

Uitvoeringsplan informatievoorziening Dienstverlenen en Participatie 2022-2025

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

Inhoud

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

1. Inleiding

In het najaar van 2017 hebben de gemeenteraden van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte de i-Visie vastgesteld. De i-Visie is voor de DOWR-gemeenten een belangrijk hulpmiddel om te beschrijven hoe gemeentelijke informatievoorziening nu en in de toekomst kan helpen om gemeentelijke ambities en maatschappelijke opgaven te realiseren en de strategische planning te beïnvloeden.
In 2020 is vervolgens het Strategisch informatieplan 2020-2023 (het STiP) vastgesteld door de colleges van Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In het STiP is op basis van de i-visie en de maatschappelijke opgaven van de gemeenten de strategie op het gebied van de informatievoorziening bepaald. Dit heeft geresulteerd in vier actielijnen: actielijn A Doorontwikkeling van de dienstverlening, actielijn B Doorontwikkeling van de bedrijfsvoering, actielijn C Digitale samenleving en actielijn D Datagedreven werken.
De i-Visie en het STiP fungeren als richtinggevend kader. De nadere uitwerking en de begrotingsvraag komen aan de orde in verschillende uitvoeringsplannen. Deze worden jaarlijks opgesteld en afgehandeld binnen de reguliere P&C cycli van de gemeenten. De i-Visie en het STiP zijn daarvoor een toetsingskader.
In het *Uitvoeringsplan informatievoorziening dienstverlening en Participatie 2022-2025* staan de ontwikkelingen in het domein, de veranderopgaven en de (gezamenlijke) ambities, wensen en behoefte voor informatievoorziening beschreven.
De domeinen zijn eigenaar van de veranderopgaven en –ambities op de informatievoorziening. Dat maakt dit uitvoeringsplan onderdeel van het begrotingsproces van het domein/begrotingsprogramma dienstverlening in de 3 gemeenten. De DOWR-gemeenten staan voor grote veranderopgaven, waarvoor een begroting nodig is.
In dit plan staan zowel de ontwikkelingen, de veranderopgaven, de ambities en de wensen en behoeften van de domeinen Dienstverlenen en Participatie.

2. Doelen in het domein Dienstverlening

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

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

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

Doel 1. Toegankelijkheid

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

Doel 2. Kwaliteit

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

Doel 3. Digitalisering

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

3. Strategieën domein Dienstverlenen

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

1. Omnichannel

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

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

Waarom is omnichannel zo belangrijk?

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

Uitgangspunten

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

2. Eenmalig uitvraag, meervoudig gebruik

Met Digitalisering bewerkstelligen we dat we alleen die gegevens opvragen, die we nodig hebben en waar we nog niet zelf over beschikken.
Dit leidende principe geldt voor alle publieke dienstverlening die wij als gemeente bieden: burgerzaken, sociaal domein, vergunningen, fysieke domein en belastingen. Veilig gebruik van data, met in achtneming 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 moelijker dan gedacht. Het is ons tot op heden maar mondjesmaat gelukt. Op het moment leeft het beeld dat dit niet gaat lukken zolang we onze software en IT inkopen en inrichten zoals we dat tot nu toe doen. Dat moet anders!
Hoe anders is nog niet gedefinieerd. Er zijn ontwikkelingen zowel op het technologische gebied als op het gebied van aanpak en implementatie. DOWR moet een standpunt innemen, eigen positie bepalen en een ontwikkelagenda opstellen met als doel deze complexe maar noodzakelijke opgave in te vullen.

3. Integraal klantbeeld

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

Wat is het?
Een integraal klantbeeld is een term die gebruikt wordt bij Customer Relationship Management (CRM). Andere benamingen zijn een 360^0 klantbeeld en Single Customer View. Bedrijven hebben te maken met gegevens van en informatie over hun klanten. Deze data is veelal afkomstig uit verschillende bronnen binnen de organisatie. Bijvoorbeeld betaalstatussen van de financiële afdeling, de voorkeuren van de klant vanuit sales en statussen vanuit klantvragen. Een integraal klantbeeld betekent dat al deze informatie op één centrale plek verzameld wordt en inzichtelijk is gemaakt. In een optimale situatie is er dan sprake van één centraal platform dat een dashboard biedt, waarin deze gegevens real-time en toegankelijk gepresenteerd worden.

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

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

Hoe te realiseren?
Stappen die we als DOWR-gemeenten moeten zetten:

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

4. Doorontwikkeling online dienstverlening

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

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

We ontwikkelen door naar:

- gepersonaliseerde Mijn Omgevingen. Daarin kan de klant een eigen PDC samenstellen, doorklikken naar een andere Mijn Omgeving zonder opnieuw in te loggen, andere transacties starten en/of betalingen verrichten.
- schermonafhankelijke interface. Onze websites zijn al responsive[1], 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.

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

- inzet van AI (Artificial Intelligence, kunstmatige intelligentie). We volgen, kijken en bepalen waar we kunstmatige intelligentie kunnen inzetten, bijvoorbeeld chatbots of andere toepassingen die leiden tot een dialoog tussen de klant en de machine.

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

5. Digitale Identiteit

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

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

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

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

6. (Digitale) Inclusie

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

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

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

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

In 2022-2025 zijn onderstaande wensen, wijzigingen en ontwikkelingen voor het domein Dienstverlenen aan de orde.
Bij onderstaande projecten is aandacht voor de kosten. Hierin zijn alle kosten opgenomen die voor de inrichting van de automatisering nodig zijn.

4.1 Terugblik

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

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

4.2 Aanbestedingskalender en Contractenoverzicht

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

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

Vervangingskalender
De vervangingskalender staat in de map "Ondersteunende Documenten".

4.3 In 2022 te starten projecten in het domein Dienstverlenen

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

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

Afbeelding actielijnen uit STiP:



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

Relatie met andere i-Uitvoeringsplannen

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

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

1. Klant Interactie Service Systeem (KISS)

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

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

<table>
<tr><td>Doel</td><td>Toegankelijkheid en Kwaliteit</td></tr>
<tr><td>Actielijnen</td><td>Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening</td></tr>
<tr><td>Baten</td><td>• Hogere klantwaardering
• Efficiëntere klantcontact afhandeling circa 5%
• Betere informatievoorziening t.b.v. management en sturing (BI)
• Omnichannel
• Integraal klantbeeld</td></tr>
<tr><td>Looptijd</td><td>2021-2022</td></tr>
<tr><td>Organisatie(s)</td><td>DOWR
Deventer heeft op dit moment een trekkersrol Olst-Wijhe en Raalte volgen de ontwikkelingen, maar zien wel de toegevoegde waarde van dit traject. Op dit moment kunnen deze twee gemeenten de nodige capaciteit (uren) niet vrijspelen. Daarom dat ze het traject in 2021 volgen. Omdat de mogelijke aanbesteding via Dimpact zal verlopen, zullen Olst-Wijhe en Raalte later instappen.</td></tr>
<tr><td>Applicatie(s)</td><td>Fase 1: SDU, Telefooncentrale/JCC Klantgeleiding/Zaaksysteem/Presence (365)
Fase 2: Overige Backoffice applicaties</td></tr>
<tr><td>Kosten</td><td>Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten KISS.

Geraamde incidenteel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021*</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td>€ 50.000</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 12.282</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

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

2. Aansluiting op MijnOverheid

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

De verwachting is dat de wettelijke verplichting Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (autonome ontwikkeling) 2021 in werking zal treden. Dit wordt o.a. mogelijk gemaakt door een koppeling tussen de e-Suite en MijnOverheid. Inwoners kunnen dan vanuit één digitale omgeving

dienstverlening van verschillende overheden ontvangen: gemeenten, UWV, Belastingdienst, SVB, RDW, etc.

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

<table>
<tr><td>Doel</td><td>Toegankelijkheid</td></tr>
<tr><td>Actielijnen</td><td>Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening</td></tr>
<tr><td>Baten</td><td>Eén overheid/loket gedachte</td></tr>
<tr><td>Looptijd</td><td>2023</td></tr>
<tr><td>Organisatie(s)</td><td>Olst Wijhe en Raalte (I.c.m. vervanging e-suite)
Deventer voert dit project in 2021 uit, conform het i-Uitvoeringsplan 2021.</td></tr>
<tr><td>Applicatie(s)</td><td>E-Suite en opvolger e-Suite</td></tr>
<tr><td>Kosten</td><td>Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten MijnOverheid.

Geraamde incidenteel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td></tr>
</table>
Geraamde structureel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td>P.M.</td><td>P.M.</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td>P.M.</td><td>P.M.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Financiering</td><td>Reeds aanwezige dekking incidenteel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>0</td><td></td><td></td><td>€ 0</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td>€ 0</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td>€ 0</td><td></td><td></td></tr>
</table>
Reeds aanwezige dekking structureel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
</table>
Dekkingsvoorstel
<table>
<tr><td>D</td><td>N.v.t.</td></tr>
<tr><td>OW</td><td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.</td></tr>
<tr><td>R</td><td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2023.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Prioriteit</td><td>Autonome ontwikkeling</td></tr>
</table>

3. Doorontwikkeling digitale dienstverlening burgerzaken

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

<table>
<tr><td>Doel</td><td>Digitalisering</td></tr>
<tr><td>Actielijnen</td><td>Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening</td></tr>
<tr><td>Baten</td><td>Efficiëntere werkwijze, digitale toegang voor de klant, invulling omnichannel</td></tr>
<tr><td>Looptijd</td><td>2022 e.v.</td></tr>
<tr><td>Organisatie(s)</td><td>OWR</td></tr>
<tr><td>Applicatie(s)</td><td>Nog te bepalen, afhankelijk van aanbesteding Dimpact</td></tr>
<tr><td>Kosten</td><td>Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten Doorontwikkeling Digitale Burgerzaken.

Geraamde incidentele kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 16.094</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td>€ 17.819</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Geraamde structurele kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td>€ 13.840</td><td>€ 13.840</td><td>€ 13.840</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td>€ 24.832</td><td>€ 24.832</td><td>€ 24.832</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Financiering</td><td>Reeds aanwezige dekking incidenteel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Reeds aanwezige dekking structureel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
</table>
Dekkingsvoorstel
<table>
<tr><td>D</td><td>Niet van toepassing</td></tr>
<tr><td>OW</td><td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td></tr>
<tr><td>R</td><td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Prioriteit</td><td>Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)</td></tr>
</table>

4. Website

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

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

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

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

<table>
<tr><td>Doel</td><td>Toegankelijkheid</td></tr>
<tr><td>Actielijnen</td><td>Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening</td></tr>
<tr><td>Baten</td><td>Meer digitale contactmomenten
Omnichannel
Digitale inclusie</td></tr>
<tr><td>Looptijd</td><td>2022</td></tr>
<tr><td>Organisatie(s)</td><td>DOW
Raalte voert dit project al in 2021 uit als gevolg van de verplichte aanbesteding van de huidige functionaliteit</td></tr>
<tr><td>Applicatie(s)</td><td>CMS, SDU Connect, E-Suite, Digitaal Loket, …..</td></tr>
<tr><td>Kosten</td><td>Totaal geraamde kosten per jaar (2021 t/m 25); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.
Voor de details verwijzen naar een bijlage.

Geraamde incidenteel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td>N.v.t.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Geraamde structureel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>P.M.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td>N.v.t.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Financiering</td><td>Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd.
Voor de details verwijzen naar een bijlage.

Reeds aanwezige dekking incidenteel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

D		€ 0			A
OW		€ 0			
R		N.v.t.			

Reeds aanwezige dekking structureel

	2021	2022	2023	2024	2025
D		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Dekkingsvoorstel

D	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij VJN/begroting 2022.
OW	Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.
R	N.v.t.

Prioriteit	Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)

5. Identiteitscontrole (Oribi)

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

Doel	Digitalisering
Actielijnen	Actielijn B Doorontwikkeling bedrijfsvoering
Baten	Efficiëntere werkwijze
Looptijd	2022
Organisatie(s)	Olst-Wijhe
Applicatie(s)	I-Burgerzaken
Kosten	Voor details verwijzen we naar Template calculatie projecten Oribi.

Geraamde incidenteel kosten

	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.			
OW		€ 9.150			
R		N.v.t.			

Geraamde structureel kosten

	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
OW		€ 2.450	€ 2.450	€ 2.450	€ 2.450
R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Financiering

Reeds aanwezige dekking incidenteel

	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.			
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		N.v.t.			

Reeds aanwezige dekking structureel

	2021	2022	2023	2024	2025
D		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
OW		€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
R		N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

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

6. Gewenste architectuur voor interactie klant-gemeente

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

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

Fase 1
Uitvoeren van een onderzoek naar:

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

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

Fase 2
Uitvoeren van de roadmap. Beschikbaar stellen van benodigde resources (mensen, kennis en geld). Uitvoeren van projecten die nodig zijn om deze opgave in te vullen.

Doel	Kwaliteit en Digitalisering
Actielijnen	Actielijn A Doorontwikkeling dienstverlening Actielijn C Digitale Samenleving
Baten	• Verlaging administratieve last voor inwoners en ondernemers • Hogere klantwaardering • Efficiëntere processen
Looptijd	2021-2025
Organisatie(s)	DOWR
Applicatie(s)	Fase 1 (2021): N.v.t. Fase 2 (2022-2025): Alle bestaande applicaties met gegevens van inwoners en ondernemers en nog onbekende applicaties.
Kosten	

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

7. Vervanging applicatie e-suite en burgerzakenmodules

Carla Collega werkt regelmatig bij de juridische afdeling. Bezwaren van inwoners en ondernemers worden in het zaaksysteem 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 zaaksysteem. 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 zaaksysteem was deze rapportagecomponent snel te koppelen en kon ze direct gebruik maken van deze functionaliteit waardoor ze haar werk veel efficiënter kon doen.

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

1. Continuïteitsopgave; door actieve samenwerking met leveranciers en gemeenten komen tot een migratiestrategie met als uitgangspunt het continueren en moderniseren van de huidige dienstverlening.
2. Vernieuwingsopgave; met het collectief en marktpartijen toewerken naar een modulaire (componenten) informatiehuishouding waarbij de Common Ground en Open Source uitgangspunten nadrukkelijk worden meegenomen.

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

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

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

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

5. Doelen in het domein Participatie

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

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

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

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

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

6. Strategieën domein Participatie

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

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

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

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

In 2022 te starten projecten in het domein Participatie

1. Participatieplatform

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

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

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

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

<table>
<tr><td>Doel</td><td>Participatie, Digitalisering</td></tr>
<tr><td>Actielijnen</td><td>Actielijn C Digitale samenleving</td></tr>
<tr><td>Baten</td><td>Efficiëntere werkwijze
Digitale toegang voor burgers
Grotere doelgroep
Digitale inclusie</td></tr>
<tr><td>Looptijd</td><td>2022 - 2025</td></tr>
<tr><td>Organisatie(s)</td><td>DOW</td></tr>
<tr><td>Applicatie(s)</td><td></td></tr>
<tr><td>Kosten</td><td>Totaal geraamde kosten per jaar (2022 t/m 2025); zowel de structurele als incidentele kosten en opgedeeld naar gemeente.

Geraamde incidenteel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>€ 2.800</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 2.800</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Geraamde structureel kosten
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td><td>€ 8.400</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>Financiering</td><td>Hier komt per gemeente het dekkingsvoorstel te staan: welk bedrag kan uit bestaande financiering worden gedekt, en wat moet extra worden aangevraagd.
Voor de details verwijzen naar een bijlage.

Reeds aanwezige dekking incidenteel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>€ 2.800</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Reeds aanwezige dekking structureel
<table>
<tr><td></td><td>2021</td><td>2022</td><td>2023</td><td>2024</td><td>2025</td></tr>
<tr><td>D</td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
<tr><td>OW</td><td></td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td><td>€ 0</td></tr>
<tr><td>R</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Dekkingsvoorstel
<table>
<tr><td>D</td><td>Dekking incidentele kosten aanwezig, dekking structurele kosten aan te vragen bij VJN/begroting 2022.</td></tr>
<tr><td>OW</td><td>Dekking nog niet aanwezig, aan te vragen bij kadernota/begroting 2022.</td></tr>
<tr><td>R</td><td>nvt</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Prioriteit</td><td>Prioriteit 1 (Noodzakelijk voor de doorontwikkeling van het domein)</td></tr>
</table>

