

Communicatieparagraaf bij Programma KIS

1. Communicatie over het Programma KIS zelf

Intern

- nieuwsbrief KIS op Intranet na vaststelling Programma KIS door college van B&W
- kort artikel in KIS-rubriek in de Nu&Dan of Delft Direct
- plantekst op Intranet (te vinden onder het kopje 'KIS')

Extern

- persbericht

2. Communicatie rondom de verschillende projecten uit het Programma KIS

De communicatie rondom de verschillende KIS-projecten staat beschreven in het Communicatieplan KIS uit 1998. Op basis daarvan worden jaarlijks de communicatie-activiteiten bepaald.

VERSIEBEHEER

Titel	S⁵ (Standaarden, structuren, samenwerking, scholing en simpelheid)				
Ondertitel	Programma KIS: uitbouw van de Delftse kennisorganisatie				
Documentnaam	Programma kis.doc				
Versie	2.1	Datum	24 november 1999		
Status	Definitief ; intern nummer KIS99117				
Opsteller	B. Janssen				
Interne controle		Paraaf			
Versie geschiedenis:					
Datum	Auteur	Versie	Distributielijst	Korte beschrijving aanpassing	Arch.
060999	B. Janssen	0.1	Projectbureau KIS, Henk Bos, Ulco Sijtema, AP Hoogendam	Eerste aanzet hfdst. 1 t/m 6 en 9; hoofdstukken 7, 8 en 10 nog nader uit te werken.	
150999	B. Janssen / F. Fidelis	1.0	Idem	Kleine aanpassingen en eerste aanzet hoofdstukken 7, 8, 10 en bijlage stand van zaken financiële reserves en projectoverzicht.	X
270999	B. Janssen	1.1	Idem, weth. Astrid Janssen, stuurgroep KIS	Titel en hoofdstuk 8 gewijzigd. Kleine tekstaanpassingen.	
201099	B. Janssen	1.2	M. Korsten (redactionele check)	Verwerking opmerkingen wethouder + stuurgroep	X
011199	B. Janssen	2.0	Weth. A. Janssen, M. Korsten, regiegroep ICT, projectbureau KIS	Verwerking redactionele opmerkingen	
241199	B. Janssen	2.1	Met besluitvormingsformulier in procedure	Laatste opmerkingen verwerkt; samenvatting toegevoegd	X

Leeswijzer

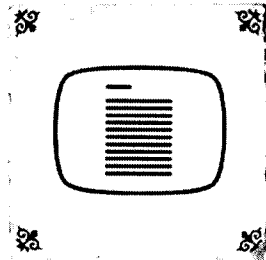
In januari 1998 heeft de gemeenteraad het bedrijfsplan KIS vastgesteld als basis voor het KIS-project. Dit betekende de formele start voor de opbouw van de kennisorganisatie die de gemeente Delft nastreeft. Een organisatie waar kennis en informatie optimaal worden gedeeld en zo goed kan inspelen op de eisen en wensen van de snel veranderende maatschappij. De inzet van ICT speelt een centrale rol hierbij.

Met het *Programma KIS* wordt de lijn, die in het bedrijfsplan werd uitgezet, verder uitgewerkt en aan de nieuwste denkbeelden aangepast. Door KIS als een programma neer te zetten wordt beter aangesloten bij de lijnen, die voortvloeien uit het gemeentelijk reorganisatieproces.

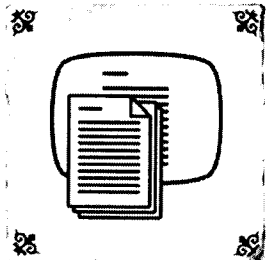
De eerste twee hoofdstukken geven het doel en de looptijd van het programma aan. Hoofdstuk drie beschrijft de doelgroepen die binnen de kennisinfrastructuur van de gemeente Delft worden onderscheiden. Het bredere kader voor het Programma KIS, o.a. gevormd door het collegeprogramma en NEON, komt aan de orde in het vierde hoofdstuk. Hoofdstuk 5 gaat in op de verschillende onderdelen van het Programma KIS aan de hand van het KIS-ringenmodel: welke informatiesoorten zijn te onderscheiden in het ringenmodel, hoe hangen deze samen, welke uitgangspunten liggen hieraan ten grondslag en hoe zal de kennisinfrastructuur zich de komende tijd ontwikkelen. De twee volgende hoofdstukken geven een beeld van de uitvoering van de projecten die –als onderdeel van het programma- nu in uitvoering zijn c.q. binnenkort in uitvoering komen. Speciale aandacht gaat daarbij uit naar een aantal voor het reorganisatieproces cruciale projecten en trajecten. Het achtste hoofdstuk zet een aantal factoren op rij die bepalend zijn voor de slaagkans van het programma KIS. De hoofdstukken 9 en 10 gaan over de wijze waarop het programma in de nieuwe organisatie is ingebed en welke financieringsbronnen hieraan ten grondslag liggen (met een actuele stand van de reserves).

Een verklarende lijst van termen en afkortingen is bijgevoegd als bijlage 1.

Samenvatting



Begin 1998 zag het bedrijfsplan KIS het licht. Een plan waarmee de gemeente Delft zich in een periode van 8 jaar vorm wil ontwikkelen naar een kennisorganisatie met een eigen specifieke kennis infrastructuur. De tijd gaat echter snel. Niet alleen in de ICT-wereld, maar ook binnen de gemeente. Zo zorgt het organisatie-ontwikkelingstraject voor veel verandering. Deze ontwikkelingen maakten bijstelling en aanpassing van het bedrijfsplan nodig. Het resultaat daarvan vindt u in deze nota *S5 (Standaarden, structuren, samenwerking, scholing en simpelheid)*. Die titel geeft weer waar het de komende periode vooral om gaat als we het over de Delftse kennisorganisatie hebben.



Standaarden slaat op een verder door te voeren eenheid in hardware, software en procedures. Zodat we weten wat de norm is in Delft. Niet om het normeren op zich, maar om een snelle uitwisseling van informatie mogelijk te maken.

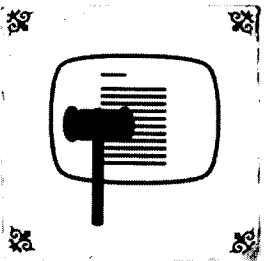
Meer eenheid in structuren op ICT-gebied gemeentebreed is eveneens nodig. Om specialisme in te kunnen zetten, om slagvaardig te kunnen zijn, maar ook om standaardisering uit te kunnen voeren.

Hiervoor is regelmatig contact nodig met de gebruikers van ICT om de behoeften en wensen te bepalen en zodoende de techniek nuttig te kunnen inzetten.

Daartoe is samenwerking nodig. In de eerste fase binnen projecten, binnen het vakteam ICT, met de clusters en in onderzoeken. En in de tweede fase met burgers, bedrijven en instellingen.

Medewerkers zullen de mogelijkheden van ICT moeten leren benutten. Daartoe is scholing nodig in het omgaan met software (en hardware), maar ook in het leren om met eigen inbreng het werk zodanig in te richten dat simpel op het goede moment informatie beschikbaar is om betere kwaliteit te leveren.

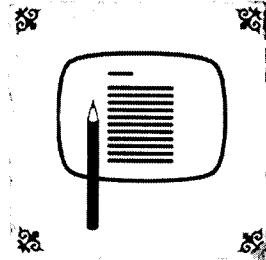
De ambitie is om te streven naar meer eenvoud. Werken met computers moet het werken bij de gemeente Delft (nog) aangenamer maken.



De nota geeft aan dat vanaf begin 1998 de nadruk heeft gelegen op het leggen van een goede basis: een standaard werkplek voor de Delftse ambtenaar (*'beheren'*) en meer basisinformatie oproepbaar vanaf de werkplek (*'informer'*). Daarnaast zijn er goede aanzetten gemaakt om de informatie op het juiste moment om te zetten in kennis (*'communiceren'*).

Deze lijn wordt voorlopig aangehouden. Eerst orde scheppen in eigen huis en daarna in de volle breedte naar buiten blijft het credo.

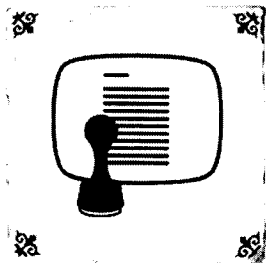
Het komend half jaar is de aandacht dan ook vooral gericht op de juiste afronding van het millenniumprobleem, het standaardiseren van de kantooromgeving voor de grootscheepse verhuizingen binnen de gemeente in 2000, de verdere professionalisering van de ICT-servicefunctie voor de gebruikers, het op elkaar afstemmen van basissystemen en het uitbouwen van de mogelijkheden voor de kennisorganisatie en voor het vakteam ICT.



Daarna kan de blik meer naar buiten worden gericht. Nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden (zoals digitale publieksbalies, digitale identificatie, e.d.) moeten als vervolg op de in gang gezette ontwikkelingen door de organisatie worden opgepakt en tot een succes gemaakt.

Dit totaalbeeld zal als voorbereiding van de 2^e planperiode (2002 – 2006) in een afzonderlijk plan met relaties naar de gemeente-agenda worden uitgewerkt met bijbehorende (deel)projecten en pilots.

De uitvoering en voortgang van het programma wordt besproken in een stuurgroep, waarin vertegenwoordigd de portefeuillehouder, de directeur Centrale Staf, de Facilitair Manager, het vakteamhoofd ICT en de externe adviseur KIS. Deze laatste heeft vooral een functie in de bewaking van uitvoering versus modellering.



Verdere helderheid over de besteding van de ICT-gelden wordt verkregen door dienstverleningsovereenkomsten af te sluiten. Zo kan er inzicht komen in de kosten van de standaard werkplek: De standaardvoorziening die in principe op elke geautomatiseerde werkplek voorhanden moet zijn. Daarbovenop worden afspraken gemaakt over de meer speciale voorzieningen die voor onderdelen van de organisatie nodig zijn. Voorshands wordt ervan uitgegaan dat de financiën daarvoor bij de clusters liggen. Ook hiervoor is het de bedoeling om op de langere termijn aanvullende dienstverleningsovereenkomsten af te sluiten.

1. **Doel**
2. **Looptijd**
3. **Doelgroepen**
4. **Ankerpunten**
5. **Nadere Omschrijving**
6. **Stand van zaken**
7. **Planning**
8. **Succesfactoren**
9. **Organisatie**
10. **Financiën**

1. Doel

Met de uitvoering van het programma KIS dient de Delftse kennisorganisatie te worden ondersteund en uitgebouwd. Op een wijze die recht doet aan de uitgangspunten (externe oriëntatie, één organisatie, flexibiliteit en kwaliteit) van de gemeente Delft.

De essentie van een kennisorganisatie is dat relevante informatie op ieder gewenst moment beschikbaar is. Door de brede toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT) zijn alle processen in de gemeente efficiënter te organiseren en beter op elkaar af te stemmen. Een sneller transport, een snellere uitwisseling en een krachtiger verwerking van grote hoeveelheden informatie is zo mogelijk.

Standaardisering maakt kennis makkelijker toegankelijk. Kennis die we met elkaar binnen de organisatie, maar ook met klanten en partners van buiten de organisatie moeten delen.

Dat "delen" is belangrijk. In de eerste plaats wordt op vragen van de burgers in de nieuwe organisatie meer geïntegreerd ingespeeld. Dat vereist gezamenlijke beschikbaarheid van informatie. Voorts wordt in de toekomst steeds meer informatie gedeeld met andere partijen via (extranet en) internet. Ook elektronische dienstverlening zal op die manier plaatsvinden. De mogelijkheden van de informatie- en communicatietechnologie dienen dus zo goed mogelijk benut te worden.

Daarnaast is dit programma een verdere uitwerking van de visie op de Delftse kennisinfrastructuur, zoals neergelegd in het bedrijfsplan KIS (januari 1998). Middels dit programma worden het bedrijfsplan en de hierop afgestemde plannen (zoals implementatieplan 1998 en de actieplannen 1999 en 2000) geactualiseerd en vervangen.

2. Looptijd

Het programma kan onderverdeeld worden in twee onderdelen. Een meer intern georiënteerd onderdeel, gericht op het verzamelen en standaardiseren van informatie binnen de gemeentelijke organisatie en een meer extern georiënteerd onderdeel, gericht op het communiceren op basis van die informatie. Beide onderdelen hebben een looptijd van 4 jaar gerekend vanaf de start van het KIS-project met het bedrijfsplan in 1998. Daardoor kent het totale programma een looptijd tot 2006.

In 2002 dient een basisvoorziening beschikbaar te zijn ter ondersteuning van balie- en beleidsmedewerkers, besluitvormers, administrateurs en beheerders, waarmee het werken in de kennisorganisatie gefaciliteerd wordt. Vier jaar later dient dit uitgebouwd te zijn tot ondersteuning van externe doelgroepen in Delft (zoals burgers, instituten, verenigingen, bedrijven, e.d.).

Om dit laatste te laten slagen is de afgelopen periode al (en dat zal volgende jaar worden voortgezet) de aanzet hiertoe gemaakt.

3. Doelgroepen

Het programma KIS moet dus op termijn ten goede komen aan iedere Delftenaar. Daarbij worden zowel de interne organisatie van de gemeente Delft betrokken als de inwoners, bedrijven, instellingen en organisaties (verder samengevat als “burgers”). Door de uitvoering van het programma moeten de (deels nog te bepalen c.q. te ontdekken) behoeften middels inzet van ICT ondersteund worden. Hieronder is een nadere beschrijving gegeven van de doelgroepen die in het programma KIS onderscheiden worden. Welke rol spelen zij in de kennisinfrastructuur en welk voordeel mogen zij verwachten van de toepassing van ICT?

Burgers

Burgers vervullen twee rollen in de kennisinfrastructuur. Als ‘klant’ (afnemer van de gemeentelijke producten en diensten) en als ‘kiezer’ (betrokken bij de politiek en het gemeentelijke beleid). In de kennisorganisatie krijgt de burger heldere informatie en antwoorden op de vragen. De kennisinfrastructuur ondersteunt daarbij. Als klant spreken zij de baliemedewerkers aan. Zij kunnen bij hen terecht als zij een gemeentelijk product of dienst nodig hebben. Als kiezer spreken ze bestuurders (de politici) en beleidsmedewerkers aan. Dit doen ze als ze wensen hebben of ontevreden zijn over aspecten van het gemeentelijk beleid of de gemeentelijke dienstverlening.

Bestuurders

Bestuurders spelen in de kennisinfrastructuur drie rollen. Politici ontmoeten in hun rol van ombudsman de burger als klant. Het gaat dan over vragen en problemen met gemeentelijke diensten en producten (zoals onder meer uitkeringen, paspoorten en onderwijs). In de rol van beleidsontwikkelaar ontmoet de politicus de burger als kiezer, als geïnteresseerde en betrokkene bij ideeën en beleid van de gemeente. Het gesprek gaat dan over een veelheid van thema's. In zijn rol van opdrachtgever formuleert de politicus met de als ombudsman en beleidsontwikkelaar opgedane kennis opdrachten aan het gemeentelijk apparaat. Het college is opdrachtgever, het ambtelijk apparaat opdrachtnemer. Alle rollen (ombudsman, beleidsontwikkelaar en opdrachtgever) worden door de kennisinfrastructuur ondersteund. Het gaat dan over heldere managementrapportages, interactieve beleidsvorming en een goede klachtenadministratie.

Baliemedewerkers

De baliemedewerker zorgt in een directe relatie met de klant (de burger) voor een juiste afwikkeling van producten en diensten. Goede informatie over producten en diensten, over het beleid –de normen– en over de afhandeling van de mogelijke aanvraag is een must. De informatie krijgt hij van andere medewerkers van de gemeente Delft via de kennisinfrastructuur. De baliemedewerker heeft niet alleen informatie nodig. Hij produceert ook informatie, en wel informatie over zijn klanten. Hij weet wie er aan de balie komen en wat voor vragen ze stellen. Hij weet welke producten vaak afgenomen worden en hoe ze gewaardeerd worden. Hij weet of de klant tevreden is over de dienstverlening van de gemeente. De baliemedewerker is er voor verantwoordelijk dat deze informatie verzameld wordt en gedeeld wordt in het Delftse apparaat. De baliemedewerker werkt straks vanuit een “webplek”, waar de benodigde informatie snel beschikbaar is en eenvoudig kan worden toegevoegd.

Beleidsmedewerkers

De beleidsmedewerker ondersteunt de burger en de bestuurder bij de beantwoording van beleidsvragen. De beleidsmedewerker richt zich op wensen van burgers en betreft deze bij het beleidsproces. Hij weet wat er in de samenleving leeft (externe oriëntatie).

De beleidsmedewerker krijgt informatie van andere medewerkers van de gemeente over de achtergronden van het gevoerde beleid (wat wil de burger, hoe komt gevoerd beleid tot stand). De beleidsmedewerker zelf is verantwoordelijk voor beleidsinformatie (wet- en regelgeving, beleidsnota's, raadsstukken, etc.). Omdat burgers en bestuurders willen weten of producten en diensten van de gemeente voldoen aan de te stellen eisen zorgt de beleidsmedewerker voor normering. Ook hij gebruikt zijn webplek om snel informatie in te winnen, kennis te delen en met burgers te communiceren.

Managers

De manager zorgt er voor dat het gemeentelijke apparaat de producten en diensten levert die zij moet leveren. Hij stuurt aan en genereert besturings- en beheersdocumenten voor het bestuur. De manager kent de producten en diensten en de normen die daaraan gesteld worden. Hij is verantwoordelijk voor het opstellen van werkplannen en werkprocessen volgens welke de producten geproduceerd worden. In zo'n werkproces worden personeel en financiën ingezet om de producten in de vorm van documenten (opdrachten aan derden, beschikkingen, paspoorten etc.) te leveren. Tevens is omschreven welke basisinformatie nodig is. Op grond van de inzet van financiën en personeel, vervaardiging van documenten en bewerking van basisinformatie wordt de controlfunctie uitgeoefend.

Bestandbeheerders

De bestandbeheerder is de functionaris die de werkprocessen ter levering van gemeentelijke producten en diensten uitvoert. Hij is daarbij verantwoordelijk voor het administreren van de basisinformatie die bij de product- en dienstverlening gegenereerd wordt. Volgens de werkplannen en -processen die door de managers gedefinieerd zijn verwerken (administreren/muteren) bestandbeheerders de diverse basisgegevens.

ICT-beheerders

De ICT-beheerder zorgt er voor dat de medewerkers van de gemeentelijke organisatie en bestuurders gebruik kunnen maken van ICT en dat burgers en gemeente met elkaar via ICT kunnen communiceren. Veel contact met andere medewerkers van de gemeente is daarvoor nodig. Wensen worden zo vertaald naar oplossingen. Afgesproken standaarden over werkplek en informatievoorziening zijn daarbij basis.

4. Ankerpunten

Het programma KIS staat niet op zichzelf, maar past binnen een groter kader. Hieronder wordt een aantal elementen in dat grotere kader kort omschreven.

4.1. Collegeprogramma 1998 - 2002

Delft heeft ervoor gekozen zich te profileren als een kennisorganisatie. Om deze strategie te kunnen ontplooiën dient de organisatie van de gemeente Delft zich te ontwikkelen naar een Kennisorganisatie. Om de Kennisorganisatie op het gewenste niveau te laten functioneren is een adequate Kennisinfrastructuur (KIS) nodig. Onder KIS verstaan wij het geheel van inhoudelijke, organisatorische en technische afspraken (= standaards) dat nodig wordt geacht om de vraag naar informatie en het aanbod van informatie op elkaar af te stemmen. In het Collegeprogramma 1998-2002 zijn hierover een aantal noties opgenomen (zie bijlage 2).

4.2. Delft Kennisstad

De wereld verandert. Delft verandert mee. Dit is een waarheid die in al zijn eenvoud precies aangeeft waarom het gemeentebestuur van Delft in het midden van de jaren negentig de positie van de stad opnieuw heeft bepaald.

Binnen de Haagse regio heeft Delft een speciale positie. Bij de grote instituten en bij tientallen grote, middelgrote en kleine bedrijven zit veel kennis, met name technologische kennis. Deze ondernemende organisaties hebben Delft een kennisklimaat gegeven. In de jaren tachtig is uit onderzoek gebleken, dat Delft Kennisstad als economisch thema goede kansen biedt voor versterking van die positie. Er is voor gekozen 'werk' centraal te stellen. Inspanningen worden gericht op het creëren van arbeid. Want het al dan niet voorhanden zijn van 'werk' domineert het maatschappelijk klimaat. Kennis bepaalt de economie van morgen en zorgt voor werk. Daarom wordt van Delft een echte kennisstad gemaakt.

Het profileren als kennisstad betekent voor de gemeentelijke organisatie een meer externe oriëntatie en klantgerichtheid. Werken als een moderne, klantgerichte organisatie gebruik makend van moderne hulpmiddelen en technieken. Hier is de kiem van het KIS-project gelegd.

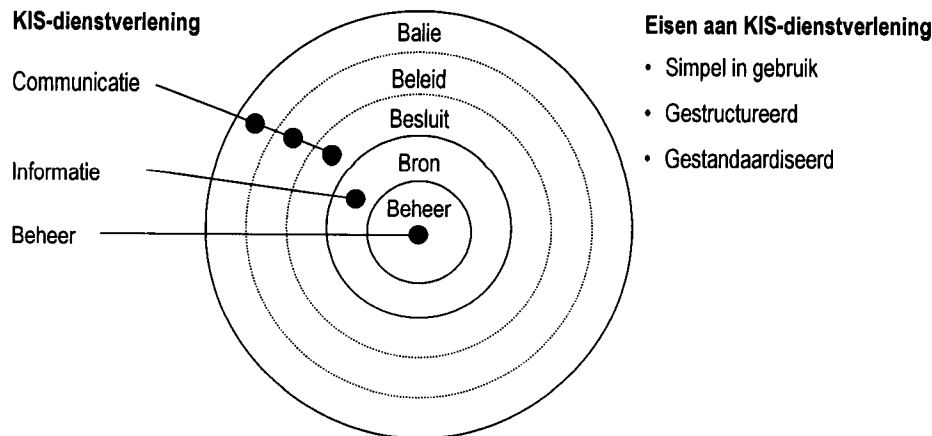
4.3. Bedrijfsplan KIS

Als voornaamste (interne) doelen van het KIS-project werden gedefinieerd:

1. eenvoudiger en prettiger werken
2. meer informatie op de werkplek
3. meer communicatie, dat wil zeggen men moet de informatie op eenvoudige wijze kunnen raadplegen en gebruiken.

Voorwaarde is een stabiele beheerssituatie van de in te zetten ICT-hulpmiddelen. Daarvoor is meer standaardisering nodig. Dat wil zeggen eenheid in hardware, software en uitwisseling. De ingezette ICT moet eenvoudig en simpel te gebruiken zijn. Tevens moet gestructureerd worden volgens de concepten van de nieuwe organisatie, waarvan bouwstenen, taken, ketens, programma's en projecten de kern zijn. Tenslotte moeten ICT-producten gestandaardiseerd zijn: Kennis moet transparant en voor iedereen beschikbaar zijn.

In het bedrijfsplan KIS (december 1997) werd een meerjarig perspectief geschetst van acht jaar. In deze periode zou de kennisorganisatie in Delft vorm krijgen. De eerste vier jaar (tot en met 2002) zou meer gericht zijn op de interne organisatie (beheer- en basisringen), daarna zou het project een meer externe uitwerking moeten krijgen (besluit-, beleid- en baliering).



Anderhalf jaar na de start kan geconstateerd worden dat de inspanningen zich conform de planning concentreren op de binnenste ringen van het model. Dat zal ook de komende tijd nog het geval zijn. Het beheer binnen de totale organisatie dient op een zelfde, eenduidige wijze georganiseerd te zijn. De aanwezige informatie dient voor iedereen beter en gemakkelijker bereikbaar te zijn en door de in uitvoering zijnde en reeds uitgevoerde projecten moet steeds helderder de kennisorganisatie in beeld komt.

De ondersteuning van netwerk en webplek vindt plaats vanuit de beheerring van het ringenmodel, het structureren van de informatie gebeurt in de basising en de communicatie van de informatie in de drie andere (buitenste) ringen. Juist in deze ringen wordt de kennis gebruikt voor de gemeentelijke dienstverlening, het beleidsproces en de planning- en controlcycli.

4.4. Organisatierapport NEON

De bedoeling van de reorganisatie is het verwezenlijken van politieke ambities als externe oriëntatie, wijkgericht werken en integratie van 'harde' en 'zachte' sector. Er komen vijf clusters. De cluster Publiekszaken handelt de individuele dienstverlening met burgers en bedrijven af. De cluster Wijk- en Stadszaken richt zich op beleidsmatige aspecten in de relatie tussen gemeente en groepen stadsbewoners: beleid wordt zoveel mogelijk in samenspraak met burgers en andere externe partners vormgegeven. De cluster Bedrijven omvat de onderdelen die min of meer zelfstandig opereren. De cluster Facilitaire Dienstverlening huisvest de ondersteunende diensten en de Centrale Staf draagt zorg voor de centrale kaderstelling en de control daarop.

De reorganisatie moet in 2002 gerealiseerd zijn. Het moment dat volgens het programma KIS de organisatie klaar is voor interactiviteit met de buitenwereld. In die fasering zal nog wel het een en ander afgestemd moeten worden. Zo heeft de relatie tussen het voor de kennisinfrastructuur essentieel geachte PersoneelsInvesteringsPlan (PIP; zie 4.5.) en het project Menselijke Mogelijkheden Centraal tot vertraging geleid bij het starten van PIP. Integratie van persoonlijke ontwikkelingsplannen (POP) met PIP lijkt een logische ontwikkeling.

De kennisinfrastructuur dient dienend te zijn aan inhoud en organisatie en in principe moet elke organisatiestructuur ondersteund kunnen worden. In het reorganisatieproces neemt KIS om twee redenen een belangrijke positie in. Wanneer sprake is van een kennisorganisatie in een kennisstad is KIS niet alleen faciliterend maar ook toonzettend. Daarnaast wordt aan ICT een belangrijke rol toegedicht om tijdens de verbouwing het werk gewoon door te laten gaan.

4.5. Investeren in personeel

Het vernieuwingsproces van de gemeentelijke organisatie heeft grote consequenties voor het personeelsbeleid. De projectgroep Menselijke Mogelijkheden Centraal (MMC) werkt aan zaken als flexibiliseren van functies, sturen op competenties, verantwoordelijkheid van medewerkers voor eigen ontwikkeling en loopbaan, een faciliterende werkgeversrol en een professioneel personeelsinstrumentarium.

De ambitie van de gemeente kan alleen slagen wanneer voorafgaand aan investering in technologie, geïnvesteerd wordt in personeel. Dit spreekt ook uit het Collegeprogramma.

Omdat de uitwerking van de diverse lijnen in het MMC-project langer tijd neemt, wordt in de komende periode de PIP(Personeels InvesteringsPlan)-lijn uit het bedrijfsplan KIS weer opgepakt. Startend met bijeenkomsten per doelgroep en eindigend in blijvende ondersteuning via de kennisinfrastructuur middels informatie, cursussen, opleidingen, handleidingen, e.d. Een nadere opzet wordt de komende periode uitgewerkt.

Algemene opleidingen zijn nodig om de "opdrachtgevers" meer inzicht te geven in wat mogelijk is met ICT. Het positieve gevolg hiervan moet zijn dat zij hun opdrachtgeverrol beter kunnen spelen, waardoor betere (voldoen aan de vraag, gebruiksvriendelijk etc.) systemen ontwikkeld worden. Specifiekere opleidingen of opleidingen-op-maat moeten er voorzorgen dat de gebruikers optimaal kunnen genieten van het gemak dat ICT hen kan bieden. Te vaak worden de mogelijkheden ervan maar voor een beperkt deel benut.

5. Nadere omschrijving programma KIS

Onderstaande licht de verschillende onderdelen van het programma KIS toe.

Per ring van het ringenmodel in aangegeven wat verstaan wordt onder de bij die ring behorende informatiesoort en welke zaken daarbij een rol spelen.

Voorafgaand daaraan komt een belangrijk aspect als standaardisatie aan de orde en wordt kort het ringenmodel neergezet.

Laagdrempelig gebruik moet het mogelijk maken informatie uit te wisselen die door meer dan één organisatie-eenheid wordt gebruikt of voor externen beschikbaar dient te zijn. Streven naar financiering uit de algemene middelen is dan logisch, in ieder geval voor de basisvoorzieningen. Externe tarieven kunnen gehanteerd worden wanneer externen er aan verdienen. Interne verrekening wordt beëindigd.

Informatie-uitwisseling vindt plaats op basis van centrale afspraken over standaarden, procedures, software en hardware; de uitvoering kan vervolgens decentraal plaatsvinden. Controle op naleving van de afspraken vindt weer op centraal niveau plaats.

Het bestuur en management van de gemeente Delft sturen aan op inhoud; zij bepalen wat gedaan moet worden en wat kan. In het programma KIS wordt dit vertaald naar uitvoering en 'techniek'. Het programma is dus faciliterend en adviserend.

Voor de gemeentebrede realisatie van een kennisorganisatie is een periode van acht jaar nodig om het evenwicht tussen strategie ("waarzeggen") en implementatie ("waarmaken") te bewaken.

Met de reorganisatie wordt de omslag ingezet naar een bedrijfsmatige aanpak en ondersteuning van (bestuurlijke) opdrachten en (ambtelijke) uitvoering.

Standaardisatie

Standaardisatie (en structurering) is nodig om de informatie-uitwisseling eenvoudiger en beter te laten verlopen. Deze dient op een aantal niveaus plaats te vinden aan de hand van:

		KIS-standaard				
		Product	Norm	Transactie	Gegeven	Functionaliteit
NEON-standaard	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					
	Taak					

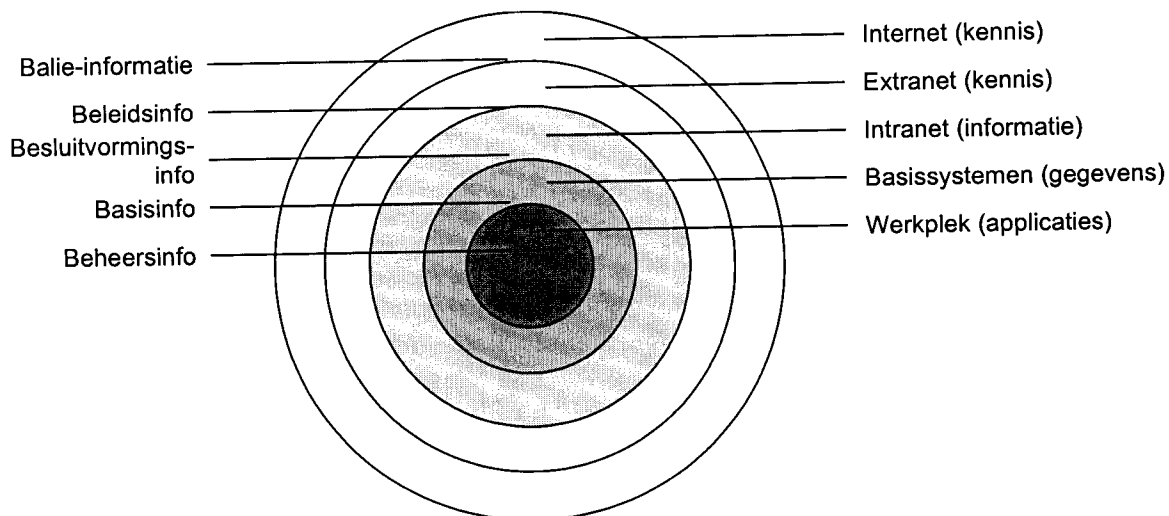
- Product (balie-informatie): het pasklare eindresultaat van door de gemeente uitgevoerde processen.
- Norm (beleidsinformatie): informatie over regels, plannen en procedures en de daarin aan de producten en processen gestelde kwaliteitseisen;
- Transactie (besluitvormingsinformatie): overeenkomst over producten, normen en middelen die het proces organiseren;

- Gegeven (basisinformatie): bekende kleinste eenheid van de gemeentelijke werkelijkheid, waaruit men gevolgtrekkingen kan maken;
- Functionaliteit (beheerinformatie): de eisen door de gebruiker in overleg met de ICT-beheerder gesteld aan de webplek.

Afgesproken moet worden wat onder deze begrippen verstaan wordt en wat er onder valt. Een zo precies mogelijke beschrijving van de startsituatie kan de transformatie naar de nieuwe organisatie beter faciliteren. Deze genoemde standaarden kunnen gerelateerd worden aan taken en bouwstenen daarvan die onderscheiden worden binnen NEON. Dat levert het overzicht op de vorige bladzijde op.

Ringenmodel

Om structuur aan te brengen is met het bedrijfsplan een model (een 'informatie-architectuur') met vijf ringen geïntroduceerd. Elke ring staat voor een bepaalde technologie (informatiedrager) en een informatiesoort. Hoe verder men in de ringen doordringt hoe meer de informatie afgeschermd kan worden. En andersom, hoe meer naar buiten, des te toegankelijker de informatie is.

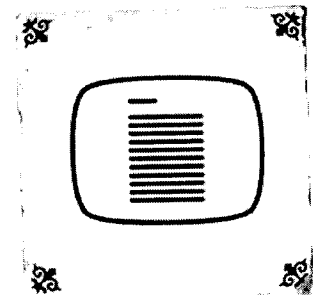


Per ring zijn deelprojecten in gang gezet. Uit de ringen zijn taartpunten per product, thema en/of organisatie-eenheid te snijden.

De programmagroep stelt zich ten doel deze architectuur te realiseren door van binnen naar buiten te werken. De oplossing van de concrete werkplekproblemen moet draagvlak opleveren voor de meer inhoudelijke en strategische problemen.

5.1 Beheersinformatie - Werkplek

De werkplek (of "webplek") is de configuratie van hardware, software, randapparatuur en communicatiemogelijkheden waarover de ambtenaar kan beschikken. Uit de inventarisatie van informatiebehoeften in 1998 is gebleken dat er een grote mate van diversiteit is op het gebied van PC's, applicaties, gebruik en netwerkinfrastructuur. In de komende periode zal toegewerkt worden naar meer eenheid en standaardisatie. Natuurlijk vanuit de gedachte dat de 'klant' hier wel beter van moet worden. Dus afgewogen maatwerk in verhouding tot gemeentebrede standaards met behoud van kwaliteit en ondersteuning op de juiste



momenten.

De komende periode wordt vooral gewerkt aan de verdere standaardisering en structurering door verbeteringen in de kantoorautomatisering volgens het gestelde in het kantoorautomatiserings-infrastructuurplan. Daarmee wordt de basis gelegd voor het werk in de overige ringen.

Iedere medewerker van de gemeente is in de toekomst een 'kenniswerker' waarmee afspraken gemaakt worden over ICT-dienstverlening. Die afspraken betreffen ICT-producten van beheer tot en met Internetdiensten. Deze worden in overeenkomsten vastgelegd, die drie elementen bevatten, nl. basisuitrusting, informatie en specifieke toepassingen om communicatie van informatie ('delen van kennis') mogelijk te maken.

De basisuitrusting bevat hardware (PC, printer ed.), standaard software (besturingsysteem, kantoorautomatisering ed.), standaard informatiediensten (telefoonboek ed.), aansluiting op netwerk/servers en een stuk beheer (front-office, oplossen storingen ed.). De basisuitrusting is door de gehele gemeentelijke organisatie dezelfde. Er vinden jaarlijkse aanpassingen plaats. Het informatiedeel omvat toegang tot specifieke gegevens en software nodig om de betreffende functie uit te kunnen oefenen. Het informatiedeel is in principe specifiek voor elke afzonderlijke werkplek. Dat is nog wel een toekomstbeeld. Het informatiedeel uit de Webplekovereenkomst zal in de bestaande overgangssituatie afgesloten worden per proces, programma, afdeling of project(team).

De gegevens van het informatiedeel komen in principe uit de basissystemen. Er wordt onderscheid gemaakt in drie externe (bevolking, vastgoed en maatschappelijke objecten) en drie interne basissystemen (financiën, personeel en documenten). Deze systemen staan ten dienste van alle medewerkers. Via autorisatieprocedures wordt het feitelijke gebruik ervan geregeld.

De specifieke toepassingen, vaak oplossingen op maat, worden in samenspraak met de opdrachtgever en mogelijke derde partijen (softwarebouwers, consultants) ontworpen en ontwikkeld. De ICT-sector zorgt voor afstemming tussen vraag en aanbod.

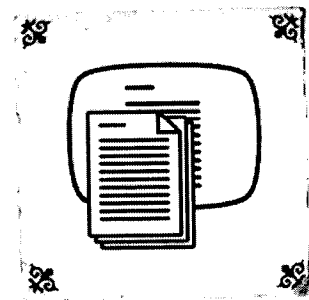
Het is nog niet zover dat een dergelijk stelsel van afspraken over ICT gemaakt kan worden. Het proces van ontwikkeling van de benodigde standaarden is momenteel in gang gezet. Tegelijkertijd is er de noodzaak zoveel mogelijk zaken over ICT vast te leggen.

5.2 Basisinformatie - Basissysteem

Basisinformatie is die informatie die binnen een gemeente gegenereerd wordt en op diverse werkplekken inzetbaar is. Daarbij zal sprake zijn van eenmalige en eenduidige vastlegging door een (in overleg aangewezen) beheerder. De gemeente beschikt over een groot aantal bestanden, waarbinnen een aantal basisbestanden onderscheiden kunnen worden: personen, niet-natuurlijke personen, vastgoed, personeel, financiën en documenten. Deze bestanden zijn niet in alle opzichten voor alle medewerkers beschikbaar. De basisbestanden GBA, KvK, VastGoed, Eagle en POVO/Archief worden uitgebouwd tot basisregistraties, basisadministraties en basissystemen.

De registraties worden vastgelegd om welke gegevens het gaat. In administraties gaat het om het bijhouden van de registratie. Een systeem is een geautomatiseerde registratie.

Het zou logisch zijn de verantwoordelijkheid voor systemen bij de uitvoerders van het KIS-programma te leggen.



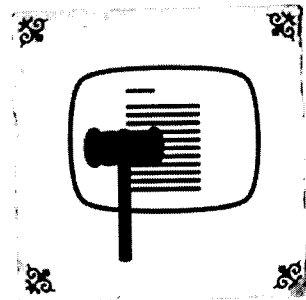
In de informatievoorziening van kennisstad Delft worden de zes systemen integraal benaderd. De gemeentelijke control-functie is hierbij sturend. In de huidige systemen kan een onderscheid

gemaakt worden tussen het administratieve en communicatieve (of distributieve) deel. Bij de basissystemen gaat het om het beheer en gebruik van gegevens die aan de basis staan van de werkprocessen per afdeling, c.q. product.

Basisinformatie is toegankelijk op de werkplek voor daarvoor geautoriseerde ambtenaren. De komende periode moet de integrale opbouw en benadering van de basissystemen verder uitgewerkt en vorm gegeven worden.

5.3 Besluitvormingsinformatie – Intranet

Besluitvormingsinformatie is informatie over de doelmatigheid en doeltreffendheid van het gemeentelijk beleid. Hiervoor worden gegevens over gemeentepersoneel, -financiën en documenten, alsmede over de gemeentelijke output verzameld en in de basisregistraties geïnterpreteerd. Interpretatie is mede afhankelijk van politieke keuzen. Politieke keuzen kunnen ook door besluitvormingsinformatie verbeterd worden. Besluitvormingsinformatie is beschikbaar via het gemeentelijk intranet en toegankelijk voor geautoriseerde ambtenaren. Op het Intranet komt alle informatie samen die de ambtenaar nodig heeft om zijn werk goed te doen. Hier houdt hij digitaal kantoor. Hier deelt hij stukken met collega's, haalt informatie bij elkaar en zet kennis om in gegevens en informatie. Zo groeit Delft naar een kennisorganisatie. De komende periode moet het Intranet uitgroeien naar een centrale plaats in de organisatie en moeten de mogelijkheden tot het verkrijgen met (management)informatie verder uitgebouwd worden. Momenteel vinden hiertoe aanzetten plaats. Zo wordt nagegaan of bepaalde software kan helpen bij het op eenvoudige wijze vanaf de individuele webplek toevoegen en verkrijgen van informatie uit het digitale kantoor. Voorts wordt bekeken hoe optimaal gewerkt kan worden binnen de tegenstelling tussen "alles beschikbaar" versus "niets bereikbaar". Als alle informatie nl. in principe beschikbaar is voor de ambtenaar, moet hij het wel op het juiste moment snel en eenvoudig kunnen vinden. Het gaat dan om zowel geaggregeerde als ongestructureerde, zowel als gestructureerde informatie. Die laatste categorie (b.v. managementinformatie) betreft dan informatie die vaak in een bepaalde combinatie van gegevens nodig is. In die gevallen zal het mogelijk moeten worden om door invulling van een aantal variabelen (b.v. gewenste tijdsperiode, gewenst product) de informatie snel beschikbaar te hebben.



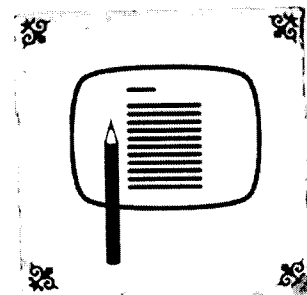
5.4 Beleidsinformatie - Extranet

Vorbereiding en implementatie van beleid zijn belangrijke taken van de gemeente. Verordeningen en nota's zijn het resultaat naast bestemmingsplannen en handboeken, maar ook partijprogramma's en jurisprudentie.

Deze informatie kan worden beheerd middels een Extranet. Het Extranet kan zowel benaderd worden als een afgeschermd deel van het Internet als een toegankelijk deel van het Intranet. Via extra beveiligingsmogelijkheden en door het selectievere gebruik biedt een dergelijk net –anders dan het Internet- de mogelijkheid voor afzonderlijke discussie- en beleidsontwikkelingskringen.

Bij het tot stand komen van beleid wordt zo de mogelijkheid geboden om tegemoet te komen aan een aantal kritiekpunten, zoals o.a.:

- ingewikkelde en ondoorzichtige besluitvormingsstructuur;

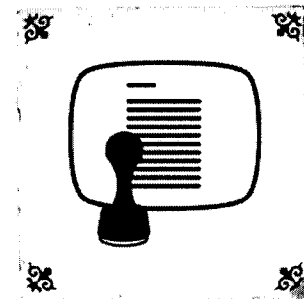


- onduidelijke verantwoordelijkheden;
- sterke spreiding van hindermacht;
- overmatig beschermend en remmend bestuursrechtelijk systeem;
- groot aantal schakels en doublures in besluitvorming;
- lange doorlooptijd van voorbereiding en uitvoering;

Trends zijn kwaliteitszorg en interactieve beleidsvorming (onderhandelend wetgeven en participatieprocessen). Gegeven de toenemende mondigheid van (groepen) burgers, bedrijven en instellingen is het eenvoudige proces van beleid bedenken en in de inspraak brengen uit de tijd. Plannen zullen in samenspraak met groepen belanghebbenden en/of geïnteresseerden ontwikkeld gaan worden. Op initiatieven van groepen wordt, indien mogelijk, ingehaakt. Deze wijze van beleid ontwikkelen wordt interactief genoemd. De werkwijze vindt met name toepassing in het ontwikkelen van stedelijk en wijkbeleid. Maar het is ook mogelijk burgers die diensten op individueel niveau ontvangen mee te laten doen aan vormgeving van het desbetreffende beleid (bv. cliëntenraad en klantenpanels).

5.5 Balie-informatie - Internet

Bij balie-informatie gaat het om de producten en diensten die de gemeente aan zijn inwoners biedt en die door hen afgenomen worden. Het aantal producten en diensten is veelsoortig en omvangrijk. De laatste 15 jaar is er in Nederland veel veranderd wat betreft het denken over de kwaliteit van de dienstverlening van de overheid. Er is een omslag gemaakt van de mogelijkheden en wensen van de overheidsorganisatie de kwaliteit van de dienstverlening laten bepalen naar het principe van 'de klant is koning'.



De blik naar buiten stelt hoge eisen. Ten eerste moet de gemeentelijke organisatie zich instellen op een dienstverlenende instelling. Deze ommezwaai heeft geleid tot het concept van het ene loket. De burger kan nu op een of in ieder geval een beperkt aantal plekken zijn één-op-één producten en diensten als paspoort en uitkering krijgen. In de Delftse kennisinfrastructuur is hier een specifieke rol voor het internet weggelegd.

De tweede omslag die gemaakt moet worden is die naar het denken vanuit de klant. Vraagpatronen of profielen zijn een manier om hierop greep te krijgen. Een derde aspect aan de verbetering van de dienstverlening is het 'op orde brengen van de eigen organisatie'. Dat is welhaast een voorwaarde om de producten efficiënt en effectief te kunnen leveren.

Een vierde aspect, dat helaas niet altijd de gewenste aandacht krijgt, is het klachtrecht dat de burgers hebben. Klachten, hoe ook geformuleerd en ongeacht de manier waarop ze de gemeente begrijpen, zeggen veel over de 'klanttevredenheid'.

Op het Internet wordt de balie-informatie van de gemeente Delft gepresenteerd.

Om toch snel de gewenste informatie te vinden is op de Internetsite van de gemeente Delft standaardisatie toegepast. Producten en diensten zijn toegewezen aan bepaalde profielen (of vraagpatronen als b.v. jongere, aannemer, e.d.). Balie-informatie is per definitie toegankelijk voor alle Delftenaren en andere geïnteresseerden. De burger kan de informatie opvragen via Internet. Dit kan thuis of via publieke informatiepunten in de stad. Internet geeft niet alleen informatie over de openingstijden van loketten en namen van locaties van diensten. De burger kan tevens informatie vinden over wijze van aanvragen van produkten, de te volgen procedure en in sommige gevallen interactief informatie opvragen (subsidie maatschappelijke activiteiten en grofhuisvuil aanmelding zijn voorbeelden van projecten die dit laatste beogen).

Het Internet is ook de baliefunctie van iedere webplek binnen de gemeente. De informatie is toegankelijk vanuit de webplek van de ambtenaar. Iedere medewerker kan zo de eigen internet-

informatie beheren. Waarborgen worden in het systeem ingebouwd om als één gemeente naar buiten te treden (op een zelfde wijze als in de fysieke organisatie). Beoogd neveneffect is versterking van de klant- en vraaggerichtheid van de gemeentelijke organisatie. De komende periode moet de Internetsite verder worden ontwikkeld en moeten wegen worden gezocht om de interne informatie eenvoudig "naar buiten" te brengen, zodat communicatie met burgers mogelijk wordt.

6. Stand van zaken

Het bedrijfsplan KIS omvat een periode van 8 jaar. Daarvan zijn nu bijna 2 jaar verstreken. Hierin is meer samenhang gekomen in de gemeentelijke I&A-organisatie. Na de reorganisatie van de gemeente Delft zullen projectbureau KIS, de I&A-afdelingen van de diensten en enige hiermee verwante organisatie-onderdelen begin 2000 worden ondergebracht in het vakteam ICT binnen het Facilitaire Cluster.

Als voorbereiding hierop wordt nieuw aan te trekken personeel ondergebracht bij het projectbureau KIS, evenals de I&A-afdeling van de Bestuursdienst. Een verdere clustering is mede afhankelijk van het reorganisatieproces, maar wel gewenst met het oog op adequate slagkracht en facilitering.

Door het vertrek van personeel is het netto-effect van de personeelsuitbreiding op ICT-gebied, waartoe in 1998 besloten is, bijna te niet gedaan. Er wordt nog (te) veel gebruik gemaakt van externe krachten c.q. projecten en beheer worden uitgevoerd met onvoldoende personele basis. Wervingsacties lopen dan ook eigenlijk continu. De arbeidsmarkt is echter zeer krap.

De benodigde standaardisatie is ingezet. Vooral op beheersgebied. Met de uitvoering van de nota Kantoorautomatisering en de verbeterde overlegstructuren zijn voorwaarden geschapen om nu de informatie- en communicatievoorziening uit te bouwen en beter te benutten. Op het terrein van de basisadministraties worden de eerste stappen naar meer eenheid (1 objecten- en 1 subjectenbestand).

De communicatie is verbeterd door o.a. een Intranetsite, terwijl aanzetten zijn gemaakt met interactieve besluitvorming. De uitbouw van de Internetsite gaat gestaag verder.

De aanzetten die gemaakt zijn moeten de komende periode verder uitgebouwd worden. Algemeen wordt erkend dat Delft als een kennisorganisatie moet gaan functioneren (zie ook stukken reorganisatieproces NEON) en dat het programma KIS hierin faciliterend en in sommige opzichten leidend moet zijn. Belangrijk wordt de Delftse organisatie de voordelen van e.e.a. in het werk te laten ondervinden.

Een overzicht van afgeronde, lopende en nog te starten (deel)projecten is opgenomen in bijlage 3.

7. Planning

7.1. Korte termijn (tot medio 2000)

Deugdelijke uitvoering van het millenniumproject en de omslag van de Delftse organisatie begin 2000 op goede wijze faciliteren zijn de hoofditems. Daarna komen projecten die op termijn tot verbeteringen in de werkwijzen van de (mensen in de) organisatie kunnen leiden.

Daartoe is een goed functionerend vakteam ICT nodig. Zo spoedig mogelijk moet in de bemensing van dit vakteam voorzien worden. Daarna (zo snel als dat mogelijk is) moet men de werkwijzen aanpassen. Begin 2000 worden de nieuwe structuren/werkwijzen van kracht en gaat de nieuwe organisatie virtueel van start. Daarmee kan dan een start gemaakt worden met het faciliteren van de oude naar de nieuwe organisatie uitgaande van de huidige dienstverlening.

Uit bijlage 3 (stand van zaken projecten) zijn de volgende op de korte termijn cruciale projecten te destilleren:

Project	Stand van zaken	Planning korte termijn
Millennium / algemeen	Meeste werk achter de rug. Veel inspanning blijft nodig, ook in personele sfeer.	1/10/99 zijn de noodplannen beschikbaar; daarna vindt gemeentebrede afstemming plaats voor 1/1/2000. De restrisico's moeten ook beter in beeld komen. Dit gebeurt grotendeels via de diensten.
Millennium / grotere systemen	De grotere gemeentebrede systemen zijn nog niet volledig uitgetest. Mede door de afhankelijkheid van leveranciers. Dit geldt b.v. voor PSIS en GBA.	De druk richting leveranciers wordt in de komende periode opgevoerd op de systemen millenniumbestendig te krijgen. POVO: het is de bedoeling om het gebruik van het huidige pakket te continueren tot na de jaarwisseling. Eventuele vernieuwingen richting DIS-systemen (digitale archieven) komen daarna aan de orde. PSIS: het gebruik van het huidige pakket wordt gecontinueerd tot na 1/1/2000. Eagle: ontsluiting van de informatie vindt voorshands plaats via WISE en Cognos Impromptu. Gedeeld gebruik van subjecten en objecten wordt geregeld in de startnotitie basisinformatie (zie basisinformatie hieronder).
Standaardisering kantoorautomatisering	Implementatie cluster 3 (B&M en WOC) is gestart met het inrichten van een testomgeving. Cluster 2 start dit najaar. Cluster 1 is vrijwel afgerond.	Met de 3 clusters wordt iedere werkplek binnen de gemeente bereikt. Cluster 3 (de huidige diensten B&M en WOC) ligt hierbij op het kritieke pad. Momenteel wordt een testomgeving ingericht. Begin oktober gaat de eerste afdeling van cluster 3 over naar de nieuwe omgeving. Per 1/1/2000 vindt de communicatie van de huidige diensten B&M en WOC met de rest van de gemeente plaats via Outlook en is er dus 1 e-mailomgeving. Voor 1 april 2000 dient de Novell-omgeving geheel overgegaan te zijn in een NT-omgeving.
Helpdesk	De keuze is gemaakt voor het pakket Support Magic. Dit najaar wordt een start gemaakt met de inrichting volgens de nieuwe organisatievorm.	1/12/99 zal worden proefgedraaid in de huidige organisatie met de nieuwe helpdesk. Per 15/3/00 is de helpdesk bereikbaar via een centraal nummer (afhankelijk van de centrale huisvesting in Torenhove).
Remote beheer	Microsoft SMS is het gekozen pakket.	De definitieve keuze voor de software zal

	Implementatie gereed eind 1e kwartaal 1999.	omstreeks 15/10/99 plaatsvinden. Vanaf 1/11 kan dan geïnstalleerd en proefgedraaid worden. Dit betreft dan de elementen remote console en configuratiebeheer. Van 1/12/99 tot 1/3/00 zullen de werkplekgegevens ingebracht worden. Vanaf 1/3/00 kan dan gestart worden met de implementatie van software-distributie en kan het nieuwe front-office ICT van start gaan.
Webplekovereenkomst (DVO)	De gegevens voor de basis-DVO zijn bij ICT bekend. Beide andere DVO's (inhoud en specifiek) kunnen pas starten nadat de nieuwe organisatie zich gevormd heeft.	De uitgangspunten voor de basis-DVO moeten afgestemd worden met de regiegroep Financiën. In principe is dit mogelijk, zij het dat de afspraken hierover nog gemaakt moeten worden.
Basisinformatie	Een notitie is in procedure gebracht.	De genoemde notitie is noodzakelijk om in een later stadium te komen tot snel beschikbare balie- en managementinformatie., waarmee het streven naar externe oriëntatie vorm gegeven kan worden. Afhankelijk van de besluitvorming over de notitie kan 1/11/99 1 objectenbestand beschikbaar zijn en (weinig later) 1 subjectenregistratie. De keuze van een beheerder van deze laatste kan naar verwachting voor 1/1/2000 plaatsvinden. In een later stadium (eerste helft 2000) kunnen de meldingen betreffende objecten en subjecten via Intranet afgehandeld worden.
Uitbouw kennisorganisatie (digitaal kantoor)	Een pilot (met diverse onderdelen) is gestart in november '99.	Dit wordt een cruciaal traject. Eind van het jaar is bekend of de test met een ondersteunend softwareproduct geslaagd is en het product gemeentebreed inzetbaar is. Dan zijn ook de overige randvoorwaarden waaronder Delft kan uitgroeien tot een kennisorganisatie betreft beter in beeld gekomen. Met de start van de nieuwe organisatie begin volgend jaar kan dan de <u>technische</u> infrastructuur aangeboden worden die de nodige stappen zet in de richting van het functioneren als kennisorganisatie.
Interactieve besluitvorming - Sportnota	Er is een website ontwikkeld waarin beleidsmedewerkers en burgers interactief over sport kunnen discussieren. Verdere ontwikkelingen mede afhankelijk pilot Instant Intranet (zie <i>Uitbouw Kennisorganisatie</i>).	In feite betreft dit het met behulp van ICT mee laten denken van doelgroepen in een eerdere fase van het beleidsproces. Het project wordt "in de schaduw" meegenomen in het digitale kantoor (zie hiervoor). De mogelijkheid afdelingen c.q. ambtenaren een dergelijk proces vanaf de eigen "webplek" te laten organiseren kan dan gerealiseerd worden vanaf volgend jaar.
Gemeente Delft site	Medio '99 is de nieuwe Internetsite van de gemeente Delft 'in de lucht gekomen'.	In de komende periode zal de informatie op de site worden uitgebreid evenals de interactieve mogelijkheden. Dit is in feite een continu proces. Ook krijgt het meer gedecentraliseerde beheer de nodige aandacht. Binnen de huidige structuren is bijhouden van informatie door de beherende afdelingen c.q. ambtenaren te moeilijk. Dit moet veel meer een vloeiend onderdeel van het werk worden zonder extra inspanningen. Dit is een voorwaarde om toevoegen van informatie door de

		<p>organisatie uit te breiden (op zowel Intra- als Internet). En dus een voorwaarde bij de uitbouw van de kennisorganisatie. Daarnaast zal gebruikersonderzoek ingezet moeten worden om blijvend aansluiting te vinden.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.2. Langere termijn

Nieuwe ontwikkelingen (zowel in de organisatie als in de techniek) moeten periodiek beoordeeld en geïmplementeerd worden. In ieder geval zal de nieuwe kantooromgeving in een beheersfase moeten komen. Het verder uitbouwen van de front-office (helpdesk) op een gestandaardiseerde wijze en het maken van DVO's op het gebied van inhoud en specialisatie horen hierbij. Daarnaast zal de aanzet in het gemeenschappelijk gebruiken van basisbestanden, die eind dit jaar gemaakt is, moeten worden uitgebouwd. Tempo en volgorde daarin zijn mede afhankelijk van de wensen van de organisatie. Hier kan het vakteam ICT met de in het team frontoffice opgenomen accountfunctie zich bewijzen.

Naar verwachting wordt in deze periode ook de verdere ondersteuning van de uitbouw van de kennisorganisatie erg belangrijk. De organisatie als geheel bepaalt hier echter het tempo. In overleg met andere vakteams zal hier een afweging van mogelijkheden en randvoorwaarden moeten plaatsvinden. Succesvol afgeronde initiatieven en projecten (b.v. Subsidies, Interactieve sportvisie, uitbreiding dienstverlening via Internet) worden afgewogen en geïmplementeerd.

Nieuwe ontwikkelingen en mogelijkheden (zoals digitale publieksbalies, digitale identificatie, e.d.) moeten als vervolg op de in gang gezette ontwikkelingen door de organisatie kunnen worden opgepakt en tot een succes gemaakt.

Dit totaalbeeld zal als voorbereiding van de 2^e planperiode (2002 – 2006) in een afzonderlijk plan met relaties naar de gemeente-agenda worden uitgewerkt met bijbehorende (deel)projecten en pilots.

8. Succesfactoren

Een aantal factoren bieden extra kansen voor het succes van het programma in de komende jaren. Communicatie over doelstellingen, projecten en resultaten van het project met de gemeentelijke organisatie, het gemeentebestuur en de Delftenaren legt een basis. Van daaruit moet tot (blijvend) draagvlak gekomen worden. Daarnaast is het van groot belang dat de ICT-medewerkers blijven mee groeien. Tenslotte is de definiëring van gemeenschappelijke standaards en de ontwikkeling van een kennisorganisatie essentieel. Daaronder functioneert een kennisinfrastructuur, waar de standaards ontwikkeld en bewaakt worden.

8.1. Draagvlak

In de communicatie wordt onderscheid gemaakt naar informatieverstrekking over het programma (en de diverse daarin opgenomen projecten) en het aanleren van het functioneren in een kennisorganisatie. Daarbij worden aan de organisatie andere werkwijzen en mogelijkheden aangereikt, die eenvoudiger en sneller communiceren mogelijk maken.

Beide wijzen van communicatie zullen op elkaar afgestemd worden en in lijn gebracht met de ontwikkelingen in het reorganisatieproces. De tot nu toe ingezette communicatiemiddelen (zoals pagina's in Nu en Dan, e-mail, intranetsite, roadshows, thema-bijeenkomsten e.d) zullen in een jaarlijks communicatieplan worden versterkt door leerplannen. De relatie met PIP's en POP's is duidelijk.

Door steeds in gesprek te blijven met gebruikers wordt zo goed mogelijk aangesloten bij de behoeften van de organisatie (eerste periode) c.q. de gemeenschap (tweede periode). Gebruikersonderzoek is daar een element in, naast een afgewogen inzet van "push" en "pull".

8.2. Kwaliteit ICT-organisatie

Een ambitieus programma als KIS kan slechts succesvol tot uitvoering gebracht worden als de ICT-organisatie meegroeit. Voortdurende (bij)scholing, professionalisering horen daar bij.

Een zeker evenwicht in de organisatie eveneens. Unieke specialisaties zoals die nu nog voorkomen brengen eigenlijk een te groot risico mee voor de organisatie. En moeten dus vermeden worden. De aan de reorganisatie ten grondslag liggende gedachten kunnen hierin verbetering brengen.

Naast investering in personeel zal ook een kwaliteitsverbetering nodig zijn in apparatuur. Gemeentelijke processen en informatie zijn afhankelijk van apparatuur die niet altijd het bijbehorende kwaliteitsniveau heeft. Productie en test worden op dezelfde apparatuur uitgevoerd met alle aanwezige risico's. Backup-voorzieningen zijn er soms maar ten dele.

Meer centrale sturing en eenheid helpen ook hier, maar het is slechts een begin, waarop moet worden verder gegaan in de nieuwe organisatie.

8.3. Kennisorganisatie, standaardisatie en KIS-organisatie

De aansluiting van vraag naar en aanbod van kennis, informatie en gegevens kan verwezenlijkt worden wanneer de ambtelijke organisatie zich ontwikkelt tot een kennisorganisatie. Een organisatie waarin de uitwisseling van kennis, informatie en gegevens actief bevorderd wordt. Kennis is hier opgevat als gedeelde informatie op basis van bekende gegevens.

De kennisorganisatie moet zijn medewerkers in staat stellen kennis uit te wisselen. Kenmerkend voor een kennisorganisatie is dat de structuur de inhoud volgt. Door de manier van informatie-uitwisseling ontstaat een wijze van samenwerken. Het kan nuttig blijken deze samenwerking in een structuur te vatten. Het criterium voor die structuur is dan de kennisproductiviteit van de medewerkers.

Het delen van kennis, informatie en gegevens moet gebeuren op basis van vrijwilligheid en wordt gefaciliteerd door afspraken (standaards). De organisatie definieert, het optimum gevonden tussen individuele productiviteit en collectieve verantwoordelijkheid.

Het is duidelijk dat het omgaan met standaards nog enige ontwikkeltijd en leerervaring vergt. Het is aan het programmateam te komen tot vanzelfsprekende standaards door overleg en advisering.

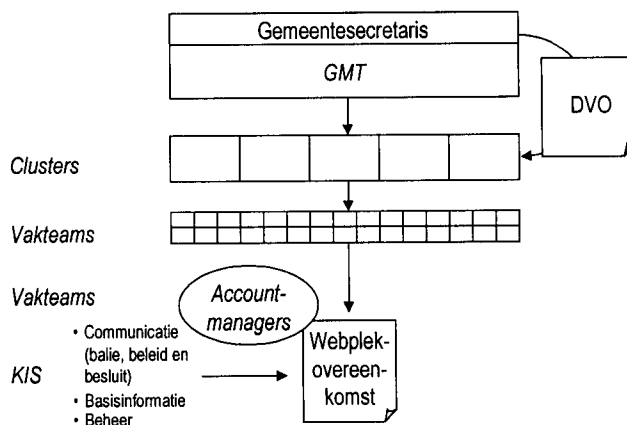
9. Organisatie

De gemeentelijke organisatie is één geheel. Gemeentebrede afwegingen naast uitvoering van primaire processen op hoog niveau. Dat geldt ook voor de ICT-sector. Vooral standaardisatie en structurering maken een gemeentebreed opererende afdeling nodig. Die ook dienstverlening op procesniveau kan leveren. Gemeentebrede belangen worden hier afgewogen tegen vragen van de interne klant. Optimaal ondersteunen van primaire processen. Informatie delen en daardoor de kwaliteit van registraties verhogen.

In de nieuwe organisatie vinden deze werkzaamheden plaats vanuit het vakteam ICT binnen het Facilitaire Cluster. Dit vakteam is in aanleg verantwoordelijk voor de uitvoering van het programma KIS. Zij zoekt hiertoe de samenwerking:

- Met de Centrale Staf: hier worden de kaders gesteld en vindt de control plaats.
- Met de clusters: hier zit de professional, die “weet” hoe processen moeten lopen.
- Met de individuele medewerker: door opleidingen en oplossingen te bieden.
- Door uitvoering van projecten: voorbeelden laten zien, trajecten inzetten, doen terwijl we denken.
- Door exploitatie: goed beheer over de digitale infrastructuur en duidelijke vastlegging van afspraken in DVO's (dienstverleningsovereenkomsten).

In onderstaande figuur zijn de verschillende verantwoordelijkheden beschreven. Verantwoordelijk voor het informatiebeleid is het GMT. Hierin worden de kaders van de ICT-dienstverlening in een DVO afgesproken.



Cluster en vakteams werken binnen de kaders in deze DVO gesteld als opdrachtgevers voor de webplekovereenkomst. Het vakteam ICT is hierin de opdrachtnemer. Tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden DVO's en –in een later stadium– meer gedetailleerde webplekovereenkomsten afgesproken. Vanuit ICT gezien in het aanbod in drieën te verdelen: beheer, basisinformatie en communicatie. Binnen het vakteam ICT worden accountmanagers of ICT-consulenten aangesteld die zorgen voor de totstandkoming van webplekovereenkomsten, de monitoring daarvan en het met meerwaarde meedenken met de klant.

De uitvoering en voortgang van het programma wordt besproken in een stuurgroep, waarin vertegenwoordigd de portefeuillehouder, de directeur Centrale Staf, de Facilitair Manager, het vakteamhoofd ICT en de externe adviseur KIS. Deze laatste heeft vooral een functie in de bewaking van uitvoering versus modellering.

10. Financiën

De uitvoering van het KIS-programma leidt tot meer direct zichtbare kosten in ICT. Denk aan structurele versterking van personele capaciteit, inhaaloperaties, meer vraag naar informatie, opbouw basisinformatiebestanden, e.d. Niet altijd wordt daarbij rekening gehouden met afschrijvingskosten, waardoor bij noodzakelijke vervanging budgetten niet altijd beschikbaar zijn. Door bij de opzet van het vakteam ICT DVO's af te sluiten, wordt hieraan tegemoet gekomen. Verhoging van budgetten moet anderzijds natuurlijk ook leiden tot baten. Dat kan zijn in de vorm van betere informatievoorziening, efficiency- en produktiviteitsverbetering. Waar tot voor kort vragen werden gesteld bij het (economisch) nut van verdergaande toepassing van ICT is nu toch algemeen de opvatting dat dit boven iedere twijfel verheven is. Nederland moet het met het hoofd verdienen, niet met de handen. ICT speelt hierin een sleutelrol.

Voor de uitvoering van het programma KIS wordt geput uit twee reserves: de reserve automatisering en de reserve automatisering infrastructuur. Deze voorzieningen zijn op zich onvoldoende om het gehele programma mee uit te voeren. Door wijzigingen in de oorspronkelijke doelstellingen van het bedrijfsplan KIS en de opleidingstrajecten later c.q. in samenhang met het project MMC uit te (gaan) voeren, kan hier tot dit moment aan tegemoet gekomen worden. Bij de reserve automatisering dient nog rekening gehouden te worden met een investering van fl. 1.300.000,= t.b.v. de noodzakelijke upgradering/vervanging van DelftNet in 2003. Ook in de toekomst zullen financiën nodig zijn voor ontwikkelingstrajecten.

Vanaf 1-1-2000 wordt er uitgegaan van 3 DVO's: basis, informatie en specifieke onderdelen (zie ook 6.1). In de basis-DVO zijn alle kosten opgenomen die op iedere werkplek binnen de gemeente een rol spelen. Het gaat dan om kosten hardware (pc, servers, printers, koppelingen, Delftnet, bekabeling, e.d.), software (Oracle, MS Office, e-mail, Internetbrowser, Acrobat, Antivirus, NT, helpdesk, remote beheer, Verity e.d.).

Deze basis-DVO zal jaarlijks aangepast moeten worden aan de stand van dat moment. Alle kosten die voor iedere werkplek binnen de gemeente gemaakt worden worden hier verzameld. De kosten per werkplek maal het aantal werkplekken levert het bedrag op dat het vakteam ICT als basisvoorziening kan bieden. Naar verwachting kan hier in 2000 een eerste oefening mee plaatsvinden.

Over aanvullende specifieke voorzieningen (hardware, software en informatie) zal met clusteronderdelen overleg gevoerd moeten worden. Op basis van de wensen kan dan DVO's gesloten worden. De kosten daarvan komen voor dat jaar bovenop de kosten van de basis-DVO en dienen door het betreffende onderdeel te worden bekostigd.

Een stand van zaken in hoofdlijnen van de beide genoemde reserves is bijgevoegd (bijlage 4).

Bijlagen

1. Lijst van termen en afkortingen.
2. Noties t.a.v. kennisorganisatie en –infrastructuur uit Collegeprogramma.
3. Stand van zaken in grote lijnen KIS-projecten.
4. Stand van zaken reserves 2-8-1999

Bijlage 1: Lijst van termen en afkortingen

Acrobat	Software om documenten via een computerscherm te lezen als ware het document geprint.
Antivirus	Software die er voor zorgt dat computervirussen geweerd worden van het computersysteem.
Balie-informatie	Informatie over producten en diensten die de gemeente aan zijn inwoners biedt en die door hen worden afgenomen.
Basisadministratie	Het proces van bijhouden van basisregistraties.
Basisinformatie	Informatie die binnen een gemeente gegenereerd wordt en op diverse werkplekken inzetbaar is.
Basisregistratie	De vastlegging van bij elkaar horende basisgegevens.
Basissysteem	Een geautomatiseerde basisregistratie.
Beheersinformatie	Informatie over de geautomatiseerde werkplek van de medewerkers.
Beleidsinformatie	Informatie over de voorbereiding en implementatie van beleid.
Besluitvormingsinformatie	Informatie over de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het gemeentelijk beleid.
Clusters (kantoorautomatisering)	Een combinatie van computers die samen een logische eenheid vormen.
Cognos/Impromptu	Software (van leverancier Cognos) waarmee gegevens bij elkaar gebracht kunnen worden tot besluitvormingsinformatie.
Configuratiebeheer	Geautomatiseerde administratie van informatie over de combinaties van hardware, software en randapparatuur op en nabij werkplekken.
DIS	Documentair Informatie Systeem (digitaal archief).
DVO	Dienstverleningsovereenkomst.
Eagle	Gemeentelijke registratie met betrekking tot financiële gegevens.
Extranet	Een website voor doelgroepen in plaats van voor iedereen.
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie.
Gegeven	Bekende kleinste eenheid van de gemeentelijke werkelijkheid, waaruit men gevolgtrekkingen kan maken.
I & A	Informatisering en automatisering
ICICT	Internationaal Centrum voor informatie- en communicatietechnologie.
ICT	Informatie- en communicatietechnologie.
Internet	Een groot aantal over de gehele wereld met elkaar verbonden computers waarop informatie op vrijwel alle gebied beschikbaar is.
Internetbrowser	Software om het Internet te raadplegen.
Intranet	Een website die alleen voor medewerkers van de gemeente Delft beschikbare informatie bevat en niet bereikbaar is vanaf computers buiten het gemeentelijk netwerk.
Kantoorautomatisering	Het geheel van hardware, software en randapparatuur dat voor de medewerker van de gemeente Delft op iedere werkplek beschikbaar is.
Kennisorganisatie	Een organisatie waar alle informatie voor alle medewerkers beschikbaar en herbruikbaar is.
KIS	Kennis infrastructuur
MMC	Gemeentelijk project Menselijke Mogelijkheden Centraal
MS Office	Microsoft Office: software ten behoeve van de kantoorautomatise-

	ring
Norm	Informatie over regels, plannen en procedures en de daarin aan de producten en processen gestelde kwaliteitseisen.
Novell	Software voor de besturing van (combinaties van) computers.
NT	Software voor de besturing van (combinaties van) computers.
Objectenbestand	Set van gegevens over adressen en coördinaten.
Oracle	Software om gegevensbestanden te maken en bewerken.
PIP	Personeels investeringsplan
POP	Personeels ontwikkelingsplan
POVO	Gemeentelijke registratie van gegevens met betrekking tot documenten.
Product	Pasklaar eindresultaat van door de gemeente uitgevoerd processen.
PSIS	Gemeentelijke registratie van gegevens met betrekking tot medewerkers (incl. salarisgegevens).
Remote beheer	Geautomatiseerd beheer op afstand.
Remote console	Geautomatiseerd op afstand met werkplekken meekijken op het computerscherm.
Ringenmodel	Model waarmee de samenhang tussen de diverse informatiesoorten wordt verhelderd.
Subjectenbestand	Set van gegevens over natuurlijke en rechtspersonen.
Transactie	Overeenkomst (over producten, normen en middelen die het proces organiseren).
Verity	Software waarmee geautomatiseerde zoekacties worden uitgevoerd.
VIP	Geautomatiseerd systeem om gegevens van medewerkers van de gemeente Delft in een internetomgeving te bekijken.
Webplek	Het geheel van hardware, software, randapparatuur en communicatiemogelijkheden, waarover de medewerker van de gemeente Delft kan beschikken.
Webplekovereenkomst	Dienstverleningsovereenkomst over de webplek.
Website	Een computer die informatie bevat die 24 uur per dag oproepbaar is.
WISE	Geautomatiseerd systeem om financiële gegevens van de gemeente Delft in een internetbrowser te bekijken.
ZWAAN	Geautomatiseerd systeem om bedrijfsgegevens in een internetbrowser te bekijken.

Bijlage 2: noties t.a.v. kennisorganisatie en –infrastructuur uit Collegeprogramma

“We trekken in de komende periode meer geld uit voor nieuw beleid. Daarnaast streven we naar een beter financieel evenwicht tussen de 'harde' en de 'zachte' sector. Verder gaan we investeren in mensen en in een lerende organisatie. Talent krijgt hierbinnen ruimte om zich te ontplooien. We gaan onderzoeken of een gestructureerde lobby-aanpak meer kan opleveren aan geld en gewenst beleid.

9.2 Personeel en organisatie

Delft werkt aan een visie op de werkwijze van de organisatie. De kern van deze visie is klantgerichtheid en het leveren van producten en diensten die inspelen op de vraag en wijkaanpak. De reorganisatie is op deze manier niet alleen een maatregel om actuele problemen op te lossen, maar krijgt een duidelijke inhoudelijke doelstelling. We ondersteunen de reorganisatie met een personeelsbeleid dat is gericht op het afstemmen van persoonlijke ontwikkeling en organisatie-ontwikkeling. We bieden ruimte aan talenten, investeren in mensen door vorming en opleiding en het bouwen aan een lerende organisatie. Bovendien willen we job rotation invoeren, uitwisseling met andere gemeenten bevorderen en de mogelijkheid van telewerken gebruiken. Het gemeentepersoneel moet nog meer een afspiegeling zijn van de Delftse bevolking. We streven actief naar een evenredige deelname van vrouwen, mensen met een handicap en allochtonen in het gemeentelijk apparaat.

9.3 Informatie- en communicatietechnologie

Al in 1995 heeft de gemeente Delft de strategische keuze gemaakt zich als kennisstad te ontwikkelen. Als onderdeel van dit profiel is in 1997 onder de naam Kennisinfrastructuur (KIS) een strategie ontwikkeld voor de eigen ICT-ontwikkelingen. In januari 1998 zijn de uitgangspunten voor een kennisorganisatie vastgesteld. Kennisstad, kennisorganisatie en kennisinfrastructuur vormen een strategisch drieluik.

Kennisstad

De relatie tussen Delft Kennisstad en ICT is duidelijk. Delft telt veel kennisintensieve bedrijven in de ICT-sector en veel starters op dit gebied. Verder staat Delft bekend als proeftuin voor ICT-projecten (denk aan Internet via de kabel).

Deze relaties moeten we zeker verder versterken. Willen we onze wens tot externe oriëntatie waar blijven maken, dan moeten we wel blijven letten op die gebieden die voor de burger en bedrijven het meest zichtbaar zijn. Concreet betekent dit dat we bijvoorbeeld een zichtbaar attribuut van Delft Kennisstad zoals de Digitale Stad Delft willen behouden en ook als reclame voor Delft Kennisstad zien.

Er zijn nog diverse andere mogelijkheden in de strategie Delft Kennisstad die zeker nog benut moeten worden. Een voorbeeld hiervan is de mogelijkheid om werklozen te helpen bij het opzetten van een bedrijf, gelieerd aan het Internet.

Kennisorganisatie

Een van de aanbevelingen in de strategienota Delft Kennisstad is dat gestreefd moet worden naar een meer gestroomlijnde organisatie die kan inspelen op snelle externe veranderingen en die kan bijdragen aan het realiseren van de doelstellingen van Delft Kennisstad. Het college streeft ernaar dat de gemeentelijke organisatie een kennisorganisatie wordt.

Kennisinfrastructuur

Intern is met het KIS-bedrijfsplan een beleid ontwikkeld voor het optimaal benutten van ICT om de externe oriëntatie te bewerkstelligen. De gemeentelijke organisatie moet met het KIS-gereedschap leren werken en de kennisstadstrategie verinnerlijken. Vanuit de bestuurlijke organisatie gezien verloopt de communicatie met de burger vooral via de twee buitenste ringen van het KIS-model: het inter- en het extranet. Op het Internet ontmoet de gemeente de burger als klant. De burger kan er terecht met vragen en opmerkingen over gemeentelijke diensten en producten (zoals uitkeringen, paspoorten en onderwijs). In de toekomst moet het mogelijk worden ook via het Internet diensten aan te bieden. Op het extranet ontmoet de politicus de burger in diens hoedanigheid van kiezer, als geïnteresseerde en betrokkene bij ideeën en beleid van de gemeente.”

Bijlage 3: stand van zaken in grote lijnen KIS-projecten

Project	Deelproject	Bron	Stand van zaken
Algemeen			
Communicatieplan KIS		Bedrijfsplan KIS januari 1998	In 1999 hebben roadshows plaatsgevonden en zijn twee digitale nieuwsbrieven uitgekomen. Organiseren van themabijeenkomsten per doelgroep verlaat i.v.m. stand van zaken reorganisatieproces.
Personeelsinvesteringsplan		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Vertraagd i.v.m. samenloop MMC. Nu herstart in voorbereiding.
Millennium		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Meeste werk achter de rug. Veel inspanning blijft nodig, ook in personele sfeer. Grotere gemeentebrede systemen nog niet volledig uitgetest (afhankelijkheid leveranciers).
Webplek overeenkomst (DVO)		Zomernota	Een basis DVO zal naar verwachting beschikbaar zijn met de start van de nieuwe organisatie.
RING 1 - Werkplek			
Standaardisering Kantoorautomatisering		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Implementatie cluster 3 (B&M en WOC) is gestart met het inrichten van een testomgeving. Cluster 2 start dit najaar. Cluster 1 is afgerond.
Optimaal Benutten DelftNet		Bedrijfsplan KIS januari 1998	
	Gezamenlijke Faxvoorziening	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Opgenomen in project standaardisering kantoorautomatisering.
	CD-voorziening	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Opgenomen in project standaardisering kantoorautomatisering.
	Intranet DK/KIS	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Uitgevoerd als fase 1 Intranet (invoer medium binnen gemeente Delft)
Kwaliteitsslag Beheer I&A (ITIL)		Bedrijfsplan KIS januari 1998	
	Helpdesk	Nota kantoorautomatisering	De keuze is gemaakt voor het pakket Support Magic. Dit najaar wordt een start gemaakt met de inrichting volgens de nieuwe organisatievorm.
	Remote Beheer & Software distributie	Nota kantoorautomatisering	Microsoft SMS is het gekozen pakket. Implementatie gereed eind 1e kwartaal 1999.
	Dienstverleningsniveauovereenkomsten (DVO)	Nota kantoorautomatisering	Er is een ontwerp ontwikkeld t.b.v. Sector Uitkeringen/DMZ. Is ook de voorfase voor het ontwikkelen van DVO's in meer algemene zin (zie <i>Algemeen</i>).

Documentgenerator (CODE)		Notitie Documentgenerator	Start implementatie pilot is begonnen op 10 augustus 1999. Afronding pilot laatste kwartaal 1999 (evaluatie + vervolgtraject).
DMZ		Bedrijfsplan KIS januari 1998	
	Kantoorautomatisering	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project is afgerond.
	Modernisering Infrastructuur	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project is afgerond.
NT-Cluster 2 & 3		Nota kantoorautomatisering	Zie standaardisering kantoorautomatisering.
RING 2 - Basisinformatie			
Basisinformatie		Startnotitie Basisinformatie	Conceptnotitie in voorbereiding voor bespreking SG KIS.
	NAW1 (1adressenbestand en 1 subjectenbestand d.m.v. Oracle replicated database)	Startnotitie Basisinformatie	Gestart met bestandsvergelijkingen. Eind laatste kwartaal afronding gezamenlijke bestanden. E.e.a. afhankelijk goedkeuring startnotitie basisinformatie.
	MAPS (mutatie adrespersoonsgegevens systeem)	Startnotitie Basisinformatie	1e kwartaal 2000 gereed. E.e.a. afhankelijk goedkeuring startnotitie basisinformatie.
	Data Distributiesysteem (Berichtenverkeer)	Startnotitie Basisinformatie	Onderzoek start laatste kwartaal 1999. E.e.a. afhankelijk goedkeuring startnotitie basisinformatie.
	Metagegevens	Startnotitie Basisinformatie	Planning : 1e kwartaal 2000 gereed. E.e.a. afhankelijk goedkeuring startnotitie basisinformatie.
	Inrichten BIPS (datawarehouse)	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Inrichting en afronding laatste kwartaal 1999. E.e.a. afhankelijk goedkeuring startnotitie basisinformatie.
Vernieuwing basissystemen		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Conceptnotitie in voorbereiding voor bespreking SG KIS (zie <i>Basisinformatie</i>).
	POVO/DIS	Bedrijfsplan KIS januari 1998	I.v.m. het millennium is het DIS (Digitaal archiveren)-project uitgesteld tot na 1/1/2000. Naar verwachting nog in sept. Nieuwe (2000-proof) versie beschikbaar.
	Delfin (Eagle)	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Informatie uit Eagle wordt voorlopig ontsloten via WISE en Cognos Impromptu.
	PSIS	Startnotitie Basisinformatie	Uitgesteld tot na overgang millennium.
ZWAAN - Bedrijvenatlas		Nota ZWAAN	Pilot loopt (combi grafische en administratieve gegevens) tot einde dit jaar. Bedoeling is e.e.a. in Intranetomgeving te brengen en verder uit te bouwen in relatie tot ontwikkelingen in o.a. LW/ICES.

LWI/ICES	Project Stedelijk Gebied	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Wordt in lijn gebracht met ontwikkelingen ZWAAN (zie aldaar). Daar kan naar verwachting bij verdere ontwikkeling ZWAAN profijt van getrokken worden.
Digitaliseren Bestemmingsplannen		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project heeft vertraging ondervonden i.v.m. andere prioriteiten op de betreffende afdeling. Er wordt nu getracht een herstart te maken. Andere uitstel tot na 1/1/2000.
Brandweer Informatie Systeem (BIS)		Nota BIS	Project heeft vertraging opgelopen wegens problemen met aanlevering van bestanden. Start naar verwachting 4e kwartaal 1999.
RING 3 - Intranet			
Uitbouw Kennisorganisatie		Zomernota / KO in Delft	
	Instant Intranet	Zomernota / KO in Delft	Pilot start in september 1999. Evaluatie + vervolgtraject eind 1999.
	Workflow	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Start 1e kwartaal 2000, afhankelijk van de pilot Instant Intranet en van het vervolgtraject.
	Formulierenwizard	Zomernota / KO in Delft	Start laatste kwartaal 1999 afhankelijk van de pilot Instant Intranet en het vervolgtraject.
	Persoonlijke Zoek Informatie Profielen (PeZIP)	Zomernota / KO in Delft	Start laatste kwartaal 1999 afhankelijk van de pilot Instant Intranet en het vervolgtraject.
WISE			Project is afgerond. Wordt voorlopig gebruikt om informatie uit Eagle te ontsluiten. Verdere uitbouw c.q. vervanging moet op termijn plaatsvinden.
VIP			Project zo goed als afgerond. Foto's medewerkers moeten nog gemaakt en gepubliceerd worden afhankelijk beschikbaarstelling financiën.
Management Informatie Systeem (MIS)		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Momenteel wordt onderzoek uitgevoerd welke informatie wanneer beschikbaar moet zijn. Op basis daarvan o.a. insteek in planning opbouw basissystemen.
RING 4 - Extranet			
Informatie op Extranet		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Aan de hand van een inventarisatie naar behoeften en wensen, zijn diverse informatiebronnen via Extranet ontsloten (bv.SDU). Project afgerond. Interactiviteit via Extranet volgt via andere c.q. vervolgprojecten.

Investeren in Voorsprong		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Een beheersorganisatie is in oprichting met externe partners. De relatie met de KIS-organisatie moet in de komende periode nog nader bekeken worden.
Subsidies (CRS)		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Het programma Staffware is aangeschaft en geïmplementeerd. Dit wordt momenteel getest door de gebruikers bij WOC.
Interactieve besluitvorming - Sportnota		Zomernota / KO in Delft	Er is een website ontwikkeld waarin beleidsmedewerkers en burgers interactief over sport kunnen discussieren. Verdere ontwikkelingen mede afhankelijk pilot Instant Intranet (zie <i>Uitbouw Kennisorganisatie</i>).
RIS - bestuurlijke stroom		Zomernota / KO in Delft	PC's raadsleden zijn up-to-date gebracht. Het informatie in het RIS wordt aangevuld en met een hogere frequentie bijgehouden. De toegankelijkheid is verbeterd via een nieuwe zoekmachine (Verity). Verdere ontwikkelingen mede afhankelijk van pilot Instant Intranet (zie <i>Uitbouw Kennisorganisatie</i>)
RING 5 - Internet			
Reiniging/OWW op Internet		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project heeft vertraging opgelopen, o.a. vanwege andere prioriteiten betreffende afdeling. Herstart en nadere definiëring in voorbereiding.
Gemeente Delft Site		Zomernota / KO in Delft	
	Uitwerken balieproductclusters in balieproducten	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project is afgerond. De productenlijst die naar de diensten is wordt als voorlopig product beschouwd.
	Samenvoegen producten KIS en Stadhuis op Internet	Bedrijfsplan KIS januari 1998	De samenvoeging tussen beide is tot stand gekomen. Project afgerond.
	Ontwerpen zoekstructuur	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project is afgerond.
	100 meest gestelde vragen op Internet	Bedrijfsplan KIS januari 1998	Project is afgerond. Verdere uitbouw en beheer via Internetsite.
	Vernieuwing Delft stadhuis site	Zomernota / KO in Delft	Wordt gestart afhankelijk van pilot Instant Intranet.
Sportvisie op Internet		Sportvisie	Zie interactieve besluitvorming sportnota
Jongersite			Website in ontwikkeling
Israël Office op Internet			Website in ontwikkeling (webhosting)
ICICT			website is gereed (webhosting)
Stadsgids op Internet		Bedrijfsplan KIS januari 1998	Momenteel wordt onderzocht op welke manier project in lijn gebracht kan worden met laatste ontwikkelingen

			(o.a. ZWAAN) en hoe versnelling kan worden bereikt.
Stad Delft		Zicht op Delft	Algemene ingang naar de Internetsite van de stad Delft. Project moet nog van start gaan.

Bijlage 4: stand van zaken reserves 22-11-1999

Reserve automatisering algemeen

Fci	Project 1999	Oorspronk. kredieten	begroting 1999 inclusief restant kredieten vj	rekening 1999 t/m 22-11-1999	Obligó's	Restant nog Beschikbare Kredieten
7.001.111	Krediet aankoop RIS-apparatuur	510.000,00	39.119,36	34.892,93		4.226,43
7.001.817	Krediet Delftnet	1.100.000,00	96.600,20	24.032,28	60.000,00	12.567,92
Decl. DMZ	Kennisexpertisesysteem DMZ	200.000,00	200.000,00	0,00		200.000,00
7.001.814	Gemeentebrede E-mail	35.000,00	35.000,00	0,00	45.000,00	-10.000,00
7.001.815	Vastgoedregistratie	150.000,00	21.986,08	0,00		21.986,08
7.001.816	Moderne organisatie	150.000,00	137.956,25	108.844,19		29.112,06
7.001.811	Kosten voorzitterschap KIS	50.000,00	0,00	0,00		0,00
7.001.813	Kosten medewerkers PAKIS	480.000,00	44.222,79	1025,80		43.196,99
7.001.821	Kosten medewerkers PAKIS 1999	400.000,00	400.000,00	95.172,69		304.827,31
7.001.822	Internet Raadsleden via Casema	45.000,00	45.000,00	0,00	45.000,00	0,00
Totaal uitgaven			1.019.884,68	263.967,89	150.000,00	605.916,79
7.910.400.1 70	Reserve Automatisering			1.377.077,61		
	saldo per 01-01-99			27.541,55		
	prijscompensatie/renteomslag			332.000,00		
	storting					
	aanv. storting 1e ATW 1999			77.000,00		
	bijdrage in de kosten ORACLE			180.000,00		
	kosten medewerkers CPOI 1998			263.967,89		
	uitgaven			1.729.651,27		
	saldo per 31-12-99					
			Obligó's	150.000,00		
			restant kredieten	605.916,79		
			Virtueel saldo	973.734,48		

Reserve automatisering infrastructuur

Project-nummer 1999	omschrijving	Geautoris. kredieten	begroting 1999	Rekening 1999 t/m 02-08-1999	Obligo's	restant nog beschikbare kredieten
		60.000,00	60.000,00	0,00		60.000,00
7.001.711	Gezamenlijke Fax-voorziening	30.000,00	30.000,00	0,00		30.000,00
7.001.712	CD-voorziening	50.000,00	32.018,60	0,00		32.018,60
7.001.713	Intranet DK/KIS	200.000,00	200.000,00	235.374,88		-35.374,88
7.001.714	Inrichten BIPS	50.000,00	50.000,00	16.420,63		33.579,37
7.001.715	Informatie op Extranet	60.000,00	60.000,00	0,00		60.000,00
7.001.716	Investeren in Voorsprong	350.000,00	321.082,87	214.093,05		106.989,82
7.001.717	Subsidies	30.000,00	25.593,75	27.612,50		-2.018,75
7.001.718	Reiniging/OWW op Internet	10.000,00	10.000,00	0,00		10.000,00
7.001.719	Uitwerken balieclusters in balieproducten	65.000,00	47.150,12	23.575,00	5.287,50	18.287,62
7.001.721	Samenv. producten KIS en Stadhuis op Internet	25.000,00	22.003,75	1.786,00		20.217,75
7.001.722	Ontwerpen zoekstructuur	50.000,00	50.000,00	0,00		50.000,00
7.001.723	100 vragen op Internet	50.000,00	0,00	0,00		0,00
7.001.724	Communicatieplan 1998	100.000,00	89.430,87	12.542,38		76.888,49
7.001.725	Onvoorzien	150.000,00	136.521,28	71.396,52	30.000,00	35.124,76
7.001.726	Arbeidspool KIS	50.000,00	36.358,17	24.923,63	5.600,00	5834,54
7.001.727	Communicatieplan 1999	200.000,00	200.000,00	0,00		200.000,00
7.001.728	PersoneelsInvsteringsPlan	100.000,00	100.000,00	0,00		100.000,00
7.001.729	Kwaliteitsverbetering I&A	50.000,00	50.000,00	0,00		50.000,00
7.001.731	Digitaliseren Bestemmingsplannen	100.000,00	100.000,00	67.562,50		32.437,50
7.001.732	Externe ondersteuning		995.000,00	0,00	450.000,00	545.000,00
7.001.733	Bijdrage modernisering Infrastructuur DMZ		190.000,00	0,00	190.000,00	0,00
7.001.734	Bijdrage bekabeling BD Phoenixstraat 16					
Totaal uitgaven		1.780.000,00	2.805.159,41	695.287,09	680.887,50	1.428.984,82
7.910.400.00	Reserve Automatisering infrastructuur			4.475.159,41		
9	saldo per 01-01-99			89.503,19		
	prijscompensatie uitgaven			695.287,09		
	saldo per 31-12-99			3.869.375,51		
	obligo's			680.887,50		
	restant kredieten			1.428.984,82		
	virtueel saldo			1.759.503,19		