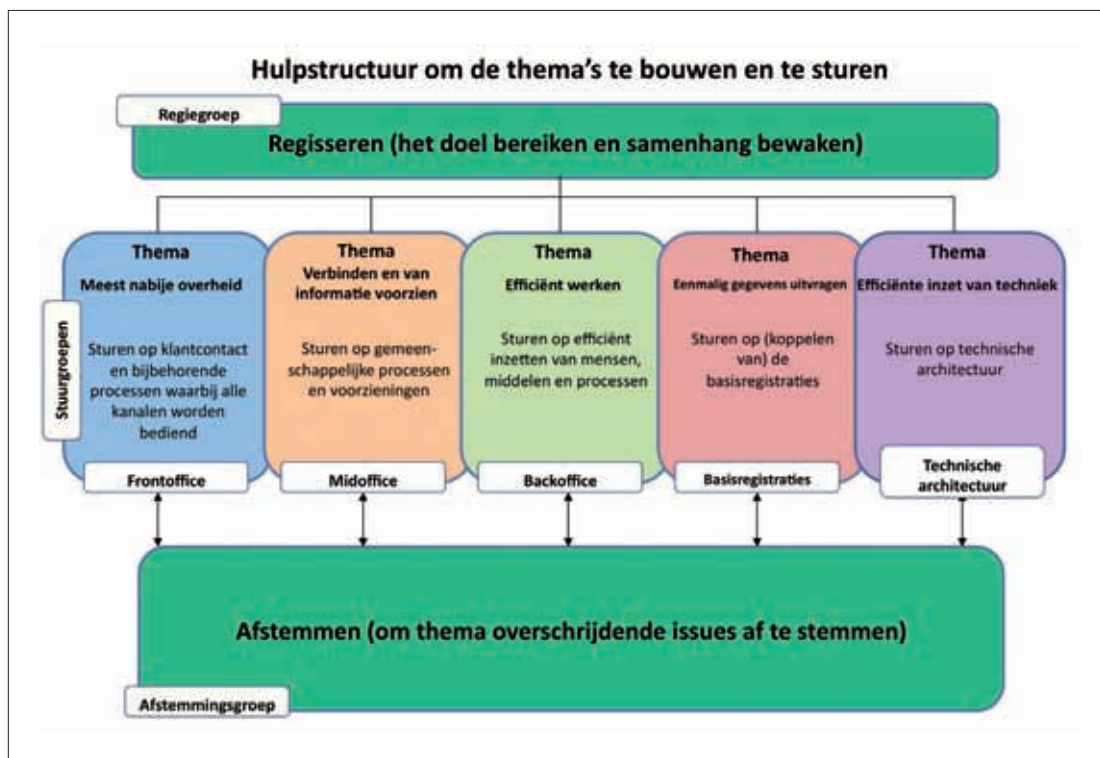
In het fundament richt dit deelgebied zich op het bouwen van de benodigde samenhang in technische infrastructuur. Deze infrastructuur moet ervoor zorgen dat technische componenten in een netwerk samenwerken. Resultaat daarvan is niet alleen 'fysieke gegevensopslag', maar ook de levering van diezelfde gegevens aan de overige deelgebieden.

1.1 STUREN OP HET FUNDAMENT

Om te bouwen en te sturen op het fundament is het toepassen van een hulpstructuur raadzaam. Veel gemeenten hebben een programma dienstverlening, portfoliomanagement van alle ict-projecten en/of werken onder architectuur. Vaak zijn dit naast elkaar functionerende programma's met als gevolg dat partijen op het gebied van dienstverlening, organisatie en ICT in meerdere programma's tegelijk functioneren. Deze hulpstructuur omvat op een relatief eenvoudige wijze de samenhang tussen alle aspecten en bestaat uit een regie- en afstemmingsgroep en stuurgroepen. Figuur 5 geeft de -hulpstructuur weer. Het gaat nadrukkelijk om een hulpstructuur en niet per se om daadwerkelijke organisatieonderdelen of functies. De hulpstructuur lijkt formeel (en kan als het moet ook zo worden ingezet), maar is bedoeld als een middel om het management van het fundament te professionaliseren en te sturen op resultaten. Voor het informele deel van de organisatie is dit een samenwerkingsverband, voor het meer formele deel van de organisatie is dit een programma gericht op zowel dienstverlening als efficiënte bedrijfsvoering. Het dient als hulpmiddel om dezelfde taal te spreken en om focus te krijgen en te houden.

In deze hulpstructuur stuurt de *regiegroep* op de samenhang tussen de afzonderlijke thema's. Ook zorgt het dat het einddoel (betere dienstverlening) bereikt wordt. De *afstemmingsgroep* maakt afspraken over deelgebiedoverschrijdende issues. Voor ieder deelgebied is er een *stuurgroep*. Deze stuurt op het specifieke thema dat bijdraagt aan het hogere dienstverleningsdoel. In de stuurgroep zit de manager die vanuit zijn functie het meest verantwoordelijk is voor de realisatie van het deelgebied. Zo ligt het voor de hand dat het hoofd publieke dienstverlening belast is met het deelgebied frontoffice.

In de stuurgroep zijn ook vertegenwoordigers van gemeentelijke organisatieonderdelen betrokken. Zij zijn verantwoordelijk voor een goede borging in de organisatie en de overkoepelende processen. Daarom zijn er ook vakinhoudelijke (ict-)deskundigen vertegenwoordigd in de stuurgroep. Zij zijn verantwoordelijk voor het managen van mensen, vakspecifieke processen, informatiefuncties en ondersteunende ict-voorzieningen. In de regiegroep zitten in ieder geval de voorzitters van de stuurgroepen, in de afstemmingsgroep de secretarissen van de stuurgroepen en de disciplines op het gebied van dienstverlening, organisatie en ICT. De hulpstructuur sluit zo aan bij de themabenedering en is een organisatieafhankelijke hulpstructuur



FIGUUR 5 HULPSTRUCTUUR OM DE THEMA'S TE BOUWEN EN TE STUREN

1.2 EEN NIVEAU DIEPER: DRIE NIVEAUS VAN SAMENHANG

Het fundament positioneert zoals gezegd dienstverlening, organisatie en inzet van ict in samenhang. En: het stuurt én bouwt in één benadering. Maar er is nog een verdiepingsslag in het fundament. Die ontstaat door een gelaagde opbouw. Met deze opbouw is het mogelijk om verschillende betrokken niveaus in de gemeentelijke organisatie aan te spreken. Het fundament onderscheidt de volgende niveaus, die in de architectuur gangbaar zijn:

- het bedrijfsniveau,
- het informatieniveau,
- het technisch niveau.

Op *bedrijfsniveau* werken de gemeentelijke organisatie en haar organisatieonderdelen samen in processen. Resultaten van processen zijn de producten en diensten, die zij aan elkaar leveren en daarmee aan de klanten van de overheid.

Op *informatieniveau* voeren medewerkers en voorzieningen functies uit. De functies wisselen informatie uit. Het resultaat daarvan zijn besluiten (via medewerkers) en berichten en gegevens (via applicaties). Die zijn beschikbaar voor het bedrijfsniveau, nodig om producten en diensten te leveren.

Op *technisch niveau* werken technische componenten in een netwerk samen.

Resultaat: fysieke gegevensopslag en het leveren van diezelfde gegevens aan het informatieniveau. Hoofdstuk 2 werkt deze niveaus verder uit.

3. DRIE NIVEAUS VAN SAMENHANG

Het fundament maakt onderscheid tussen het bedrijfs-, informatie- en het technische niveau. Maar hoe sluiten deze niveaus op elkaar aan?

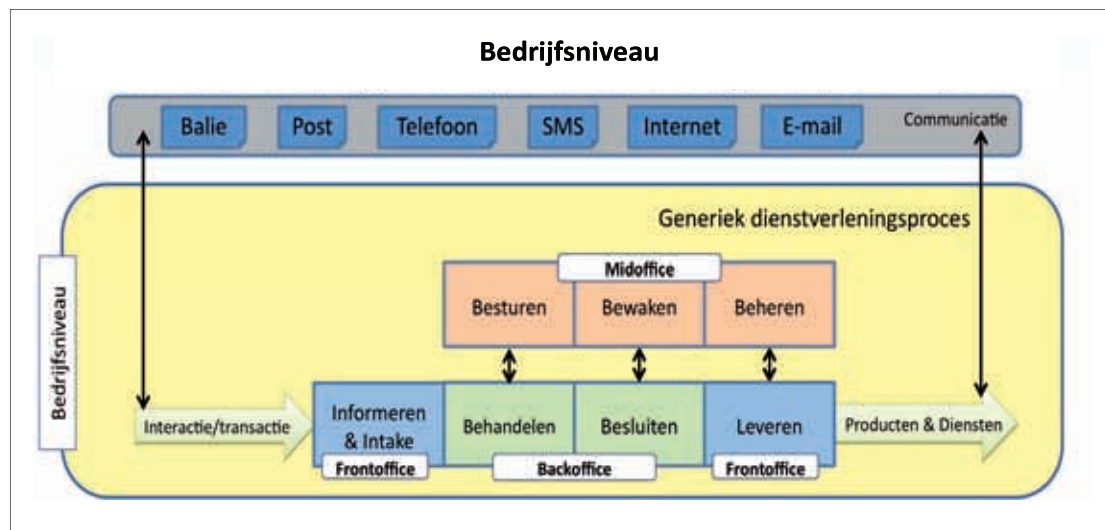
BEDRIJFSNIVEAU

Op bedrijfsniveau werkt de gemeentelijke organisatie en haar organisatieonderdelen samen in processen. Het resultaat daarvan zijn de producten en diensten, die zij aan elkaar en aan de klanten van de overheid leveren. Een goede dienstverlening ontstaat zoals gezegd door interacties of transacties met burgers bedrijven, instellingen en overheidsorganisaties – op basis van hun vraag. Deze vraag wordt efficiënt en effectief afgehandeld in het dienstverleningsproces.

Het resultaat is een snelle en zekere levering van producten en diensten. Door de generieke processen kunnen meerdere producten en diensten op een soortgelijke wijze behandeld worden. Het fundament positioneert op het bedrijfsniveau de procesbouwstenen per deelgebied in kleur, zie figuur 6.

Het fundament onderkent op bedrijfsniveau de volgende bestuurlijke, management, vakinhoudelijke en ondersteunende taken:

- besturen, inrichten en managen van gemeentelijke processen en communicatiekanalen (dienstverlening in brede zin, dus ook ontwikkeling, beheer- en handhavingprocessen en ontwikkeling organisatie én medewerkers).



FIGUUR 6 GENERIEKE DIENSTVERLENING PROCESBOUWSTENEN PER DEELGEBIED OP HET BEDRIJFSNIVEAU

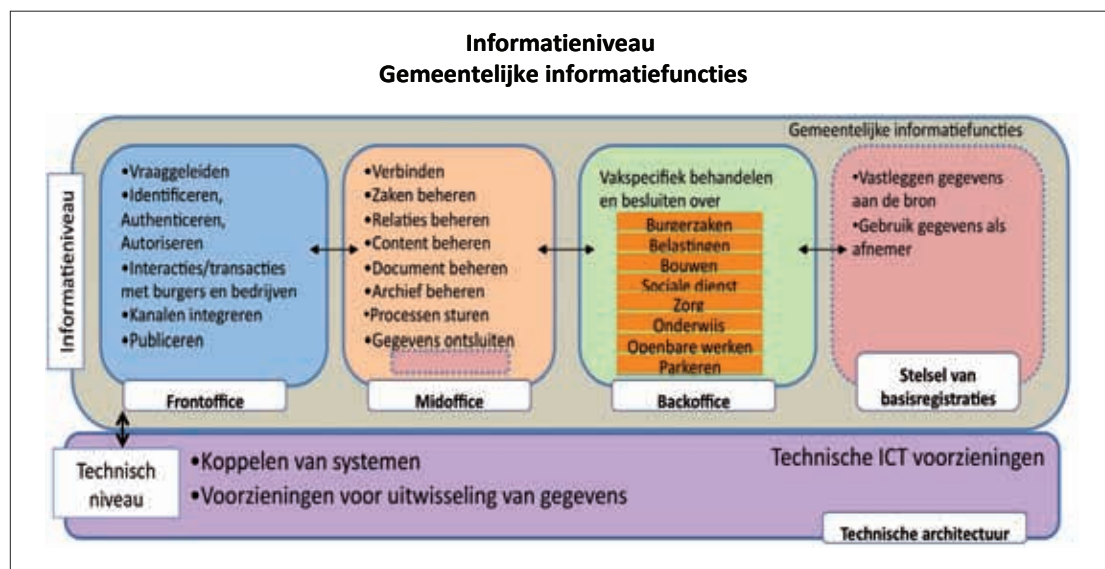
INFORMATIENIVEAU

Op dit niveau draait het om medewerkers en applicaties die functies uitvoeren. De functies wisselen informatie uit. Het resultaat daarvan zijn besluiten (via medewerkers) en berichten en gegevens (via applicaties). Die zijn beschikbaar voor het bedrijfsniveau, waar processen ze gebruiken om te komen tot producten en diensten.

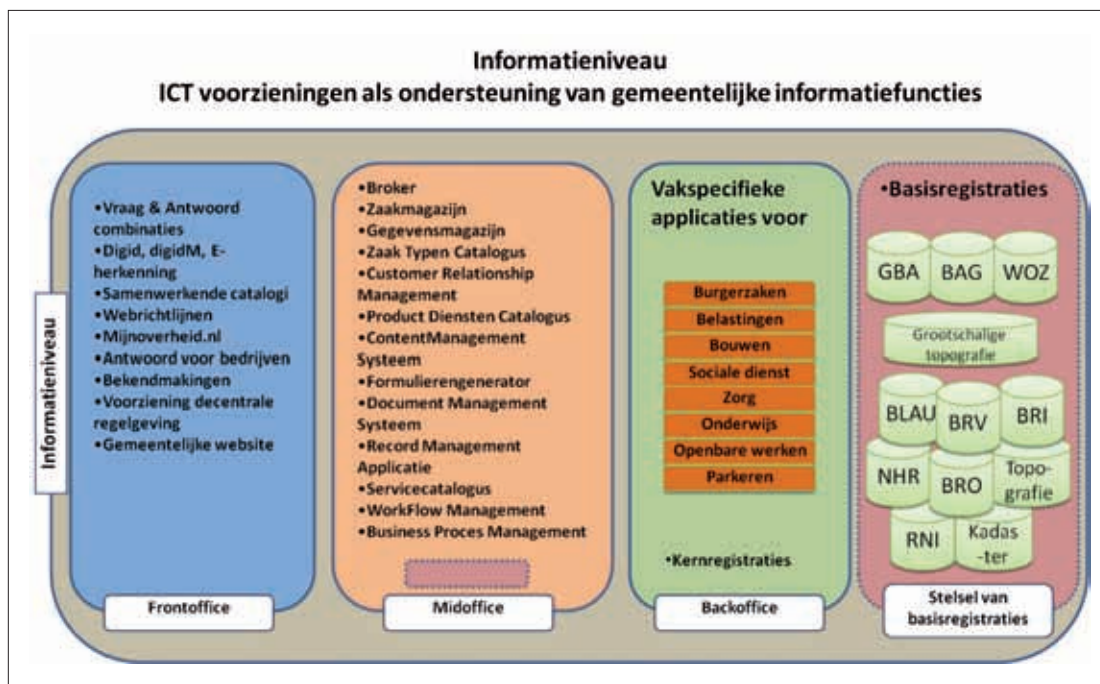
Voor de overzichtelijkheid is het informatieniveau in het fundament opgesplitst in twee figuren. In figuur 7 zijn de gemeentelijke informatiefuncties weergegeven in de verschillende deelgebieden. Figuur 8 geeft in de deelgebieden de ondersteunende ict-voorzieningen weer die de functies uitvoeren. Het fundament onderkent op dit niveau de volgende bestuurlijke, management, vakinhoudelijke en ondersteunende taken:

informatieniveau

- Besturen, inrichten en managen van gemeentelijke informatiefuncties en applicaties



FIGUUR 7 HET INFORMATIENIVEAU MET GEMEENTELIJKE INFORMATIEFUNCTIES PER DEELGEBIED

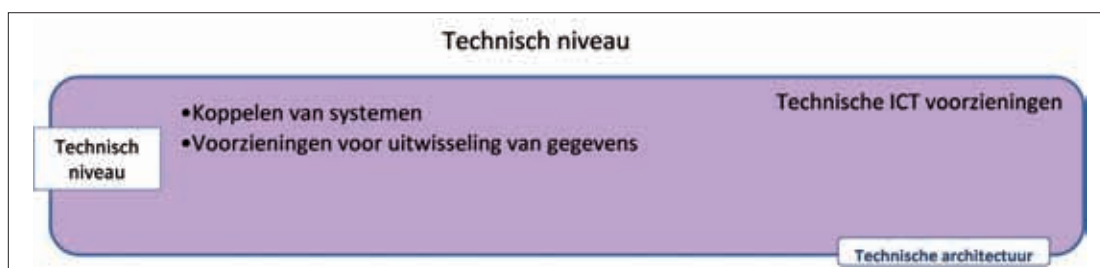


FIGUUR 8 HET INFORMATIENIVEAU MET ICT VOORZIENINGEN ALS ONDERSTEUNING VAN GEMEENTELIJKE INFORMATIEFUNCTIES PER DEELGEBIED

TECHNISCH NIVEAU

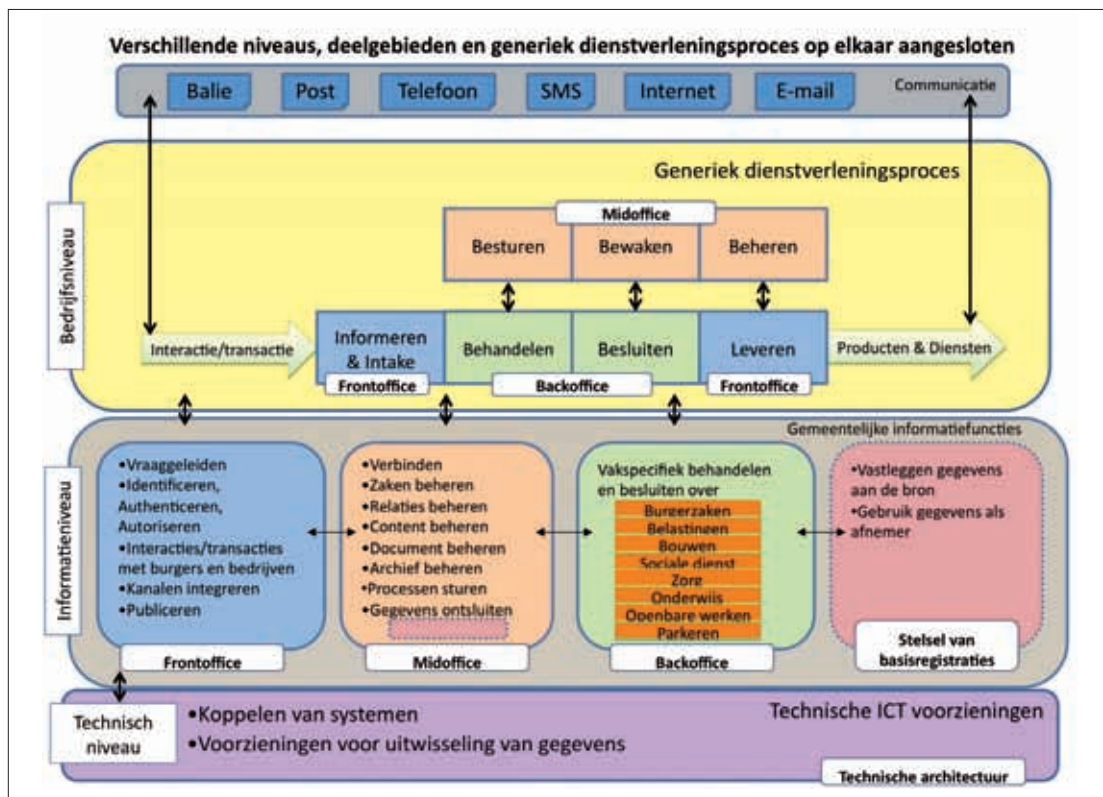
Op dit niveau werken alle technische componenten in één netwerk samen. Resultaat: fysieke gegevensopslag en het leveren van diezelfde gegevens aan het informatieniveau, zie figuur 9. Het technische niveau valt samen met het deelgebied technische architectuur. Het fundament onderkent op dit niveau de volgende bestuurlijke -, management-, vakinhoudelijke -en ondersteunende taken:

- besturen, inrichten en managen van technische infrastructuur



FIGUUR 9 HET TECHNISCHE NIVEAU

Figuur 10 presenteert de deelgebieden, verschillende niveaus van samenhang en bijbehorende generieke processen, informatiefuncties en ict-voorzieningen. Zo ontstaat een visuele weergave van het fundament. Er is voor gekozen om op informatieniveau de gemeentelijke informatiefuncties af te beelden.



FIGUUR 10 VERSCHILLENDE NIVEAUS, DEELGEBIEDEN EN GENERIEK DIENSTVERLENINGS PROCES OP ELKAAR AANGESLOTEN

4. VAN NUP NAAR VERBINDEND FUNDAMENT

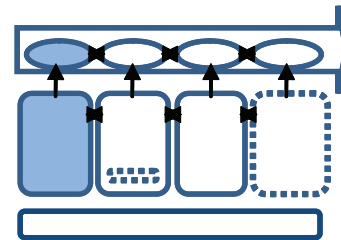
Het fundament brengt samenhang aan per deelgebied. Bij ieder deelgebied is op bedrijfsniveau aangegeven dat de gemeentelijke organisatie en haar organisatieonderdelen samenwerken in processen.

Op informatieniveau voeren medewerkers en voorzieningen functies uit, die op hun beurt weer resulteren in producten en diensten. Die zijn beschikbaar voor het bedrijfsniveau, waar processen ze gebruiken om te komen tot producten en diensten. Het fundament biedt op deze manier per deelgebied het volgende overzicht:

- het generieke proces,
- de verschillende niveaus (bedrijf/informatie/technisch),
- het informatieniveau ingevuld,
- de ict-componenten toegevoegd,
- de relatie met het NUP.

A. FRONTOFFICE

In de frontoffice vindt het klantcontact plaats met zowel burgers als bedrijven. In het fundament is dit deelgebied zoals gezegd gericht op bouwen van klantcontact en bijbehorende processen waarbij alle kanalen worden bediend. De klant kan het contact met de gemeente leggen via de balie, de telefoon, een sms, de post, een e-mail of het internet (digitaal loket).



In het generiek dienstverleningsproces (GEMMA) is de frontoffice verantwoordelijk voor intake, informeren en leveren.

NUP

Landelijk wordt de frontoffice van de gemeente gezien als de ‘meest nabije overheid’ voor burgers en bedrijven. In het NUP zijn veel bouwstenen opgenomen voor de frontoffice. Daarbij wordt echter duidelijk onderscheid gemaakt tussen burgers en bedrijven. Daarnaast is er veel verschil in de bouwstenen naar aard en complexiteit. Hoewel de onderliggende principes van dienstverlening exact hetzelfde zijn, ontbreekt de samenhang tussen de bouwstenen voor burgers en bedrijven. Zoals gezegd zijn de NUP-bouwstenen heel verschillend van aard en impact voor de organisatie. De bouwsteen ‘webrichtlijnen’ gaat specifiek over de opbouw van de gemeentelijke website (kanaal Internet) terwijl de bouwsteen ‘Antwoord©’ een programma voorstaat waarin één klantcontactcentrum (KCC) wordt gerealiseerd. Die bestaat uit 17 deelprojecten en raakt de hele organisatie.

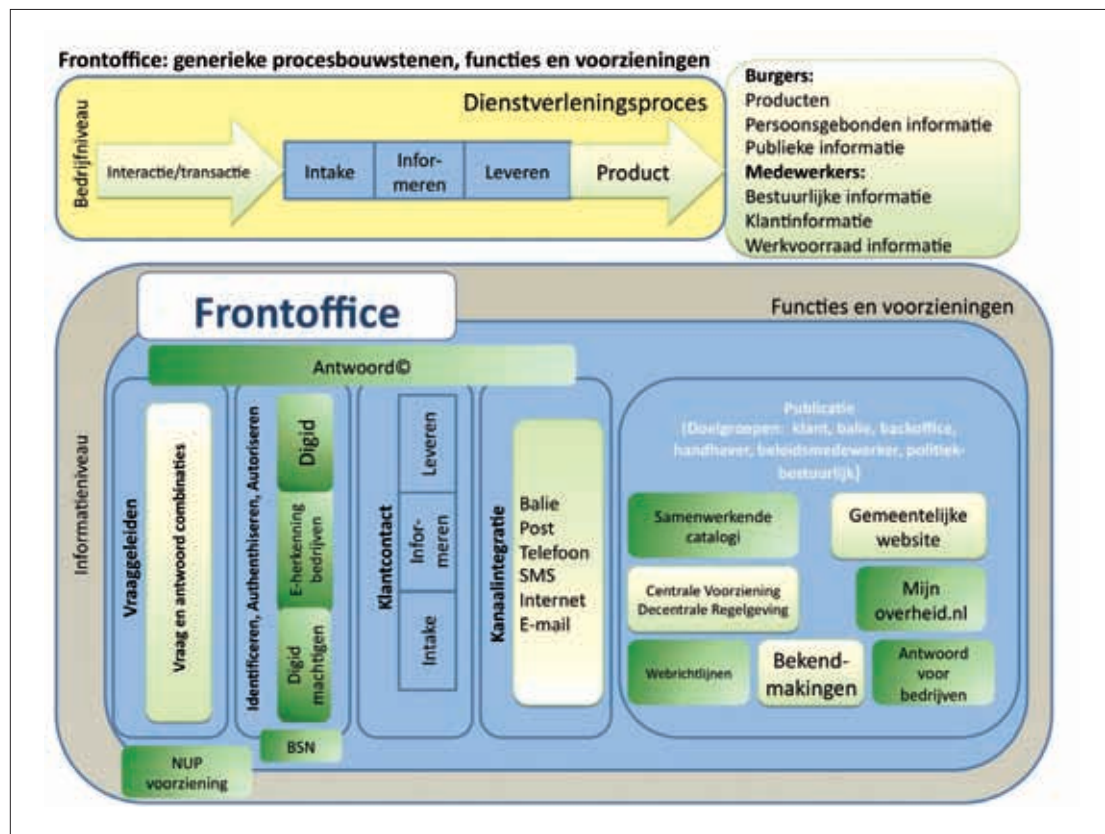
Frontoffice, generieke procesbouwstenen, functies en voorzieningen

In de frontoffice bouwt de gemeente aan haar rol als meest nabije overheid, zo luidt de visie van het fundament. Daarom moet voor burgers en bedrijven de belangrijkste en meest zichtbare frontoffice van de overheid worden ingevuld door de *gemeentelijke* frontoffice. Daarbij past het niet om op landelijk niveau een groot aantal concurrerende landelijke ingangen te creëren. Landelijke frontoffice-bouwstenen, zoals Mijnoverheid.nl, zouden daarom vooral gericht moeten zijn op het

bieden van generieke informatie en functionaliteit aansluitend op de gemeentelijke website. Met een klantcontact wordt iedere interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en (een) overheidsorganisatie(s) bedoeld. Binnen de frontoffice vindt de intake plaats; de frontoffice informeert de klant en levert producten of diensten aan de klant. Daarvoor is samenwerking met en aansluiting op de andere deelgebieden noodzakelijk.

Een goede informatie- en gegevenshuishouding is een voorwaarde voor een goed klantcontact. Daar ligt de relatie met de andere deelgebieden. De midoffice bouwt een klantbeeld op, levert statusinformatie en faciliteert inzage in het digitale archief. De backoffice behandelt klantverzoeken; daar vindt de besluitvorming plaats voor die producten en diensten die de frontoffice niet kan afhandelen (zaakgericht werken). Vanuit de gegevens uit de basisregistraties wordt een belangrijk deel van het klantbeeld opgebouwd. Tot slot maakt de technische architectuur het mogelijk dat al deze verbindingen tussen de aandachtsgebieden onderling en met de klant worden gelegd.

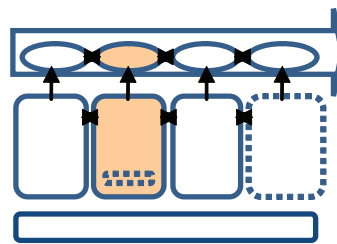
In het fundament zijn alle (NUP-)bouwstenen voor de frontoffice op hun juiste plek geplaatst op grond van hun aard en complexiteit. Ook hier is de kleur een verwijzing naar de basis, zie figuur 11.



FIGUUR 11 FRONTOFFICE, GENERIEKE PROCESBOUWSTENEN, FUNCTIES EN VOORZIENINGEN

B. MIDOFFICE

De midoffice is de verbinding tussen de frontoffice en de backoffice. Het is de plek waar alle processen, informatie en gegevens samenkomen. Daardoor levert de midoffice een onmisbare bijdrage aan het dienstverleningsproces. In het fundament is dit deelgebied gericht op bouwen van gemeenschappelijke processen en voorzieningen die beschikbaar zijn voor de gehele gemeentelijke organisatie.



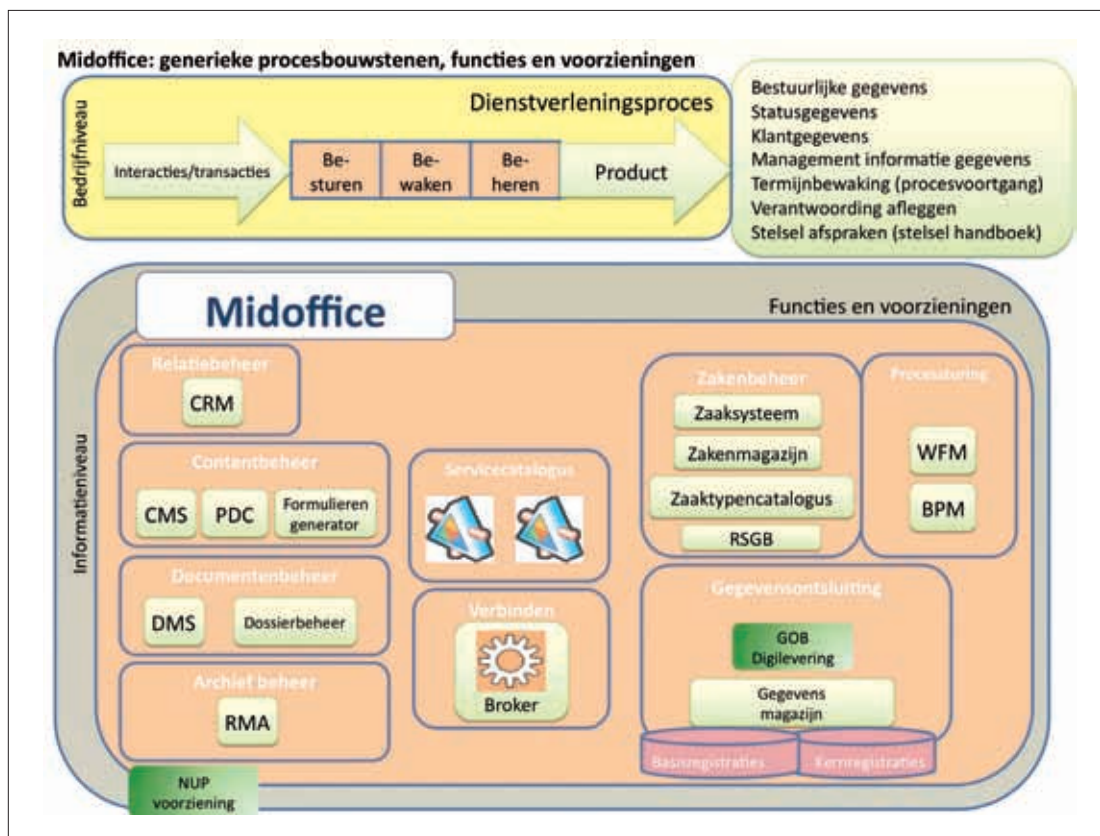
In het generiek dienstverleningsproces (GEMMA) is de midoffice verantwoordelijk voor *besturen, bewaken en beheren*.

NUP kent bijna geen midoffice-bouwstenen

Opmerkelijk is dat het NUP bijna geen bouwsteen bevat op het gebied van de midoffice. Dat is een hiaat in het huidige NUP. Het bevestigt ook de conclusie van het Gateway reviewrapport dat op dit punt de samenhang in het NUP ontbreekt. Een belangrijke bouwsteen in het NUP voor de midoffice had namelijk 'zaakgericht werken' moeten zijn (zie paragraaf 2.2). Gemeenten besteden veel aandacht aan zaakgericht werken. Zowel de VNG als KING onderkennen dat zaakgericht werken onlosmakelijk is verbonden met het verbeteren van dienstverlening en het realiseren van de e-overheid.

Midoffice, generieke procesbouwstenen, functies en voorzieningen

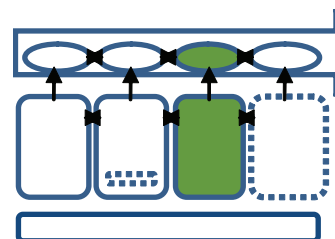
De midoffice bouwt aan zaakgericht werken en biedt informatievoorziening door gemeenschappelijke voorzieningen en processen, zo luidt de visie van het fundament. De impact van zaakgericht werken op de organisatie is groot omdat het ingrijpt op de uitvoering van de werkprocessen. Zaakgericht werken vraagt om een nauwe samenhang tussen dienstverlening, organisatie en de inzet van ict. Het fundament onderkent dit. Het fundament plaatst alle (NUP-)bouwstenen voor de midoffice op hun juiste plek op grond van hun aard en complexiteit, zie figuur 12.



FIGUUR 12 MIDOFFICE, GENERIEKE PROCESBOUWSTENEN, FUNCTIES EN VOORZIENINGEN

C. BACKOFFICE

In de backoffice bevinden zich de vakafdelingen met specifieke (wettelijke) taken. Zo kent elke gemeente een afdeling Belastingen, een afdeling Bouwen, etc. Een vakspecifieke applicatie ondersteunt deze afdelingen, specifiek voor de taken van die afdeling. Deze grote vakspecifieke applicaties zullen ook in de toekomst blijven. Wel zullen deze applicaties steeds meer gekoppeld worden aan de midoffice en de basisregistraties. Zo kunnen ze onderdeel uitmaken van het geheel en (status)informatie vanuit de midoffice voor burgers of bedrijven oproepen. Een aantal van deze grote applicaties heeft nog specifieke functies die door de generieke voorzieningen kunnen worden uitgevoerd. In de toekomst zullen deze generieke functionaliteiten uit de vakspecifieke applicaties verdwijnen. Maar er is nog een lange weg te gaan.



In het generieke dienstverleningsproces is de backoffice verantwoordelijk voor *behandelen en besluiten*.

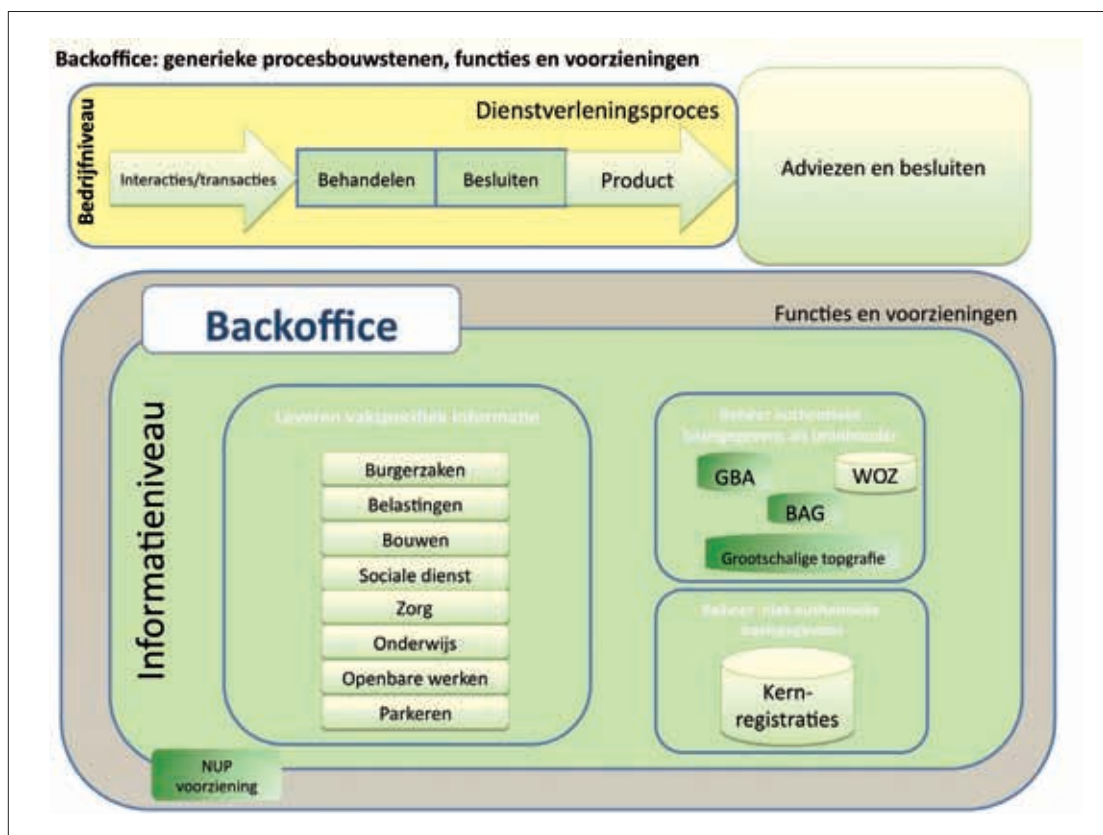
NUP

Het NUP onderkent in de backoffice de basisregistraties. Daarvoor zijn gemeenten als bronhouder aangewezen. Binnen de gemeenten bevinden zich in de backoffice de vakafdelingen die specifieke (wettelijke) taken hebben. Het NUP beschouwt de backoffice als gemeentespecifiek. Behalve de basisregistraties, zijn er geen landelijke gemeentelijke voorzieningen bedacht voor de backoffice van de gemeenten. Wel zijn er voorbeeldprojecten genoemd die gebruikmaken van de NUP-bouwstenen. Doordat nog niet alle bouwstenen gerealiseerd zijn, kunnen deze projecten nog

niet gebruikmaken van deze bouwstenen. Ook hier grijpen projecten in in de werkprocessen. Dat vereist een andere manier van samenwerken en organiseren tussen organisatie-onderdelen én mensen in de gemeentelijke organisatie.

Backoffice, generieke procesbouwstenen, functies en voorzieningen
 Bij uitstek in de backoffice wordt efficiënt werken gerealiseerd. Dat betekent dat de inzet van mensen en middelen een belangrijk onderdeel is van de bedrijfsvoering. Daar valt niet alleen het slim inzetten van ict onder. Bijvoorbeeld door zoveel mogelijk gebruik te maken van generieke voorzieningen en processen. Maar ook door het sturen op en ontwikkelen van houding en gedrag van de medewerkers.

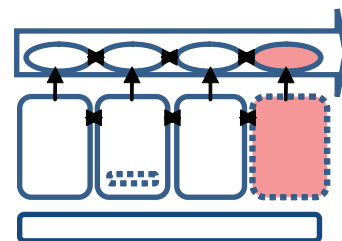
In het fundament zijn alle (NUP-)bouwstenen voor de backoffice op hun juiste plek geplaatst op grond van hun aard en complexiteit, zie figuur 13.



FIGUUR 13 BACKOFFICE, GENERIEKE PROCESBOUWSTENEN, FUNCTIES EN VOORZIENINGEN

D. STELSEL VAN BASISREGISTRATIES

De overheidsbrede invoering van een stelsel van basisregistraties is zonder twijfel één van de meest ingrijpende ontwikkelingen voor gemeenten. Nu en de komende jaren. Onder het motto ‘de overheid vraagt niet naar de bekende weg’. Er is wettelijk vastgelegd dat burgers en bedrijven de basisgegevens nog maar éénmaal aan de overheid hoeven te verstrekken. Daarvoor wordt een landelijk stelsel van basisregistraties ontwikkeld, waarop alle overheden worden aangesloten. Alle overheidsorganisaties zijn verplicht gebruik te gaan maken van basisregistraties.



In de basisregistraties zijn de meest belangrijke en meest gebruikte gegevens van burgers en bedrijven opgeslagen. Daarbij gaat het niet alleen om identificerende gegevens over personen, bedrijven, gebouwen en percelen. Het gaat ook om gegevens over bijvoorbeeld inkomens, dienstverbanden en kentekenregistratie. Al deze gegevens worden vastgelegd in een samenhangend stelsel van basisregistraties. Overheidsorganisaties halen hieruit de informatie die zij nodig hebben voor hun taken.

NUP

Het NUP benoemt alleen de *afzonderlijke* basisregistraties als bouwstenen. Elke afzonderlijke basisregistratie is weliswaar gedetailleerd uitgewerkt, maar het is het *stelsel* van basisregistraties dat juist moet zorgen voor de onderlinge samenhang tussen de afzonderlijke basisregistraties. Daardoor komt de meerwaarde van de basisregistraties tot uiting. Het stelsel van basisregistraties is niet als bouwsteen benoemd in het NUP waardoor de samenhang tussen de basisregistraties onvoldoende tot uitdrukking komt.

Om het stelsel van basisregistraties te realiseren is door EGEM het Referentiemodel voor het Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens (RSGB) ontwikkeld. Binnen GEMMA zijn de basisgegevens (conform de landelijke standaard RSGB) onderdeel van het gegevensmagazijn in de midoffice.

Basisgegevens als ondersteuning van de informatievoorziening

Voor zowel samenwerken als het goed kunnen koppelen van informatiesystemen zijn goede afspraken over de betekenis en de structuur van gegevens belangrijk. Voor de gemeentelijke bestuurslaag zijn veel van dergelijke afspraken al vastgelegd in de GEMMA-informatiemodellen RSGB (Referentiemodel Stelsel van Gemeentelijke Basisgegevens) en RGBZ (Referentiemodel Gemeentelijke Basisgegevens Zaken). Hoewel deze modellen ook de relaties tussen verschillende gegevens beschrijven, zijn de relaties tussen basisgegevens in verschillende basisregistraties op landelijk niveau nog niet allemaal uitgewerkt en dus evenmin vastgelegd in afspraken. Daardoor vormen alle basisgegevens op landelijk niveau nog geen volledig consistente en samenhangende gegevensverzameling.

Dat leidt tot onnodige problemen bij het gebruiken van deze gegevens in gemeentelijke werkprocessen. Bovendien vergt het van gemeenten extra beheerinspanningen, zoals bij het doen van terugmeldingen over onjuiste gegevens. Om dit probleem op te lossen is al geruime tijd geleden een landelijk project gestart voor het in samenhang uitvoeren van twee sporen:

1. uitwerken en vastleggen van nog ontbrekende relaties tussen de verschillende basisregistraties. Dit is benoemd als de harmonisatie van het stelsel.
2. vullen van een landelijke stelselcatalogus. De uitvoering van het project ligt bij de gezamenlijke landelijke basisregistratiehouders. Gemeenten wachten nog steeds op de afronding van dit project.

Binnen het fundament zijn de gegevens uit basisregistraties (conform de landelijke standaard RSGB) en de gegevens uit kernregistraties onderdeel van het gegevensmagazijn in de midoffice. De basisgegevens worden gezien als ondersteunend aan de informatievoorziening in processen. Daardoor is er een relatie met de dienstverlening. De dienstverlening is afhankelijk van het totale stelsel. Als

een onderdeel achterblijft, blijft de daaraan gerelateerde dienstverlening ook achter. Zo is de late oplevering van het NHR een beperkende factor in de dienstverlening aan bedrijven en instanties. Gemeenten pleiten daarom voor meer sturing op samenhang en mogelijk een versnelling in de realisatie van de cruciale registraties (zie figuur 14 voor het stelsel van Basisregistraties, functies en voorzieningen).

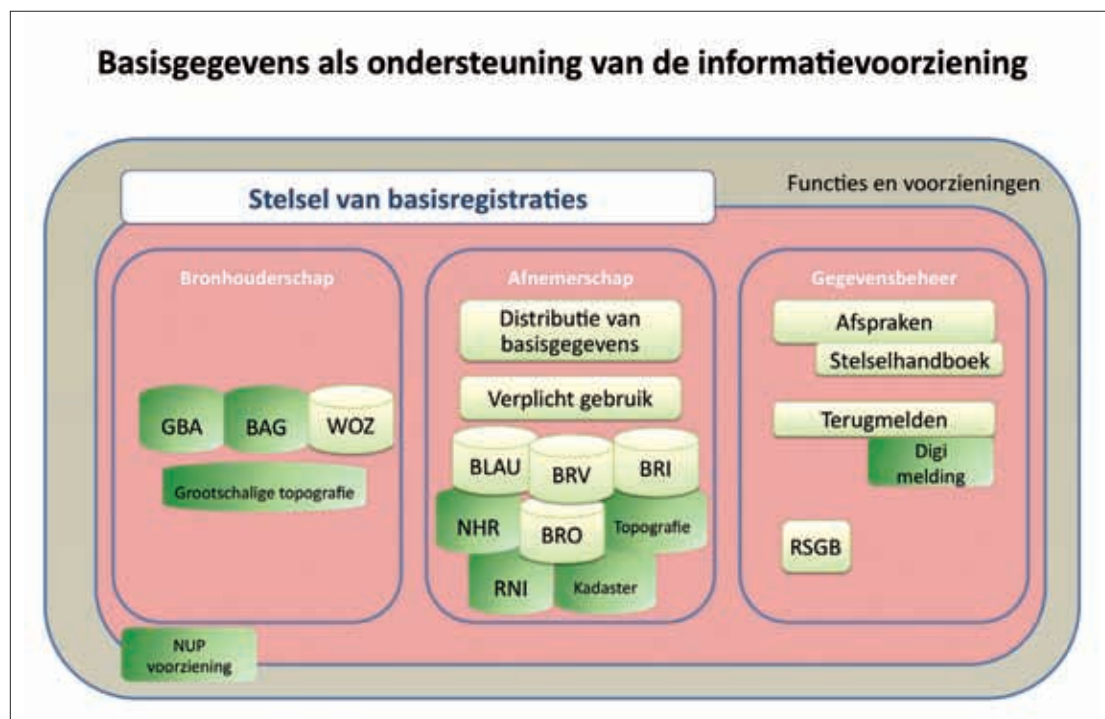
Landelijke voorzieningen die het stelsel ondersteunen zijn in het beheer van Logius. Deze organisatie beheert overheidsbrede ict-oplossingen en gemeenschappelijke standaarden die de communicatie tussen overheden, burgers en bedrijven vereenvoudigen.

Stelselcatalogus

Gebruikers van basisregistraties – zoals overheden – moeten weten welke gegevens ze precies in handen hebben. De Stelselcatalogus is een online catalogus die de structuur van het stelsel van basisregistraties en de definities van soorten objecten, gegevens en berichten beschrijft.

Digimelding

Basisregistraties moeten zo betrouwbaar mogelijk zijn. Gebruikers moeten daarom melding maken van mogelijk onjuiste gegevens ('de terugmelding'). Digimelding is één centraal punt voor het melden van onjuistheden aan basisregistraties. Digimelding is een NUP-bouwsteen.



FIGUUR 14 STELSEL VAN BASISREGISTRATIES, FUNCTIES EN VOORZIENINGEN

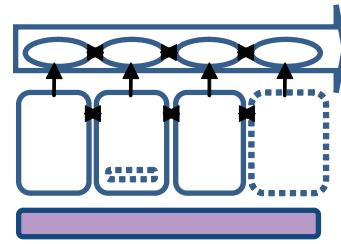
E. TECHNISCHE ARCHITECTUUR

De technische architectuur beschrijft de ict-infrastructuur van een gemeente. Zij behelst daarmee het netwerk, de servers en de dataopslag, de werkplekomgeving (generieke voorzieningen) en standaarden (generieke infrastructuurcomponenten en protocollen).

Deze ict-infrastructuur is er om de medewerkers optimaal te ondersteunen in hun bedrijfsvoering en is ingericht vanuit de ict-behoefte van de organisatie. Bij de technische architectuur gaat het om alle systemen met elkaar verbinden en voor elkaar openstellen voor elkaar en, waar nuttig, voor de buitenwereld.

De technische architectuur is zodoende faciliterend en ondersteunend aan de verschillende deelgebieden en ook expliciet op deze wijze ingericht, met zorg voor beveiliging en beheer.

Op landelijk niveau geeft GEMMA enigszins houvast voor de technische architectuur. Er zijn diverse componenten zoals gegevensopslag, netwerk en technische componenten. Het is aan iedere gemeente om de inhoud van de technische architectuur in te richten. Op dat gebied zijn er nog weinig concrete instrumenten of hulpmiddelen.

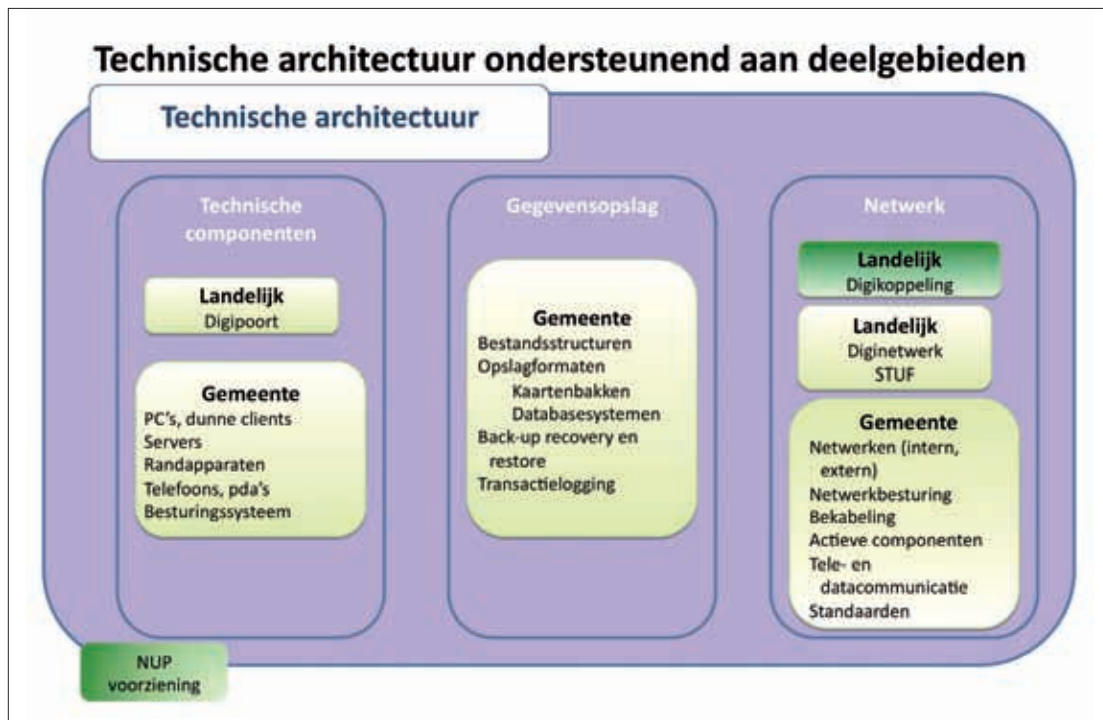


NUP

In het NUP krijgt de technische architectuur marginaal aandacht. Er is slechts één bouwsteen benoemd: Digikoppeling (voorheen OverheidsServiceBus). Dit is een set van standaarden voor elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties.

Technische architectuur ondersteunend aan de deelgebieden

In de visie van het fundament is de technische architectuur een noodzakelijke randvoorwaarde voor het opbouwen van het fundament. De afhankelijkheid van de inzet van ict groter dan ooit. Dat komt door het gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen en technische koppelingen die nodig zijn om de dienstverlening op een eenduidige wijze te presenteren is. De technische architectuur wordt gezien als ondersteunend aan alle overige deelgebieden, zie figuur 15.



FIGUUR 15 DE TECHNISCHE ARCHITECTUUR ONDERSTEUNEND AAN DE DEELGEBIEDEN

Het koppelen van gemeentelijke (informatie-)systemen is nog steeds een lastige aangelegenheid. Enerzijds is daarvoor StUF (het Standaard UitwisselingsFormaat) beschikbaar – een succesvolle standaard met een groot bereik, een grote bekendheid en een mooie formele status (op de overheidsbrede lijst Open Standaarden van het College Standaardisatie). Anderzijds is er voor het makkelijk en succesvol koppelen van systemen meer nodig dan StUF. Juist omdat er op die andere terreinen nog uitdagingen liggen, is het niet realistisch te verwachten dat met alleen inzet van StUF als vanzelf plug-and-play-situaties ontstaan bij het koppelen van systemen.

De aanvullende problematiek speelt zich af op meerdere niveaus:

1. het bedrijfsniveau waar eenheid in processen nodig is (als elke gemeente op een andere manier de verhuizing van een burger verwerkt, mag niet worden verwacht dat de berichten tussen systemen met gegevens daarover overal hetzelfde zijn).
2. informatieniveau (StUF is vooral een semantische standaard, maar daarin zitten – terecht – nog vrijheidsgraden. Die zijn nodig om - kijkend naar de huidige realiteit van op de markt zijnde gemeentelijke informatiesystemen - variaties in functionaliteit en functionele systeemgrenzen op te vangen);
3. technisch niveau (ook de StUF protocolbindingen bevatten – nu nog noodzakelijke – vrijheidsgraden).

Dit betekent dat aanvullend op StUF eenheid nodig is in:

- a) werkprocessen (GEMMA e-Processen),
- b) informatiemodellen (GEMMA RSGB en RGBZ),
- c) informatiefuncties, functionaliteit systemen en functionele systeemgrenzen (verdere detaillering GEMMA Informatiearchitectuur, nu nog geen standaarden op het niveau functionele specificaties),
- d) concrete berichten/webservices (nu nog weinig specificaties, dus ook geen standaarden),
- e) protocolbindingen (nu nog de al genoemde vrijheidsgraden).

BRONNEN

- Publieke dienstverlening, professionele gemeenten: Visie 2015. Commissie Jorritsma (2005)
- Bestuurlijk akkoord Nationaal Uitvoeringsprogramma (2007)
- Wederzijdse gijzeling in machteloosheid, of de As van het Goede? (Gateway review 2009)
- Gemma Informatie-architectuur (2009)
- Gemma Proces-architectuur (2009)
- Dienstverlening draait om mensen, VNG (2010)
- Het meervoud van implementeren is gebruik, KING (2010)
- Gemeenschappelijk kader dienstverlening van de VNG (2010)

KWALITEITSINSTITUUT
NEDERLANDSE GEMEENTEN

NASSAULAAN 12
2514 JS DEN HAAG

POSTBUS 30435
2500 GK DEN HAAG

T 070 373 80 17
F 070 363 56 82

INFO@KINGGEMEENTEN.NL
WWW.KINGGEMEENTEN.NL

