

## **Bijlage 3 : projectformulieren Andere Overheid**

### **1. Dienstverleningsconcept**

#### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Doelstelling van de rijksoverheid is dat de gemeenten in 2015 een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. Hiertoe dient er een KCC gerealiseerd te zijn, waar ook de dienstverlening van landelijke overheidsdiensten afgenomen kunnen worden. Deze ontwikkelingen maken dat een dienstverleningsconcept noodzakelijk is. Hierin is één visie vastgelegd zodat voor iedereen duidelijk is welke keuzes de gemeente Wijchen maakt om de dienstverlening te verbeteren en verder te ontwikkelen.

#### **Resultaten**

- Een breed gedragen en bestuurlijk vastgesteld dienstverleningsconcept waarin een integraal en eenduidig beeld op de dienstverlening geformuleerd is.
- Kaders voor het te realiseren Klant Contact Centrum.
- Kaders voor de aanschaf van ondersteunende automatiseringsmiddelen (b.v. een met applicaties voor klantcontacten, registratie, voortgangsinformatie en koppeling van basisregistratiegegevens en documenten).

#### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Raakvlak met alle projecten.

#### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectcoördinatie: Publiekszaken

Betrokken afdelingen: RME, OW, WZO, Fac.Zaken, BMO, BenL,

#### **Activiteiten**

- samenstellen projectgroep
- uitwerken dienstverleningsconcept op basis van directie en collegebesluit
- voorleggen aan projectgroep
- voorleggen aan college
- besluitvorming raad

#### **Planning**

Het dienstverleningsconcept gezamenlijk met het realisatieplan Andere Overheid aanbieden voor de raad van januari 2010

#### **Personele en financiële middelen**

- Personeel; inzet één medewerker afdeling RME, OW, WZO, Fac.Zaken, BMO
- Inzet twee medewerkers van afdelingen BenL en Publiekszaken
- Tijdsbesteding maximaal 40 uur per medewerker
  
- Elektronische producten via Website (zie doorontwikkeling website)



## **2. Klant Contact Centrum (KCC)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

In 2015 moet iedere gemeente of regio beschikken over een Klant Contact Centrum (KCC) waar ook de dienstverlening van landelijke overheidsdiensten afgenomen kunnen worden. Het KCC wordt het centrale punt voor de dienstverlening waar burgers, bedrijven en instellingen zaken kunnen regelen. Alle informatie en transacties worden eenduidig aangeboden, of dit nu via internet, telefoon, e-mail, balie of post is. De huidige FrontOffice van de gemeente bestaat uit diverse aanspreekpunten en ingangen en voldoet dus niet aan deze één loketgedachte.

### **Resultaten**

Op 1 januari 2012 is het (beperkte) Klant Contact Centrum van de gemeente Wijchen operationeel.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Kennisbanksysteem

Ingebruikneming stelsel basisregistraties

Implementatie MidOffice op basis van keuzes in Dienstverleningsconcept (zie project Midoffice)

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectcoördinatie: Publiekszaken

Betrokken afdelingen: Alle afdelingen

### **Activiteiten**

Organisatie en inrichting van Klantencontactcentrum; functiebeschrijvingen

Aanschaf/implementatie technische realisering KlantContactCentrum door middel van een Kennisbanksysteem, klantvolgsysteem en MidOffice.

### **Planning**

Start uitvoering per 1-1-2010 na vaststelling dienstverleningsconcept

### **Personele en financiële middelen**

## **2.1. Project 14+netnummer**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

In het kader van het project Antwoord© is er de mogelijkheid geboden door de rijksoverheid dat gemeenten bereikbaar zijn onder één, herkenbaarbaar telefoonnummer. Het zogenaamde 14+netnummer.

De gemeente Nijmegen wil voor wat betreft het 024-nummer hiermee in november a.s. van start gaan. De 6 overige gemeenten, waaronder Wijchen, hebben aangegeven de intentie te hebben om mee te gaan doen. Het betekent dat de als je als inwoner van Wijchen 14024 draait en aangeeft (spraakgestuurd) dat je de gemeente Wijchen aan de lijn wilt krijgen, je automatisch bij ons informatiecentrum terecht komt.

Er zijn geen kosten aan verbonden en ook de gesprekskosten blijven lokaal-tarief.

Het huidige centrale nummer blijft bestaan, maar de verwachting is dat dit een langzame dood sterft. Bijzondere nummers als bijvoorbeeld Wijkbeheer (555) blijven bestaan.

Delen van Wijchen hebben een ander kengetal (0486: Niftrik en 0487: Batenburg, Bergharen en Hernen).

De beheerder voor deze nummers zal niet de gemeente Wijchen worden, maar Oss 0486 en Druten of West Maas en Waal voor 0487. T.z.t, wordt geregeld dat 140486 en 140487 ook bij de gemeente Wijchen terecht komen.

### **Resultaten**

Invoering is eenvoudig te realiseren. Nijmegen wordt nummerbeheerder.

Dit levert uiteindelijk op:

- De burgers en bedrijven kunnen de gemeente gemakkelijker vinden.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Klant Contact Centrum.

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Publiekszaken, I&A en Communicatie

### **Activiteiten**

- Overleg met Nijmegen.
- Idem over communicatie.
- Overleg met Oss en Druten of West Maas en Waal

### **Planning**

Startdatum: November 2009 (beperkte communicatie)

Voorjaar 2010: uitgebreide communicatie

(Communicatie landelijk zal niet eerder dan in 2011 plaatsvinden)

### **Personele en financiële middelen**

- Geen kosten aan verbonden, behoudens capaciteit voor Communicatie

## **2.2. Klantvolgsysteem**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Om zicht te krijgen op klantstromen, piek- en dalmomenten wordt er nu handmatig aan de diverse balies permanent geturfd. Deze lijsten worden ingeklopt in Excelbestanden, waarna, na een bewerkingsslag dit Informatie oplevert over aantallen klantcontacten en de klantenstroom. Er zijn geen gegevens van wachttijden.

Om dit gemakkelijker en actueel in beeld te krijgen is een klantvolgsysteem een oplossing.

Burgers die het gemeentehuis betreden geven aan waar ze voor komen (digitaal bij een zuil, of bij de gastvrouw/ ontvangstbalie). Vervolgens wordt dit in het systeem gezet en krijgen burgers een bonnetje. Op een scherm kunnen ze zien wanneer ze bij welke balie moeten zijn. Bij de start van de afhandeling wordt de burger afgemeld, zodat de reële wachttijd in beeld is. Informatie is ten alle tijden actueel, ook die over klantstromen en piek- en dalmomenten.

### **Resultaten**

- Bruikbare altijd actuele managementinformatie over de klantstromen.
- Klantvriendelijker: de baliemedewerker weet al waar iemand voor komt.
- Het intensieve manier van inkloppen en verwerken van turflijstjes is verleden tijd.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Klantcontactcentrum

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Alle vakafdelingen (trekker: Publiekszaken)

### **Activiteiten**

Informatie inwinnen over verschillende systemen en mogelijkheden onderzoeken of het in het huidige gemeentehuis mogelijk is.

Afhankelijk daarvan over gaan tot aanschaf en in gebruik nemen, waarbij werkprocessen aangepast zijn op werkwijze KCC.

### **Planning**

Start in het najaar 2009 met onderzoek naar mogelijkheden.

### **Personele en financiële middelen**

Klantvolgsysteem € 10.000

## **2.3. Kennisbank**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Om ervoor te zorgen dat in- en extern van dezelfde informatie gebruik wordt gemaakt, is een kennisbank nodig. Deze kennisbank bevat alle informatie die een KCC nodig heeft om 80% van de vragen te beantwoorden en is te ontsluiten voor alle ingangen in- en extern. Een medewerker aan de telefoon gebruikt deze informatie, maar ook een inwoner die op de website kijkt.

### **Resultaten**

Een informatiesysteem dat voor zowel inwoners als medewerkers van de gemeente Wijchen te gebruiken is, en waarmee 80% van de vragen beantwoord kan worden.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

KCC

Website

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Publiekszaken en BMO (communicatie)

### **Activiteiten**

- in kaart brengen bestaande informatie
- in kaart brengen informatiebehoefte
- in kaart brengen mogelijkheden
- keuze systeem en implementatie

### **Planning**

Start in het najaar 2009 met onderzoek naar mogelijkheden.

### **Personele en financiële middelen**

Bij de kostenpost is uitgegaan van informatie van andere gemeenten, waarbij rekening is gehouden met een minimale variant.

### **3. Document Management Systeem (DMS)**

#### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Op dit moment hebben wij in onze organisatie een zeer groot aantal archieven met uiteenlopende structuren (kasten voor papier, geautomatiseerde systemen voor digitaal). De toegankelijkheid is zeer beperkt en integraal werken is bijna onmogelijk.

De implementatie van een Document Management Systeem (DMS) maakt het mogelijk om door de hele organisatie documenten centraal op te slaan en snel terug te vinden. Ook kunnen we processen beter beheren en documenten sneller en breder in de organisatie distribueren.

DMS: een document management systeem is een informatiesysteem (softwarepakket) voor het managen van de creatie, vastlegging, raadpleging, routing en archivering van elektronische documenten, zoals word en excel bestanden, maar ook gescande formulieren, facturen, afbeeldingen etc.

#### **Resultaten**

Aanschaf en implementatie van een DMS zal leiden tot:

- papiervermindering en ruimtebesparing (alle documenten gedigitaliseerd)
- eenduidige informatievoorziening (alle documenten uniform toegankelijk intern en extern)
- een betere klantgerichtheid
- tijdwinst, processen kunnen parallel verlopen i.p.v. achter elkaar
- goed archiefbeheer
- tijdbesparing

#### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Implementatie en workflow.

#### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectcoördinatie: FAC

Betrokken afdelingen: Alle applicaties(-beheerders) met digitale archieven

KCC: halen en brengen gegevens

Backoffice: halen en brengen gegevens

#### **Activiteiten**

- Digitalisering (scannen) documenten
  - benoeming en prioritering van diverse archieven (op basis van wetgeving bv. de WABO, op grond van doelmatigheid bv. WMO)
- Keuze maken van zelf doen of uitbesteden; ook het voor- en natraject onderzoek naar:
- zelf doen: grote 0-scanner
  - dikke rapporten, hoe mee om te gaan
  - kleurenscaan
- Aanschaf en implementatie van een DMS
  - Verkrijging van toestemming voor substitutie:

Wanneer een overheidsorganisatie wil gaan vervangen moet zij met een vervangingsbesluit laten zien dat het archiefbeheer nog steeds aan alle kwaliteitseisen zoals betrouwbaarheid, volledigheid en authenticiteit voldoet.

## **Planning**

Startdatum (onderzoek): 01-07-2009 (implementatie na 01-01-2010)

Opstellen Programma van Eisen

Voorselectie leveranciers

Offertetraject

Beoordeling/presentatie

Keuzebepaling

Implementatie

Communicatie

Opleiding

Conversie

Evaluatie

## **Personele en financiële middelen**

Aanwezig budget (IRS) beschikbaar en toereikend

Voor digitalisering moet een apart voorstel komen

## **4. MidOffice**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Voor realisering van de doelstellingen van Andere Overheid zijn diverse forse ingrepen nodig in de gemeentelijke gegevenshuishouding. De basisregistraties dienen ingericht te worden en de betrokken basisgegevens door te koppelen naar alle andere registraties, terwijl deze gekoppelde gegevens ook in de klantencontactpunten van de gemeente beschikbaar moeten zijn.

Daarnaast moeten voortgangsgegevens over diverse zaken en klantcontactgegevens beschikbaar zijn en waar mogelijk en wenselijk ook via de gemeentelijke website ontsloten worden.

Deze koppelings- opslag- en presentatietaken worden door verschillende technieken in de verzamelnaam MidOffice ondergebracht.

### **Resultaten**

- Volledige beschikbaarheid in één werkomgeving van alle bij klantcontacten benodigde gegevens.
- Volledige consistentie van gegevens en beschikbaarstelling in de diverse kanalen voor klantcontacten.
- Inzicht bij inwoners en bedrijven van (status van eigen gegevens)

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Dienstverleningsconcept

KlantContactCentrum

Gebruik basisregistraties

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Alle vakafdelingen en Facilitaire Zaken

### **Activiteiten**

Na oplevering dienstverleningsconcept bepalen van eisen en wensen voor Selectie, aanschaf en implementatie van

### **Planning**

Onderzoek : 2010

Aanschaf implementatie 2011-2012

### **Personele en financiële middelen**

De kosten zijn voornamelijk Software en Hardware. Op de markt zijn diverse leveranciers actief met uiteenlopende oplossingen en kosten.

De eerste ervaringen van vergelijkbare gemeenten hebben uitgewezen, dat gerekend moet worden op een investering van ca € 150.000.

## **5. Inrichting en afname Basisregistraties**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Een van de basisvoorzieningen die de overheid ontwikkelt is het stelsel van Basisregistraties. Dit stelsel moet bijdragen aan administratieve lastenverlichting, betere (elektronische) dienstverlening, fraudebestrijding, betere ondersteuning van beleidsvorming, -uitvoering en –monitoring. Het gaat hier om enerzijds de *opbouw* en anderzijds het *gebruik* van alle basisregistraties (zowel in- als extern).

Als bronhouder van de basisregistraties personen (GBA), adressen/gebouwen (BAG), en de basisregistratie WOZ moeten gemeenten de basisregistraties opbouwen.

Bij de gemeente Wijchen is de GBA als basisregistratie al ingericht; voor de BAG is oplevering voorzien per 1 oktober 2009.

### **Resultaten**

- Op 1 januari 2014 zijn alle Basisregistraties opgebouwd en bij alle afnemers (in- en extern) in gebruik.
- De betrokken gegevens zijn volledig geautomatiseerd gekoppeld en de betrokken werkprocessen zijn hierop ingericht en beschreven.

### **Relatie met andere in dit programma genoemde projecten**

Relatie met andere in dit programma benoemde projecten

- Inrichting KlantContactCentrum
- Implementatie o.b.v. keuzes in Dienstverleningsconcept
- Implementatie Data Distributie Systeem (DDS)

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectgroep: Pub/OW/BenL/Fin/FAC/WZO/Soc

Betrokken afdelingen: alle

### **Activiteiten**

Per basisregistratie moet geïnventariseerd worden welke registraties op dit moment dezelfde basisgegevens gebruiken en die zelf vergaren en bijhouden. Vervolgens moeten sluitende afspraken worden gemaakt met betrekking tot de afname (overname/koppeling) van de gegevens, alsmede de verplichte terugmelding van “twijfel bij juistheid” (conform wet Basisregistraties). Deze afspraken moeten éénduidig vastgelegd zijn in de betrokken werkprocessen én in geautomatiseerde koppelingen zijn geborgd, alvorens gesproken kan worden van gebruik in de zin van de wet op basisregistraties.

### **Planning**

Het interne en externe gebruik van de basisregistraties vergt niet alleen een forse initiële inspanning, maar ook een permanente voorziening voor coördinatie en beheer (coördinerend gegevensbeheerder). Het zwaartepunt van de activiteiten zal liggen in de tweede helft van 2009 en in 2010. De BAG staat als apart project beschreven in 5.2. De planning staat in het projectenoverzicht.

**Personele en financiële middelen**

Aanstelling coördinerend gegevensbeheerder (0,5 fte) ad € 25.000 jaarlijks.

## **5.2. Inrichting BAG**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Als bronhouder van de basisregistratie adressen/gebouwen (BAG) moet de gemeente voldoen aan de wet BAG, dat wil zeggen dat ze per 1 oktober 2009 de BAG moet hebben opgebouwd en aangesloten op de Landelijke Voorziening. Zie voor meer achtergrondinformatie over de basisregistraties: 6.1.

Bij de invoering van de BAG werkt de Wijchen samen met de buurgemeenten Beuningen, Druten en West Maas en Waal.

### **Resultaten**

- Een basisadministratie voor Adressen en Gebouwen bestaande uit een Registratie (de gegevens) en een Register (de brondocumenten).
- De kwaliteit van de opgebouwde Administratie is door VROM als voldoende beoordeeld, de continuïteit van kwaliteit wordt geborgd in de werkprocessen;
- De distributie van de BAG-gegevens via de Landelijke Voorziening verloopt geautomatiseerd;
- Het proces van de terugmelding (wijzigingen en fouten) is ingericht;
- De bijbehorende beheerorganisatie is ingericht;
- De binnengemeentelijke distributie binnen de gemeentelijke ICT-architectuur is geregeld;
- Alle afdeling zijn zich bewust van de verplichting om de BAG gegevens te gebruiken.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Het project heeft relaties met de volgende projecten binnen het programma Andere Overheid:

- Inrichting gegevensbeheer
- Aansluiten gebruik basisgegevens

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectgroep: OW, FIN, BenL, PUB

Projectondersteuning op afroep: FAC, BMO (juridisch-bestuurlijk en communicatie)

### **Activiteiten**

- aanvullen/verbeteren van gegevens
- Kwaliteitscontrole
- Vaststellen oplossingsrichting
- Technische implementatie ICT-toepassingen
- Activiteiten met betrekking tot processen/procedure's
- Technische implementatie LV

### **Planning**

Per 1 juli 2010 moeten gemeenten klaar zijn met opbouw en aansluiting. De planning is hierop aangepast en is te vinden in het projectenoverzicht.

**Personele en financiële middelen**

Het totaal aantal begrote dagen voor de restant van het project in 2009 bedraagt 265.

Voor 2009 is er een budget van € 55.000 beschikbaar voor de inhuur van de assistent projectleider, uitvoering kaartwerkzaamheden bijgebouwen, en incidentele kosten van software implementatie.

De structurele kosten voor aanschaf en onderhoud van de software worden gedekt door overheveling van het vastgoedbudget naar de budgetten van I&A. Tenslotte is met de Kadernota voor 2009 structureel een formatieplaats bij het cluster Landmeten en Vastgoedinformatie beschikbaar gekomen voor het BAG- en WKPB beheer.

## **6. Digitale uitwisseling ruimtelijke plannen (DURP)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Sinds de invoering van de nieuwe WRO (1 juli 2008) moeten alle nieuwe ruimtelijke plannen digitaal, uitwisselbaar en vergelijkbaar worden gemaakt. Vanaf 1 januari 2010 is het volgens de 'ministeriële Regeling standaarden 2008 ruimtelijke ordening' verplicht nieuwe ruimtelijke plannen digitaal te maken én ze beschikbaar te stellen.

### **Resultaten**

- Nieuwe ruimtelijke plannen inclusief digitale procedure zijn digitaal beschikbaar;
- Er is software voor het inlezen en beschikbaar stellen van plannen en het aanbrengen van (kleine) wijzigingen;
- Ruimtelijke plannen zijn ontsloten via de gemeentelijke website en RO-online;
- Er is een goed beheer van de ruimtelijke plannen;
- Er is een koppeling met het GIS-systeem.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

- Andere basisregistraties (personen, BAG, bedrijven, percelen, topografie en WOZ)
- Website (ontsluiting geografische gegevens)

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectgroep: Afdeling RME sectie RO en MIL, Afdeling OW sectie Landmeten & Vastgoedinformatie

Betrokken afdelingen: Afdeling Facilitaire Zaken secties I&A en PAZ, Afdeling BMO sectie communicatie, Afdeling B. en L. sectie Vergunningen

### **Activiteiten**

- Opstellen plan van aanpak
- Aankoop software en realiseren van de technische infrastructuur
- Opleiden medewerkers
- Inrichten beheer
- Beschikbaar stellen digitale plannen
- Actualiseren en digitaliseren bestemmingsplannen ouder dan 10 jaar

### **Planning**

Vanaf 1 januari 2010 dienen alle nieuwe ruimtelijke plannen digitaal te worden vervaardigd. Deze digitale ruimtelijke plannen zijn authentiek en dienen als basis voor de rechtszekerheid waarbij de inhoud dient te voldoen aan de RO standaarden. In het tijdspad tot 1 januari 2010 dienen alle noodzakelijke activiteiten uitgevoerd te worden om daarmee te kunnen voldoen aan de wettelijke vereisten. Voor 2011 moeten de resterende verouderde bestemmingsplannen (ouder dan 10 jaar) zijn geactualiseerd en digitaal vastgesteld.

### **Personele en financiële middelen**

Personele inzet: 330 uur waarvan 100 uur voor de projectleider (RME) en 100 uur voor L&V.

Financiën:

Aanschaf 17.500

Installatie	2.500
Onderhoud	18%

## **7. Wet Informatie-uitwisseling Ondergrondse Netten (WION)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

De WION heeft tot doel het aantal graafincidenten met kabels en leidingen te verminderen. Dit gebeurt door de informatie-uitwisseling over de ligging van een net op een eenduidige en effectieve wijze te regelen. Het proces van informatie-uitwisseling wordt ondergebracht bij het Kadaster. Het hiervoor benodigde informatie-systeem, KLIC-online, zal in 2010 operationeel zijn. De gemeente Wijchen is wettelijk verplicht om haar kabel- en leidingeninformatie en liggingconsultatie digitaal te registreren en beschikbaar te stellen, zodat de informatie-uitwisseling met het Kadaster geautomatiseerd verloopt.

### **Resultaten**

- De gemeentelijke netten zijn geregistreerd bij het Kadaster;
- Actuele, nauwkeurige en volledige tekeningen zijn (elektronisch) beschikbaar;
- Doorvoeren van aanpassingen na melding van een afwijkende ligging;
- Aansluiting op KLIC-online is gerealiseerd;
- Periodieke rapportage over schade.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Andere basisregistraties (personen, bedrijven, percelen, BAG, topografie en WOZ).

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Afdeling OW en de afdeling I&A

### **Activiteiten/Planning**

Werkzaamheden vóór 1 juli 2010 (inwerkingtreding WION):

- Ligging netten digitaal maken. Klaar eind juni 2010
- Programma aanschaffen voor digitale verstrekking Klaar eind juni 2010
- Organisatorische consequenties voor de afdeling Openbare Werken inzichtelijk maken.
- Het melden als grondroerder/informatiewinnaar van een KLICmelding.  
Verplicht vanaf 1 juli 2010.

Werkzaamheden ná 1 juli 2010 (inwerkingtreding WION):

- Inmeten onjuiste ligging van de ondergrondse netten.
- Revisie van de ondergrondse netten.
- Het melden als grondroerder/informatiewinnaar van een KLICmelding.  
Verplicht vanaf 1 juli 2010.
- Het digitaal verstrekken van gegevens ondergrondse netten
- Het doorgeven van schade aan ondergrondse netten (2x per jaar)

**Personele en financiële middelen**

Personeel: 160 uur, waarvan 100 uur projectleiding. In de beheerfase zal mogelijk een meetploeg nodig zijn voor het inmeten van geconstateerde weesleidingen en het verwerken van revisiegegevens.

Financieel (nog vast te stellen door de raad):

- Investerings (software) (Insourcing) : € 15.000,- totaal
- Implementatie (digitalisering, externe ondersteuning) : € 15.000,- totaal

De bedragen kunnen afwijken in het geval van outsourcing.

De verantwoordings ligt dan bij derden.

Schatting kosten investeringen : € 20.000 per jaar

## **8. Bodem- en Milieu-informatiesysteem (Nazca)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Op dit moment beschikt de gemeente Wijchen over een verschillende bodeminformatiesystemen: één voor bodem en één voor bedrijven. Het huidige bodem-informatiesysteem is aan upgrading toe; het huidige bedrijven-informatiesysteem wordt hierin geïntegreerd. Doordat bodeminformatie direct voor derden (makelaars en bodem-adviesbureaus) beschikbaar is, wordt de FrontOffice ontlast.

### **Resultaten**

- Een nieuw geautomatiseerd informatiesysteem waarin bodem en bedrijven zijn geïntegreerd;
- Bodem en bedrijveninformatie is via Internet tegen betaling voor derden (makelaars en bodemadviesbureau's) beschikbaar.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Het programma heeft een relatie met AVR, WABO en BAG en de projecten voor de Website.

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectleider: Ruimte, Milieu en Economie (Rob Segers)

Betrokken afdelingen: Bouwen en Leefomgeving (Carlo Noortman, William Reijnen, Leen van der Veen, Leon de jonge), Openbare Werken (Marcel Martens), Facilitaire Zaken (Peter-Hans Duivenvoorden), BMO Communicatie (Esther Mollema).

### **Activiteiten**

De inzet is om in eerste instantie verder te gaan met een nieuwe versie van het huidige bodem-informatiesysteem. Wanneer dit door de werkgroep is goedgekeurd zal een B&W-nota worden geschreven. Daarna kan invoering plaatsvinden.

Vervolgens zal het programma moeten worden geïnstalleerd. Nagegaan moet worden in hoeverre het tegen betaling verschaffen van bodeminformatie binnen onze gemeente dan al mogelijk is.

In overleg met de leverancier moet nog een plan van aanpak worden opgesteld.

### **Planning**

De bedoeling is om het bodeminformatiesysteem voor de zomer te hebben te hebben geïnstalleerd. Om deze planning te kunnen realiseren, zal een plan van aanpak nader in detail worden opgesteld.

### **Personele en financiële middelen**

Deze moeten nog nader in beeld worden gebracht. De kosten bedragen naar verwachting € 12.000 jaarlijks en € 8.000 eenmalig (inschatting). Deze kosten zijn we het huidige systeem voor een deel nu ook kwijt. Bovendien kan een deel worden terugverdiend doordat er een besparing op arbeidsuren kan plaatsvinden (100 à 200 uren op jaarbasis).

## **9. Modernisering GBA**

Nog te weinig van bekend

## **10. Wabo**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Op 1 juli 2010 wordt (zoals het er nu naar uitziet) de “Wet algemene bepalingen omgevingsrecht” (Wabo) van kracht. De Wabo regelt de invoering van de “Omgevingsvergunning”. Deze nieuwe vergunning bundelt circa 25 huidige vergunningen / ontheffingen in één omgevingsvergunning binnen één loket, met één beroepsprocedure en één handhavend bestuursorgaan. Hiermee wil de overheid de administratieve lastendruk voor inwoners en bedrijven verlagen.

Bij het digitaal omgevingsloket (LVO), kunnen inwoners en bedrijven straks digitaal een omgevingsvergunning indienen. De gemeente Wijchen heeft als doelstelling de interne organisatie gereed te maken voor het werken volgens de eisen en uitgangspunten uit de Wabo (op het gebied van werkprocessen en ICT-voorzieningen).

### **Resultaten**

- Het vergunningen registratiesysteem (AVR) is ge-upgrade;
- De (eind) beschikking(en), brieven en dossiervorming zijn aangepast;
- Alle afdelingen betrokken bij vergunningverlening werken conform de (nieuwe) werkmethoden;
- Integrale handhaving is geregeld;
- Intake van (nieuwe) aanvragen is geregeld;
- Poststromen zijn opnieuw georganiseerd.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Het project heeft relaties met de volgende projecten binnen het programma Andere Overheid:

- BAG

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectcoördinatie: Bouwen en Leefomgeving

Betrokken afdelingen:

### **Activiteiten**

Onder hoofdstuk 0.1.2. (resultaten) zijn de werkzaamheden omschreven die in het Wabo-project nog moeten worden uitgevoerd/afgerond.

### **Planning**

- Fase 1 t/m 4: mei 2008 t/m dec 2008: voorbereiding, plan v. aanpak, keuze, implementatieplan;
- Fase 5: januari tot en met juni 2009: Implementatie;
- Fase 6: maart, mei & juli tot en met juli 2010: Wegwerken “kinderziekten” en evaluatie.
- **Traject gereed: 1 juli 2010;**

### **Personele en financiële middelen**

Centric heeft een offerte uitgebracht voor het ‘Waboproof’ maken van het huidige vergunningenregistratiesysteem AVR. Benodigd om onderling en tussen de verschillende afdelingen integraal samen te werken. De tota-

le aanschafkosten hiervoor bedragen € 13.895,- Deze kosten worden gedekt uit de bestaande aanwezige automatiseringskredieten van I&A.

Voor 2009 is incidenteel vanuit de algemene uitkering € 38.000 beschikbaar. Dit is in 2009 ten behoeve van het Wabo-project uitgegeven aan personele en materiële kosten.

## **11. Overheidsservicebus (OSB)**

Nog te weinig van bekend

## **12. Digitaal klantdossier (DKD)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

DKD is een virtueel dossier, wat wil zeggen dat centraal geen gegevens worden opgeslagen, maar dat de beschikbare systemen van de ketenpartners en basisregistraties zodanig zijn verbonden, dat op ieder gewenst moment de benodigde informatie kan worden opgevraagd.

Medewerkers van UWV en gemeentelijke sociale diensten worden zo in staat gesteld eenvoudig gegevens op verantwoorde wijze te delen ten behoeve van de dienstverlening aan de klant maar ook ten behoeve van de stroomlijning van de eigen dienstverleningsprocessen.

Voor de burger/werkzoekende betekent dit dat men niet langer geconfronteerd wordt met onnodige uitvraag van gegevens. Het digitaal klantdossier biedt mogelijkheden voor een effectievere en efficiëntere overheid. Zo is met DKD ook voor andere overheden een schat aan gegevens integraal elektronisch beschikbaar, rekening houdend met de privacywetgeving. Met Justitie en de arbeidsinspectie zijn hiervoor al stappen gezet.

Met de invoering van de DKD wordt een belangrijke stap gezet op weg naar een overheid die haar burgers niet meer naar de bekende weg vraagt.

### **Resultaten**

- snellere en betere dienstverlening, ook op weg naar uitstroom naar werk.
- Voldoen aan de Wet Eenmalige Gegevensuitvraag.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Klant Contact Centrum.

GBA als basisregistratie

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Publiekszaken, Sociale Zaken, FIN, I&A en Communicatie

### **Activiteiten**

- Overleg werkgroep (ambitieniveau bepalen)
- Inrichten
- Uitrollen
- Communiceren

### **Planning**

Najaar 2009 doorstart. De 1<sup>e</sup> fase (techniek) is afgerond. Nu komt fase 2, de daadwerkelijke implementaties en vaststellen ambitieniveau.

Daadwerkelijk uitrollen medio 2010

### **Personele en financiële middelen**

De techniek is reeds aangeschaft.

Overige kosten zijn voornamelijk capaciteitsinzet werkgroepleden en Communicatie.

## **13.1 Doorontwikkeling**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Om in de pas te blijven lopen bij de mogelijkheden en ontwikkelingen in het digitale kanaal moeten we onze gemeentelijke website blijven doorontwikkelen. Aan de hand van gebruikersinformatie zorgen we er zo voor dat de site compleet, actueel en aantrekkelijk is en blijft.

### **Resultaten**

Stijging van de bekendheid met en het gebruik van het digitale kanaal, zodat dit een aantrekkelijk kanaal wordt / blijft.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

#### **Betrokken organisatieonderdelen**

Afdeling BMO, cluster Communicatie.

#### **Activiteiten**

- Aanpassen navigatie
- Onderhoud
- Promotiecampagne
- Digitale ontsluiting gemeentegids
- Geoinformatie

#### **Planning**

Veel van de activiteiten zijn afhankelijk van de planning van andere projecten, een precieze planning valt hiervoor dan ook niet te geven

#### **Personele en financiële middelen**

Zie financieel overzicht

## **13.2. Dienstenrichtlijn (Website)**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

De EU dienstenrichtlijn houdt in dat EU-lidstaten verplicht zijn tot het vrijgeven van hun dienstenmarkt, ten gunste van aanbieders in andere lidstaten. Dit levert administratieve vereenvoudiging en betere dienstverlening op. Om regelgeving en communicatie uniform te regelen, moeten gemeenten gebruik gaan maken van de Berichtenbox van Antwoord voor Bedrijven en hun Decentrale regelgeving uniform ontsluiten.

### **Resultaten**

- De decentrale regelgeving in Wijchen is volgens de landelijke standaard ontsloten
- Voor bedrijven in de hele EU is deze regelgeving te raadplegen
- Bedrijven kunnen met de gemeente Wijchen communiceren via de berichtenbox van Antwoord voor bedrijven

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

-

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Projectcoördinatie: Afdeling BMO, Communicatie en Juridische Zaken

Betrokken afdelingen: Afdeling FAC / PAZ, Afdeling RME, Sandra Langens

### **Activiteiten**

- Ontsluiten Decentrale Regelgeving volgens de landelijke standaard
- Ontsluiten Vergunningen
- Aansluiten op dienstenloket antwoord voor bedrijven (Berichtenbox)

### **Planning**

- moet op 28 december 2009 gerealiseerd zijn
- eerst moeten de decentrale regelgeving en de vergunningen ontsloten zijn

### **Personele en financiële middelen**

	<i>Personeel</i>	<i>Financieel</i>			
	<i>2009</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
Aansluiten op Berichtenbox	40*	-	-	-	-
Decentrale Regelgeving	360**	€ 32.500	€ 7.500	€ 7.500	€ 7.500
<b>Totaal</b>	<b>400</b>	<b>€ 25.000</b>	<b>€ 7.500</b>	<b>€ 7.500</b>	<b>€ 7.500</b>

\* Inzet van RME en Communicatie

\*\* Inzet van Juridische Zaken, Communicatie, PAZ en vakafdelingen

### **13.3. Webrichtlijnen (Website)**

#### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

De overheid en de gemeente Wijchen willen de toegankelijkheid en vindbaarheid vergroten van de digitale informatie en diensten. Dit om zoveel mogelijk mensen toegang te geven tot deze informatie en diensten. De overheid heeft een aantal technische specificaties opgesteld voor (overheids)informatie en (overheids)websites: de Webrichtlijnen. Bouw je conform deze specificaties dan zorg je voor een toegankelijke, duurzame en compacte website.

#### **Resultaten**

- Toegankelijkheid voor mensen met een beperking (doven, blinden, mensen met een leeshandicap)
- Een duurzame website
- Een kortere laadtijd
- (Mogelijk) stijging op de Monitor van Overheid heeft Antwoord\*

\* de Monitor wordt ook beïnvloed door de investeringen van andere gemeenten in hun website

#### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Doorontwikkeling (website)

#### **Betrokken organisatieonderdelen**

Afdeling BMO, cluster Communicatie.

#### **Activiteiten**

- Screenen van verbetermogelijkheden
- Opdrachtformulering voor Hippo
- Aanpassen website
- Testen
- Live zetten

#### **Planning**

Startdatum:	1 januari 2010
Functioneel ontwerp gereed:	1 juni 2010
Aanpassingen gereed:	1 september 2010
Testen gereed + site live:	1 oktober 2010

#### **Personele en financiële middelen**

	<i>Personeel*</i>	<i>Financieel</i>			
	<i>2009</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
Webrichtlijnen	65 uur	€5.000	€4.000	€2.000	€1.000

## **13.4 E-formulieren**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

De EGEM heft per 1 januari 2010 haar kosteloze generieke formulierenvoorziening voor lokale overheden op en geeft dit over aan de markt. Een nieuwe leverancier van e-formulieren is in het najaar van 2009 gekozen (SDU E-grant) en zal tegen een jaarlijks tarief de bestaande en nieuwe e-formulieren gaan faciliteren.

### **Resultaten**

- Een voortzetting van de huidige digitale formulieren op de website
- Realisatie van nieuwe e-formulieren in 2010 en verder

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Doorontwikkeling (website)

Webrichtlijnen (website)

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Afdeling BMO, cluster Communicatie.

### **Activiteiten**

Uitbouw digitale formulieren in samenwerking met de betrokken collega's op de vakafdelingen

### **Planning**

Continu proces vanaf 1 januari 2010

### **Personele en financiële middelen**

Formulieren editor met alle koppelingen en hosting: €5.550 / jaar

Het overzetten van de EGEM formulieren naar het nieuwe systeem van SDU kost in november en december 2009 eenmalig uren van de webredacteur.

Het ontwikkelen van nieuwe formulieren gebeurt door de webredacteur in samenspraak met de betrokken vakafdeling. Dit is een taak die nu al op dezelfde manier wordt ingevuld.

## **13.6 Antwoord Content collectie**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Het Klant Contact Centrum is straks de ingang waar burgers met vragen terecht kunnen en waar klaar-terwijl-u-wacht producten worden aangeboden. Het streven is om 80% van alle vragen af te handelen bij het KCC. De informatie die verstrekt wordt moet gemakkelijk en snel te vinden zijn voor de medewerkers. Hiertoe zijn kennissystemen beschikbaar gevuld met de meest gestelde vragen. Er is nu een systeem beschikbaar met vragen en antwoorden van diverse overheidsinstanties inclusief gemeentelijke vragen. Dit systeem wordt in de loop van de tijd uitgebreid. Als gemeente kun je het systeem ook vullen met nieuwe of Wijchen-specifieke vragen. De vragen en antwoorden zijn uiteraard ook digitaal beschikbaar voor de burger.

### **Resultaten**

Invoering is relatief gemakkelijk te realiseren.

ICTU (onderdeel van BZK) heeft een systeem ontwikkeld dat gratis aangeboden wordt aan gemeenten.

Er zijn alleen enige kosten verbonden aan een aanpassing van de website door de leverancier.

Dit levert uiteindelijk op.

We kunnen gaan voldoen aan de afspraak dat in 2012 80% van de vragen over de gemeentelijke overheid afgehandeld worden door de gemeente en in 2015 80% van alle vragen over de gehele overheid.

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Klant Contact Centrum.

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Publiekszaken, I&A en Communicatie

### **Activiteiten**

- Overleg met ICTU.
- Idem met Webmaster over aanpassing.
- Implementeren en instrueren
- Beheren en aanvullen

### **Planning**

Startdatum: Augustus 2009

Gereed: medio 2010

### **Personele en financiële middelen**

- Geen kosten aan verbonden, behoudens capaciteit voor Communicatie en kosten voor aanpassing website (€ 5.000 à € 10.000).

### **13.7 Aanpassen website t.b.v. midoffice**

#### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

Op het moment dat wij bij de gemeente Wijchen een mid office hebben geïmplementeerd, is het voor de inwoner mogelijk om via de gemeentewebsite statusinformatie in te zien. Deze ontsluiting vanuit de midoffice naar de website moet worden vormgegeven, gebouwd en getest.

Verder valt hierover nog niet meer te melden, omdat op dit moment nog niet duidelijk is op welke mid office onze keuze gaat vallen en welke statusinformatie we op de site gaan bieden.

## **13.8. PIP/Mijn overheid**

### **Korte omschrijving achtergrond en doelstelling project**

MijnOverheid.nl is hét digitale loket waarmee iedereen met een Burgerservicenummer (BSN) zijn overheidszaken kan regelen en persoonlijke gegevens kan inzien op een gemakkelijke én veilige manier. Voor overheidsorganisaties is het een extra kanaal om hun doelgroepen efficiënter te bereiken, en daarmee hun diensten toegankelijker te maken en transparantie te claimen. .

### **Resultaten**

- De digitale diensten van de gemeente Wijchen zijn op [www.mijnoverheid.nl](http://www.mijnoverheid.nl) beschikbaar en zo heeft een internetgebruiker alle overheidsinformatie op één plek bij elkaar
- (Mogelijk) stijging op de Monitor van Overheid heeft Antwoord\*

*\* de Monitor wordt ook beïnvloed door de investeringen van andere gemeenten in hun digitale dienstverlening*

### **Relatie met andere in dit programma benoemde projecten**

Doorontwikkeling (website), Webrichtlijnen (website)

### **Betrokken organisatieonderdelen**

Afdeling BMO, cluster Communicatie.

### **Activiteiten en planning**

Oriëntatie

Inventarisatie

Realisatie

### **Personele en financiële middelen**

Nog niet bekend